

Las empresas Binter Sistemas / Atlantis Technology están dedicadas al suministro y prestación de servicios relacionados con las tecnologías de la información y las comunicaciones.

La Dirección de Binter Sistemas / Atlantis Technology pone de manifiesto que el cumplimiento de los requisitos del cliente y la satisfacción de sus expectativas depositadas son los principios estratégicos de la organización, con una clara disposición a alcanzar el máximo nivel de calidad en los servicios que presta y los productos que suministra, manteniendo la observancia constante de la protección del medio ambiente, así como estableciendo sistemas y procesos para alcanzar una continua mejora en la eficiencia, el uso y el consumo de energía. Para ello establece, declara y asume las siguientes máximas:

- I. La Dirección es la responsable de impulsar la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, el Sistema de Gestión de Servicios IT y la Gestión Ambiental y la Gestión Energética, dotando a los distintos departamentos de todos los recursos necesarios para su correcto desempeño y la mejora continua de la eficacia del sistema.
- II. Las necesidades y expectativas de los clientes son el principal criterio para establecer servicios de la más alta calidad, disponiendo de un método documentado para considerar y cuantificar el grado de satisfacción de los clientes de nuestra organización y el cumplimiento de requisitos en materia ambiental y energética (legales y asumidos voluntariamente).
- III. La Calidad final del servicio prestado al cliente y el desempeño Ambiental de la organización, integrado con los objetivos de gestión de Energía, son el resultado de las acciones planificadas y sistemáticas de prevención, detección, corrección y mejora continua durante todo el ciclo.
- IV. La aplicación de esta Política exige la implicación de todo el equipo humano de la empresa. Para conseguirlo, la Dirección considera prioritarias la formación continua de los empleados y la motivación de los mismos.
- V. Los requisitos de la Calidad, Ambientales y Energéticos, así como las exigencias contractuales deben ser traducidos de forma efectiva, completa y oportuna a los proveedores y colaboradores.

Esta Política sirve de marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de Calidad, los objetivos Ambientales y los objetivos Energéticos, y ésta debe estar implantada, mantenida al día, revisada y comunicada a todos los empleados.

### **Gestión de servicios IT**

La Dirección de Binter Sistemas / Atlantis Technology considera que la provisión de servicios de TI a nuestros clientes es una parte fundamental de nuestro negocio, y por ello la Gestión de Servicios ocupa un lugar destacado dentro de sus objetivos, alineada con la estrategia definida para el desarrollo del negocio. Es por ello que ha desarrollado e implantado un Sistema de Gestión de Servicios (SGS), en conformidad con los requisitos de la norma ISO 20000-1 como soporte organizativo y metodológico, para emprender el camino de la mejora continua a través de los siguientes principios:

- Asegurar que los servicios TI están alineados con las necesidades de sus clientes y usuarios.
- El cumplimiento de los requisitos de negocio, los legales y los reglamentarios.
- Disposición de personal técnicamente competente y debidamente capacitado para llevar a cabo las tareas con las garantías de calidad exigibles.
- La participación activa de todo el personal basada en el concepto de autogestión del puesto de trabajo y en la formación continua.
- La puesta a disposición de los recursos materiales adecuados al proceso productivo y acordes con el grado de precisión exigido.
- El establecimiento de las medidas necesarias para prevenir, estudiar y eliminar, siempre que ello sea posible, los factores que puedan afectar de un modo negativo a la gestión de los servicios de TI.
- El establecimiento de Objetivos anuales y la asignación de los recursos, tanto técnicos como materiales y humanos, para su realización, que garantice la mejora continua de los niveles de calidad deseados.
- Mejorar la comunicación entre el personal que participa en la prestación de servicios TI y los clientes y usuarios de dichos servicios.
- Mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos internos de prestación de los servicios TI.

La Dirección de Binter Sistemas / Atlantis Technology se compromete a liderar este proceso y a asignar los recursos necesarios para cumplir con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Servicios, satisfacer las exigencias de los clientes y conseguir los objetivos fijados.

La presente política es conocida y suscrita por todo el personal de Binter Sistemas y Atlantis Technology contemplado en el alcance, de acuerdo a las exigencias de la Dirección. Esta política será revisada con una periodicidad máxima anual, y sus cambios deberán ser aprobados por la Dirección General de la organización.

Aprobado por:



**Dirección**  
**Héctor Rebozo Morales**