

Política de Calidad

En Orange la satisfacción de nuestros clientes es un objetivo imprescindible para la consecución de nuestros planes estratégicos y de negocio, y que forma parte de nuestros valores como empresa y como marca.

Como muestra de nuestro compromiso con la Calidad, la compañía tiene implantado un Sistema de Gestión que cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. La dirección impulsa en la organización una cultura de calidad:

- centrada en satisfacer los requisitos y expectativas de nuestros clientes, procurando anticiparse a sus necesidades futuras,
- comprometida con la mejora continua de los procesos para hacerlos más eficientes y mejorar la experiencia de los clientes y su nivel de satisfacción,
- integrando a los proveedores y canales de distribución en nuestro compromiso con la calidad,
- apoyando la formación permanente de los empleados y el buen clima laboral, en el convencimiento de que ello contribuye de un modo efectivo a mejorar la calidad.

La Política de Calidad de Orange, está basada en los siguientes principios, que se recogen en nuestro Plan Estratégico Back to Growth:

1. Foco en el cliente y la primera línea

- Mejora continua de la satisfacción del cliente
- Simplificación y mejora de las herramientas utilizadas por la primera línea

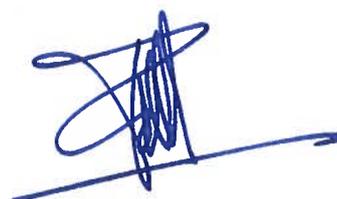
2. Simplificación de los procesos y su digitalización

- Simplificación de marcas, productos y servicios
- Automatización y digitalización de los procesos

3. Core business

- Centrarnos en servicios de comunicaciones para los segmentos B2C y B2B
- Apuesta por la inversión en infraestructuras de redes

Junto con los miembros del Comité Ejecutivo de Orange, me comprometo personalmente a impulsar todas las acciones necesarias para alcanzar estos objetivos, a monitorizar regularmente su progreso y a proporcionar los medios necesarios para asegurar su éxito.



Jean-François Fallacher
Madrid, Febrero de 2022
Consejero Delegado