

POLÍTICA DE GESTIÓN DEL SERVICIO

La Dirección de LÍNEAS Y CABLES, consciente de la importancia de satisfacer las necesidades de sus clientes y otras partes interesadas, ha decidido implantar un *Sistema de Gestión de Servicio* que sea efectivo y eficiente, logrando así los beneficios de todas las partes interesadas, asumiendo el compromiso de mejora continua y la adaptación a nuevos cambios.

Se promoverá la filosofía de mejora continua de la eficacia de nuestro sistema, como objetivo permanente de LÍNEA Y CABLES, así como sostener e incrementar la satisfacción de los clientes.

Las *directrices generales* que se establecen para la consecución de estos objetivos son las siguientes:

- Satisfacción de los requisitos del servicio establecidos tanto por el cliente, como en nuestro catálogo de servicios.
- Mejora continua de la eficacia del sistema de gestión del servicio, para las actividades de “Soporte IT a clientes tanto internos y externos”.
- Revisión continua de la presente política, con el fin de garantizar su adecuación a lo largo del tiempo.
- Constitución de un marco de referencia para el establecimiento y revisión de los objetivos de gestión del servicio.

El Sistema de Gestión del Servicio ha sido elaborado y ha de ser mantenido de forma que se trabaje sobre la prevención de los defectos, más que sobre su corrección.

Para la consecución de nuestros objetivos es fundamental la colaboración de todo el personal de LÍNEAS Y CABLES, que contará en todo momento con el apoyo de Dirección.

Fecha de entrada en vigor: 30-04-2018

Versión: 01

Alfredo G^a de las Heras