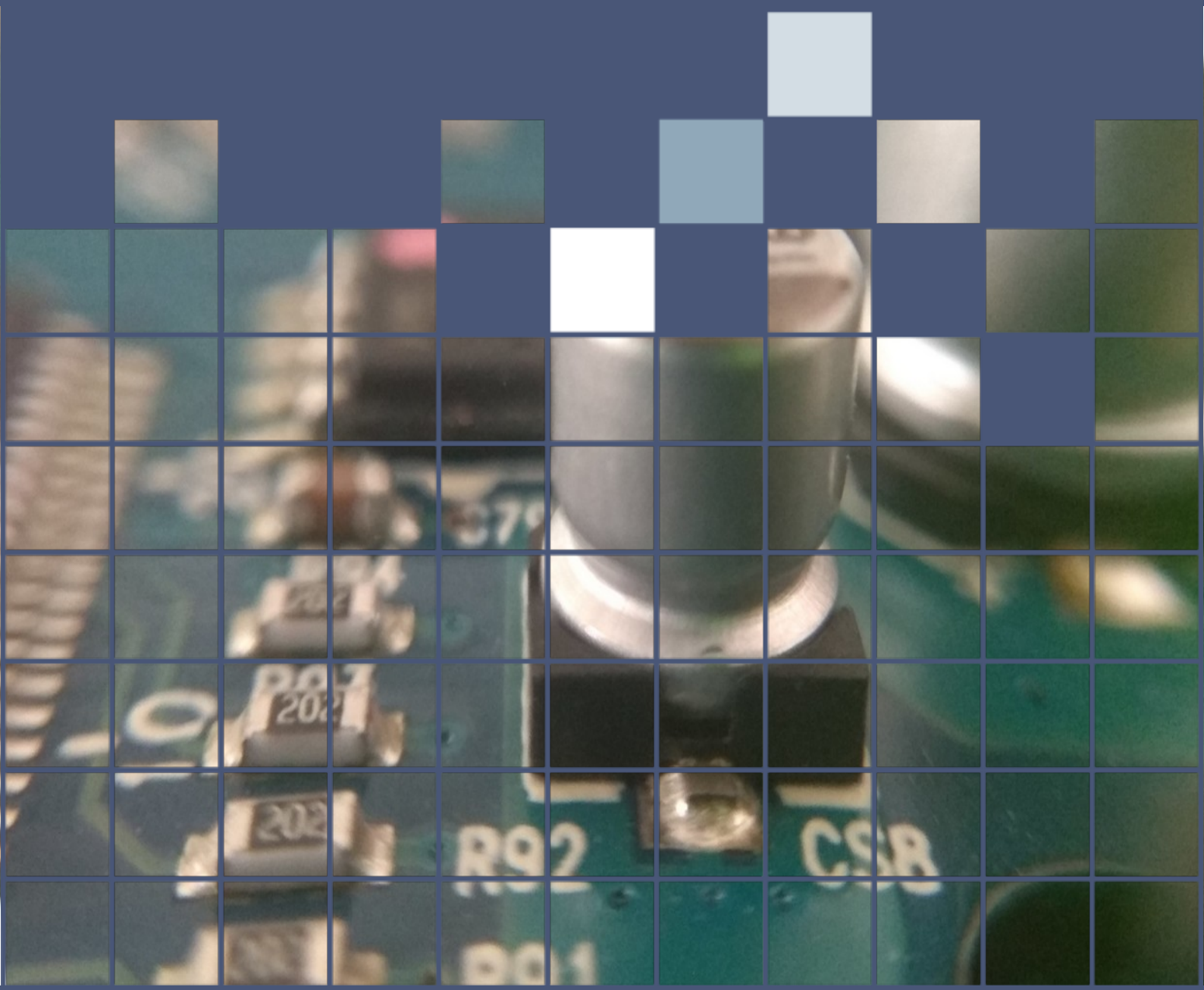




ITParaná
Consultoría y Servicios Informáticos

Política de Gestión de Servicio



Registro de cambios

Fecha	Ver.	Autor	Resumen de cambios
02/11/2021	1.0	DHR	Versión final 2021

Tabla de contenidos

Registro de cambios.....	2
Política de Gestión de Servicio.....	4

Política de Gestión de Servicio

ITParaná reconoce que - si bien la calidad es responsabilidad conjunta de los clientes, proveedores y la propia organización - es necesario tener un sistema de gestión de servicios para asegurar que éstos se ofrezcan con un cierto nivel de calidad.

El sistema de gestión debe estar alineado con la estrategia de negocio y debe apoyar la creación de servicios innovadores, eficientes y de bajo riesgo para los clientes.

ITParaná se compromete a crear, implementar, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión de servicios. Se dispondrá de los recursos necesarios, tanto financieros como de personal para el correcto funcionamiento del sistema de gestión de servicios.

Esta política de Gestión de Servicios perseguirá los siguientes objetivos estratégicos:

- Asignar recursos e infraestructura para desarrollar servicios con el nivel de calidad solicitado por los clientes, buscando mantener un equilibrio costo/beneficio.
- Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables, así como las pautas contenidas en la norma ISO/IEC 20000.
- Establecer, analizar y revisar objetivos e indicadores del sistema de gestión de servicio periódicamente para dar un adecuado seguimiento a los niveles de servicio.
- Revisar – al menos una vez al año – esta política
- Establecer la mejora continua como principio fundamental de la gestión del servicio.

Esta política será comunicada a la organización y además se publicará la última versión revisada y aprobada en la página web de ITParaná