

# POLÍTICA GENERAL DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LANDRA SISTEMAS

*Este documento es un resumen de los distintos principios individuales que intentamos aplicar día a día en todo lo que hacemos en Landra Sistemas. Intentamos con esto ofrecer una visión en conjunto de lo que las distintas partes interesadas pueden esperar de la organización, y hacerlo de la forma más breve y clara posible.*

## NUESTROS OBJETIVOS GENERALES

- Satisfacción del cliente y de los usuarios finales.
- Ser un destino laboral atractivo para el talento del sector.
- Tener un impacto positivo en la sociedad localmente.

## LLEGAMOS A ELLOS A TRAVÉS DE...

### COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

Garantizar que los servicios TI prestados ofrecen los niveles de calidad requeridos por sus destinatarios y se gestionan de acuerdo a las exigencias particulares de cada servicio.

### RELACIÓN CON EL GOBIERNO Y LA LEY

Cumplir fielmente con toda la legislación y normativa de aplicación a nuestras actividades, con especial atención a la protección de datos, y poner en conocimiento de las partes interesadas cualquier irregularidad detectada para que pueda ser tratada adecuadamente.

## RELACIÓN CON NUESTROS CLIENTES Y PROVEEDORES

Dedicar el tiempo y atención necesarios a cada gestión, ofreciendo nuestro mejor esfuerzo para comprender sus necesidades y que los tiempos de servicio sean los menores posible, siempre manteniendo un trato profesional, amable e individualizado a todas las partes implicadas.

## RELACIÓN INTERNA EN LA ORGANIZACIÓN

Mantener una atmósfera de trabajo agradable, basada en la libertad y la responsabilidad individual, en la colaboración con el grupo y en la comunicación abierta de las necesidades personales para intentar conciliar lo máximo que sea posible la vida personal y laboral.

## RELACIÓN CON LA SOCIEDAD

Colaborar con la Asociación de Empresarios de Ferrolterra, zona en la que estamos ubicados y con alta tasa de paro, en iniciativas que puedan aportar valor a la comarca y en particular al sector de TI. Participar en la formación de futuros profesionales a través de programas de prácticas y seleccionar a participantes de estos programas para cubrir vacantes que puedan surgir, cuando sea posible hacerlo.

## RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

Contribuir a la no degradación del medio ambiente haciendo un uso responsable de la climatización de la oficina, evitando dejar encendidos equipos que no sean necesarios para el servicio, no derrochando papel, desechando adecuadamente los residuos generados, etc.

## GESTIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO

Gestionar de forma estructurada las condiciones de prestación de los servicios, estableciendo roles y responsabilidades, objetivos específicos e indicadores que permitan su monitorización, y ofreciendo el mejor esfuerzo personal de cara a alcanzar dichos objetivos.

## GESTIÓN DE RECURSOS

El nivel de recursos necesario para poder cubrir el nivel de demanda previsto, más cualquier iniciativa añadida de la propia organización, se revisa de forma periódica, con un cálculo inicial a año vista y actualizaciones trimestrales. La dirección se responsabiliza de proveer a la organización del nivel de recursos calculado y de obtener cualquier recurso extraordinario.

## ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

Repositorio interno de documentación relevante de negocio, servicio, productos, etc. Contenido disponible para partes externas mediante solicitud de documento individual. Uso de las herramientas más adecuadas para cada tarea con preferencia en la medida de lo posible por programas open source y formatos de archivo que faciliten la consulta a su público objetivo.

## LIBERACIÓN DEL CLIENTE

Condiciones definidas en cada acuerdo individual. En general se redactarán con la idea de que el cliente tenga un tiempo razonable para decidir si desea renovar o no los servicios contratados que nos permita planificar de forma acorde y se reconocerá el derecho tanto de cliente como de la organización a terminar unilateralmente la relación si se llegan a dar determinadas condiciones de incumplimiento de la otra parte.

En NARÓN, a 19 de Enero de 2021

		<b>CIF: B70099882</b>
	Avd Cataluña, 47 Ent - 15570 NARÓN	
	TEL. 981 11 40 50	
Juan Luis Gómez Vázquez	Administrador único de Landra Sistemas SL	