

# **SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL – ANEXO I POLÍTICAS DE CALIDAD**

Autor: INFISA CONSULTORÍA Y APLICACIONES  
Fecha creación: JUNIO 2021  
Versión: 2

---

# CONTENIDO

<b>CONTENIDO</b> .....	<b>ii</b>
<b>1 CONTROL DE DOCUMENTO</b> .....	<b>1</b>
1.1 Control de elaboración versión vigente .....	1
1.2 Control de cambios .....	1
<b>2 INTRODUCCION</b> .....	<b>2</b>
2.1 POLITICA DE CALIDAD Y SERVICIOS.....	2
2.2 POLITICA DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.....	3

# 1 CONTROL DE DOCUMENTO

## 1.1 Control de elaboración versión vigente

Realizado por (Nombre, Compañía y Fecha)	Revisado y Aprobado por (Departamento, Nombre y Fecha)
María Pilar Valero Sin, INFISA (09/06/2021)	Dirección General José Escudero Olmedo (06/07/2021)

## 1.2 Control de cambios

Fecha	Autor	Versión	Referencia del Cambio
09-06-2021	María Pilar Valero Sin	2	Mejoras

## 2 INTRODUCCION

**INFISA**, consciente de que la Calidad del desarrollo de software y prestación de servicios asociados que proveemos a nuestros clientes es un recurso crítico, ha establecido un Sistema de Gestión Integral de acuerdo a los requisitos de las normas ISO 33000, ISO 9001:2015 y 14.000:2015, para garantizar la calidad de la actividad de desarrollo de software y sus servicios asociados, con el fin de maximizar la satisfacción del cliente mediante la prestación de un servicio excelente y minimizar los riesgos de impacto ambiental en nuestras actividades, garantizando el cumplimiento normativo.

El objetivo de la Política de Calidad es fijar el marco de actuación necesario para desarrollar procesos de negocio eficientes y procedimientos de desarrollo de software de alta calidad, tanto para metodologías tradicionales, cómo para metodología ágil, para conseguir una experiencia del cliente excelente.

La eficacia y aplicación del Sistema de Gestión Integral es responsabilidad directa la Dirección General, la cual es responsable de la aprobación, difusión y cumplimiento de la presente Política. En su nombre y representación se ha nombrado un **Responsable del Sistema de Gestión Integral**, que posee la suficiente autoridad para desempeñar un papel activo en el Sistema de Gestión supervisando su implantación, desarrollo y mantenimiento.

La Dirección procederá a desarrollar y aprobar la metodología de análisis de riesgos utilizada en **INFISA** para asegurar que hay un control sobre nuestro nivel de servicio, las terceras partes involucradas, el ciclo de vida de los servicios y el contexto de la organización.

Toda persona cuya actividad pueda, directa o indirectamente, verse afectada por los requisitos del Sistema de Gestión Integral, está obligada al cumplimiento estricto de presente política.

### 2.1 POLITICA DE CALIDAD DE PROCESOS INTERNOS

En **INFISA** se han implantado y se promueven las siguientes medidas:

- Garantizar la eficacia de nuestros procesos para ofrecer una experiencia de calidad a nuestros clientes, proveedores, empleados y otras partes interesadas.
- Promover la colaboración con dichas partes interesadas para el mantenimiento y mejora de nuestros procesos de gestión, fortaleciendo la relación existente con los mismos y manteniendo una comunicación fluida.
- Garantizar e incrementar la satisfacción de nuestros clientes, poniendo los medios necesarios para la prestación de unos servicios y provisión de unos productos excelentes, gracias a la calidad de nuestros procesos.
- Transmitir a nuestros empleados y colaboradores nuestra filosofía de calidad, para conseguir profesionales alineados con los objetivos de Calidad de la compañía, orientados al logro, la mejora continua y comprometidos con la satisfacción del cliente.
- Establecer objetivos y metas enfocados hacia la evaluación del desempeño
- Cumplir con la legislación vigente y otros requisitos específicos de nuestra actividad.
- Asegurar la capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia, restableciendo el funcionamiento de los servicios críticos en el menor tiempo posible, para garantizar la continuidad del servicio y del negocio. Estas medidas, están detalladas en el Anexo V- Plan de Contingencia.
- Comprometernos con la mejora continua del sistema de gestión integrado y mantener el sistema de gestión actualizado cumpliendo con los requisitos de las normas implantadas.
- Dar a conocer a los empleados y a terceras partes la presente política, velar por el cumplimiento de la misma y que sirva como soporte para el establecimiento de los objetivos empresariales.

## 2.2 POLITICAS DE CALIDAD EN EL DESARROLLO DE SOFTWARE

**INFISA** ha establecido como valor estratégico de la compañía la prestación de un servicio a sus clientes de calidad excelente. Historicamente **INFISA**, que acreditó **CMMI DEV-2**, ha venido utilizando dichos estándares de procesos de desarrollo de software. Ha finales de 2020, **INFISA** tomó la decisión de solicitar la certificación de la **ISO 33.000**, por considerarla más completa, más sencilla y más adaptada a las circunstancias actuales.

Las áreas de proceso **CMMI** cuyos procedimientos tenía **INFISA** implementados, son las siguientes:

- Planificación
- Requisitos
- Gestión de Riesgos
- Control de la Configuración
- Mediciones
- Seguimiento y control
- Calidad

Estos procedimientos han sido adaptados a la **ISO 33.000**, añadiendo algunos más, como por ejemplo los relacionados con Validación y Verificación.

El objeto de este esfuerzo es mejorar la experiencia del cliente y preservar los intereses de sus principales partes interesadas (clientes, empleados y proveedores), la reputación, la marca y las actividades de creación de valor.

La Dirección apoya y lidera el desarrollo de estos procedimientos.

---

## 2.3 POLITICAS DE CALIDAD MEDIOAMBIENTAL

**INFISA** ha establecido como valor estratégico de la compañía el respeto y la protección del medioambiente, aunque dada su actividad el posible impacto ambiental de la compañía es poco significativo.

Para ello ha establecido una normativa interna que contempla acciones en tres sentidos:

- Ahorro en consumos
- Reutilización
- Reciclaje

Esta normativa está contemplada en el procedimiento del Sistema de Gestión Integral, PE 10 Control ambiental. Esta normativa debe ser conocida por todos los profesionales de la compañía y otros profesionales a los que pueda afectar y está publicada físicamente en el tablón de anuncios y digitalmente en la Intranet de la compañía en las carpetas de Calidad,

La Dirección apoya totalmente el Sistema de Control Ambiental y espera que todo el personal conozca su contenido y cumpla con sus especificaciones.

Fdo: La Dirección