



1. Certificación ISO 20000

La norma ISO/IEC 20000 es un estándar internacional que describe las mejores prácticas para la gestión de servicios de tecnología de la información (TI).

Define los requisitos para establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de servicios de TI efectivo y adecuado. Al cumplir con los requisitos de la norma, las organizaciones pueden demostrar que tienen un SGS robusto y efectivo que cumple con los estándares internacionales de calidad.



Política de Sistema de Gestión Integrado

El Grupo Solunegocios ha implementado un Sistema de Gestión Integrado (SGI), por lo cual se compromete a cumplir con los requisitos legales y los aplicables a las normas ISO 27001 y 20000, estando conscientes que, para ello, la mejora continua es un pilar fundamental en nuestra forma de trabajar.

Para lograr lo planteado y establecer las directrices del Sistema de Gestión Integrado, en cuanto a implementar, mantener y mejorar, el sistema, Solu4b se compromete a cumplir con los siguientes compromisos y objetivos en el ámbito de la gestión de servicios y de la seguridad de la información.

Detalle en siguiente página.

Compromiso

Cumplir con los requisitos legales y aplicables al Sistema de Gestión Integrado.

Mejorar continuamente la efectividad del Sistema de Gestión Integrado.

Promover en sus colaboradores el conocimiento de la Política del Sistema de Gestión Integrado (ISO 27001/20000), así como la importancia de su contribución a la eficacia del SGL

Proteger la confidencialidad de la información sensible relacionada con la empresa y sus clientes.

Garantizar la integridad de la información de la empresa, que la misma sea precisa y completa.

Asegurar disponibilidad de la información y/o de los servicios cuando se necesite, para no afectar la

Asegurar la disponibilidad de la información y/o de los servicios cuando se necesite, para no afectar la continuidad de los procesos”

Objetivo

Alcanzar un promedio mensual acordado de los niveles de servicio por contratos o acuerdos de servicios con clientes

Alcanzar anualmente (servicio recurrente) o al término del servicio (no recurrentes) una evaluación satisfactoria de una muestra de los clientes.

Aplicar Planes de acción para mantener los reclamos dentro de un rango aceptable.

No tener multas o sanciones por incumplimiento legal y contractual en lo relativo al Sistema de Gestión Integrado.

Implementar planes de acción para incidentes y no conformidades que resuelvan de raíz los problemas identificados.

Mantener vigente el Sistema de Gestión Integrado.

Difundir el Sistema de Gestión Integrado por medio de la ejecución de un Plan de difusión anual.

Capacitar en el Sistema de Gestión Integrado por medio de la ejecución de un Plan de capacitación anual.

Implementar planes de acción para tratamiento de incidentes de seguridad de la información y no conformidades relacionadas con afectación de la confidencialidad.

Implementar planes de acción para tratamiento de incidentes de seguridad de la información y no conformidades relacionadas con afectación de la integridad.

Implementar planes de acción para tratamiento de incidentes de seguridad de la información y no conformidades relacionadas con afectación de la disponibilidad de la información.

Implementar planes de acción para tratamiento de incidentes y no conformidades relacionadas con afectación de la disponibilidad de los servicios
