

## **POLÍTICA DE CALIDAD**

En NetMetrix proveemos servicios en tecnologías de la información (TI) con foco en servicios de observabilidad y monitoreo, consultoría en infraestructuras TI y gestión, además de operación avanzada sobre plataformas tecnológicas buscando apoyar los procesos de negocios de las empresas.

Junto a un equipo humano de excelencia, así como especialistas en tecnologías de la información (TI) y las telecomunicaciones con más de 30 años de experiencia en diseño, operación, desarrollo y venta consultiva de soluciones integradas TIC, trabajamos para proveer servicios profesionales óptimos, eficientes y de calidad, potenciando en el uso de servicios y plataformas tecnológicas que soportan los procesos de negocios de nuestros clientes.

Es por eso que entendemos que la calidad de servicio es fundamental para nuestros clientes, y como tal, debe ser parte de la cultura de todas las personas que forman parte de la organización.

Nuestra vocación de servicio está basada en la cercanía, experiencia, el conocimiento técnico y la calidad, lo que nos ha impulsado a trabajar en el proceso de certificación y la adopción de un modelo de gestión de proyectos basado en la norma ISO 9001, así como en la implementación de una política de calidad que sustente alguna de nuestras principales premisas.

### **NUESTRAS PREMISAS**

- Conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, así como los requisitos pertinentes de las partes interesadas relevantes para el sistema de gestión de la calidad.
- Conocer y cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y de certificación que resulten de aplicación en cada caso.
- Comunicar al cliente – u otras partes interesadas relevantes – con la mayor antelación posible las incidencias que se puedan producir en la prestación del servicio, minimizando así el impacto que estas puedan tener en sus servicios.
- Reforzar permanentemente los procesos de mejora continua de la eficiencia de nuestros procesos productivos y de gestión, permitiéndonos ser competitivos gracias a nuestra relación Calidad y Precio.
- Involucrar a nuestro personal considerando sus aportes, en búsqueda de optimizar nuestros procesos, servicios y la consecución de la mejora continua.

## **NUESTROS ESFUERZOS**

En nuestra búsqueda por mejorar la calidad y procesos operativos, enfocamos y orientamos nuestros esfuerzos en los siguientes ámbitos:

- Capacitación profesional permanente de nuestro personal mediante planes de formación trimestrales y anuales.
- Desarrollo e innovación tecnológica constante de nuestras instalaciones y forma de trabajar, con el objetivo de optimizar nuestros procesos y productividad.
- Participación constante de todas las áreas de la empresa en la observación, detección y mejora continua de nuestros sistemas internos de gestión, mediante revisiones periódicas que garanticen su permanente adecuación e idoneidad a las exigencias de nuestros clientes y el mercado. Buscamos ser cada vez más competitivos en una industria cambiante y en constante evolución.
- Mantener una comunicación permanente y oportuna con los clientes, así como entre las distintas áreas de la empresa. Esto lo hacemos con el objetivo de ser proactivos ante algún incidente, de ese modo evitando impactos operativos mayores.

## **OBJETIVOS GENERALES**

Dentro de nuestra política de calidad, buscamos alcanzar los siguientes objetivos generales:

- Incrementar y consolidar nuestra propuesta de servicios e innovación en un entorno de mejora continua.
- Asegurar la satisfacción de nuestros clientes mediante el fiel cumplimiento de los procesos de ejecución, operación, gestión y control de calidad.
- Motivar a nuestros colaboradores, proporcionándoles las herramientas necesarias y entregándoles la formación adecuada con el objetivo de brindar un servicio de calidad, conseguir la mejora de los procesos y cumplir con la satisfacción de nuestros clientes y del propio personal.
- Mantener, capacitar, incrementar y consolidar la innovación permanente, así como el aprendizaje en el dominio de los procesos de gestión y operativos.

## **NUESTRO COMPROMISO**

La Dirección General de NetMetrix adquiere este fiel compromiso y ha decidido implantar en la compañía un sistema de gestión de la calidad orientado a la gestión de proyectos, basado en la norma ISO 9001:2015. Nos comprometemos a cumplir con los requisitos necesarios en la obtención de la respectiva certificación, con el fin de conseguir una mejora continua del sistema de gestión de calidad. De igual forma, nos comprometemos a actualizar estos objetivos así como otros específicos, los que serán periódicamente evaluados y aprobados por la dirección de la empresa.

La empresa se compromete a que su política de calidad, integrada dentro de su sistema de gestión de la compañía, sea ampliamente entendida, implantada y actualizada en todos los niveles de la organización, estando disponible internamente, para nuestros clientes, socios de negocios y para todas las partes interesadas relevantes.

En progreso ...

