

Política de Gestión

La Dirección de Oreka IT marca su compromiso con la Política de Gestión en Plan estratégico de la organización, y considera un aspecto fundamental para garantizar la consecución de los objetivos definidos anualmente en la gestión de servicios y seguridad de la información.

Por ello, se compromete a velar por la adecuada gestión de los servicios prestados por la organización, con el fin de ofrecer todas las partes interesadas las mayores garantías entorno a la calidad de dichos servicios, así como garantizando la confidencialidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad de la información.

La presente Política es de obligado cumplimiento para todo el personal implicado en la Gestión que afecta Oreka IT, incluyendo personal externo, colaboradores o terceras partes, referente a las normas ISO 20001, ISO 27001 e ISO 9001.

La Dirección en su compromiso y liderazgo por el cumplimiento de las Normas ISO/IEC 20000-1: 2018, ISO 27001 e ISO 9001:

- Se asegura que los Objetivos de gestión y la Política de Gestión son compatibles con la Dirección Estratégica de la empresa.
- Garantiza que se implementa y mantiene un Plan de Gestión, para respaldar la Política de Gestión y el logro de los Objetivos marcados, asegurando su cumplimiento.
- Considera la Seguridad de la Información una prioridad en la Gestión de Oreka IT que garantice confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad de la información tanto de la propia información de Oreka IT como en los Sistemas de cliente.
- Garantiza que se asignan niveles de autoridad apropiados para tomar decisiones según el perfil y rol asignado.
- Asegura que, los niveles de eficacia y eficiencia en el servicio determinan mayor valor en la empresa y a sus clientes y se asegura su cumplimiento.
- Asegura que hay un control sobre las partes involucradas en el ciclo de vida de los Servicios.
- Asegura la integración de los requisitos del Sistema de Gestión en los procesos de negocio de la empresa.
- Proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los Objetivos de gestión, proveyendo los recursos humanos, tecnológicos y económicos necesarios para implantar y mantener las normas ISO.
- Promueve la mejora continua del Sistema de Gestión.
- Define y apoya roles de gestión relevantes para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas y responsabilidades.
- Proporciona un compromiso real y efectivo con la igualdad de hombres y mujeres en toda la empresa.

- Se mantiene siempre el enfoque de satisfacción al cliente y se informará a todos los proveedores, clientes y partes interesadas de la aplicación de las normas ISO 20001, ISO 9001 e ISO 27001.

Para llegar a cabo estos compromisos, la Dirección:

- Designa un miembro de la propia Dirección que coordina un equipo integral conformado por diferentes áreas (Dirección, Bikain, Seguridad, RRHH, áreas...), que vele por la Seguridad, calidad y gestión del Servicio.
- Provee recursos para planificar, implementar, monitorizar, revisar y mejorar la provisión y gestión del servicio.
- Vela para que el equipo designado gestione los riesgos para la organización de gestión del servicio y para los servicios.
- Lleva a cabo revisiones mensuales planificados para seguimiento de la gestión de Oreka IT.
- Establece un Plan de formación y concienciación en materia de gestión que ayude a todo el personal implicado a conocer y cumplir las actividades de gestión definidas en el Servicio de mantenimiento y seguridad de la información.
- Establece anualmente un conjunto de Objetivos en materia de Gestión del Servicio, calidad y Seguridad de la información, que permiten llevar a cabo un adecuado seguimiento de las actividades de gestión desarrolladas.
- Garantiza la mejora continua del sistema, en la revisión, monitorización, presentación de informes y auditorías.
- Asegura que el servicio está alineado con las necesidades de sus clientes y usuarios, con el propósito de mejorar su satisfacción. Se establecerán acuerdos de nivel de servicio con las subcontratas y suministradores involucrados en la prestación de servicios para el cumplimiento de lo suscrito con sus clientes.
- Garantizará la comunicación tanto interna -entre el personal- como externa -clientes, usuarios y proveedores- estableciendo:
 - a. Información documentada disponible al personal de la empresa
 - b. Comunicación interna en la organización: reuniones internas de equipo, información de 1 a 4 noticias de los Responsables de Línea en Oportunidades de Preventa, adjudicaciones de proyectos o "Como anda mi equipo - Zure lerroko azken berriak"
 - c. Disponibilidad para las partes interesadas, según corresponda.
 - d. Uso de canales de comunicación (correo electrónico, plataformas de Office 365 Business Essentials, Portal de Empleado)
 - e. Comunicación mensual desde Dirección sobre el desarrollo del presupuesto, de las líneas, información transparente y de rendición de cuentas, así mismo sobre temas de relevancia.
 - f. Feedback de los Responsables de Línea a Consultores y viceversa, en periodicidad diaria-semanal-mensual, según proceda.
 - g. Coparticipación de Empresa -Dirección y Responsables de Línea en la elaboración, aprobación y puesta en marcha del Business Plan Anual.

- Asegura que todos los empleados de Oreka IT tendrán dos reuniones anuales sobre Revisión de Objetivos del año, donde expresar el desarrollo de los mismos, si están alineados los objetivos de empresa con los objetivos individuales.

Con el fin de que estos compromisos se articulen de forma adecuada, se establecen una serie de Directrices a toda la plantilla:

- Todo el personal cumplirá con los requisitos aplicables definidos en la Estrategia de la Dirección.
- Se cumplirán con los niveles de servicio acordados con el cliente. Todo el personal velará por que los servicios prestados cumplan con los acuerdos de nivel de servicio a través de la gestión de incidencias y tareas que se definan.
- Todos los servicios proporcionados deberán estar adecuadamente monitorizados, con el fin de que la organización sea capaz de proporcionar a los clientes de cada servicio toda la información necesaria para llevar a cabo el seguimiento de todas las características relevantes de los mismos.
- Todos los servicios prestados por la organización estarán adecuadamente presupuestados, considerados tanto los costes directos como los indirectos e incluyendo en dichos presupuestos tanto los costes iniciales como los derivados del mantenimiento periódico de los activos asociados a cada servicio.
- Se establecerán controles de seguridad, que deberán cumplir toda la plantilla de Oreka IT, asociados necesarios para mitigar los riesgos identificados. Estos controles de seguridad se desarrollarán de acuerdo a las directrices recogidas en la Normativa de Seguridad de la Información.
- Se realizarán reuniones periódicas en cada área, así como con los clientes para conocimiento de su nivel de satisfacción en relación a los servicios prestados.
- En el caso de problemas identificados, serán adecuadamente analizados y escalados en caso necesario, estableciendo acciones correctivas necesarias para subsanar sus efectos.
- Recibirán formación continua relativa a la Gestión de Servicios y Seguridad de la información para su cumplimiento.
- Todos los cambios que se produzcan en relación a aspectos que afecten a Sistema de Gestión deben ser informados, revisados y validados de manera formal a los Responsables competentes.

Firmado: Iraitz Pérez de Goldarazena
Director General de Oreka IT

72729230X
IRAITZ PEREZ DE
GOLDARAZENA
(R: B01451756)

Firmado digitalmente
por 72729230X IRAITZ
PEREZ DE
GOLDARAZENA (R:
B01451756)
Fecha: 2022.09.29
15:06:36 +02'00'