



Política de calidad ISO 9001

Sistemas de gestión de GADD, S.L.

Versión 1.2

Fecha 04/11/2024

CATALOGACIÓN DEL DOCUMENTO



1	Documento interno restringido para	Dirección	Administración	Comercial	Personal Llanera	X	Todo el personal
2	Documento externo adscrito a una oferta sujeta a un procedimiento de contratación pública						
3	Documento externo de propuesta técnica y/o económica para un cliente						
4	Documento externo de contrato de prestación de servicios						
5	Documento externo de acuerdo o convenio						
6	X	Otros documentos externos					

Nivel de seguridad del documento según parámetros	X	BAJO	MEDIO	ALTO
---	---	------	-------	------

DESTINATARIO/A DEL DOCUMENTO

Nombre o Razón Social	
Dirección	
Datos de Contacto	
Forma de Envío	

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Autor/a	Cambios realizados
1.0	20/10/2022	Isabel Casasola	Se crea el documento partiendo de la política/ manual que se viene haciendo. Se independiza la política con el fin de publicarlo en la web sin aportar toda la información del manual
1.1	07/12/2023	GADD	Actualización Logo
1.2	04/11/2024	Ana Martínez	Nuevo formato corporativo
Realizado y Revisado por la Responsable de Sistemas de Gestión: Isabel Casasola		Aprobado por la Dirección	
 Firmado Fecha 04/11/2024		 Firmado Rosa Perez 04/11/2024	

AVISO LEGAL

La prestación de servicios contratada por los clientes de Gestión Avanzada del Desarrollo Digital, S.L.U., objeto del contrato principal, debe estar amparada por la suscripción por ambas partes de un acuerdo en cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento 2016/679 del PE y del Consejo del 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

Por ello y para su cumplimiento se informa, que el responsable de los datos entregados directamente es GADD, S.L.U.; que la finalidad del tratamiento de los posibles datos aquí contenidos es el cumplimiento del contrato y la prestación del servicio solicitado, así como realizar la facturación de este.

Legitimación: Ejecución de un contrato.

Destinatarios (de cesiones o transferencias): Encargados de tratamiento. CLOUD. Puede ser que en el ámbito de la relación contractual se gestione con un encargado del tratamiento.

Derechos de las personas interesadas: Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos; como se explica en la información adicional.

Procedencia de los datos: Recogida de la persona interesada o suministrado por la persona jurídica.

Más información: https://www.gtt.es/wp-content/uploads/Informaci%C3%B3n-en-materia-de-Protecci%C3%B3n-de-datos-GADD.GTT_.pdf

1.- PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

GADD S.A., posteriormente absorbida por GRUPO MEANA, S.A., y en 2022 Adquirida por GTT, pasando a pertenecer al Grupo GTT con la denominación de **Gestión Avanzada del desarrollo Digital GADD S.L.**, nace en Asturias en 1988 para comercializar el know-how adquirido en el departamento de informática de la cadena de supermercados Grupo El Árbol (GRELAR) sobre comunicaciones y gestión y tratamiento automatizado de la información mediante el uso del código de barras.

Volcado en las tecnologías en distintas ramas forma o equipos de investigación y desarrollo de sistemas informáticos cuyo denominador común es el tratamiento automatizado de la información.

Así en 1992 se comenzaron a implantar aplicaciones como AUPAC (Automatización del Procedimiento Administrativo Común) destinada a la organización del trabajo administrativo en las Administraciones Públicas.

Actualmente cuenta con un amplio catálogo software en el que se incluyen, además de la mencionada **AUPAC**, la herramienta web multiplataforma **OpenCERTIAC** una versión web, multientidad (permitiendo la economía del proceso), actual y sencilla hecha por y para las Administraciones públicas, basándose su desarrollo en el cumplimiento legislativo, la atención a la necesidad los usuarios/as finales y los avances en nuevas tecnologías.

En definitiva, el objeto de nuestros servicios se enmarca en las siguientes categorías:

- Diseño, software, herramientas de desarrollo, implantación y mantenimiento en Administraciones Públicas.
- Consultoría especializada en nuestras áreas de trabajo.
- Formación especializada en áreas de trabajo

GADD SL sustenta la base de su negocio en dos pilares indispensables, las personas dado que el conocimiento y la capacidad de su personal son la base de su buen servicio y la información como un componente indispensable en la prestación de este y en consonancia al tipo de clientes con los que se relaciona, constituyéndose ambos como sus activos más importantes y siendo clave en la consecución de los objetivos definidos por nuestra estrategia.

El éxito de nuestros productos está, por una parte, en el grado de excelencia del software desarrollado, fruto de un exhaustivo análisis de las necesidades de cada sector al que ofrecemos nuestras soluciones y de la utilización de las más modernas técnicas y herramientas de desarrollo de software por un equipo con una alta cualificación profesional, experiencia Y permanente reciclaje gracias a una acertada política de inversiones en Investigación y Desarrollo. Por otra parte, el soporte y asistencia técnica ofrecida durante y después de la instalación de cada producto, la respuesta obtenida por el cliente en el servicio de mantenimiento elegido así como la capacidad de una rápida adaptación de todo nuestro software, concebido como aplicaciones modulares y abiertas, a las nuevas necesidades y modificaciones solicitadas por los usuarios. Todo ello garantiza la satisfacción permanente de nuestros clientes.

GADD considera la calidad como un componente indispensable en la prestación de los servicios antes relacionados y en consonancia al tipo de clientes con los que se relaciona,

constituyéndose por lo tanto esta como uno de sus activos más importantes y siendo clave en la consecución de los objetivos definidos por nuestra estrategia.

Por ello GADD ha establecido un marco y se ha asegurado de que los servicios son prestados de una manera adecuada.

Este documento describe las políticas definidas GADD, para la elaboración de este se toman como base las leyes de aplicación, la norma ISO/IEC 9001 vigente.

1.1.- Gestión del manual de calidad

Este Manual de Calidad describe el Sistema de Calidad de **GADD** y la forma en que lleva a cabo la prestación de sus servicios.

El Manual de Calidad es propiedad de **GADD**. Fuera de **GADD** no puede ser utilizado ni reproducido sin la autorización por escrito de la Dirección.

La difusión del Manual de Calidad la efectúa la persona Responsable de Sistemas de gestión por vía electrónica, encontrándose la última versión de este y documentación asociada en la carpeta de Sistema integrado de gestión (SharePoint) y publicada en la web de sistemas de gestión para conocimiento del personal, así como difundida públicamente en la Web de la entidad, para conocimiento de las terceras partes con las que nos relacionamos.

La persona Responsable de Sistemas de Gestión mantiene en archivo el original de la revisión vigente del Manual de Calidad, así como una copia de los capítulos de revisiones previas ya obsoletos tal como se indica en el PCSG-01. Procedimiento de documentación del sistema.

1.2.- Política de calidad

La Dirección de GADD empresa de ingeniería de sistemas de información consciente de la creciente demanda de unos niveles de calidad cada vez más altos y del alto grado de competitividad de las empresas, tiene como compromiso prioritario el diseño y desarrollo de sistema informáticos que satisfagan las expectativas y necesidades exigidas por sus clientes y que cumplan con las especificaciones, normas y legislación aplicable.

Para dar soporte a la Dirección cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001, ISO 27001 Seguridad en la información. Certificado nivel medio Esquema Nacional de Seguridad, Políticas de igualdad y conciliación, así como políticas de cumplimiento normativo.

La política de calidad se complementa con las declaraciones de Objetivos, Estrategia y Valores que a continuación se indican, establecidas de forma consensuada y con aprobación de todos los grupos de interés de la empresa.

La política de calidad se presenta como hilo conductor que permite marcar protocolos que garanticen el conocimiento por todo el equipo de procesos que aseguren cumplimientos tanto contractuales como normativos y gestionar los mismos consiguiendo la mejora continua y evaluando constantemente la satisfacción de nuestros clientes.

En este marco de actuación:

- La Dirección se compromete a mantener y mejorar continuamente un Sistema de Gestión de la Calidad que dé satisfacción al cliente, externo e interno. Aportando para ello los recursos que se precisen para mantener y elevar los niveles de calidad a un coste razonable.
- Asimismo se asegurará de que tanto la política como los procedimientos sean comunicados y entendidos en la organización, ya que la Política de Calidad establecida por GADD, está basada en el conocimiento, concienciación, motivación y participación de todo el personal.
- La Dirección se compromete, asimismo, a revisar periódicamente esta política para comprobar que continúa alineada tanto con los fines y objetivos de la empresa, como con las políticas de seguridad en la información aplicadas, así como con el código ético y la responsabilidad social corporativa.
- Ampliar el concepto de calidad a nuestros proveedores de servicios, para asegurarnos de que el trabajo que realizan es acorde a las exigencias de calidad de nuestros clientes.
- Proteger la información de la empresa y la tecnología utilizada para su procesamiento, frente a amenazas, internas o externas, deliberadas o accidentales, con el fin de asegurar el cumplimiento de la confidencialidad, integridad, autenticidad, trazabilidad, disponibilidad, legalidad y confiabilidad de la información. Fijar y adoptar las medidas técnicas y organizativas encaminadas a garantizar la seguridad de la información e instaurar los mecanismos de control y seguimiento de estas, incluyendo los sistemas y las redes que la apoyan.
- La mejora continua en todo proceso, desarrollando acciones correctivas y de mejora necesarias para evitar la reaparición de problemas internos y externos.
- Proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo, eliminando y reduciendo los riesgos para la seguridad y salud en el trabajo, teniendo en cuenta, mediante consulta y participación, a la representación legal de los trabajadores.
- Fomentar las acciones de formación y sensibilización de los trabajadores para mejorar su actuación en la organización, y asegurar la implicación en el cumplimiento de los objetivos marcados.
- Ofrecer formación a clientes para garantizar el correcto uso de nuestros productos.
- Poner a disposición de los clientes, así como de cualquier grupo de interés, nuestro código de conducta, de obligado cumplimiento, con el fin de velar y propugnar nuestros valores éticos y prevenir cualquier comisión de infracciones.
- Considerar los aspectos de los sistemas gestión, como parte integrante de todos los procesos de la organización, estableciendo periódicamente programas, objetivos y metas, así como acciones de sensibilización que garanticen el cumplimiento de los requisitos de la política, y del sistema integrado de gestión, desarrollando los sistemas implantados haciendo énfasis en medidas preventivas, más que en correctivas.

- Identificar, en el manual de prevención de delitos, las actividades susceptibles de comisión de delitos, así como a perseguir la máxima diligencia en cumplimiento de obligaciones tributarias.
- Disponer de un Canal de denuncias al alcance de todo el personal de la organización, así como a cualquier grupo de interés para transmitir cualquier conocimiento, duda o sospecha de comportamiento contrario a nuestro código de conducta o a la legalidad, garantizando la confidencialidad y la ausencia de represalias.
- Evitar conductas contrarias a lo establecido en la Norma General de Compliance penal y tributario, aplicando acciones correctoras, o disciplinarias, amparadas por la normativa laboral vigente, en caso de que fuere necesario.
- La constitución de un Órgano de Compliance que ejercerá su función de forma independiente a las decisiones relativas al negocio y cuya misión será la de realizar el seguimiento y supervisión del Sistema de Gestión de Compliance penal y tributario, así como de informar y gestionar las cuestiones relacionadas con lo relativo a Compliance.
- Velar y respetar por el cumplimiento del pacto mundial de las naciones unidas, respetando los derechos humanos reconocidos internacionalmente, dentro de su área de influencia.

1.2.1.- Objetivos

Incrementar el liderazgo de GADD como proveedor de aplicaciones informáticas y sistemas tecnológicamente avanzados en el ámbito de Identificación Automática, Control de Accesos, Sistemas de Gestión para las Administraciones, Sistemas de Información, Internet, Comunicaciones, GPS o cualquier otra tecnología que pueda resultar de interés económico y/o estratégico para la empresa.

Aumentar la cartera de clientes con una fidelización basada en la calidad del servicio prestado a un precio competitivo, por lo tanto se presenta la satisfacción del cliente como objetivo principal.

Fortalecer la posición de la empresa en el mercado.

Crear y consolidar puestos de trabajo sólidos fomentando el conocimiento y el crecimiento, responsables con la igualdad, la incorporación laboral y comprometidos con la igualdad y con la conciliación.

1.2.2.- Estrategia

Captación y retención del talento. Programas formativos de capacitación que permitan la mejora continua y la satisfacción del personal, como elemento guía del éxito.

Ampliación y renovación tecnológica continuada de las instalaciones y dotaciones, incremento de las acciones publicitarias, inversión en I+D+I para adquirir know-how que permita mejorar los productos, adaptarlos a las nuevas tecnologías y ofrecer soluciones a problemas existentes en determinados colectivos o actividades sectoriales.

1.2.3.- Valores

La empresa considera como valores clave:

- La responsabilidad social de la entidad.
- La honradez a nivel personal y profesional puesta de manifiesto tanto en las relaciones externas con los clientes como en las internas entre todo el personal.
- El entusiasmo colectivo, iniciativa y participación de todo el personal en la política de la empresa aportando sugerencias que mejoren los productos, los procesos productivos, la política de calidad, las relaciones internas entre el personal y las externas con el cliente
- La capacitación del personal impulsada por la inquietud de mejora, consolidación, valoración e ilusión por el puesto de trabajo y de la actividad desarrollada e instrumentada a través de la autoformación, la formación interna y la formación externa según resulte procedente.

Aprobado por la más alta dirección

Rosa Perez Alonso

