

Clasificación del documento: [Uso Público](#)

Gestión Documental de Euskadi SL (En adelante GESDEK) es una empresa que ofrece servicios de externalización de procesos de negocio en el sector bancario y que desarrolla su actividad principalmente para agilizar el trabajo de sus clientes. Nos encontramos ante un sector fuertemente regulado; por ejemplo, los aspectos relativos a la tramitación de Contratos de Crédito Inmobiliario se recogen en “[BOE-A-2019-3814] LCCI - Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario”.

La documentación está presente en todas las organizaciones y su gestión ocupa un papel importante en la mayoría de contextos. La gestión de la información y privacidad es un proceso crítico en el que hay que velar por su seguridad; tanto en un entorno físico como digital. Hoy en día, nos encontramos en un entorno cambiante donde hay amenazas externas y brechas de seguridad que pueden poner en riesgo la información que custodiamos y poner en riesgo la privacidad de la misma. Nuestros sistemas deben ser definidos bajo estrictos parámetros de seguridad, monitorizados de manera exhaustiva y revisados periódicamente; todo ello con el fin de dotar a la organización de los procesos y herramientas para realizar la labor de una manera segura y confiable.

GESDEK es consciente de la influencia que la mejora continua de la Calidad tiene en la imagen de la empresa y en el incremento de su competitividad. Nuestros objetivos fundamentales son conseguir que nuestros clientes controlen la documentación e información digital de la forma más simple, agilizar los procesos de negocio y hacerlos más eficaces, maximizar la calidad de los servicios prestados y asegurar de forma exhaustiva la protección de los activos de información y privacidad, todo ello orientado al cliente y a lograr su satisfacción. Del mismo modo, la preocupación y el respeto al medio ambiente es un compromiso que la empresa asume y en base a ello desarrolla una estrategia para conservar los recursos, mejorar la eficiencia energética y mejorar su desempeño ambiental.

Por ello, hemos decidido implantar un **Sistema de Gestión Integrado (SGI) que engloba la Seguridad de la Información y privacidad, Gestión de Calidad, Medio Ambiente así como un Sistema de Compliance Penal** basado en las normas internacionales **UNE-ISO/IEC 27001, UNE-ISO/IEC 27701, UNE-ISO-9001, UNE-ISO-14001 y UNE 19601**, para las actividades de “*Externalización de procesos de negocio BPO (Business Process Outsourcing), con especialización en el sector financiero: Gestión hipotecaria (formalización, tramitación y firma)*”.

La Calidad en la ejecución de los procesos, la Seguridad de la información y privacidad, la estrategia organizativa orientada a una protección del medioambiente junto con el Cumplimiento Normativo son un compromiso corporativo y una responsabilidad individual de cada miembro del equipo de trabajo, que debe de plasmarse en acciones concretas que reflejen interna y externamente una imagen de GESDEK, que se identifique con la **Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad de la Información, la privacidad de la información, así como la Sostenibilidad Ambiental, la Calidad del servicio y el cumplimiento de los más altos estándares éticos y legales en todas las operaciones** prestadas bajo su responsabilidad.

Por todo ello, orientamos nuestras acciones a:

- *Asegurar la confidencialidad de la información que nuestras partes interesadas depositan y que GESDEK almacena en sus sistemas de información.*
- *Asegurar un correcto tratamiento de la Información de Identificación Personal (IIP).*
- *Maximizar la disponibilidad y calidad de los servicios prestados a nuestros clientes.*
- *Desarrollar un modelo de empresa centrado en la ciberseguridad con el fin de proteger la información contra pérdidas de disponibilidad, confidencialidad e integridad y contra accesos no autorizados, así como comunicar y tratar apropiadamente los incidentes de seguridad.*

- *Reducir o eliminar los peligros y riesgos inherentes a nuestras actividades por medio de la mejora continua del desempeño en calidad, el desempeño ambiental y la seguridad en nuestros procesos, productos y servicios.*
- *Cumplir con los requisitos legales aplicables y del negocio respecto a la prestación de nuestros servicios y a la seguridad de la información y privacidad y los sistemas de información.*
- *Proteger el medio ambiente y reducir los impactos ambientales de nuestras actividades, como son la producción de residuos o la contaminación atmosférica, como parte integrante de nuestro trabajo diario, además de promover el uso sostenible de los recursos.*
- *Establecer procedimientos para cumplir con esta política y nombrar a un Comité de Control del Sistema de Gestión Integrado y unos Responsables del SGI a fin de mantener esta política, los procedimientos y de velar por su implantación.*
- *Mantener a disposición de las partes interesadas nuestra política en vigor, así como las futuras modificaciones de la misma.*
- *Garantizar el cumplimiento de todas las leyes, regulaciones y normativas aplicables relacionadas con la actividad relacionada a las operaciones hipotecarias objeto de actividad de la organización.*
- *Garantizar el cumplimiento de la legislación aplicable en materia de privacidad.*

La Dirección se compromete a cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del SGI. Así mismo, cada empleado es responsable de cumplir esta política y los requisitos del SGI según aplique a su puesto de trabajo.

Esta política sirve como marco para el establecimiento de los objetivos anuales del sistema de gestión integrado. Se revisa periódicamente con el fin de verificar su adecuación a la forma real de actuar de la Empresa, así como al contexto en el que presta sus servicios. Con el fin de que sea conocida, es expuesta públicamente en las instalaciones de GESDEK y difundida a través de nuestra página web.

IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.

VER	SUMARIO	USUARIO	FECHA
00	Primera versión	Oskar Elorrieta	08/04/2021
01	Revisión ISO:27.001	Oskar Elorrieta	04/11/2022
02	Revisión ISO:9.001	Nerea Goikoetxea	07/03/2023
03	Revisión UNE 19601	Pablo Sierra	12/01/2024
04	Integración con ISO 14001	Amalia Rodríguez	13/03/2024
05	Revisión ISO:27.001-2023	Oskar Elorrieta	20/06/2024
06	Revisión ISO:27.701-2021	Oskar Elorrieta	20/06/2024