









POLÍTICA DE GESTIÓN DE SERVICIOS

INVENTIVA SOLUTIONS S.A.C., dedicada a brindar soluciones tecnológicas para la industria aseguradora, ha decidido implantar un Sistema de Gestión de Servicios basado en la norma ISO 20000-1 con el objetivo de asegurar una prestación de servicios eficiente, eficaz y alineada con los requisitos y niveles de servicio acordados con los clientes, y asegurando el enfoque de mejora continua.

La Dirección de **INVENTIVA SOLUTIONS S.A.C.**, considera que la calidad en la prestación de los servicios y la satisfacción de las necesidades de los clientes son aspectos fundamentales para su negocio. Del mismo modo, se hace imprescindible una adecuada gestión de los elementos de TI que dan soporte a estos servicios. Es por ello, que **INVENTIVA SOLUTIONS S.A.C.** asume en su Sistema de Gestión de Servicios los siguientes compromisos:

-  Garantizar la calidad, seguridad, disponibilidad y continuidad de los servicios brindados a los clientes.
-  Asegurar la satisfacción de los clientes, mediante el cumplimiento de los requisitos y los niveles de servicio acordados con ellos, y asegurando que los servicios se ajustan a sus necesidades.
-  Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios que sean de aplicación.
-  Disponer del personal altamente calificado, motivado, comprometido y concienciado para llevar a cabo las tareas con las garantías de calidad y profesionalismo exigibles.
-  Trabajar con proveedores calificados estableciendo controles para asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados por ellos cumplan con los requisitos especificados.
-  El establecimiento de las medidas necesarias para prevenir, mitigar y eliminar, siempre que ello sea posible, los riesgos que pueden afectar de un modo negativo a la gestión de los Servicios.
-  Promover la comprensión y difusión de los diferentes acuerdos, lineamientos, disposiciones legales, reglamentarias, contractuales y otros requisitos mediante comunicación continua con nuestros colaboradores y partes interesadas correspondientes.
-  Promocionar la mejora continua e innovación de nuestras actividades en el ámbito de la gestión de la calidad y la prestación del servicio.

La Dirección de **INVENTIVA SOLUTIONS S.A.C.** se compromete a aportar los recursos técnicos, materiales y humanos necesarios para garantizar el cumplimiento de los objetivos que la organización desarrolla en base a estos compromisos. Esta Política se revisa periódicamente y sirve como marco de referencia para el establecimiento y para su aplicación efectiva, se comunica y es apoyada tanto por la Gerencia como por los trabajadores de la empresa, sus proveedores y clientes.