

POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Tipo de documento:	Procedimiento
Código:	LID-REG-001-PGS-V_1.0
Versión:	1.0
Fecha:	9/12/2022
Autor:	Gustau Serra
Proceso asociado:	LID - Liderazgo



Control de cambios

Versión	Cambios	Tipo (Revisión, Validación, Aprobación)	Autor	Aprobado por	Fecha
1.00	Redacción inicial	Aprobación	Gustau Serra	Benjamin Rovira	09/12/2022

Índice de contenido

1. Objeto.....	1
2. Alcance y Normas.....	1
3. Definiciones.....	1
4. Política del Sistema Integrado de Gestión. Gestión de Servicios y de seguridad de la información.....	2

1. Objeto

La Dirección de OXIGEN, dentro de la estrategia definida para el desarrollo del negocio, considera la correcta gestión de los servicios un aspecto fundamental para garantizar la consecución de los objetivos definidos. Esta gestión debe llevarse a cabo considerando de forma conjunta todos los elementos relativos que van más allá de la pura gestión del servicio e incluyen la seguridad de la información, la calidad y la protección del medio ambiente.

Por ello, se compromete en la presente Política global, a velar por la adecuada gestión de los servicios prestados por la organización, con el fin de ofrecer a todas las partes interesadas las mayores garantías en torno a la calidad de dichos servicios preservando la seguridad de la información y con un consumo eficiente de los recursos naturales necesarios para el desempeño de la actividad.

2. Alcance y Normas

La presente Política descrita es de aplicación, con carácter obligatorio, a todo el personal de OXIGEN y para todos sus centros de trabajo.

OXIGEN considera que la provisión de servicios a sus clientes es parte fundamental de su negocio y, es por ello por lo que ha desarrollado e implantado un Sistema de Gestión Integrado, en conformidad con los requisitos de las normas ISO 27001:2013, ISO 20000-1:2018 y el Esquema Nacional de Seguridad como soporte organizativo y metodológico, para emprender el camino de la mejora continua.

3. Definiciones

No obstante, y a los efectos de una correcta interpretación de la presente Política, se incluyen las siguientes definiciones:

- **Sistema Integral de Gestión (SGI):** Sistema de gestión para dirigir y controlar las actividades de gestión del proveedor de servicio desde un punto de vista global incluyendo la gestión del servicio, la gestión de la seguridad de la información y la gestión de la calidad y el medio ambiente.
- **Sistema Integral de Gestión de Servicios (SGS):** Sistema de gestión para dirigir y controlar las actividades de gestión de los servicios del proveedor de servicio.
- **Gestión de servicio:** conjunto de capacidades y procesos para dirigir y controlar las actividades del proveedor de servicio y los recursos para el diseño, transición, provisión y mejora de los servicios para cumplir los requisitos del servicio.
- **Proveedor del servicio:** organización o parte de la organización que gestiona y provee uno o varios servicios cliente.
- **Seguridad de la Información (SGSI):** conjunto de elementos interrelacionados o interactuantes (estructura organizativa, políticas, planificación de actividades, responsabilidades, procesos, procedimientos y recursos) que utiliza una organización para establecer una política y unos objetivos de seguridad de la información y alcanzar dichos objetivos, basándose en un enfoque de gestión del riesgo y de mejora continua.

4. Política del Sistema Integrado de Gestión. Gestión de Servicios y de seguridad de la información.

La Dirección de OXIGEN, con el fin de cumplir con los requisitos y necesidades de los clientes, define y difunde a todos los niveles de la Organización la presente Política, basado en la misión de OXIGEN: acompañar a los clientes en la transformación digital, con soluciones de infraestructuras TIC simples, ágiles y adaptadas a sus necesidades y a las de su negocio.

Para ello ofrece a sus clientes el conjunto siguiente de servicios de Infraestructura Cloud: Cloud PaaS, Cloud IaaS, Cloud Almacenaje, IS Administración y los Servicios de Procesos de Datos: Hosting, Housing, soporte de Aplicaciones y Servicios Genéricos de CPD, Para actuar como facilitador de la transformación digital también ofrece servicios de asesoría y consultoría en el ámbito tecnológico.

Para asegurar el cumplimiento de la misión, Dirección declara principios estratégicos de OXIGEN:

- Aumentar sostenidamente la rentabilidad.
- Incrementar la satisfacción de los clientes.
- Asegurar la eficiencia de los procesos.
- Innovación en productos y servicios.
- Promover y garantizar la seguridad y privacidad por defecto.
- Prestar los servicios con la mayor eficiencia en el consumo de recursos naturales.
- Extender la calidad como principio a todos los ámbitos y actividades de la empresa más allá de la gestión del servicio TI.

Estos principios estratégicos se desarrollan en una serie de Objetivos de mejora específicos, concretos, cuantificables y revisados anualmente por el Comité de Dirección del Sistema Integrado de Gestión ("DES-REG-001-OBJ-Seguimiento_y_medicion_objetivos-V01_00-aaaa_mm_dd"). Es responsabilidad de este Comité asegurarse de que se comunican estos objetivos a todas las funciones y niveles de la organización.

OXIGEN, con el fin de alcanzar estos objetivos y mejorar continuamente la eficacia de su Sistema de Gestión de Servicios y de los servicios en alcance, se compromete a:

- Disponer de todos los recursos, tanto humanos como materiales, necesarios para el cumplimiento de los objetivos establecidos y requisitos aplicables.
- Asegurar la existencia de una Organización dinámica en mejora, en la que se potencia el trabajo en equipo, la comunicación interna, el liderazgo y el desarrollo profesional de todos sus trabajadores.
- Enfoque orientado a la mejora continua, actualizando nuestros procesos internos y códigos de buenas prácticas, incrementando la calidad de nuestros servicios y la expectativa de nuestros clientes y proveedores.
- Desarrollar las medidas para garantizar la seguridad y la privacidad a todos los niveles de la organización con especial énfasis en:
 - La adopción del principio de seguridad y privacidad por defecto.
 - La correcta gestión de la protección de los datos personales.
 - La prevención de brechas de seguridad relativas a la seguridad de la información.
 - La consecución del nivel más alto de seguridad de la información cuando OXIGEN forme parte de la cadena de prestación de servicios públicos.

- Atender a la evolución de la competencia, para ir siempre un paso por delante. La innovación en todas las actividades realizadas por OXIGEN es la garantía de ofrecer a nuestros clientes la mejor solución para sus necesidades presentes y futuras.
- Establecer mecanismos de colaboración mutuamente beneficiosa con los proveedores.

De acuerdo con los requisitos de las normas y marcos de trabajo adoptados por OXIGEN, se despliegan de forma paralela a esta política general, todas aquellas políticas específicas que sean necesarias.

Esta Política se revisa anualmente con el objetivo de adecuarla a los cambios en el contexto de la organización, con atención a las cuestiones externas e internas, para poder asegurar que se adecúa a la estrategia de la compañía.

El incumplimiento de la presente Política de Gestión del Servicio tendrá como consecuencia la aplicación de sanciones, conforme a la magnitud y características del aspecto no cumplido, de acuerdo con la legislación laboral vigente y con los acuerdos específicos entre OXIGEN y su personal.

Sant Cugat, 20 de marzo de 2023

CEO OXIGEN:

Benjamin Rovira Guasch