acens

Part of Telefónica Tech

POLÍTICA DE CALIDAD

Telefónica Empresas

Tabla de contenido

1 Información del documento 3
2 Introducción 4
a. Revisión 5
b. Efectos y registro de la revisión 6
c. Seguimiento y medición 6
3 Política de calidad 7

CIF: B-84948736. Registro Mercantil de Madrid Tomo 23.654 Libro 0 Folio 155 Sección 8 Hoja M-424478 Inscripción 1ª

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Nombre del documento:	Política de Calidad
Dueño:	Comité de Calidad acens
Control ISO:	UNE-EN ISO 9001:2015 5.2
Versión:	21/03/2024

CIF: B-84948736. Registro Mercantil de Madrid Tomo 23.654 Libro 0 Folio 155 Sección 8 Hoja M-424478 Inscripción 1ª

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene la política de Calidad aplicable a acens Technologies, en adelante acens, así como su procedimiento de revisión. En este documento se describe la implicación de acens en materia de Calidad y las directrices generales a seguir por todos los departamentos.

Revisión

La Política de Calidad representa un marco que permite definir unos objetivos, los modos de lograrlos, así como establecer nuevas metas en un proceso de mejora continua.

El **Comité de Calidad** (en adelante CdC) revisa y evalúa el grado de adecuación y la eficacia de la Política de Calidad, sin perjuicio de que dicha Política de Calidad pueda ser modificada de forma extraordinaria con el consenso de los integrantes del CdC.

Esta revisión se efectuará al menos una vez cada año natural, contando al menos con una versión de la Política de Calidad cada año, e independientemente de que en un año se realice más de una revisión si el CdC lo estimara necesario.

Efectos y registros de la revisión

Como registro de la revisión se almacenarán las versiones anteriores de la Política de Calidad.

Para su difusión al personal de la empresa el CdC se apoyará en la publicación en sistemas de información internos, tales como servidores de ficheros o intranets que se comunican también a las nuevas incorporaciones, y si lo considera oportuno ante cambios significativos realizará una comunicación por correo electrónico a toda la compañía para comunicar la existencia de una nueva versión de dicha política. Así mismo, en cada comunicación de los Estudios de Satisfacción periódicos, los cuales se hacen extensivos a toda la compañía, se remite el enlace a la política de calidad para que pueda ser consultada.

Esta política estará a disposición de las partes interesadas, incluyendo Clientes y Proveedores que la soliciten. El nivel de clasificación del texto aprobado como la Política de Calidad es **PÚBLICA**.

Seguimiento y medición

Si se detectan incumplimientos respecto al proceso definido se escalan al Comité de Calidad en caso de que puedan afectar al desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la Calidad, para su análisis y evaluación de ser el caso, registrando las decisiones y avances en el acta del Comité de Calidad.

CIF: B-84948736. Registro Mercantil de Madrid Tomo 23.654 Libro 0 Folio 155 Sección 8 Hoja M-424478 Inscripción 1ª

POLÍTICA DE CALIDAD

El siguiente texto es la última versión aprobada de la política de Calidad:

acens ofrece soluciones de Cloud Computing, “Hosting” y “Housing” para el mercado empresarial y PYME, considerando la calidad un factor estratégico y fundamental para conseguir que nuestros servicios se presten con la máxima eficacia y con un coste competitivo.

Realizamos los esfuerzos necesarios con el fin de conseguir cubrir las necesidades y satisfacer las expectativas razonables de nuestros clientes, teniendo presentes los siguientes valores:

- La transparencia y orientación al cliente en todas las fases de la relación comercial
- El fomento de la comunicación interna entre las personas y áreas de acens, y externa con nuestros clientes y proveedores
- El cumplimiento de la legislación y reglamentación aplicable
- El objetivo de mejora continua del nivel de calidad de nuestros servicios

Para lograrlo nos basamos en la aplicación eficaz de un sistema de gestión de la calidad acorde a la norma UNE-EN-ISO 9001, empleando los recursos técnicos y humanos necesarios y concediendo especial importancia a la formación continua de nuestro personal y a la constante innovación y desarrollo de nuevos productos. Así mismo, se vela para que la implementación progresiva del teletrabajo no genere inconvenientes a nuestros clientes sino una mayor contribución de nuestro equipo humano.

Con la aprobación de esta política, la Dirección de acens se compromete formalmente con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, dotando de los recursos necesarios y aprobando el plan anual en el que se definen los objetivos concretos en materia de la Calidad dentro de un plan de mejora continua, contemplando la realización de auditorías internas y su revisión periódica por la dirección de la compañía para la verificación de que el Sistema de la Calidad implantado se mantiene efectivo.

Mediante un adecuado plan de sensibilización, motivación y cooperación del personal, nos aseguramos de que esta política sea conocida, entendida y aplicada en el servicio prestado a nuestros clientes.

Comité de Calidad de acens (CdC)

enero 2024

CIF: B-84948736. Registro Mercantil de Madrid Tomo 23.654 Libro 0 Folio 155 Sección 8 Hoja M-424478 Inscripción 1ª