

En **TECNITIA** tenemos la filosofía de lograr la confianza de nuestros clientes, satisfaciendo las necesidades informáticas para la mejora y el desarrollo de los negocios de todos nuestros clientes


Nuestra filosofía de trabajo está orientada hacia la calidad total y en consecuencia a la satisfacción del cliente, y es por ello que en **TECNITIA** hemos decidido dar un paso más e implantar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma **UNE-EN ISO 9001:2015** e **ISO 14001:2015**.

Para asegurar la calidad, tanto frente a terceros como internamente, la dirección junto a los responsables y empleados altamente cualificados con los que cuenta **TECNITIA** ha planificado un conjunto de acciones y sistemas que deben proporcionar la confianza adecuada frente a nuestros clientes y que se definen a continuación en nuestra Política de Calidad y Medio Ambiente.

- Conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, garantizando un compromiso de cumplir los requisitos establecidos por los clientes y prevención de la contaminación.
- Cumplir con la legislación vigente que sea aplicable a las actividades y servicios desarrollados, los requisitos propios que nuestra organización suscriba, así como del cumplimiento de otras exigencias establecidas por terceras partes.
- Potenciar la eficacia de los recursos humanos y tecnológicos para asegurar la calidad de los trabajos y proyectos. Contamos con un equipo humano altamente experimentado en la dirección y ejecución de los proyectos, así como con todos los medios técnicos necesarios.
- Involucrar a nuestro personal, con sus aportaciones en la consecución de la Mejora Continua, y a través del perfeccionamiento de la capacitación profesional de nuestro personal mediante programa de formación continua ofrecido.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión, para garantizar nuestra permanente adecuación a las exigencias de un mercado cada vez más competitivo y un entorno en constante evolución.
- Compromiso de protección del medio ambiente y prevención de la contaminación.

Considerando estas pautas, esta dirección reitera su más firme compromiso aunando esfuerzos para el logro de estos objetivos, por lo que esta política es entendida, implantada y mantenida al día en todos los niveles de la organización.

Madrid a 18 de Julio de 2015



---

Fdo. Felipe Aceitón Muñoz

En representación de TECNITIA

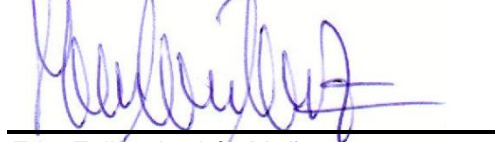
## POLÍTICA DE GESTIÓN DE SERVICIOS

El objeto de esta política es alcanzar una gestión de servicios adecuada en **TECNITIA**, mediante un Sistema de Gestión de Servicios basado en la norma **ISO/IEC 20000:2011** y en nuestro **Catálogo de Servicios**:

Para ello, la Dirección de **TECNITIA** emplea los medios y recursos técnicos, productivos, financieros y humanos, en una única estructura y dirección competitiva de toma de decisiones acorde con los siguientes compromisos:

- Cumplir con los requisitos legales, o de otro tipo que la organización suscriba, que sean aplicables en base a nuestra actividad.
- Establecer la **mejora continua** como principio fundamental de actuación en nuestros procesos y en nuestras relaciones con las partes interesadas.
- Alcanzar y mejorar la **satisfacción del cliente**. Nuestra orientación está claramente dirigida a las necesidades de nuestros Clientes, aportando eficiencia, eficacia y productividad con nuestro trabajo, solventando sus necesidades tecnológicas y proporcionando una flexibilidad y escalabilidad en nuestras soluciones, todo ello teniendo la innovación como prioridad.
- Garantizar en todo momento el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio fijados a través de una eficaz **gestión de los servicios**. Dicha gestión de servicios es un pilar estratégico fundamental de la empresa.
- Asegurar la **seguridad de la información** propia y de nuestros clientes.
- Desarrollar y mantener un **programa de formación, concienciación y capacitación tecnológica** para todos los empleados.
- Establecer **colaboraciones estratégicas** con nuestros proveedores para crear interacciones mercantiles de mejora de los servicios prestados, que creen valor añadido para ambas partes.
- Situar la empresa a la vanguardia de las **mejores prácticas de responsabilidad social corporativa** y adoptar un conjunto de **compromisos éticos, sociales y tecnológicos**. Estamos convencidos de que, además de resultar básico para cumplir el interés social de la empresa, es parte fundamental de su estrategia de excelencia y de mejora de su competitividad.

Madrid a 25 de Enero de 2017



Fdo. Felipe Aceitón Muñoz

En representación de TECNITIA

El objeto de esta política es alcanzar una protección adecuada de la información de **TECNITIA**, mediante un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información basado en la norma **ISO/IEC 27001:2013** y el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, preservando los siguientes principios de la seguridad:

- **Confidencialidad:** garantizar que la información sea accesible sólo para quien esté autorizado a tener acceso a la misma.
- **Integridad:** garantizar la exactitud y completitud de la información y de los métodos de su procesamiento.
- **Disponibilidad:** garantizar que los usuarios autorizados tienen acceso cuando lo requieran a la información y sus activos asociados.
- **Autenticidad:** garantizar que una entidad es quien dice ser o bien que garantiza la fuente de la que proceden los datos.
- **Trazabilidad:** garantizar que las actuaciones de una entidad pueden ser imputadas exclusivamente a dicha entidad.

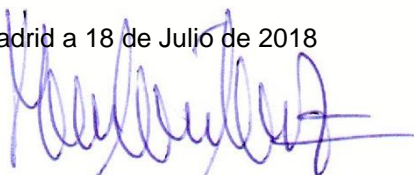
Estos principios básicos se deben preservar y asegurar en cualquiera de las formas que adopte la información, ya sea en formato electrónico, manual, impreso, visual o hablado, e independientemente de que sea tratada en las dependencias de **TECNITIA** o fuera de ellas.

Así mismo, estos principios se deberán contemplar en las siguientes áreas de seguridad:

- **Física:** Comprendiendo la seguridad de las dependencias, instalaciones, sistemas hardware, soportes y cualquier activo de naturaleza física que trate o pueda tratar información.
- **Lógica:** Incluyendo los aspectos de protección de aplicaciones, redes y prototipos de comunicación electrónica y sistemas informáticos.
- **Político-corporativa:** Formada por los aspectos de seguridad relativos a la propia organización, a las normas internas, regulaciones y normativa legal.

**TECNITIA** garantiza la Gestión, Tratamiento de los Riesgos y la Continuidad de Negocio, mediante sus Sistemas de Gestión ISO y ENS.

Madrid a 18 de Julio de 2018



Fdo. Felipe Aceitón Muñoz

En representación de TECNITIA