



Política de Gestión de Servicios

Telefónica Tech

Política

Sistema Integrado de Gestión

PO-01-Política de Gestión de Servicios-SGS

v 1.00

Índice

1.	Introducción	4
2.	Objetivo	4
3.	Alcance.....	4
4.	Política de Gestión de Servicios	4
5.	Auditoría interna.....	5
6.	Revisión de la Política	5
7.	Entrada en vigor	5
8.	Documentación relacionada	6
9.	Anexos	6

Público

***Este documento está clasificado como PUBLICO por TELEFÓNICA.
***This document is classified as PUBLIC by TELEFÓNICA.

Público

Hoja de Control

Titulo	Política de Gestión de Servicios		
Código	PO-01-Política de Gestión de Servicios-SGS		
Autor	Calidad y Certificaciones		
Clasificación	Público	Tipo documento	Política
Revisado por	Gerencia de Transformación de Procesos, Calidad y Certificaciones	Fecha revisión	16/09/2024
	Compliance Tech Auditoría Interna Tech Secretaría General Tech		12/09/2024
Aprobado por	Comité de Dirección Telefónica Tech España/Américas	Fecha aprobación	18/09/2024

Control de Cambios

Versión	Fecha	Autor	Descripción
1.00	06/09/2024	Calidad y Certificaciones	Versión Inicial

***Este documento está clasificado como PUBLICO por TELEFÓNICA.
***This document is classified as PUBLIC by TELEFÓNICA.

1. Introducción

El presente documento contiene la Política de Gestión de Servicios, basada en los requisitos de la norma internacional ISO 20000-1:2018, a la que se compromete las siguientes jurídicas (en adelante Telefónica Tech):

- Telefonica IoT & Big Data Tech S.A.U.
- Telefónica On The Spot Soluções Digitais do Brasil, Ltda.
- Telefónica IoT & Big Data Tech Perú, S.A.C.
- Telefónica IoT& Big Data Tech Chile SpA.
- Telefónica Cybersecurity & Cloud Tech S.L.U.
- Telefonica Cybersecurity Tech Mexico, S.A de C.V.
- Telefónica Tech Perú S.A.C.
- Telefónica Cybersecurity & Cloud Tech Chile SpA.
- Telefónica Tech Inc.
- Telefonica Tech Colombia, SAS
- Telefônica Cibersegurança e Tecnológico do Brasil Ltda.

2. Objetivo

La presente Política de Gestión de Servicios (en lo sucesivo la “Política”) tiene por objetivo dar un marco adecuado para garantizar la correcta gestión de los servicios y el cumplimiento de las buenas prácticas asociadas a la gestión de los servicios en base al estándar ISO 20000-1:2018.

3. Alcance

Todos los aspectos relacionados con el objetivo del presente documento que se encuentran recogidos bajo el alcance definido para el SGS de Telefónica Tech.

El cumplimiento de todos los puntos incluidos en la política debe realizarse por parte de todos los empleados de Telefónica Tech y para todos los procesos incluidos en el alcance del SGS de Telefónica Tech, de acuerdo con lo especificado en el apartado 4 de la ISO 20000-1:2018.

4. Política de Gestión de Servicios

En Telefónica Tech nos comprometemos a impulsar la transformación tecnológica en los servicios que prestamos en las distintas líneas: Cybersecurity, Cloud, Internet de las Cosas (IoT), Big Data, Inteligencia Artificial y Blockchain.

La Dirección y todo el equipo de Telefónica Tech adquiere el compromiso con una política de gestión de servicios integral, que planifique, documente, implemente, aporte mejoras a los procesos y que sirva para conseguir la excelencia en nuestros servicios y la satisfacción total de los clientes. Con este fin, Telefónica Tech se dota de las herramientas y la formación necesaria que permiten conseguirlo, y mantenerlo de forma continuada.

La Dirección de Telefónica Tech se compromete a:

- Garantizar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos y sistemas de nuestros clientes.
- Cumplir con los requisitos aplicables en materia de seguridad de la información y a la gestión del servicio prestado.
- Mejorar continuamente nuestros procesos de gestión de servicios para aumentar la eficiencia y la satisfacción del cliente.
- Mantener una cultura de seguridad sólida y promover las mejores prácticas en ciberseguridad.
- Garantizar la disponibilidad y el rendimiento óptimo de nuestras infraestructuras de centro de datos

La alta dirección es responsable de establecer, mantener y alcanzar la mejora continua del Sistema de Gestión de Servicios y por ende de los servicios prestados, asignando recursos adecuados y garantizando el cumplimiento de esta política.

Todos los empleados tienen la responsabilidad de cumplir con los procedimientos y controles establecidos en el marco de gestión de servicios, así como de informar cualquier incidente de seguridad o no conformidad.

Para ello, la Dirección de Telefónica Tech aportará los recursos necesarios para poder aplicar la normativa de gestión de servicios, y todo el equipo se compromete a hacer el mejor uso posible para conseguir el objetivo compartido.

Esta política, es el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de gestión de servicios de nuestra organización, siendo revisada anualmente para su continua adecuación.

5. Auditoría interna

La Dirección de Auditoría Interna podrá efectuar cuantos análisis y verificaciones considere convenientes para constatar la correcta aplicación de los aspectos contenidos en la presente Política.

6. Revisión de la Política

La revisión de esta Política, así como de sus actualizaciones se llevará a cabo de acuerdo con lo establecido en la Política de elaboración y organización de las Normas Internas y otros Documentos Organizativos del Grupo Telefónica.

En este sentido, con carácter anual, así como cuando las circunstancias lo aconsejen, se llevará a cabo la revisión del contenido de la presente Política con el objeto de asegurar el correcto funcionamiento de la misma.

7. Entrada en vigor

La presente Política entrará en vigor al día siguiente de su aprobación y publicación.

8. Documentación relacionada

- ISO 20000-1:2018. Sistemas de Gestión de Servicios

9. Anexos

- No aplica.

Público



tech.telefonica.com