

Política de Gestión de Servicios

A handwritten signature in blue ink, appearing to be the initials "UJ" or similar.

29/05/2020

Índice de contenido

| | |
|---|---|
| 1. Misión..... | 2 |
| 2. Alcance | 3 |
| 3. Proceso de revisión de la política de gestión de servicios | 3 |
| 4. Aprobación de la Dirección | 3 |

A handwritten signature in blue ink, appearing to be the initials "MLP".

1. Misión

Seresco, S.A. es una empresa de servicios tecnológicos especializada en la provisión de servicios de:

- **Infraestructuras, Sistemas y Servicios gestionados**
- **Gestión, administración, desarrollo, soporte y mantenimiento de nómina**
- **Consultoría y Desarrollo de Software**
- **Cartografía y Catastro**
- **Transformación Digital**

La Dirección de Seresco S.A. en el marco de su Plan Estratégico y acorde a su Misión - *aportar soluciones mediante el uso de la tecnología de forma eficiente y segura*, a través del Sistema de Gestión de Servicios, adquiere el compromiso firme de:

- Alinear los servicios con las necesidades de los cliente y usuarios.
- Establecer la mejora continua como el principio fundamental de la gestión del servicio
- Incrementar la eficacia y eficiencia de los procesos internos de prestación de los servicios TI, mediante la estandarización y optimización de los mismos.
- Mantener el pleno cumplimiento legal y normativo, alineando los procesos y los servicios, a la normativa vigente en cada momento.
- Destinar los recursos y medios necesarios para desarrollar los servicios con los niveles de calidad exigidos por los clientes, gestionando adecuadamente las incidencias.
- Capacitar al equipo de trabajo de manera continua: asegurando la formación en concordancia con los cambios tecnológicos y metodológicos que permitan mejorar los servicios prestados.
- Garantizar la seguridad de la información que afecta a los servicios mediante la adopción y certificación según el estándar internacional ISO 27001 y el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
- Gestionar las relaciones con los proveedores involucrados en la prestación de servicios TI, para asegurar que los niveles de servicio recibidos cumplen con los niveles de servicio que la organización compromete con sus clientes.
- Fomentar y mantener una buena reputación de la organización, en relación a la gestión de los servicios prestados.



2. Alcance

La política de gestión de servicios de Seresco S.A., será de aplicación a la gestión de los servicios de TI de:

- Provisión de equipamiento Hardware y Software
- IaaS
- Service Desk
- Consultoría de sistemas y servicios
- Consultoría de compliance y seguridad
- Operación y administración de Infraestructuras y Sistemas
- Operación y administración de Seguridad

gestionados desde el Centro de Servicios Multicliente (CSM) en las instalaciones de C/ Santa Susana 14, 33007 en Oviedo, España.

Esta política estará accesible a todos los miembros de la organización, mediante su publicación en la intranet.

3. Proceso de revisión de la política de gestión de servicios

La Política de Gestión de Servicios será revisada por la Dirección a intervalos planificados, que no podrán exceder el año de duración, o siempre que se produzcan cambios significativos, a fin de asegurar que se mantenga su idoneidad, adecuación y eficacia.

Cualquier cambio sobre la misma deberá ser difundido a todas las partes afectadas.

4. Aprobación de la Dirección

La Dirección de Seresco, S.A., asume el compromiso de proveer todos los recursos y medios para la implementación del Plan de Gestión de Servicios, de las Políticas, Procedimientos, Instrucciones y Normas desarrolladas al efecto y de velar por su cumplimiento.

A tales efectos aprueba y publica esta política para su correcta difusión.

Esta Política de Gestión de Servicios es efectiva desde su fecha de aprobación y publicación y hasta que sea reemplazada por una nueva Política.

En Oviedo, a 29 de mayo de 2020.



Manuel Angel Busto Riesgo
Director General