

## POLÍTICA DE GESTIÓN DE SERVICIOS

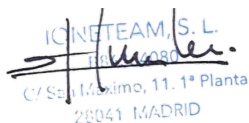
La misión y objetivo prioritario de IONE Team S.L. y en adelante IONE, como empresa dedicada a la Prestación de Servicios de consultoría en Clientes Tecnológicos, es la calidad y excelencia de los proyectos realizados y servicios prestados, junto con la plena satisfacción de nuestros clientes, con el cumplimiento de los requisitos contractuales y de servicio y el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios.

Para ello IONE tiene implantado un Sistema de Gestión de Servicios, basado en la norma UNE-ISO/IEC 20000-1, teniendo como compromisos prioritarios:

- Cumplimiento de los requisitos ofertados y acordados con los clientes, consolidando la confianza en IONE.
- Gestión y control eficaz de los procesos.
- Mejora continua de los procesos, los servicios, así como la atención al cliente.
- Asignación eficaz de funciones y responsabilidades.
- Concienciación y motivación del personal que compone la organización, sobre la importancia de la implantación y desarrollo del Sistema de Gestión de Servicios.
- Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, ganando su confianza y fidelidad, asegurando la calidad de los trabajos ejecutados.
- Cumplir con los requisitos legales aplicables y con otros requisitos que las organizaciones suscriban.
- Establecer anualmente un marco de trabajo para la fijación y consecución de objetivos de servicios y de calidad para favorecer una mejora continua.
- Comunicar a todo el personal de la organización esta política, así como a los suministradores que trabajan en nuestro nombre, clientes de nuestros servicios y a otras partes interesadas.
- Promover una cultura preventiva en el ejercicio del trabajo.
- Incrementar el alcance del Sistema de Gestión de Servicios incorporando progresivamente todos los servicios del catálogo.
- La relación completa de servicios debe mantenerse actualizada en un catálogo de servicios que debe ser público y conocido por todos los miembros de la organización. También ha de estar a disposición de los clientes de los servicios que no pertenezcan a la organización y de los suministradores que de una u otra manera participen en la prestación de los servicios.
- El Sistema de Gestión de Servicios se mantendrá certificado por una entidad acreditada.

Favoreciendo nuestro compromiso de mejora continua esta política se revisa anualmente en las reuniones de revisión por la dirección. Para lo cual, la Dirección establece todos los medios y recursos necesarios para implementarla.

Esta Política se documenta, implementa y mantiene al día, así como se comunica a todas las personas que trabajen para IONE o en su nombre.



IONETEAM, S.L.  
C/ San Máximo, 11. 1ª Planta  
28041 MADRID

Fecha aprobación: 21 de Marzo de 2022

El presente documento es propiedad de IONE TEAM, S.L., y su contenido es confidencial. Este documento no puede ser reproducido, parcial o totalmente, ni ser difundido a todo personal ajeno, ni ser utilizado para otros propósitos que los que han originado su elaboración y aprobación, sin el previo permiso escrito de IONE TEAM

La única copia controlada de esta documentación se encuentra en soporte informático, así pues, IONE TEAM no puede asegurar que las copias impresas se encuentren controladas y actualizadas.