

Gestión de Servicios TI

El propósito de la Política de Gestión de Servicios de TI de Atos

La Política de Gestión de Servicios de TI de Atos tiene como objetivo lograr un mayor nivel de madurez en todos los servicios proporcionados, lo que resulta en una mayor satisfacción del cliente y eficiencia operativa, mientras se priorizan las personas como el núcleo del enfoque de trabajo y la estrategia de crecimiento de Atos

La razón de ser de Atos es establecer las bases para un mañana próspero, respaldado por un equipo dedicado de profesionales con una clara ambición de aprovechar la tecnología digital en beneficio de nuestros clientes y de la sociedad en su conjunto.

El alcance se aplica a las ubicaciones especificadas en el certificado ISO 20000.



Misión, Visión y Objetivos

La misión de la Gestión de Servicios es impulsar proactivamente, junto con todas las entidades de ingeniería y entrega, la mejora continua, la eficiencia, impulsar proactivamente la satisfacción del cliente y la integración de la entrega a nuestros clientes.

La Visión para alcanzar la Misión es:

- Impulsamos un cambio cultural de la complacencia hacia una organización autoguiada y en constante mejora, centrada en los resultados
- Promovemos una organización en la que los procesos son valorados como vehículos para lograr resultados de manera controlada y predecible
- Buscamos mejoras basadas en la "lógica de madurez", es decir, resolver problemas de manera controlada y sistemática para garantizar la sostenibilidad.
- Nos esforzamos por una optimización de extremo a extremo, enfocándonos en resultados y valor a través de las Unidades de Negocio de Atos y las organizaciones de nuestros clientes mediante un sistema de gestión integrado
- Los Objetivos del ITSMS son:
 - Cumplimiento de los requisitos del servicio
 - Satisfacer a los clientes
 - Mejora continua en la entrega del servicio, calidad del servicio y seguridad
 - Esforzarse por cumplir con los objetivos de Gestión de Servicios
 - Excelencia operativa
 - Reducción de riesgos



Mejora del SMS

Los servicios y los procesos de Gestión de Servicios se mejoran continuamente.

- Se utiliza el feedback de las partes interesadas y los grupos de interés para mejorar continuamente el portafolio, aumentar el valor de los servicios ofrecidos y mejorar la calidad del servicio.
- Las mejoras se registran y evalúan.
- La Gestión de Servicios se mejora mediante el monitoreo continuo del rendimiento de los procesos, sus indicadores y efectividad.



Alineación Empresarial

La provisión de servicios está alineada con las necesidades del cliente, los objetivos de la empresa y los compromisos acordados.

- Los servicios se entregan de acuerdo con la calidad definida en los servicios estándar, procesos y contratos con los clientes.
- Se cuenta con un portfolio de servicios que está en desarrollo y mantenimiento continuo como base para la entrega de servicios y las actividades de Gestión de Servicios.
- Se han establecido SLAs y KPIs, así como específicos relacionados con contratos y acuerdos con clientes.



Operación del Sistema de Gestión de los Servicios

Enfoque basado en procesos para gestionar eficazmente todos los servicios; se ha implementado un enfoque basado en procesos para la Gestión de Servicios.

- Todos los procesos requeridos están definidos, comunicados y mejorados en función de las necesidades del negocio y los comentarios de las partes interesadas involucradas, y de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 20000-1:2018
- Todos los roles y responsabilidades para la gestión de servicios (incluyendo los roles como parte de los procesos de Gestión de Servicios) están claramente definidos.
- Se han implementado procesos y políticas específicas, según se considere necesario.



Liderazgo y responsabilidad

Los líderes de Atos y la alta dirección demuestran su compromiso con esta política y su implementación al proporcionar los recursos necesarios dentro de su ámbito de responsabilidad específico para mejorar la Gestión de Servicios y mejorar la satisfacción del cliente. Además, todo el personal aplicable, incluidos contratistas y personal temporal, es responsable de cumplir con la Política de Gestión de Servicios y sus procesos, instrucciones de trabajo y directrices relacionadas.



Miguel Ángel García
Head of Operations
(COO Iberia)



Mercedes Payá
Head Atos Iberia