



Profesionales  
**EXPERTOS**  
en seguridad  
informática

[www.geek2net.com](http://www.geek2net.com)

## POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código:	SIG-POL-006-V2
Versión:	2
Fecha de la versión:	09 de Abril del 2019
Creado por:	Caroll Mishel Huertas Rojas
Aprobado por:	Dirección General
Nivel de confidencialidad:	Reservado

## Historial de modificaciones

Fecha	Versión	Creado por	Descripción de la modificación
08-05-2018	1	Caroll Huertas	Creación del documento
09-04-2019	2	Caroll Huertas	Modificación del contenido

## **Tabla de contenido**

<b>Objetivo, alcance y usuarios</b>	<b>5</b>
<b>Documentos de referencia</b>	<b>5</b>
<b>Terminología básica sobre calidad</b>	<b>5</b>
<b>Gestión de la Calidad</b>	<b>8</b>
Objetivos y medición	9
Requisitos para la Gestión de la Calidad	9
Controles para la Gestión de la Calidad	9
Responsabilidades	9
Comunicación de la Política	10
<b>Apoyo para la implementación del SGC</b>	<b>10</b>
<b>Validez y gestión de documentos</b>	<b>11</b>

## 1. Objetivo, alcance y usuarios

El propósito de esta Política de alto nivel es definir el objetivo, dirección, principios y reglas básicas para la gestión de la calidad.

Esta Política se aplica a todo el Sistema de Gestión de Calidad según se define en el Documento del Alcance del SGC.

Los usuarios de este documento son todos los colaboradores de Geek2Net SAS, como también a las partes interesadas.

## 2. Documentos de referencia

- Norma ISO 9001:2015
- Sistema Integrado de Gestión Geek2Net SAS

## 3. Terminología básica sobre calidad

**Acción Correctiva:** acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada - u otra situación no deseable - con el propósito de impedir que se reproduzca.

**Acción Preventiva:** acción que se toma para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial o de otra situación potencialmente no deseable.

**Ambiente de trabajo:** todas las condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

**Análisis:** examen profundo de los hechos o de los datos. Sin importar su grado de importancia, los hechos o datos aislados no constituyen en sí una base completa para pasar a la acción o definir prioridades. Para lograr el efecto deseado, una acción exige una comprensión completa de las interrelaciones entre múltiples hechos y datos.

**Anomalía:** desviación de lo que se espera. Incluye los conceptos de no conformidad y de defecto.

**Auditado:** organización o persona que es auditada.

**Auditor:** persona teniendo la competencia para llevar a cabo una auditoría.

**Auditoría:** proceso sistemático independiente y documentado que permite obtener evidencia de auditoría y evaluar de manera objetiva para determinar en qué medida son alcanzados los criterios de auditoría.

**Auditoría interna o auditoría de primera parte:** auditorías realizadas por o en nombre de la organización auditada para necesidades internas.

**Auditoría de segunda parte:** auditoría llevada a cabo por un cliente de la organización.

**Auditoría de tercera parte:** auditoría llevada a cabo por un organismo externo e independiente, como los entes de certificación.

**Calidad:** grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos.

**Certificación:** actividad mediante la cual un organismo reconocido, independiente de las partes interesadas, proporciona una garantía escrita de que un producto, un proceso o un servicio es conforme a las exigencias especificadas.

**Cliente:** organización o persona que recibe un producto. El cliente puede ser interno o externo. Ejemplos: consumidor, cliente, usuario final, beneficiario, miembro, comprador, etc.

**Conclusiones de la auditoría:** resultado de una auditoría que el auditor obtiene después de haber tomado en cuenta los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de auditoría.

**Conformidad:** satisfacción del cumplimiento de un requisito que puede ser reglamentaria, profesional, interna o del cliente.

**Control:** evaluación de la conformidad mediante observación y juicio acompañados si necesario de medidas, pruebas o calibración.

**Corrección:** acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Pueden tomar varios tipos de acciones: reproceso o reclasificación.

**Criterios de auditoría:** conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

**Desecho:** Acción sobre un producto no conforme para impedir su utilización prevista originalmente (reciclaje, destrucción o interrupción del servicio).

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**Efectividad:** Relación entre el resultado y el objetivo.

**Evaluación por la dirección:** evaluación regular, metódica y formalizada por la alta dirección del estado y de la adecuación del sistema de calidad en comparación con la política de calidad y los objetivos.

**Evidencia de auditoría:** registros, declaraciones de hechos u otra información pertinente para verificar que se respeten los criterios de auditoría.

**Excepción:** autorización de uso o de liberar un producto no conforme con los requisitos especificados.

**Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

**Gestión de la calidad:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con el objetivo de satisfacer sus propias necesidades y las del cliente.

**Habilidades:** capacidad demostrada para poner en práctica conocimientos y know-how.

**Hallazgo de auditoría:** resultados de la evaluación de las evidencias de auditoría contra los criterios de auditoría.

**Infraestructura:** sistema de las instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

**Manual de Calidad:** documento que especifica la política y el sistema de calidad de una organización.

**Mejora continua:** actividad cuyo objetivo es aumentar la probabilidad de satisfacer a sus clientes y sus propios requisitos.

**No conformidad:** incumplimiento o no satisfacción de un requisito.

**Objetivo de calidad:** resultado deseado de la organización en términos de calidad.

**Organismo:** término utilizado dentro de ISO 9001 con el fin de cubrir cualquier tipo de organización que puede poner en su lugar un sistema de gestión de calidad. Ejemplo: compañía, corporación, firma, empresa, institución, asociación, etc...

**Parte interesada:** individuo o grupo de personas con un interés en la operación o el éxito de una organización. Ejemplos: clientes, personal y representantes, accionistas y propietarios, socios y proveedores, bancos, sindicatos, empresa, etc...

**Plan de calidad:** documento que describe la manera en que el sistema de calidad se aplica a un producto, proyecto o contrato específico. Este documento es el resultado de la convergencia entre el sistema de gestión de la calidad de la organización y los requisitos específicos del cliente para un producto/misión/proyecto específico. A menudo se utiliza en la construcción, industria, organismos públicos o por ejemplo la computación.

**Planificación de la calidad:** parte de la gestión de la calidad centrado en la definición de objetivos de calidad, operación y los medios necesarios para alcanzarlos.

**Política de calidad:** directivas e intenciones generales de una organización relacionadas con la calidad tal cual son oficialmente formuladas por la dirección.

**Procedimiento:** Documento que explica cómo realizar una o varias actividades. Cuando el procedimiento es un documento, se denomina "procedimiento escrito" o "procedimiento documentado".

**Proceso:** conjunto de trabajos, tareas, operaciones correlacionadas o interactivas que transforma elementos de entrada en elementos de salida utilizando recursos.

**Producto:** resultado esperado de un proceso, ya sea material o inmaterial como el servicio. El producto puede ser interno o externo al cliente de la organización.

**Proveedor:** organismo o persona que proporciona un producto. Ejemplo: productor, distribuidor, minorista, distribuidor, proveedor de servicios. Un proveedor puede ser interno o externo a la organización.

**Reclasificación:** variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.

**Registro:** Documento que da fé de resultados obtenidos o proporciona evidencia de la realización de una actividad (sea cual sea el medio, computadora, papel, cinta magnética, etc...).

**Reparación:** acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

**Reproceso:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

**Requisito:** necesidad o expectativa que pueden ser expresadas, normalmente implícitas o impuestas. Pueden haber requisitos del cliente, requerimientos de la norma, requisitos internos de la organización, requisitos reglamentarios y legales, entre otros. Se habla de requisito especificado cuando está establecido, por ejemplo en un documento como en el caso de requisitos reglamentarios y legales.

**Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el nivel de satisfacción de sus exigencias. La falta de reclamos no significa necesariamente un nivel elevado de satisfacción.

**SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.

**Sistema de Gestión de la Calidad:** tal como lo definen las distintas bibliografías, un Sistema de Gestión de la Calidad, es un conjunto de normas, interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes. Según la ISO (Organización Internacional de Normalización): "Se entiende por gestión de la calidad el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. Generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, así como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad".



## **4. Gestión de la Calidad**

### **4.1. Objetivos y medición**

Geek2Net SAS, compañía dedicada a Comercialización de licencias y hardware especializado en seguridad informática. Administración, Instalación, implementación, operación, y soporte técnico de soluciones de seguridad informática en cloud computing y ciberseguridad consciente del compromiso con el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 ha establecido esta política del Sistema de Gestión de Calidad.

El objetivo general del Sistema de Gestión de Calidad es: cumplir los requisitos del cliente y tratar de exceder inclusive sus expectativas; es importante mencionar que las metas están en línea con los objetivos comerciales, con la estrategia y los planes de negocio de la organización. El Coordinador de Sistemas de Gestión es el responsable de revisar estos objetivos generales del SGC y de establecer nuevos anualmente.

Los objetivos para controles individuales de calidad o grupos de controles son propuestos por los responsables de los diferentes procesos de la compañía y son aprobados por Dirección General en la Declaración de aplicabilidad. Todos los objetivos deben ser revisados al menos una vez al año.

Geek2Net SAS medirá el cumplimiento de todos los objetivos. El Coordinador de Sistemas de Gestión es el responsable de definir el método para medir el cumplimiento de los objetivos; la medición se realizará al menos una vez al año y el Coordinador de Sistemas de Gestión analizará y evaluará los resultados y los reportará a la Dirección General como material para la revisión por parte de la Dirección.

### **4.2. Requisitos para la Gestión de la Calidad**

Esta Política, y todo el SGC, deben cumplir los requisitos legales y normativos importantes para la organización en el ámbito de la Calidad, como también con las obligaciones contractuales que se deriven de la relación con las partes interesadas siempre en el marco de la mejora continua del Sistema como directriz principal de este y cualquier sistema de Gestión Geek2Net SAS.

En la matriz de requisitos legales se detalla una lista de requisitos legales.

### **4.3. Controles para la Gestión de la Calidad**

El proceso de escoger los controles está definido en la metodología de acciones para abordar riesgos y oportunidades del punto 6. Planificación del documento general.

#### 4.4. Responsabilidades

Las responsabilidades para el SGC son las siguientes:

Dirección General:

- Garantizar que el SGC sea implementado y mantenido de acuerdo con esta Política y de que todos los recursos necesarios estén disponibles.
- Revisar el SGC al menos una vez por año o cada vez que se produzca una modificación significativa; y debe elaborar minutas de dichas reuniones. El objetivo de las verificaciones por parte de la dirección es establecer la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.
- Asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.

Coordinador de Sistemas de Gestión:

- Revisar los objetivos generales del SGC y de establecer nuevos.
- Definir el método para medir el cumplimiento de los objetivos; la medición se realizará al menos una vez al año.
- Analizar y evaluar los resultados de la medición del cumplimiento y reportar a la Dirección General como material para la "Revisión por parte de la Dirección."
- Implementar programas de capacitación y concienciación de empleados sobre la gestión de la Calidad.
- Definir qué información relacionada con la calidad será comunicada a qué parte interesada (tanto interna como externa), por quién y cuándo.
- Adoptar e implementar el Plan de capacitación y concienciación, que corresponde a todas las personas que cumplen una función en la gestión de la calidad.
- Asegurarse de que el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos de la Norma Internacional.
- Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.
- Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización.
- Asegurarse de que la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Todos los miembros de la compañía:

- Garantizar desde los procesos que atienden que los principios de la calidad se reflejan en cada actividad.
- Informar al Coordinador de Sistemas de Gestión los cambios que se establecen en los procesos que atienden para garantizar que estos cumplan con los principios de la calidad.
- Velar por el cumplimiento de los controles dispuestos para cumplir esta política.

#### 4.5. Comunicación de la Política

El Coordinador de Sistemas de Gestión debe asegurarse de que todos los empleados de Geek2Net SAS, como también los participantes externos correspondientes, estén familiarizados con esta Política. La socialización de la misma se realizará por medio de capacitación de inducción y reinducción del SGC; de igual manera permanecerá publicada en la comunidad virtual Sistemas de Gestión. El proceso de escoger los controles está definido en la metodología de acciones para abordar riesgos y oportunidades del punto 6. Planificación del documento general. El plan de comunicación establecido para garantizar el cumplimiento del sistema se encuentra detallado en el punto 7.4. Comunicación del documento general.

### 5. Apoyo para la implementación del SGC

A través del presente, la Dirección General declara que en la implementación y mejora continua del SGC se contará con el apoyo de los recursos adecuados para lograr todos los objetivos establecidos en esta Política, como también para cumplir con todos los requisitos identificados, en la planeación estratégica y operación del Sistema estará a cargo el Coordinador de Sistemas de Gestión.

### 6. Validez y gestión de documentos

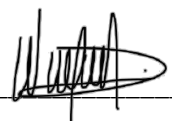
Este documento es válido hasta el 9 de Abril del 2020.

El propietario de este documento es el Coordinador de Sistemas de Gestión, que debe verificar, y si es necesario actualizar, el documento por lo menos una vez al año.

Al evaluar la efectividad y adecuación de este documento, es necesario tener en cuenta los siguientes criterios:

- Cantidad de empleados y participantes externos que cumplen una función en el SGC pero que no están familiarizados con el presente documento.
- No cumplimiento del SGC con las leyes y normas, las obligaciones contractuales y con los demás documentos internos de la organización.
- Ineficacia de la implementación y mantenimiento del SGC.
- Responsabilidades ambiguas para la implementación del SGC.

Firma

A handwritten signature in black ink is written over a horizontal line.

Representante Legal