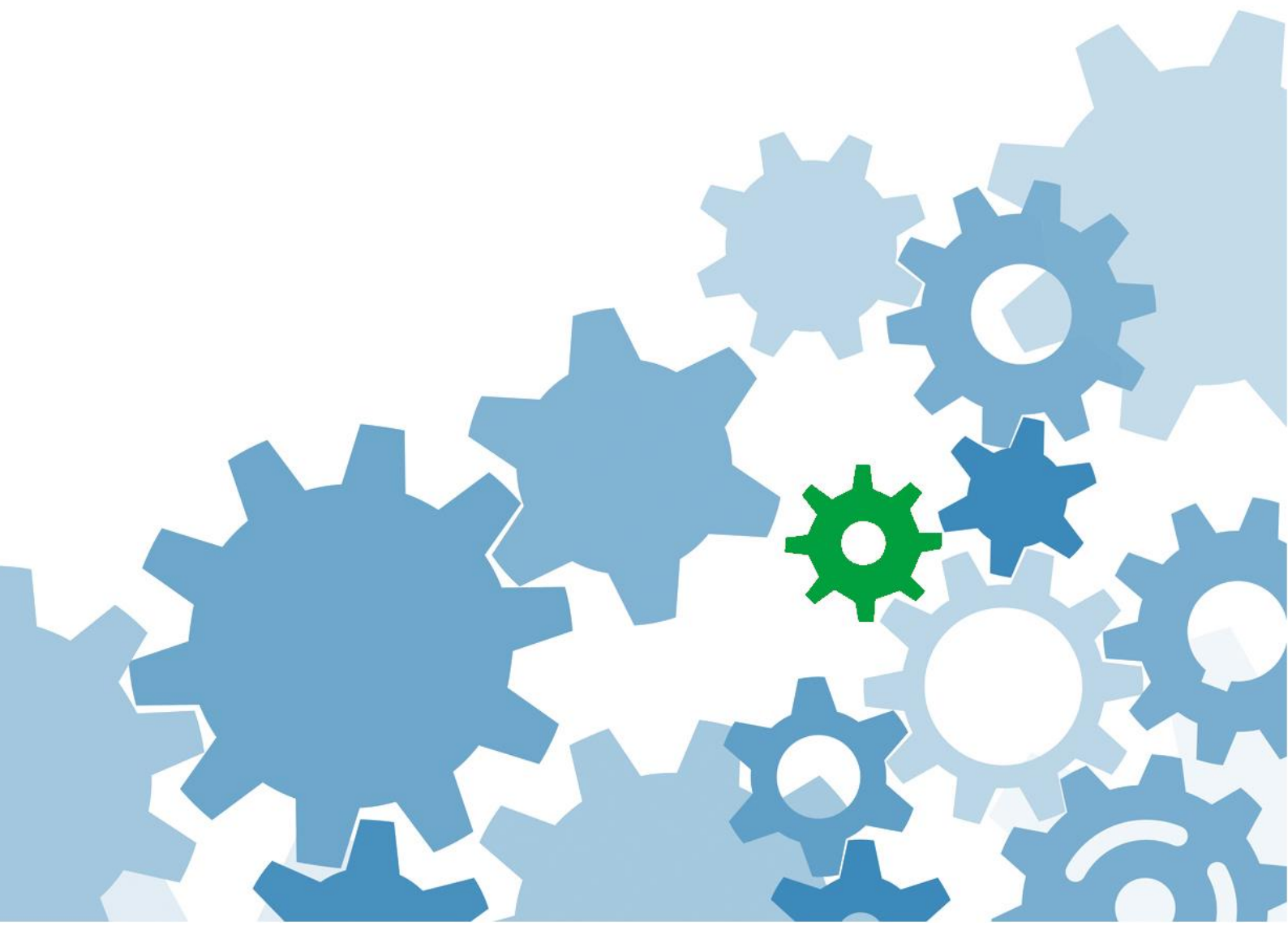


# Política del Sistema de Gestión Integrado

CiSGA innovación en servicios

[cisga.es](http://cisga.es)

10/03/2021



TÍTULO	POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	FECHA	10/03/2021
--------	---	-------	------------

La Dirección del **CENTRO DE INNOVACIÓN DE SERVICIOS GESTIONADOS AVANZADOS S.L. (CiSGA)**, asume, lidera e impulsa la **Excelencia** en la Gestión a través de su compromiso con la **Mejora Continua**, la **Calidad**, la **Innovación** en los Procesos y Servicios, el cumplimiento de los **Niveles de Servicio** y la protección de la **Seguridad y Salud de las personas trabajadoras**, **protección de la Información** y del **Medio Ambiente**, como objetivo fundamental para el éxito de la Organización

Los principios de la Excelencia forman parte de los **valores** éticos y profesionales de la Compañía y de los compromisos que CiSGA S.L ha adquirido con sus clientes, personal, empresas proveedoras, entidades colaboradoras y la sociedad, a la hora de **satisfacer** sus necesidades y generar **valor y riqueza** a todas las **partes interesadas** a lo largo del tiempo.

Para ello ha establecido las medidas necesarias para la implantación, mantenimiento, revisión, y mejora continua de un Sistema de Gestión Integrado basado en los requisitos de las normas internacionales más prestigiosas: Calidad **ISO 9001**, Medio Ambiente **ISO 14001**, Gestión de la seguridad y salud en el trabajo **ISO 45001**, Gestión de Servicios **ISO/IEC 20000-1**, Seguridad de la Información **ISO/IEC 27001** y el **Esquema Nacional de Seguridad** bajo el **Real Decreto 03/2010**, para sus **SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURAS TI**.

La Dirección de CiSGA S.L establece las siguientes directrices:

1. Se satisfacen los **Requisitos Legales, Reglamentarios, Normativos** y otros que la Organización suscriba, aplicables a los servicios prestados.
2. Se determinan unos **Objetivos y Metas** generales y departamentales basados en datos reales y medibles de forma que se pueda probar su éxito, siendo revisados periódicamente para su continua adecuación.
3. Se utilizan **Técnicas de Seguimiento y Medición** de los procesos, basadas en el establecimiento de **Indicadores** que permitan mejorar su eficacia y detectar los costes de No Calidad y de la No Prevención tanto de Contaminación ambiental como en la Seguridad y Salud en el trabajo.
4. Se mantiene una **Infraestructura** (instalaciones, vehículos, sistemas de TI, equipos de trabajo...) acorde a las necesidades de la Empresa y de los procesos, con un plan de mantenimiento preventivo definido y adecuado para la sustitución de la infraestructura obsoleta. En este sentido se establece un compromiso de innovación y mejora continua de la calidad, de la protección del medioambiente, de proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo y de la seguridad de la información, a través del Sistema de Gestión Integrado.
5. Se busca continuamente la **satisfacción** de los **Clientes**, atendiendo tanto a las quejas y reclamaciones, como a las sugerencias de los mismos. Periódicamente, se evalúa su grado de satisfacción para poder responder adecuadamente a sus necesidades y expectativas, optimizando los procesos y recursos que permitan el desarrollo de servicios con los más altos niveles de calidad y con los mejores resultados posibles. Se realizan reuniones periódicas con los Clientes a los que la Organización presta sus **Servicios de TI**, con el fin de identificar sus necesidades, llevar a cabo un seguimiento del nivel de satisfacción en relación a los servicios prestados, e identificar cualquier cambio o petición de mejora de los mismos.

TÍTULO	POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	FECHA	10/03/2021
--------	---	-------	------------

6. Se **implica a todo el Personal** haciéndole consciente de la importancia de su trabajo en cuanto al cumplimiento de los requisitos de la calidad siempre con comportamiento de trabajos seguros, de los niveles de servicio acordados con los clientes y del cumplimiento de normas, velando a su vez por la protección de la seguridad de la información y la mejora del comportamiento medioambiental.

Se involucra a todo el personal de la empresa en la responsabilidad de la gestión de la prevención de riesgos laborales, incluyendo a clientes y contratistas, en el compromiso activo en la mejora de las condiciones de trabajo de la plantilla.

7. Se establece un **Plan de Formación** continua para todo el **Personal** de manera que se asegure su completa capacitación para el desempeño de su puesto de trabajo y permita disponer de personal técnicamente competente y debidamente instruido, para llevar a cabo las tareas encomendadas con las garantías de calidad, seguridad y de nivel de servicio exigidas. Periódicamente, se evalúa la eficacia de las acciones formativas, así como el grado de satisfacción del personal para poder determinar y gestionar el ambiente de trabajo y las necesidades formativas.

8. Se establece un **Plan de Igualdad**, así como un **Protocolo contra el Acoso Sexual y por Razón de Sexo** entre todo el Personal con los siguientes objetivos:

- Garantizar la igualdad de oportunidades revisando los procesos de selección.
- Fomentar una representación equilibrada de hombres y mujeres en los distintos grupos profesionales, pero especialmente en aquellas áreas donde existe subrepresentación.
- Sensibilizar y formar en igualdad de oportunidades, especialmente al personal relacionado con la organización de la empresa, para garantizar la igualdad entre hombres y mujeres y la objetividad en todos los procesos.
- Vigilar la aplicación de la política retributiva para garantizar la igualdad retributiva en trabajo de igual valor.
- Garantizar la conciliación de la vida laboral, personal y familiar, facilitando el ejercicio de los derechos de conciliación.
- Garantizar que la comunicación interna promueva una imagen igualitaria de hombres y mujeres.
- Fomentar y mantener un entorno de trabajo seguro.

9. Se determinan mecanismos para la **consulta y la participación de las personas trabajadoras**, manteniendo un adecuado nivel de prevención.

10. Se aplican medidas que integran el **deber general de la prevención**, con arreglo a los siguientes principios generales

- Evitar riesgos y evaluar aquellos que no se puedan evitar.
- Combatir los riesgos en su origen.
- Adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular, de atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud.

TÍTULO	POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	FECHA	10/03/2021
--------	---	-------	------------

- Tener en cuenta la evolución de la técnica.
  - Compromiso de eliminar los peligros y reducir los riesgos de la Seguridad y Salud.
  - Planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo.
  - Adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual.
  - Dar las debidas instrucciones a las personas que trabajan.
11. Se mantiene un contacto permanente con los **Empresas Proveedoras Externas y Empresas Proveedoras de Servicios Suministrados Externamente** orientado a conseguir el control adecuado sobre el producto comprado y el servicio suministrado externamente, manteniendo el compromiso de adecuarse y respetar los principios y los acuerdos de nivel de servicio establecidos. Se lleva a cabo un seguimiento y monitorización de los niveles de servicio establecidos con las empresas proveedoras y subcontratistas en la prestación de **Servicios de TI**, con el fin de identificar y corregir cualquier tipo de desviación que pueda afectar a los servicios ofrecidos a los clientes.
  12. Se previene la contaminación y la mejora continua en la prestación de los servicios a los clientes, mediante las **mejores técnicas disponibles**, utilizando componentes que generen el **menor impacto ambiental** posible, **uso sostenible** de recursos, así como **equipamiento recuperable y/o reciclable**. Para ello, el personal del Departamento de Preventa en la definición de cada diseño, analizan junto con las empresas proveedoras las mejores técnicas existentes y en caso de ser necesario, documentan la repercusión ambiental de dichas mejoras.
  13. Se identifican, evalúan y controlan los **Aspectos Medioambientales** originados con objeto de prevenir impactos ambientales significativos derivados de todas las actividades desarrolladas, velando por el control de los mismos.
  14. Se establecen acciones para abordar riesgos y oportunidades, promoviendo el **pensamiento basado en riesgos**, contemplando las necesidades / expectativas de las partes interesadas, así como el contexto de la organización.
  15. Se mantiene una adecuada **gestión de Presupuestos de los Servicios de TI**, donde se considera tanto los costes directos como los indirectos, así como los costes iniciales y los derivados del mantenimiento periódico de los activos asociados a cada servicio. Estos presupuestos se contrastan con los resultados de la contabilidad asociada, con el fin de llevar un adecuado seguimiento de los costes reales y disponer de la información necesaria para corregir y mejorar el control de los costes de los servicios TI.
  16. Se establecen y documentan los niveles de servicio acordados con cada **Cliente** para **mejorar continuamente** las características de los **Servicios de TI**, en ellos se especifican los niveles a cumplir para cada una de las características del servicio. Todo el personal vela porque los servicios prestados cumplan con dichos acuerdos de nivel de servicio.
  17. Se **monitorizan** adecuadamente los **Servicios de TI** con el fin de proporcionar a los **Clientes** de cada servicio, toda la información necesaria para llevar a cabo el seguimiento de las características relevantes de los mismos.

TÍTULO	POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	FECHA	10/03/2021
--------	---	-------	------------

18. Se implica a todo el Personal a participar en la identificación de los requerimientos de **Disponibilidad y Continuidad** de los **Servicios de TI**. Se realiza una adecuada implementación de dichos requerimientos, planificación de pruebas y monitorización de la disponibilidad de los servicios TI y de la infraestructura que los soporta, para verificar que estos requisitos se cumplen y mejoran progresivamente. Periódicamente, se realizan pruebas de continuidad de las que se desprenden planes de acción para corregir las desviaciones que pudieran producirse.
19. Se vela porque los **Servicios de TI** prestados satisfagan las demandas de servicio futuras de los clientes, por lo que se llevan a cabo análisis y mediciones para asegurar que tanto las necesidades actuales como futuras de **Capacidad** son adecuadamente satisfechas, garantizando que las demandas de Capacidad de los clientes son atendidas del modo más eficiente posible.
20. Se gestionan adecuadamente los **Incidentes** relacionados con los **Servicios de TI** suministrados, con el fin de restablecer con la máxima celeridad posible los niveles normales de operación de los servicios y minimizar los impactos adversos de dichos incidentes en la organización, asegurando que se mantienen los niveles de calidad y disponibilidad pactados en los acuerdos de nivel de servicio con el cliente.
21. Se analizan adecuadamente los **Problemas** identificados, tanto a raíz de las actividades preventivas como de los escalados a partir de un Incidente, hasta identificar la causa subyacente del error. Se establecen las acciones correctivas necesarias para subsanar o paliar sus efectos.
22. Se lleva a cabo un adecuado seguimiento de los **Elementos de Configuración**, sus versiones y sus características. Así mismo se verifica periódicamente que los registros de configuración se mantienen actualizados, y se corrigen los desajustes producidos. Se garantiza que sólo después de pasar por un proceso de planificación, diseño, desarrollo, configuración y testeo formal se pone en producción el servicio final.
23. Se revisan y validan de manera formal todos los **Cambios** que se producen en relación a cualquier aspecto de los **Servicios de TI** provistos por la organización.
24. Se declara la **Política Externa de Seguridad de la Información**: El propósito de esta Política es proteger los activos de información que soportan todos los servicios prestados por CiSGA S.L, por lo que la Dirección dispone las siguientes directrices para garantizar el cumplimiento de los requisitos de seguridad de la información:
  - Se establecen las medidas necesarias para proteger la información de CiSGA S.L contra pérdidas de **disponibilidad, confidencialidad, integridad, autenticidad y trazabilidad**.
  - Se establece una metodología de **evaluación y tratamiento del Riesgo** adecuada para el Sistema de Gestión de Seguridad de la información, los requerimientos del negocio, los servicios, los cambios, las amenazas y el entorno exterior (requerimientos legales, obligaciones contractuales...), que contemple, además, los controles necesarios para mitigar los Riesgos identificados, los criterios de aceptación del riesgo y los niveles de riesgo aceptable.
  - Se garantiza que las actividades empresariales, operaciones, servicios y procesos, tanto actuales como futuros de CiSGA S.L, cumplen con los **requisitos y las obligaciones legales, reglamentarias y contractuales**, en materia de Seguridad de la Información.

TÍTULO	POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	FECHA	10/03/2021
--------	---	-------	------------

- Se realiza una **monitorización** constante de las **medidas de seguridad** implantadas en la Empresa, asegurando el cumplimiento eficiente de las mismas.
- Se gestiona adecuadamente los recursos necesarios para el mantenimiento de la seguridad de la información, garantizando la gestión eficiente de los mismos, su acceso y el correcto funcionamiento de la infraestructura TI de CiSGA S.L.
- Se garantiza la correcta **Gestión de los Incidentes de seguridad de la información**, asegurando que las vulnerabilidades y los eventos de la seguridad, son detectados, comunicados y tratados, de manera que sea posible emprender las acciones oportunas.
- Se comunica al personal de la Organización la importancia del cumplimiento de las actividades relacionadas con la seguridad de la información, su compromiso con la **Política Interna de Seguridad de la Información**, su contribución al logro de los objetivos, así como sus responsabilidades en materia de seguridad.

Esta Política junto con las Directrices establecidas, se encuentran implantadas, mantenidas, revisadas y comunicadas a todas las personas que trabajan en la Organización o en nombre de ella, así como disponible para todas las partes interesadas. La Dirección asume el compromiso de liderar este proceso y asignar los recursos necesarios para cumplir con las premisas antes citadas, de forma que se consiga mejorar continuamente la eficacia del sistema, de cara a obtener la total satisfacción de los grupos de interés y conseguir los objetivos fijados.

Esta Política del Sistema de Gestión Integrado ha sido aprobada por la **Dirección del CENTRO DE INNOVACIÓN DE SERVICIOS GESTIONADOS AVANZADOS S.L.**, y es revisada de manera periódica.

Santander, a 10 de marzo de 2021

La Dirección

