

Política de calidad ISO 9001

Sistemas de gestión de Grupo Meana S.A

Versión 1.1

Fecha 09/12/2022

CATALOGACIÓN DEL DOCUMENTO

1	Documento interno restringido para	<input type="checkbox"/>	Dirección	<input type="checkbox"/>	Administración	<input type="checkbox"/>	Comercial	<input type="checkbox"/>	Personal Lieres	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	Otros documentos externos									

Nivel de seguridad del documento según parámetros	<input checked="" type="checkbox"/>	BAJO	<input type="checkbox"/>	MEDIO	<input type="checkbox"/>	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	24/04/2020	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	09/12/2022	Concepción Alba	Se modifica el logo y la denominación de la organización, eliminado las referencias a GADD. Se modifica el apartado relativo a presentación de la organización y el catálogo de servicios.
Realizado y Revisado por la Responsable de Sistemas de Gestión: Concepción Alba		Aprobado Ángel García Menéndez	
Firmado Fecha 09/12/2022		Firmado Fecha 09/12/2022	

AVISO LEGAL

La prestación de servicios contratada por los Clientes de Grupo Meana S.A., 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/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 Responsable de los datos entregados directamente es Grupo Meana, S.A. que la finalidad del tratamiento de los posibles datos aquí contenidos es el cumplimiento del contrato y en nombre de la empresa tratamos la información que nos facilita con el fin de prestarles el servicio solicitado y realizar la facturación del mismo.

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://gmeana.com/politica-de-privacidad/>

1.- PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

GADD, S.A., posteriormente absorbida por **GRUPO MEANA, S.A.**, 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.

En este año, se comienza a desarrollar un sistema para la gestión de taquillaje y Control de accesos a Recintos Deportivos y Espectáculos. Tras una exitosa experiencia piloto en el estadio Carlos Tartiere de Oviedo, el sistema fue adquirido en 1989 por la Liga Nacional de Fútbol Profesional para su implantación en todos los Clubes Profesionales pertenecientes a esta sociedad. Desde entonces se han ido añadiendo nuevas funcionalidades al software e incorporando nuevas tecnologías al tiempo que se han ido realizando nuevas instalaciones y desempeñando los oportunos servicios de mantenimiento integral de los sistemas instalados (software y hardware).

Al mismo tiempo se han ido formando equipos de investigación y desarrollo de otros sistemas informáticos cuyo denominador común es el tratamiento automatizado de la información con ayuda de la codificación mediante código de barras.

Así en 1992 se comenzaron a desarrollar dos aplicaciones AUPAC (Automatización del Procedimiento Administrativo Común) destinada a la organización del trabajo administrativo en las Administraciones Públicas. Ambas aplicaciones tienen como denominador común la generación de documentos codificados con código de barras. Actualmente cuenta con un amplio catálogo software en el que se incluyen, además de la mencionada **AUPAC**, la herramienta web multiplataforma de código abierto **OpenCERTIAC** una versión más moderna, actual y sencilla de las funcionalidades adquiridas en AUPAC para administraciones públicas y organismos provinciales o autonómicos dado su carácter de multi-entidad. **GESAURO** es una versión de AVET implantable en auditorios, teatros, museos, etc. **STADIUMS** por su parte es una herramienta desarrollada en virtud de los conocimientos adquiridos y la experiencia en implantaciones a lo largo de los años cuya funcionalidad es la gestión interna taquillaje y control de accesos a estadios de fútbol. **TAQUILLAUNICA**, plataforma de taquillaje y control de accesos para recintos de ocio bajo la modalidad de software e infraestructuras como servicio.

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.

En el mes de julio de 2022, Grupo Meana vende a favor de un tercero, la rama de actividad relativa a Administración digital, en la que se incluyen las herramientas AUPAC y OpenCERTIAC. Para la estructuración de dicha operación, Grupo Meana y GADD se escinden, transmitiéndose la rama de actividad descrita y todos sus recursos a como una

unidad productiva y patrimonial plena, autónoma e independiente, pasando esta posteriormente a propiedad de un tercero con fecha de efectos de enero de 2023.

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

- Diseño, software, herramientas de desarrollo, implantación y mantenimiento de Control de accesos y presencial instantáneo de grandes instalaciones de cualquier orden, ya sean de capital público o privado deporte, cultura, turismo, ocio, monumentos, industrias, universidades...
- Diseño, software, herramientas de desarrollo, implantación y mantenimiento de: Reserva, Compra y Ticketing en canales presencial, on-line y telefónico.

Grupo Meana 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 Grupo Meana ha establecido un marco y se ha asegurado de que los servicios son prestados de una manera adecuada.

Este documento describe las políticas definidas por Grupo Meana, para la elaboración del mismo 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 Grupo Meana y la forma en que lleva a cabo la prestación de sus servicios.

El Manual de Calidad es propiedad de Grupo Meana. Fuera de Grupo Meana 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 del mismo y documentación asociada en la carpeta de Sistema integrado de gestión (Base de datos de Calidad del Sourcesafe) y publicada en la web de sistemas de gestión para conocimiento del personal, así como difundida públicamente en la Web de Grupo Meana <https://gmeana.com/sistemas-gestion/> , 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 Grupo Meana empresa de ingeniería de sistemas de información y control de accesos 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.

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 Grupo Meana, 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.

Para dar soporte a la Dirección, Grupo Meana 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 de Grupo Meana 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.

1.2.1.- Objetivos

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

Aumento de 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: Dirección

Fdo.: Ángel García Menéndez