

EMPATIZA ha desarrollado e implantado un Sistema de Gestión de Servicios (SGS) de conformidad con los requisitos de la norma ISO/IEC 20000-1:2018 para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información, con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y con aquellos otros requisitos establecidos por las partes interesadas aplicables a la organización.

La Política del SGS constituye el marco general de referencia para **EMPATIZA** en el desarrollo de sus actividades y establece los siguientes principios que orientan la gestión y prestación de los servicios, así como el compromiso de la organización con la calidad, la seguridad, la sostenibilidad y la mejora continua.

- **Cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales**, así como con otros requisitos aplicables y suscritos por la organización, relacionados con las actividades incluidas en su alcance.
- **Proporcionar un marco de referencia para el establecimiento, seguimiento y revisión de los objetivos de gestión de servicios**, asegurando su coherencia con esta política, con la dirección estratégica de EMPATIZA, con las necesidades de las partes interesadas y con los requisitos aplicables.
- **Asegurar que los Servicios están alineados con las necesidades y expectativas de sus clientes y usuarios**, teniendo en consideración las condiciones de calidad, disponibilidad, seguridad y demás requisitos aplicables a cada servicio.
- **Mantener y mejorar el desempeño de la organización**, orientando la gestión de los servicios hacia la generación de valor para los clientes, usuarios y demás partes interesadas y contribuyendo a la competitividad y sostenibilidad de **EMPATIZA**.
- **Proporcionar y mantener los recursos humanos, técnicos y organizativos necesarios**, procurando que sean suficientes y adecuados para la gestión y prestación de los servicios y para el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- **Impulsar la participación, consulta, formación y concienciación del personal**, manteniendo canales de comunicación y coordinación eficaces entre clientes, usuarios, personal y áreas de la organización, y fomentando una cultura basada en el respeto, la colaboración y la responsabilidad, bajo los principios de igualdad y no discriminación.
- **Desarrollar e impulsar las medidas técnicas, organizativas y de gestión necesarias** para identificar, prevenir, analizar, gestionar y, cuando corresponda, corregir aquellos factores que puedan afectar a la calidad, seguridad, disponibilidad o continuidad de los servicios.
- **Promover el desarrollo sostenible de nuestra actividad con respeto y cuidado del entorno**, haciendo un uso responsable de los recursos, minimizando en la medida de lo posible el impacto ambiental que la actividad pudiese generar.
- **Realizar un seguimiento y una evaluación periódicos del Sistema de Gestión**, de sus procesos y de los servicios prestados, para valorar su eficacia, impulsar la mejora continua y avanzar hacia un SGS maduro y sostenible en el tiempo.
- **Difundir esta Política del SGS** involucrando a las partes interesadas promoviendo su conocimiento y comprensión.

La Dirección de **EMPATIZA** se compromete a liderar este proceso, asignando los recursos necesarios para cumplir con estos principios y los requisitos de sus clientes, impulsando las mejoras necesarias para alcanzar los objetivos establecidos.

En Llanera, a 10 de agosto de 2026



Fdo. David Cabal González