



POLÍTICA DE GESTIÓN DE SERVICIOS

PROCESIA considera el establecimiento de un Sistema de Gestión de Servicios (SGS), de acuerdo con los requisitos de la Norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2018, asegurando así que el diseño, transición, provisión y mejora de los servicios permitan cumplir con los requisitos de los servicios; y por supuesto, garantizando el cumplimiento de todas las obligaciones legales aplicables.

Mediante el SGS, se establece un enfoque de procesos que permite la provisión eficaz de sus servicios, cuyos principios son los siguientes, y en los que se apoyarán los objetivos de gestión del servicio:

- Entender y cumplir los requisitos de servicio para lograr la satisfacción del cliente.
- Diseñar y proveer mediante el SGS, servicios que aporten valor al cliente.
- Monitorizar, medir y revisar el comportamiento del SGS y de los servicios identificados en el portafolio.
- Mejorar de forma continua el SGS y los servicios utilizando mediciones objetivas.
- Alinear el SGS con los objetivos corporativos, de los clientes y otras partes interesadas.
- Cumplir todos los requisitos legales, normativos y reglamentarios aplicables.
- Asegurar la implicación y seguimiento por parte de la Dirección en la Gestión de los Servicios.
- Integrar los objetivos de la Gestión de los Servicios con la misión y objetivos de la organización.
- Formar y concienciar al personal en materia de gestión de los servicios.
- Informar a todos los empleados de sus funciones, obligaciones y responsabilidades en lo que respecta a la gestión del servicio.
- Definir y poner en marcha la figura del Responsable del SGS de la organización, que se encargue de gestionar el sistema y vele por el desarrollo, mantenimiento y mejora del mismo.
- Mejorar de forma continua el SGS y por ende, la gestión de los servicios.

La presente política es conocida y suscrita por todo el personal de PROCESIA contemplado en el alcance, conforme 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.

Fdo.: Tomás Sánchez Ochovo