

POLÍTICA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI, CALIDAD Y AMBIENTAL



Versión: 3

Fecha Edición: 28/01/22

La empresa **ATLANTIS TECHNOLOGY** está dedicada al suministro y prestación de servicios relacionados con las tecnologías de la información y las comunicaciones.

La Dirección de **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. 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, 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 (legales y asumidos voluntariamente).
- III. La Calidad final del servicio prestado al cliente y el desempeño Ambiental de la organización es 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 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 y objetivos Ambientales, y ésta debe estar implantada, mantenida al día, revisada y comunicada a todos los empleados.

Gestión de servicios IT

Atlantis 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

POLÍTICA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI, CALIDAD Y AMBIENTAL



Versión: 3

Fecha Edición: 28/01/22

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 Atlantis 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 Atlantis 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