

## OBJETIVOS DE CALIDAD

A partir de la planificación estratégica de HELP TECHNOLOGY AND SERVICE y la Política de Calidad, la alta dirección establece los siguientes objetivos en busca de la mejora continua, comprometiendo a todos los niveles de la organización con su cumplimiento.

### Mejoramiento continuo

- ✓ Garantizar la correcta gestión de la información documentada de los diferentes estándares internacionales implementados en la organización, haciendo uso de herramientas tecnológicas.
- ✓ Suministrar productos y servicios a las partes interesadas asegurando la calidad por medio del compromiso establecido con el cumplimiento de los requisitos aplicables a la organización.

### Gestión de las telecomunicaciones

- ✓ Mantener la disponibilidad de la conectividad de los sistemas de comunicaciones unificadas en un 99.7% en cortes mensuales para clientes y HTS.

### Ingeniería del software

- ✓ Aplicar actividades y procedimientos bajo lineamientos de ISO 29110, como mínimo al 80% de los proyectos propuestos para desarrollo e implementación de soluciones de software a la medida para garantizar la calidad.
- ✓ Ejecutar buenas prácticas de desarrollo seguro en la totalidad de los proyectos bajo el marco de referencia de ISO 29110, apoyadas en lineamientos de seguridad de la información teniendo en cuenta disponibilidad, integridad y confidencialidad en las soluciones o mejoras de software ofrecidas a los clientes.
- ✓ Establecer controles en los sistemas de información de los clientes para asegurar la integridad y calidad de la información almacenada en las bases de datos en un 80%.

### Gestión de infraestructura de T.I

- ✓ Garantizar la disponibilidad de los sistemas de información y de la red corporativa de HTS y los clientes en un 99.7% mensualmente.

### Mesa de ayuda

- ✓ Cumplir en un 97% con los cronogramas de mantenimiento preventivo de equipos de cómputo establecido para los clientes a nivel nacional de forma trimestral.

### Inteligencia de negocio

- ✓ Estandarizar una metodología para el tratamiento de los datos en modelos predictivos de acuerdo a las necesidades del cliente.

### Robotic Process Automation

- ✓ Maximizar el uso del talento humano dentro de las organizaciones, por medio de la implementación de procesos estándar y automatizados con 0% de errores humanos.

### Consultoría especializada

- ✓ Proporcionar soluciones enfocadas a aumentar la productividad y competitividad dentro de la operación de los clientes, buscando el máximo provecho de los recursos disponibles.

### Formación Virtual

- ✓ Garantizar, por medio de la formación virtual, contenido de interés e idóneo para las partes interesadas, cumpliendo con las expectativas de los mismos en un 100%.
- ✓ Revisar el cumplimiento y oportunidad de la formación virtual a los aliados estratégicos en las fechas pactadas y con el contenido temático adecuado, extendiendo nuestro compromiso y valor de marca en un 100%.

### Gestión comercial

- ✓ Desarrollar estrategias de Branding para la construcción de marca en el mercado local en un 7%.
- ✓ Gestionar un adecuado plan de comunicaciones a los clientes de manera que se logre la comunicación directa y efectiva con todas las áreas funcionales del mismo en un 80%.
- ✓ Consolidar el proceso de gestión comercial en un 80%, estructurando la interrelación de las actividades que lo componen en cada etapa, logrando identificar las entradas y salidas del mismo.

**Sandra Salazar Maldonado**  
**Gerente General**  
Original firmado