



[SGI.00.01]  
Política de Seguridad de la  
Información y Calidad del  
Servicio TI

2025

DOCUMENTO PUBLICO

<b>CONTROL DE MODIFICACIONES</b>				
<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Comentario</b>	<b>Elaborado</b>	<b>Revisado/ aprobado</b>
0001	05.11.2017	Creación de documento	1.09.2017	20/11/2017
0002	30.12.2019	Revisión Plan auditoria 2020		30/01/2020
0002	30.12.2020	Revisión Plan auditoria 2021		05/01/2021
0004	30.01.2022	Revisión Plan auditoria 2022		02/02/2022
0005	03/03/2023	Revisión ISO 27001:2022		03/03/2023
0006	29/04/2025	Revisión ISO 20000:2018 Nuevo formato	13/05/2025	03/06/2025

# Contenido

1	Política de Seguridad de la Información y Calidad del Servicio.....	4
---	---	---

# 1 Política de Seguridad de la Información y Calidad del Servicio

Como respuesta a un nuevo entorno tecnológico donde la convergencia entre la informática y las comunicaciones están facilitando un nuevo paradigma de productividad para las empresas, SAPiMSA está altamente comprometida con mantener un servicio competitivo, de alta calidad, y garantizando la protección de la información de nuestros clientes, colaboradores y socios. Ofreciendo sus servicios de **“selección, implantación, mejora y operación de proyectos SAP”** cumpliendo con los requisitos de las normas **ISO/IEC 20000:2018** e **ISO/IEC 27001:2022**, promoviendo la excelencia en la gestión de servicios y la seguridad de la información y en un entorno, donde el uso de buenas prácticas en seguridad es fundamental para conseguir los objetivos de confidencialidad, integridad, disponibilidad y legalidad de toda la Información gestionada.

En consecuencia, SAPiMSA ha definido los siguientes principios rectores

- **Calidad en los Servicios:** Nos aseguramos de que nuestros servicios cumplan con los acuerdos de nivel de servicio (SLA) y las expectativas de nuestros clientes.
- **Seguridad de la Información:** Protegemos la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad de la información mediante controles robustos y procesos alineados con los estándares internacionales y para ello se han definido las siguientes directrices:
  - **Confidencialidad:** La Información tratada por SAPiMSA será conocida exclusivamente por las personas autorizadas, previa identificación, en el momento y por los medios habilitados.
  - **Integridad:** La Información tratada por SAPiMSA será completa, exacta y válida.
  - **Disponibilidad:** La Información tratada por SAPiMSA estará accesible y utilizada por los usuarios autorizados e identificados en todo momento, quedando garantizada su propia permanencia ante cualquier eventualidad.
  - **Autenticidad:** La información tratada por SAPiMSA será comprobada y confirmada la identidad real de los activos y/o actores y/o de la autorización por parte de los autorizadores, así como la verificación de estas tres cuestiones.
  - **Trazabilidad:** La información tratada por SAPiMSA tendrá la propiedad de certificar que las acciones de una entidad pueden ser imputadas exclusivamente a dicha entidad.
- **Cumplimiento Normativo:** Garantizamos que nuestras operaciones cumplan con los requisitos legales, regulatorios y normativos aplicables. Y, en concreto, la normativa en vigor relacionada con el tratamiento de datos de carácter personal.
- **Gestión de Riesgos:** Identificamos, evaluamos y gestionamos los riesgos relacionados con los servicios y la seguridad de la información para minimizar impactos.

- **Mejora Continua:** Evaluamos y mejoramos constantemente nuestros procesos para adaptarnos a las necesidades del mercado y las expectativas de las partes interesadas.

Mediante esta política, la Dirección general de SAPIMSA asume la **responsabilidad y compromiso** de:

- Apoyar y promover el establecimiento de las medidas organizativas, técnicas y de control necesarias para el cumplimiento de las directrices de seguridad aquí descritas, las cuales desarrollará garantizando los siguientes requisitos mínimos:
  - ✓ Organización e implantación del proceso de seguridad.
  - ✓ Análisis y gestión de los riesgos.
  - ✓ Gestión de personal.
  - ✓ Profesionalidad.
  - ✓ Autorización y control de los accesos.
  - ✓ Protección de las instalaciones.
  - ✓ Adquisición de productos.
  - ✓ Mínimo privilegio.
  - ✓ Integridad y actualización del sistema.
  - ✓ Protección de la información almacenada y en tránsito.
  - ✓ Prevención ante otros sistemas de información interconectados.
  - ✓ Registro de la actividad.
  - ✓ Gestión de incidentes de seguridad.
  - ✓ Continuidad de la actividad.
  - ✓ Mejora continua del proceso de seguridad.
- Establecer metas claras y monitorear su cumplimiento.
- Promover el desarrollo profesional de nuestro equipo para garantizar la excelencia en los servicios.
- Mantener una comunicación abierta y transparente con nuestros clientes y colaboradores.
- Supervisar la calidad y el cumplimiento de nuestros proveedores.
- Evaluar periódicamente nuestro desempeño para mejorar y adaptarnos a las demandas del mercado en la prestación de los servicios.

Asimismo, todas las políticas y procedimientos incluidos en el SGSI serán revisados, aprobados e impulsados por Dirección general de SAPIMSA ejerciendo un liderazgo integral sobre las diferentes áreas de actividad de la empresa, para lograr los objetivos de negocio esperados por la organización.

Esta Política de Seguridad y calidad del servicio será mantenida, actualizada y adecuada a los fines de la organización, alineándose con el contexto de gestión de riesgos estratégica de la organización. A este efecto se revisará a intervalos planificados o siempre que se produzcan cambios significativos, a fin de asegurar que se mantenga su idoneidad, adecuación y eficacia. Asimismo, para gestionar los riesgos que afronta SAPIMSA se define un procedimiento de evaluación de riesgos formalmente definido.

En Madrid, a 03 de junio de 2025

La dirección General