

proconsi
Tecnologías de la Información



MSIG_Política SIG

Fecha: 26/12/2018

Índice

Índice	1
Aprobación	2
Antecedentes	2
1 Política del Sistema Integrado de Gestión	3
1.1 Alcance	3
2 Compromisos de la Dirección	4
3 Política de Calidad	5
4 Política de Seguridad	6
4.1 Objetivos	6
4.2 Legislación aplicable y requisitos contractuales	7
4.3 Estructura de seguridad	8
4.4 Documentación de seguridad del sistema	8
4.5 Principios de seguridad	9
4.5.1 Seguridad por defecto	9
4.5.2 Seguridad basada en el liderazgo y en la organización	9
4.5.3 Organización de la seguridad	10
4.5.4 Seguridad basada en procedimientos	10
4.5.5 Seguridad gestionada en base al riesgo	10
4.5.6 Seguridad considerando incidentes	11
4.5.7 Continuidad de los servicios	11
4.5.8 Seguridad considerando la gestión de recursos	11
4.5.9 Seguridad de áreas y entorno	11
4.5.10 Seguridad como requisito legal	12
5 Política de Gestión del Servicio	12

Aprobación

Esta Política es propiedad de PROCONSI, S.L., en adelante PROCONSI. Su reproducción total o parcial queda limitada a la autorización expresa por parte del Director General de la organización. El contenido de esta Política del Sistema Integrado de Gestión no supone para PROCONSI obligaciones ni derechos diferentes de los pactados contractualmente.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Responsable del SIG	Responsable del SIG Responsable de Seguridad	Director General Responsable SIG

Antecedentes

Como consecuencia de la Implantación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, integrado en el Sistema de Gestión de la Calidad, surge el Sistema Integrado de Gestión. Posteriormente, con la Implantación de un Sistema de Gestión del Servicio, el Sello de Ciberseguridad, y el Esquema Nacional de Seguridad, tres nuevos sistemas se integran en el SIG.

Esta Política del Sistema Integrado de Gestión, proviene de la anterior Política de Calidad y se complementa con la Política de Seguridad y de Gestión del Servicio de la organización.

1 Política del Sistema Integrado de Gestión

La Política del Sistema Integrado de Gestión de PROCONSI nace de la preocupación por parte de la Dirección de garantizar la plena satisfacción de las partes interesadas, así como la gestión de la seguridad de sus sistemas de información, y la Gestión del Servicio ofrecido a los clientes.

La Dirección de PROCONSI enfoca la Gestión de la Calidad, la Seguridad de la Información y la Gestión del Servicio, como un Sistema para entregar productos o prestar servicios que satisfagan las necesidades del CLIENTE; teniendo en cuenta los requisitos de la actividad de PROCONSI, así como los requisitos legales, reglamentarios o contractuales. Todos los procesos internos y externos quedan adscritos y afectos a la presente política o cuantas políticas transversales se desarrollen para dar cumplimiento a la misma.

La Política del SIG tiene vigencia desde la aprobación por la Dirección y mientras no se apruebe una posterior, se mantendrá vigente. La Política es comunicada y puesta a disposición de todos los afectados, tanto internos como externos.

Toda violación de la presente política o aquellas que la desarrollen, de las normas y procedimientos, será considerado por el procedimiento disciplinario, incluyéndose proveedores y colaboradores externos que serán tramitados por su procedimiento oportuno.

1.1 Alcance

El Sistema Integrado de Gestión (SIG) se ha desarrollado tomando como alcance, según el sistema en cuestión, los procesos de negocio de:

En el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC):

- Diseño y desarrollo de software e integración de sistemas.
- Implantación y mantenimiento de soluciones de hardware y software,

En el Sistema de Gestión de Servicios TI (SGS):

- Soporte y mantenimiento de software y hardware a clientes internos y externos.

En el Sistema de Gestión de seguridad de la información (SGSI) - ENS:

- Diseño y desarrollo de software e integración de sistemas.
- Implantación y mantenimiento de soluciones de hardware y software.
- Consultoría tecnológica y procesos de soporte.

En el Sello de Ciberseguridad:

- Área de Ciberseguridad, incluyendo los servicios de consultoría, auditoría, y seguridad gestionada para los clientes.

desarrollados en las instalaciones de PROCONSI del Parque Tecnológico de León.

2 Compromisos de la Dirección

El Director General de PROCONSI está comprometido con el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión y con la mejora continua de su eficacia.

El Director General de PROCONSI es el Director del Sistema Integrado de Gestión (SIG), y por tanto también es el Director del Sistema de Gestión de Seguridad, y el resto de los socios de la organización están comprometidos con la seguridad de la compañía, además de por sus cargos, por formar parte del Comité de Seguridad de PROCONSI, y ser así parte activa del mismo.

El Director General:

- Comunica a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los de seguridad, del servicio, los legales, reglamentarios, y las obligaciones contractuales.
- Establece y comunica el alcance del SIG.
- Define y comunica la Política del Sistema Integrado de Gestión, normas y procedimientos.
- Comunica la Política de Seguridad y la importancia de cumplir con ella a clientes y a proveedores (contrato de confidencialidad).
- Asegura el establecimiento y la comunicación de los objetivos de la calidad, de seguridad de la Información y de la gestión del servicio.
- Lleva a cabo las revisiones por la Dirección anuales.
- Dirige las revisiones del SIG.
- Vela por que se realicen las auditorías internas del SIG, anualmente.
- Asegura que se revisan los resultados de las auditorías para identificar oportunidades de mejora.
- Asegura la provisión y disponibilidad de recursos.
- Asegura que se gestionan y se evalúan los riesgos de seguridad de la información y del servicio, a intervalos planificados.
- Define el enfoque a tomar para la gestión de los riesgos de seguridad de la información y los criterios para asumir los riesgos.
- Aprueba los niveles de riesgo aceptables para la organización.
- Establece roles y responsabilidades en materia de seguridad.
- Asegura que el Plan de gestión del servicio se crea, implementa y mantiene con el propósito de mostrar adhesión a la Política, alcanzar los objetivos de gestión del servicio y satisfacer los requisitos del servicio.
- Determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito de la organización y su dirección estratégica.

El compromiso de la Dirección está reflejado en las siguientes políticas.

3 Política de Calidad

Debido a la importancia presente y clave de futuro, la Dirección declara que:

- La CALIDAD es un factor clave en la supervivencia de la organización. Por ello, el esfuerzo debe orientarse hacia la satisfacción de las partes interesadas y, más concretamente del cliente.
- La CALIDAD y su mejora son responsabilidad de todas y cada una de las personas de la organización y en primer lugar de su Dirección. Asimismo, supone mantener y fomentar las buenas relaciones con los clientes, con los proveedores y con los competidores (partes interesadas) para conocer y adelantarnos en la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, accionistas, trabajadores y entidades públicas (partes interesadas).
- La CALIDAD y su mejora no pueden darse sin la mejora de los recursos humanos, exigiendo actitudes de colaboración y participación a todos los niveles. La información, la comunicación y la formación son indispensables. Por ello, la Dirección presta máxima atención a la motivación del personal de la organización y de los colaboradores para optimizar su rendimiento y su aportación a la organización, informándoles de nuestra estrategia de calidad y de servicio al cliente e involucrándoles en las actividades desarrolladas.
- La CALIDAD es consecuencia de una correcta y exhaustiva planificación, ejecución y revisión periódica del Sistema de la Calidad.
- La CALIDAD supone el permanente cumplimiento de los requisitos y la mejora continua de nuestros procesos, de nuestros productos y de nuestros servicios para incrementar la satisfacción de nuestros clientes. Por tanto, el propósito individual ha de ser el hacer las cosas bien a la primera, asumiendo las responsabilidades individuales para su posterior medición y análisis.
- La CALIDAD es susceptible de mejora continua. Los fallos se deben utilizar para hacer prevención, eliminando las causas que los han producido.
- La CALIDAD es el resultado de una organización dinámica y ágil que pueda adaptarse a la evolución de las necesidades de nuestros clientes y a los cambios del mercado. Para ello, la Dirección se compromete a reinvertir parte de los beneficios obtenidos en el desarrollo y la mejora de nuevas metodologías a nuestro alcance. Asimismo, la Dirección se compromete a fomentar el crecimiento continuo de la organización, asegurando la rentabilidad y el correcto desarrollo de la actividad comercial y de la atención a las necesidades de los clientes.

4 Política de Seguridad

La Política de Seguridad tiene por objeto proteger los activos de información del sistema de información de PROCONSI, así como los activos de información de nuestros clientes con los que exista un acuerdo contractual, ante cualquier amenaza, sea interna o externa, deliberada o accidental. Se busca garantizar la calidad de la información y la prestación continuada de los servicios, actuando preventivamente, supervisando la actividad diaria para detectar cualquier incidente y reaccionando con urgencia a los incidentes para recuperarse lo antes posible y minimizar el impacto.

PROCONSI tiene implantado, y mejora continuamente, un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información acorde con la norma UNE-ISO/IEC 27001:2013, el Referencial del Sello de Ciberseguridad (v1.3) de la AEI de Ciberseguridad y Tecnologías Avanzadas, y el Esquema Nacional de Seguridad.

La Política de Seguridad es de aplicación sobre todo el personal de PROCONSI, incluyendo sus contratistas y el personal contratado temporalmente; afecta a cualquier tipo de información, tanto la que sea propiedad de PROCONSI como la que procede de clientes, con independencia del soporte o medio en el que se encuentre, tipología o categoría; y aplica a cualquier activo de información propiedad de la organización que afecte al sistema.

La Seguridad de la Información está implícita en cada uno de los puntos de esta Política, e integrada en los procesos de negocio como herramienta clave para conseguir los objetivos de negocio de PROCONSI. Esta política queda alineada plenamente con los objetivos de negocio e integrada en la estrategia de la organización.

4.1 Objetivos

Los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) de la organización son:

- Mantener una gestión adecuada del SGSI de acuerdo con los estándares de seguridad y las buenas prácticas del sector, llevando acabo todo esto de manera que se aseguren ventajas competitivas para la organización.
- Proteger la información interna relacionada con la prestación de los servicios, considerando las dimensiones de:
 - Confidencialidad para asegurar que la información solo sea accedida por aquellos que cuenten con la autorización respectiva. Toda la información se protegerá de manera que no se pondrá a disposición, ni se revelará a individuos, entidades o procesos, no autorizados previamente.
 - Integridad para preservar la veracidad y completitud de la información y los métodos de procesamiento. Toda la información se protegerá de manera que se podrá asegurar que no ha sido alterado de manera no autorizada. La alteración será entendida en todos sus contextos, es decir, la creación, modificación o eliminación.
 - Disponibilidad para asegurar que los usuarios autorizados tienen acceso a la información y los procesos, sistemas y redes que la soportan, cuando se requiera. La información será accesible a aquellos usuarios o procesos que la requieran y cuando lo requieran. Será principio básico de la organización, la restricción de accesos al mínimo necesario.
 - Trazabilidad para asegurar que queda constancia fehaciente del uso del servicio y del acceso a los datos, es decir, que las actuaciones de una entidad pueden ser imputadas exclusivamente a dicha

entidad. Toda acción desarrollada en el sistema o sobre la información, puede ser imputada a su autor, en cualquier fase de ciclo de vida o en cualquier fase de proceso.

- Autenticidad para asegurar que quien accede al servicio es realmente quien se cree y garantizar la fuente de la que proceden los datos. Toda información puede ser asignada a una fuente o todo autor puede ser contrastado y acreditar su identidad sin lugar a dudas.
- Establecer anualmente objetivos específicos (*RG_Objetivos de Seguridad*) en relación a la Seguridad de la Información, que garanticen la mejora continua del SGSI, siendo estos consistentes con los presentes objetivos.
- Desarrollar un proceso de análisis del riesgo y, de acuerdo a su resultado, implementar las acciones correspondientes con el fin de tratar los riesgos que se consideren inaceptables, según los criterios establecidos (*ITS_Analisis y Gestion de Riesgos*).
- Establecer los medios necesarios para garantizar la continuidad del negocio de la organización.
- Cumplir con los requisitos del negocio, las obligaciones legales y las obligaciones contractuales de seguridad.
- Asegurar que los activos de la organización solo sean utilizados por usuarios autorizados en el ejercicio de sus funciones, sus perfiles definidos o según asignaciones extraordinarias.
- Establecer y difundir los roles y responsabilidades relacionados con la Seguridad de la Información (*MSIG_Estructura de Seguridad*).
- Sensibilizar y concienciar de manera estable y permanente a todo el personal de la organización en cuanto a la seguridad de la información.
- Fomentar y mantener el buen nombre de la organización en relación a los servicios desarrollados, saber y respuesta activa (reactiva y proactiva) ante incidentes de seguridad, mantenimiento la imagen y reputación.
- Reflejar en la Declaración de Aplicabilidad del SGSI (*RG_Declaración de Aplicabilidad_SGSI*) los objetivos de control definidos para el SGSI de PROCONSI, basados en los controles recogidos en el Anexo A de la norma 27001:2013.
- Reflejar en la Declaración de Aplicabilidad del ENS (*RG_Declaración de Aplicabilidad_ENS*) las medidas de seguridad y dimensiones definidos en el Esquema Nacional de Seguridad.
- Sancionar cualquier violación a esta política, así como a cualquier política o procedimiento del SGSI.

4.2 Legislación aplicable y requisitos contractuales

Se identifican las siguientes obligaciones legales aplicables a la organización en relación a la seguridad de la información:

- **Esquema Nacional de Seguridad:**
 - Real Decreto 3/2010 Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la administración electrónica
 - Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la administración electrónica.
 - Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad.
 - Resolución de 13 de abril de 2018, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de Notificación de Incidentes de Seguridad.

- Aplicabilidad: alcance del SGSI.
- **LOPDGDD – Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.**
 - Aplicabilidad: tratamiento de datos de carácter personal propios tanto de PROCONSI como de empresas externas (encargados de tratamiento, destinatarios).
- **LSSICE – Ley de Servicios de la Sociedad de Información y del Comercio Electrónico.**
 - Aplicabilidad: actividades comerciales en internet de la organización.
- **Copyright – Derecho de autor.**
 - Aplicabilidad: licencias software.

Se identifican las siguientes obligaciones empresariales establecidas por la organización:

- **ISO/IEC 27001:2013 – Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).**
 - Aplicabilidad: alcance del SGSI.
- **UNE EN ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC).**
 - Aplicabilidad: alcance del SGC.
- **ISO/IEC ISO 20000-1:2011 – Sistema de Gestión del Servicio (SGS).**
 - Aplicabilidad: alcance del SGS.

Además, se consideran los requisitos contractuales establecidos en contratos de clientes o proveedores que requieran de requisitos específicos en materia de seguridad.

4.3 Estructura de seguridad

En el *MSIG_Estructura de Seguridad* se establecen los roles de seguridad, definiendo para cada uno, los deberes y responsabilidades de su cargo, así como el procedimiento para su designación y renovación.

Además, en el mencionado documento se establece la estructura del Comité de Seguridad para la gestión y coordinación de la seguridad, detallando su ámbito de responsabilidad, los miembros y la relación con otros elementos de la organización.

Los roles y responsabilidades en relación al SGSI son comunicados a las nuevas incorporaciones y recordados periódicamente a todo el personal de la organización.

4.4 Documentación de seguridad del sistema

La documentación generada dentro del SGSI es controlada y aprobada por el Comité de Seguridad.

Esta documentación se encuentra localizada en un directorio de acceso restringido para los miembros del Comité, únicamente haciéndose públicos los documentos que se consideran que debe ser conocidos por todos a través de la intranet.

En el *PR_Control de documentos* se establece la gestión que se realiza de la documentación del SIG, especificando la categorización establecida.

4.5 Principios de seguridad

El SGSI se encuentra enmarcado por los siguientes principios de seguridad:

- Seguridad por defecto.
- Seguridad basada en el liderazgo y en la organización.
- Organización de la Seguridad
- Seguridad basada en procedimientos
- Seguridad gestionada en base al riesgo
- Seguridad considerando incidentes
- Continuidad de los servicios
- Seguridad considerando la gestión de recursos
- Seguridad de áreas y entorno
- Seguridad como requisito legal

4.5.1 Seguridad por defecto

La seguridad se entiende como un proceso integral constituido por todos los elementos técnicos, humanos, materiales y organizativos, relacionados con el sistema. La seguridad del sistema contempla los aspectos de prevención, detección y corrección, para conseguir que las amenazas sobre el mismo no se materialicen, no afecten gravemente a la información que maneja, o los servicios que se prestan.

Las funciones de operación, administración y registro de actividad son las mínimas necesarias, y se asegura que sólo son accesibles por las personas, o desde localizaciones o equipos, autorizados, pudiendo exigirse en su caso restricciones de horario y puntos de acceso.

El uso del sistema es sencillo y seguro, de forma que una utilización insegura requiere de un acto consciente por parte del usuario.

Para mantener el proceso de seguridad integral, se realiza una organización de la información en carpetas de acceso restringido, conforme a los principios de protección frente a pérdidas, accesos indebidos, divulgación o uso indebido, deterioro de la información o pérdida de disponibilidad. Cada usuario únicamente accede a la información que requiere para llevar a cabo su actividad.

Se conoce en todo momento el estado de seguridad del sistema o de sus componentes, en relación a las especificaciones de los fabricantes, a las vulnerabilidades y a las actualizaciones que les puedan afectar.

4.5.2 Seguridad basada en el liderazgo y en la organización

La seguridad compromete a todos los miembros de la organización, en base a sus diferentes roles, considerando diferentes responsabilidades.

La Dirección es quien lidera la organización y promueve la cultura de seguridad, asignando los roles requeridos y potenciando la transversalidad de la seguridad en cada proceso desarrollado o servicio a terceros.

La seguridad del sistema es revisada de conformidad a los requisitos, la política y los procedimientos aprobados por la Dirección. Las revisiones son por parte de la Dirección y por revisiones internas o auditorías del sistema. Específicamente la organización y el sistema se pueden someter a procesos de certificación externos, conforme a lo establecido por el Esquema Nacional de Seguridad y cualquier otro estándar de seguridad que le pudiera interesar.

4.5.3 Organización de la seguridad

Se establece una estructura organizativa en la organización, donde se establecen roles específicos, pero siempre considerando el principio de separación de funciones. Se designan a las personas que ocupan los roles, por periodos anuales, siendo estos renovados automáticamente mientras que la Dirección no establezca una nueva persona para ocupar el cargo.

4.5.4 Seguridad basada en procedimientos

La seguridad del sistema se documenta mediante procedimientos de operación que son puestos a disposición de los usuarios implicados en el mismo. Los cambios son gestionados, las capacidades del sistema son medidas y controladas y los entornos están separados. Se desarrollan procedimientos de protección del sistema, incluyendo procedimientos de copias y restauración.

Se documentan los acuerdos con proveedores y colaboradores que forman parte del sistema. La cadena de suministro es controlada con relación a los requisitos de seguridad, la prestación de servicios o los cambios de suministradores.

Las redes son gestionadas, incluyendo cuando sea necesario, el cifrado o el control de comunicaciones.

4.5.5 Seguridad gestionada en base al riesgo

La gestión de riesgos es parte esencial del proceso de seguridad, manteniéndose permanentemente actualizado, bajo el liderazgo de la Dirección.

La gestión de riesgos se realiza por medio del análisis y tratamiento de los riesgos a los que está expuesto el sistema de información y la organización, basándose en la metodología detallada y documentada en la *ITS_Analisis y Gestion de Riesgos*, permitiendo la repetición de la medición y análisis.

4.5.6 Seguridad considerando incidentes

El proceso de gestión de incidentes, incluye la detección y notificación de los incidentes de seguridad, los criterios de clasificación, los procedimientos de análisis y resolución, así como los cauces de comunicación a las partes interesadas, especialmente cuando afecta a terceros, y el registro de las actuaciones ejecutadas.

Los incidentes de seguridad permiten la recopilación de evidencias, de manera que se pueda identificar y documentar la recogida, la adquisición y la preservación de la información. Cuando estas evidencias afecten a acreditaciones de carácter legal, se cuenta con el Delegado de Protección de Datos (DPO).

4.5.7 Continuidad de los servicios

La continuidad forma parte del sistema de gestión, conforme a las necesidades de la organización y los controles establecidos. La organización considera el análisis de impacto y las consecuencias de la información que el mismo muestre.

4.5.8 Seguridad considerando la gestión de recursos

Todo el personal relacionado con el sistema y con la información, es formado e informado de sus deberes y obligaciones en materia de seguridad, siendo controladas y supervisadas sus acciones.

Cada usuario que accede a la información del sistema está identificado de forma única, de modo que se conoce, en todo momento, quién recibe derechos de acceso, de qué tipo son éstos, y quién ha realizado determinada actividad.

La responsabilidad es exigible mediante un procedimiento disciplinario, que al igual que las pautas de seguridad, conoce previamente el usuario. Este procedimiento está alineado con la normativa laboral.

El usuario con acceso concedido al sistema, pueda o no desarrollar acciones, está sometido a secreto y reserva, aun cuando finalice su relación con la organización. Ningún usuario accede al sistema sin estar previamente informado de este extremo.

4.5.9 Seguridad de áreas y entorno

La organización previene los accesos físicos no autorizados, así como los daños a la información y a los recursos, mediante perímetros de seguridad, controles físicos y protecciones generales en áreas.

Las áreas pueden ser de control propio o derivadas al propio prestador afectado.

4.5.10 Seguridad como requisito legal

La Dirección establece como requerimiento de seguridad, el pleno cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales, ligadas a la información. Los requisitos son identificados y organizados para su correcta gestión.

5 Política de Gestión del Servicio

La Política del Sistema de Gestión del Servicio (SGS) para PROCONSI, en base a los requisitos dispuestos en el estándar de servicios UNE – ISO/IEC 20000-1:2011, tiene por objeto:

- Gestionar la prestación de los servicios realizados por PROCONSI a los clientes de forma eficaz y eficiente, dentro de un ciclo de vida que permita la mejora continua de los procedimientos implantados.
- Asegurar que los requisitos acordados con los clientes se cumplen y se mantienen.
- Asegurar que todos los servicios indicados en el alcance, son gestionados de tal forma que garanticen el cumplimiento de los plazos, la rápida respuesta, una alta calidad y una gran satisfacción en el cliente.
- Garantizar servicio ininterrumpido, rápida resolución de incidencias y alta satisfacción del cliente.

La Dirección establece como OBJETIVOS prioritarios del Sistema:

- La provisión de un servicio ininterrumpido dentro de los márgenes de disponibilidad que se han definido para cada uno de los servicios del catálogo de servicios.
- La mejora continua de la eficacia y la eficiencia de los procedimientos que soportan los servicios.
- Garantizar la satisfacción del cliente cumpliendo los acuerdos de nivel de servicio fijados.
- Gestionar los riesgos para la organización que puedan surgir en la prestación de los servicios incluidos en el alcance.

Además de estos objetivos, que se revisan anualmente, PROCONSI formula y publica objetivos anuales que garanticen la mejora continua del Sistema de Gestión del Servicio (SGS), y que son consistentes con los objetivos de calidad y seguridad de la entidad.

Para el seguimiento del cumplimiento de dichos objetivos, existe un Comité del SGS, formado por Dirección, el Director de Operaciones, el Director de Sistemas y Seguridad y el Responsable del SGS; enfocado a coordinar y gestionar todos los servicios prestados por la organización incluidos en el catálogo de servicios, y a decidir las acciones de mejora oportunas. Asimismo, dicho Comité hará de intermediario entre el Responsable del SGS y todas las personas de la organización involucradas en el alcance.

El alcance corresponde a los servicios definidos en el Catálogo de Servicios del Sistema de Gestión del Servicio (SGS) de la organización.

Para tener éxito en la Política del Sistema de Gestión Integrado enunciada, esta Dirección solicita la adhesión y participación de todos a todos los niveles, tanto en sus actuaciones individuales como cuando forman parte de grupos de trabajo, con el fin de establecer y mantener al día un Sistema Integrado de Gestión que asegure la satisfacción de nuestros clientes y la consecución de los Objetivos de Negocio.

Tomás Castro Alonso
Director General de PROCONSI