

1. INTRODUCCIÓN

La presente política emitida por la alta dirección tiene como finalidad establecer un marco claro y estructurado para la entrega de los servicios proporcionados por Focus On Services S.A. DE C.V., garantizando la calidad, eficiencia y satisfacción de nuestros clientes y aliados estratégicos, manteniendo un firme compromiso con el cumplimiento de requisitos, acuerdos, regulaciones, leyes aplicables y la mejora continua para lograr en conjunto una transformación digital acorde a sus necesidades y expectativas.

2. ALCANCE

Es política es aplicable a todo el personal de **Focus On Services S.A. de C.V.**, independiente de su nivel jerárquico o sus funciones dentro de la organización, así como personal externo que actúe en nombre de la organización ante clientes. Quienes se comprometen a leer, entender, aceptar y cumplir la presente política, para garantizar la transparencia en las actividades a su cargo. La ignorancia de su contenido, no exime la obligación del cumplimiento de esta política.

3. OBJETIVOS

1. Mantener la satisfacción del cliente con respecto al atención de incidentes y solicitudes de servicio en un porcentaje mínimo del 90%.
2. Mejorar continuamente la competencia y conocimiento del personal de la Mesa de Servicio para la atención de solicitudes de servicio.
3. Alcanzar el cumplimiento de todos los acuerdos de niveles de servicio (SLA) definidos por clientes internos y externos.
4. Mantener la disponibilidad y continuidad de la operación de la Mesa de Servicio.

4. DEFINICIONES

- **Calidad:** Grado en que un conjunto de características inherentes a un objeto cumple los requisitos.
- **ISO 9001:** Norma internacional de referencia para los sistemas de gestión de calidad.
- **ISO/IEC 20000-1:** Norma internacional que especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de Servicios.
- **Producto:** Un producto es el resultado de un proceso dado en la organización
- **Servicio:** Significa el valor entregado al cliente, facilitando los resultados que el cliente quiere obtener.
- **SLA:** Siglas en inglés Service Level Agreement, es un acuerdo entre el proveedor de servicios de TI y un cliente.

5. RESPONSABILIDADES

- La alta dirección establece, mantiene y aprueba la Política de Calidad y Servicios, con la finalidad de su adherencia a los requisitos normativos de las normas ISO 9001 e ISO 20000-1 en las cuales está certificada la organización.
- El comité de Calidad y Servicios se encarga de validar la implementación y cumplimiento de políticas y objetivos de calidad y servicios.

6. DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA

Alta Dirección

1. Delegar, liderar y establecer una cultura de calidad y servicios.
2. Proporcionar los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión de la organización.
3. Asegurar la coherencia e idoneidad entre esta política y la dirección estratégica de la organización.
4. Comunicar la importancia de la calidad y el apego al Sistema Integrado de Gestión con la finalidad de cumplir con requisitos normativos y contractuales, asegurando con ello la satisfacción del cliente.

Comité de Calidad y Servicios

5. Planificar, monitorear y supervisar la implementación de objetivos y políticas de calidad y servicio.
6. Identificar, evaluar y tratar los riesgos que podrían afectar la calidad o entrega de los servicios.
7. Analizar el desempeño de procedimientos y servicios para identificar desviaciones y mejoras.

Colaboradores

8. Conocer y seguir los procedimientos de trabajo y las instrucciones operativas establecidos para su rol.
9. Reportar de manera proactiva cualquier problema de calidad, incidente de servicio o no conformidad.
10. Contribuir con ideas y sugerencias para la mejora de los procesos y la calidad de los servicios.
11. Usar adecuadamente los recursos (equipos, materiales y sistemas de información) de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos para garantizar la calidad y el servicio.
12. Actuar de manera correcta apegándose a las políticas, lineamientos y reglamentos ante situaciones que pongan en riesgo el desempeño de los activos, productos y servicios ofrecidos a los clientes.
13. Dirigirse a los clientes con respeto y mantener una comunicación constante con respecto al cumplimiento de los requisitos y solicitudes acordadas.
14. Cumplir con las especificaciones técnicas, estándares de calidad y plazos de entrega acordados de acuerdo a los contratos y acuerdos de nivel de servicio (SLAs).
15. Brindar información acerca del desempeño del servicio proporcionado.
16. Atender adecuadamente los incidentes, solicitudes, mejoras, quejas y problemas en la calidad o servicio reportados por los clientes, de acuerdo con los procedimientos definidos.

7. INCUMPLIMIENTO Y SANCIONES

Cualquier incumplimiento de esta política por colaboradores será investigado y, de confirmarse, dará lugar a medidas disciplinarias de acuerdo con la Matriz de Sanciones de Focus On Services, de acuerdo con el reglamento interno de trabajo y la legislación vigente, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

Atentamente
Francisco J. Lucio Sandoval

Director General

8. REVISIONES Y APROBACIONES

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Francisco J. Lucio Sandoval	Verónica Islas García	Francisco J. Lucio Sandoval
Director General	Coordinador de Calidad y Servicios	Director General

9. CONTROL DE CAMBIOS DE LA POLÍTICA

FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN	SECCIÓN MODIFICADA	TEXTO MODIFICADO
21-Oct-20	00	Todo	Se presenta documento por primera vez para su uso, integrando las normas ISO 9001:2015 e ISO/IEC 20000-1:2018
29-Ene-21	01	2. Objetivo del SIG-FOS	Se actualizan los objetivos anuales.
21-Mar-23	02	2. Objetivo del SIGFOS	Se actualizan los objetivos anuales
01-Feb-24	03	2. Objetivo del SIGFOS	Se modifica texto relacionado a la comunicación con partes interesadas.
15-Sep-25	04	Todo	Se modifica Código y se agregan las secciones: 1. INTRODUCCIÓN 2. ALCANCE 3. OBJETIVOS 4. DEFINICIONES RESPONSABILIDADES 5. DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA 6. INCUMPLIMIENTO Y SANCIONES 7. REVISIONES Y APROBACIONES Se cambia la sección 2. OBJETIVOS DEL SIG-FOS al documento D-ES-COS-01 Alcance y Objetivos del SIG-FOS v.02