

# Calidad para el valor del negocio

En Atos, la Calidad por Diseño y la Mejora Continua de la Calidad son el valor que brindamos a nuestros clientes. La calidad está integrada en los productos, soluciones y servicios que ofrecemos, y nos esforzamos por mejorar la experiencia del Cliente en todo lo que hacemos.

## La Mejora de la Calidad impulsa la experiencia del cliente

- Estamos comprometidos a brindar el más alto nivel de servicio a nuestros clientes y a desarrollar relaciones basadas en la responsabilidad y la confianza.
- Escuchamos a nuestros clientes, actuamos en consecuencia para mejorar continuamente nuestros procesos y ofertas, y proponemos soluciones eficientes para satisfacer sus necesidades de negocio.
- Nos esforzamos por la ejecución impecable de nuestros compromisos y por la facilidad para hacer negocios con nosotros.

## La Mejora de la Calidad se incluye en cada paso de nuestros procesos. Nos comparamos con los mejores para lograr una excelencia operativa

- Nos enfocamos en hechos y apuntamos a cero defectos en la entrega de servicios de principio a fin. Incluimos toda la cadena de suministro en este enfoque.
- Involucramos a nuestros equipos y socios en el diseño de soluciones innovadoras para entregar valor a nuestros clientes y dirigimos nuestros centros de servicio y entrega basándonos en el pensamiento “lean”.

## La mejora de la calidad está integrada en nuestras prácticas de gestión y en los planes de desarrollo de nuestras personas trabajadoras

- Capacitamos y formamos a nuestras personas trabajadoras para facilitarles que hagan primeras entregas correctas y sean contribuyentes activos a la transformación digital del negocio de nuestros clientes.
- Gestionamos nuestros equipos con objetivos específicos para garantizar nuestra rentabilidad y continuidad, la mejora continua de la calidad, con comportamientos profesionales de confianza, responsabilidad y proactividad como base de las relaciones con los clientes.
- A través de nuestros programas de compromiso de las personas trabajadoras, nos esforzamos por hacer de Atos un gran lugar para trabajar, atrayendo y motivando a personas talentosas que dan lo mejor de sí y entregan valor a nuestros clientes.

### Miguel Ángel García

Head of Operations  
(COO Iberia)

### Mercedes Payá

Head  
Atos Iberia

### Sergio Gómez

Head of Quality,  
Certifications & Audits

*Como Executive Managers, implementamos esta política a través del seguimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Integrado de Atos (AIMS), y a la vez, con un pleno cumplimiento de las obligaciones contractuales y regulaciones locales.*