

Doc. Ref.	POL-18	Versión	2.0
Propietario	Customer Experience - Cockpit	Fecha efectiva	Mayo 2025



Política de Calidad

Grupo MASORANGE

Elaborado por: Customer Experience - Cockpit	Revisado por: Customer Experience - Cockpit	Aprobado por: Meinrad Spenger CEO
--	---	---

Lista de Distribución - Documento público.



Control de versiones

Versión	Fecha de aprobación	Cambio respecto a la última versión
1.0	20/01/2025	<i>Versión inicial</i>
2.0	21/05/2025	<i>Cambio formato</i>

Referencia a otros documentos

Doc. Ref.	Documento



1. Índice

1. Índice	3
2. Objetivo	4
3. Compromiso	4
4. Principios	5
5. Aprobación y entrada en vigor	5



2. Objetivo

En el Grupo MASORANGE, la satisfacción de nuestros clientes no solo forma parte de nuestros valores, sino que es un objetivo imprescindible para la consecución de nuestros planes estratégicos y de negocio.

El Grupo MASORANGE desarrolla su actividad como grupo de telecomunicaciones, ofreciendo sus servicios enfocados en la máxima generación de valor y satisfacción de todas las partes interesadas, sobre la base del desarrollo sostenible. Por ello, define su Política de Calidad conforme a su Sistema de Gestión cumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001 desde un enfoque de organización comprometida con la sociedad y el entorno.

Esta Política es un desarrollo del Código Ético aprobado por el Consejo en el que se estipula el compromiso con la calidad consistente en ofrecer a nuestros clientes un servicio de calidad. La calidad se aplica a todas las líneas de negocio y todo el mundo desempeña un papel y contribuye a lograr este objetivo. Nuestra ambición es ser reconocidos y respaldados por todos nuestros grupos de interés.

Esta Política se aplica a todas nuestras actividades, productos y servicios, en todos nuestros lugares de trabajo; es difundida a toda la organización y puesta a disposición de nuestros clientes, accionistas, partes interesadas y público en general, siendo revisada periódicamente, asegurando así que es apropiada para el Grupo MASORANGE en cada momento.

3. Compromiso

Con esta Política adquirimos el compromiso de mejora continua de los productos, servicios y formas de trabajo, así como del propio Sistema de Gestión para mejorar el desempeño en todos los ámbitos. En el Grupo MASORANGE nos comprometemos:

- A satisfacer los requisitos y expectativas de nuestros clientes, procurando anticiparnos a sus necesidades futuras.
- Con la mejora continua de los procesos para hacerlos más eficientes, y así mejorar la experiencia de los clientes y su nivel de satisfacción.
- A integrar a los proveedores y canales de distribución en nuestro compromiso con la calidad.
- A apoyar la formación permanente de los empleados y el buen clima laboral, fomentar la sensibilización para concienciar y responsabilizar a todo el personal en materia de calidad, satisfacción y atención al cliente.
- Al cumplimiento de la legislación, reglamentación y otros requisitos que sean de aplicación, así como de otros compromisos que suscribimos en el desarrollo del Sistema de Gestión.



- A mantener una actitud de cercanía y escucha permanente del mercado y resto de grupos de interés que nos permita identificar y realizar las propuestas de valor necesarias para cubrir de la manera más eficiente posible sus expectativas y necesidades.
- A desplegar un Sistema de Gestión basado en el desarrollo sostenible: económico, ambiental y social.
- A desplegar unos objetivos en todos los ámbitos aplicables que sean coherentes con esta Política y a revisarlos y adaptarlos periódicamente.
- Al impulso de la innovación, internamente y hacia el mercado, y a la utilización de las tecnologías más apropiadas en cada momento para el cumplimiento de nuestra misión

4. Principios

Esta Política está basada en los siguientes principios:

1. Foco en el cliente y primera línea:

- Mejorar de manera continua de la satisfacción del cliente
- Simplificar y mejorar de las herramientas utilizadas por la primera línea

2. Simplificación de los procesos y su digitalización:

- Simplificar las marcas y sus productos y servicios
- Automatizar y digitalizar de los procesos

3. Core business:

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

5. Aprobación y entrada en vigor

Junto con los miembros del Comité Ejecutivo de MASORANGE, 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.

Esta Política resulta de aplicación a partir de la fecha de su aprobación por el Consejero Delegado, se comunica a las partes interesadas a través de la intranet corporativa y de la página web del Grupo MASORANGE.