

## POLÍTICA DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO

La Dirección de OpenSistemas considera el establecimiento de un Sistema de Gestión de Servicios (SGS), de acuerdo con los requisitos de la **Norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2018**, asegurando así que el diseño, transición, provisión y mejora de los servicios permitan cumplir con los requisitos de los servicios; y por supuesto, garantizando el cumplimiento de todas las obligaciones legales aplicables.

Mediante el SGS, se establece un enfoque de procesos que permite la provisión eficaz de su **Servicio de Soporte TI**, cuyos principios son los siguientes, y en los que se apoyarán los objetivos de gestión del servicio:

- Entender y cumplir los requisitos de servicio para lograr la satisfacción del cliente.
- Diseñar y proveer mediante el SGS, servicios que aporten valor al cliente.
- Monitorizar, medir y revisar el comportamiento del SGS y de los servicios.
- Mejorar de forma continua el SGS y los servicios utilizando mediciones objetivas.
- Alinear el SGS con los objetivos corporativos, de los clientes y otras partes interesadas.
- Cumplir todos los requisitos legales, normativos y reglamentarios aplicables.
- Asegurar la implicación y seguimiento por parte de la Dirección en la Gestión de los Servicios.
- Integrar los objetivos de la Gestión de los Servicios con la misión y objetivos de OPENSISTEMAS.
- Formar y concienciar al personal en materia de gestión de los servicios.
- Informar a todos los empleados de sus funciones, obligaciones y responsabilidades en lo que respecta a la gestión del servicio.
- Definir y poner en marcha la figura del Responsable del SGS de la organización, que se encargue de gestionar el sistema y vele por el desarrollo, mantenimiento y mejora del mismo.
- Mejorar de forma continua el SGS y por ende, la gestión de los servicios.

La presente política es conocida y suscrita por todo el personal de OPENSISTEMAS contemplado en el alcance, conforme a las exigencias de la dirección.

Esta política será revisada con una periodicidad máxima anual, y sus cambios deberán ser aprobados por la dirección de la organización.

Fdo.: Luis Flores Porras

Madrid, 13 de Mayo de 2021