CREDI-DEMO

ÁGIL RÁPIDO AMIGABLE

POLÍTICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

ABRIL 2025
VERSIÓN 1

INDICE

1. INTRODUCCIÓN

01. En CREDIDEMO la calidad del servicio y la protección de la información no son solo objetivos estratégicos, sino compromisos esenciales para generar confianza y asegurar la continuidad del negocio. Por esta razón, se ha formulado una Política Integrada de Gestión de la Calidad y Seguridad de la Información, que articula los lineamientos necesarios para ofrecer servicios eficientes, cumplir con los requisitos regulatorios y proteger los activos informáticos de la organización.

02. Este documento recoge los principios, objetivos y responsabilidades que guían la actuación de cada área, bajo un enfoque alineado con las normas internacionales ISO 9001:2015 e ISO/IEC 27001:2022. Su aplicación permite fortalecer la cultura organizacional, optimizar procesos y garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, en beneficio de nuestros clientes y partes interesadas.

2. OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

03. Los objetivos estratégicos definidos por CREDIDEMO para su Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Seguridad de la Información son:

a) Garantizar la satisfacción de los clientes mediante servicios eficientes y confiables.
b) Resolver eficazmente las quejas y no conformidades.
c) Asegurar tiempos de respuesta óptimos en la atención al cliente y los procesos internos.
d) Minimizar errores operativos y asegurar la integridad de la información.
e) Cumplir con los compromisos contractuales establecidos con terceros.
f) Mantener la disponibilidad continua de los sistemas críticos.
g) Promover una cultura organizacional de seguridad de la información.
h) Cumplir con las normas ISO 9001:2015 e ISO/IEC 27001:2022 mediante auditorías efectivas.
i) Clasificar y proteger adecuadamente los activos de información.

3. ALCANCE

04. La presente política aplica a todos los procesos, áreas, colaboradores y activos de información de CREDIDEMO vinculados al otorgamiento y administración de créditos, atención al cliente, soporte tecnológico y gestión documental, incluyendo a terceros con acceso a

información relevante. Abarca tanto los aspectos operativos como estratégicos de la organización, conforme a los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO/IEC 27001:2022, y se revisa periódicamente para asegurar su vigencia y adecuación frente a cambios internos y del entorno.

4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS

05. **Activo de información:** Cualquier recurso que contiene o procesa información valiosa para la organización, como documentos, sistemas, bases de datos, dispositivos electrónicos o conocimientos del personal.

06. **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos establecidos por el cliente, la ley o la organización.

07. **Confidencialidad:** Propiedad de la información que garantiza que solo las personas autorizadas pueden acceder a ella.

08. **Disponibilidad:** Característica de la información y de los sistemas que asegura su accesibilidad y utilidad cuando se necesite.

09. **Gestión de riesgos:** Proceso mediante el cual se identifican, analizan y tratan los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos organizacionales.

10. **Integridad:** Propiedad que garantiza que la información es exacta, completa y no ha sido alterada sin autorización.

11. **ISO 9001:2015:** Norma internacional que establece los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, enfocado en mejorar la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa.

12. **ISO/IEC 27001:2022:** Norma internacional que especifica los requisitos para establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de la seguridad de la información.

13. **Mejora continua:** Enfoque sistemático para incrementar la eficacia y eficiencia de los procesos y del sistema de gestión en su conjunto, mediante revisiones y acciones correctivas.

14. **Política integrada:** Documento que unifica los principios, compromisos y directrices de CREDIDEMO en materia de calidad del servicio y seguridad de la información.

15. **Sistema de gestión:** Conjunto de políticas, procesos y procedimientos utilizados para garantizar el cumplimiento de objetivos en calidad y seguridad de la información.

16. **SLA (Service Level Agreement):** Acuerdo de nivel de servicio que define los compromisos de desempeño entre CREDIDEMO y un proveedor o cliente, especialmente en cuanto a tiempos de respuesta, disponibilidad o calidad del servicio.

5. POLÍTICA INTEGRADA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

17. En CREDIDEMO S. de R.L., nuestra prioridad es ofrecer servicios confiables y de alta calidad en el otorgamiento de créditos, garantizando la satisfacción de nuestros clientes y el cumplimiento de los requisitos legales, regulatorios y contractuales. Conscientes del valor de la información como activo estratégico, adoptamos un compromiso firme con la protección de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, y con la mejora continua de los procesos.

18. Por ello, se establece la presente Política Integrada del Sistema de Gestión de la Calidad y la Seguridad de la Información, que se sustenta en los siguientes principios:

a) Enfoque al cliente
b) Cumplimiento normativo y legal
c) Gestión de riesgos y oportunidades
d) Protección de la información
e) Desarrollo del talento humano
f) Mejora continua

19. La alta dirección de CREDIDEMO se compromete a liderar, apoyar y proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento de esta política, asegurando que sea comprendida, aplicada y revisada periódicamente para su continua adecuación.

6. RELACIÓN ENTRE OBJETIVOS, KPIS Y DEPARTAMENTOS RESPONSABLES

OBJETIVO ESTRATÉGICO	KPI ASOCIADO	VINCULACIÓN CON LA POLÍTICA	DEPARTAMENTO RESPONSABLE
Satisfacción del Cliente	% de satisfacción de clientes	Enfoque al cliente, mejora continua	Departamento de Atención al Cliente
Resolución efectiva de quejas	Tasa de resolución de quejas	Mejora continua, gestión de riesgos	Departamento de Atención al Cliente

Tiempo promedio de respuesta	Tiempo de atención por canal	Eficiencia operativa, disponibilidad de información	Departamento de Servicios Tecnológicos
Reducción de errores operativos	Número de errores corregidos mensualmente	Gestión de riesgos, integridad de la información	Departamento de Operaciones
Cumplimiento de SLA con terceros	% de cumplimiento de contratos	Cumplimiento legal y contractual	Departamento de Proveedores y Contratos
Disponibilidad de sistemas clave	% de uptime de sistemas	Disponibilidad de la información	Departamento de Tecnología de la Información
Concienciación en seguridad	% de personal capacitado	Compromiso de dirección, desarrollo del talento humano	Departamento de Talento Humano
Auditorías sin hallazgos mayores	Cantidad de hallazgos críticos	Mejora continua, cumplimiento normativo	Departamento de Auditoría Interna
Clasificación y protección de información	% de activos clasificados y protegidos	Protección de activos, seguridad de la información	Departamento de Seguridad de la Información

7. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

20. La presente política entra en vigencia a partir de su fecha de aprobación por la Gerencia General de CREDIDEMO y permanecerá vigente mientras no sea sustituida por una versión actualizada. Será revisada de forma anual o cuando se presenten cambios significativos en los procesos, en el contexto organizacional, en los requisitos legales o normativos aplicables, o ante la identificación de oportunidades de mejora. Las actualizaciones serán aprobadas por la Gerencia General y comunicadas oportunamente a todas las partes interesadas pertinentes.