

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | POLÍTICA DE GESTIÓN DE SERVICIOS | Código: G&S-IN-PO-01 |
| | | Versión: 01.3 |
| | | Fecha: 19/06/2024 |

G&S GESTIÓN Y SISTEMAS, dedicada al Servicio de preventa, Licenciamiento Cloud, Servicio de soporte, Servicio de operación y Proyectos de TI, ha decidido implantar un Sistema de Gestión de Servicios basado en la norma ISO 20000-1 con el objetivo de asegurar una prestación de servicios eficaz y alineada con los requisitos y niveles de servicio acordados con los clientes, y asegurando el enfoque de mejora continua.

La Dirección de **G&S GESTIÓN Y SISTEMAS** considera que la calidad en la prestación de servicios y la satisfacción de las necesidades de los clientes son aspectos fundamentales para su negocio. Del mismo modo, se hace imprescindible una adecuada gestión de los elementos TI que dan soporte a estos servicios. Es por ello, que **G&S GESTIÓN Y SISTEMAS** asume en su Sistema de Gestión de Servicios los siguientes compromisos:

- Asegurar la satisfacción de los clientes, mediante el cumplimiento de los requisitos y los niveles de servicio acordados con ellos, y asegurando que los servicios se ajustan a sus necesidades
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios que sean de aplicación.
- Ofrecer un servicio profesional y competitivo, con el fin de asegurar la máxima calidad en la prestación del servicio.
- Disponer del personal técnicamente capacitado y concientizado para llevar a cabo las tareas con las garantías de calidad exigibles.
- Promocionar la mejora continua e innovación de nuestras actividades en el ámbito de la gestión de la calidad, y la prestación del servicio.
- El establecimiento de las medidas necesarias para prevenir, analizar y eliminar, siempre que ello sea posible, los riesgos que pueden afectar de un modo negativo a la gestión de los Servicios de TI.
- Asegurar una comunicación efectiva entre el personal que participa en la prestación de los servicios y los clientes y usuarios de los mismos, de modo que se pueda garantizar que se conocen y cumplen sus requisitos y necesidades.

La Dirección de **G&S GESTIÓN Y SISTEMAS** se compromete a aportar los recursos técnicos, materiales y humanos necesarios para garantizar el cumplimiento de los objetivos que **G&S GESTIÓN Y SISTEMAS** desarrolla en base a estos compromisos. Esta Política se revisa periódicamente y sirve como marco de referencia para el establecimiento y para su aplicación efectiva, se comunica y es apoyada tanto por la Gerencia como por los trabajadores de la empresa, sus proveedores y clientes

Gerente General



POLÍTICA DE GESTIÓN DE SERVICIOS

Código: GS-IN-PO-01

Versión: 01.3

Fecha: 14/06/2024

Clasificación: Público

| Control de Cambios | | | |
|--------------------|---|------------|--|
| Versión | Aprobador | Fecha | Motivo |
| 01 | Gerente de Línea/Gerente de Operaciones/Gerente General | 05/03/2021 | Generación del documento |
| 01.1 | Gerente de Línea/Gerente de Operaciones/Gerente General | 22/07/2022 | Se revisa el documento y no se generaron cambios |
| 01.2 | Gerente de Línea/Gerente de Operaciones/Gerente General | 15/05/2023 | Se revisa el documento y no se generaron cambios |
| 01.3 | Gerente de Línea/Gerente de Operaciones/Gerente General | 19/06/2024 | Se revisa el documento y no se generaron cambios |

| Revisiones y Aprobaciones | | | | | |
|---------------------------|-------------------------------|---|---|---|-------|
| Nombre | Cargo | E | R | A | Firma |
| Jessica Zavaleta | Jefa de Procesos y Compliance | X | | | Ok |
| Gabriel Quiroz | Gerente de Línea | | X | X | Ok |
| Rubén Parodi | Gerente de Operaciones | | | X | Ok |
| Javier Gonzales | Gerente General | | | X | Ok |

E: Elaborador

R: Revisor

A: Aprobador