

Alcance	
“Soluciones de Infraestructura Tecnológica, Conectividad y Comunicaciones”	
Servicio	Descripción del Servicio
1. Gestión de Renovación Tecnológica e Infraestructura	Servicio de planificación, evaluación y ejecución de la renovación de componentes de infraestructura tecnológica, conectividad y comunicación para mejorar la eficiencia, seguridad y desempeño.
2. Gestión de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos e Infraestructura	Garantizar la continuidad operativa mediante mantenimiento preventivo, correctivo y monitoreo constante de la infraestructura, conectividad y servicios de comunicación.
3. Implementación de Servicios Tecnológicos e Infraestructura	Planeación, diseño, despliegue, instalación e integración de nuevos servicios de infraestructura tecnológica, soluciones de conectividad y comunicación, alineados con las mejores prácticas y necesidades del cliente.

Objetivos
1. Lograr al menos un 90% en el nivel de percepción de satisfacción semestral de nuestros clientes en el servicio de soluciones de infraestructura tecnológica, conectividad y comunicaciones.
2. Lograr un 95% de cumplimiento de los niveles de servicio acordado con nuestros clientes.
3. Lograr un 0% de incidentes de seguridad mensuales, por incumplimiento de políticas o falla en controles de seguridad de la información.
4. Cumplimiento de al menos el 90% de las actividades planificadas en el Programa Anual de Actividades del SGI en tiempo y forma.
5. Lograr un 99% de nivel de atención y cumplimiento a las auditorías internas y externas del SGI.
6. Lograr al menos el 90% en el cumplimiento de los requisitos legales y normativos identificados dentro del SGI.

Políticas	
Política de Gestión de la Calidad En Soporte Remoto de México estamos comprometidos en ofrecer servicios de soluciones de infraestructura tecnológica, conectividad y telecomunicaciones con altos estándares de calidad, desarrollando medidas para maximizar la rentabilidad de los sistemas, realizando acciones de prevención de riesgos, en un entorno de mejora continua para cumplir y dar atención oportuna a las necesidades y requerimientos de nuestros clientes, colaboradores y partes interesadas.	Política de Gestión de Servicios Soporte Remoto de México, establece su compromiso para cumplir con los requerimientos en la entrega de servicios de TI con calidad y mejora continua, con esto se asegura satisfacer las expectativas y necesidades de nuestros clientes y usuarios. Mantenemos un enfoque proactivo hacia la gestión de riesgos y la resolución de incidentes, garantizando la seguridad y la calidad en todos los aspectos durante la prestación de nuestros servicios.
Política de Continuidad del Negocio Soporte Remoto de México establece su compromiso para prepararse y responder ante situaciones que puedan interrumpir sus operaciones. Garantiza y asegura la disponibilidad de los servicios críticos, la protección de los activos y la mitigación de impactos para salvaguardar la confianza de nuestros clientes y partes interesadas.	Política de Seguridad de la Información Soporte Remoto de México establece su compromiso con la seguridad de la información al preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de nuestros clientes y de la propia organización, así como la tecnología usada para el procesamiento de esta, mitigando cualquier amenaza interna o externa, deliberada o accidental. Con esto garantizamos la continuidad de los sistemas de información, y aseguramos el eficiente cumplimiento de los objetivos estratégicos.