

# POLITICA GENERAL DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE ITC

## DIRECTRICES DE LA POLITICA

Desde la gerencia y la alta dirección de ITC Soluciones Tecnológicas, estamos comprometidos con la definición, seguimiento y cumplimiento de los requisitos establecidos para la prestación de los servicios ofrecidos por la empresa. Por esta razón nos preparamos para prestar un adecuado soporte de nuestros servicios tecnológicos y responder a las exigencias que plantean los clientes y el mercado, en sus procesos de modernización tecnológica.

Como parte de este compromiso, en nuestro accionar estratégico nos concentramos en implementar, mantener y mejorar continuamente nuestro Sistema de Gestión del Servicio. De igual forma, como parte fundamental de la presente política de Gestión de Servicio, asumimos los siguientes compromisos con las partes interesadas de la organización:

- Generar rentabilidad para las accionistas con los servicios prestados
- Garantizar altos niveles de calidad en los productos y servicios ofrecidos por la compañía
- Garantizar el cumplimiento de las variables en alcance, tiempo y costo en los proyectos Ejecutados por la organización
- Cumplimiento a los acuerdos niveles de servicios pactados con los clientes
- Cumplimiento de los requerimientos acordados con los clientes
- Mantener actualizadas las normas legales vigentes
- Prestar con oportunidad y eficacia el soporte de nuestros productos y servicios tecnológicos
- Efectuar permanentemente la modernización tecnológica, innovación en productos y servicios
- Lograr la Satisfacción permanente de nuestros clientes con los servicios y productos entregados

## OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO

- Establecer, documentar, monitorear y mejorar los procesos para gestionar la prestación de nuestros servicios
- Asegurar que se cumplan los niveles de servicio de soporte pactados con nuestros clientes.
- Implementar un modelo de aseguramiento de calidad que garantice la orientación de toda la organización a la generación de servicios y productos con alta calidad.
- Asegurar el cumplimiento de los planes de trabajo definidos con los clientes en la ejecución de los proyectos, a nivel de alcance, costo y tiempo.
- Cumplir con los requisitos legales aplicables a los servicios ofrecidos.
- Garantizar la disponibilidad y continuidad de la operación del negocio de nuestros clientes frente a nuestros productos y servicios.
- Desarrollar un modelo basado en la innovación que nos permita incorporar nuevas tecnologías, modelos de negocio, nuevo productos y servicios que permitan evolucionar la oferta de valor hacia los clientes.
- Garantizar un modelo de costos en los productos y servicios ofrecidos por la organización que logren los márgenes de rentabilidad esperados por los accionistas.
- Mantener altos niveles de satisfacción de los clientes con los servicios prestados por la organización.
- Realizar procesos de mejora continua del SGS para la presentación de servicios y productos.

Aprobado:

**ESTEBAN SEPULVEDA VILLAMIZAR**

Gerente Gral