



POLÍTICA DE GESTIÓN DE SERVICIOS

El objeto de esta política es alcanzar una gestión de servicios adecuada en Laboratorios NORMON, mediante un Sistema de Gestión de Servicios basado en la norma **ISO20000-1:2018** y en nuestro **Catálogo de Servicios**:

Para ello, la Dirección de NORMON emplea los medios y recursos técnicos, productivos, financieros y humanos, en una única estructura y dirección competitiva de toma de decisiones acorde con los siguientes compromisos:

- Cumplir con los requisitos legales, o de otro tipo que la organización suscriba, que sean aplicables en base a nuestra actividad.
- Establecer la **mejora continua** como principio fundamental de actuación en nuestros procesos y en nuestras relaciones con las partes interesadas.
- Alcanzar y mejorar la **satisfacción del cliente**. Nuestra orientación está claramente dirigida a las necesidades de nuestros Clientes, aportando eficiencia, eficacia y productividad con nuestro trabajo, solventando sus necesidades tecnológicas y proporcionando una flexibilidad y escalabilidad en nuestras soluciones, todo ello teniendo la innovación como prioridad.
- Garantizar en todo momento el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio fijados a través de una eficaz **gestión de los servicios**. Dicha gestión de servicios es un pilar estratégico fundamental de la empresa.
- Asegurar la **seguridad de la información** propia y de nuestros clientes.
- Desarrollar y mantener un **programa de formación, concienciación y capacitación tecnológica** para todos los empleados.
- Establecer **colaboraciones estratégicas** con nuestros proveedores para crear interacciones mercantiles de mejora de los servicios prestados, que creen valor añadido para ambas partes.
- Situar la empresa a la vanguardia de las **mejores prácticas de responsabilidad social corporativa** y adoptar un conjunto de **compromisos éticos, sociales y tecnológicos**. Estamos convencidos de que, además de resultar básico para cumplir el interés social de la empresa, es parte fundamental de su estrategia de excelencia y de mejora de su competitividad.

Aprobado por Dirección General

Octubre 2021