



Nombre de Política	Política de Calidad		
Código de política	Área Emisora	Vigencia	Versión
POL-030	Gerencia General	Desde 12 de Noviembre de 2024	2

## Objetivo

Concientizar dentro de Heavenward, el compromiso que tiene la empresa para que los productos y servicios entregados cumplan con los requisitos normativos que menciona la Norma ISO 9001:2015 de calidad y así cumplir con la satisfacción de los clientes, a través de Procedimientos e Instructivos vigentes establecidos en su Sistema de Gestión de Calidad.

## Alcance

Esta política está dirigida a directores, gerentes y empleados de la empresa, incluyendo a todo personal externo que realice servicios en nombre de Heavenward.

## Definiciones

**Norma ISO 9001:2015:** Requisitos específicos para un Sistema de Gestión de Calidad dentro de las organizaciones, los que son establecidos internacionalmente y tiene como objetivo mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de la empresa.

**Sistema de Gestión de Calidad:** Conjunto de procesos y responsabilidades claramente establecidos dentro de una empresa, para el funcionamiento de esta y aumentar la satisfacción del cliente.

**Procedimiento:** Documento establecido dentro de la empresa, el que indica las actividades que se deben realizar en los procesos de un producto o servicios, a través de flujogramas, donde se mencionan los elementos de entradas, responsables, registros que son utilizados, indicadores de gestión, entre otros.

**Instructivo:** Documento establecido dentro de la empresa, el que indica detalladamente el paso a paso para llevar a cabo las actividades de los procesos de un producto o servicio, a través de flujogramas, donde se mencionan los elementos de entradas, responsables, registros que son utilizados, indicadores de gestión, entre otros.

**Satisfacción de Clientes:** Conformidad por parte del cliente del producto o servicio entregado por la empresa.

La presente política ha sido emitida siguiendo las instrucciones del instructivo I-0020 y serán obligatorias para todos los trabajadores, quienes deberán dar fiel y estricto cumplimiento de todas y cada una de sus disposiciones según lo dispuesto en el Reglamento interno.



HEAVENWARD

*Pasión por lo que hacemos*

### Contenido

Heavenward Ascensores S.A. entrega a sus clientes soluciones de transporte vertical en ascensores, escaleras y andenes móviles.

Nos preocupamos por satisfacer plenamente los requerimientos de nuestros clientes, determinando soluciones específicas, poniendo especial énfasis en los conceptos de confort, eficiencia y confidencialidad.

Fomentamos la creación y mantenimiento de un ambiente grato de trabajo, fortaleciendo la comunicación e interacción entre nuestros trabajadores y el trabajo en equipo.

Nos comprometemos con la seguridad de nuestros trabajadores, preocupándonos de crear conciencia en el personal para cumplir con los estándares y normas de seguridad.


Ofrecemos a nuestros trabajadores la oportunidad de recibir el entrenamiento necesario para alcanzar el desarrollo personal y organizacional, motivándolos a desarrollar competencias acordes a sus áreas de responsabilidad.

Motivamos una relación de mutuo beneficio con nuestros proveedores, lo que contribuye a mantener relaciones duraderas con nuestros clientes, asegurando así la rentabilidad de la compañía y su permanencia en el tiempo.

Para el control de nuestros procesos implementamos y mantenemos un Sistema de Gestión de Calidad basado en el modelo ISO9001: vigente, lo cual nos permite garantizar la entrega de productos o servicios estandarizados y promover el compromiso con la mejora continua.

### Autorizaciones

La presente política es aprobada por:

  
CARLOS LAGOS (Nov 19, 2024 17:01 GMT-3)

Carlos Lagos  
Gerente General/Comercial



Juan Fidelli  
Gerente de Instalaciones

  
GUSTAVO LAGOS (Nov 10, 2024 22:10 GMT-3)

Gustavo Lagos  
Gerente de Servicio Técnico



Rodrigo Andana  
Gerente de Finanzas



Jimena Lagos  
Gerente de DHYSO y Administración

  
Ricardo Vásquez

Ricardo Vásquez  
Gerente Legal y Oficial de Cumplimiento

La presente política ha sido emitida siguiendo las instrucciones del instructivo I-0020 y serán obligatorias para todos los trabajadores, quienes deberán dar fiel y estricto cumplimiento de todas y cada una de sus disposiciones según lo dispuesto en el Reglamento interno.