

Política Integrada de Gestión de Servicios TI y Seguridad de la Información

TECNOCOM es una Multinacional Española con vocación de liderazgo en el sector de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, con una fuerte presencia regional. Dentro de la estrategia corporativa que la compañía tiene establecida para la consecución de sus objetivos, la gestión de los procesos de soporte y provisión del servicio TI para alcanzar los niveles de calidad acordados es un aspecto vital y de obligado cumplimiento para asegurar la continuidad y crecimiento del negocio, así como para mantener y mejorar el nivel de satisfacción de sus clientes. Además, la protección de los datos de carácter personal y la seguridad de la información que incluye la integridad, confidencialidad y disponibilidad, son requisitos exigidos en la prestación de las soluciones y servicios.

TECNOCOM ha apostado por utilizar ITIL (Information Technology Infrastructure) y CMMI (Capability Maturity Model Integration) como modelos de gestión de servicios TI que facilitan un marco de referencia reconocido internacionalmente para alinear la tecnología con el negocio y mejorar el rendimiento a partir de la mejora continua de los procesos. Como estándar construido sobre ITIL se ha seleccionado la normativa internacional UNE-ISO/IEC 20000 que recoge las especificaciones necesarias para lograr la certificación del sistema de gestión del servicio TI y, por otro lado, la normativa internacional UNE-ISO/IEC 27001 que recoge los requerimientos para el sistema gestor de la seguridad de la información. De esta forma se demuestra ante clientes, proveedores, accionistas y empleados, el compromiso y capacidad de la compañía para satisfacer los principales estándares de aplicación en su sector.

En la presente política enumeramos los principios generales que TECNOCOM mantiene para el cumplimiento de estos estándares:

- T** Determinar y proporcionar los recursos que sean necesarios.
- T** Aplicar los procesos y controles definidos para monitorizar y mejorar la calidad de las soluciones y servicios.
- T** Gestionar los riesgos para asegurar su continuidad y disponibilidad.

- T** Revisar a intervalos planificados la adecuación y efectividad de los procesos.
- T** Beneficiar a los clientes por la mejora continua de las soluciones y servicios, manteniendo un diálogo permanente para gestionar sus expectativas.
- T** Facilitar la información y formación de la operativa a seguir logrando la satisfacción del personal ocupado de su aplicación.
- T** Promover entre los empleados, proveedores y contratistas un compromiso de responsabilidad para la realización de las tareas encomendadas.
- T** Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios que sean de aplicación.

De forma complementaria, en TECNOCOM se aplican estos principios específicos en materia de seguridad de la información:

- T** Garantizar la disponibilidad de la información implementando soluciones de respaldo continuo, copias de seguridad y planes de contingencia en respuesta a posibles desastres.
- T** Proteger los equipos informáticos, de comunicaciones y sus programas de software, incluido el acceso físico a cualquier de las instalaciones que debe estar en todo momento controlado.
- T** Asegurar la identificación y autenticación de los usuarios es un requisito para el uso de los sistemas.



La Dirección de TECNOCOM representada por su Consejero Delegado se compromete a liderar y fomentar a todos los niveles estos principios, concienciando e informando regularmente tanto a empleados como a proveedores y contratistas. Para facilitar su accesibilidad esta política está disponible en la red corporativa interna y externa.

Javier Martín García

CONSEJERO DELEGADO