



## Política General de Gestión de Servicio de TI

El Orbe, empresa dedicada a la prestación de servicios tecnológicos y soluciones digitales con presencia en Centroamérica y Colombia y sede principal en Costa Rica, establece su compromiso con la gestión eficaz, eficiente, segura y de calidad de los servicios de TI, conforme a los principios de la norma ISO/IEC 20000-1:2018.

La organización se compromete a planificar, diseñar, implementar, operar, monitorear y mejorar de forma continua su Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información (SGSTI), asegurando que los servicios gestionados desde Costa Rica se brinden de manera confiable, disponible y alineada con las necesidades del negocio y de sus clientes.

El Orbe garantiza el cumplimiento de los requisitos legales, regulatorios, contractuales y normativos aplicables a la prestación de sus servicios tecnológicos, promoviendo una cultura de mejora continua, orientación al cliente, transparencia y responsabilidad operativa. Asimismo, mantiene una gestión proactiva de los riesgos operativos, tecnológicos y de continuidad, integrando el SGSTI con el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSTI) para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información tratada.

La Alta Dirección asegura la disponibilidad de recursos, la formación del personal, la comunicación interna y externa efectiva y la revisión periódica del desempeño del SGSTI, promoviendo la innovación, la satisfacción del cliente y la resiliencia de los servicios tecnológicos de El Orbe.