

GRUPO YSONDOS

POLÍTICA CORPORATIVA DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

Versión revisada: octubre de 2026

1. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

Grupo Ysondos es un grupo empresarial español, familiar e independiente, integrado por compañías especializadas en ingeniería, gestión del talento, trabajo temporal, selección de profesionales, externalización de servicios y procesos empresariales, administración laboral y servicios de protección y cumplimiento normativo.

Nuestra actividad se fundamenta en una convicción: la confianza de nuestros clientes y profesionales se construye mediante el conocimiento de cada oficio, la cercanía, el cumplimiento de los compromisos y la calidad del trabajo realizado.

Entendemos la calidad como una responsabilidad compartida que debe estar presente en todas las actividades, procesos y decisiones de nuestras compañías.

La calidad no consiste únicamente en satisfacer unos requisitos técnicos o contractuales. Implica comprender las necesidades de quienes confían en nosotros, prestar servicios adecuados a sus expectativas, prevenir errores y trabajar de manera constante para mejorar nuestros resultados.

Como empresa familiar e independiente, aspiramos a desarrollar relaciones profesionales duraderas, basadas en la responsabilidad, la transparencia y el cumplimiento.

La presente Política Corporativa de Calidad establece los principios generales que deben orientar la gestión de las compañías de Grupo Ysondos, respetando la especialización, organización y obligaciones particulares de cada sociedad.

2. MISIÓN

Contribuir al desarrollo de las empresas y las personas mediante soluciones profesionales especializadas, prestadas con rigor, responsabilidad y conocimiento de cada actividad.

Nuestra misión consiste en responder a las necesidades de nuestros clientes mediante servicios fiables, adaptados a sus circunstancias y desarrollados por profesionales competentes.

Buscamos establecer relaciones de confianza a largo plazo, cumplir nuestros compromisos y ofrecer soluciones que aporten valor real a las organizaciones.

Consideramos que la calidad del servicio depende tanto de los resultados obtenidos como de la manera de alcanzarlos.

Por ello, promovemos una gestión basada en la planificación, la comunicación, la prevención de errores y la mejora continua.

3. VISIÓN

Nuestra visión es consolidar Grupo Ysondos como un grupo empresarial independiente, reconocido por la especialización de sus compañías, la fiabilidad de sus servicios y su forma de entender las relaciones profesionales.

Aspiramos a crecer de manera sostenible, manteniendo nuestra identidad familiar y nuestra proximidad a clientes, profesionales y colaboradores.

Queremos que nuestras compañías sean reconocidas por su capacidad para comprender las necesidades de cada sector, responder con profesionalidad y cumplir los compromisos adquiridos.

Entendemos que la reputación empresarial se construye a través del trabajo diario y de la coherencia entre lo que ofrecemos y lo que realmente hacemos.

4. PRINCIPIOS DE NUESTRA POLÍTICA DE CALIDAD

La Política Corporativa de Calidad de Grupo Ysondos se articula alrededor de los siguientes principios:

4.1. Orientación al cliente

Nuestros clientes constituyen una referencia esencial para la planificación y prestación de los servicios.

Nos comprometemos a comprender sus necesidades, identificar sus requisitos y desarrollar soluciones adecuadas a las características de cada organización.

La satisfacción del cliente debe evaluarse no solo por la prestación del servicio contratado, sino también por la calidad de la relación profesional, la capacidad de respuesta y el cumplimiento de los compromisos.

4.2. Especialización y conocimiento del oficio

Consideramos que la calidad exige conocimiento, experiencia y competencia profesional.

Cada compañía del grupo desarrolla su actividad desde la especialización, aplicando los conocimientos técnicos, organizativos y normativos correspondientes a su sector.

Promovemos la actualización de competencias y la mejora de los procedimientos de trabajo.

4.3. Cumplimiento de los compromisos

La confianza se construye haciendo lo que se ha acordado.

Por ello, asumimos el compromiso de prestar nuestros servicios conforme a los requisitos contractuales, técnicos, profesionales y legales que resulten aplicables.

Cuando se produzcan incidencias o desviaciones, deberán identificarse, comunicarse y gestionarse de manera adecuada.

4.4. Proximidad y comunicación

Entendemos que una relación profesional de calidad requiere comunicación, disponibilidad y conocimiento de las necesidades del cliente.

Promovemos relaciones directas y transparentes que faciliten la resolución de incidencias, la coordinación de los servicios y la mejora de los resultados.

4.5. Profesionalidad y responsabilidad

Todas las personas que participan en la prestación de nuestros servicios deben desarrollar sus funciones con profesionalidad, diligencia y respeto a los procedimientos establecidos.

La calidad es una responsabilidad compartida entre la dirección, los responsables de cada actividad y los equipos profesionales.

4.6. Prevención y mejora continua

Consideramos prioritario prevenir errores antes que limitar nuestra actuación a corregir sus consecuencias.

Promovemos la identificación de riesgos, la revisión de procesos, el análisis de incidencias y la implantación de medidas de mejora.

4.7. Visión a largo plazo

Nuestra condición de empresa familiar e independiente nos permite orientar nuestras decisiones hacia la continuidad del proyecto empresarial y la construcción de relaciones duraderas.

Buscamos equilibrar la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la sostenibilidad de nuestras actividades.

5. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Grupo Ysondos reconoce la importancia de disponer de sistemas de gestión que permitan planificar, organizar, controlar y mejorar sus actividades.

La norma UNE-EN ISO 9001:2015 constituye una referencia para la definición de los principios de gestión de la calidad, especialmente en materia de orientación al cliente, liderazgo, enfoque basado en procesos, evaluación del desempeño y mejora continua.

Las sociedades del grupo que tengan implantado un sistema de gestión de la calidad deberán mantenerlo y revisarlo conforme a los requisitos que les resulten aplicables.

Cuando una sociedad disponga de una certificación específica, su alcance deberá identificarse de manera precisa, evitando extenderla a actividades o entidades no incluidas en dicha certificación.

Los sistemas de gestión deberán adaptarse a la naturaleza de los servicios, al tamaño de las organizaciones y a sus necesidades operativas.

El objetivo es disponer de procedimientos eficaces, proporcionados y útiles para la gestión diaria.

6. OBJETIVOS DE CALIDAD

Grupo Ysondos considera que la política de calidad debe traducirse en objetivos concretos y evaluables.

Las compañías del grupo establecerán, cuando corresponda, objetivos adecuados a sus actividades y necesidades.

Estos objetivos podrán orientarse a:

- Mejorar la satisfacción de los clientes.
- Incrementar la fiabilidad de los servicios.
- Reducir incidencias y errores operativos.
- Mejorar los tiempos de respuesta.
- Optimizar los procesos administrativos y operativos.
- Favorecer el cumplimiento de los requisitos contractuales.
- Mejorar la coordinación entre departamentos.
- Desarrollar las competencias profesionales de los equipos.
- Impulsar la digitalización y automatización de procesos.
- Mejorar la eficiencia en la utilización de recursos.
- Fortalecer la prevención de riesgos y la gestión de incidencias.

Los objetivos deberán revisarse periódicamente, utilizando indicadores adecuados a la naturaleza de cada actividad.

7. GESTIÓN POR PROCESOS

La calidad de nuestros servicios depende de la adecuada organización y coordinación de los procesos que intervienen en su prestación.

Grupo Ysondos promoverá un enfoque de gestión basado en la identificación, planificación y evaluación de los procesos relevantes.

Este enfoque comprenderá, según la actividad de cada compañía:

Procesos comerciales

Identificación de necesidades, elaboración de propuestas, definición de condiciones y formalización de acuerdos.

Procesos operativos

Planificación, organización, ejecución, supervisión y control de los servicios.

Procesos de gestión de personas

Selección, contratación, incorporación, formación, coordinación y seguimiento de los profesionales.

Procesos administrativos

Gestión documental, facturación, nóminas, administración laboral y demás actividades de soporte.

Procesos de control y seguimiento

Evaluación de resultados, gestión de incidencias, análisis de indicadores y revisión de procedimientos.

Cada compañía deberá determinar los mecanismos de control más adecuados a su actividad.

8. SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y GRUPOS DE INTERÉS

Grupo Ysondos considera que la satisfacción de sus clientes es uno de los principales indicadores de la calidad del servicio.

Nos comprometemos a prestar atención a sus necesidades y expectativas, manteniendo canales de comunicación adecuados.

La evaluación de la satisfacción podrá realizarse mediante reuniones de seguimiento, comunicaciones directas, encuestas, análisis de incidencias u otros mecanismos apropiados.

Asimismo, reconocemos la importancia de otros grupos de interés vinculados a nuestras actividades:

- Personas trabajadoras.
- Profesionales y candidatos.
- Proveedores y colaboradores.
- Instituciones y organismos públicos.

- Entidades sociales y educativas.
- Comunidades en las que desarrollamos nuestra actividad.

Las necesidades de estos colectivos deberán considerarse en la medida en que resulten relevantes para la calidad y continuidad de nuestros servicios.

9. GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La prevención de riesgos constituye un elemento fundamental de una gestión responsable.

Grupo Ysondos promoverá la identificación y evaluación de aquellos riesgos que puedan afectar a la calidad de los servicios, al cumplimiento de los compromisos y a la continuidad de las operaciones.

Entre los ámbitos que podrán ser objeto de evaluación se encuentran:

- Riesgos operativos.
- Riesgos relacionados con la disponibilidad de profesionales.
- Riesgos derivados de incumplimientos contractuales.
- Riesgos administrativos y documentales.
- Riesgos tecnológicos.
- Riesgos relacionados con la protección de la información.
- Riesgos asociados a proveedores y colaboradores.
- Riesgos legales y regulatorios.
- Riesgos relacionados con la satisfacción del cliente.

La identificación de estos riesgos permitirá establecer medidas preventivas y correctoras proporcionadas.

Asimismo, se analizarán las oportunidades de mejora que puedan contribuir a incrementar la eficiencia, la calidad y la competitividad de nuestras compañías.

10. GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y NO CONFORMIDADES

Grupo Ysondos considera que la detección y resolución de incidencias constituye una oportunidad para mejorar sus procesos.

Cuando se identifiquen errores, incumplimientos o desviaciones relevantes, deberán adoptarse las medidas adecuadas para su tratamiento.

La gestión de incidencias podrá comprender:

- Identificación y registro de la incidencia.
- Evaluación de sus consecuencias.
- Determinación de las causas cuando proceda.
- Adopción de medidas de corrección.
- Implantación de acciones correctivas cuando sean necesarias.
- Seguimiento de la eficacia de las medidas adoptadas.

El objetivo es evitar la repetición de errores y mejorar progresivamente la fiabilidad de los servicios.

11. COMPETENCIA PROFESIONAL Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS

La calidad de nuestros servicios depende fundamentalmente de las personas que los prestan.

Grupo Ysondos reconoce la importancia de contar con profesionales competentes y adecuadamente preparados para el desarrollo de sus funciones.

Por ello, promoverá:

- La identificación de las competencias necesarias para cada puesto.
- La selección de profesionales conforme a criterios objetivos.
- La formación y actualización de conocimientos.
- La transmisión de procedimientos y buenas prácticas.
- La coordinación entre responsables y equipos.
- La prevención de riesgos laborales.
- La mejora de las capacidades técnicas y organizativas.

Asimismo, fomentamos una cultura profesional basada en la responsabilidad individual, el trabajo compartido y el respeto a las personas.

12. PROVEEDORES Y COLABORADORES

Los proveedores y colaboradores pueden desempeñar un papel relevante en la calidad de los servicios prestados por nuestras compañías.

Grupo Ysondos promoverá relaciones profesionales basadas en la transparencia, el cumplimiento y la responsabilidad.

Cuando resulte necesario, se establecerán criterios para la selección, evaluación y seguimiento de proveedores.

Estos criterios podrán considerar:

- La capacidad técnica y profesional.
- La calidad de los productos o servicios.
- El cumplimiento de los plazos.
- La fiabilidad operativa.
- El cumplimiento de las obligaciones legales.
- La protección de la información.
- La capacidad de respuesta ante incidencias.

El objetivo es favorecer relaciones de colaboración que contribuyan a la calidad y continuidad de nuestros servicios.

13. DIGITALIZACIÓN, TECNOLOGÍA Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La digitalización constituye una herramienta relevante para mejorar la eficiencia, la trazabilidad y la calidad de nuestros procesos.

Grupo Ysondos promoverá la utilización responsable de herramientas tecnológicas que permitan simplificar tareas, reducir errores y mejorar la coordinación de los servicios.

Prestaremos especial atención a:

- La digitalización de documentos y procedimientos.
- La automatización de tareas administrativas.
- La mejora de los sistemas de información.
- La protección de los datos personales.
- La seguridad y confidencialidad de la información.
- La continuidad de los servicios tecnológicos.
- La formación de los profesionales en el uso adecuado de las herramientas digitales.

El tratamiento de datos personales deberá ajustarse al Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos, y a la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

La incorporación de nuevas tecnologías deberá realizarse de manera responsable, teniendo en cuenta sus beneficios, limitaciones y riesgos.

14. CUMPLIMIENTO LEGAL Y REGLAMENTARIO

Grupo Ysondos asume el compromiso de desarrollar sus actividades respetando las disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables.

Cada compañía deberá identificar y atender los requisitos específicos de su actividad.

Entre los ámbitos especialmente relevantes se encuentran:

- Legislación laboral y de Seguridad Social.
- Normativa de empresas de trabajo temporal, cuando corresponda.
- Prevención de riesgos laborales.
- Protección de datos personales.
- Igualdad de oportunidades y no discriminación.
- Normativa contractual y mercantil.
- Obligaciones fiscales y administrativas.
- Requisitos sectoriales aplicables.
- Condiciones contractuales acordadas con los clientes.

El cumplimiento normativo forma parte de nuestra concepción de la calidad y de la responsabilidad empresarial.

15. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La dirección de Grupo Ysondos asume el compromiso de impulsar una cultura empresarial orientada a la calidad, el cumplimiento y la mejora continua.

Este compromiso comprende:

- Promover la aplicación de los principios establecidos en esta política.
- Favorecer la definición de objetivos de calidad.
- Impulsar la coordinación entre las compañías y sus responsables.
- Facilitar los recursos necesarios, de acuerdo con las necesidades y posibilidades de cada organización.
- Promover la identificación y gestión de riesgos.
- Favorecer la evaluación de resultados.
- Impulsar la revisión y mejora de los procesos.
- Promover la comunicación de la política de calidad.

Los responsables de cada sociedad y actividad deberán desarrollar estos principios dentro de sus respectivas competencias.

La calidad requiere la participación de todos los niveles de la organización.

16. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y MEJORA CONTINUA

Grupo Ysondos considera que la mejora continua debe formar parte de la gestión habitual de sus compañías.

Para ello, promoverá mecanismos de seguimiento y evaluación adecuados a la naturaleza de cada actividad.

Entre los indicadores que podrán utilizarse se encuentran:

- Nivel de satisfacción de los clientes.
- Cumplimiento de los plazos acordados.
- Número y naturaleza de las incidencias.
- Tiempo de resolución de reclamaciones.
- Cumplimiento de los requisitos contractuales.
- Resultados de las revisiones de procesos.
- Eficacia de las acciones correctivas.
- Cumplimiento de los objetivos establecidos.
- Evolución de la eficiencia operativa.
- Resultados de las evaluaciones de proveedores.

La información obtenida deberá servir para identificar oportunidades de mejora y orientar la toma de decisiones.

Las sociedades que dispongan de sistemas de gestión certificados realizarán las revisiones, auditorías y evaluaciones que correspondan a sus respectivos sistemas y alcances.

17. COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA

La presente Política Corporativa de Calidad constituye una declaración de los principios que orientan la gestión de Grupo Ysondos.

La organización promoverá su comunicación a las personas que desarrollan funciones relevantes para la calidad de los servicios.

Asimismo, podrá ponerse a disposición de clientes, proveedores, colaboradores y otras partes interesadas a través de los canales corporativos correspondientes.

La política será objeto de revisión cuando se produzcan cambios significativos en las actividades, la organización, los requisitos aplicables o las necesidades de gestión.

18. DECLARACIÓN FINAL

En Grupo Ysondos creemos que la calidad no se demuestra únicamente mediante procedimientos, indicadores o certificaciones.

Se demuestra, sobre todo, en la manera de trabajar.

En el conocimiento de cada oficio, en la atención a las personas, en el cumplimiento de los compromisos y en la capacidad de responder cuando surgen dificultades.

Nuestra condición de empresa familiar e independiente nos permite mantener una perspectiva de largo plazo y desarrollar relaciones profesionales basadas en la confianza.

Queremos que cada una de nuestras compañías sea reconocida por la seriedad de su trabajo, la profesionalidad de sus equipos y la fiabilidad de sus servicios.

Por ello, reafirmamos nuestro compromiso con la satisfacción de nuestros clientes, el cumplimiento de los requisitos aplicables, la gestión responsable y la mejora continua.

La calidad no es únicamente un objetivo. Es nuestra forma de hacer las cosas.

GRUPO YSONDOS

José Antonio Ibáñez Pinilla

Presidente de Grupo Ysondos