

1. POLÍTICA DE GESTIÓN DEL SERVICIO

SPAI INNOVA, 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 ello 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, los reglamentarios y otros aplicables.
- 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 SPAI INNOVA, 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.