OZONA

Política de la Calidad, Medio Ambiente y la Gestión de Servicios

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO DE OZONA Política de la Calidad, medio ambiente y gestión de servicios

1. Política de la calidad, medio ambiente y gestión de servicios 3
   1.1 Antecedentes 3
   1.2 Política de la calidad, medio ambiente y de gestión de servicios de Ozona.....3
   1.3 Aprobación de la política 4
   1.4 Comunicación de la política.....4
2. Objetivos de la calidad, medio ambiente y la gestión de servicios.....4
3. Plan de gestión de servicios.....5

CONTROL DE VERSIONES

Revisión	Fecha	Descripción del cambio	Redacción
1.0	11/01/2008	Versión inicial	Ozona
2.0	22/11/2011	Adecuación a la ISO 20000-1:2011	Ozona
3.0	29/03/2021	Adecuación a la ISO 9001	Ozona
3.1	15/12/2023	Adecuación a la declaración de Londres del Anexo SL	Ozona
4.0	15/10/2024	Adecuación a la ISO 14001	Ozona
4.1	20/05/2025	Revisión y mejora de redacción	LSG
4.2	11/11/2026	Revisión anual. Se incorpora referencia explícita al alineamiento con el resto de políticas del SGI.	LSG

1. Política de la calidad, medio ambiente y gestión de servicios

1.1 Antecedentes

Ozona es una compañía que proporciona servicios tecnológicos y de consultoría de procesos. Está compuesta por dos unidades de negocio independientes que se aportan mutuamente un gran valor.

La metodología técnica de Ozona y la documentación de los servicios tecnológicos están organizados en base a procesos y se apoyan en las mejores prácticas de gestión de proyectos.

Las intervenciones de consultoría se benefician del elevado nivel tecnológico de la compañía y cuentan con la actualización permanente proporcionada por el equipo de ingenieros de Ozona.

1.2 Política de la calidad, medio ambiente y de gestión de servicios de Ozona

Como primera medida para una correcta implementación de la gestión de servicios en Ozona se ha definido una política de la calidad, medio ambiente y de gestión de servicios de TI que se resume fundamentalmente en los siguientes puntos:

- Toda actividad llevada a cabo por el área de informática ha de poder englobarse en uno, y sólo uno, de los servicios de Ozona.
- La relación completa de servicios debe mantenerse actualizada en un catálogo de servicios que debe ser público y conocido por todos los miembros de la organización. También ha de estar a disposición de los clientes de los servicios que no pertenezcan a la organización y de los proveedores que de una u otra manera participen en la prestación de los servicios.
- Se define un sistema de gestión de servicios (en adelante, SGS) basado en las prácticas de ITIL y la norma ISO 20000. El alcance del SGS irá creciendo progresivamente hasta lograr que gestione el catálogo de servicios completo.
- Se define un sistema de gestión de la calidad (en adelante, SGC) basado en la norma ISO 9001. El alcance del SGC es el mismo que el alcance del SGS.
- Se define un sistema de gestión medio ambiental (en adelante, SGM) basado en la norma ISO 14001. El alcance del SGM es el mismo que el alcance del SGS.
- Existirá un plan de gestión de servicios, de revisión anual, que definirá el alcance actual del SGS así como todas las tareas de planificación, implantación, monitorización y revisión y la mejora continua del SGS. La ampliación progresiva del alcance del SGS a los diferentes servicios se gestionará mediante proyectos independientes, acotados en el tiempo y con presupuesto propio.
- Es vocación de la organización que, a medida que el SGS se implante para nuevos servicios, se audite su conformidad con los requisitos de la ISO 20000 como control externo independiente que permita ratificar su correcta definición e implantación.
- Existirá un manual del SGS donde se definan todas las características que éste tiene. El manual del SGS será un documento público y accesible por todos los miembros de la organización.
- Es compromiso de Ozona cumplir los requisitos legales y otros requisitos aplicables.
- Se considera una prioridad para Ozona satisfacer los requisitos de los servicios prestados. Existe, por tanto, un compromiso por parte de la organización de identificar, documentar y monitorizar los requisitos de los servicios.
- La organización asume el compromiso de definir, implantar y monitorizar un proceso de mejora continua de los servicios basado en la política de mejora continua, descrita en el manual de gestión de servicios, y que busque la contribución a la lucha contra el cambio climático.

- Ozona se compromete a implementar prácticas sostenibles en todos los servicios TI, buscando reducir la huella de carbono y mejorar la eficiencia energética.

- Identificar y evaluar los aspectos medio ambientales relacionados con la actividad para prevenir la contaminación, implementando las herramientas necesarias que promuevan un uso eficiente de los recursos y reduzcan la generación de residuos y emisiones.

Esta política de la calidad, medio ambiente y de gestión de servicios de TI constituye un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos del sistema de gestión.

La política de calidad, medio ambiente y de gestión de servicios de TI se alinea con la política de seguridad de la información y, para los servicios TI que incorporan inteligencia artificial, con la política de uso responsable de la IA.

En base a todos los puntos citados anteriormente, la dirección de Ozona considera que esta política es la apropiada para su propósito como proveedor de servicios TI.

1.3 Aprobación de la política

Esta versión de la política de gestión calidad, medio ambiente y de servicios ha sido aprobada y ratificada por la dirección de Ozona.

La política de calidad, medio ambiente y gestión de servicios será revisada anualmente como una tarea habitual dentro de las revisiones globales por parte de la dirección y se actualizará en caso de que se determine su necesidad.

1.4 Comunicación de la política

El 11 de enero de 2008 tuvo lugar la "Presentación del proyecto de certificación ISO 20000 y puesta en marcha del proyecto" donde el Director General comunicó a todos los responsables de área la política de gestión de servicios y su consideración como proyecto estratégico.

Posteriormente se comunicó a toda la organización mediante la publicación de un artículo a tal efecto en la intranet corporativa el 15 de enero de 2008.

A raíz de la comunicación se subió la última versión para hacerla pública. En caso de que hayan realizado cambios en la política de gestión de servicios, estos deberán ser comunicados a la dirección y a personas clave y a las áreas de negocio.

No se considera realizar una comunicación a proveedores involucrados en la prestación de los servicios.

En 2021, se generalizó la política para dar cabida en el SGI a la ISO 9001, renombrándose como política de la calidad y de gestión de servicios de TI. Se encuentra a disposición de las partes interesadas en la misma ubicación que la anterior.
En 2023, se incorporaron las referencias al impacto del cambio climático, compromiso de sostenibilidad y eficiencia energética.
En el 2024, se incluyen los requisitos ambientales para la implementación de la ISO 14001.

2. Objetivos de la calidad, medio ambiente y la gestión de servicios

El primer objetivo de la gestión de servicios en Ozona es ofrecer servicios de calidad a un coste asumible y asegurando la satisfacción de los usuarios de los servicios. Se entiende que con la adopción de las prácticas de ITIL y la certificación progresiva de los servicios con la ISO 20000, la atención a los usuarios y la provisión de los servicios mejorará notablemente.

Un segundo objetivo es ser la primera PYME en lograr la certificación ISO 20000 tanto en España como Portugal, en la versión ISO 20000:2005, y en sus futuras revisiones, como factor diferenciador respecto de la competencia.

También se identifica como objetivo obtener información de gestión de los servicios útil para el negocio (indicadores, KPIs, informes, etc.) de la manera más automática posible.

Los beneficios que Ozona espera obtener con la implantación de la política de gestión de calidad, medio ambiente y servicios TI son los siguientes:

- Alinear los servicios de TI a las necesidades de negocio
- Proporcionar una adecuada gestión de la calidad
- Maximizar la calidad y eficiencia del servicio
- Reducir los riesgos asociados a los servicios TI
- Reducir costes y generar negocio
- Aumentar la satisfacción del cliente
- Visión clara de la capacidad del departamento de TI
- Minimizar el tiempo de ciclo de cambios y mejorar resultados en base a métricas
- Toma de decisiones en base a indicadores de negocio y de TI.
- Aportar un valor añadido de confianza, mejorando su imagen respecto a otras empresas y convirtiéndose en un factor de decisión frente a la competencia.
- Incluir objetivos específicos relacionados con la sostenibilidad, tales como reducción de emisiones, gestión de residuos, y eficiencia energética, que se alineen con los objetivos de calidad, medio ambiente y gestión de servicios.
- Identificar y mitigar los riesgos ambientales
- Mejorar su compromiso con la protección del medio ambiente y la sostenibilidad
- Demostrar el cumplimiento normativo ambiental

3. Plan de gestión de servicios

Existe un plan de gestión de servicios que se revisa anualmente. En él se planifican todas las tareas necesarias en el año en curso para el diseño, implantación, operación, mantenimiento y soporte del sistema de gestión de servicios.

El plan de gestión de servicios define los objetivos anuales de gestión de servicios, que deben estar alineados con los objetivos generales de gestión de servicios descritos en esta política.

El plan de gestión de servicios debe establecer cómo se traducirán los compromisos para la protección del medio ambiente y la sostenibilidad en acciones concretas y medibles, asegurando que las iniciativas sean parte integral de la planificación y operación de servicios de TI.

Como anexos al plan de gestión de servicios, se incluyen también las evidencias de la implementación del plan de gestión de servicios (asignación de presupuestos y fondos, asignación de roles y responsabilidades, documentación de procesos, identificación y gestión de riesgos, gestión de equipos de trabajo, gestión del equipamiento y el presupuesto, gestión de los equipos o grupos, información de progreso y coordinación de los procesos de gestión de servicios), la monitorización y revisión (análisis de indicadores, auditorías de sistema y revisiones de sistema) y la mejora continua.

35317844X DIEGO BEREA (R: B86171204)

Firmado digitalmente por 35317844X DIEGO BEREA (R: B86171204)
Fecha: 2026.11.12 08:38:01 +01'00'