

**POLÍTICA**

# Calidad de Servicio

# Información general

---

## Control documental

---

<b>Clasificación</b>	Público
<b>Versión</b>	2.0
<b>Fecha creación</b>	19/05/2017
<b>Fecha última actualización</b>	19/05/2021
<b>Fichero</b>	POL_PolíticaCalidad

## Estado formal

---

<b>Preparado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Oficina de seguridad Fecha: 19/05/2021	Oficina de Seguridad Fecha: 20/05/2021	Comité de seguridad Fecha: 05/10/2021

## Control de versiones

---

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Autor del cambio</b>	<b>Fecha del cambio</b>
1.0	Versión inicial aprobada de la Política.	Oficina de seguridad	13/02/2017
2.0	Adaptación nuevo formato y revisión	Oficina de seguridad	19/05/2021

# Índice

---

CONTROL DOCUMENTAL .....	2
ESTADO FORMAL .....	2
CONTROL DE VERSIONES .....	2
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>2. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>3. POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO .....</b>	<b>6</b>

## **1. Introducción**

Desde el grupo esPublico (en adelante esPublico) se ha impulsado la elaboración de una política de calidad que sirva como guía para asegurar y garantizar la calidad de los servicios ofrecidos con el fin de obtener la mayor satisfacción de los clientes.

Para ello, se ha definido un Sistema de Gestión de Calidad basado en la ISO 9001:2015, a raíz de la cual se han definido unos requisitos y se han establecidos unos objetivos para mejorar los procesos operativos de esPublico, con el objeto principal de aumentar la satisfacción del cliente.

## **2. Ámbito de aplicación**

Esta Política será de aplicación y de obligado cumplimiento para el todo el personal de esPublico, así como terceras partes que le presten servicio.

### 3. Política de Calidad de Servicio

Dentro del ámbito de los servicios prestados por esPublico, existe una preocupación y orientación constante al ofrecimiento de la mayor calidad y garantía posible de los servicios, así como a la satisfacción de sus clientes, persiguiendo la mejora permanente, además de cumplir con los requisitos legales vigentes.

Por ello, la Dirección General de esPublico ha definido la siguiente Política de Calidad basada en el compromiso de cumplimiento de los siguientes principios:

1. Ofrecer productos y servicios de calidad en condiciones adecuadas con el fin de superar las expectativas de los clientes.
2. Avanzar en la consecución de la plena satisfacción y confianza de las partes interesadas de esPublico, actuando siempre bajo una conducta ética.
3. Motivar al personal para crear una cultura de gestión integral fundamentada en la calidad de nuestros productos y servicios.
4. Obtener un alto nivel de seguridad, salud y satisfacción en el trabajo para nuestros empleados y colaboradores.
5. Fomentar entre todos los empleados y colaboradores los valores de esPublico, tratando de ser competentes, en un entorno de respeto a las personas, de aportar ilusión en nuestro proyecto y de generar confianza a las partes interesadas de esPublico.
6. Comunicar de forma transparente la Política de Calidad, promoviendo acciones de participación, sensibilización, información y formación, e integrando a las partes interesadas en nuestros compromisos.
7. La mejora constante de la capacitación profesional de nuestro personal mediante planes de formación anuales.

8. Mejorar de forma continua el sistema de gestión de calidad y los procesos adscritos en el desarrollo de todos nuestros productos y servicios.
  
9. Incrementar y consolidar la innovación en un entorno de mejora continua.

esPublico se compromete a facilitar los medios necesarios a su alcance para lograr lo establecido en esta política de calidad, asegurando su actualización, su entendimiento y difusión a todos los niveles.