

Política de Gestión de Servicios

Altran es una empresa que ofrece **soluciones globales de negocio, estrategia, desarrollo y aplicaciones tecnológicas e ingeniería a medida**, centrándose en la innovación.

La Dirección de Altran, consciente del importante valor que supone la adopción de un enfoque de procesos integrados que permita la provisión eficaz de servicios gestionados para el desarrollo de su negocio y satisfacción de sus clientes, ha establecido el **Sistema de Gestión de Servicios (SGS)** de acuerdo con los requisitos de las normas ISO/IEC 20000-1, para garantizar la continuidad y mejora de la prestación de los servicios y los procesos.

El **alcance establecido para el referido sistema** cubre la provisión de los servicios que componen el Catálogo de Servicios del **Centro de Operaciones Remoto de Altran (CORAL)**.

Esta Política ha sido aprobada por la **Dirección de ALTRAN** con el fin de alinear este sistema con los objetivos del negocio y crear un marco de actuación **que permita:**

- Proporcionar una adecuada **gestión de la calidad de servicios**.
- Aumentar la eficiencia de los **procesos de entrega y soporte**, creando un marco formal para la mejora de los servicios actualmente en desarrollo.
- Alinear esta política con la **Política de Calidad y de Gestión Medioambiental**, así como con cualquier otra política o normativa que aplique a la globalidad de la organización.
- Asegurar el cumplimiento de los **niveles de servicio acordados** entre ALTRAN y sus clientes y suministradores; y de otras **obligaciones contractuales** suscritas, así como **gestionar** las posibles **incidencias y problemas**.
- Asegurar el cumplimiento de la **legislación vigente y la normativa** aplicable en materia de LOPD, seguridad de la información, informática, seguridad de los edificios e instalaciones, comportamiento ético de los empleados y terceras partes implicadas en el uso de la información contenida dentro del alcance del SGS.
- 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 éstos contra cualquier **trato indebido**, accidental o deliberado, de origen interno o externo, **previniendo posibles incidentes** de seguridad y **reduciendo el impacto** potencial de los mismos.

- Asegurar la capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia, estableciendo **Planes de Continuidad de Negocio** que deberán revisarse, actualizarse y validarse periódicamente.
- Definir un sistema que permita **detectar, analizar, reportar y corregir** posibles amenazas y/o insuficiencias en cuanto a los acuerdos de los servicios definidos.
- Asegurar y mejorar continuamente la **fidelidad y satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente** respecto al servicio contratado.

La **Dirección** de Altran designa al **Comité de Servicios** como máximo órgano responsable en materia de Gestión de Servicios, nombrando a su vez al Responsable de Calidad como **representante del SGS** y designando a un Responsable del Servicio del SGS. Este **Comité** está encargado del mantenimiento de esta Política, así como de proveer el soporte necesario para la correcta implementación de dicho Sistema en la organización.

Toda persona cuya actividad pueda, directa o indirectamente, verse afectada por los requisitos del SGS aquí establecidos, está obligada al estricto cumplimiento de la presente Política, estando prohibida su utilización sin la debida autorización para otros fines distintos.

La Política aquí establecida entra en vigor a partir del 1 de enero de 2017 y tiene una vigencia de un año. Es comunicada y entendida a todos los niveles de la organización a los que afecta y cuenta con el total compromiso y apoyo de la Dirección de ALTRAN, quien la define, aplica y revisa anualmente con el fin de adaptarla a las necesidades de los clientes y a los propósitos de la organización.

A 3 de agosto de 2017,

Lorenzo Martínez Expósito

Director de Operaciones (Responsable de Negocio CORAL)