

Política de Gestión de Servicios.

ÍNDICE

1.	Información y documentación.....	3
2.	Propósito y ámbito de aplicación.....	3
3.	Compromisos de la Política de Gestión de Servicios.....	3
4.	Marco para establecer los objetivos.....	4
5.	Liderazgo y responsabilidades.....	5
6.	Comunicación y disponibilidad.....	5
7.	Aprobación, revisión y vigencia.....	5

1. Información y documentación.

Código	MG.01-01
Versión	2.0

Control de versiones.

Revisión	Fecha	Motivo del cambio
1.0	20/04/2017	Primera emisión
1.1	09/08/2017	Ampliación del cumplimiento de requisitos
2.0	30/01/2026	Adaptación a ISO/IEC 20000-1:2018 y actualización al contexto de SPAI innova

2. Propósito y ámbito de aplicación.

La presente Política de Gestión de Servicios establece los principios y compromisos de SPAI innova para gestionar y prestar sus servicios de forma eficaz, controlada y orientada a la generación de valor para sus clientes y usuarios.

SPAI innova desarrolla, implanta, mantiene y presta soluciones y servicios tecnológicos dirigidos principalmente a las administraciones públicas. La disponibilidad, continuidad, seguridad, calidad y evolución de estos servicios son esenciales para satisfacer los requisitos acordados, facilitar el funcionamiento de las organizaciones destinatarias y contribuir a la mejora de los servicios públicos.

Para ello, SPAI innova establece, implementa, mantiene y mejora continuamente un Sistema de Gestión de Servicios conforme a la norma UNE ISO/IEC 20000-1:2018, integrado en los procesos de negocio y en la operativa habitual de la organización.

El alcance certificado comprende las actividades de gestión de servicios TI realizadas al suministrar servicios de migración de datos, prestación en cloud y soporte de aplicaciones en plataformas digitales para la Administración Pública.

Esta política se aplica a los procesos, personas, recursos, infraestructuras, tecnologías, información y proveedores externos que intervienen en la gestión y prestación de los servicios incluidos en dicho alcance. Sus principios se aplican durante todo el ciclo de vida de los servicios, desde la identificación de necesidades y requisitos hasta su planificación, diseño, transición, prestación, seguimiento y mejora.

En la gestión de estos servicios, SPAI innova considera su contexto organizativo y estratégico, los riesgos y oportunidades, los requisitos aplicables y las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes.

El Sistema de Gestión de Servicios se coordina con los demás sistemas de gestión implantados en SPAI innova, especialmente en materia de calidad, seguridad de la información, continuidad de negocio, cumplimiento normativo y gestión ambiental.

3. Compromisos de la Política de Gestión de Servicios.

Para cumplir el propósito de esta política y alcanzar los resultados previstos del Sistema de Gestión de Servicios, la Dirección de SPAI innova asume los siguientes compromisos:

1. Orientación al cliente y generación de valor
Gestionar y prestar los servicios de forma planificada, eficaz y orientada a aportar valor, atendiendo a las necesidades de los clientes y usuarios y procurando su satisfacción.

2. Cumplimiento de los requisitos aplicables
Cumplir los requisitos legales, reglamentarios, normativos y contractuales aplicables, así como los requisitos de servicio acordados con los clientes y los establecidos por la propia organización.
3. Gestión del ciclo de vida de los servicios
Planificar, diseñar, realizar la transición, prestar, supervisar y mejorar los servicios incluidos en el alcance del Sistema de Gestión de Servicios, manteniendo una gestión coordinada y controlada durante todo su ciclo de vida.
4. Objetivos y evaluación del desempeño
Establecer objetivos de gestión de servicios coherentes con esta política y con la dirección estratégica de SPAI innova, y realizar su seguimiento y evaluación mediante criterios e indicadores adecuados.
5. Recursos, competencias y responsabilidades
Proporcionar los recursos humanos, tecnológicos, económicos y organizativos necesarios, asegurando la disponibilidad de personal competente y la definición y comunicación de las funciones, responsabilidades y autoridades relacionadas con la gestión de los servicios.
6. Gestión de riesgos y oportunidades
Identificar, evaluar y tratar los riesgos y oportunidades que puedan afectar al Sistema de Gestión de Servicios, a la prestación de los servicios, al cumplimiento de los requisitos y a la consecución de los resultados previstos.
7. Seguridad, disponibilidad y continuidad
Proteger la disponibilidad, integridad, confidencialidad y trazabilidad de la información, y gestionar la disponibilidad y continuidad de los servicios de acuerdo con los riesgos identificados y los requisitos acordados con los clientes.
8. Comunicación y gestión de proveedores
Mantener una comunicación eficaz con los clientes, usuarios, personal, proveedores y demás partes interesadas pertinentes, y gestionar a los proveedores y otras partes externas de acuerdo con su impacto en los servicios y con los requisitos aplicables.
9. Gestión y control operacional
Gestionar los niveles de servicio, solicitudes, incidencias, problemas, cambios, configuraciones y demás actividades operativas necesarias para asegurar una prestación controlada, reducir el impacto de las interrupciones y mantener la conformidad de los servicios.
10. Mejora continua e integración
Mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Servicios y de los servicios prestados, integrando su gestión con los demás sistemas implantados en SPAI innova y utilizando los resultados del seguimiento, las auditorías, las revisiones, las reclamaciones y las oportunidades de mejora.

4. Marco para establecer los objetivos.

SPAI innova establecerá objetivos de gestión de servicios coherentes con esta política, con su dirección estratégica y con los requisitos aplicables.

Los objetivos tendrán en cuenta las necesidades de las partes interesadas y los riesgos y oportunidades identificados, serán objeto de seguimiento mediante criterios e indicadores adecuados y se revisarán periódicamente para asegurar su vigencia y contribuir a la mejora continua del Sistema de Gestión de Servicios y de los servicios prestados.

5. Liderazgo y responsabilidades.

La Dirección de SPAI innova asume el liderazgo y el compromiso con el Sistema de Gestión de Servicios, asegurando su integración en los procesos de la organización, su alineación con la dirección estratégica y la disponibilidad de los recursos necesarios para alcanzar los resultados previstos.

Asimismo, promoverá el cumplimiento de esta política, asignará y comunicará las responsabilidades y autoridades relacionadas con la gestión de los servicios y apoyará a las personas y áreas implicadas para que contribuyan a la eficacia y mejora continua del sistema.

Todo el personal que intervenga en la gestión y prestación de los servicios deberá conocer esta política, aplicar los procedimientos establecidos, cumplir las responsabilidades asignadas y comunicar las incidencias, riesgos y oportunidades de mejora que identifique.

6. Comunicación y disponibilidad.

La Política de Gestión de Servicios será comunicada a todo el personal y estará disponible como información documentada. SPAI innova promoverá su conocimiento y comprensión por parte de las personas cuyas actividades puedan influir en la gestión y prestación de los servicios.

Asimismo, la política se pondrá a disposición de los clientes, proveedores y demás partes interesadas pertinentes cuando resulte necesario o sea solicitada.

7. Aprobación, revisión y vigencia.

La presente Política de Gestión de Servicios es aprobada por la Dirección de SPAI innova y permanecerá vigente mientras no sea sustituida por una versión posterior.

Las modificaciones realizadas estarán sujetas a revisión, aprobación y control conforme al sistema de gestión documental establecido por la organización.

La política será revisada periódicamente y cuando se produzcan cambios significativos en la organización, en los servicios, en el alcance del Sistema de Gestión de Servicios o en los requisitos aplicables, con el fin de asegurar que continúa siendo adecuada y coherente con la dirección estratégica de SPAI innova.

Aprobado por	Dirección General.
Fecha de aprobación	30/01/2026