

Política del Sistema de Gestión de Servicios

Versión	Apartados modificados	Razón de cambio	Fecha
1.0	Todos	Primera Versión	Sept. 2026

Política Sistema de Gestión de Servicios

Entelgy Consulting considera que la provisión de servicios a sus clientes es una parte fundamental de su negocio y, por ello la Gestión de los Servicios ocupa un lugar destacado dentro de sus objetivos y es por lo que ha desarrollado e implantado un Sistema de Gestión del Servicio, en conformidad con los requisitos de la Norma ISO/IEC 20000-1 como soporte organizativo y metodológico para emprender el camino de la Mejora Continua a través de:

- Asegurar que los Servicios están alineados con las necesidades de sus clientes y usuarios.
- El cumplimiento de los requisitos de negocio, los legales y los reglamentarios
- Disposición de personal técnicamente competente y debidamente adiestrado para llevar a cabo las tareas con las garantías de calidad exigibles.
- La participación activa de todo el personal basada en el concepto de autogestión del puesto de trabajo y en la formación continua.
- La puesta a disposición de los recursos materiales adecuados al proceso productivo y acordes con el grado de precisión exigido.
- El establecimiento de las medidas necesarias para prevenir, estudiar y eliminar, siempre que ello sea posible, los factores que puedan afectar de un modo negativo a la gestión de los Servicios.
- El establecimiento de Objetivos anuales y la asignación de los recursos, tanto técnicos como materiales y humanos, para su realización, que garantice la Mejora Continua de los niveles de calidad deseados.
- Mejorar la comunicación entre el personal que participa en la prestación de Servicios y los clientes y usuarios de dichos servicios.
- Mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos internos de prestación de los Servicios.

La Dirección de **Entelgy Consulting** se compromete a liderar este proceso y a asignar los recursos necesarios para cumplir con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión del Servicio, satisfacer las exigencias de los clientes y conseguir los objetivos fijados.

Versión 1.0. Resumida

Fdo. Jokin Ariceta (Global Managing Director)

A 30 de septiembre de 2026