POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO..... 2

1. Enfoque al Cliente y a las Partes Interesadas 2
2. Calidad y Excelencia Operativa 2
3. Gestión de Servicios y Continuidad Operativa 3
4. Seguridad de la Información, Privacidad y Gestión de Riesgos 3
5. Gobernanza de Datos y Toma de Decisiones 3
6. Desarrollo de las Personas 3
7. Cumplimiento Legal, Normativo y Contractual 4
8. Mejora Continua e Innovación 4
09. Liderazgo y Compromiso de la Dirección 4

POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

En AW GLOBAL impulsamos soluciones tecnológicas que acompañan el crecimiento de nuestros clientes y Partners y la evolución de sus negocios. Nuestro compromiso es brindar servicios confiables, seguros, de alta calidad y respetuosos de la privacidad, respaldados por un Sistema de Gestión Integrado (SGI) basado en los estándares IRAM-ISO 9001:2015, ISO/IEC 27001:2022 y alineado con ISO/IEC 20000-1:2018 para los servicios de soporte postventa.

Esta política define cómo trabajamos, cómo tomamos decisiones y cómo aseguramos valor sostenible para clientes, colaboradores, socios estratégicos y demás partes interesadas. Es una política viva, orientada a la acción, al cumplimiento y a la mejora continua.

1. Enfoque al Cliente y a las Partes Interesadas

Comprendemos en profundidad las necesidades, expectativas y contextos de nuestros clientes y partes interesadas, y las transformamos en soluciones tecnológicas que generan valor real.

Nos comprometemos a:

- Cumplir los requisitos acordados, contractuales y regulatorios.
- Brindar servicios consistentes, medibles y alineados a los acuerdos de nivel de servicio (SLA).
- Construir relaciones de largo plazo basadas en confianza, transparencia y resultados.

El cliente es el centro de nuestro Sistema de Gestión y el principal impulsor de su mejora.

2. Calidad y Excelencia Operativa

Gestionamos nuestros procesos, servicios y proyectos de forma planificada, controlada y orientada a resultados. La calidad no es un objetivo aislado, sino la forma en que operamos diariamente.

Nos comprometemos a:

- Asegurar la conformidad de nuestros productos y servicios.
- Estandarizar y mejorar continuamente nuestros procesos.
- Utilizar indicadores confiables para evaluar el desempeño y apoyar la toma de decisiones.

3. Gestión de Servicios y Continuidad Operativa

Prestamos servicios de soporte postventa de manera eficiente, previsible y alineada a buenas prácticas de gestión de servicios.

Nos comprometemos a:

- Garantizar la continuidad y disponibilidad de los servicios críticos.
- Gestionar incidentes, solicitudes, cambios y problemas de forma estructurada.
- Minimizar impactos al negocio de nuestros clientes mediante una gestión proactiva.

4. Seguridad de la Información, Privacidad y Gestión de Riesgos

Protegemos la información y los datos que procesamos, almacenamos y transmitimos, asegurando su confidencialidad, integridad, disponibilidad, trazabilidad y privacidad durante todo su ciclo de vida.

Nos comprometemos a:

- Implementar y mantener controles de seguridad adecuados al contexto y a los riesgos identificados.
- Proteger los datos personales conforme a la legislación aplicable, principios de privacidad y compromisos contractuales.
- Gestionar los riesgos de seguridad de la información, tecnológicos, operativos y de servicios.
- Promover una cultura organizacional orientada al uso responsable de los activos de información.

La seguridad de la información y la privacidad son pilares esenciales de nuestra propuesta de valor.

5. Gobernanza de Datos y Toma de Decisiones

Promovemos el uso responsable, ético y profesional de los datos como base para la gestión y la toma de decisiones.

Nos comprometemos a:

- Asegurar la calidad, consistencia y trazabilidad de los datos utilizados.
- Utilizar información confiable, oportuna y verificable.
- Proteger los datos durante todo su ciclo de vida y asegurar su correcto uso.

6. Desarrollo de las Personas

Creemos que la calidad del servicio comienza con la calidad humana de quienes lo brindan.

Nos comprometemos a:

- Desarrollar las competencias de nuestro equipo mediante formación continua.
- Fomentar la colaboración, la responsabilidad y la mejora individual y colectiva.
- Generar un entorno de trabajo seguro, participativo y alineado con los valores de la organización.

7. Cumplimiento Legal, Normativo y Contractual

Actuamos conforme a la legislación vigente, los compromisos contractuales asumidos y las mejores prácticas del sector.

Nuestro Sistema de Gestión Integrado asegura:

- El cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO/IEC 27001:2022 e ISO/IEC 20000-1:2018.
- La identificación, evaluación y actualización permanente de los requisitos legales, regulatorios y contractuales aplicables.
- Una operación transparente, confiable y auditable.

8. Mejora Continua e Innovación

Evaluamos de forma permanente el desempeño de nuestro Sistema de Gestión Integrado para identificar oportunidades de mejora e innovación.

Nos comprometemos a:

- Realizar auditorías internas y revisiones por la dirección.
- Analizar indicadores, riesgos, incidentes y resultados.
- Implementar acciones correctivas y de mejora que fortalezcan nuestros procesos, servicios y capacidades.

Innovar y mejorar es parte de nuestra identidad.

09. Liderazgo y Compromiso de la Dirección

La Dirección de AW GLOBAL lidera y sostiene esta política, asegurando los recursos necesarios para su implementación, mantenimiento y mejora continua.

Este compromiso:

- Es comunicado, comprendido y aplicado en todos los niveles de la organización.
- Guía nuestra forma de trabajar, decidir y relacionarnos.
- Refleja nuestra responsabilidad con clientes, colaboradores, socios estratégicos y demás partes interesadas.

Esta política es revisada periódicamente para asegurar su vigencia, adecuación y alineación con la estrategia de la organización y con los requisitos aplicables.

El cumplimiento de esta política es obligatorio para todos los colaboradores y terceros que participen en los procesos del Sistema de Gestión Integrado. El incumplimiento podrá derivar en acciones correctivas, disciplinarias o contractuales según corresponda.

Alejandra Oniszczuk
Excecutive Board

AWPL 00
Febrero 2026