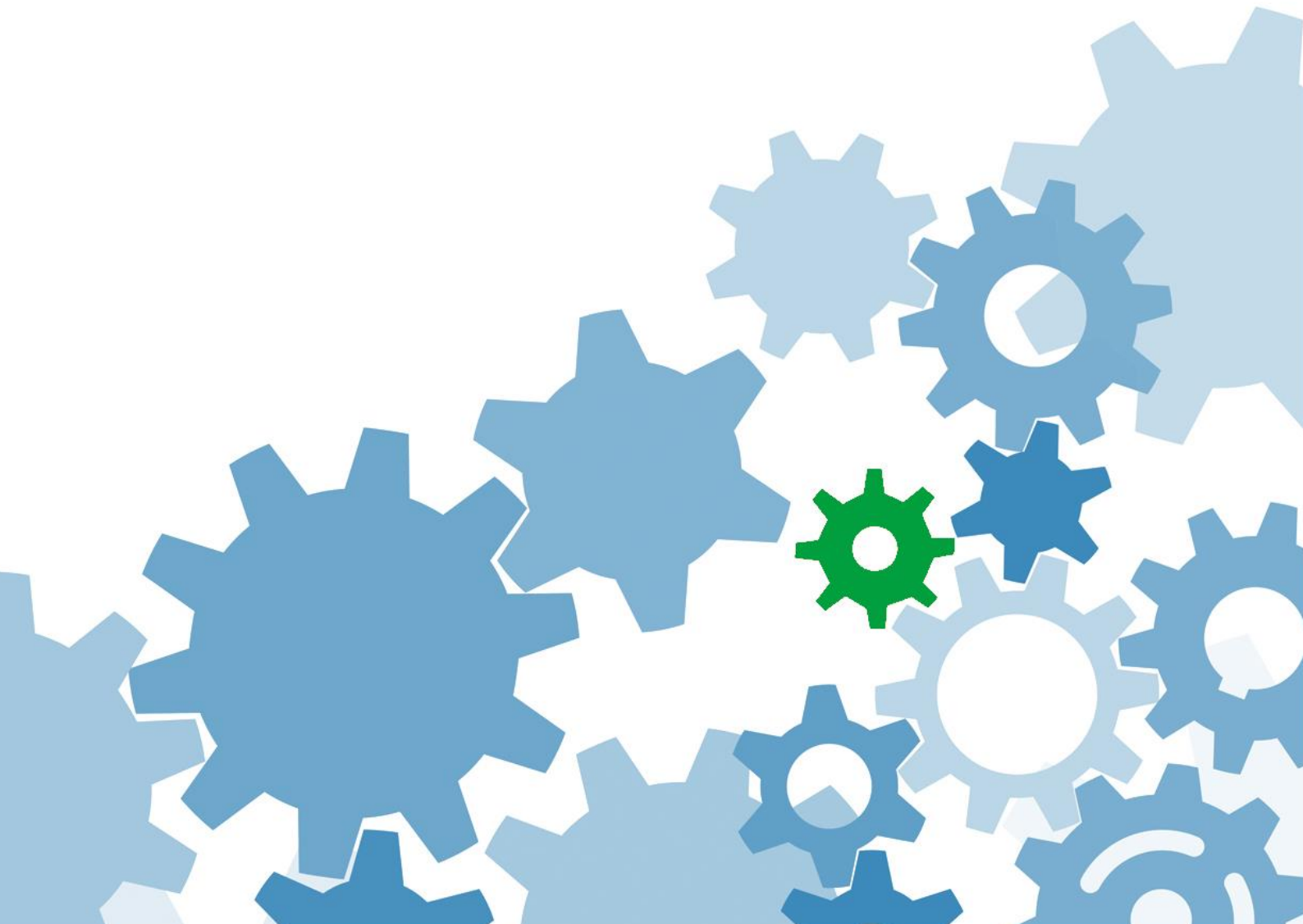
Política del Sistema de Gestión Integrado

CiSGA innovación en servicios
cisga.es
[31/10/2023]



Declaración de confidencialidad y protección de datos LOPD

La presente documentación es propiedad del Centro de Innovación de Servicios Gestionados Avanzados, S.L. (CiSGA), tiene carácter confidencial y no podrá ser objeto de reproducción total o parcial, tratamiento informático ni transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, registro o cualquiera otro. Asimismo, tampoco podrá ser objeto de préstamo, alquiler o cualquier forma de cesión de uso sin el permiso previo y escrito de CiSGA, titular del Copyright. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a la ley.

Cualquier dato, inclusive de carácter personal, entregado y/u obtenido por las partes como consecuencia de la provisión/recepción del Servicio, única y exclusivamente podrá ser utilizado o aplicado para dicho fin, no pudiendo ser entregado o cedido a terceros bajo ningún título (salvo el tratamiento o acceso por aquellos terceros relacionados con la recepción/provisión del Servicio o aquellos casos en los que legalmente la parte viniera obligada, sirviendo en dicho caso esta cláusula como consentimiento expreso a tales efectos), ni siquiera a los meros efectos de su conservación. Las partes deberán adoptar las medidas de índole técnico y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos y evitar su alteración, pérdida tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos suministrados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

En caso de que como consecuencia de la provisión del Servicio el proveedor de este accediera a datos de carácter personal del Cliente (o de sus clientes o empleados, de los que el Cliente ahora manifiesta haber obtenido el previo consentimiento), cumplirá con las obligaciones que establece la vigente Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales es una ley orgánica aprobada por las Cortes Generales de España que tiene por objeto adaptar el Derecho interno español al Reglamento General de Protección de Datos. Los datos de carácter personal facilitados y todos los derivados de la relación contractual, se encuentran incluidos en un fichero automatizado propiedad de CiSGA, debidamente inscrito en el Registro General de la Agencia Española de Protección de Datos, para las finalidades de envío de información de interés y/o del mantenimiento de la relación contractual y/o de gestión con Cisga. Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de utilización de sus datos personales de acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, enviándonos un correo electrónico a protecciondatos@cisga.es, o por correo ordinario dirigido a Calle Isabel Torres, 19, 39011 Santander–Cantabria.

Datos de control

REFERENCIA	Política del SGI	FECHA	31/10/2023

Información del documento

NOMBRE DEL DOCUMENTO	Política del Sistema de Gestión Integrado
AUTOR/ES	Dpto. SGI / Dirección

Revisión del documento

VERSIÓN	FECHA	REVISADO POR	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL FICHERO
1	10/03/2021	Dpto. SGI	Política del SGI	Política del Sistema de Gestión Integrado.docx
2	03/07/2023	Dpto. SGI	Adecuación al ENS	Política del Sistema de Gestión Integrado.docx
3	31/10/2023	Dpto. SGI	Adecuación al IQNet RS 10	Política del Sistema de Gestión Integrado.docx

Aprobación del documento

VERSIÓN	FECHA	APROBADO POR	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL FICHERO
1	10/03/2021	Dirección	Política del SGI	Política del Sistema de Gestión Integrado.docx
2	03/07/2023	Dirección	Adecuación al ENS	Política del Sistema de Gestión Integrado.docx
3	31/10/2023	Dirección	Adecuación al IQNet RS 10	Política del Sistema de Gestión Integrado.docx

La Dirección del **CENTRO DE INNOVACÓN 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 Información** y del **Medio Ambiente**, así como desarrollo de principios basados en el **Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Social** como objetivo fundamental para el éxito de la Organización.

Los principios de la Excelencia forman parte de los **valores** éticos y profesionales de la Organización y de los compromisos que **CiSGA** 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 Servicios **ISO/IEC 20000-1,** Seguridad de la Información **ISO/IEC 27001** y el **Esquema Nacional de Seguridad** y Gestión de la Responsabilidad Social **IQNet SR 10** para sus servicios de ***MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE SISTEMAS TI***.

La Dirección de **CiSGA** 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 Organización 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 previsión de lesiones y deteriordo de la salud relacionados con el trabajo y de la seguridad de la información y de la responsabilidad social, 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.

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 y de la responsabilidad social.

Se involucra a todo el personal de la Organización en la responsabilidad de la gestión de la **Prevención de Riesgos Laborales**, incluyendo a clientes y contratas, en el compromiso activo en la mejora de las condiciones de trabajo de las personas trabajadoras.

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.
- 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 trabajadoras.

11. Se mantiene un contacto permanente con las **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, analiza junto con las empresas proveedoras, las mejores técnicas existentes y en caso de ser necesario, documenta 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.

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**, 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** 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**, cumplen con los **requisitos y las obligaciones legales, reglamentarias y contractuales,** en materia de Seguridad de la Información.
- Se realiza una **monitorización** constante de las **medidas de seguridad** implantadas en la Organización, asegurando el cumplimiento eficiente de las mismas.
- Se gestionan 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.**
- 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.

25. Se respetan los **principios de Responsabilidad Social**, tal y como se establecen en la **Norma ISO 26000:** Rendición de cuentas, Transparencia, Comportamiento ético, Respeto a los grupos de interés, Respeto al principio de legalidad, Respeto a la normativa internacional de comportamiento y Respeto por los derechos humanos.

26. Con el fin de cumplir con los principios anteriores, se ponen en práctica los siguientes compromisos concretos:

a) Clientes:
Situar a los clientes como centro de su actividad, con el objeto de establecer relaciones duraderas, fundadas en la mutua confianza y aportación de valor.

b) Personal:
Respetar la diversidad y promover la igualdad de oportunidades, así como la no discriminación por razones de género, edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia.
Impulsar una cultura de compromiso social y valores compartidos entre el personal.

c) Proveedores:
Definir y aplicar una "Política de Compras Responsables" que incluya, entre otros, el proporcionar información completa y transparente en los procesos de aprovisionamiento, el respeto de los derechos humanos y laborales en la cadena de suministro y el estímulo de la demanda de productos y servicios socialmente responsables.
Garantizar un procedimiento basado en la objetividad, transparencia y no discriminación, en coherencia con los principios recogidos en el **Código Ético y de Conducta** de **Grupo Ambar.**

d) Medio ambiente:
Contribuir a la concienciación sobre los efectos del cambio climático.

e) Responsabilidad fiscal:
Desarrollar su actividad cumpliendo de forma adecuada sus obligaciones tributarias y evitar cualquier práctica que suponga la ilícita elusión del pago de los tributos que le correspondan o el perjuicio del erario público, siempre acorde con los principios de integridad, transparencia y prudencia.

f) Prevención de conductas ilegales:
Fomentar el cumplimento de las obligaciones legales y evitar conductas que puedan perjudicar al patrimonio, la imagen o la reputación de **CiSGA**.
El **Código Ético y de Conducta** de **Grupo Ambar** contiene los principios y normas que han de regir la actuación de todas las sociedades del Grupo y de todo su personal, con el fin de procurar un comportamiento ético y responsable en el desarrollo de su actividad.

g) Respeto de los derechos humanos y libertades públicas:
Respetar las libertades individuales, la democracia y la libertad de expresión, así como los derechos humanos conforme a la "Carta Internacional de los Derechos Humanos", al "Pacto Mundial de las Naciones Unidas" y a los principios de actuación y las "Recomendaciones para el desarrollo de la actividad de negocios" publicados por las Naciones Unidas, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico y la Organización Internacional del Trabajo. En particular, **CiSGA** manifiesta su total rechazo a la esclavitud moderna, al trabajo infantil y al trabajo forzoso u obligatorio.

27. Cualquier integrante de los grupos de interés (clientes, personal, proveedores, colaboradores y sociedad) que entienda o que haya conocido la existencia de una conducta irregular o cualquier incumplimiento o vulneración de la normativa interna y externa en materias que afectan a **CiSGA,** puede reportar sobre dicha actuación a través del **Canal de Comunicación Ético** disponible.

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 31 de octubre de 2023

La Dirección