

POLÍTICA DE QUALITAT I SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

La direcció del Patronat d'Apostes de la Diputació de Barcelona - Delegació Comercial de Loterías y Apuestas del Estado, compromesa amb la Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado, amb l'Associació de Delegats Comercials, amb els Punts de Venda que conformen la xarxa comercial i amb els Participants dels diferents jocs, vol impulsar una cultura de Qualitat i Seguretat basada en el desenvolupament dels seus Recursos Humans i en la Seguretat de les seves operacions, per la qual cosa ha decidit liderar la implantació d'un Sistema Integrat de Gestió de Qualitat i Seguretat de la Informació (SIG), d'acord amb els requisits requerits per al desenvolupament de l'activitat empresarial, els requisits legals o reglamentaris i les obligacions contractuals; així com amb els estàndards internacionals ISO 9001:2008 i ISO/IEC 27001:2013, sobre els processos que intervenen en la prestació dels serveis a les Parts Interessades mencionades.

La direcció aprovarà la Política de Qualitat i Seguretat garantint en tot moment la seva difusió i implantació efectiva en els processos interns de l'organització.

1. MARC PER A LA FIXACIÓ D'OBJECTIUS

Els objectius definits que guien la implantació del Sistema Integrat de Gestió estan orientats a:

1. Respondre a les necessitats i complir amb les expectatives de la Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado.
2. Garantir el compliment, durant el desenvolupament de les nostres activitats, de tots els requisits legals, regulatoris i contractuals que afectin a les mateixes.
3. Orientar la nostra activitat com a Delegació i el nostre recolzament a la Xarxa Comercial cap a la maximització de la qualitat percebuda pels Participants.
4. Col·laborar amb els Punts de Venda en la maximització del nivell de qualitat dels serveis.
5. Buscar contínuament oportunitats de millora i assolir la maduresa sobre els nostres processos, així com en la nostra relació amb tots aquells que hi puguin intervenir.
6. Garantir la continuïtat dels processos crítics de la Delegació i facilitar la continuïtat dels processos de les terceres parts relacionades.
7. Maximitzar el nivell de protecció de la Confidencialitat, Integritat i Disponibilitat dels actius relacionats amb Loterías y Apuestas dels que siguem responsables.
8. Minimitzar l'impacte causat per riscos interns o externs sobre els actius i processos de la Delegació Comercial seguint una Metodologia de Gestió de Riscos clara i definida.
9. Realitzar una gestió activa de les incidències per part de tots els afectats, comproment-se tots els usuaris a notificar-les al més aviat possible i a adoptar les mesures necessàries per minimitzar-ne l'impacte, aprendre d'aquestes incidències i evitar que es tornin a produir.
10. Fomentar la formació i la conscienciació, així com el coneixement per a l'acompliment eficaç i eficient de les activitats de la Delegació Comercial.

2. DIRECTRIUS I PRINCIPIS

Els principis amb els quals basem els nostres objectius de Qualitat i Seguretat de la Informació i les activitats desenvolupades són:

1. La possessió d'aquests dos aspectes no constitueix un èxit, sinó un punt de partida.
2. Fem de la Qualitat i la Seguretat objectius continus, estimulants la millora constant mitjançant l'establiment de paràmetres de control.
3. Alineem la gestió dels riscos relacionats amb la Seguretat de la Informació amb la gestió dels riscos de l'Associació de Delegats i de les Delegacions Comercials.
4. Busquem la disminució de les reclamacions dels clients finals en els establiments, incrementant l'efectivitat de la formació dels Punts de Venda.
5. Impliquem i capacitem a tot el personal per cercar la seva participació en la gestió i desenvolupament del Sistema Integrat de Gestió implantat i per a poder contrastar el grau de compliment dels objectius fixats.
6. Busquem l'equilibri entre eficàcia, eficiència i flexibilitat dels processos al llarg de tot el cicle de les activitats de l'organització.

7. La qualitat, seguretat, innovació, independència i rendibilitat són paràmetres que han de caracteritzar els nostres productes i serveis, així com els processos encaminats a obtenir-los.
8. L'anàlisi i la medició de la qualitat i la seguretat a través d'indicadors ens permeten conèixer millor el funcionament del nostre negoci.
9. Invertim recursos en matèria de seguretat amb l'objectiu de minimitzar els riscos potencials, analitzats amb criteris definits d'avaluació i acceptació que estan alineats amb el nostre Sistema Integrat de Gestió i a les necessitats de negoci.
10. Assegurem el tractament efectiu dels riscos, identificant els recursos necessaris i valorant els pressupostos corresponents per prioritzar-los juntament a altres partides.
11. Mantenim la Política de Qualitat i Seguretat de la Informació actualitzada, per tal d'assegurar-ne la vigència i el nivell d'eficàcia mitjançant una revisió periòdica.
12. La direcció es compromet a analitzar periòdicament el Sistema Integrat de Gestió, revisant la informació documentada adequada en cada cas, les magnituds de d'acompliment i indicadors. Aquestes anàlisis poden donar lloc a l'adopció d'accions correctives i oportunitats de millora derivades de la gestió del risc que ens ajudin a millorar de forma contínua el Sistema de Gestió.

3. CRITERIS D'AVALUACIÓ DEL RISC

A partir dels Objectius i Principis anteriors identifiquem els següents Criteris mínims d'Avaluació del Risc que s'hauran de desenvolupar en la Metodologia d'Avaluació de Riscos del SIG:

- Seguretat de les persones.
- Informació de caràcter personal.
- Obligacions derivades de la llei, marc regulatori, contractes, etc.
- Interrupció del servei.
- Interessos comercials i econòmics.
- Pèrdues financeres.

El manual del SIG documenta clarament el nostre Sistema Integrat de Gestió, guia als nostres empleats, les accions dels quals repercuteixen en la qualitat i descriu els processos realitzats per assegurar la qualitat dels nostres serveis.

Es determina la constitució d'un Comitè de Seguretat encarregat de vetllar per l'aprovació i el compliment efectiu d'aquesta política.

Es designa en la figura del responsable del SIG la supervisió directa i coordinació de les mesures derivades d'aquesta política, sempre sota la supervisió del Delegat Comercial.

Tots els responsables de servei hauran de garantir el compliment de les mesures que es deriven d'aquells processos de treball en els quals intervingui el personal de la seva àrea.

En el cas d'incompliment d'aquestes mesures s'ha establert un procés disciplinari intern documentat en el POG-06 de Recursos Humans, que serà d'aplicació a tot el personal de l'organització.

El Patronat d'Apostes - Delegació Comercial, coherent amb la Política integrada de Qualitat i Seguretat de la Informació, es compromet a analitzar qualsevol suggeriment que, procedent de la mateixa Delegació o de terceres parts, tingui com a objectiu avançar en la millora contínua.

La política serà revisada per a la seva contínua adequació i notificada a tot el personal afectat si s'hi produïssin canvis.

Finalment, la direcció manifesta el seu total recolzament al Sistema Integrat de Gestió, confirmant tota aquesta documentació i notificant a tot el personal, no només l'obligació, sinó la necessitat de la seva màxima col·laboració i implicació en aquest procés, el qual serà la major garantia de supervivència del nostre sistema.

Barcelona, 10 d'abril de 2015