

Política de Calidad

Vodafone, para poder desarrollar su **Visión** de “Ser líderes mundiales en comunicaciones globales, enriqueciendo la vida de nuestros clientes, ayudando a los individuos, a los negocios, y a las comunidades a estar más conectados en todo el mundo”, ha asumido el compromiso de implantar un **Sistema de Calidad** como modelo de gestión en toda la Compañía.

Para ello, la Dirección de Vodafone ha establecido su **Política de Calidad**, que se basa en los siguientes **principios**:

- **La satisfacción de nuestros clientes** es un objetivo imprescindible, permanente y prioritario para alcanzar relaciones estables y duraderas con los clientes. Para ello, se establecen **canales de comunicación** que permitan ofrecer productos y servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas. La satisfacción de los clientes se apoya en los tres pilares estratégicos de la compañía: Ofrecer la Mejor **Experiencia de Cliente, Precios sin Preocupaciones, y Siempre Conectado**.
- La búsqueda permanente tanto del **cumplimiento** de los **requisitos de nuestros clientes** y de los **legales y reglamentarios**, como de la **mejora continua** mediante la identificación de oportunidades de mejora, orientando todos los esfuerzos, además de a controlar, corregir y reducir las No Conformidades, a prevenir sus causas y establecer las acciones correctivas y preventivas necesarias.
- **El control y la revisión de los procesos** ayuda a evaluar la eficacia de nuestro Sistema de Gestión. Así, la **medición y el análisis** de los procesos y del grado de satisfacción de nuestros clientes, servirá de marco de referencia para establecer y revisar periódicamente los **objetivos de calidad** de Vodafone.
- **Potenciar el factor humano**, ya que para conseguir la satisfacción del cliente se requiere la comunicación, participación activa y trabajo en equipo de todos los empleados. En este sentido, se les proporcionará **formación e información** planificadas y permanentes.
- Integrar a los **proveedores y canales de distribución** en el compromiso con la calidad, de forma que constituyan un elemento más en la cadena de servicio al cliente.
La Dirección de Vodafone desea transmitir la trascendencia de la comprensión e implantación de esta Política entre todo el personal, y se compromete a **proporcionar los recursos** necesarios para ello y a efectuar el correspondiente **seguimiento de su eficacia**.