

POLÍTICA DE GESTIÓN Y CONTINUIDAD DE SERVICIOS

COS MANTENIMIENTO S.A.

COS es una empresa fuertemente orientada al cliente, que busca la continua mejora en la prestación de sus servicios. Desde el año 2011, COS tiene implantado un sistema de gestión de servicios basado en los requisitos de la norma internacional ISO 20000-1, que mejora de forma continua, tomando como referencia el contexto y la estrategia de la Organización.

La presente política refleja este compromiso y permite establecer un marco de referencia para la definición de los objetivos de gestión de los servicios, orientados hacia los siguientes criterios:

- Garantizar la continuidad operativa de los servicios ante posibles incidencias o interrupciones, mediante planes de contingencia y recuperación.
- Fomentar la innovación y actualización tecnológica continua para optimizar los procesos y adaptarse a las nuevas necesidades del mercado.
- Promover la implicación activa de todo el personal en la identificación y aplicación de oportunidades de mejora en los servicios prestados.

Objeto

La presente política establece el marco para la gestión, la mejora continua y la continuidad de los servicios de la organización, alineada con los requisitos de la norma ISO 20000-1. Su objetivo principal es garantizar que los servicios sean entregados de manera consistente, eficiente y conforme a las expectativas de los clientes y partes interesadas.

Ámbito de aplicación

Esta política aplica a todos los servicios gestionados por la organización, incluyendo servicios internos y externos, y a todo el personal involucrado en la provisión, soporte y gestión de dichos servicios, incluyendo al personal trabajador propio, a proveedores y socios comerciales y empresas colaboradoras.

Principios de gestión de servicios

La Política de Gestión de Servicios de COS se fundamenta en los siguientes principios:

- Impulsar la excelencia operativa, potenciando una cultura de la mejora continua y la excelencia en la gestión, con el objetivo de incrementar la competitividad y la creación de valor para el cliente y otros grupos de Interés.
- Garantizar la continuidad y disponibilidad de nuestros servicios al cliente implementado planes y procedimientos que aseguren el funcionamiento ininterrumpido de los servicios, incluso ante posibles incidencias o situaciones imprevistas.
- La mejora e innovación tecnológica constante, orientada a la optimización de nuestros procesos y con el objetivo final de incrementar la satisfacción de nuestros clientes.
- Establecer Acuerdos de nivel de servicio con cada cliente y hacer seguimiento continuo de los mismos con el objetivo de que todos los servicios prestados cumplan con dichos acuerdos.
- Evaluar los riesgos de seguridad de la información en todos los servicios y se implementarán controles, conforme al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, para reducir dichos riesgos.

Mejora continua

La organización se compromete a mejorar continuamente la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de servicios mediante:

- La revisión periódica de los procesos y servicios.
- La recogida y análisis de indicadores de desempeño y satisfacción del cliente.
- La identificación y gestión de oportunidades de mejora.
- La implementación de acciones correctivas y preventivas basadas en los resultados de auditorías y revisiones.

Continuidad de los servicios

Para garantizar la continuidad de los servicios, la organización se compromete a:

- Identificar y evaluar los riesgos que puedan afectar la prestación de servicios.
- Desarrollar y mantener planes de continuidad y recuperación ante incidentes.
- Realizar pruebas periódicas de los planes de continuidad.
- Formar y sensibilizar al personal sobre sus responsabilidades en situaciones de interrupción.

Comunicación

La política será comunicada a todo el personal y partes interesadas relevantes, y estará disponible públicamente para garantizar la transparencia y el compromiso con la gestión de servicios conforme a ISO 20000-1.

Revisión y actualización

Esta política será revisada al menos una vez al año, o cuando se produzcan cambios significativos en los servicios, procesos o requisitos legales, para asegurar su continua adecuación y eficacia.

Aprobación

La versión actual de esta Política ha sido aprobada por la Dirección General de COS el **6 de febrero del 2026** en la Reunión de Seguimiento Anual del Sistema Integrado de Gestión y es efectiva desde el momento de su aprobación.

Tres Cantos, 6 de febrero del 2026
Laura Gomez Moral
Dirección General
COS MANTENIMIENTO S.A.