

## Compromiso con la calidad

LOGICALIS Spain S.L.U. dispone de los siguientes niveles de Certificación ISO, a nivel local:

- **Certificación ISO 9001:2008** para la prestación de servicios de consultoría e integración en infraestructuras de tecnologías de la información.
- **Certificación ISO 14001:2004** para la prestación de servicios de consultoría e integración en infraestructuras de tecnologías de la información.
- **Certificación ISO/IEC 27001:2013** para la prestación de servicios Gestionados de Soporte Remoto y Administración de Sistemas de Infraestructura IT en Cliente.
- **Certificación ISO/IEC 20000-1:2011** para Soporte y Administración de Sistemas y Mantenimiento Hardware de Sistemas.

Este nivel de certificación se sustenta en las siguientes políticas de los sistemas de gestión correspondientes.

### 1.1. Política de Calidad y Medio Ambiente

El Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente debe orientarse hacia satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes conforme a las propuestas acordadas con los mismos, y a las leyes y reglamentaciones aplicables, incluyendo la prevención de la contaminación y otros compromisos específicos pertinentes al contexto de la organización.

LOGICALIS establece los siguientes objetivos generales en su Política de Calidad y Medio Ambiente:

- **Satisfacción del cliente:** suministrar a los clientes únicamente servicios aceptables que satisfagan los requisitos técnicos y expectativas del cliente, entregándolos en el plazo fijado a un coste razonable.
- **Gestión de las incidencias y desviaciones:** evitar y eliminar incidencias y desviaciones de plazos o expectativas a través de mecanismos de prevención, detecciones rápidas, toma pronta de decisiones y aplicación inmediata de acciones correctivas.
- **Eficiencia:** Optimizar los costes en relación con las necesidades, para obtener un resultado con la máxima calidad a un coste razonable.
- **Medio Ambiente:** control de consumos, emisiones y vertidos relacionados con la actividad de la organización, así como implantar y mejorar la política de las 3 R's: Reducir, Reciclar y Reutilizar como buena práctica medioambiental.
- **Mejora continua,** respecto a los objetivos indicados:
  - Satisfacción del cliente;
  - Incidencias y desviaciones;
  - Eficiencia;
  - Medio Ambiente.

Los objetivos generales se fundamentan en LOGICALIS en tres pilares básicos:

- **Calidad en propuestas:** En proyectos de consultoría e integración en infraestructuras de TI, la calidad empieza en la propuesta de servicios. Para conseguir satisfacción con eficiencia, debemos suministrar a los clientes únicamente servicios aceptables que satisfagan los requisitos técnicos y expectativas del cliente, entregándolos en el plazo fijado a un coste razonable. Es fundamental una propuesta de servicios adecuadamente cualificada, presentada y valorada.
- **Calidad en la prestación de servicios:** Si la propuesta presentada al cliente es completa y adecuada, para conseguir los objetivos de calidad, debe ser nuestra guía en la fase de ejecución del servicio. Para ello en LOGICALIS se ha implantado una metodología de control y seguimiento orientada a asegurar la satisfacción y evitar las incidencias y desviaciones, controlando además la eficiencia.

- **Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente:** Las herramientas del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente deben aportarnos los datos necesarios para tomar las decisiones oportunas que garanticen la mejora continua y la satisfacción de los clientes.

El Director General y su equipo directivo están convencidos de que este camino sirve para incrementar la cultura de calidad de todo el personal de la empresa.

## 1.2. Política de seguridad

El objetivo de la seguridad de la información es garantizar la continuidad de las actividades de LOGICALIS reduciendo al mínimo el riesgo de daño mediante la prevención de incidentes de seguridad y minimizando su impacto potencial.

El objetivo de la política es proteger los activos de información de la organización contra todas las amenazas internas, externas, deliberadas o accidentales, garantizando:

- que la información está protegida contra cualquier acceso no autorizado;
- la confidencialidad de la información;
- la integridad de la información;
- y la disponibilidad de información para los procesos de negocio.

LOGICALIS, consciente de la importancia que la seguridad de la información tiene para el desarrollo de su negocio y para sus clientes, dispone de un sistema de gestión de la seguridad de la información (SGSI), en el cual incorpora las necesidades y requisitos de seguridad de sus clientes.

Conforme a este enfoque, LOGICALIS es responsable de desplegar los medios técnicos y humanos necesarios para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de sus datos de negocio, teniendo en cuenta los requisitos legales, reglamentarios y contractuales con clientes y colaboradores.

## 1.3. Política de gestión de servicios

El primer objetivo de la Gestión de Servicios en la organización es garantizar la satisfacción de los usuarios de los servicios. La adopción de las buenas prácticas de ITIL contribuye a garantizar que la atención a los usuarios y la provisión de los servicios serán adecuadamente gestionadas. Un segundo objetivo es aplicar la experiencia y conocimientos a los Servicios que la organización diseña y ofrece a sus clientes.

Los beneficios que se obtienen con la implantación de la política de Gestión de Servicios son los siguientes:

- Alinear los servicios de TI a las necesidades de negocio.
- Mejorar la provisión del servicio y la atención a los clientes y usuarios.
- Aportar un valor añadido de confianza, mejorando su imagen respecto a otras empresas y convirtiéndose en un factor de decisión frente a la competencia.
- Aumentar la satisfacción de los clientes por los servicios que recibe de LOGICALIS.

LOGICALIS establece un comité de Gestión de Servicios destinado a garantizar el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión; en el mismo participa la dirección de la organización, con la autoridad y responsabilidad necesarias.

LOGICALIS ha manifestado siempre su interés por la mejora continua asociada tanto a los servicios TI que se ofrecen a los clientes como a los procesos internos que dan soporte a la misma. Cualquier empleado, cliente o proveedor de LOGICALIS puede abrir una propuesta de mejora, siendo comunicadas al Coordinador de la Gestión del Servicio y/o al responsable del servicio afectado.