

## POLÍTICA INTEGRADA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL GRUPO SERMICRO

Grupo Sermicro, como empresas de referencia en servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones manifiesta una permanente voluntad de mejora hacia sus clientes, apostando además por la innovación como elemento diferenciador que permita generar un aumento de nuestra capacidad de creación de valor y competitividad que revierta en nuestros clientes. Para ello ha establecido un Sistema Integrado de sus Sistemas de Gestión cuyos objetivos generales se manifiestan en la siguiente Política definida por la Dirección.

- Identificar correctamente las necesidades y expectativas de nuestros clientes, prestándoles aquellos servicios que nos soliciten en calidad, cantidad, tiempo y forma. Estableciendo además un sistema de retroalimentación de los Sistemas Integrados de Gestión con las necesidades detectadas en el desarrollo de los proyectos de la Organización con el objetivo final de lograr la plena satisfacción del cliente.
- Difundir a todos los empleados de Grupo Sermicro el contenido de esta política y sus objetivos, haciéndoles partícipes de su propia responsabilidad, formándolos y sensibilizándolos, a fin de conseguir una participación proactiva de todo el personal, en un ambiente de valores compartidos en lo relativo a la Calidad, el Medio Ambiente, el Servicio de TI, la Seguridad de la Información, al Ciclo de Vida del Software y la Gestión de la I+D+i.
- Gestionar y controlar eficazmente los procesos sobre los que se basan los servicios afectados por las certificaciones de Calidad\*, Medio Ambiente\*\*, Servicio de TI\*\*\*, Seguridad de la Información\*\*\*\*, Ciclo de Vida del Software\*\*\*\*\* y Gestión de la I+D+i\*\*\*\*\*
- La Alta Dirección está directamente implicada en el impulso, desarrollo y seguimiento de la implantación de las medidas de gestión, control y mejora continua de todo el Sistema Integrado de Gestión, asegurando en cada fase la realización más eficiente de los procesos, procedimientos, instrucciones y servicios, y anticipándonos a las posibles necesidades futuras.
- Dotar a la empresa de los recursos, mecanismos y herramientas para la consecución de sus objetivos de Calidad, Medio Ambiente, servicios de TI, Seguridad de la Información, Ciclo de Vida del Software y Gestión de la I+D+i.
- Además, la implantación del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información servirá al Grupo Sermicro para cumplir y mejorar de forma continua todos los aspectos relativos a la seguridad de la información incluida en el alcance, teniendo en cuenta los requisitos de Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad definidos.
- Prevenir la contaminación mediante la minimización de los impactos ambientales negativos originados en nuestra actividad.
- Cumplir con el compromiso de protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación, y otros compromisos específicos pertinentes al contexto de la organización.
- Desarrollar un Sistema de Gestión de I+D+i que permita incentivar y canalizar la creatividad, el esfuerzo y la aplicación práctica de la experiencia de todos los empleados hacia el objetivo de la mayor creación de valor, de forma eficiente y ordenada.
- Asignar con eficacia funciones, recursos y responsabilidades, garantizando el adecuado funcionamiento de las actividades relacionadas con la prestación de los servicios incluidos en el alcance de las Certificaciones.
- Trabajar para lograr la adecuada integración de los proveedores en la cadena de valor del servicio prestado por el Grupo Sermicro.
- Cumplir con los compromisos de satisfacción adquiridos con el cliente y terceras partes, así como los inherentes a los requisitos establecidos para los servicios en el propio sistema de gestión.
- Cumplir con todos los requisitos establecidos por la legislación vigente que sean aplicables a las actividades y servicios desarrollados, así como otras exigencias establecidas por terceras partes o de forma interna.
- Reservar el contacto con las autoridades en general al Comité de Dirección y en particular al Director General, de forma que cualquier miembro del Comité puede representar a la empresa si por algún motivo su Director General no lo pudiese hacer.
- Realizar, en consonancia con el principio de mejora continua, las revisiones y auditorías del Sistema Integrado de Gestión y su Política para asegurar el cumplimiento de los mismos.

El Grupo Sermicro pone a disposición de todos sus empleados y del público esta política, que constituye el principio de su Sistema Integrado de Gestión.

Dic. 2018

Director General

\* El certificado de registro de empresa AENOR nº ER-0091/1992, conforme a la norma UNE-EN ISO 9001, engloba las actividades: A) Servicios de instalación y mantenimiento en tecnologías de la Información y comunicaciones. B) Formación en tecnologías de información y comunicaciones. C) Desarrollo de aplicaciones que se realizan en las siguientes delegaciones del Grupo Sermicro:

A) B) C) C/ Pradillo, 48-50, 46, Madrid. A) Delegaciones: Barcelona, Sevilla, Bilbao, Madrid (C/Pradillo 54, Nave C) y Lisboa.

\*\*El certificado de registro de AENOR nº GA-2007/0069, conforme a la norma UNE-EN ISO 14001, engloba: Los servicios de Instalación, y Mantenimiento en Tecnologías de Información y Comunicaciones. Formación en Tecnologías de Información y Comunicaciones. Desarrollo de aplicaciones.

En la Delegación de Grupo Sermicro en Madrid, c/ Pradillo 48-50, y c/ Pradillo 46, 28002-Madrid.

\*\*\*El certificado de registro de empresa AENOR nº STI-0009/2009, conforme a la norma UNE-ISO/IEC 20000-1, engloba el SGS para los servicios de Telefonía de Voz Analógica / Digital y VoIP, Correo Electrónico, Sistema de Gestión de Servicios de TI y Comunicaciones (Red de Área Local y VPN) que dan soporte a la actividad de "Service Desk", prestado desde su centro de Madrid, de acuerdo al catálogo de servicios vigente.

\*\*\*\* El certificado de registro de empresa AENOR nº SI-0021/2013, conforme a la norma UNE-ISO/IEC 27001, engloba el SGSI para los sistemas de información que soportan las actividades de negocio "Service Desk" (telefonía de voz analógica / digital y VoIP, correo electrónico, sistema de gestión de servicios de TI y comunicaciones/red de área local y VPN), según la vigente declaración de aplicabilidad.

\*\*\*\*\* El certificado de la empresa CAELUM nº S15-18, conforme a las normas ISO/IEC 15504-ISO/IEC 12207, engloba las actividades de proyectos de desarrollo y mantenimiento de software, nivel de madurez 3. en la delegación de Sermicro en Madrid c/ Pradillo, 48-50, 28002 Madrid.

\*\*\*\*\* El Sistema Implantado conforme a la norma UNE/166002:2014, engloba el SG para las actividades de investigación, desarrollo e innovación en sistemas de información.