

## ANEXO I. Política de Gestión de Servicios de TI

ITCGAE considera que la provisión de servicios de TI a nuestros clientes es una parte fundamental de nuestro negocio, y por ello la Gestión de Servicios ocupa un lugar destacado dentro de sus objetivos, alineada con la estrategia definida para el desarrollo del negocio. Es por ello que ha desarrollado e implantado un Sistema de Gestión de Servicios, en conformidad con los requisitos de la norma UNE-ISO/IEC 20000-1 como soporte organizativo y metodológico, para emprender el camino de la mejora continua a través de los siguientes principios:

- Asegurar que los servicios TI están alineados con las necesidades de nuestros clientes y usuarios.
- El cumplimiento de los requisitos de negocio, los legales y los reglamentarios.
- Disposición de personal técnicamente competente y debidamente formado para llevar a cabo las tareas con las garantías de calidad exigibles.
- La participación activa de todo el personal basada en el concepto de autogestión del puesto de trabajo y en la formación continua.
- El establecimiento de las medidas necesarias para prevenir, estudiar y eliminar, siempre que ello sea posible, los factores que puedan afectar de un modo negativo a la gestión de los servicios de TI.
- El establecimiento de objetivos anuales y la asignación de los recursos, tanto técnicos como materiales y humanos, para su realización, que garantice la mejora continua de los niveles de calidad deseados.
- Mejorar la comunicación entre el personal que participa en la prestación de servicios TI y los clientes y usuarios de dichos servicios.
- Mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos internos de prestación de los servicios TI.
- La Dirección de ITCGAE se compromete a liderar este proceso y a asignar los recursos necesarios para cumplir con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Servicios de TI, satisfacer las exigencias de los clientes y conseguir los objetivos fijados.
- La presente política es conocida y suscrita por todo el personal de ITCGAE, de acuerdo 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.

Apoderados ITCGAE	Dirección ITCGAE
	