

POLÍTICA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

MAINFOR SOLUCIONES TECNOLÓGICAS Y FORMACIÓN S.L. es una empresa dedicada a la **CONSULTORÍA Y SERVICIOS GLOBALES DE FORMACIÓN**. Gracias a nuestra permanente labor de selección e investigación de tendencias, así como un contacto muy cercano y constante con la realidad socioeconómica, **MAINFOR** se ha consolidado como consultora de formación para el desarrollo profesional de los trabajadores y profesionales.

La Dirección es consciente de la importancia creciente que tiene la correcta gestión de los servicios de TI. Por ello, **MAINFOR SOLUCIONES TECNOLÓGICAS Y FORMACIÓN S.L.**, establece que la Política de Gestión de Servicios TI según la norma UNE-EN-ISO/IEC 20000-1 se basa en: **Realizar todo aquello que sea necesario para cumplir con nuestra responsabilidad hacia nuestros clientes y Satisfacer sus expectativas, mediante la Profesionalidad de nuestro Servicio de TI** y mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Servicios de TI que, implantado en todas sus áreas, permita asegurar el cumplimiento de las especificaciones del cliente, las propias de la empresa y las legalmente establecidas (incluyendo requisitos aplicables), asegurando una planificación, ejecución y control de la gestión del servicio efectiva y eficaz.

El SGTI alcanza a los servicios de **SISTEMAS DE GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN QUE DAN SOPORTE A LOS SERVICIOS DE GESTIÓN E IMPARTICIÓN DE FORMACIÓN REGLADA Y NO REGLADA (INCLUYENDO FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO) EN TODAS SUS MODALIDADES, ASÍ COMO LA ASISTENCIA A LOS USUARIOS DE LOS PLANES DE FORMACIÓN, SERVICIOS DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE EDUCATIVO, CONSULTORÍA Y PROGRAMACIÓN DE SOLUCIONES DIGITALES A MEDIDA, SERVICIOS DE ASISTENCIA A USUARIOS EN APLICACIONES Y HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS DE LAS ORGANIZACIONES, DESARROLLADAS O NO POR MAINFOR, SERVICIOS DE ALOJAMIENTO EN SERVIDORES, SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE PUESTOS DE USUARIOS Y AULAS INFORMATIZADAS, SOPORTE HELP-DESK.**

La Dirección se compromete a proporcionar los recursos necesarios que permitan alcanzar los siguientes objetivos estratégicos:

- a) Establecer la mejora continua y la innovación como el principio fundamental de la gestión del Servicio.
- b) Facilitar el compromiso y la participación activa de todo el personal involucrado en las actividades de la empresa, formando y concienciándolo en materia de gestión de servicios, de forma que sea conocedor y cumpla con las actividades de gestión definidas.
- c) Identificar y analizar las necesidades existentes en torno a la prestación de servicios y desarrollar los servicios necesarios para dar una adecuada respuesta a dichas necesidades.
- d) Desarrollar una completa y eficiente estructura de gestión que regule las condiciones en las que la organización, dentro del alcance establecido, debe desarrollar su actividad para respetar los requerimientos establecidos.
- e) Desarrollar todas las medidas necesarias para garantizar que los niveles de calidad ofrecidos por los servicios se mantienen en el tiempo, gestionando adecuadamente las incidencias que puedan derivarse en relación a los mismos.
- f) Establecer periódicamente un conjunto de objetivos e indicadores en materia de gestión de los servicios TI que permita llevar a cabo un adecuado seguimiento tanto de los niveles de servicio ofrecidos como de las actividades de gestión desarrolladas en torno a ellos.
- g) Destinar los recursos y medios necesarios para desarrollar los servicios con los niveles de calidad exigidos por los clientes, manteniendo un adecuado equilibrio entre coste y beneficio.

Esta Política proporciona el marco de referencia para la mejora continua del Sistema de Gestión de los Servicios, siendo comunicada a toda la Organización, siendo revisada anualmente para su adecuación y extraordinariamente cuando concurren situaciones especiales y/o cambios sustanciales en el Sistema de Gestión de Servicios, estando a disposición público en general.

Esta Política contribuirá a confeccionar un mejor futuro para todos y a obtener el reconocimiento de nuestros clientes por el alto nivel de los servicios prestados.

En Málaga, a 5 de Octubre de 2020