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 contínua 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.: Dº Alfredo Brugos Arnáiz**

**Director General**