

TOOLS, es una empresa tecnológica que centra su actividad en la creación e implantación de soluciones de software a medida que impulsen la actividad de sus clientes, estando especializados en la integración de tecnologías punteras dentro de sus aplicaciones y servicios (análisis big data, inteligencia artificial, etc.).

Para seguir garantizando en el futuro la satisfacción de nuestros clientes y conseguir ocupar un puesto destacable dentro del sector de la Tecnología de la Información, somos conscientes de que debemos compatibilizar el desarrollo económico con la innovación.

Por este motivo, **TOOLS** manifiesta el compromiso de ofrecer unos servicios competitivos a todos sus clientes mediante la implantación de un Sistema de Gestión del Servicio en el seno de la Organización, cuyo principal objetivo es alcanzar la satisfacción esperada por los clientes, a través de unos procesos establecidos y fundamentados en un proceso de mejora continua en su servicio de atención al cliente para dar soporte en la infraestructura de los sistemas informáticos.

Para cumplir con los objetivos propuestos, el sistema de gestión establecido por **TOOLS** basado en la norma de referencia UNE-ISO/IEC 20000-1:2018, se apoya en los siguientes aspectos básicos que son considerados elementos diferenciadores en la prestación de nuestro servicio y, representan por ello nuestra garantía de éxito:

- El valor de nuestra **marca** y la Responsabilidad Social Corporativa.
- El **trato cercano** al cliente.
- La **especialización** de nuestro equipo.
- La motivación y la **formación continua** de nuestro personal.
- **Inmediatez en la respuesta** y en la resolución de incidentes.
- Cumplimiento de los requisitos de la **legislación aplicable** a nuestra actividad, los requisitos y compromisos adquiridos con los clientes y terceras partes.
- Mantenimiento de una **comunicación fluida** tanto a nivel interno, entre los distintos estamentos de la empresa, como con los clientes.
- Garantizar un **análisis** de manera continua de todos los **procesos relevantes**, estableciéndose las mejoras pertinentes en cada caso, en función de los resultados obtenidos y de los objetivos establecidos.

El Sistema de Gestión del Servicio de **TOOLS** está diseñado de manera que los servicios que presta la organización se lleven a cabo correctamente y de manera eficiente, empleando los recursos adecuados para ello y de forma que se alcancen los máximos resultados.

Estos principios son asumidos por la Dirección, quien dispone los medios necesarios y dota a sus empleados de los recursos suficientes para su cumplimiento, plasmándolos y poniéndolos en público conocimiento a través de la presente **Política de la Calidad del Servicio**.

Valladolid, a 09 de agosto de 2022

Dirección TOOLS