Política de Calidad

Versión	Fecha	Redactado por	Control de cambios
1.0	feb25	Iago Docando	Documento inicial
2.0	nov26	Iago Docando	Actualización y ampliación de los principios de calidad para alinearlos con el SGI a fecha de redacción

1 Objetivo 2
2 Vigencia 3
3 Principios de calidad 3
3.1 Calidad y excelencia en nuestros productos y servicios 3
3.2 Orientación al cliente 3
3.3 Seguridad y protección de la información 3
3.4 Gestión basada en riesgos 4
3.5 Personas, formación y responsabilidad profesional 4
3.6 Equilibrio entre la vida personal y profesional 4
3.7 Gestión responsable de la información y los recursos 4
3.8 Uso responsable de la tecnología y la Inteligencia Artificial 4
3.9 Continuidad y capacidad de respuesta 5
3.10 Proveedores y terceros 5
3.11 Cumplimiento, ética y responsabilidad social 5
3.12 Mejora continua 5
4 Compromiso de la dirección 6

1 Objetivo

DEFINIR

de forma clara los principios de calidad que deben regir cualquier actividad realizada en el seno de la organización, para

COMUNICAR

a todas las partes interesadas estos principios y poder así ofrecer un esfuerzo coordinado de cara a su implementación en el día a día.

2 Vigencia

La presente Política permanecerá vigente mientras no sea sustituida por una versión posterior. Será revisada periódicamente y, en todo caso, cuando se produzcan cambios relevantes en la organización, sus actividades, requisitos aplicables o contexto.

3 Principios de calidad

En Landra entendemos la calidad como hacer bien nuestro trabajo, cumplir los compromisos adquiridos y mejorar continuamente la forma en que diseñamos, desarrollamos y prestamos nuestros servicios.

La calidad no depende únicamente del resultado final. Depende también de cómo protegemos la información, gestionamos los riesgos, mantenemos nuestros sistemas, trabajamos con nuestros clientes y proveedores y aprendemos de nuestros errores.

Por ello, nuestra actividad se basa en los siguientes principios:

3.1 Calidad y excelencia en nuestros productos y servicios

Buscamos proporcionar productos y servicios fiables, seguros, eficientes y adecuados a las necesidades de nuestros clientes. En el desarrollo de software aplicamos metodologías y buenas prácticas de ingeniería orientadas a crear soluciones robustas y mantenibles.

Gestionamos de forma controlada los cambios que puedan afectar a nuestros sistemas, productos y servicios, evaluándolos de acuerdo con su impacto y riesgo.

3.2 Orientación al cliente

Mantenemos una comunicación fluida y transparente con nuestros clientes para comprender sus necesidades y expectativas.

Procuramos responder con flexibilidad y agilidad cuando estas cambian, buscando en cada momento soluciones que respondan a sus necesidades reales sin comprometer la calidad, seguridad o fiabilidad de nuestros servicios.

3.3 Seguridad y protección de la información

Consideramos la seguridad de la información desde la etapa de diseño.

Protegemos la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad de la información aplicando medidas proporcionadas a los riesgos existentes. Limitamos además el acceso a los sistemas y a la información a quienes lo necesitan para realizar su trabajo, conforme a criterios de autorización y mínimo privilegio.

3.4 Gestión basada en riesgos

Tomamos nuestras decisiones teniendo en cuenta los riesgos para las personas (en general), clientes (profesionalmente), información, servicios y la propia organización.

Los identificamos, evaluamos y tratamos de forma proporcional a su impacto y probabilidad, buscando reducirlos hasta niveles que consideremos aceptables.

3.5 Personas, formación y responsabilidad profesional

Procuramos que cada persona disponga de la información, formación y medios necesarios para realizar correctamente su trabajo y confiamos en su autonomía y criterio dentro del ámbito de sus responsabilidades.

Fomentamos el desarrollo profesional tanto identificando necesidades formativas desde la organización como animando a cada persona a proponer aquellas formaciones que considere útiles para mejorar sus conocimientos y su trabajo diario.

Promovemos además una cultura en la que problemas, errores e incidencias pueden comunicarse abiertamente, analizándolos sin buscar culpables y utilizándolos para aprender y mejorar.

3.6 Equilibrio entre la vida personal y profesional

Procuramos mantener un entorno de trabajo basado en la confianza, la autonomía, la flexibilidad y el respeto por el equilibrio entre la vida profesional y personal.

Entendemos que cuidar de las personas que forman Landra favorece su compromiso y la calidad de su trabajo. Esto repercute, en último término, en la atención que reciben nuestros clientes y usuarios finales de nuestros productos y servicios.

3.7 Gestión responsable de la información y los recursos

Gestionamos nuestros activos y la información que manejamos durante todo su ciclo de vida, manteniendo responsables y mecanismos de control adecuados a su importancia.

La información se clasifica y protege de acuerdo con su sensibilidad y criticidad y los recursos corporativos se utilizan de forma responsable y de acuerdo con la finalidad para la que han sido proporcionados.

3.8 Uso responsable de la tecnología y la Inteligencia Artificial

Utilizamos la tecnología como herramienta para mejorar nuestros productos, procesos y servicios, pero entendemos que su utilización debe realizarse de forma responsable.

En particular, utilizamos la Inteligencia Artificial como herramienta de apoyo, manteniendo siempre la responsabilidad profesional sobre sus resultados. Su uso debe ser proporcional al riesgo, respetar la confidencialidad y disponer de supervisión humana cuando su impacto así lo requiera.

3.9 Continuidad y capacidad de respuesta

Trabajamos para mantener o recuperar nuestros servicios ante incidentes, fallos o situaciones excepcionales.

Identificamos los servicios y recursos críticos, mantenemos mecanismos adecuados de protección y recuperación y revisamos nuestra capacidad de respuesta. Cuando ocurre un incidente buscamos no solo solucionarlo, sino también entender qué ha sucedido, aprender de ello y evitar que vuelva a ocurrir.

3.10 Proveedores y terceros

Entendemos que la calidad y seguridad de nuestros servicios también dependen de terceros.

Seleccionamos, evaluamos y supervisamos a nuestros proveedores de forma proporcional a su importancia y riesgo, estableciendo requisitos adecuados de calidad, seguridad, confidencialidad, continuidad y cumplimiento cuando resulten necesarios.

3.11 Cumplimiento, ética y responsabilidad social

Nos comprometemos a cumplir los requisitos legales, normativos, regulatorios y contractuales aplicables a nuestra actividad, colaborando de forma transparente con clientes, autoridades y otras partes que legítimamente deban supervisar nuestro trabajo.

Más allá del cumplimiento, procuramos actuar de forma ética y responsable, conscientes del impacto que nuestra actividad puede tener sobre nuestros trabajadores, clientes, colaboradores, la sociedad y nuestro entorno, contribuyendo positivamente dentro de nuestras posibilidades, por ejemplo, participando en programas de formación profesional en la comarca.

3.12 Mejora continua

Entendemos nuestro Sistema de Gestión Integrado como una herramienta para aprender y mejorar continuamente nuestra forma de trabajar.

Analizamos tanto resultados como la forma en la que han transcurrido auditorías, incidencias, riesgos, cambios, comentarios de clientes y propuestas del propio equipo para identificar oportunidades de mejora.

cualquier desviación detectada se analiza y, cuando procede, se traduce en acciones correctivas o de mejora cuyo resultado también evaluamos.

4 Compromiso de la dirección

Dirigido a todos los compañeros, clientes y socios:

Como fundador y administrador de Landra, asumo personalmente el compromiso de impulsar esta Política de Calidad y de facilitar los recursos necesarios para que podamos cumplirla.

Para nosotros, calidad no significa únicamente entregar un buen producto o prestar correctamente un servicio. Significa trabajar de forma responsable, proteger la información que nuestros clientes y colaboradores nos confían, cumplir nuestros compromisos, gestionar los riesgos y aprender continuamente de nuestra experiencia.

Nuestro Sistema de Gestión Integrado debe ayudarnos a hacer todo esto de manera ordenada y demostrable, pero sin perder de vista algo mucho más sencillo: hacer las cosas bien, saber por qué las hacemos así y buscar una forma mejor cuando la encontremos.

Este compromiso implica proporcionar los medios necesarios, facilitar la formación de las personas, escuchar a nuestros clientes, a nuestro propio equipo y a otros colaboradores, cada uno aportando su perspectiva única del todo global.

Con esta intención apoyaré las acciones que sean necesarias para mejorar continuamente nuestros productos, servicios y forma de trabajar.

Este compromiso es la base sobre la cual construimos nuestra empresa y la promesa que hacemos tanto a nuestros clientes como a nosotros mismos.