

POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Autor: Arleth Torres Molina Responsable del Sistema de Gestión de Calidad Organización: INGENIERÍA INFORMÁTICA EMPRESARIAL, S.L.	Validado por: Emilio Bravo García Mayte Raez García Responsables de Calidad Organización : INGENIERÍA INFORMÁTICA EMPRESARIAL, S.L.	Aprobado por: Jose Luis Ramirez Terry Dirección General Organización : INGENIERÍA INFORMÁTICA EMPRESARIAL, S.L. Firma:
Fecha: 10/03/2026	Fecha: 11/03/2026	Fecha: 11/03/2026
Descripción: 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.
1.2	13/01/2025	Revisión anual.
1.3	10/03/2026	Revisión anual. Se mejora la redacción y se amplía el contenido en todos los apartados.

Sistema SGC	Versión:1.3	Fecha: 10/03/2026	
Nombre: Política de gestión de la calidad		Clasificación: PÚBLICO	

DECLARACIÓN

INGENIERÍA INFORMÁTICA EMPRESARIAL, S.L. (en adelante, **i2e**) en cumplimiento de 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 como marco de referencia para la prestación de sus servicios y el suministro de sus soluciones tecnológicas .

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

En i2e situamos al cliente en el centro de nuestra actividad y entendemos la calidad como la capacidad de cumplir de forma consistente sus requisitos y generar confianza sostenida.

Identificamos, analizamos y comprendemos las necesidades y expectativas de nuestros clientes, tanto explícitas como implícitas, traduciéndolas en soluciones y servicios que aportan valor real y diferencial.

La satisfacción del cliente es objeto de seguimiento y análisis continuo, evaluando tanto su percepción del servicio como los elementos que inciden en su confianza y relación a largo plazo con i2e.

COLABORACIÓN CON LOS PROVEEDORES

I2e reconoce que la calidad final de los servicios y soluciones ofrecidos a nuestros clientes depende, en parte, del desempeño, la fiabilidad y el compromiso de nuestros proveedores y colaboradores.

Sistema SGC	Versión:1.3	Fecha: 10/03/2026	
Nombre: Política de gestión de la calidad		Clasificación: PÚBLICO	

Las relaciones con los proveedores se fundamentan en la confianza, la transparencia y la colaboración a largo plazo, promoviendo una gestión basada en el beneficio mutuo, la generación de valor añadido para nuestros clientes y el respeto por el entorno. En este sentido, i2e fomenta que sus proveedores y colaboradores compartan principios de actuación responsable, incluyendo el cumplimiento de la normativa aplicable y el compromiso con prácticas sostenibles y de protección medioambiental.

Nos comprometemos a:

- Seleccionar y evaluar a los proveedores conforme a criterios objetivos de calidad, capacidad técnica, cumplimiento normativo, fiabilidad y responsabilidad ambiental.
- Definir claramente los requisitos aplicables a los productos y servicios suministrados.
- Realizar un seguimiento periódico de su desempeño.
- Fomentar la comunicación eficaz y la mejora conjunta.
- Integrar el análisis de riesgos asociados a los proveedores en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

A través de una cadena de suministro sólida y alineada con nuestros estándares, garantizamos la continuidad, seguridad y calidad de los servicios prestados.

DESARROLLO E IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS

Las personas son el principal activo de i2e y un elemento fundamental para garantizar la calidad de los servicios y soluciones que ofrecemos. Fomentamos una cultura basada en la confianza, la responsabilidad, la participación y la delegación efectiva,

Sistema SGC	Versión:1.3	Fecha: 10/03/2026	
Nombre: Política de gestión de la calidad		Clasificación: PÚBLICO	

impulsando el desarrollo del talento, el compromiso profesional y la capacidad de innovación.

Promovemos una comunicación abierta y bidireccional en todos los niveles de la organización, así como la formación continua y la evaluación periódica del desempeño, con el fin de fortalecer las competencias, potenciar la mejora individual y colectiva y contribuir de forma directa a la consecución de los objetivos de calidad y a la satisfacción del cliente.

PROCESOS

En i2e, las actividades de la organización se estructuran y gestionan mediante un enfoque basado en procesos interrelacionados, orientados a la generación de valor y alineados con la estrategia empresarial.

Cada proceso está definido y documentado, cuenta con responsables asignados, criterios de control e indicadores de desempeño, y se adapta cuando es necesario a los requisitos específicos de cada cliente, proyecto o marco regulatorio aplicable.

Los procesos son comunicados, comprendidos y aplicados por las personas de la organización, asegurando su correcta ejecución, la trazabilidad de las actividades y la mejora continua de su eficacia y eficiencia.

MEJORA CONTINUA

La mejora continua constituye un principio esencial en i2e y el fundamento para alcanzar y mantener la excelencia en la prestación de nuestros servicios y soluciones.

Promovemos una cultura orientada a la prevención, anticipándonos a incidencias y no conformidades mediante el análisis sistemático de riesgos y causas raíz, y fomentando la optimización permanente de nuestras actividades y procesos.

Sistema SGC	Versión:1.3	Fecha: 10/03/2026	
Nombre: Política de gestión de la calidad		Clasificación: PÚBLICO	

La innovación en el trabajo diario es incentivada en todos los niveles de la organización, promoviendo la participación activa del personal en la identificación de oportunidades de mejora.

La toma de decisiones se basa en métricas objetivas, indicadores de desempeño y análisis de datos, que permiten evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y establecer acciones correctivas y de mejora proporcionales y sostenibles en el tiempo.

En este contexto, i2e gestiona de forma sistemática las incidencias, consultas, sugerencias y reclamaciones recibidas, analizándolas para identificar causas, prevenir su repetición y transformar dicha información en oportunidades de mejora que contribuyan a reforzar la calidad y la fiabilidad de los servicios prestados.

LIDERAZGO

En i2e, el liderazgo se ejerce de manera activa tanto por la Dirección como por las personas responsables de los servicios continuos y de los proyectos de soluciones para los clientes. Este liderazgo asegura la alineación de todas las actividades de la organización con los objetivos estratégicos y de calidad, promoviendo un enfoque coherente, ordenado y estructurado en la gestión de los procesos y recursos.

La Dirección establece la misión, visión y valores de i2e, y fomenta un comportamiento coherente con ellos en toda la organización, incentivando la responsabilidad, la participación y la toma de decisiones basada en criterios de calidad, eficiencia y mejora continua.

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

En i2e, la responsabilidad social forma parte de nuestra cultura organizativa y guía la actuación de la empresa y de todas las personas que la integran. Promovemos un comportamiento ético, transparente y responsable, basado en el respeto a los derechos fundamentales, la dignidad de las personas y la igualdad de trato.

Sistema SGC	Versión:1.3	Fecha: 10/03/2026	
Nombre: Política de gestión de la calidad		Clasificación: PÚBLICO	

Asimismo, actuamos comprometidos con el cumplimiento de los requisitos legales y normativos aplicables e impulsamos prácticas responsables orientadas a la protección del medio ambiente y a generar un impacto positivo y sostenible en la sociedad.

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 gestión, mantenimiento, soporte y acreditación, contando con la participación y el respaldo de todo el personal y colaboradores.

INGENIERÍA INFORMÁTICA EMPRESARIAL, S.L,

JOSÉ LUIS RAMÍREZ TERRY

Marzo 2026

Sistema SGC	Versión:1.3	Fecha: 10/03/2026	
Nombre: Política de gestión de la calidad		Clasificación: PÚBLICO	

Para dar cumplimiento a la Política de Gestión de Calidad, i2e ha establecido un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), conforme a 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.

Este compromiso se materializa en los siguientes principios y actuaciones:

1. Nombrar a una persona Responsable de Gestión de Calidad, encargada de la gestión, actualización, mantenimiento y mejora del SGC.
2. Analizar los riesgos que puedan afectar a la calidad de los servicios y las soluciones que se suministran e implantar los procesos y los controles necesarios.
3. Asignar los recursos adecuados para cumplir con los requisitos de calidad, manteniendo un equilibrio eficiente 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 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:1.3	Fecha: 10/03/2026	
Nombre: Política de gestión de la calidad		Clasificación: PÚBLICO	

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

Para optimizar y mejorar permanentemente la gestión de la calidad, se aplican las siguientes medidas:

- Revisar la Política de Calidad anualmente o cuando se produzcan cambios significativos, asegurando su continua idoneidad, adecuación y eficacia.
- Facilitar la propuesta de sugerencias, medidas o ideas por parte del personal y colaboradores mediante comunicación directa con la persona Responsable de Gestión de Calidad.
- Registrar, dar seguimiento y cerrar todas las mejoras propuestas, asegurando su correcta implementación.
- Analizar periódicamente las mejoras propuestas y tomar decisiones sobre su implementación por la Dirección General.
- Reconocer las contribuciones de quienes propongan mejoras que aporten valor a la organización.

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

Su revisión se realizará, como máximo, con periodicidad anual, y cualquier modificación deberá ser aprobada por la Dirección General.