


# POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

<p>Autor: <a href="#">Arleth Torres Molina</a></p> <p>Responsable del sistema de gestión de calidad</p> <p>Organización: INGENIERÍA INFORMÁTICA EMPRESARIAL, S.L.</p>	<p>Validado por: Emilio Bravo García Mayte Raez García</p> <p>Responsables de Calidad</p> <p>Organización : INGENIERÍA INFORMÁTICA EMPRESARIAL, S.L.</p>	<p>Aprobado por: <a href="#">Jose Luis Ramirez Terry</a></p> <p>Director General</p> <p>Organización : INGENIERÍA INFORMÁTICA EMPRESARIAL, S.L.</p>
<b>Fecha:</b> 22/01/2024	<b>Fecha:</b> 23/01/2024	<b>Fecha:</b> 26/01/2024
<b>Descripción:</b> Política de Gestión de la Calidad		
Control de Versiones:		
Versión	Fecha	Descripción del cambio
1.0	26/09/2022	Primera versión.
1.1	22/01/2024	Revisión anual

Sistema SGC	Versión:1.1	Fecha: 22/01/2024	
Nombre: Política de gestión de la calidad		Clasificación: <b>PÚBLICO</b>	

## DECLARACIÓN

**INGENIERÍA INFORMÁTICA EMPRESARIAL, S.L.** (en adelante, **i2e**) de conformidad con la cláusula 5.2 de la norma UNE-EN ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos (ISO 9001:2015), establece la presente Política de gestión de la calidad de los servicios que presta y las soluciones que suministra.

La Dirección de i2e, en coherencia con el alcance del sistema de gestión de la calidad y los objetivos de calidad establecidos, define, impulsa y promueve los principios de gestión de la “Calidad Total” que, a continuación, se describen.

### **Focalización en el Cliente**

El cliente es el árbitro final de la calidad de los productos y servicios.

La organización i2e conoce, especifica y comprende las necesidades y expectativas del cliente y cómo proporcionarle valor añadido.


La satisfacción del cliente se mide, controla y analiza, así como aquellos otros factores que influyen en su fidelidad.

### **Colaboración con los proveedores**

Las relaciones con los proveedores se fundamentan en la confianza y la colaboración, generando valor añadido para los clientes.

### **Desarrollo e implicación de las personas**

Las personas de i2e, mediante la compartición de valores y una cultura basada en la confianza, la participación y la delegación, desarrollan sus capacidades y potencial profesional.

Sistema SGC	Versión:1.1	<b>Fecha:</b> 22/01/2024	
<b>Nombre:</b> Política de gestión de la calidad		<b>Clasificación:</b> <b>PÚBLICO</b>	

La implicación, incentivación y comunicación, horizontal y vertical, se extienden a toda la organización de i2e y la formación continua y la evaluación del desempeño son aspectos clave para desarrollar las competencias y habilidades de las personas.

### **Procesos**

Las actividades de la organización de i2e se organizan en procesos de negocio.

Los procesos, que están documentados y se adaptan a cada cliente, regulación o proyecto, son conocidos, comprendidos y ejecutados por las personas de la organización.

### **Mejora continua**

La mejora continua es el fundamento para la excelencia


Las acciones de mejora continua se fundamentan en la prevención de incidencias y fallos, así como en la innovación en las actividades del “día a día” que se incentiva a todo el personal.

Las métricas y el análisis de los datos son la base de la gestión de la mejora continua.

### **Liderazgo**

El liderazgo lo ejercen la Dirección y las personas de i2e que dirigen los servicios continuos que se prestan y los proyectos de soluciones para los Clientes.

Los objetivos de calidad y la presente política sirven para alinear, de forma ordenada y estructurada, todas las actividades de la organización.

Sistema SGC	Versión:1.1	Fecha: 22/01/2024	
Nombre: Política de gestión de la calidad		Clasificación: <b>PÚBLICO</b>	

El comportamiento de las personas es coherente con la **misión y los valores establecidos** por la Dirección de i2e.

### **Responsabilidad social**

La organización de i2e y sus personas adoptan un comportamiento ético y cumplen los requerimientos legales aplicables, en particular, con aquellas relativas a la protección medioambiental.

La Dirección de **i2e** es responsable de implantar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), de conformidad con estándares internacionales, satisfaciendo las siguientes metas:


- Evaluar y tratar los riesgos de la calidad de los servicios y soluciones.
- Gestionar las incidencias, potenciales o reales, de la calidad de los servicios y soluciones
- Medir los indicadores de eficacia y eficiencia de la gestión de la calidad de los servicios y soluciones
- Optimizar los procesos de gestión y los controles en modo mejora continua.
- Concienciar y capacitar a los empleados y colaboradores.
- Cumplir la legislación aplicable.

La Dirección de **i2e** delega en la persona **Responsable de Gestión de Calidad** su mantenimiento, soporte y acreditación, contando con la participación y el respaldo de todo el personal y colaboradores.

**INGENIERÍA INFORMÁTICA EMPRESARIAL, S.L,**

**JOSE LUIS RAMÍREZ TERRY**


**Enero 2024**

Sistema SGC	Versión:1.1	<b>Fecha:</b> 22/01/2024	
<b>Nombre:</b> Política de gestión de la calidad		<b>Clasificación:</b> <b>PÚBLICO</b>	

Para dar cumplimiento a la política de gestión de calidad, i2e ha establecido un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), de acuerdo con la norma UNE-EN ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos (ISO 9001:2015)”, que cubre de forma adecuada todos los requisitos necesarios para asegurar la calidad de los servicios que se prestan y las soluciones que se suministran.

El anterior compromiso se concreta en los **principios** siguientes:

1. Nombrar una persona **responsable de Gestión de la Calidad**, encargada de la actualización y mantenimiento del SGC.
2. Analizar los riesgos de la calidad de la prestación de servicios y las soluciones que se suministran e implantar los procesos y los controles necesarios.
3. Asignar los recursos para satisfacer los requisitos de calidad, manteniendo el equilibrio entre coste y beneficio.
4. Impartir la formación y concienciación del personal y colaboradores, en materia de gestión de la calidad.
5. Implantar las medidas para garantizar que los niveles de calidad de los servicios que se prestan y las soluciones que se suministran.
6. Medir y analizar los objetivos e indicadores de gestión de calidad, que permitan a i2e el seguimiento de los riesgos e incidencias de calidad y de las actividades de control.
7. Implantar un proceso de revisión, auditoría y mejora continua del SGC, que garantice la actualización, adecuación y el mantenimiento de los procesos y controles de calidad establecidos.

Sistema SGC	Versión:1.1	<b>Fecha:</b> 22/01/2024	
<b>Nombre:</b> Política de gestión de la calidad		<b>Clasificación:</b> <b>PÚBLICO</b>	

8. Cumplir proactivamente con los requisitos legales, normativos y reglamentarios aplicables.

Para optimizar y mejorar de modo permanente la gestión de la calidad, se seguirán las siguientes medidas:

- La revisión anual de la Política o cuando se produzcan cambios, para asegurar su continua idoneidad, adecuación y eficacia.
- La propuesta de cualquier sugerencia, medida o idea, por medio de correo electrónico, por parte de los usuarios a la persona Responsable de Gestión de Calidad.
- El registro y seguimiento hasta su propuesta y cierre de las mejoras propuestas.
- El análisis periódico de las mejoras propuestas y toma de decisión por la Dirección General.
- El reconocimiento de los usuarios que propongan mejoras.

La presente política es conocida y suscrita por todo el personal y colaboradores de i2e.

La presente política será revisada con una periodicidad máxima anual, y sus cambios deberán ser aprobados por la Dirección General de i2e