

Principios de Calidad y Medio ambiente

VANTURE ESS (desde ahora, VESS), del mismo modo que todas las empresas de la actualidad, se encuentra en un mundo completamente digitalizado y orientado a la transformación digital. Por este motivo, cuando VESS ofrece su servicio quiere garantizar la satisfacción de sus clientes. Sean administraciones públicas como empresas privadas la prioridad de todos los trabajadores es optimizar el modo en el cual ofrecemos el producto y el impacto que tiene la actividad al medio ambiente. A través de asesoramiento especializado VESS ofrece servicios TIC a empresas y organizaciones; entre los cuales encontramos consultoría TIC, desarrollo de software, servicios para implementar SABE, servicios gestionados, etc. Para hacer posible este compromiso, y garantizar el esfuerzo asumido por toda la organización encaminado a ofrecer un buen servicio, nuestro personal se compromete a utilizar todos sus conocimientos de una forma ética y profesional, encaminados siempre a dar la mejor asistencia, de acuerdo con las expectativas de nuestros clientes. Es por esta razón, que a VESS todos nuestros trabajadores tienen que someterse al siguiente código de calidad. Con este documento, la Dirección quiere hacer llegar a todos los integrantes de VESS el compromiso adquirido en forma de política de calidad y hacerlo extenso a todos sus trabajadores, proveedores, colaboradores, clientes, socios, etc. Pidiendo del mismo modo, la cooperación de todos ellos, con el fin de ofrecer nuestros servicios de una manera satisfactoria y libre de defectos. El código ético elaborado se basa en 7 principios fundamentales relacionados con la elaboración de nuestros productos y la profesionalidad con la que se tratan durante todo el procedimiento. Estos principios se identifican con la relación de VESS y sus clientes. Es por este motivo, que las siguientes obligaciones se extienden a cualquier persona afectada por la actividad de la empresa y que intervengan en la elaboración y presentación del servicio para nuestros clientes. Por esta razón, el código afecta a toda la organización. En el supuesto de que un miembro del equipo se encuentre en la situación en la cual dos principios estén en contradicción, el trabajador tendrá que hacer un juicio ético para actuar de acuerdo con el código de calidad y práctica profesional. En ningún caso, se pretende que los principios de este código se interpreten de manera individualizada, sino que el objetivo es que se haga una valoración de todos ellos para poder ofrecer una mejor respuesta ante las diferentes situaciones en las que el trabajador se pueda encontrar. El código está orientado a identificar las decisiones a tomar en aquellas situaciones cuestionables, pero pretende del mismo modo formar a los trabajadores en la cultura de calidad asumida por la compañía. Por esta razón, el código de calidad representa el consenso de la profesión, en relación a cuestiones éticas y ayuda instruir a los clientes y a la sociedad en general de las obligaciones que tienen que asumir los actuales profesionales y futuros colaboradores para ofrecer el mejor servicio. Todos los integrantes de VESS están comprometidos a convertir cualquier encargo relacionado con su actividad dentro de la empresa en una oportunidad para poder garantizar a nuestros clientes que confían con nuestra manera de trabajar, que las

actuaciones de **VESS** están orientadas en todo momento a realizar una actividad competitiva, empresarial y humana.

Cualquier acción que el equipo de **VESS** realice en su actividad profesional estará sujeto a los siguientes principios:

Excelencia

Todos los miembros de la organización tienen que actuar siempre buscando el mejor resultado por el cliente.

La obtención de la máxima calidad será siempre el objetivo de *VESS, adaptando la manera de trabajar

a las necesidades de nuestros clientes, y oferente servicios seguros que puedan prevenir incidencias.

En concreto, los trabajadores, tendrán que actuar siguiendo una actitud orientada a:

- 1.- Garantizar la satisfacción del cliente.
- 2.- Elaborar un producto adecuado a las necesidades del cliente, usuario y respetuoso con el medio ambiente
- 3.- Dar a conocer al cliente cualquier problema que pueda afectar al producto final que recibirá.
- 4.- Cooperar entre todos los miembros de la organización, siempre que sea necesario.
- 5.- Ofrecer siempre una actividad motivada a buscar el desarrollo personal y profesional, tanto individual como de la compañía de la que forman parte.

Asistencia al cliente

Todas las decisiones que se lleven a cabo estarán orientadas a complacer el interés del cliente, siempre que este no sea contrario al código de calidad, la ética empresarial o los principios regidores de la sociedad. Particularmente, el equipo tendrá que:

- 1.- Ofrecer el mejor servicio posible, siempre sienten honestos con sus conocimientos y experiencia.
- 2.- Utilizar todas las herramientas que tengan a su disposición, ya sean facilitadas por la organización o por el cliente, con la autorización correspondiente y cuando sea necesario para la actividad que realicen.
- 3.- Si es necesario, asegurar que los documentos han sido aportados y aprobados por la persona

adecuada o competente en cada caso.

4.- Mantener en todo momento la confidencialidad de la información obtenida como consecuencia

de su actividad profesional y no difundirla a nadie que no tenga autorización ni necesidad de conocerla.

5.- Informar al cliente sobre cualquier asunto que sea de su interés, siempre que se tenga la

certeza de la información, a partir de los conocimientos y experiencia propia.

6.- No aceptar ningún encargo que pueda afectar al cliente al cual se ofrece un servicio.

7.- No promover intereses adversos al empresario o cliente, a no ser que la situación comprometa

un interés ético más alto y siempre informándolo mediante la autoridad apropiada.

8.- No promover intereses contrarios al medio ambiente.

Servicio y producto

Los trabajadores tienen que asegurarse que los servicios ofrecidos cumplen los más altos estándares profesionales y están orientados a satisfacer las peticiones del cliente:

1.- Buscar siempre la más alta calidad en relación con costes y sostenible, recursos y agenda. Asegurando en todo momento que son aprobados por el cliente y están a disposición del usuario.

2.- Dejar definidas las metas y objetivos de una manera clara y concreta a cada proyecto, para poder asegurar que los métodos utilizados son los más adecuados para cada tarea.

3.- Saber identificar cualquier asunto ético, económico, cultural, legal y ambiental relacionado con los proyectos y trabajos realizados.

4.- Utilizar los mejores recursos posibles que se tengan a disposición de la manera más eficiente.

5.- Utilizar los conocimientos y la experiencia para asegurar la comprensión y conseguir la finalidad del servicio o producto en el que se trabaje.

6.- Asegurar que las especificaciones del servicio o producto en el que se está trabajando están muy documentadas y cumplen con las peticiones del cliente.

7.- Asegurarse que el trabajo realizado es el adecuado y de no ser así, ponerlo en conocimiento del responsable.

8.- Asegurar la privacidad de todos los que están implicados en los procesos lleva a cabo por *VESS, tales como consultoría, servicios de implantación SABE, desarrollo de software,

o servicio de gestión de atención a usuarios. El que implica ser cuidadoso con cualquier información obtenida, manteniendo siempre la integridad y privacidad de los datos.

9.- Actuar siempre con la máxima profesionalidad y ética posible.

Profesionalidad y personalidad

En todas las situaciones que puedan presentarse, mientras se lleve a cabo una tarea relacionada con la organización, todos los miembros de esta mantendrán su ética profesional y personal por encima de cualquier imprudencia, utilizando su juicio para actuar con independencia e integridad cuando no exista la posibilidad de consultarlo con el responsable.

Particularmente:

- 1.- Orientar todos los conflictos que surjan durante la actividad a conservar la calidad del producto y garantizar la satisfacción del cliente.
- 2.- Ser objetivo en la hora de elaborar un servicio o producto en relación con el que se pidió. Siempre respetuoso con el medio ambiente.
- 3.- No involucrarse en actividades que puedan empeorar el servicio ofrecido o, en caso de tener dudas, evitar las actividades que puedan empeorarlo.
- 4.- Cuando sea necesario, poner en conocimiento del cliente, cualquier conflicto que pueda afectar al servicio final prestado.
- 5.- Negarse siempre a cualquier asunto relacional con el cliente que pueda generar un conflicto de interés.

Dirección de proyectos

Los directores de proyecto, responsables y garantes, actuarán siempre en el interés del cliente, manteniendo y desarrollando un servicio o producto adecuado a sus necesidades.

Por esta razón:

- 1.- Buscarán siempre los recursos utilizados para cada proyecto velando para que sean los apropiados para poder garantizar el mejor servicio posible, y estela claros los riesgos de utilizar los medios escogidos.
- 2.- Asignar los técnicos a los proyectos por los cuales sean los mejores candidatos, asegurándose que disponen de la información necesaria para desarrollar sus funciones correctamente.
- 3.- Adjudicar las tareas en función de la educación y experiencia, moderando la decisión con el deseo de continuar con esta educación y experiencia.
- 4.- Promover la continua formación de los trabajadores.

- 5.- Hacer la estimación de costes y de recursos en función de la agenda personal, los estándares de calidad deseados por el cliente y los resultados esperados en cada caso, evitando el máximo grado de incertidumbre en estas valoraciones.
- 6.- Ofrecer una remuneración justa y equitativa, que reconozca el trabajo realizado por los trabajadores de la organización.
- 7.- Actuar de una manera justa, en caso de que un miembro del proyecto no cumpla con los principios del código ético, así como no pedir a un miembro del equipo que realice cualquier actividad contraria al código de calidad.
- 8.- Impedir que un trabajador ocupe una posición para la cual no está calificado.
- 9.- No sancionar a un trabajador para expresar su punto de vista, ni para dar su opinión o ética.

Resiliencia

Todos los trabajadores deben tener la capacidad de afrontar las adversidades, adoptando una actitud que los permita superar las dificultades. Por este motivo los empleados tienen que:

- 1.- Aprender de los errores para mejorar y dedicar todos los esfuerzos a localizar los motivos que los produjeron para que estos no se repitan.
- 2.- Mantener un control permanente del cumplimiento legislativo.
- 3.- Elaborar un sistema de control del servicio o producto que permita identificar las carencias de este y trabajar para localizar los motivos de estas, así como evitar que se vuelvan a producir.

Compañerismo y respeto

Independientemente de si se trata de un miembro de *VESS, un compañero de profesión o de personal que no forme parte de la organización, todos los trabajadores ofrecerán su comprensión y participarán en la actividad con una actitud constructiva y orientada al aprendizaje y la mejora del servicio. Por esta razón, tendrán que promover una voluntad apropiada para:

- 1.- Motivar a cualquier persona sujeta a este código ético o que pueda verse afectada, reconociendo el trabajo realizado por los compañeros y absteniéndose de atribuirse méritos no debidos.
- 2.- Ayudar a cualquier persona en su crecimiento profesional y personal y revisar el trabajo de la manera más sincera y transparente, dejando de un lado las valoraciones subjetivas y buscando un juicio objetivo.

- 3.- Escuchar las valoraciones, preocupaciones y peticiones de los compañeros, ayudándolos a cumplir con los estándares de calidad con los que se compromete toda la empresa.
- 4.- No intervenir injustificadamente en la carrera de ningún compañero y abstenerse de cualquier actividad fuera de las competencias personales.
- 5.- Contribuir al conocimiento del producto de todos los compañeros, analizando aquello que sea necesario y así poder mejorar las habilidades de la plantilla y ofrecer un mejor servicio o producto.
- 6.- Mejorar el conocimiento de los estándares necesarios para conocer las leyes que gobiernan los servicios y productos que ofrecemos y la documentación con la que se trabaja.
- 7.- No despreciar a ningún trabajador ni llevar a cabo un examen de sus capacidades basado en prejuicios.
- 8.- No influenciar a otros compañeros a violar el código de calidad, ni cabe otro código instaurado a la organización.
- 9.- Reconocer las violaciones del código.

La Dirección tiene la responsabilidad última sobre la obtención de los objetivos de calidad propuestos y en este sentido se proporcionarán todos los medios humanos, materiales y económicos necesarios para conseguirlos, cumpliendo de manera rigurosa con los requisitos legales.

Para comunicar cualquier incidencia o resolver cualquier duda puede contactar con el responsable de medio ambiente y calidad: iso@vantageess.com

En Hospitalet de Llobregat, a 9 de marzo de 2021



Juan de la Encarnación Fernández,
Director General.