

POLÍTICA DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Thomas Processing & Systems S.A.S comprometida con la satisfacción de sus clientes como prioridad, gestiona sus servicios basándose en buenas prácticas de ITIL e ISO 20000, cumpliendo con las obligaciones contractuales y los requisitos legales aplicables, para lo cual provee los recursos necesarios que permiten ejecutar de manera eficaz y eficiente las actividades establecidas en los acuerdos de niveles de servicio.

El enfoque de la gestión del servicio se soporta en el monitoreo permanente del mismo, en el trabajo en equipo con las partes involucradas en el ciclo de vida del servicio, en la atención a la retroalimentación de las partes interesadas y en la mejora continua para agregar valor, integrándose con sus clientes y sus proveedores de manera efectiva, obteniendo así una ventaja competitiva en el mercado a través de un ambiente diferenciador que mantenga la satisfacción y confianza de los clientes.

Los Objetivos Estratégicos definidos en la Compañía, son el marco de referencia para gestionar el servicio en pro de lograrlos, cumpliendo con las metas establecidas al respecto.

HANS SPERBER MANTILLA

Gerente General
THOMAS PROCESSING & SYSTEMS S.A.S

	POLÍTICA DE GESTION DEL SERVICIO			GER-POL-002
	VERSIÓN 5 19-ABR-2024	ESTADO ORIGINAL	DE USO INTERNO	PAG 2 DE 2

HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCION
01-OCT-2018	1	Creación y emisión inicial.
01-JUL-2019	2	Actualización general del documento en relación con la interacción entre ITIL e ISO 20000-1 para la gestión del riesgo.
14-SEP-2022	3	Revisión del documento, no se hicieron cambios.
10-MAR-2023	4	Ajuste del título y actualización de la redacción general para dar más claridad a la Política según lo indicado en el requisito 5.2.1 de la norma ISO 20000-1:2018
19-ABR-2024	5	Se ajusta redacción, se actualiza logo y firma del nuevo Gerente General.