

## Política de Gestión de los Servicios

Nuestra vocación empresarial es la de ser un eficaz aliado en las necesidades tecnológicas de nuestros Clientes, de forma que, responsabilizándonos de dicha tarea, puedan focalizarse en el núcleo de su negocio para ser los mejores en el mismo.

Buscamos, pues, liberar a nuestros Clientes de mantener un pensamiento táctico y operativo en lo que a las necesidades TIC de su negocio se refiere. Esto deja en nuestros hombros la importante responsabilidad de actuar siempre del modo más adecuado según las políticas generales que cada uno de nuestros Clientes determine y de responder a los requisitos que nos trasladan a través de cada propuesta.

Sentado ya el hecho de que para nosotros es crítico diferenciarnos por la Calidad y la Excelencia en la prestación de servicios, se hace necesario fijar las pautas generales, elementos clave que sustentarán nuestra política de cara a conseguir este objetivo. Dichos elementos son:

- La **profesionalidad tecnológica** a la hora de prestar el servicio. Esfuerzo constante en la formación y mejora continua de nuestros empleados.
- Un enfoque de procesos integrado que garantice la **correcta planificación y ejecución** de toda la sistemática asociada a los servicios que prestamos.
- El control de gestión riguroso sobre la totalidad de nuestros procesos, de forma que el conocimiento sobre los mismos seamos capaces de convertirlo en **Mejora Continua** de los servicios.
- El **control riguroso de los niveles de calidad y seguridad** de los servicios prestados por nuestros proveedores, y de los productos y componentes técnicos que integramos en nuestras soluciones, sobre los cuales basamos nuestros servicios.
- La búsqueda de la **sostenibilidad económica y ambiental** de cada servicio prestado, fomentando un continuo análisis de costes e impacto ambiental que permita garantizar la rentabilidad para la compañía y la sostenibilidad de los servicios.
- La garantía para nuestros Clientes de que las políticas establecidas redundarán en el mantenimiento de los niveles de servicio acordados, no sólo trabajando por el **cumplimiento** de estos sino también por mejorarlos continuamente en los aspectos de **la Calidad, el Valor, la Capacidad, el Coste, la Productividad, la Utilización de Recursos y la Reducción de Riesgos**.

*José Ramón Díaz Moya*  
*Director General Adjunto*

(29 de febrero de 2024)