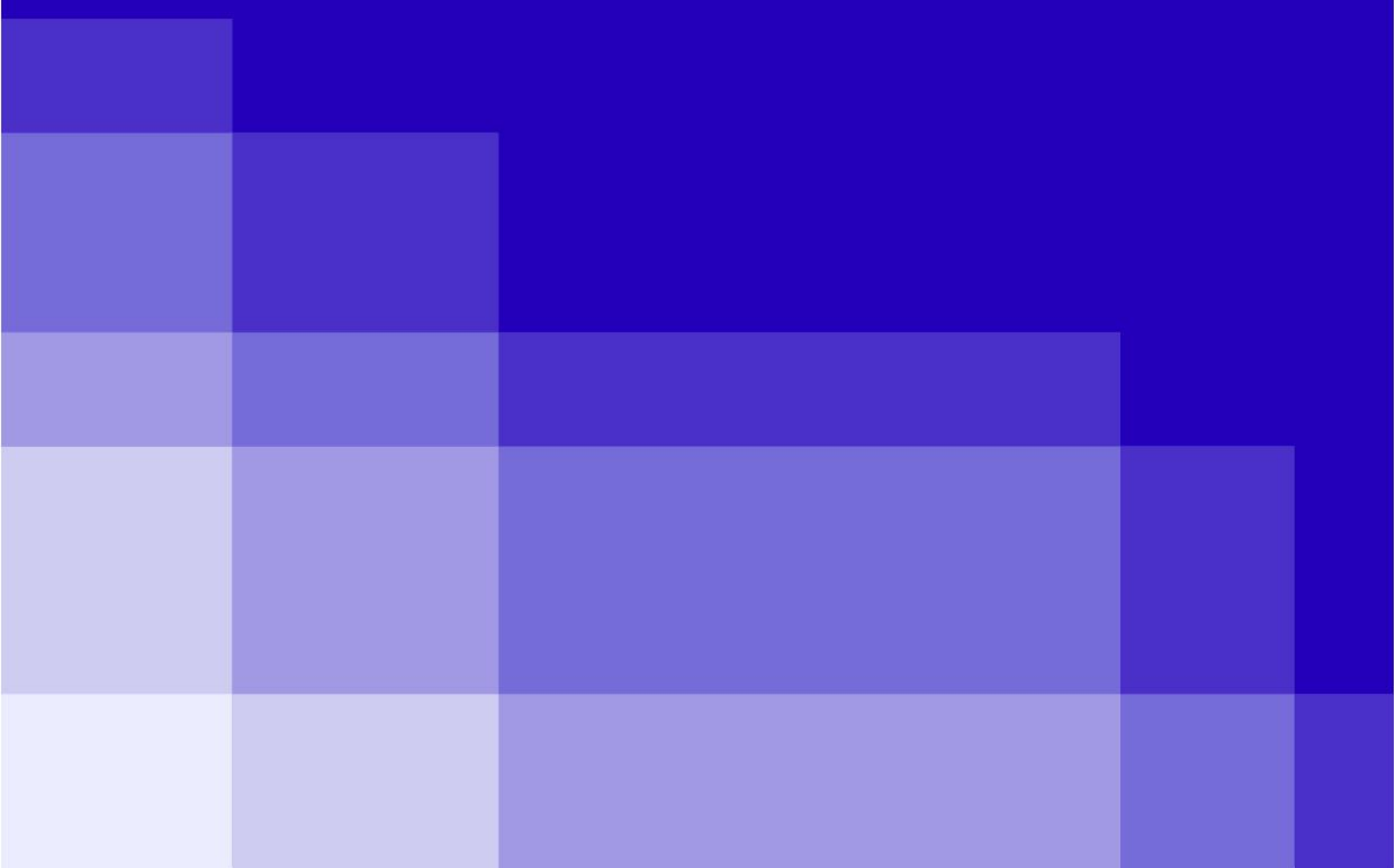


Vanture^{ESS}

PRINCIPIS DE QUALITAT
I MEDI AMBIENT



VANTURE ESS (des d'ara, **VESS**), del mateix mode que totes les empreses de l'actualitat, es troba en un món completament digitalitzat i orientat a la transformació digital. Per aquest motiu, quan **VESS** ofereix el seu servei vol garantir la satisfacció dels seus clients. Siguin administracions públiques com empreses privades la prioritat de tots els treballadors és optimitzar el mode en el qual oferim el producte i l'impacte que té l'activitat al medi ambient.

A través d'assessorament especialitzat **VESS** ofereix serveis TIC a empreses i organitzacions; entre els quals trobem consultoria TIC, desenvolupament de software, serveis per implementar SAP, serveis gestionats, etc.

Per fer possible aquest compromís, i garantir l'esforç assumit per tota l'organització encaminat a oferir un bon servei, el nostre personal es compromet a utilitzar tots els seus coneixements d'una forma ètica i professional, encaminats sempre a donar la millor assistència, d'acord amb les expectatives dels nostres clients. És per aquesta raó, que a **VESS** tots els nostres treballadors han de sotmetre's al següent codi de qualitat.

Amb aquest document, la Direcció vol fer arribar a tots els integrants de **VESS** el compromís adquirit en forma de política de qualitat i fer-lo extens a tots els seus treballadors, proveïdors, col·laboradors, clients, socis, etc. Demanant de la mateixa manera, la cooperació de tots ells, amb la finalitat d'oferir els nostres serveis d'una manera satisfactòria i lliure de defectes.

El codi ètic elaborat es basa en 7 principis fonamentals relacionats amb l'elaboració dels nostres productes i la professionalitat amb la que es tracten durant tot el procediment. Aquests principis s'identifiquen amb la relació de **VESS** i els seus clients.

És per aquest motiu, que les següents obligacions s'estenen a qualsevol persona afectada per l'activitat de l'empresa i que intervinguin en l'elaboració i presentació del servei per als nostres clients. Per aquesta raó, el codi afecta a tota la organització.

En el cas que un membre de l'equip es trobi en la situació en la qual dos principis estiguin en contradicció, el treballador haurà de fer un judici ètic per actuar d'acord amb el codi de qualitat i pràctica professional. En cap cas, es pretén que els principis d'aquest codi s'interpretin de manera individualitzada, sinó que l'objectiu és que es faci una valoració de tots ells per poder oferir una millor resposta davant de les diferents situacions en les que el treballador es pugui trobar.

El codi està orientat a identificar les decisions a prendre en aquelles situacions qüestionables, però pretén de la mateixa manera formar als treballadors en la cultura de qualitat assumida per la companyia. Per aquesta raó, el codi de qualitat representa el consens de la professió, en relació a qüestions ètiques i ajuda instruir als clients i a la societat en general de les obligacions que han d'assumir els actuals professionals i futurs col·laboradors per oferir el millor servei.

Tots els integrants de **VESS** estan compromesos a convertir qualsevol encàrrec relacionat amb la seva activitat dins l'empresa en una oportunitat per poder garantir als nostres clients que confien amb la nostra manera de treballar, que les actuacions de **VESS** estan orientades en tot moment a realitzar una activitat competitiva, empresarial i humana.

Qualsevol acció que l'equip de **VESS** realitzi en la seva activitat professional estarà subjecte als següents principis:

Excel·lència

Tots els membres de l'organització han d'actuar sempre buscant el millor resultat pel client. L'obtenció de la màxima qualitat serà sempre l'objectiu de **VESS**, adaptant la manera de treballar a les necessitats dels nostres clients, i oferent serveis segurs que puguin preveure incidències. En concret, els treballadors, hauran d'actuar seguint una actitud orientada a:

- 1.- Garantir la satisfacció del client.
- 2.- Elaborar un producte adequat a les necessitats del client, usuari i respectuós amb el medi ambient.

3.- Donar a conèixer al client qualsevol problema que pugui afectar al producte final que rebrà. 4.- Cooperar entre tots els membres de l'organització, sempre que sigui necessari.

5.- Oferir sempre una activitat motivada a buscar el desenvolupament personal i professional, tant individual com de la companyia de la que en formen part.

Assistència al client

Totes les decisions que es duguin a terme estaran orientades a complaure l'interès del client, sempre que aquest no sigui contrari al codi de qualitat, l'ètica empresarial o els principis regidors de la societat. Particularment, l'equip haurà de:

- 1.- Oferir el millor servei possible, sempre sent honestos amb els seus coneixements i experiència.
- 2.- Utilitzar totes les eines que tinguin a la seva disposició, ja siguin facilitades per l'organització o pel client, amb l'autorització corresponent i quan sigui necessari per a l'activitat que realitzin.
- 3.- Si és necessari, assegurar que els documents han estat aportats i aprovats per la persona adequada o competent en cada cas.
- 4.- Mantenir en tot moment la confidencialitat de la informació obtinguda com a conseqüència de la seva activitat professional i no difondre-la a ningú que no tingui autorització ni necessitat de conèixer-la.
- 5.- Informar al client sobre qualsevol assumpte que sigui del seu interès, sempre que es tingui la certesa de la informació, a partir dels coneixements i experiència pròpia.
- 6.- No acceptar cap encàrrec que pugui afectar al client al qual s'ofereix un servei.
- 7.- No promoure interessos adversos al empresari o client, a no ser que la situació comprometi un interès ètic més alt i sempre informant-ho mitjançant l'autoritat apropiada.
- 8.- No promoure interessos contraris al medi ambient.

Servei i producte

Els treballadors han d'assegurar-se que els serveis oferts compleixen els més alts estàndards professionals i estan orientats a satisfer les peticions del client:

- 1.- Buscar sempre la més alta qualitat en relació amb costos i sostenible, recursos i agenda. Assegurant en tot moment que són aprovats pel client i estan a disposició de l'usuari.
- 2.- Deixar definides les metes i objectius d'una manera clara i concreta a cada projecte, per poder assegurar que el mètodes utilitzats són els més adients per a cada tasca.
- 3.- Saber identificar qualsevol assumpte ètic, econòmic, cultural, legal i ambiental relacionat amb els projectes i treballs realitzats.
- 4.- Utilitzar els millors recursos possibles que es tinguin a disposició de la manera més eficient. 5.- Utilitzar els coneixements i l'experiència per assegurar la comprensió i aconseguir la finalitat del servei o producte en el que es treballi.
- 6.- Assegurar que les especificacions del servei o producte en el que s'està treballant estan ben documentades i compleixen amb les peticions del client.
- 7.- Assegurar-se que el treball realitzat és l'adequat i de no ser així, posar-ho en coneixement del responsable.

8.- Assegurar la privacitat de tots els que n'estan implicats en els processos du a terme per **V**ESS, tals com consultoria, serveis de implantació SAP, desenvolupament de programari, o servei de gestió d'atenció a usuaris. El que implica ser curós amb qualsevol informació obtinguda, mantenint sempre la integritat i privacitat de les dades.

9.- Actuar sempre amb la màxima professionalitat i ètica possibles.

Professionalitat i personalitat

En totes les situacions que puguin presentar-se, mentre es dugui a terme una tasca relacionada amb la organització, tots els membres d'aquesta mantindran la seva ètica professional i personal per sobre de qualsevol imprudència, utilitzant el seu judici per actuar amb independència i integritat quan no existeixi la possibilitat de consultar-ho amb el responsable.

Particularment:

1.- Orientar tots els conflictes que sorgeixin durant l'activitat a conservar la qualitat del producte i garantir la satisfacció del client.

2.- Ser objectiu a l'hora d'elaborar un servei o producte en relació amb el que es va demanar. Sempre respectuós amb el medi ambient.

3.- No involucrar-se en activitats que puguin empitjorar el servei ofert o, en cas de tenir dubtes, evitar les activitats que puguin empitjorar-lo.

4.- Quan sigui necessari, posar en coneixement del client, qualsevol conflicte que pugui afectar al servei final prestat.

5.- Negar-se sempre a qualsevol assumpte relacional amb el client que pugui generar un conflicte d'interès.

Direcció de projectes

Els directors de projecte, responsables i garants, actuaran sempre en l'interès del client, mantenint i desenvolupant un servei o producte adequat a les seves necessitats.

Per aquesta raó:

1.- Buscaran sempre els recursos utilitzats per a cada projecte vetllant perquè siguin els apropiats per poder garantir el millor servei possible, i deixant clars els riscos d'utilitzar els mitjans escollits.

2.- Assignar els tècnics als projectes pels quals siguin els millors candidats, assegurant-se que disposen de la informació necessària per desenvolupar les seves funcions correctament.

3.- Adjudicar les tasques en funció de l'educació i experiència, moderant la decisió amb el desig de continuar amb aquesta educació i experiència.

4.- Promoure la contínua formació dels treballadors.

5.- Fer l'estimació de costos i de recursos en funció de l'agenda personal, els estàndards de qualitat desitjats per el client i els resultats esperats en cada cas, evitant el màxim grau d'incertesa en aquestes valoracions.

6.- Oferir una remuneració justa i equitativa, que reconegui el treball realitzat pels treballadors de l'organització.

7.- Actuar d'una manera justa, en cas que un membre del projecte no compleixi amb els principis del codi ètic, així com no demanar a un membre de l'equip que realitzi qualsevol activitat contrària al codi de qualitat.

8.- Impedir que un treballador ocupi una posició per a la qual no està qualificat.

9.- No sancionar a un treballador per expressar el seu punt de vista, ni per donar la seva opinió o ètica.

Resiliència

Tots els treballadors han de tenir la capacitat d'afrontar les adversitats, adoptant una actitud que els permeti superar les dificultats. Per aquest motiu els empleats han de:

- 1.- Aprendre dels errors per millorar i dedicar tots els esforços a localitzar els motius que els van produir perquè no es repeteixin.
- 2.- Mantenir un control permanent del compliment legislatiu.
- 3.- Elaborar un sistema de control del servei o producte que permeti identificar les mancances del mateix i treballar per localitzar els motius d'aquestes, així com evitar que es tornin a produir.

Companyerisme i respecte

Independentment de si es tracta d'un membre de **V**ESS, un company de professió o de personal que no formi part de l'organització, tots els treballadors oferiran la seva comprensió i participaran en l'activitat amb una actitud constructiva i orientada a l'aprenentatge i la millora del servei. Per aquesta raó, hauran de promoure una voluntat apropiada per a:

- 1.- Motivar a qualsevol persona subjecta a aquest codi ètic o que pugui veure's afectada, reconeixent el treball realitzat per els companys i abstenint-se d'atribuir-se mèrits no deguts.
- 2.- Ajudar a qualsevol persona en el seu creixement professional i personal i revisar el treball de la manera més sincera i transparent, deixant d'un costat les valoracions subjectives i buscant un judici objectiu.
- 3.- Escoltar les valoracions, preocupacions i peticions dels companys, ajudant-los a complir amb els estàndards de qualitat amb els que es compromet tota l'empresa.
- 4.- No intervenir injustificadament en la carrera de cap company i abstenir-se de qualsevol activitat fora de les competències personals.
- 5.- Contribuir al coneixement del producte de tots els companys, analitzant allò que sigui necessari i així poder millorar les habilitats de la plantilla i oferir un millor servei o producte.
- 6.- Millorar el coneixement dels estàndards necessaris per conèixer les lleis que governen els serveis i productes que oferim i la documentació amb la que es treballa.
- 7.- No menysprear a cap treballador ni dur a terme un examen de les seves capacitats basat en prejudicis.
- 8.- No influenciar a altres companys a violar el codi de qualitat, ni cap altre codi instaurat a l'organització.
- 9.- Reconèixer les violacions del codi.

La Direcció té la responsabilitat última sobre l'obtenció dels objectius de qualitat proposats i en aquest sentit es proporcionaran tots els mitjans humans, materials i econòmics necessaris per a aconseguir-los, complint de manera rigorosa amb els requisits legals.

Per comunicar qualsevol incidència o resoldre qualsevol dubte pot contactar amb el responsable de medi ambient i qualitat: iso@vantageess.com

En Hospitalet de Llobregat, a 9 de març de 2021



Joan de la Encarnación Fernández

Director General



Vanture Enterprise
Software
Solution