



Manual de Políticas del Sistema de Gestión

Código

MP

Fecha

Enero 2025

Revisión:

4

Manual de Políticas de Gestión

Políticas para la gestión de la organización

Descripción de las políticas establecidas por parte de la organización para la correcta gestión de sus actividades dentro del SGI dentro de sus respectivos alcances.

Fecha: 23/01/2025



Manual de Políticas del Sistema de Gestión

Código

MP

Fecha

Enero 2025

Revisión:

4



Política del Sistema de Gestión	9001	1	5.2
	14001	1	5.2
	27001	1	5.2
	20000-1	1	5.2
Política de Gestión de Cambios	20000-1	2	8.5.1
Política de Entregas	20000-1	3	8.5.3
Política de Mejoras	20000-1	4	4.5.5.1
Política para la elaboración de presupuestos y contabilidad.	20000-1	5	8.4.1
Política de reclamaciones del servicio	20000-1	6	7.1
Política de Seguridad de la Información.	27001/ENS	1	A 5.1
Política de dispositivos móviles	27001/ENS	8	A 8.1
Políticas y procedimientos de intercambio de información.	27001/ENS	12	A 5.14



Manual de Políticas del Sistema de
Gestión

Código

MP

Fecha

Enero 2025

Revisión:

4

Política de control de acceso.	27001/ENS	9	A 5.15
Política de puesto de trabajo despejado y pantalla limpia.	27001/ENS	10	A 7.7
Política de desarrollo seguro	27001/ENS	13	A 8.25
Política de uso de los controles criptográficos.	27001/ENS	NA	A 8.24 No aplica
Política de respaldo	27001/ENS	14	A 8.13
Política de seguridad de la información para las relaciones con el proveedor	27001/ENS	11	A 5.19



Manual de Políticas del Sistema de Gestión

Código

MP

Fecha

Enero 2025

Revisión:

4


OBJETO DEL DOCUMENTO

Definir las políticas de aplicación por parte de la Organización en el desarrollo de su actividad gestionada conforme al SGI dentro de su alcance.

ALCANCE

Alcance de las gestiones asociadas a sus normas de referencias.

Norma	Alcance
ISO 9001	<p>Diseño, creación y puesta en producción de nuevas plataformas, infraestructuras tecnológicas y soluciones de negocio, así como la evolución de las existentes, realizando posteriormente la operación, soporte y mantenimiento.</p> <p>Todo ello desde diferentes modelos de negocio e intensidades: llave en mano, servicios externalizados parciales y totales, cloud.</p>
ISO 14001	<p>Diseño, creación y puesta en producción de nuevas plataformas, infraestructuras tecnológicas y soluciones de negocio, así como la evolución de las existentes, realizando posteriormente la operación, soporte y mantenimiento.</p> <p>Todo ello desde diferentes modelos de negocio e intensidades: llave en mano, servicios externalizados parciales y totales, cloud.</p>
ISO 27001	<p>Diseño, creación y puesta en producción de nuevas plataformas, infraestructuras tecnológicas y soluciones de negocio, así como la evolución de las existentes, realizando posteriormente la operación, soporte y mantenimiento.</p> <p>Todo ello desde diferentes modelos de negocio e intensidades: llave en mano, servicios externalizados parciales y totales, cloud.</p>
ISO 20000-1	<p>Diseño, creación y puesta en producción de nuevas plataformas, infraestructuras tecnológicas y soluciones de negocio, así como la evolución</p>

	Manual de Políticas del Sistema de Gestión	Código	Revisión: 4
		MP	
		Fecha	
		Enero 2025	

	<p>de las existentes, realizando posteriormente la operación, soporte y mantenimiento.</p> <p>Todo ello desde diferentes modelos de negocio e intensidades: llave en mano, servicios externalizados parciales y totales, cloud.</p>
ISO 22301	<p>Diseño, creación y puesta en producción de nuevas plataformas, infraestructuras tecnológicas y soluciones de negocio, así como la evolución de las existentes, realizando posteriormente la operación, soporte y mantenimiento.</p> <p>Todo ello desde diferentes modelos de negocio e intensidades: llave en mano, servicios externalizados parciales y totales, cloud.</p>

REFERENCIA NORMATIVA DE LAS POLÍTICAS

Política	Apartado		
Política del Sistema de Gestión	9001	1	5.2
	14001	1	5.2
	27001	1	5.2
Política de Gestión de Cambios	20000-1	1	5.2
	20000-1	2	8.5.1
Política de Entregas	20000-1	3	8.5.3
Política de Mejoras	20000-1	4	4.5.5.1
Política para la elaboración de	20000-1	5	8.4.1



Manual de Políticas del Sistema de Gestión

Código

MP

Fecha

Enero 2025

Revisión:

4

presupuestos y contabilidad.			
Política de reclamaciones del servicio	20000-1	6	7.1
Política de Seguridad de la Información.	27001/ENS	1	A 5.1
Política de dispositivos móviles	27001/ENS	8	A 8.1
Políticas y procedimientos de intercambio de información.	27001/ENS	12	A 5.14
Política de control de acceso.	27001/ENS	9	A 5.15
Política de puesto de trabajo despejado y pantalla limpia.	27001/ENS	10	A 7.7
Política de desarrollo seguro	27001/ENS	13	A 8.25
Política de uso de los controles criptográficos.	27001/ENS	NA	A 8.24 No aplica
Política de respaldo	27001/ENS	14	A 8.13
Política de seguridad de la información para las relaciones con el proveedor	27001/ENS	11	A 5.19

DESARROLLO

Las políticas de gestión del presente documento se definen e implantan como un elemento vivo de gestión a través del cual la Dirección de la organización comunica al resto de la misma los requisitos para operar bajo los distintos elementos regulatorios; cambios, escritorios despejados, etc.



Manual de Políticas del Sistema de Gestión

Código

MP

Fecha

Enero 2025


Revisión:

4

La estructura funcional de las políticas es tal que queda definida una única política general de gestión para la organización; dicha política desempeña las funciones de espina dorsal tanto del resto de políticas subsiguientes como de la gestión de la propia organización.

El conjunto de actividades bajo el amparo del Sistema de Gestión de la organización se realiza conforme lo estipulado en el presente documento.

Las políticas en el presente documento incluidas se definen, implementan y operan sin menoscabo de la legislación vigente alineándose siempre con la misma.

	Manual de Políticas del Sistema de Gestión	Código	Revisión: 4
		MP	
		Fecha	
		Enero 2025	

1. Política del sistema de Gestión Integrada

Nuestro Sistema de Gestión Integrado (SGI) es la herramienta fundamental de trabajo de nuestra organización y el eje conductor de la mejora continua. A través de la aplicación del ciclo PDCA (Planificar, Desarrollar, Controlar y Actuar) en nuestros proyectos, aspiramos a ser un referente en nuestro sector, asegurando la calidad de nuestros servicios, la sostenibilidad, la seguridad de la información y la continuidad operativa.


El marco normativo que sustenta nuestro SGI integra las siguientes normas internacionales: el Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001, el Sistema de Gestión Ambiental según ISO 14001, el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información según ISO 27001, el Sistema de Gestión del Servicio según ISO 20000-1, así como el Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio según **ISO 22301**

Este SGI establece los pilares básicos que guían nuestra organización hacia el éxito:

- **Satisfacción del cliente**, ofreciendo servicios de calidad que cumplan con sus requisitos y expectativas.
- **Compromiso ambiental**, minimizando el impacto medioambiental de nuestras operaciones.
- **Seguridad de la información**, manteniendo la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información.
- **Cumplimiento de los SLAs/OLAs**, garantizando servicios de calidad acordados con nuestros clientes.
- **Gestión de la continuidad del negocio**, asegurando la resiliencia de nuestras operaciones frente a interrupciones y la protección de los intereses de todas las partes interesadas.

Para alcanzar estos objetivos, nuestro sistema de gestión se desarrolla mediante un enfoque estructurado PDCA basado en:

- **Planificación:** Establecemos objetivos específicos, medibles, alcanzables, relevantes y temporales (SMART).
- **Desarrollo:** Implementamos actividades necesarias para cumplir los objetivos planificados,


	Manual de Políticas del Sistema de Gestión	Código	Revisión: 4
		MP	
		Fecha	
		Enero 2025	

asignando funciones, responsabilidades y recursos para garantizar la eficacia del sistema integrado.

- **Control:** Llevamos a cabo auditorías internas, revisiones periódicas y simulacros para comprobar la eficacia del SGI.
- **Actuación:** Mejoramos continuamente nuestro sistema mediante acciones preventivas y correctivas, analizando los resultados de fuentes como auditorías, incidentes, problemas y simulacros.

Reconocemos que el recurso más importante de nuestra organización es nuestro **personal**, cuya formación, sensibilización y compromiso son esenciales para el éxito del SGI. Por ello, fomentamos una cultura organizacional orientada a la excelencia, la sostenibilidad, la seguridad y la continuidad.

Con esta política, reiteramos nuestro compromiso de **cumplir con todos los requisitos legales, normativos y contractuales aplicables**, así como de satisfacer las expectativas de nuestros clientes, empleados y demás partes interesadas.

	Manual de Políticas del Sistema de Gestión	Código	Revisión: 4
		MP	
		Fecha	
		Enero 2025	

2. Política de Gestión de Cambios

Nuestra organización, en aras de una gestión eficiente, define su Política de Gestión de Cambios. Para ello se identifica:

Cambio: Modificación en los condicionantes de los servicios dentro del alcance de su SGS, modificaciones de los SLAs, modificaciones en sus elementos críticos necesarios para la provisión del mismo así como a sus Cl's asociados, modificaciones de los requisitos de los servicios y/o sus contratos asociados.

Nota: Los elementos críticos de los servicios vienen definidos a través de la instrucción técnica **INS. 10.6 Control** para cada servicio bajo el amparo de la “gestión del cambio” tanto dichos elementos como los Cl's a ellos asociados.

En vista a lo anteriormente enunciado, nuestra organización, define los siguientes tipos de cambios asociados:

Cambio Estándar: Cambios cuya naturaleza se ve condicionada por la actividad propia del servicio; desarrollados dentro del ámbito del mismo. Son cambios pre aprobados por los participantes en el mismo mediante la aceptación de los términos del servicio. Como tal se identifican aquellos cambios cuya implementación no incurre en una degradación del servicio ni en un cambio de las condiciones de provisión del mismo. Un cambio estándar nunca deberá suponer un gran impacto en los servicios sobre los que se van a implementar o bien sobre el cliente.

Cambio de Emergencia: Son cambios generados debido a una situación crítica dentro del servicio. Son cambios de alto impacto en el mismo y que, caso de no implementarse, podríamos incurrir en una degradación de servicio severa pudiendo, en último lugar, incurrir en una ruptura del mismo. Dichos cambios se identifican como de alto impacto no sólo para el servicio sino también para él. Debido a la necesidad crítica de su implementación no siguen el proceso normal de implementación de los cambios constituyendo, por definición, una excepción a la metodología ordinaria de la organización para la valoración e implementación de cambios de la organización.

Cambio Bajo Pedido: Cambio no incluido dentro de los subtipos anteriores. Dentro de éste cambio se incluyen, por ejemplo, los cambios en las condiciones de los servicios así como el cese de los mismos. Dichos cambios operan bajo el amparo de la gestión del cambio de la organización; **INS. 10.6 Control**.

Para la valoración del impacto potencial de los “cambios normales” se establece el siguiente criterio:

Tipo de cambio	Impacto
Cambios que afectan al servicio de modo administrativo. Ejemplo: Ampliaciones de período de contrato.	Leve



Manual de Políticas del Sistema de
Gestión

Código

MP


Fecha

Enero 2025

Revisión:

4

Cambios que afecten al servicio mediante la ampliación del mismo dentro de una misma actividad. Ejemplo: Atender a más usuarios	Medio
Cambios que afectan de forma severa al servicio o a recursos empleados por el mismo que se empleen en más de un servicio. Ejemplo: Cese de un servicio.	Alto

	<p align="center">Manual de Políticas del Sistema de Gestión</p>	Código	<p align="center">Revisión:</p> <p align="center">4</p>
		MP	
		Fecha	
		Enero 2025	

3. Política de Entregas

Con el fin de apoyar la gestión eficiente de nuestros servicios, definimos los siguientes términos aplicables a nuestros servicios:

Entrega: Modo a través del cual proveemos del servicio contratado a nuestro cliente. Las entregas a las cuales nuestra organización somete sus servicios son:

Entregas mantenidas: Son entregas realizadas in tempore sin una fecha **concreta de entrega?** El comienzo de la provisión del servicio se identifica según lo estipulado por los contratos, típicamente con la firma de los mismos, a los que el servicio queda vinculado y con despliegue hasta su finalización.

Ejemplo: Mantenimientos. *Frecuencia de la entrega:* El vigor del contrato.

Entregas únicas: Entregas donde el servicio provisto por la organización dispone de un plazo de consumo. *Frecuencia de la entrega:* Unitaria.

Ambos tipos de entrega quedan bajo el amparo de la operativa ordinaria de la organización en materia de la entrega de sus servicios conforme a lo estipulado en la **INS. 10.6 Control**.

Entrega de emergencia: Entrega vinculada a una actividad catalogada bien por la organización o bien por el cliente como urgente. Dicha entrega no sigue los cauces ordinarios de la organización implementándose directamente en el servicio al considerarse su puesta en producción vital para la naturaleza del mismo.



Manual de Políticas del Sistema de Gestión

Código

MP

Fecha

Enero 2025

Revisión:

4

4. Política de Mejora del servicio


Las actividades identificadas, a través de la organización, para la mejora de sus servicios se valoran y ponderan conforme a los beneficios que éstas aportan. Dichos beneficios deben incidir en la mejora de uno o más de los siguientes elementos:

- Calidad.
- Valor (Rentabilidad).
- Capacidad.
- Coste.
- Productividad.
- Empleo de recursos.
- Reducción de riesgos.

Siendo sus criterios de evaluación:

Elemento	Criterio de mejora
Calidad	
Rentabilidad	
Capacidad	
Coste	
Productividad	
Empleo de recursos	
Reducción de riesgos	

Esto constituye la guía base para la toma de decisiones por parte de la Dirección en cuanto a la implantación de las mejoras en los servicios y su posterior implementación.

	Manual de Políticas del Sistema de Gestión	Código	Revisión: 4
		MP	
		Fecha	
		Enero 2025	

5. Política para la elaboración de presupuestos y contabilidad

Buscando el control económico efectivo tanto sobre los servicios como sobre los componentes en los que éstos se basan se establece esta política.


Los presupuestos así como la contabilidad de nuestra organización que desempeña de modo que, al menos, contemple lo siguiente:

- 1.** Los activos empleados para proveer los servicios.
- 2.** Los recursos compartidos.
- 3.** Costes de estructura.
- 4.** Inversiones y gastos.
- 5.** Servicios suministrados externamente.
- 6.** Personal.
- 7.** Instalaciones.

Así mismo monitorizamos y contrastamos nuestros costes contra lo presupuestado revisando las previsiones financieras y gestionando los costes.

Se informa del coste de los cambios de los servicios para las peticiones de cambio.

Para lo anteriormente expuesto nos apoyamos en nuestros **PR 22 Gestión de Compras y almacén.**

	Manual de Políticas del Sistema de Gestión	Código	Revisión: 4
		MP	
		Fecha	
		Enero 2025	

6. Política de reclamaciones del Servicio

Concienciados en ofrecer un servicio de calidad a sus clientes adoptamos la siguiente definición de “reclamación” para sus servicios:

Reclamación: Muestra de insatisfacción expresada a la organización respecto de los servicios que presta.

Por ello asignamos a cada reclamación recogida una incidencia para así realizar su análisis, escalado cuando proceda, tratamiento y respuesta.


Como resultado del análisis de las reclamaciones registradas podemos proceder de la siguiente manera:

Corrección: Una vez se identifican las causas de la situación de insatisfacción se acatan medidas para su corrección.

Proactividad: Una vez identificadas las causas de la situación de insatisfacción se emplean medidas complementarias para prevenir la aparición de potenciales “reclamaciones”.

Desestimación: Si fruto de la clasificación de la queja se le dota del grado de “no procedente”, la organización, habrá concluido el tratamiento a dar a la misma.

De forma general, nuestra organización, dispone para la recogida e identificación de incidentes la **INS. 10.4 incidentes**. Del mismo modo vemos nuestra gestión sustentada a través del procedimiento **PR 14 Medición de la Satisfacción del Cliente** para, más allá de su tratamiento, evaluar su satisfacción.


	Manual de Políticas del Sistema de Gestión	Código	Revisión: 4
		MP	
		Fecha	
		Enero 2025	

7. Política Medioambiental

CONASA es una empresa comprometida con la sociedad y sensibilizada con el Medio Ambiente.

A fin de reforzar estos compromisos, implanta en su organización un Sistema de Gestión basado en ISO 14001 afianzando sus pilares en los siguientes principios:

- Protección y conservación del Medio Ambiente.
- Prevención de la contaminación.
- Aplicar en la medida de lo posible la regla de las “3Rs”
 - Reducir.
 - Reciclar.
 - Reutilizar
- Hacer un uso responsable por toda la organización de los recursos naturales de los que disponemos, sin despilfarros o gastos innecesarios.
- Asegurándose de que se realiza una eliminación de los residuos, que respete el Medio Ambiente.
- Manifestamos nuestro firme compromiso de cumplir la legislación vigente en el desarrollo de nuestras actividades empresariales.
- Cooperaremos con las autoridades y órganos oficiales en el desarrollo de las disposiciones destinadas a proteger la comunidad, los empleados y el Medio Ambiente.

	Manual de Políticas del Sistema de Gestión	Código	Revisión: 4
		MP	
		Fecha	
		Enero 2025	

8. Política de dispositivos móviles.

Recogida bajo el manual de bienvenida en el apartado “Ordenadores, teléfonos y material de oficina”.

8.1 Teletrabajo.

Las actividades de teletrabajo se realizan en ambientes donde únicamente se satisfagan condiciones equivalentes a la organización en lo relativo a:


- a) Seguridad física.
- b) Entorno de teletrabajo propuesto.
- c) Requisitos de seguridad para las comunicaciones. (No emplearemos redes de comunicación abiertas tales como redes públicas de centros comerciales).
- d) Caso de tener que acceder a redes de comunicación públicas será únicamente para actividades como el envío de correos electrónicos.
- e) Cuando la actividad de teletrabajo sea necesaria para el acceso a sistemas generales de la organización, tales como el acceso al dominio, se emplearán siempre por redes cuya seguridad sea igual o mayor a la de la compañía.
- f) No se accederán a recursos de información de la organización desde equipos ajenos a la misma.

9. Política de control de acceso.

Para la asignación de accesos de las personas a los recursos de información su responsable considerará:

- a) Perfil requerido.
- b) Información a la que requiere tener acceso
- c) Canales y/o medios materiales a los cuales serán necesarios su acceso.

En función de lo cual se le facilitarán el acceso a las aplicaciones de negocio así como se le facilitarán los medios materiales oportunos.

	Manual de Políticas del Sistema de Gestión	Código	Revisión: 4
		MP	
		Fecha	
		Enero 2025	

9.1 Restricción de acceso a la información.

La definición de los perfiles tanto de las aplicaciones como de los sistemas críticos de la organización (por ej. Active Directory). Dicha definición de perfiles considera los siguientes criterios:

- a) Información a la que se va a tener acceso.
- b) El modo en que se va a tener acceso (lectura, escritura, ambos).

Cuando la información lo requiera se procederá a un proceso de auditoría para revisar la idoneidad de acceso de los perfiles a la información así como las personas a dichos perfiles asignados.

10. Política de escritorio y pantallas limpias.


Esta política se configura tomando como línea base lo dispuesto conforme lo descrito en el apartado A.7.7, de la norma 27001.

Con el fin de avanzar en la salvaguarda de la seguridad de la información se ha definido la presente “Política de puesto de trabajo despejado y pantalla limpia”. Una política de puesto de trabajado despejado y pantalla limpia reduce los riesgos de accesos no autorizados, pérdida o daño de la información, tanto durante las horas de trabajo como fuera de ellas.

Es importante tener en cuenta las directrices para la clasificación de documentos en lo referente a lo considerado en la organización como documentación sensible.

El personal que opere dentro de las instalaciones de CONASA o con acceso a sus recursos de información, deberán siempre tener en cuenta que:

- La información del negocio sensible o crítica, tanto en papel como en soportes de almacenamiento electrónico, debe de estar siempre guardada en armarios o muebles de seguridad, cuando ésta no sea necesaria para el usuario. La mesa de trabajo debe de quedar despejada al finalizar la jornada laboral, sin dejar al alcance de terceros ningún tipo de documentación.
- Los ordenadores y terminales deberán quedarse apagados o protegidos mediante un mecanismo de bloqueo de pantalla y teclado controlado mediante una contraseña, así como protegidos cuando no están en uso. La responsabilidad de esto es del usuario al que se le ha asignado el equipo.
- Deben de controlarse los puntos de entrada y salida del correo.

	Manual de Políticas del Sistema de Gestión	Código	Revisión: 4
		MP	
		Fecha	
		Enero 2025	

- No se debe de permitir, salvo autorización expresa por parte de un responsable de la organización, el uso por usuarios no autorizados de las impresoras, escáneres y cámaras de los dispositivos móviles en la organización.
- Los documentos que contienen información sensible o información clasificada deben de retirarse de manera inmediata de las impresoras.

11. Política de seguridad de la información para relaciones con los proveedores.

Cuando un proveedor va a tener acceso a la información de la organización, el interlocutor del cliente, y/o responsable al cargo de la relación con el mismo identificará la información a la cual ha de tener acceso, recursos a los que ha tener acceso así como tiempo del mismo. Dicha actividad será supervisada por el responsable encargado por parte de la organización.

12. Política de intercambio de información.

Esta política se configura tomando como línea base lo dispuesto conforme lo descrito en el apartado A.5.14, de la norma 27001.

Los métodos formales a través de los cuales el personal de CONASA puede realizar comunicaciones con el exterior son:

Correo electrónico.

Teléfono.


Redes Sociales.

En caso de comunicaciones externas se empleará el binomio Correo teléfono.

La información de uso interno o de negocio se difundirá únicamente a personal propio a través de correo electrónico o teléfono. Quedando prohibida su difusión a externos.

La información susceptible de comunicación empleará los canales anteriormente considerados los cuales se emplearán considerando lo siguiente:

No se gritará (verbal o de forma escrita mediante el uso de mayúsculas).

	<p align="center">Manual de Políticas del Sistema de Gestión</p>	Código	<p align="center">Revisión:</p> <p align="center">4</p>
		MP	
		Fecha	
		Enero 2025	

No se harán comentarios personales sobre terceros (no se emitirán juicios de valor personales sobre terceros).

Se empleará un lenguaje cordial pero correcto.

13. Política de desarrollo seguro

Esta política se configura tomando como línea base lo dispuesto conforme lo descrito en el apartado A.8.25, de la norma 27001.

Como norma general cuando la organización deba realizar un desarrollo contemplará los procedimientos de la organización referente a:

Codificación.

Comentarios de código.

Elementos técnicos o tecnológicos.

Pruebas de calidad de producto.

Pruebas de validación, y las contempladas en los planes de aseguramiento de la calidad.

Quedando prohibido el código de terceros no contrastado.

14. Política de respaldo.

Recogido en la instrucción de copias de seguridad.