

Política Gestión de Servicios

En SLM, estamos comprometidos con la excelencia en la provisión de servicios tecnológicos avanzados, incluyendo el desarrollo de software a la medida, infraestructura como servicio (IaaS), virtualización de escritorios (VDI) y soluciones especializadas para fintechs. Todos nuestros servicios se gestionan desde oficinas centrales, respaldados por procesos eficientes, controlados y soportados por un equipo técnico altamente calificado.

Para cumplir con nuestro compromiso con los clientes, establecemos los siguientes principios rectores de nuestra gestión de servicios:

Entregar servicios consistentes, confiables y alineados con los acuerdos establecidos, asegurando el cumplimiento de los requisitos acordados con nuestros clientes.

Implementar, mantener y mejorar continuamente nuestro Sistema de Gestión de Servicios (SGS) conforme a la norma ISO/IEC 20000-1:2018, fomentando la eficiencia, disponibilidad y continuidad de los servicios prestados.

Gestionar de forma proactiva los incidentes, problemas, cambios y niveles de servicio, con el fin de garantizar una experiencia positiva para nuestros usuarios internos y externos.

Fomentar la mejora continua y la innovación tecnológica, aplicando prácticas efectivas de gestión y monitoreo de procesos de servicio que permitan identificar y abordar oportunidades de mejora.

Desarrollar y mantener las competencias del personal, promoviendo una cultura organizacional orientada al servicio, al cliente y al cumplimiento de estándares de clase mundial.

Cumplir con los requisitos contractuales, legales y normativos aplicables, promoviendo relaciones transparentes y de confianza con clientes, proveedores y partes interesadas.

Esta política aplica a todos los servicios de SLM y es de cumplimiento obligatorio por parte de todas las personas que participan en la planificación, entrega, operación y mejora de dichos servicios.