

PR15
Política de gestión de servicios

APROBADO POR:
Dirección

CONTROL DE REVISIONES			
EDICIÓN	FECHA REVISIÓN	OBSERVACIONES	
1	03/11/25	Elaboración de la documentación	

SERCAMAN, considera la correcta gestión de sus servicios un aspecto fundamental para garantizar la consecución de los objetivos definidos. Por ello, Dirección se compromete a velar por la adecuada gestión de los servicios prestados por la organización, con el fin de ofrecer a todos sus grupos de interés las mayores garantías en torno a la calidad de dichos servicios.

Esta política es aplicable a todos los servicios incluidos en el alcance del Sistema de Gestión de Servicios definido por SERCAMAN, y refleja el compromiso de la Dirección con la mejora continua, la eficacia del sistema y el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLA) establecidos con los clientes.

Para desarrollar esta política, Dirección se compromete a establecer un Sistema de Gestión de los Servicios o SGS basado en el estándar UNE-ISO/IEC 20000-1:2018, que cubra de forma adecuada todos los requisitos necesarios para garantizar que los servicios contemplados en el alcance ofrecen los niveles de calidad requeridos por sus destinatarios y se gestionan de acuerdo a las exigencias contempladas en dicha norma.

Este compromiso se traduce en los siguientes principios:

- Buscar siempre la excelencia del servicio y la satisfacción del cliente.
- Asegurar que el servicio está alineado con las necesidades de sus clientes y usuarios.
- Desarrollar todas las medidas necesarias para garantizar los niveles de calidad ofrecidos por los servicios. Ofrecer a los clientes y usuarios servicios de mayor calidad.
- Mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos internos de prestación del servicio.
- Cumplir toda la legislación y reglamentación que aplique a SERCAMAN, y cualquier requisito que, sin ser preceptivo, sea adquirido como compromiso.
- Desarrollar una completa estructura de gestión que regule las condiciones en las que está la organización.
- Destinar los recursos y medios necesarios para desarrollar los servicios con los niveles de calidad exigidos por sus destinatarios.
- Establecer un Plan de formación y concienciación en materia de gestión de servicios. Mejorar la comunicación entre el personal que participa en la prestación del servicio y los clientes y usuarios de dichos servicios.
- Establecer una metodología de revisión, auditoría y mejora continua del sistema.

Asimismo, la Dirección se compromete a:

- Cumplir con los requisitos de los clientes y los establecidos en los SLA.
- Cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables a los servicios.
- Mejorar de forma continua la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de Servicios y de los procesos que lo integran.

La presente política es conocida y suscrita por todo el personal de SERCAMAN contemplado en el alcance, de acuerdo a las exigencias de la Alta Dirección. Esta política será revisada con una periodicidad máxima anual, y sus cambios deberán ser aprobados por la Alta Dirección de la organización.

En Toledo a 03 de noviembre de 2025.

Fdo: La Dirección General