

POLITICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

EPRESA ENERGÍA es una empresa creada en el año 2000 siendo su objeto inicial la comercialización de energía eléctrica en el mercado libre. A partir del año 2005 participa en una experiencia pionera consistente en la transmisión de datos a través de la red eléctrica, siendo una de las primeras empresas en la implantación y comercialización de esta tecnología que la convierte en un operador de telecomunicaciones, constituyéndose como tal ante la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia.

Con el objetivo de alcanzar el máximo nivel de satisfacción de sus clientes y realizar nuestros servicios de forma correcta, ha decidido implantar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo según las directrices de las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 y UNE-ISO/IEC 27001 bajo el alcance

“Comercialización de energía eléctrica en el mercado libre. Diseño e instalación de redes de telecomunicaciones. Proveedor de acceso a internet + voz IP y telefonía móvil”

Por esta razón, se ha desarrollado una Política de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad de la información, aplicable a nuestras actividades y servicios, que define los principios de actuación en relación a la gestión y que en adelante, oriente e inspire a todas las actividades y servicios desarrollados por nuestra empresa y sirva para poner de manifiesto nuestro compromiso público en este sentido.

De este modo, el compromiso de EPRESA ENERGÍA se fundamenta en:

- Disponer de una oficina de atención al cliente para que nos conozca personalmente y se pueda tratar su situación del servicio de forma específica.
- Ofrecer atención comercial y técnica personalizada a partir de las necesidades de cada cliente.
- Ofrecer facilidad en la gestión de la contratación de servicios y sus modificaciones posteriores.

- Ofrecer atención técnica en horario de 9:00 a 14:00 y de 17:00 a 20:00 todos los días ante cualquier incidencia que se pueda presentar. En horario fuera de atención directa tendrá un buzón para dejar sus sugerencias e incidencias.
- Solucionar cualquier tipo de problema de forma directa y satisfactoria para nuestros clientes sin demoras ni esperas.
- Aconsejar a nuestros clientes con nuestras mejores tecnologías y analizar sus puntos de servicios para dar mejor calidad de servicio.
- Cumplir y respetar tanto los requisitos legales aplicables a nuestras actividades, como otros requisitos que se hayan suscrito o nos apliquen.
- Adoptar el compromiso de la mejora continua, planteando objetivos y metas, fácilmente medibles y asumibles en función de las capacidades de nuestra empresa.
- Adoptar medidas necesarias para la protección del medio ambiente, prevenir y minimizar el impacto que pueda provocar nuestra actividad al medio ambiente, llevando a cabo unas buenas prácticas ambientales en la empresa. Asegurando una eficacia para el control operacional mediante consumo y suministro de energía verde, gestión de residuos peligrosos y residuos de aparatos electrónicos. Se aplicarán estas directrices de manera transversal a la actividad de la empresa para la preservación del planeta.
- Asegurar la capacitación, competencia y actitud profesional de los trabajadores a través de programas de formación y sensibilización ambiental, calidad, seguridad y salud y seguridad de la información para cumplir esta política y sus procedimientos.
- Mejorar la relación con nuestros clientes y proveedores, valorando la satisfacción de los primeros y estableciendo canales de comunicación con los segundos para un beneficio mutuo.
- Involucrar a clientes, proveedores y al público en general en esta Política de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo de EPRESA ENERGÍA tratando de hacerles partícipes de la misma, y conseguir entre todos llevar a cabo una adecuada gestión de los procesos.

- Compromiso de la Dirección con la Seguridad y Salud Laboral, en concreto, con la eliminación de los peligros y la reducción de los riesgos de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- Gestión transparente de las relaciones derivadas de la actividad preventiva con los diversos grupos de interés.
- Compromiso para la consulta y participación activa de los trabajadores.
- Comunicación de las líneas estratégicas, política, planes, objetivos e indicadores para conseguir la efectiva integración de las actividades preventivas.
- Impulso de las actuaciones innovadoras encaminadas a mejorar las condiciones de trabajo.
- Integrar los principios de la Ley para la igualdad efectiva de mujeres y hombres en la actividad preventiva.
- En materia de Seguridad Laboral, Higiene Industrial, Ergonomía y Calidad de Vida en el trabajo, conocer y evaluar los riesgos, procesos y servicios; seguir y controlar la implantación de las acciones correctoras.
- Asegurar que la información está protegida contra pérdidas de disponibilidad, confidencialidad e integridad.
- Cumplir los requisitos del negocio respecto a la seguridad de la información y los sistemas de información.

Esta política se encuentra a disposición del público y se revisa y actualiza para su continua adecuación.

LA DIRECCIÓN

Fecha: 1/07/19. Edición: 03