

intricom
Software de gestió i serveis

POLÍTICA DE CALIDAD

ens Esquema Nacional de Seguridad
TÜVRheinland CERTIFICADO Sistema de Gestión ISO/IEC 27001:2022 www.tuv.com ID 9000045644
European Commission
Red SARA
Empresa registrada incibe_ INSTITUTO NACIONAL DE CIBERSEGURIDAD
innobal pyme innovadora · ideas que suman
RSC Responsabilidad Social Corporativa

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 2
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN 2
3. PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA DE CALIDAD 2
4. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (sgc) 4
5. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE SGC 5
6. GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES 6
7. MEJORA CONTINUA 6
8. AUDITORÍAS 7
9. DECLARACIÓN DE AUTORIDAD SOBRE LA POLÍTICA 7

1. INTRODUCCIÓN

El propósito de esta Política de Calidad es establecer las directrices y el compromiso de la dirección de Intricom Resources, S.L. (en adelante Intricom) con la gestión de la calidad, en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) implantado conforme a la norma ISO 9001:2015.

Esta política expresa el compromiso irrevocable de Intricom con la satisfacción de los requisitos de sus clientes y partes interesadas, la conformidad con los requisitos aplicables y la mejora continua del SGC. Su cumplimiento es de carácter obligatorio para todo el personal de la organización, independientemente de su puesto o responsabilidad.

La Política de Calidad se integra en el Sistema de Gestión Integrado (SGI) de Intricom, que unifica el SGSI (ISO 27001 / ENS) y el SGC (ISO 9001:2015), garantizando la coherencia y eficiencia en la gestión de todos los sistemas.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La Política de Calidad del SGC es aplicable a todo el personal de Intricom, así como a proveedores, colaboradores y terceros que intervengan en los procesos o servicios incluidos en el alcance del SGC.

3. PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

La formulación de la Política de Calidad del SGC se sustenta en los siguientes principios, coherentes con los siete principios de gestión de la calidad de ISO 9001:2015:

• **Enfoque al cliente:** El éxito sostenido de Intricom depende de satisfacer y superar las expectativas y necesidades de sus clientes. La organización se compromete a comprender las necesidades actuales y futuras de sus clientes, así como a medir y mejorar su satisfacción de forma sistemática.

• **Liderazgo:** La alta dirección establece la unidad de propósito y la dirección de la organización, creando las condiciones necesarias para que las personas se comprometan con el logro de los objetivos de calidad. La Política de Calidad emana del liderazgo y compromiso de la dirección.

• **Compromiso de las personas:** Las personas competentes, con la autoridad requerida según su rol y comprometidas con la calidad son esenciales para el SGC. Intricom promueve la formación, la concienciación y la participación activa de todo el personal en la mejora de la calidad.

• **Enfoque a procesos:** Intricom gestiona sus actividades como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente. Comprender cómo estos procesos generan resultados permite optimizar el rendimiento y la eficiencia de la organización.

• **Mejora:** La mejora continua del SGC es un objetivo permanente de Intricom. La organización se compromete a aprender de los resultados, los datos y las experiencias, para mejorar continuamente sus procesos, productos y servicios.

• **Toma de decisiones basada en la evidencia:** Las decisiones de Intricom se basan en el análisis y evaluación de datos e información fiables. El seguimiento de indicadores, la revisión por la dirección y las conclusiones de auditoría sustentan las decisiones de mejora.

• **Gestión de las relaciones:** Intricom gestiona sus relaciones con las partes interesadas relevantes — clientes, proveedores y colaboradores — para optimizar el impacto en el desempeño de la organización y en la calidad de sus servicios.

• **Conformidad y legalidad:** Intricom se compromete a cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables a sus actividades y servicios, así como con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y los establecidos en el SGI.

• **Responsabilidad:** Todas las personas y departamentos implicados en los procesos o servicios incluidos en el alcance del SGC son conscientes y responsables de contribuir a la calidad de los mismos, actuando conforme a esta política y a los procedimientos e instrucciones establecidos.

4. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

Los objetivos del SGC de Intricom, coherentes con esta política y con la dirección estratégica de la organización, son:

• Garantizar la satisfacción del cliente mediante la entrega de servicios y productos conformes con los requisitos acordados y las expectativas de los clientes.

• Implantar y mantener el SGC conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, asegurando su integración efectiva en el SGI de Intricom.

• Establecer, revisar y alcanzar objetivos de calidad medibles, coherentes con la Política de Calidad y con los objetivos estratégicos de Intricom.

• Gestionar los procesos de Intricom bajo un enfoque sistemático que garantice la coherencia, reproducibilidad y mejora continua de los resultados.

• Gestionar los riesgos y las oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios o a la satisfacción del cliente, incorporando acciones preventivas y de mejora.

• Fomentar la formación, la competencia y el compromiso de todo el personal con la calidad, asegurando que cada persona conoce su contribución a la eficacia del SGC.

• Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables a los servicios y actividades de Intricom.

• Gestionar la relación con proveedores y terceros de forma que garantice la calidad de los productos y servicios suministrados externamente.

• Medir y analizar el desempeño del SGC mediante indicadores, auditorías internas y la revisión por la dirección, para identificar oportunidades de mejora.

• Extender el compromiso con la calidad a los clientes y partes interesadas, comunicando de forma transparente el desempeño del SGC.

Políticas, normas y procedimientos del SGC

Todos los empleados y colaboradores de Intricom participan de forma activa en la cultura de la calidad, derivada del SGC. Deben actuar de acuerdo con la presente política y con las normas y procedimientos de calidad elaborados y comunicados por la entidad, incluyendo los procedimientos documentados requeridos por ISO 9001:2015 y los establecidos en el SGI.

5. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE SGC

La asignación y delimitación de responsabilidades para asegurar que se implanta y satisfacen los objetivos propuestos en la presente Política de Calidad requieren del establecimiento de unas determinadas funciones encargadas de los aspectos generales de la gestión de la calidad.

Intricom define y comunica las responsabilidades necesarias para garantizar la calidad de sus procesos y servicios, el cumplimiento de los objetivos establecidos y la mejora continua del SGC. El detalle de las funciones y responsabilidades de cada rol del SGC — incluyendo el Comité de Gestión Integrada, el Responsable de Calidad, el Auditor interno y el resto de roles — se describe en el documento SGI-PS-05-03 Funciones y Responsabilidades del SGI.

La alta dirección es responsable de comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y de asegurar que el SGC logra los resultados previstos. El Responsable de Calidad actúa como referente interno del SGC y reporta directamente al Comité de Gestión Integrada.

6. GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Intricom identifica, evalúa y gestiona los riesgos y las oportunidades que puedan afectar a la capacidad del SGC para alcanzar sus objetivos, mejorar la satisfacción del cliente y lograr la mejora continua. Este enfoque es coherente con el requisito de la norma ISO 9001:2015 y se integra con el proceso de gestión de riesgos del SGI.

El proceso de gestión de riesgos y oportunidades del SGC incluye:

- La identificación de riesgos y oportunidades relacionados con el contexto de la organización y las necesidades de las partes interesadas.
- La planificación de acciones para abordar estos riesgos y oportunidades, integradas en los procesos del SGC.
- La evaluación de la eficacia de estas acciones.
- La alineación con el proceso de gestión de riesgos del SGSI para garantizar la coherencia del SGI.

7. MEJORA CONTINUA

La gestión de la calidad en Intricom es un proceso sujeto a permanente actualización y evolución. Los cambios en el contexto de la organización, las expectativas de los clientes, la tecnología y la legislación requieren una adaptación y mejora continua del SGC.

Por ello, Intricom se compromete a:

- Revisar y mejorar de forma continua las políticas, procesos y controles de calidad para garantizar su eficacia y adecuación.
- Analizar el desempeño del SGC a través del seguimiento de indicadores, la medición de la satisfacción del cliente y los resultados de las auditorías.

• Gestionar las no conformidades y las acciones correctivas de forma sistemática, analizando sus causas raíz y evitando su recurrencia.

• Considerar los resultados de la revisión por la dirección como input para la planificación de mejoras.

• Integrar la mejora continua de la calidad con la mejora continua de la seguridad de la información en el marco del SGI.

8. AUDITORÍAS

Intricom realiza auditorías internas y externas del SGC con el fin de verificar:

• Si se cumplen los requisitos de la norma ISO 9001:2015, así como la legislación y otras normativas aplicables al SGC.

• Si se cumplen los objetivos de calidad identificados.

• Si se han implantado y mantienen los procesos y controles de forma efectiva.

• Si se están logrando los resultados esperados y la satisfacción del cliente.

• La eficacia de las acciones correctivas y de mejora implantadas.

Las auditorías internas del SGC se integran en el programa de auditorías del SGI.

9. DECLARACIÓN DE AUTORIDAD SOBRE LA POLÍTICA

Es responsabilidad de todas las personas y departamentos implicados en los procesos o servicios incluidos en el alcance del SGC el obligado cumplimiento de la presente Política de Calidad. Para conseguir este propósito es necesaria la implicación y participación de todos los empleados de Intricom.

También podrá requerir la participación de proveedores y terceros en la aplicación de las medidas de calidad que se determinen como mínimos exigibles, incluyendo el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos en los contratos de prestación de servicios.

La presente Política de Calidad será revisada periódicamente — con carácter mínimo anual o cuando se produzcan cambios significativos en el contexto o en los objetivos de la organización — para asegurar su vigencia, adecuación y eficacia continua (ISO 9001:2015, cláusula 9.3).

Esta Política de Calidad ha sido aprobada por el Comité de Gestión Integrada de Intricom y es de obligado cumplimiento para toda la organización y para los terceros que intervengan en los procesos incluidos en los alcances independientes definidos para cada norma integrante del SGI.

Aprobado por la Alta Dirección de Intricom en fecha 29 de abril de 2.026

intricom
resources



Web:
intricom.es
intricom@intricom.es

Domicilio:
Francesc de Borja Moll,
22 Bajos izq, 07003. Palma

Teléfono:
+34 971 717 854
+34 971 714 129