



POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (Calidad, Medio Ambiente, Seguridad de la Información y Gestión de Servicios)

Desde la Dirección de COS existe un interés por alcanzar y demostrar una sólida actuación ambiental, asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas de información, y garantizar la adecuada gestión los servicios prestados; velando siempre por el cumplimiento de todas las obligaciones legales aplicables y con la clara intención de satisfacer las necesidades de nuestras partes interesadas.

COS basa los requisitos de su Sistema Integrado de Gestión en las normas ISO 9001, 14001, 27001 y 20000-1.

Las directrices que sigue COS en el despliegue del sistema integrado de gestión quedan plasmadas en esta Política, definida por la Dirección General y de aplicación a toda la Organización.

Estas directrices son:

Cumplir con todos y cada uno de los **requisitos** establecidos en la legislación y otros requisitos suscritos voluntariamente.

Satisfacer los requisitos y necesidades de nuestros clientes y otras partes interesadas.

Implicar a todos los trabajadores de la organización y a terceros que trabajen en su nombre a participar en el Sistema Integrado de Gestión.

Estudiar y analizar los procesos y actividades para identificar riesgos y oportunidades, para asegurar un **menor nivel de riesgo o contaminación** y potenciar aquellas situaciones encaminadas a la mejora.

Establecer los mecanismos para controlar el comportamiento ambiental de la Organización garantizando una adecuada **protección del entorno**.

Garantizar la **formación** y fomentar la **motivación** de los trabajadores para el adecuado desempeño de sus tareas.

Concienciar a todos los empleados en materia de seguridad de la información, calidad y Gestión ambiental.

Asegurar que todos los empleados conocen sus **funciones y obligaciones** y son responsables de cumplirlas.

Gestionar la prestación de los servicios de forma eficaz y eficiente, dentro de un ciclo de vida que permita la **mejora continua** de los procesos implantados y del Sistema Integrado de Gestión.

Garantizar un **servicio ininterrumpido**, rápida resolución de incidencias y alta **satisfacción del cliente**.

Para el adecuado desarrollo de esta Política se requiere el compromiso, participación e involucración de toda la Organización, por lo que la Dirección garantizará la provisión de todos los recursos necesarios para asegurar que esta Política es conocida, comprendida y aplicada por todos los niveles de la organización, así como por todos aquellos que trabajan en nombre de COS.

La Dirección de COS se compromete a mejorar continuamente la eficacia del Sistema Integrado de Gestión mediante el establecimiento de objetivos e indicadores, realización de auditorías, estudio de la satisfacción del cliente, análisis de no conformidades y realización de revisiones periódicas del sistema.

Tres Cantos, 1 de enero de 2020
Laura Gomez Moral
Dirección General COS Global Services

