

Ecocomputer S.L. es una empresa dedicada a prestar servicios informáticos y tecnológicos, cuya sede central se encuentra en Avilés (Asturias).

La Dirección de ECOCOMPUTER, es consciente de la importancia creciente que tiene la correcta gestión de los servicios de TI. Por ello ha establecido un marco de estrategias de Gestión de los Servicios alineadas con el Negocio a través del cual se establece como finalidad última mejorar continuamente el servicio a los clientes, formulándose como objetivo general la **creación de un servicio más innovador, receptivo, eficiente y de mínimo riesgo, que facilite la actividad de los clientes, asegurando la disponibilidad del mismo y mejorando el grado de satisfacción de éstos.**

Por ello, la empresa se ha comprometido a la implantación, mantenimiento y mejora continua de un **Sistema de Gestión de Servicios de TI (SGSTI)** que, implantado en todas sus áreas de actividad, permita asegurar el cumplimiento de las especificaciones del cliente, las propias de la empresa y las legalmente establecidas, asegurando una planificación, ejecución y control de la gestión del servicio efectiva y eficaz.

El SGSTI alcanza a los servicios de:

1.-Servicio de implantación de soluciones para oficinas de farmacia

2.-Servicio de implantación de sistemas de seguridad de instalaciones (accesos, presencia, CCTV)

3.-Servicio de implantación de soluciones para el transporte (información al viajero, emisión y reserva de billetes, planificación y control ferroviario)

4.-Servicio de implementación de sistemas microinformáticos (redes, servidores y estaciones de trabajo, etc.)

5.-Servicio de soporte a instalaciones informáticas

6.-Servicio de diseño, desarrollo e implementación de software

La Dirección de ECOCOMPUTER se compromete a proporcionar los recursos necesarios que permitan alcanzar los siguientes objetivos estratégicos:

- a) Establecer la mejora continua y la innovación como el principio fundamental de la gestión del Servicio.
- b) Facilitar el compromiso y la participación activa de todo el personal involucrado en las actividades de la empresa, formando y concienciándolo en materia de gestión de servicios, de forma que sea conocedor y cumpla con las actividades de gestión definidas.

- c) Identificar y analizar las necesidades existentes en torno a la prestación de servicios y desarrollar los servicios necesarios para dar una adecuada respuesta a dichas necesidades.
- d) Desarrollar una completa y eficiente estructura de gestión que regule las condiciones en las que la organización, dentro del alcance establecido, debe desarrollar su actividad para respetar los requerimientos establecidos.
- e) Desarrollar todas las medidas necesarias para garantizar que los niveles de calidad ofrecidos por los servicios se mantienen en el tiempo, gestionando adecuadamente las incidencias que puedan derivarse en relación a los mismos.
- f) Establecer periódicamente un conjunto de objetivos e indicadores en materia de gestión de los servicios TI que permita llevar a cabo un adecuado seguimiento tanto de los niveles de servicio ofrecidos como de las actividades de gestión desarrolladas en torno a ellos.
- g) Cumplir con todos los requisitos legales, normativos y reglamentarios aplicables.
- h) Destinar los recursos y medios necesarios para desarrollar los servicios con los niveles de calidad exigidos por los clientes, manteniendo un adecuado equilibrio entre coste y beneficio.
- i) Convertirnos en una marca de referencia en los sectores estratégicos en los que trabajamos (transporte, seguridad y salud).

Esta Política proporciona el marco de referencia para la mejora continua del Sistema de Gestión de los Servicios, siendo comunicada a toda la Organización a través del gestor documental instalado en la organización y su publicación en paneles informativos, siendo revisada anualmente para su adecuación y extraordinariamente cuando concurren situaciones especiales y/o cambios sustanciales en el Sistema de Gestión de Servicios, estando a disposición público en general.

El Sistema de Gestión de los Servicios de Tecnologías de la Información de ECOCOMPUTER comprende los servicios de TI de soporte a la totalidad de servicios incluidos en el catálogo de servicios de mediación y en el catálogo de servicios internos de ECOCOMPUTER.

Avilés a 23 de enero de 2017.

La Dirección



POLÍTICA SGSTI

**ISO 20000-1
SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI**

Edición: 01
Página 2 de 2