

## Política de Gestión de Servicios

CIBERNOS CONSULTING considera que la provisión de servicios a nuestros clientes es una parte fundamental de nuestro negocio mediante el cumplimiento de los objetivos y metas planteados en relación con **los servicios de Back-office y soporte de CAU** proporcionados por la organización y está alineada con la estrategia definida para el desarrollo del negocio.

Por ello ha desarrollado e implantado un Sistema de Gestión de Servicios, en conformidad con los requisitos de la norma ISO 20000-1 como soporte organizativo y metodológico, para emprender el camino de la mejora continua a través de los siguientes principios:

- La certeza de que los servicios están alineados con las necesidades de sus clientes y usuarios.
- El cumplimiento de los requisitos de negocio, los legales y los reglamentarios
- La disposición de personal técnicamente competente y debidamente adiestrado para llevar a cabo las tareas con las garantías de calidad exigibles.
- La participación activa de todo el personal basada en el concepto de autogestión del puesto de trabajo y en la formación continua.
- La puesta a disposición de los recursos materiales adecuados al proceso productivo y acordes con el grado de precisión exigido.
- 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.
- El establecimiento de Objetivos anuales y la asignación de los recursos, tanto técnicos como materiales y humanos, para su realización, que garantice la mejora continua de los niveles de calidad deseados.
- La mejorar continua de la comunicación entre el personal que participa en la prestación de servicios y los clientes y usuarios de dichos servicios.
- La mejora continua, en definitiva, de la eficacia y eficiencia de los procesos internos de prestación de los servicios.

La Dirección de CIBERNOS CONSULTING, se compromete a liderar este proceso y a asignar los recursos necesarios para cumplir con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Servicios de TI, satisfacer las exigencias de los clientes y conseguir los objetivos fijados, teniendo para ello en cuenta a las partes interesadas.

La presente política es conocida y suscrita por todo el personal de CIBERNOS CONSULTING contemplado en el alcance, de acuerdo a las exigencias de la Dirección. Esta política será revisada con una periodicidad máxima anual, y sus cambios deberán ser aprobados por la Dirección General de la organización.

Madrid, 9 de enero 2020

**Cibernos**  
Consulting, S.A.  
C/ Legado, 17 4º - 28011 Madrid  
Tel: 91 724 19 40 - Fax: 91 896 30 10

Dirección General