

POLÍTICA INTEGRADA DE CALIDAD, GESTIÓN DEL SERVICIO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La **Dirección de Desarrollos Informáticos Diusframi, S.L.U.**, en adelante **DID** quiere dar a conocer, a través de este documento, a sus trabajadores, clientes, proveedores y otras partes interesadas su convencimiento de que la Gestión de Servicios y la Seguridad de la Información, son un factor clave para el correcto desarrollo de la organización y se establece como objetivo fundamental la mejora continua de nuestros servicios de:

- “Mantenimiento correctivo y evolutivo, de instalación, integración, operación, explotación y soporte técnico de sistemas de información propios y de clientes (aplicaciones, redes e infraestructuras TIC), de acuerdo con el catálogo de servicios vigente.”
- “Los sistemas de información necesarios para las actividades de los servicios de diseño, desarrollo, instalación, integración, operación, explotación, soporte técnico y mantenimiento de sistemas de información (aplicaciones, redes e infraestructuras TIC) propios y de clientes, según la declaración de aplicabilidad vigente a fecha de emisión del certificado.”

Con el fin de garantizar la calidad y excelencia en la gestión del servicio y del tratamiento de la información, se ha desarrollado e implantado un Sistema integrado de Gestión del Servicio y de la Seguridad de la Información, con el compromiso de cumplir con los requisitos exigidos por las normas UNE-ISO/IEC 20000-1 y UNE-ISO/IEC 27001.

Esta política se establece como marco en el que se deben desarrollar todas las actividades de **DID**, de manera que se garantice a los clientes y demás partes interesadas el compromiso adquirido, para asegurar la disponibilidad, la confidencialidad y la integridad de la información, así como el establecimiento de los objetivos de Gestión de Servicios y la Seguridad de la Información.

Para todo ello, la **Dirección de DID**, define esta política, quedando a disposición para todos nuestros clientes y partes interesadas pertinentes y que es el marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de Gestión de Servicios y la Seguridad de la Información, y adquiere los siguientes compromisos:

- Dar el mejor servicio de diseño, desarrollo, instalación, integración, operación, soporte y mantenimiento para nuestros clientes, en pos de satisfacer sus necesidades y cumplir con sus requisitos tanto de nivel de servicio como de seguridad de la información.
- Asegurar que los servicios prestados se hallan alineados con las necesidades de sus clientes y usuarios.
- Implantar y mantener un sistema de mejora continua del Sistema de Gestión del Servicio y del Sistema de la Seguridad de la Información
- Mejorar la comunicación entre el personal que participa en la prestación de los servicios, y los clientes y usuarios de dichos servicios.
- Incrementar la eficacia y eficiencia de los procesos internos del Sistema de Gestión del Servicio y del Sistema de la Seguridad de la Información.
- Crear un entorno de trabajo que fomente la participación de nuestros trabajadores de cara a lograr la satisfacción de nuestros clientes.

En resumen, mantener un servicio de calidad a nuestros clientes y usuarios, a través del uso de procesos de trabajo en revisión constante, con un equipo humano altamente capacitado y comprometido en todos sus niveles para alcanzar la excelencia en los servicios prestados.

Para garantizar el cumplimiento de estos compromisos, se realizan las siguientes acciones:

- Nombrar un responsable que se encargue de gestionar el sistema y vele por el desarrollo, mantenimiento y mejora del mismo.
- Efectuar un análisis de las necesidades existentes en torno a la prestación de servicios y desarrollar los servicios necesarios para ofrecer una respuesta adecuada a dichas necesidades.
- Cumplir todos los requisitos aplicables a la seguridad de la información, (legales, normativos y reglamentarios), los requisitos del cliente y cualquier otro requisito asumido por la Dirección de DID.
- Desarrollar una completa estructura de gestión que regule las condiciones en las que la organización, debe desarrollar su actividad.
- Destinar los recursos y medios necesarios para desarrollar los niveles de servicios y de seguridad exigidos, manteniendo un adecuado balance entre coste y beneficio.
- Establecer un plan de formación y concienciación tanto en materia de gestión de servicios, que ayude a conocer y cumplir las actividades de gestión, como en materia de seguridad de la información, que garantice el conocimiento por parte del personal de DID, de la política, los procedimientos, los controles y medidas de seguridad aplicadas y que fomente la participación activa en el desempeño tanto de la seguridad de la información como de la gestión de los servicios.
- Desarrollar todas las medidas necesarias para garantizar que los niveles de calidad ofrecidos por los servicios se mantienen en el tiempo, gestionando adecuadamente las incidencias.
- Establecer periódicamente un conjunto de objetivos e indicadores, que permitan a la dirección llevar a cabo un adecuado seguimiento de los niveles de servicio ofrecidos y las actividades de gestión, así como el desempeño de la seguridad de la información.
- Establecer una metodología de revisión, auditoría y mejora continua del sistema siguiendo un ciclo PDCA que garantice el mantenimiento continuo de los niveles de calidad deseados., así como el aseguramiento del cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables así como otras obligaciones a las cuales se suscriba a fin de satisfacer las expectativas de las partes interesadas pertinentes.
- Establecer un proceso de medición de la satisfacción del cliente, permitiendo identificar y priorizar acciones de mejora que permitan incrementar el nivel de satisfacción.
- Hacer uso del “Sistema de Gestión de Seguridad de la Información” como una herramienta para implementar un sistema formal, y que define las directrices generales relacionadas con la Seguridad de la Información a fin de Asegurar la Seguridad, de la información en los proyectos y servicios prestados, protegiendo sus activos de información al nivel requerido de Disponibilidad, Confidencialidad e Integridad, mediante la aplicación y seguimiento de las políticas, normas y procedimientos relativos a la gestión del servicio y seguridad de la información.
- Actuar en las anomalías e incidencias que puedan surgir, en su comunicación, documentación y resolución.
- Implementar planes de continuidad y disponibilidad del negocio, que garanticen la prestación de los servicios, manteniendo los niveles de gestión y seguridad necesarios.
- Realizar evaluaciones de riesgo periódicas del estado de la seguridad de la información, proporcionando mecanismos para mitigar los riesgos asociados al cumplimiento de los requisitos operativos.

La presente política es conocida y suscrita por todo el personal de **DID** conforme a las exigencias de la dirección, y será revisada con una periodicidad máxima anual, siendo sus cambios debidamente aprobados por la dirección de la organización, como es el caso en Madrid a 16 de septiembre de 2020



Fdo.: Sr. D. Patricio Daniels Rojas
Dirección General