

Control de la documentación

CLASIFICACIÓN			
☒	Público	☐	Confidencial
☐	Interno	☐	Uso Oficial
☐	Restringido		



informática
responsable

**POLÍTICA DE GESTIÓN
DEL SERVICIO**

POLÍTICA DE GESTIÓN DEL SERVICIO.

Esta Política ha sido aprobada por la dirección de MR con el fin de alinear el Sistema de Gestión de Servicios con los objetivos del negocio y para crear un marco de actuación que permita una adecuada gestión y cumplimiento de calidad de los servicios, la Dirección de MR se compromete a:

- La satisfacción de los requisitos del servicio.
- La mejora continua del SGS y de los servicios.
- Proporcionar un marco para el establecimiento y revisión de los objetivos de gestión del servicio.
- Asegurar y mejorar continuamente la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.
- La comunicación de la política al personal de MR persiguiendo el adecuado entendimiento de ésta.
- Asegurar el cumplimiento de la normativa y legislación vigente aplicable dentro del alcance del SGS.
- La revisión, al menos una vez al año, para su continua adecuación.

Además, MR se compromete a asegurar la correcta implantación y ejecución de los siguientes procesos:

- Procesos de control, que aseguren una correcta gestión de configuración de los servicios ofrecidos por MR, que identifique y defina los elementos bajo control sometiendo los servicios al proceso de gestión de cambios.
- Procesos de provisión del servicio, que aseguren la suficiente capacidad de los sistemas para acoger nuevos servicios, o bien para que estos sean capaces de soportar eventualidades asegurando así su disponibilidad y continuidad.
- Los servicios se prestan de acuerdo al servicio detallado en el Catálogo de servicios, y a las exigencias del PPT.
- En el Cliente en los que los recursos (personas) de MR estén destinados a la prestación de servicios tecnológicos.

- Asegurarán también que los Niveles de servicio firmados con el cliente, junto con los Informes de servicio satisfacen las expectativas del Cliente, garantizando los requisitos de seguridad.
- Los siguientes procesos asegurarán un constante seguimiento y control presupuestario:
- Proceso de entrega, garantizando el máximo cumplimiento con los acuerdos contractuales y de calidad.
- Procesos de resolución, asegurando la recuperación de los servicios, en el menor tiempo posible, en caso, de registrarse Incidencias ó problemas, haciendo siempre uso de la gestión de cambios.
- Procesos de relación con el negocio que gestionen las buenas relaciones entre MR y sus clientes y proveedores para garantizar la provisión de los servicios con la calidad esperada.
- MR deberá,
- Monitorizar y revisar el estado del sistema para analizar que se alcanzan los resultados.
- Se establecerán y monitorearán indicadores clave de desempeño (KPIs) para evaluar la calidad y eficacia de los servicios prestados, permitiendo acciones correctivas y proactivas.
- Se desarrollarán programas continuos de formación y certificación para el personal, asegurando la alineación con los estándares de calidad y los objetivos del sistema de gestión de servicios.
- Se implementarán procesos para identificar, evaluar y mitigar riesgos relacionados con la prestación de servicios, asegurando su continuidad y la minimización de impactos adversos.
- MR asegurará la implementación de controles de ciberseguridad que garanticen la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- MR fomentará la retroalimentación activa de los clientes como parte integral del proceso de mejora continua, asegurando que sus necesidades sean siempre el foco central de nuestras operaciones.

- MR integrará su Sistema de Gestión de Servicios con otros sistemas de gestión como son la ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001/2022 existentes para maximizar la eficiencia y coherencia organizacional

Toda persona cuya actividad esté afectada por los requisitos del SGS, está obligada al cumplimiento de la presente Política de Gestión de Servicios.

Esta Política entra en vigor a partir del 20 de noviembre de 2024, con el total compromiso y apoyo de la Dirección de MR.

Maite del Río Escamilla

CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN

COPIA	NOMBRE	PUESTO	ORGANIZACIÓN
1	Toda la Organización	Todos	MRInformática

REGISTRO DE CAMBIOS

CÓDIGO	FECHA	PÁGINAS AFECTADAS	RAZONES DEL CAMBIO
MRSGPG011.01	13/01/2017	Todas	1ª Versión
MRSGPG011.02	16/02/2017	Todas	2ª Versión
MRSGPG011.02	03/02/2020	Todas	Revisión de la política anual , sin cambios
MRSGPG011.02	13/09/2020	Todas	Revisión de la política anual , sin cambios
PUMRSG006.01	20/11/2024	Todas	Inclusión de puntos relacionados con los servicios relacionados con el PPT y los recursos en el Cliente.

	NOMBRE/PUESTO	VALIDADO
REALIZADO	Mª Ángeles Gómez / Calidad	20/11/2024
REVISADO	Daniel Martínez/ Responsable de Calidad	20/11/2024
y APROBADO	Maite del Río / CEO	20/11/2024