

POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS



ENDER APLICACIONES, S.L., empresa dedicada al **desarrollo, implantación, mantenimiento y soporte de software de gestión para empresas de formación**, en su afán para ofrecer servicios de TI con mayor eficacia tanto para la propia organización como para sus clientes, ha decidido implantar un Sistema de Gestión de Servicios basado en la Norma UNE-ISO 20000:2018, acorde al propósito y contexto de la organización y en línea con su dirección estratégica.

Para ello, la Gerencia de **ENDER APLICACIONES, S.L.** establece los siguientes compromisos:

- Satisfacer a nuestros clientes, ofreciéndoles una atención personalizada a sus necesidades, eficacia y garantía de resultados en las distintas actuaciones, así como agilidad y compromiso en los plazos de ejecución de los servicios acordados.
- Determinar los riesgos relacionados con la organización, el no cumplimiento de los requisitos de servicio y la involucración de otras partes en el ciclo de vida de los servicios
- Conocer las obligaciones tales como políticas relevantes, normas o estándares, requisitos legales, reglamentarios y contractuales, y aplicarlas al SGS y los servicios.
- Mejorar de forma continua la prestación de servicios de TI.
- Determinar y proporcionar los recursos humanos, técnicos, de información y financieros necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGS
- Establecer objetivos del SGS en las funciones y niveles relevantes, así como planificar la consecución de los mismos.

La Dirección asegura que la presente Política del Sistema de Gestión de Servicios será mantenida, entendida y revisada periódicamente, comunicada a todos los empleados y puesta a disposición de todas las partes interesadas.

Madrid, a 11 de febrero de 2020

ENDER APLICACIONES, S.L.
CIF B82629585
Paseo Europa, 26 Oficina 10 P2
28703 S. S. de lo Reyes

Fdo. La dirección