

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, implementarla y mantenerla 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, y el Ciclo de Vida del Software.
- 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**** y Ciclo de Vida del Software*****.
- La Alta Dirección está directamente implicada en el impulso, desarrollo y seguimiento de la implantación de las medidas de gestión, control y compromiso de mejora continua de todo el Sistema Integrado de Gestión adecuándose al propósito y contexto de la organización y asegurando en cada fase la realización más eficiente de los procesos, procedimientos, instrucciones y servicios, y anticipándonos a las posibles necesidades futuras.
- Proporcionar el marco de referencia para establecer los objetivos de cada uno de los sistemas y cumplir con los requisitos legales vigentes, otros requisitos que sean de aplicación a las actividades y servicios desarrollados, así como otras exigencias establecidas por terceras partes o requisitos propios de la organización.
- Cumplir con el compromiso de proteger el medio ambiente, previniendo la contaminación, evaluando los aspectos ambientales perjudiciales ocasionados por nuestras actividades, productos o servicios, con el objeto de prevenirlos, reducirlos al mínimo o eliminarlos de acuerdo a su naturaleza, magnitud e impactos ambientales.
- 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 y Ciclo de Vida del Software.
- Además, la implantación del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información servirá al Grupo Sermicro para el cumplimiento y mejora continua de 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.
- 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.
- 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.

Mar.2021

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 información y comunicaciones. B) Formación en tecnologías de información y comunicaciones. C) Desarrollo de aplicaciones. D) Servicios de digitalización documental, que se realizan en: A) B) y C) C/ Pradillo, 48-50, A) B) C) y D) C/ Pradillo, 46 28002 Madrid A) Delegaciones: Barcelona, Sevilla, Bilbao, Madrid (C/Pradillo 54, Nave C y C/ Franklin, 30-32 Pol. Ind. San Marcos 28906 Getafe) y Lisboa.

**El certificado de registro de AENOR nº GA-2007/0069, conforme a la norma UNE-EN ISO 14001, engloba las actividades: A) Los servicios de Instalación, y Mantenimiento en Tecnologías de Información y Comunicaciones B) Formación en Tecnologías de Información y Comunicaciones C) Desarrollo de aplicaciones D) Servicios de digitalización documental, que se realizan en: A) B) y C) C/ Pradillo, 48-50, A) B) C) y D) C/ Pradillo, 46 28002 Madrid A) C/ Franklin, 30-32 Pol. Ind. San Marcos.28906 Getafe).

***El certificado de registro de empresa AENOR nº STI-0009/2009, conforme a la norma UNE-ISO/IEC 20000-1, engloba el SGSTI que da soporte a los servicios prestados por la unidad de negocio de Service Desk (gestión, solución, transferencia, escalado, cierre y seguimiento de tickets abiertos por los clientes) así como la gestión de sus peticiones de mantenimiento correctivo y evolutivo de aplicaciones, desde su centro en Madrid, según el catálogo de servicios vigente C/ Pradillo, 48-50.

**** 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 dan soporte a los servicios prestados por la unidad de negocio de Service Desk (gestión, solución, transferencia, escalado, cierre y seguimiento de tickets abiertos por los clientes) así como la gestión de sus peticiones de mantenimiento correctivo y evolutivo de aplicaciones, desde su centro en Madrid, según la declaración de aplicabilidad vigente a fecha de emisión del certificado, que se realiza en C/ Pradillo, 48-50.

***** 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.