

Unitronics considera que la Gestión de los Servicios, junto con la dotación de formación y recursos necesarios para el desarrollo de la actividad, son los principales pilares para ofrecer a los clientes servicios con la calidad adecuada.

La Dirección de Unitronics quiere dar a conocer, a través de este documento, a sus trabajadores, clientes, proveedores y otras partes interesadas su convencimiento de que la Gestión de Servicios es un factor clave para el correcto desarrollo de la organización.

La Política de Unitronics referente a la Gestión de Servicios es ofrecer continuamente un servicio de calidad a sus clientes, a través del uso de modernos procesos de trabajo y con un equipo humano altamente capacitado y comprometido en todos sus niveles en alcanzar la excelencia de los servicios prestados.

El Sistema de Gestión de Servicios tiene como objetivos:

- La gestión de los servicios conforme a la norma internacional ISO/IEC 20000-1:2011, mediante la responsabilidad y participación de todos los integrantes de la compañía implicados dentro del Alcance especificado.
- La asignación eficaz de funciones y responsabilidades en el ámbito de la Gestión de Servicios.
- Ofrecer servicios con un nivel de calidad que satisfaga las necesidades de nuestros clientes.
- El trabajo orientado hacia la “mejora continua” y la comunicación.
- La formación del personal, conforme a los cambios técnicos e innovaciones tecnológicas a los que la actividad de la organización se vea sometida, para la ejecución del trabajo con los niveles de calidad exigibles.
- La evolución continua del Sistema de Gestión de Servicios, con el fin de adecuarnos a las exigencias de nuestros clientes, a través de:
 - Revisiones continuas del Sistema de Gestión de Servicios.
 - Establecimiento de indicadores de rendimiento que nos permitan conocer el grado de calidad de nuestros procesos.
 - Fomento de la formación del personal de la organización en los aspectos débiles que se detecten a lo largo del ejercicio.
 - Realización de auditorías periódicas para conocer el grado de cumplimiento de la norma de referencia.
- La realización de una buena gestión de nuestros recursos, tanto humanos (personal especializado) como materiales (económicos y financieros), para conseguir optimizar los resultados.
- La concienciación y motivación del personal de Unitronics sobre la importancia de la implantación y desarrollo de un Sistema de Gestión de Servicios.

San Sebastián de los Reyes, 22 de enero de 2014

Aprobado por Comité de Dirección