

## POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN DEL SERVICIO, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS

La **Dirección de TI de Diusframi, S.A.U.** 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 de TI, la Seguridad de la Información y la Protección de Datos, 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 de TI y del tratamiento de la información, se ha desarrollado e implantado un Sistema integrado de Gestión del Servicio de TI 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 **Diusframi**, 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 de TI y la Seguridad de la Información.

Para todo ello, la **Dirección de TI de Diusframi**, 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 de TI, la Seguridad de la Información y Protección de Datos, y adquiere los siguientes compromisos:

- Mantener el conjunto de capacidades y procesos que permitan dirigir y controlar las actividades y recursos de la organización para la planificación, diseño, transición, entrega y mejora de los servicios con la finalidad de entregar valor al cliente, cumpliendo 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 de TI y 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 de TI y 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.
- Garantizar la protección de datos personales y el cumplimiento de todas las obligaciones exigibles en esta materia.

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.
- Nombrar un Delegado de Protección de Datos personales que vele por el cumplimiento de la normativa vigente en esta materia.
- 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 y protección de datos, (legales, normativos y reglamentarios), los requisitos del cliente y cualquier otro requisito asumido por la Dirección de Diusframi.
- 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 servicio, de seguridad de la información y protección de datos 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 y protección de datos, que garantice el conocimiento por parte del personal de Diusframi, de las políticas, los procedimientos, los controles y medidas de seguridad y privacidad aplicadas y que fomente la participación activa en el desempeño de la seguridad de la información, protección de datos y gestión de los servicios.
- Asegurar la protección de los activos de la organización y monitorizar el desempeño de proveedores.
- Establecer los mecanismos apropiados que permitan la gestión de incidentes que pudieran interrumpir o comprometer las operaciones de negocio, diseñando e implantando mecanismos que permitan su prevención, detección, control, recuperación y posterior análisis.
- 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 y protección de datos.
- 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, y 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 de TI 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 (o con cada cambio crítico) del estado de la seguridad de la información y protección de datos, que identifique amenazas y vulnerabilidades, y cuyo tratamiento proporcione mecanismos para mitigar los riesgos asociados al cumplimiento de los requisitos operativos.
- Asegurar que de los datos de tarjetas se tratan como información confidencial, y, por lo tanto, las medidas de seguridad a aplicar en ellos serán las relativas a información de dicho nivel.
- Velar para que las instalaciones de la compañía cuenten con las medidas de seguridad física necesarias para garantizar un nivel adecuado de protección, frente a potenciales amenazas.

La presente política es conocida y suscrita por todo el personal de Diusframi 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 03 de Agosto de 2023

Ignacio Rodríguez Díaz  
Dirección de TI Grupo



GRUPO DIUSFRAMI  
Agosto 2023