

POLÍTICA DE CALIDAD

PROBABILITY OPERATOR S.L.

1. Introducción

En PROBABILITY OPERATOR S.L., estamos comprometidos con la calidad como un elemento clave para garantizar la satisfacción de nuestros clientes y el cumplimiento de los requisitos legales, regulatorios y normativos aplicables a la explotación de máquinas recreativas y otros dispositivos o mecanismos dedicados a los juegos de azar. Esta política establece nuestro marco de acción conforme a los principios de la norma ISO 9001.

2. Alcance

Esta política de calidad se aplica a todas las actividades relacionadas con la **explotación de máquinas recreativas o cualquier otro dispositivo o mecanismo dedicados a los juegos de azar**, incluyendo su gestión, mantenimiento y operación.

3. Principios Fundamentales

1. Enfoque en el Cliente:

- Comprender y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, asegurando experiencias confiables y de alta calidad.
- Garantizar la legalidad y transparencia en nuestras operaciones relacionadas con los juegos de azar.

2. Cumplimiento de Requisitos:

- Cumplir con los requisitos legales, regulatorios y contractuales aplicables al sector.

3. Mejora Continua:

- Mantener un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) eficiente y en constante mejora.
- Analizar y abordar los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la calidad de nuestros servicios.

4. Compromiso de la Dirección:

- Proveer los recursos necesarios para implementar y mantener un SGC sólido.
- Liderar con el ejemplo, promoviendo una cultura organizacional enfocada en la calidad.

5. Desarrollo del Personal:

- Capacitar a los empleados para garantizar que cuenten con las competencias necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva.
- Fomentar la participación activa de todos los colaboradores en la mejora de los procesos y servicios.

4. Objetivos de Calidad

- **Satisfacción del Cliente:** Aumentar la satisfacción de los clientes mediante servicios de alta calidad y una atención eficaz a sus necesidades.
- **Eficiencia Operativa:** Optimizar los procesos internos para garantizar la eficacia y minimizar las incidencias.
- **Cumplimiento Normativo:** Asegurar que todas las operaciones cumplan con la legislación y normativas vigentes del sector.
- **Innovación y Tecnología:** Incorporar tecnología moderna y prácticas innovadoras para mejorar la experiencia de los usuarios.

5. Responsabilidades

- **Dirección General:**
Responsable de la supervisión general y la implementación del SGC.
- **Responsable de Calidad:**
Encargado de coordinar las actividades relacionadas con la calidad y garantizar la conformidad con los estándares ISO 9001.
- **Empleados:**
Cumplir con las políticas y procedimientos establecidos, así como aportar ideas para la mejora continua.

6. Estrategias para la Calidad

1. Gestión por Procesos:

- Identificar, mapear y optimizar los procesos clave que afectan la calidad.

2. Seguimiento y Evaluación:

- Implementar indicadores clave de desempeño (KPIs) para medir la eficacia de los procesos y servicios.

3. Gestión de Riesgos:

- Evaluar y mitigar los riesgos asociados a nuestras operaciones.

4. Gestión de Proveedores:

- Establecer relaciones con proveedores que compartan nuestro compromiso con la calidad.

7. Revisión y Comunicación de la Política

La política de calidad será revisada anualmente por la alta dirección para garantizar su adecuación y efectividad. Se comunicará a todos los empleados y estará disponible para partes interesadas, incluidas autoridades regulatorias y clientes, mediante nuestros canales oficiales.

8. Declaración de Compromiso

En PROBABILITY OPERATOR S.L., reafirmamos nuestro compromiso de implementar, mantener y mejorar continuamente nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando que nuestras actividades relacionadas con los juegos de azar se realicen con los más altos estándares de calidad y profesionalismo.

Aprobada por:

Jacobo López Zafra

Director General

PROBABILITY OPERATOR S.L.

Madrid, 21 de noviembre de 2024