

CÓDIGO:	FECHA APROBACIÓN:
R-05-01	28/02/22

TÍTULO: Política de Calidad		
ESCRITO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Karla Cedeño	Santi Gomila	Pedro Pons



Versión	Fecha	Cambios
0	21/03/21	Creación documento
1	28/02/22	Modificación documento incluyendo aspectos medioambientales (Política Integrada)
2	09/06/22	Modificación documento incluyendo aspectos COMPLIANCE (Política Integrada)
3	19/10/22	Modificación del documento incluyendo aspectos de ISO 10002, ISO 18295, ISO 20000

POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN

ICONO SOLUCIONS INFORMÀTIQUES es una empresa dedicada a la venta y mantenimiento de equipos informáticos. Comprometidos con la prestación de un servicio de calidad, ICONO ha implantado un Sistema Integrado de Gestión con el propósito de lograr la mejora continua, garantizando la calidad de los servicios que presta tanto a sus clientes corporativos como clientes finales, la gestión del medio ambiente y el cumplimiento legal, identificando y gestionando los riesgos e impactos asociados a la operativa de los recursos y los procesos de la organización, planteando objetivos para el correcto cumplimiento de los Sistemas Integrados de Gestión alineados con los objetivos estratégicos de la organización.

El Modelo de Gestión Integrada, implantado por **Solucions Informàtiques Icono, S.L.**, está basado en los siguientes principios:

- ✓ *Establecer objetivos de Calidad, Medio Ambiente, Compliance, Gestión de Servicio, Gestión de Reclamaciones y Centros de Contacto con el Cliente.*
- ✓ *Cumplir con los requisitos acordados con el cliente, en particular los relacionados con las especificaciones técnicas de la prestación de sus servicios, sus plazos de ejecución y aportando soluciones ante cualquier situación que pueda darse durante el servicio de mantenimiento y venta.*
- ✓ *Mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos de prestación de los Servicios.*
- ✓ *Cumplir con los requisitos del servicio con el fin de satisfacer a nuestros clientes, ofreciendo un servicio excelente y específico a sus necesidades, aportando nuestra creatividad y experiencia para poder identificarnos con sus objetivos, focalizando así, el esfuerzo en la eficiencia operativa y en la mejora continua, apoyándonos en las tecnologías más adecuadas para cada caso.*
- ✓ *Garantizar el cumplimiento de los requisitos derivados de la reglamentación y normativa aplicable a nuestra actividad, y en particular, aquellos relacionados con los impactos medioambientales.*
- ✓ *Mejorar de forma continua la eficacia del sistema integrado de gestión implantado en nuestra organización, orientado a conseguir la mayor satisfacción del cliente, mediante la evaluación periódica de los resultados y de los aspectos ambientales derivados de nuestra actividad.*
- ✓ *Maximizar la eficacia en todas las actividades que comprenden todos los procesos llevados a cabo por Icono para la venta y reparación de componentes informáticos.*
- ✓ *Motivar a todo el personal de **Solucions Informàtiques Icono, S.L.** en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.*
- ✓ *Asegurar los recursos materiales y humanos de **Solucions Informàtiques Icono, S.L.** para que las actividades se puedan llevar a cabo de forma óptima.*

- ✓ *Optimizar los recursos destinados a producción, minimizando los consumos energéticos y promoviendo el uso de productos alternativos respetuosos con el medio ambiente, siempre que sea viable técnicamente.*
- ✓ *Aportar las medidas necesarias para proteger el medioambiente, prevenir y reducir la contaminación y los impactos medioambientales derivados de las actividades realizadas directamente por **Solucions Informàtiques Icono, S.L.** u otras empresas subcontractadas que realizan su trabajo en nombre de la empresa.*
- ✓ *Respetar el cumplimiento de la legalidad y normativa interna, con máximo respeto a la ley y tolerancia cero hacia la comisión de actos ilícitos que constituyen uno de los principios fundamentales de **Solucions Informàtiques Icono, S.L.***
- ✓ *Obligación de denunciar posibles conductas ilícitas, a través del Canal de Denuncias dispuesto en la página web de la empresa.*
- ✓ *Propiciar la sensibilización de nuestro personal, usuarios, proveedores y otros colaboradores en los principios recogidos en esta Política, fomentando la formación y el establecimiento de buenas prácticas ambientales.*

Por último, Icono, a través de su dirección, se compromete a revisar de forma periódica esta política para velar en todo momento por su cumplimiento, así como para adaptarse a las necesidades cambiantes de nuestra sociedad.

La Dirección - Solucions Informàtiques Icono, S.L.

Fecha:19/10/2022

