

POLÍTICA DE CALIDAD

INSTITUTO DE CRÉDITO OFICIAL



- I. Introducción
- II. Finalidad
- III. Ámbito de aplicación
- IV. Principios
- V. Liderazgo
- VI. Publicación
- VII. Entrada en vigor

I. INTRODUCCIÓN

El ICO es una entidad pública empresarial cuya misión es **promover actividades económicas que contribuyan al crecimiento, al desarrollo del país y a la mejora de la distribución de la riqueza nacional**. En especial, aquéllas que, por su trascendencia social, cultural, innovadora o ecológica, merezcan una atención prioritaria.

El compromiso del ICO con el desarrollo de su misión se refleja en la aprobación de esta Política de Calidad, que se convierte en eje vertebrador de un Sistema de Gestión de Calidad.

II. FINALIDAD

La finalidad de esta Política es promover el desarrollo de los instrumentos que permitan la **eficiencia en los procesos y gestión de recursos del ICO**, con el objetivo de propiciar la mejor satisfacción de su Misión y la excelencia en el desarrollo de sus funciones.

Para ello se establece la presente Política, que se constituye en el marco para el desarrollo de los procedimientos y herramientas necesarios para el establecimiento de los objetivos de calidad y la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad eficaz, basado en los requisitos de **la norma ISO 9001**.

Dicho sistema de gestión de calidad se someterá a la verificación de una entidad de certificación acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (**ENAC**).

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta Política es de aplicación **a todas las unidades organizativas** en las que se estructura el Instituto de Crédito Oficial. Afecta, por tanto a todas las personas que desarrollan su labor en la Entidad, dentro del ámbito de sus competencias y responsabilidades.

IV. PRINCIPIOS

Para lograr los objetivos de la presente Política, el ICO asume y promueve los siguientes principios, que rigen todas sus actividades en materia de calidad:

- 1) El enfoque de la gestión y desarrollo de la actividad a la **identificación y satisfacción de las necesidades y requisitos del cliente interno y externo del ICO, así como de**

- sus grupos de interés¹**, ofreciendo productos que los satisfagan, con criterios de eficacia y eficiencia.
- 2) **La orientación de la gestión del Instituto hacia la excelencia operativa**, con acciones preventivas y de mejora continua en los que toda la organización sea partícipe. Todo ello, en línea con las distintas medidas llevadas a cabo desde la Administración para la mejora de la calidad de los servicios públicos y de acuerdo con los requisitos en la norma ISO 9001.
 - 3) **La implantación y aplicación de procesos y productos eficientes**, valorando su impacto en la Sociedad, y **la mejora continua**, de los mismos para garantizar la competitividad de la Entidad a largo plazo.
 - 4) El fomento de la **efectiva implantación** del Sistema de Gestión de Calidad para propiciar la aportación de valor en las diferentes actividades del ICO.
 - 5) **La implicación de todos los empleados. Informando y formando sobre** el Sistema de Gestión de Calidad y **concienciando** al personal del ICO sobre la importancia del correcto desarrollo del mismo para optimizar la mejora de sus cometidos. Asimismo, garantizando unas condiciones de trabajo óptimas, que contribuyan a potenciar la participación y el compromiso de ese personal con los objetivos de calidad.
 - 6) **El cumplimiento en todo momento de todos los requisitos aplicables**, tanto los de carácter general como aquellos otros requisitos con los que el ICO se comprometa voluntariamente. En particular, el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001.

Estos principios establecen el marco de referencia para la definición y control de los objetivos para la mejora continua en el marco del sistema de gestión de calidad.

V. LIDERAZGO

La Dirección del ICO se compromete a observar y promover los principios de la Política de Calidad, así como a revisarlos para asegurar su coherencia con la visión y con la misión de la institución, para adecuarlos a su propósito y objetivos.

La Dirección del ICO declara con la aprobación del presente documento su **responsabilidad de asegurar la aplicación de estos principios**, el mantenimiento del sistema de gestión y su mejora continua. Para este propósito, los objetivos de calidad definidos, serán objeto de

¹ Grupos de interés: Personas físicas y jurídicas, instituciones públicas y privadas, administraciones públicas y organizaciones en general con las que el ICO interactúa.

seguimiento y evaluación periódica, programándose las medidas oportunas para su consecución.

VI.PUBLICACIÓN

El ICO dará a conocer la Política de Calidad mediante su publicación en la intranet y en la web externa (www.ico.es).

VII. ENTRADA EN VIGOR

Esta versión de la Política de Calidad entra en vigor el día 25 de mayo de 2021, en la fecha de su aprobación por la Dirección (Comité de Operaciones).



PASEO DEL PRADO 4 - 28014

www.ico.es