

Política del Sistema Integrado de Gestión

El objetivo principal de la organización es proporcionar productos y servicios que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes y aporten valor añadido a ambas partes, ofreciendo soluciones individualizadas y optimizadas de acuerdo con los objetivos definidos por el cliente, en estricto cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.

Los productos y servicios se prestan conforme requisitos específicos de calidad y a los niveles de servicio acordados. Asimismo, se suministran incorporando medidas de seguridad de la información, privacidad y servicios en la nube alineadas con los criterios de riesgo aprobados por la organización y sus partes interesadas, garantizando la continuidad de las operaciones del negocio, en niveles aceptables previamente acordados, durante un incidente disruptivo.

Con este propósito, se ha implantado un Sistema Integrado de Gestión destinado al desarrollo, operación, mantenimiento y mejora continua de sus productos y servicios, en conformidad con las normas ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, ISO 22301, ENS, así como mediante la adopción de las mejores prácticas del mercado.

Este Sistema se fundamenta en los siguientes principios generales:

1. Garantizar la confidencialidad, disponibilidad, integridad, trazabilidad y autenticidad de la información tratada en la plataforma transaccional;
2. Garantizar que la evaluación de riesgos se lleve a cabo con periodicidad anual o siempre que se produzcan cambios significativos, con el fin de identificar y anticipar posibles amenazas para las Plataformas, establecer niveles de riesgo y aplicar los controles adecuados;
3. Garantizar que todos los activos ubicados en entornos de computación en la nube estén debidamente identificados y formen parte del proceso regular de evaluación de riesgos;
4. Definir con claridad las funciones de los usuarios de los servicios en la nube y el contexto en que utilizan dichos servicios, así como de los administradores de los servicios en la nube del cliente que disponen de acceso privilegiado;
5. Garantizar la segregación y protección de la información, dado que los procesos se ejecutan en un servicio en la nube virtualizado y multi-cliente;

6. Garantizar que el acceso del proveedor del servicio en la nube a la información almacenada en el entorno de la nube se lleve a cabo con base en funciones y responsabilidades claramente definidas entre la organización y dicho proveedor.
7. Adoptar medidas organizativas, humanas, físicas y técnicas destinadas a garantizar el nivel de seguridad exigido por la normativa vigente y por la evaluación de riesgos, en relación con la protección y tratamiento de los datos personales y la seguridad de la información;
8. Supervisar de forma periódica la organización del proveedor del servicio de la nube, en cuyos entornos puedan almacenarse datos del cliente, con el fin de mantener actualizada la información relativa a dicho proveedor;
9. Fidelizar a los clientes mediante el cumplimiento de los requisitos de servicio definidos y/o de los ANS/SLA establecidos;
10. Prestar servicios de calidad a fin de satisfacer los requisitos aplicables y las necesidades y expectativas de clientes, empleados y demás partes interesadas;
11. Revisar periódicamente las métricas de nivel de servicio para valorar la conveniencia de mejorarlas, sobre la base de los datos históricos recopilados y de la retroalimentación de los clientes;
12. Llevar a cabo encuestas de satisfacción dirigidas a los clientes, con el fin de evaluar su grado de satisfacción, así como sus necesidades, expectativas y requisitos en relación con la prestación de los servicios;
13. Garantizar los parámetros de MTPD, RTO y RPO de los servicios transaccionales de la plataforma, minimizar los tiempos de inactividad durante incidentes y mejorar los tiempos de recuperación, mediante la implantación de pruebas eficaces y periódicas, así como la evaluación del desempeño de los procedimientos y planes de continuidad del negocio;
14. Establecer, cumplir, revisar periódicamente y mejorar todos los requisitos adoptados en el marco del Sistema Integrado de Gestión;
15. Crear, mantener y mejorar las Políticas y Procedimientos;
16. Definir y supervisar objetivos claros e indicadores clave de desempeño (KPI);
17. Cumplir con las obligaciones legales y reglamentarias aplicables en todas las geografías, así como con los requisitos contractuales, garantizando unos servicios permanentemente actualizados;
18. Promover el desarrollo continuo de los empleados, fomentando la iniciativa, impulsando el trabajo en equipo y proporcionando a todos los profesionales el conocimiento necesario y la formación continua que aseguren niveles adecuados de desempeño y motivación en el ejercicio de sus funciones;



19. Garantizar la concienciación y la formación en materia del Sistema Integrado de Gestión, con el fin de impulsar la mejora continua y promover una cultura de excelencia en toda la organización;
20. Realizar auditorías internas y externas anuales para verificar la conformidad del Sistema, así como su implantación y mantenimiento efectivos;
21. Llevar a cabo Revisiones por la Dirección a intervalos planificados, con el fin de asegurar la continua idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión.

La Alta Dirección de Simplifae manifiesta su compromiso con el Sistema Integrado de Gestión mediante la provisión de los recursos necesarios para su mantenimiento, operación y mejora continua, así como mediante el establecimiento de objetivos alineados con las metas estratégicas de la organización, a fin de garantizar su eficacia.