POLÍTICA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO BESERVICES

La Dirección de Beservices establece la presente Política como marco de su Sistema de Gestión del Servicio, implantado conforme a la norma **UNE-ISO/IEC 20000-1:2018** e integrado con el Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (ISO/IEC 27001:2022) en el Sistema de Gestión Integrado (SGI).

El alcance del sistema es **«El servicio de Cloud Computing soportado por la herramienta beCloud»**. Su finalidad es prestar el servicio conforme a los requisitos acordados con los clientes, conocer su grado de satisfacción y mejorar de forma continua el servicio y los procesos que lo soportan.

Para ello, Beservices asume los siguientes compromisos:

- **Cumplimiento de requisitos.** Cumplir los requisitos legales y reglamentarios aplicables, los acordados con los clientes en los contratos y acuerdos de nivel de servicio, y los descritos en el Catálogo de Servicios.
- **Orientación al cliente.** Mantener un trato cercano y una comunicación fluida con los clientes, y medir periódicamente su satisfacción.
- **Respuesta a incidencias y peticiones.** Atender y resolver las incidencias y peticiones según las prioridades y los plazos acordados.
- **Personas.** Contar con personal especializado y competente, y mantener su formación continua.
- **Seguridad y continuidad.** Proteger la información de los clientes y la disponibilidad del servicio, conforme a la Política de Seguridad de la Información.
- **Proveedores.** Seleccionar y evaluar a los proveedores que intervienen en el servicio para que contribuyan a cumplir los requisitos acordados.
- **Comunicación interna.** Mantener una comunicación fluida entre las áreas de la organización.
- **Objetivos y mejora continua.** Establecer objetivos medibles del servicio, analizar de forma continua los procesos, los indicadores y los resultados de las auditorías, y aplicar las mejoras y las acciones correctivas necesarias.

La Dirección asume estos principios y dispone los medios y recursos necesarios para su cumplimiento. Esta Política se comunica a todo el personal, está a disposición de las partes interesadas y se revisa al menos una vez al año en la Revisión por la Dirección, o antes si se producen cambios relevantes.

Barcelona, 21 de noviembre de 2026

Jorge Rodríguez Guzmán
Administrador

El presente documento es propiedad exclusiva de Beservices quedando prohibida su reproducción sin el consentimiento previo y escrito de la Dirección.