



Política integrada de Calidad, medioambiente, Seguridad de la Información y Privacidad.

Julio de 2022



Edif. ALLIANZ, C/ Compositor Lehmborg Ruiz, 21

29007 Málaga

ESPAÑA

HISTORIAL DE CAMBIOS

Nombre del fichero	Versión	Resumen de cambios producidos	Fecha
5.1.X_Politica Integrada	1.00	Primera versión.	06/07/2022

CLASIFICACIÓN

USO EXTERNO

La información contenida en este documento es Pública

Es responsabilidad del Área o Departamento receptor de este documento su distribución interna en base a la necesidad de conocer la información aquí contenida.

CONTROL DE DIFUSIÓN

AUTOR/ES: Holding Grupo Foneto

DISTRIBUCIÓN:

Proveedores, clientes internos, externos y Grupos de interés

REFERENCIAS

CONFIDENCIALIDAD ACERCA DE ESTE DOCUMENTO

Aviso: Este documento está protegido por la legislación referente a propiedad intelectual e industrial y por tratados internacionales. La utilización permitida de esta documentación queda limitada exclusivamente en relación con las Soluciones de ICCS, Grupo Foneto, Datamind, ICCS Colombia, Finmedia y Alibe y todo su uso no autorizado queda será perseguido de acuerdo con la legislación aplicable. Se prohíbe su copia, modificación, reproducción o distribución sin permiso del titular.

1. Introducción

1.1. Introducción

La presente Política integrada de calidad, medioambiente y Seguridad de la Información proporciona las bases para definir y delimitar los objetivos y responsabilidades para las diversas actuaciones técnicas y organizativas que se requieran para garantizar el cumplimiento en calidad, medioambiente y seguridad de la información, cumpliendo el marco legal de aplicación y las directivas, políticas específicas y procedimientos definidos.

Estas actuaciones son seleccionadas e implantadas en base a un análisis de riesgos realizado y el equilibrio entre riesgo aceptable y coste de las medidas.

El responsable del sistema de gestión debe definir los requisitos de seguridad, identificando y priorizando la importancia de los distintos elementos de la actividad realizada, de modo que los procesos más importantes y/o sensibles recibirán mayor protección.

Es responsabilidad de la dirección, promover y apoyar la implantación de las medidas técnicas y organizativas necesarias para minimizar los riesgos potenciales a los que se encuentra expuesta la información en la consecución de los objetivos estratégicos del negocio.

El objeto de esta Política es alcanzar un nivel de cumplimiento, compromiso y protección adecuada. En materia específica de seguridad de la información de la Compañía y respeto a la privacidad de los usuarios, esta política se desarrolla 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.

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

Asimismo, 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 Compañía, a las normas internas, regulaciones y normativa legal.

1.2. Objetivos

Esta Política integrada, define y engloba la política del sistema de gestión integrado, en términos de las características del Negocio, la Compañía y sus Activos.

Esta Política establece los principios, ambiciones y objetivos de la Compañía al utilizar el Sistema de Gestión para cumplir los mismos.

1.3. Alcance

La presente Política es aplicable a todos los centros de trabajo y a los activos de información incluyendo instalaciones, sistemas, servicios, software, bases de datos y toda la información almacenada o procesada en los sistemas informáticos.

Asimismo, deberán cumplir con la Política todas las personas que presten servicios para la Compañía, incluso en el supuesto de que su relación no tenga carácter laboral.

2. La organización

2.1. Misión

La misión que se persigue es la que se describe a continuación:

- Ser el equipo estratégico de nuestros clientes para alcanzar la excelencia, aunando experiencia en nuevas tecnologías y capital humano.
- Aportar soluciones en toda la cadena de valor.
- Desarrollar un sistema integral de optimización de las relaciones de nuestros clientes con su mercado.

2.2. Visión

- Mejorar cada día nuestro servicio 360 de gestión de la experiencia con el cliente.
- Consolidar nuestro liderazgo en el sector de experiencias con el cliente

2.3. Valores

- Compromiso
- Honestidad
- Sostenibilidad
- Calidad
- Competitividad
- Constancia
- Transparencia
- Cercanía
- Fidelidad
- Pasión
- Innovación
- Trabajo en equipo
- Ética.

3. Política de calidad y medioambiente

Grupo Foneto agrupa las firmas Grupo Foneto, S.L., Integrated Call Centre Services, S.L.U., Alibe Mediación, S.L.U., Datamind Solutions, S.L.U., Finmedia, S.L.U., orienta sus actividades hacia la mejora continua, la máxima satisfacción del usuario, la protección del medio ambiente y prevención de la contaminación para alcanzar y mantener una correcta gestión en el desempeño global de todos estos factores

Para lograrlo, disponemos de un sistema integrado de gestión de la calidad y ambiental, como instrumentos orientados hacia el control y la planificación de sus actividades-procesos y el cumplimiento de la reglamentación aplicable a cada sistema. De tal modo, que aseguren la identificación de las necesidades y expectativas del usuario, los aspectos ambientales

generados, los requisitos legales y aquellos otros requisitos que sean precisos para lograr cumplir con nuestro compromiso con la calidad en el servicio y la Sostenibilidad

Respecto a la calidad, conociendo los requisitos del usuario, nos proponemos abordarlos mediante un compromiso con la mejora continua en el cumplimiento de dichos requisitos y los que se hayan de integrar asimilando nuevas tendencias

Respecto al Medio Ambiente, se compromete a mantener el Sistema de Gestión

Ambiental respecto a la norma UNE-EN-ISO 14001 orientado hacia la mejora continua en base a:

1º Minimización de residuos. Reutilización de materiales y residuos que puedan reincorporarse a los procesos. Gestión y tratamiento de los residuos sólidos urbanos y de otro tipo a través de los cauces y gestores disponibles, siempre dentro de la reglamentación aplicable

2º Optimizar los consumos de recursos, en vías de disminuirlos hacia un desarrollo más sostenible

3º Cumplimiento de los requisitos medioambientales especificados o requeridos por el cliente

Todos estos propósitos se mantienen con el objeto de prevenir la contaminación acústica, atmosférica, de las aguas y del suelo

Esta política integral de gestión de calidad y ambiental sirve de marco de referencia para revisar periódicamente el grado de adecuación de los sistemas respecto de los objetivos, metas y programas establecidos y como compromiso de mejora continua .

4. Política de Seguridad de la información

La Política de Seguridad de la información ha sido desarrollada para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la tecnología y los activos de información de la Compañía (p.e. aplicaciones de IT, sistemas y servicios) y se alinea con el estándar ISO/IEC 27002:2017 “Tecnologías de la Información – Técnicas de Seguridad – Código de prácticas

para los controles de seguridad de la información”. Asimismo, esta Política hace referencia a la Normativa General de Seguridad de la Información.

En materia de protección de datos se ha desarrollado siguiendo las directrices y guías de la Autoridad de control (Agencia Española de Protección de Datos) y las recomendaciones del Comité Europeo de protección de datos, incluyendo las guidelines del Grupo de trabajo del Artículo 29.

5. Desarrollo de la Política integrada

Esta Política se desarrollará mediante la elaboración de otras políticas o normativas de seguridad que aborden aspectos específicos. A raíz de dichas políticas y normativas se podrán desarrollar procedimientos que describan la forma de llevarlas a cabo.

La documentación de políticas y normativas de seguridad, así como esta Política integrada se encontrará a disposición de todo el personal de la Compañía que necesite conocerla y, en particular, el personal que utilice opere o administre los sistemas de información y comunicaciones o la información misma albergada en dichos sistemas o los servicios prestados por la Compañía.

6. Compromiso de la Dirección General

La Dirección General de la Compañía manifiesta su compromiso formal con el apoyo a los planes de seguridad que se deriven de la aplicación de esta Política integrada. Dicho apoyo se concretará en:

- proporcionar los recursos humanos y económicos necesarios, dentro de las posibilidades presupuestarias;
- asignar roles y responsabilidades a las personas asociadas a los planes de seguridad;
- apoyar la formación de los recursos humanos implicados en el sistema de gestión integrado para que adquieran el nivel de concienciación y las competencias necesarias;
- velar por el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión.
- facilitar las comunicaciones con otras organizaciones en materia de Calidad, medioambiente y seguridad de la información.

- promover la mejora continua en el ámbito de Seguridad de la Información.

El compromiso con el apoyo a los planes se manifiesta con la aprobación del presente documento.

7. Publicación de la Política integrada

El presente documento se publicará, de modo que esté accesible por todos los empleados y las partes interesadas de la Compañía.

Tendrá una versión actualizada accesible desde la página web corporativa www.iccs.es así como la intranet corporativa de Holding Grupo Foneto.

8. Revisión y aprobación

La Política será revisada, al menos, cada dos años.

La presente Política ha sido aprobada por la Dirección y será aplicable a partir del día siguiente al de su publicación.

Fdo:



Fecha: Julio 2022