

Política de Gestión de Servicios

Mediante la presente Política de Gestión de Servicios la Dirección de Axians pretende enfocar, tanto al personal, como a los procedimientos relacionados con el servicio de gestión remota de infraestructuras de TI, hacia el objetivo común de maximizar la satisfacción con el servicio prestado a nuestros clientes, en un proceso de mejora continua que permita a la compañía alcanzar sus objetivos y que estimule el desarrollo profesional de nuestro equipo humano, cumpliendo los requisitos aplicables.

En consecuencia, Axians se compromete a:

- ▶ Comunicar la presente Política a los empleados y partes interesadas, de modo que todos ellos sean partícipes de la misma y contribuyan a la mejora en la calidad del servicio
- ▶ Hacer que la mejora continua y la innovación sean principios fundamentales en la gestión del servicio
- ▶ Gestionar las acciones y recursos necesarios para cumplir en todo momento los acuerdos definidos con nuestros clientes, tanto internos como externos
- ▶ Gestionar las necesidades de nuestros clientes, atendiendo quejas, sugerencias, peticiones y tomando decisiones que ayuden a cubrir dichas necesidades, mejorando la satisfacción
- ▶ Tomar las medidas pertinentes para identificar, evaluar y corregir cualquier no conformidad respecto al compromiso que la presente Política representa
- ▶ Promover el compromiso y la participación activa de todo el personal relacionado con el servicio, garantizando su competencia
- ▶ Llevar a cabo nuestras actividades, de forma que se garantice el cumplimiento de las normas y legislación en vigor, así como los requisitos de partes interesadas
- ▶ Gestionar los riesgos subyacentes a la entrega de los servicios



Pedro Carpio
Director BU Mantenimiento
ACUNTIA, S.A.U.