

	Política de Gestión de Servicios		POL-GS-001
	Clasificación:	Uso público	Fecha: 24/07/2024
	versión	02	Página 1 de 1

### POLÍTICA DE GESTION DE SERVICIOS

En ITALTEL PERU nos centramos en asegurar la correcta gestión de nuestros servicios, ofreciendo alta calidad y compromiso con nuestros clientes.

Asumimos la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión de Servicios, implementando sólidos procesos internos, cumpliendo con la legislación vigente, velando por la satisfacción de los clientes y otros requisitos que la organización suscriba voluntariamente mediante los siguientes lineamientos:

- Definir los objetivos anuales que expresen el compromiso de mejora continua en todos los procesos del Sistema de Gestión.
- Asegurar que los requisitos acordados mediante acuerdos de nivel de servicio (SLAs) con los clientes se cumplan y se mantengan.
- Realizar una mejora continua de la eficacia y la eficiencia de los procesos que soportan el servicio.
- Garantizar los recursos y medios necesarios para la provisión del servicio, de esta manera clientes y usuarios obtienen servicios de mayor calidad.
- Dar cumplimiento a los requisitos legales y regulatorios que afectan a la organización, mejorando continuamente el sistema de gestión de servicios.
- Control de partes involucradas en el ciclo de vida de los servicios se gestionarán a través del proceso Gestión de Compras y Logística, en base a un contrato vigente.
- Cumplimiento de los objetivos de los servicios y del sistema de gestión, satisfaciendo los requisitos aplicables relacionados a la gestión de servicios.

La alta dirección de ITALTEL PERÚ S.A.C. asume el liderazgo asegurando a todos los niveles de la organización, la comunicación y efectividad de esta política, asimismo alianza su compromiso con la mejora continua del Sistema.

Lima, 24 de julio del 2024

Gonzalez Suyon William Wilmer  
Gerente General