

1. POLÍTICAS CORPORATIVAS

El documento de políticas recoge en un documento único todas las políticas emanadas por la Dirección General de Alalza y que son de obligado cumplimiento por todos los empleados del Grupo ALALZA.

1.1. Política integrada de calidad, medio ambiente, gestión del servicio IT y sistema de seguridad de la información.

ALALZA, formada por Alalza Sistemas de Información, S.A. y Alalza Soluciones Integrales, S.A. es una compañía líder en Outsourcing y servicios gestionados de tecnologías de la información y comunicación. Con el fin de consolidar ese liderazgo, la Dirección de ALALZA tomó la decisión de implantar un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente, de la Gestión del Servicio IT y Seguridad de la Información, basado en las normas UNE-EN ISO 9001, UNE-ISO 14001, UNE-ISO/IEC 20000-1 y UNE-ISO/IEC 27001, que sirva como hilo conductor en la búsqueda de la eficacia, la eficiencia, la seguridad y el correcto comportamiento ambiental en el funcionamiento de la empresa.

Para asegurar el éxito en la implantación de este Sistema Integrado, la Dirección asume los siguientes compromisos:

1. Asegurar el enfoque al cliente de nuestra organización, gestionando la prestación de los servicios realizados por ALALZA a los clientes de forma eficaz, eficiente y superando sus expectativas, y certificando que los requisitos acordados con los clientes se cumplen y se mantienen, garantizando el cumplimiento de los plazos, la rápida respuesta, una alta calidad y una gran satisfacción en el cliente con un servicio ininterrumpido y con rápida resolución de incidencias, y siempre, más allá del servicio concreto inicialmente planteado
2. Mantener y cumplir con todos los requisitos que sean aplicables a nuestra actividad: requisitos legales, requisitos del cliente y cualquier otro requisito asumido por ALALZA
3. Proteger el Medio Ambiente, incluyendo la prevención de la contaminación y minimizando el impacto ambiental de nuestra actividad, para ello anualmente la Directora del Sistema Integrado de Gestión procede a identificar u evaluar los aspectos ambientales, determinando aquellos que puedan tener impactos significativos sobre el medio ambiente. Asimismo, la organización procede a articular su compromiso de prevención de la contaminación, no sólo a través de un sistema interno relativo a la minimización de los impactos asociados a sus instalaciones y actividades, sino también mediante la incorporación de criterios ambientales en sus actuaciones.
4. Implantar una cultura de mejora continua en todos los niveles y en todas nuestras actividades, estableciendo un marco donde se detalle la gestión de la mejora continua del SIG de nuestro catálogo de servicios dentro del alcance del sistema de gestión, agrupando y evaluando las mejoras para la prestación de los servicios detectadas en todos los planes del servicio, revisiones y reuniones del Comité del Sistema Integrado de Gestión, etc., y comunicadas por las partes interesadas. Todo ello dentro de un ciclo de vida que permita la mejora continua de los procesos implantados. También garantizar y mejorar de forma continua la seguridad de la información de la organización
5. Establecer anualmente objetivos y metas medibles alineados con esta política . Y realizar un seguimiento de los mismos, con concienciación y participación activa de

todas las partes interesadas mediante el análisis de los resultados obtenidos, la incorporación de nuevas formas y metodologías de trabajo y la capacitación profesional de sus trabajadores

6. Proteger sus activos de información al nivel requerido de disponibilidad, confidencialidad e integridad en todo momento con su vigilancia, custodia, mantenimiento, control y evitando los accesos no autorizados
7. Tener un plan de continuidad con múltiples escenarios que permita recuperarse de un desastre en el menor tiempo posible ante eventos disruptivos
8. Formar, concienciar e informar a todos los empleados en materia de calidad, medio ambiente, seguridad de la información y gestión de servicio IT dejando claras sus funciones y obligaciones y que son responsables de cumplirlas. Hacer especial hincapié en la formación y sensibilización derivada de los Sistemas de Gestión implantados en la organización
9. Gestionar adecuadamente todos las incidencias y/o problemas de seguridad ocurridas en materia de calidad, seguridad de la información, medio ambiente y gestión del servicio IT.

Como consecuencia de la preocupación por la seguridad de la información y correcta prestación de los servicios, se incluye un análisis y gestión de riesgos y el establecimiento de su correspondiente catálogo de amenaza que pueden generar riesgos no aceptados por ALALZA. En base a los resultados obtenidos en la fase de planificación se implantan controles de seguridad, además de operar los procedimientos del sistema de gestión a las exigencias del proceso. Para la determinación y control de lo anterior ALALZA realiza el Análisis y Gestión de Riesgos

El Comité del Sistema Integrado de Gestión de ALALZA garantiza el cumplimiento de los requisitos fijados por las normas de referencia, el análisis de datos y la toma de decisiones asegurando la disposición de recursos y la intercomunicación entre todos los departamentos del organigrama de la empresa. ALALZA, para fortalecer las relaciones con sus partes interesadas, mantiene un canal de información y comunicación permanente sobre cualquier incidencia, una vez realizadas las correspondientes inspecciones y/o verificaciones. Asimismo influye de forma proactiva y positiva en el comportamiento de sus partes interesadas y de sus principales proveedores y contratistas, promoviendo la adopción de comportamientos responsables frente al medioambiente y al resto de políticas.

10/10/2017

Firmado:



Director General