

Proceso

Política de Calidad

19/07/2024

Referencia: ICALIA-POL-QA

Este documento es propiedad de ICALIA y su contenido es confidencial. Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de ICALIA. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. ICALIA no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.



Control de versiones

Versión	Responsable	Modificación	
1.0	Autor: Responsable de SSGG Revisión: Dirección	19/07/2024 19/07/2024	Edición inicial del proceso. Antiguo proceso del Grupo ICA

En **ICALIA SOLUTIONS** (en adelante **ICALIA**), hemos definido nuestra misión dentro de los valores fundamentales para ayudar a las empresas a desarrollar todo su potencial, aplicando los beneficios de las tecnologías de la información y de la comunicación en su proceso de negocio, actuando desde la innovación, la especialización, la excelencia y la seguridad en el servicio y con la visión de ser el socio tecnológico de confianza de nuestros clientes y proveedores, ofreciendo servicios profesionales TI.

Consideramos que la prestación de servicios y la producción de soluciones han de realizarse con un alto nivel de calidad, ya que es una herramienta imprescindible para **ICALIA** y la creación de valor añadido para todas las partes interesadas.

Para apoyar a la dirección estratégica de la organización en la consecución de estas metas, **ICALIA** dispone de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001 con las siguientes directrices fundamentales:

1. Satisfacer y mejorar las expectativas de nuestros clientes:
 - a. Estableciendo la satisfacción del cliente como uno de los objetivos principales de todo el personal de **ICALIA**.
 - b. Fomentando una relación duradera con nuestros clientes que permita su fidelización.
 - c. Realizando y suministrando productos y servicios de gran calidad.
 - d. Cumpliendo estrictamente con las especificaciones del cliente.
 - e. Cumpliendo con los plazos acordados.
 - f. Aumentando el catálogo de servicios.
2. Entender que el éxito depende tanto de las capacidades tecnológicas como de la implicación y talento de los empleados de **ICALIA** para lograr los objetivos marcados por la Dirección.
3. Asegurar el cumplimiento de los requisitos:
 - a. Contractuales.
 - b. Legales aplicables por razón de la actividad desarrollada y de la ubicación geográfica.
 - c. Voluntariamente contraídos por **ICALIA**.
4. Mantener los conocimientos y concienciación de nuestros empleados mediante:
 - a. Fomentando la formación, cualificación y dinamismo entre nuestros empleados, como principales herramientas para obtener una alta calidad de los productos y servicios.
5. Definir objetivos concretos y medibles en relación a la calidad, alineados con la estrategia de la organización, siendo revisados cuando se considere necesario o aconsejable, en función de la situación real de cada momento, pero al menos una vez al año.
6. Mejorar de forma continua el Sistema de gestión de la Calidad:
 - a. Gestionando eficazmente los procesos en todas las operaciones y servicios realizados.
 - b. Evaluando periódicamente la información importante, a efectos de mantenimiento y mejora.
 - c. Delegando en el responsable de calidad la capacidad para adoptar en su caso, las iniciativas necesarias para mantener y mejorar el sistema.
 - d. Acercando a toda la organización el Sistema de Gestión de la Calidad para favorecer la participación de los empleados y evaluar las sugerencias de mejora propuesta con objeto de fomentar la mejora continua.
 - e. Sosteniendo una comunicación permanente con nuestros clientes, proveedores y otras partes interesadas, con el fin de obtener la información necesaria para la mejora de nuestros servicios y productos.
7. Integrar el Sistema de Gestión de la Calidad en la gestión global de **ICALIA**.

Todos los que formamos parte de **ICALIA** asumimos estas directrices, siendo nuestra responsabilidad llevarlos a la práctica mediante la realización de las funciones asignadas y el cumplimiento de la normativa interna correspondiente y transmitirlos para su aplicación a nuestros proveedores y colaboradores que participan en nuestras actividades.



Proyecto: Política de Calidad

Cliente: ICALIA SOLUTIONS

Ref.: ICALIA-POL-QA



La Dirección de ICALIA se compromete a liderar el desarrollo e implantación de esta Política de Calidad, ya que la alineación con estas directrices conduce al crecimiento y rentabilidad, aumentando el valor añadido de ICALIA para sus empleados, clientes, otras partes interesadas.

