

	POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Página 1 de 3
		Revisión: 2
	D-02	Fecha: 03/02/2022
		Clasificación: Pública

El activo principal de **HEURISTIC SOLUTIONS, S.L.** es la confianza que nuestros clientes depositan en nosotros.

HEURISTIC SOLUTIONS, S.L. (en adelante HEURISTIC) está especializada en la prestación de servicios:

Soluciones integrales y personalizadas en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Asesoramiento, integración y gestión de servicios TIC: Sistemas, Comunicaciones, Voz/Datos, Almacenamiento, Seguridad y Cloud.

Nuestra finalidad primordial es la de dar el mejor servicio a nuestros clientes, basándonos para ello en:

1. Cualificación y formación constante de nuestros profesionales y colaboradores.
2. Seguridad: compromiso con nuestros clientes.
3. Confidencialidad: responsabilidad que contraemos con nuestros clientes y nos comprometemos a una garantía total de la misma.

Para ello **HEURISTIC** cuenta con un sistema integrado de gestión compuesto por los ámbitos de **Calidad, Seguridad de la Información, Servicios y Medio Ambiente** que se describen a continuación:

AMBITO DE LA CALIDAD

Los **principios básicos** en los que nos basamos para alcanzar nuestro compromiso de calidad son los siguientes:

1. **MÁXIMA PROFESIONALIDAD DE NUESTRO PERSONAL**, con fomento de la implicación y formación continua del mismo para alcanzar la excelencia en la prestación del servicio.
2. **ESFUERZO EN EQUIPO**, para la mejora continua de nuestros procesos y métodos de trabajo y de la eficacia de nuestro sistema de Gestión de Calidad.
3. **CUMPLIR CON LA NORMATIVA** internacional, nacional, autonómica, local y otros requisitos.
4. **DESARROLLO E INNOVACIÓN CONTINUA** para alcanzar la mejor calidad en nuestros servicios.

	POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Página 2 de 3
		Revisión: 2
	D-02	Fecha: 03/02/2022
		Clasificación: Pública

AMBITO DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

HEURISTIC, adquiere con sus clientes la responsabilidad de ofrecer servicios de Soluciones integrales y personalizadas en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Asesoramiento, integración y gestión de servicios TIC: Sistemas, Comunicaciones, Voz/Datos, Almacenamiento, Seguridad y Cloud con un nivel adecuado de confianza, asegurando el cumplimiento de la legislación vigente.

Los **principios estratégicos** del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información que **HEURISTIC** se ha marcado son los siguientes:

1. Prestar servicios con activos de información libres de vulnerabilidades y dotados de las medidas de seguridad que mitiguen los riesgos que puedan impactar negativamente a los clientes.
2. Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información a los usuarios para generar confianza en nuestras partes interesadas mediante el desarrollo de planes de tratamiento de riesgos adecuados para cada amenaza.
3. Gestionar oportunamente las incidencias de seguridad de la información que puedan afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos asociados con el servicio.

Con la implantación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información la Dirección pretende obtener una mayor competitividad en la prestación de servicios, así como la satisfacción de sus clientes pertenecientes al sector de los organismos públicos y privados.

AMBITO DE GESTIÓN DE SERVICIOS

HEURISTIC, consciente de la importancia de sus servicios TIC en la estrategia del negocio de la organización, se compromete a asegurar el cumplimiento de los requisitos contractuales, legales y reglamentarios asociados a sus operaciones y su relación con las partes interesadas.

Asimismo, para garantizar la satisfacción de nuestros clientes, aseguramos la implantación y mejora continua del sistema de Gestión de Servicios.

	POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Página 3 de 3
		Revisión: 2
	D-02	Fecha: 03/02/2022
		Clasificación: Pública

El sistema de gestión de servicio se revisa periódicamente para identificar y establecer planes de mejora que nos permitan alcanzar los siguientes **principios generales**:

1. Alinear los servicios TIC a las necesidades de clientes y del negocio.
2. Incrementar la eficacia de los procesos de gestión de servicios.
3. Ofrecer servicios de mayor calidad cumpliendo con los SLA acordados con los clientes.

AMBITO DE MEDIO AMBIENTE

Los **principios básicos** en los que nos basamos para alcanzar nuestro compromiso con el medio ambiente son los siguientes:

1. Mejorar continuamente nuestro desempeño ambiental mediante la protección del medio ambiente y prevenir la contaminación de nuestras actividades reduciendo el impacto ambiental generado por el uso y manipulación de papel, tintas y otros productos ofimáticos y reduciendo el impacto generado por el consumo de energía.
2. Sensibilizar a nuestros clientes y usuarios de acerca de la importancia del respeto al medioambiente y cumpliendo con la legislación ambiental aplicable, así como otros requisitos que la organización suscriba relacionados con sus aspectos ambientales.

Esta política será revisada anualmente, y entra en vigor inmediatamente tras su publicación en la Intranet y notificación vía email a todas las partes interesadas.

En Badajoz, a 5 de Octubre de 2026
Versión: 1.1

FIRMADO:

DIRECTOR GENERAL

Firmado por ***8664** MANUEL
TRAVER (R: ****9479*) el día
26/10/2026 con un certificado
emitido por AC Representación
VERIFICA QUE LA FIRMA DIGITAL
ES CORRECTA.