

## Política de Gestión de la Calidad del Servicio TI

**TECNOCOM** es una Multinacional Española con vocación de liderazgo en el sector de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, con una fuerte presencia regional. Dentro de la estrategia corporativa que **TECNOCOM** tiene definida para la consecución de sus objetivos, la gestión de los procesos de soporte y provisión del servicio TI para alcanzar los niveles de calidad acordados es un aspecto vital y de obligado cumplimiento para la continuidad y crecimiento del negocio, así como para mantener y mejorar el nivel de satisfacción de nuestros clientes.

**TECNOCOM** ha apostado por utilizar como estándar de gestión de servicios TI el modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library) que proporciona un marco de referencia, reconocido internacionalmente en el sector TI, para alinear la tecnología con el negocio mediante la mejora continua de los procesos. Además, ha elegido la normativa internacional ISO 20000 como estándar construido sobre los procesos de ITIL que recoge las especificaciones necesarias para lograr la certificación de calidad del servicio TI y demostrar ante nuestros clientes, proveedores, accionistas y empleados su capacidad para proveer servicios que cumplan dichos requisitos.

En la presente política enumeramos los compromisos que **TECNOCOM** mantiene para el cumplimiento de un sistema de gestión basado en los estándares ITIL / ISO 20000:

- T** Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento del sistema.
- T** Aplicar los procesos definidos para monitorizar y mejorar la calidad de los servicios.
- T** Gestionar los riesgos para asegurar su continuidad y disponibilidad.
- T** Revisar a intervalos planificados el sistema para comprobar su adecuación y efectividad.
- T** Beneficiar a los clientes por la mejora continua de los servicios.
- T** Facilitar la operativa y eficiencia logrando una alta satisfacción del personal ocupado de su aplicación.
- T** Mantener estas buenas prácticas que son independientes de fabricantes, marcas, metodologías y compañías de servicios.

La dirección de **TECNOCOM** se compromete a liderar y fomentar a todos los niveles, este sistema de gestión, concienciando e informando regularmente a sus empleados.

La política de gestión de la calidad del servicio será distribuida en la red corporativa para un mejor conocimiento por parte de todos los empleados de **TECNOCOM** y será revisada periódicamente.

Esta política es entendida, implantada y mantenida al día en todos los niveles de la organización y cuenta con el completo apoyo y compromiso de la Dirección de la empresa, representada por su Consejero Delegado.

02/02/09



**Javier Martín García**  
CONSEJERO DELEGADO  
**Tecnom**