



POLÍTICA DE GESTIÓN DEL SERVICIO


Histórico de versiones

Versión	Motivo de cambio
1.0	Versión inicial

Texto aprobado en la fecha indicada en el cuadro. El documento es efectivo desde dicha fecha y hasta que sea reemplazado por una nueva versión. Este texto anula el anterior, que fue aprobado según indicaciones del cuadro anterior.

Se revisará con carácter anual, elaborando una nueva versión solo en caso de realizarse cambios. La revisión anual quedará reflejada en el informe de Revisión por la Dirección.

Fecha	Redactado por	Revisado por	Aprobado por
03/03/2026	Responsable del SGS	Dirección	Dirección

	DOCUMENTO GENERAL		Fecha:	
	POLÍTICA DE GESTIÓN DEL SERVICIO		03/03/2026	Ed 1.0
			Página 2 de 3	

IMPLEMENTAL SYSTEMS S.L. (en adelante IMPLEMENTAL SYSTEMS), es una organización dedicada a la gestión e implementación de proyectos de sistemas de información y Mantenimiento y soporte de servicios TIC.


Conscientes de que la correcta gestión de nuestros servicios es un elemento clave para la satisfacción del cliente y para la consecución de los objetivos estratégicos de la organización, IMPLEMENTAL SYSTEMS ha establecido, implementado y mantiene un **Sistema de Gestión de Servicios (SGS)** conforme a los requisitos de la norma **ISO/IEC 20000-1:2018**.

La presente Política de Gestión del Servicio establece los principios y directrices para asegurar que los servicios prestados se planifican, diseñan, transicionan, entregan y mejoran de manera eficaz, garantizando que aportan valor a los clientes y a la organización, de forma consistente, controlada y orientada a la mejora continua.

Esta política es aplicable a todos los servicios incluidos en el alcance del Sistema de Gestión de Servicios, así como a todas las personas, procesos, recursos y partes involucradas en el ciclo de vida de dichos servicios.

Por ello, IMPLEMENTAL SYSTEMS, adquiere los siguientes compromisos:

- Establecer la mejora continua y la innovación como el principio fundamental de la gestión del servicio.
- Asegurar la satisfacción del cliente, mediante la prestación de servicios que cumplan los requisitos acordados y respondan a sus necesidades y expectativas actuales y futuras.
- Definir y mantener los canales de comunicación con clientes y otras partes interesadas, para la detección de sus necesidades actuales y futuras y una adecuada gestión de los requisitos del servicio.
- Proporcionar un marco de referencia para el establecimiento y revisión de los objetivos de gestión de servicios, asegurando que dichos objetivos sean coherentes con esta política y con la dirección estratégica de la organización.
- Promover la competencia, formación y concienciación del personal, reconociendo que las personas son un factor clave para la eficacia y la mejora continua del SGS, y la entrega de valor.
- Garantizar el desarrollo de nuestros servicios conformes con la normativa, legislación y reglamentación vigente que sea aplicable, así como otros requisitos suscritos con los clientes incluyendo los referentes al medio ambiente y a la seguridad de la información.
- Medir y evaluar el desempeño del SGS y de los servicios.
- Asegurar la continuidad del servicio desarrollando planes de continuidad conformes a metodologías reconocidas.
- Gestionar periódicamente los riesgos y oportunidades en la medida que afecten la prestación de servicios.
- Proteger la información y los activos que soportan los servicios, gestionando la seguridad de la información de forma alineada con los requisitos del servicio y los compromisos adquiridos con los clientes.

	DOCUMENTO GENERAL	Fecha:	
	POLÍTICA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	03/03/2026	Ed 1.0
		Página 3 de 3	

- Seleccionar y gestionar proveedores y subcontratistas con base en criterios de calidad del servicio, asegurando el control de las partes involucradas en el ciclo de vida del servicio.

Esta Política es adecuada al propósito de IMPLEMENTAL SYSTEMS y proporciona el marco de referencia para la mejora continua del SGS, siendo comunicada a toda la organización y colaboradores. Disponible al público en general en la página web de la organización.

ADMINISTRADOR ÚNICO

Madrid, 3 de marzo de 2026