



POLÍTICA DE GESTIÓN DE SERVICIOS

TGS

[Categoría]

CONTROL DE FIRMAS

Versión	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
1.0	Certificaciones	Maria Baeza Gerente de Certificaciones	Gustavo Carvalho Dirección Operations & Technology
2.0	Certificaciones	Paloma Molina Gerente Calidad, Certificaciones y Seguridad Interna	Jose Ignacio Perez Alonso Dirección de "Digitalization & Customer Experience"
2.1	Certificaciones	Paloma Molina Gerente Calidad, Certificaciones y Seguridad Interna	Jose Ignacio Perez Alonso Dirección de "Digitalization & Customer Experience"
2.2	Certificaciones	Paloma Molina Gerente Calidad, Certificaciones y Seguridad Interna	Jose Ignacio Perez Alonso Dirección de "Digitalization & Customer Experience"
2.3	Certificaciones	Paloma Molina Gerente Calidad, Certificaciones y Seguridad Interna	Jose Ignacio Perez Alonso Dirección de "Digitalization & Customer Experience"

CONTROL DE MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Partes que varían	Descripción de la variación
1.0	22/01/2019	No procede	Primera Edición del documento
2.0	16/10/2021	N/A	Cambios organizativos de responsables de Revisión.
2.1	22/02/2023	N/A	Cambios de formato
2.2	26/07/2023	N/A	Cambios de formato
2.3	05/03/2024	N/A	Revisión anual

Índice

1. OBJETIVO DE LA POLÍTICA	5
2. ALCANCE	5
3. ESPECIFICACIONES.....	5
3.1 Principios Generales	5
3.2 Organización y Responsabilidades	5
3.3 Aplicación de la Política.....	6
3.4 Formación y Concienciación.....	6
3.5 Mejora Continua	6
3.6 Auditoría	6
3.7 Vigencia	6
3.8 Confidencialidad del Documento.....	6

1. OBJETIVO DE LA POLÍTICA

Telefónica Global Solutions S.L.U (en adelante TGS) considera el establecimiento de un Sistema de Gestión de Servicios (en adelante SGS), de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 20000, como un activo estratégico para la Compañía. Mediante el SGS, se establece un enfoque de procesos integrados que permite la provisión eficaz de sus servicios. El objetivo de este documento es establecer los objetivos y principios que son la base del Sistema de Gestión de Servicios.

2. ALCANCE

Por su carácter de Política, es de obligado conocimiento y cumplimiento por todo el personal, interno y colaborador, de TGS, así como de todas las áreas y departamentos que comprende.

3. ESPECIFICACIONES

3.1 Principios Generales

Esta Política ha sido aprobada, con el fin de alinear el Sistema de Gestión de Servicios con los objetivos de negocio de la compañía.

Se establecen objetivos documentados y cuantificables que serán elaborados y revisados periódicamente por parte de la Dirección, y que permitan:

- Proporcionar una adecuada gestión de la calidad de los servicios.
- Definir un sistema que permita detectar, analizar, reportar y corregir posibles brechas y/o insuficiencias en cuanto a los acuerdos de nivel de servicio requeridos.
- Aumentar la eficiencia de los procesos de entrega y soporte creando un marco formal para la mejora de los servicios actualmente en desarrollo.
- Asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente TI respecto al servicio contratado.
- Alinear esta política de Servicios con las Política de Calidad y de Seguridad de la Información de la Compañía.
- Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicios acordados entre Global Solutions y sus clientes y suministradores, así como gestionar las posibles incidencias y problemas.
- Reducir los riesgos asociados a la continuidad de la prestación de los servicios, protegiendo la infraestructura que soporta los servicios y la información gestionada por éste, contra cualquier trato indebido, accidental o deliberado, de origen interno o externo, previniendo posibles incidentes de seguridad y reduciendo el impacto potencial de éstos.
- Asignación eficaz de funciones, recursos y responsabilidades.
- Concienciación, formación y motivación del personal, acerca de la importancia del desarrollo e implantación de un Sistema de Gestión de Servicios y sobre su implicación en el cumplimiento de las expectativas de los clientes.
- Adaptación a la evolución / tecnologías del mercado.
- Integración de los proveedores en la cadena de valor.

3.2 Organización y Responsabilidades

El área de certificaciones está encargada del mantenimiento de esta Política.

Esta Política será revisada de manera conjunta con el resto de Políticas de la Organización en los tiempos comúnmente planificados, siempre que haya cambios relevantes, para poder asegurar que se adecúa a la estrategia de la Compañía.

3.3 Aplicación de la Política

Los principios expuestos en esta Política se aplicarán a través de los procesos, procedimientos, instrucciones de trabajo, manuales, plantillas, formularios y herramientas del SGS, que serán definidos, implantados y mantenidos por la dirección de "Digitalization & Customer Experience" para asegurar la provisión de servicios alineados a los requisitos de negocio.

3.4 Formación y Concienciación

La dirección de "Digitalization & Customer Experience", con la colaboración del área de Certificaciones, deberá asegurar que todas las personas involucradas en la gestión de servicios conocen esta Política, los objetivos planteados y los procesos de apoyo, a través de su difusión y del establecimiento de acciones formativas y de concienciación. La Dirección velará también por la distribución de los documentos que aplican a cada nivel en los distintos puestos de trabajo.

3.5 Mejora Continua

Como consecuencia de un esfuerzo continuo por mejorar los productos y los servicios sus clientes, Telefónica Global Solutions siempre busca aplicar pequeños cambios a lo largo de la vida de los servicios, constantemente evaluando y mejorando la efectividad, la eficiencia y la flexibilidad.

3.6 Auditoría


El sistema de gestión para servicios, de manera total o parcial se someterá periódicamente a auditorías internas y externas con la finalidad de verificar el correcto funcionamiento de los planes de implantación, determinando grados de cumplimiento y recomendando medidas correctoras, consiguiendo, así, una mejora continua.

3.7 Vigencia


Esta Política entrará en vigor desde el mismo día de su comunicación y/o publicación. Deberá ser revisada al menos una vez al año.

3.8 Confidencialidad del Documento

El presente documento es propiedad de Telefónica Global Solutions, tiene carácter confidencial y no podrá ser objeto de reproducción total o parcial, tratamiento informático ni transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, registro o cualquiera otro. Asimismo, tampoco podrá ser objeto de préstamo, alquiler o cualquier forma de cesión de uso sin el permiso previo y escrito de Telefónica Global Solutions. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a la ley.

DocuSigned by:

754D73BDC63147D...
JOSE IGNACIO PEREZ

4/9/2024

DocuSigned by:

C69A893189CD468...
Paloma Molina

4/30/2024