

	<b>Política del Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información (TI)</b>	Código	Anexo II-MSC
		Rev.	01
		Fecha	10/03/2025
		Página	1 de 2

La dirección de SITELEC GLOBAL DE SERVICIOS Y OBRAS, S.L., en su esfuerzo por cumplir con los requisitos y necesidades del cliente, ha implantado un sistema de gestión conforme a la norma UNE-EN ISO/IEC 20000-1 “Tecnología de la Información – Gestión del servicio”, conformando de esta forma un aspecto estratégico de la organización para sus procesos de negocio y los sistemas que soportan la prestación del servicio.

Por todo ello, la dirección se compromete a:

- Que los servicios, de acuerdo a lo especificado en el catálogo de servicios definido por SITELEC GLOBAL DE SERVICIOS Y OBRAS, S.L., sean implementados de forma que se cumplan los requerimientos de servicio.
- Asegurar que los servicios TI están alineados con las necesidades de sus clientes y usuarios.
- El cumplimiento de los requisitos de negocio, los legales y los reglamentarios, así como las obligaciones contractuales.
- Disposición de personal técnicamente competente y debidamente adiestrado para llevar a cabo las tareas con las garantías de calidad exigibles. Participación activa de todo el personal en el proceso de gestión.
- La puesta a disposición de los recursos materiales adecuados al proceso productivo y acordes con el grado de precisión exigido.
- Concienciar, formar y motivar al personal de SITELEC GLOBAL DE SERVICIOS Y OBRAS, S.L. sobre la importancia de la implementación en los procesos productivos de un sistema de gestión del servicio encaminado a cumplir las expectativas del cliente.
- 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 y la asignación de los recursos que garanticen 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
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión y los servicios a través de una política de mejora continua.
- Establecer mecanismos de colaboración mutuamente beneficiosa con los proveedores.

Para la consecución de estos compromisos, SITELEC GLOBAL DE SERVICIOS Y OBRAS, S.L. definirá anualmente objetivos estratégicos generales y de procesos para la mejora del sistema. Estos objetivos serán específicos, concretos, cuantificables y medibles, revisándose de manera periódica cada año por la dirección de SITELEC GLOBAL DE SERVICIOS Y OBRAS, S.L.

La dirección de SITELEC GLOBAL DE SERVICIOS Y OBRAS, S.L. se compromete a liderar este proceso y para ello asignará los recursos necesarios para la consecución de los objetivos y la mejora continua del sistema. Esta Política de Gestión del Servicio será revisada por la Dirección de SITELEC GLOBAL DE SERVICIOS Y OBRAS, S.L. al menos una vez al año, o cuando las circunstancias así lo aconsejen, y será difundida para su conocimiento a todas las partes interesadas de la organización y al personal de la misma.

**Fdo.: D<sup>o</sup> Alfredo Brugos Arnáiz**  
**Director General**

CONFIDENCIAL