

**Encore Real Time España S.A. (ENCORE)** manifiesta abiertamente su intención de ofrecer unos servicios competitivos a todos sus clientes; por dicho motivo, tenemos implantado un sistema de gestión de calidad en el seno de la organización, cuyo principal objetivo es alcanzar la satisfacción esperada por los clientes, a través de unos procesos establecidos y fundamentados en un proceso de mejora continua.

El sistema de gestión de calidad de **ENCORE** está diseñado de manera que los servicios que presta la organización: Comercio, mantenimiento y reparación de equipos informáticos multimarca y de dispositivos de entrenamiento y simulación, así como seguidor, localizador o buscador de repuestos tecnológicos, se lleven a cabo correctamente y de manera eficiente, empleando los medios adecuados para ello y de forma que se alcancen los máximos resultados.

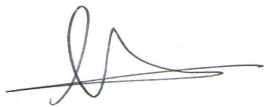
Para cumplir con los objetivos propuestos, el sistema de gestión de calidad establecido por **ENCORE**, basado en la norma de referencia UNE-EN-ISO 9001:2015, se apoya en los siguientes pilares básicos que establece la Dirección:

- **Competencia y liderazgo** por parte de la alta dirección como compromiso para desarrollar el sistema de Gestión de Calidad.
- Determinar las **partes interesadas** internas y externas que son pertinentes para el sistema de gestión de la calidad y cumplir con sus requisitos.
- Entender el **contexto de la organización** y determinar las oportunidades y los **riesgos** de la misma como base para la planificación de acciones para abordarlos, asumirlos o tratarlos.
- Velar por garantizar la **satisfacción de nuestros clientes**, incluyendo las partes interesadas en los resultados de la empresa, en todo lo referente a la realización de nuestras actividades y su repercusión en la sociedad.
- Establecer **objetivos y metas** enfocados hacia la evaluación del desempeño en materia de calidad, así como a la **mejora continua** en nuestras actividades, reguladas en el Sistema de Gestión que desarrolla esta política.
- Cumplimiento de los requisitos de la **legislación aplicable y reglamentaria** a nuestra actividad, los compromisos adquiridos con los clientes y las partes interesadas y todas aquellas normas internas o pautas de actuación a los que se someta ENCORE.
- Motivar y formar a todo el personal que trabaja en la organización, tanto para el correcto desempeño de su puesto de trabajo como para actuar conforme a los requisitos impuestos por la Norma de referencia, proporcionando un **ambiente adecuado** para la operación de los procesos.
- Mantenimiento de una **comunicación** fluida tanto a nivel interno, entre los distintos estamentos de la empresa, como con clientes.

- Evaluar y garantizar la **competencia técnica del personal** para el desempeño de sus funciones, así como asegurar la motivación adecuada de éste para su participación en la mejora continua de nuestros procesos.
- Garantizar el **correcto estado de las instalaciones y el equipamiento** adecuado, de forma tal que estén en correspondencia con la actividad, objetivos y metas de la empresa
- Garantizar un **análisis** de manera continua de todos los **procesos relevantes**, estableciéndose las mejoras pertinentes en cada caso, en función de los resultados obtenidos y de los objetivos establecidos.

Estos principios son asumidos por la Dirección, quien dispone los medios necesarios y dota a sus empleados de los recursos suficientes para su cumplimiento, plasmándolos y poniéndolos en público conocimiento a través de la presente Política de Calidad.

Fdo:



**ENCORE**  
Encore Real Time España S.A.  
CIF.: A - 78337417  
Paseo de la Castellana, 259 B  
28046 Madrid



La Dirección