

Vantage Towers Spain P-VT- 0002 Manual de Calidad

Propietario del manual:
Andrea Cortés

Líder del manual:
Ana Perez

Versión:
1.5

Fecha:
01/04/2023

Objetivo:

El objeto de este Manual de Calidad es describir el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) implantado para todas las actividades que desarrolla Vantage Towers, asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma UNE EN ISO 9001:2015 y definir el alcance del Sistema de Gestión y la Política de Calidad.

Alcance:

El Manual de Calidad tiene como alcance la totalidad del SGC

Vantage Towers Spain:

Este es un manual local y aplica sólo a Vantage Towers España

Servicios:

El Manual aplica a todos los servicios prestados en relación con el acceso y el uso de la infraestructura de la red móvil pasiva y cualquier servicio auxiliar, incluidos entre otros los servicios de arrendamiento y coubicación, planificación, gestión y servicios de operación y mantenimiento.

Personas:

El Manual aplica a todos los empleados de Vantage Towers España

Proveedores:

Este Manual no aplica a proveedores.

Este procedimiento es de obligado cumplimiento para todas las personas a las que aplique.

Tabla de contenido

1. Objetivo	2
2. Ambito de Aplicación	2
3. Introducción	3
4. Descripción del Sistema de Gestión de Calidad	4
4.5. Responsabilidad y liderazgo de la Dirección	5
4.5.1. Compromiso de la dirección	5
4.5.2. Comprensión del contexto, organización y partes interesadas	5
4.5.3. Enfoque a riesgos y oportunidades	6
4.5.4. Enfoque al cliente. Grado de satisfacción de los clientes.	6
4.5.5. Política de Calidad	6
4.5.5.1. Cultura Corporativa. Nuestros Valores	6
4.6. Planificación de la calidad. Seguimiento de Objetivos.	8
4.7. Responsabilidad, autoridad	8
4.8. Revisión por la dirección	8
4.8.1. Información para la revisión	9
4.8.2. Resultados de la revisión	9
4.9. Comunicación interna y externa.	9
4.10. Provisión de los recursos. Recursos humanos.	9
5. Documentos de respaldo	11
6. Glosario de términos	11
7. Historial de documentos	12

1. Objetivo

El objeto del presente documento es describir el Manual de Calidad de Vantage Towers en España con el objetivo de asegurar la calidad de servicio a nuestros clientes y la mejora continua en nuestro procesos y resultados.

2. Ambito de Aplicación

El manual de calidad es el documento en el que una empresa establece sus objetivos y estándares (o indicadores) de calidad. Es en este documento en el que se determina, por tanto, el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y que sirve de guía para que la empresa pueda evaluar continuamente sus procesos, actividades, formatos y procedimientos. Aplica a todos los procesos y departamentos de la compañía Vantage Towers en España.

Incluye las actividades y/o elementos a los que se refiere el procedimiento/norma y las unidades organizativas que deben ponerlo en práctica, así como el momento de su entrada en vigor (sólo cuando no coincide con la fecha de aprobación y paso a vigor).

3. Introducción

Vantage Towers es una de las principales empresas de torres de Europa, es una empresa de Infraestructuras de Telecomunicaciones.

Optimizamos constantemente nuestra red y ofrecemos los servicios para garantizar que las personas a las que desea llegar puedan experimentar la conectividad más confiable, resistente, de alta calidad y sostenible.

Nuestra red de 82.000 torres abarca diez países europeos clave. Es una de los más grandes y geográficamente diversos de la región, brindando soluciones de conectividad de alta calidad a los operadores de redes móviles (MNO), los no MNO y las comunidades a las que sirven.

En España tenemos aproximadamente 8.700 torres. Su sede principal está ubicada en Madrid.

Somos un proveedor de infraestructuras críticas, con acuerdos de intercambio de red con dos de los principales operadores de redes móviles. Juntos, representan más del 50% de la cuota de mercado móvil.

Nuestros sitios macro se ponderan ligeramente más hacia los sitios de torre en la azotea (RTT) que hacia los sitios de torre terrestre (GBT), y los sitios RTT representan el 54% de nuestros sitios macro, en comparación con el 46% de los sitios GBT. Como era de esperar, nuestros sitios de RTT, que requieren menos espacio e ingeniería civil, sirven a los centros urbanos y suburbios más densamente poblados de España. Aproximadamente un tercio de nuestros macro sitios en ubicaciones urbanas están al menos a 150 metros de distancia de los sitios competidores en este tipo de ubicaciones. Esto nos deja bien posicionados para capturar la demanda de la densificación.

Nuestros sitios GBT brindan una mejor conectividad a las comunidades rurales de España, y aproximadamente el 20% de nuestros macro sitios en ubicaciones rurales no tienen infraestructura competidora dentro de aproximadamente 1 km. La población rural sigue siendo una minoría significativa, y eso se refleja en el número significativo de sitios de GBT que operamos.

Nuestros activos de infraestructura son sitios macro, el Sistema de Antena Distribuida (DAS) y las Celdas Pequeñas que nos permiten llegar a más personas, lugares y dispositivos, de manera más eficiente y efectiva que nunca.



Nuestros principales clientes son grandes operadores como Vodafone, Orange, Masmovil y TESA aunque también tenemos pequeños MNO's y otros.

El Sistema de Gestión de la Calidad de Vantage Towers Spain (en adelante SGC) está normalizado según las directrices contenidas en las normas UNE-EN-ISO9001:2015, y contempla el conjunto de actividades agrupadas en procesos.

El modelo de procesos contempla mecanismos para detectar, analizar y corregir las causas de incumplimiento, modificando las condiciones de los procesos, los procedimientos o las especificaciones de entrada.

La aplicación reiterada del bucle análisis-corrección ha de conseguir una disminución continua de la variabilidad asociada a los resultados de los procesos.

Los procesos contemplados en el SGC están caracterizados por:

- Un conjunto y secuencia de actividades que lo componen.
- Objetivos generales de cada uno de ellos.
- Sistemas de medida y control implantados.
- Estándares y procedimientos de ejecución.

Todos los procesos que integran nuestro SGC recogidos en el alcance del mismo están documentados en sus correspondientes procedimientos. Las referencias de los mismos se registrarán y actualizarán por el equipo de *Business Operations* en el Sharepoint de Vantage Towers Spain

[Vantage Towers Spain - Procedimientos - Normas aprobados y en vigor Vantage Towers Spain - Todos los documentos \(sharepoint.com\)](#)

4. Descripción del Sistema de Gestión de Calidad

Nuestro SGC normalizado según UNE EN ISO 9001:2015, se orienta a maximizar la satisfacción de los clientes mediante la aplicación de las medidas de aseguramiento de la calidad contempladas en este manual. El departamento de Business Operations es responsable del Manual y de la integridad del mismo.

4.1. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad contempla toda la actividad de Vantage Towers en España:

- Construcción, adecuación y mantenimiento de infraestructuras de telecomunicaciones móviles para dar servicio de acceso y transmisión a clientes finales.
- Alquiler de espacio a clientes en la red de infraestructuras móvil.
- Creación de nuevos activos de conectividad móvil extremo a extremo en casa de cliente, adaptados a los requisitos de clientes.

4.2. Aplicabilidad de los requisitos de norma

Por el tipo de servicio prestado se considera que todos los puntos de norma son de aplicabilidad.

4.3. Requisitos Generales del Sistema de Gestión de Calidad

Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad (en adelante SGC) está normalizado según las directrices contenidas en las normas UNE-EN-ISO9001:2015, y contempla el conjunto de actividades agrupadas en procesos.

El modelo de procesos contempla mecanismos para detectar, analizar y corregir las causas de incumplimiento, modificando las condiciones de los procesos, los procedimientos o las especificaciones de entrada.

La aplicación reiterada del bucle análisis-corrección ha de disminuir la variabilidad asociada a los resultados de los procesos.

Los procesos contemplados en el SGC están caracterizados por:

- Un conjunto y secuencia de actividades que lo componen.
- Objetivos generales de cada uno.

- Sistemas de medida y control implantados.
- Estándares y procedimientos de ejecución.

Todos los procesos que integran el SGC, recogidos en el alcance de este, están documentados en sus correspondientes procedimientos. Las referencias de estos se registrarán y actualizarán por el equipo de Business Operations en el siguiente sharepoint:

[Vantage Towers Spain - Procedimientos - Normas aprobados y en vigor Vantage Towers Spain - Todos los documentos \(sharepoint.com\)](#)

4.4. Requisitos de la documentación del SGC

La documentación que forma parte del SGC se conservará preferentemente en formato electrónico (aunque es posible algún documento papel), y es la siguiente:

- Declaración documentada de la política de calidad, de los objetivos generales.
- Manual de Calidad.
- Organigramas.
- Procedimientos generales.
- Procedimientos específicos descriptivos de las actividades que componen cada proceso.
- Normas. Requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- Especificaciones, informes y proyectos.
- Documentos internos o comunicados.

Los procedimientos y las normas integrantes del SGC controlados están incluidos en el sharepoint de Vantage Towers Spain y los criterios de gestión están recogidos en el procedimiento P-VT-0001 "Procedimiento de control documental-normas y procedimientos".

4.5. Responsabilidad y liderazgo de la Dirección

La Dirección está comprometida con la plena satisfacción de los clientes y demás partes interesadas y la mejora continua del Sistema de Gestión. Para ello asume unos compromisos y se involucra en los procesos estratégicos como son planificación del sistema y análisis de resultados.

4.5.1. Compromiso de la dirección

Es responsabilidad de la Alta Dirección asumir el liderazgo en relación con el desarrollo e implementación del SGC y su mejora:

- definiendo la política de calidad;
- asegurando la existencia y seguimiento de unos objetivos de calidad medibles y coherentes con dicha política;
- realizando revisiones periódicas del SGC, de manera que se asegure su conveniencia, adecuación y eficacia continuas, estableciendo planes de acción como solución a las deficiencias detectados y aprobando el Plan Anual de Auditorías Internas
- asegurando la disponibilidad de recursos (humanos, materiales u de otra índole), para el correcto funcionamiento del sistema
- asegurando que el Sistema de Gestión de la Calidad tiene un enfoque a Procesos y que identifica los Riesgos y Oportunidades que pudieran afectar a la Satisfacción de los Clientes y demás partes interesadas.

4.5.2. Comprensión del contexto, organización y partes interesadas

Se realiza un análisis del contexto, entorno y la identificación de las partes interesadas, que se refleja en la web: www.vantagetowers.com y en la ESG Strategy para convertirse en el líder de TowerCo en ESG. Tanto la Estrategia como los objetivos marcados se encuentran en la ruta:

[Vantage Towers Spain - Documentos - Todos los documentos \(sharepoint.com\)](#)

En el análisis de contexto se realiza según el Procedimiento de riesgos y oportunidades P-VT-0037 y queda reflejado en el registro R-3701 Riesgos y Oportunidades.

4.5.3. Enfoque a riesgos y oportunidades

Para una adecuada gestión de los procesos de la organización, ésta debe planificar las acciones para abordar los Riesgos y Oportunidades, y la forma de integrar e implementar estas acciones.

En el Procedimiento de riesgos y oportunidades P-VT-0037 se recoge la metodología para determinar los riesgos y oportunidades, valorarlos y aprobar Planes de acción para aprovechar esas oportunidades o minimizar los riesgos detectados.

4.5.4. Enfoque al cliente. Grado de satisfacción de los clientes.

Todos los procesos se enfocan hacia el cliente.

Todos los servicios ofertados disponen de requisitos claramente definidos y están soportados por una organización e infraestructuras adecuadas, de modo que el cliente pueda utilizarlos de forma fiable y con el nivel de calidad esperado.

Se dispone de un sistema de verificación continua del grado de satisfacción del cliente que garantiza una realimentación eficaz del sistema.

Están definidos e implantados procesos de atención a los clientes directa e indirecta: información y/o consultas, reclamaciones, incidencias, etc

4.5.5. Política de Calidad

Vantage Towers Spain, para poder desarrollar su Visión “Juntos, aceleramos una Europa conectada de forma sostenible”, ayudando así a clientes, individuos, negocios, y comunidades a estar más conectados, ha asumido el compromiso de implantar un Sistema de Calidad basado en la norma UNE EN ISO 9001:2015 como modelo de gestión en toda la Compañía.

Para ello, nuestra Dirección ha establecido su Política de Calidad, que se basa en los siguientes

Principios:

- La satisfacción de nuestros clientes es un objetivo imprescindible, permanente y prioritario para alcanzar relaciones estables y duraderas con los clientes. Para ello, se establecen canales de comunicación que permitan ofrecer productos y servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas. La satisfacción de los clientes se apoya en los tres pilares estratégicos de la compañía: Ofrecer la Mejor Experiencia de Cliente, Calidad de las instalaciones y Buen servicio
- La búsqueda permanente tanto del cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes y de los legales y reglamentarios, incluidos los de la norma ISO 9001:2015, como de la Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad, mediante la identificación de oportunidades de mejora
- El control y la revisión de los procesos ayuda a evaluar la eficacia de nuestro Sistema de Gestión. Así, la medición y el análisis de los procesos y del grado de satisfacción de nuestros clientes, servirá de marco de referencia para establecer y revisar periódicamente los objetivos de calidad de Vantage Towers.
- Potenciar el factor humano, ya que para conseguir la satisfacción del cliente se requiere la comunicación, participación activa y trabajo en equipo de todos los empleados. En este sentido, se les proporcionará formación e información planificadas y permanentes
- Integrar a los proveedores en el compromiso con la calidad, de forma que constituyan un elemento más en la cadena de servicio al cliente.

Nuestra Dirección desea transmitir la trascendencia de la comprensión e implantación de esta Política entre todo el personal, y se compromete a proporcionar los recursos necesarios para ello, a mantener la política de calidad disponible para su conocimiento y consulta por las partes interesadas y a efectuar periódicamente el correspondiente seguimiento de su eficacia.

4.5.5.1. Cultura Corporativa. Nuestros Valores



Nuestros valores, definidos con nuestros empleados, son:

- Honestidad. Continua mejora y transparencia con el cliente.
- Responsabilidad. Asumir la responsabilidad y rendir cuentas.
- Respeto. La humanidad como centro de nuestras acciones.
- Trabajo en equipo. Colaborar en un entorno multicultural

TRUST

We have confidence in our people, partners and customers.

- **Empowerment:** Always assuming the best from our colleagues and leadership, encouraging proactive contributions.
- **Transparency:** Communicating openly and honestly, sharing information proactively and addressing concerns promptly.
- **Reliability:** Establishing strong relationships by reliably fulfilling our commitments and aiming for excellence in all aspects of work.

RESPECT

We promote open communication, diverse perspectives and equality.

- **Open Communication:** Having the courage to speak up and communicate respectfully, even when we disagree. *(sender)*
- **Equal Voice:** Valuing the diverse opinions of others and considering other perspectives. *(receiver)*
- **Humanity:** Treating everyone with openness and compassion, regardless of their role or background.

ACCOUNTABILITY

We put the customer first, deliver on our commitments and own our success.

- **End2End Ownership:** Taking complete responsibility for our actions, decisions, and results, from initiation to achievement, and learning from our mistakes along the way.
- **Focus and Quality:** Setting clear goals and striving for high-quality work and innovative approaches until we succeed.
- **Customer Centricity:** Being deeply engaged in understanding our customers' needs and challenges.

TEAMWORK

We are OneVT through open feedback culture, empathy and authentic collaboration.

- **OneVT Mindset:** Fostering empathy to understand each other's challenges and win as a team.
- **Collaboration:** Supporting each other by living a spirit of collaboration across functions and markets.
- **Open Feedback Culture:** Lifting each other by encouraging fair dialogue and constructive feedback.

Nuestros valores constituyen la base de nuestra cultura y establece la forma de trabajar de los empleados para cumplir con el propósito de la organización, impulsar la transformación digital de Europa. Estamos conectando a las personas, empresas, clientes y los dispositivos de Europa como nunca antes.

Estamos marcando el comienzo de una era de avances sostenibles impulsado por la tecnología, ejemplificada por nuestro modelo de intercambio de redes y nuestro papel como superhost 5G.

Para maximizar el impacto positivo de una mejor conectividad, hemos construido nuestra estrategia basada en la ambición en torno a tres pilares clave, definida en la web de Vantage Towers. www.vantagetowers.com



4.6. Planificación de la calidad. Seguimiento de Objetivos.

Los objetivos para el año fiscal son fijados por la dirección y compartido cada Q con los empleados por la dirección en una reunión. De esta forma se comunican y se revisan como vamos en la consecución de objetivos y se prioriza aquellos más importantes para la compañía. Estos objetivos tienen implicación directa en el SGC y se centran en aspectos para nuestros clientes, la detección de riesgos y oportunidades realizada, el seguimiento de los indicadores de procesos,...

Para la planificación de los objetivos se establece:

- Definición del objetivo a cumplir
- Acciones y responsable del cumplimiento del objetivo.
- Criterio de consecución
- Plazo de ejecución
- Recursos previstos para el cumplimiento de los objetivos

El archivo y registro del seguimiento de los objetivos se archiva en el Sharepoint de Vantage Towers, y la evolución de los mismos se comunica en una reunión de la dirección con todos los empleados (All Hands).

[Vantage Towers Spain - Documentos - Todos los documentos \(sharepoint.com\)](#)

4.7. Responsabilidad, autoridad

Nuestra Organización se encuentra disponible en la web Leadership y en el sharepoint de Vantage Towers. En el SGC están implicadas prácticamente todas las áreas de la organización.

En cuanto a la definición de responsabilidades y funciones de cada departamento:

- en lo que se refiere a los procesos incluidos en el ámbito del SGC, se encuentran detallados en los procedimientos del Sistema.
- las funciones y responsabilidades de todo el personal quedan recogidas en las definiciones de los puestos de trabajo Role Profile y en el documento de Marco de Gobierno de la Compañía.

4.8. Revisión por la dirección

Nuestra dirección realiza un seguimiento anual del SGC, los objetivos marcados dentro de este y todas aquellas circunstancias que puedan afectar a la calidad objetiva de productos y servicios, así como de la percepción de calidad de nuestros clientes.

El seguimiento realizado y las conclusiones y acuerdos tomados se recogen en un Informe de Revisión por Dirección.

[R5605_Revisión por Dirección_Auditoría externa 2024.docx](#)

4.8.1. Información para la revisión

Para la elaboración de dicho informe se tiene en cuenta, entre otras, la siguiente información:

- El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas
- Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema
- La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema, incluidas las tendencias relativas a:
 - La satisfacción del Cliente y de las partes interesadas
 - El grado en el que se han logrado los objetivos de la calidad
 - El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
 - Las no conformidades y acciones correctivas
 - Los resultados de seguimiento y medición
 - Los resultados de las auditorías
 - El desempeño de los proveedores externos
 - La adecuación de los recursos
 - La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades
 - Las oportunidades de mejora

4.8.2. Resultados de la revisión

En el Informe de Revisión por dirección se deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

- las oportunidades de mejora
- cualquier necesidad de cambio en el sistema,
- las necesidades de recursos

4.9. Comunicación interna y externa.

Las comunicaciones internas se realizan con Newsletters enviadas por email a todos los empleados y en reuniones de TEAMS.

Las comunicaciones externas a proveedores, clientes y Landlords se realizan a través de la web de Vantage Towers, plataformas digitales como LinkedIn o por email.

El plan de comunicación de todas las partes interesadas está definido en el Registro R-3701 Riesgos y Oportunidades.

4.10. Provisión de los recursos. Recursos humanos.

La Dirección, consciente de la importancia de implementar y mantener el Sistema de Gestión y mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos, determina y proporciona los recursos humanos e infraestructura, así como un ambiente de trabajo adecuado.

También y de acuerdo con los resultados de las Auditorías Internas, el cumplimiento de los objetivos y las revisiones periódicas del sistema de Gestión y la contratación de nuevos trabajos, detecta la necesidad de dotar a la organización de nuevos recursos o modificar los existentes, tanto materiales (equipos informáticos u ofimáticas, nuevo software, tecnológicos, medios de comunicación,...) como humanos (incorporación de nuevos técnicos, incremento de la plantilla, sustitución de la misma,...), proporcionándolos e implantado finalmente.

Respecto a los Recursos Humanos nuestra Dirección tiene definidos los requisitos mínimos de experiencia y/o formación necesaria para el correcto desarrollo de las funciones de cada uno de los puestos de trabajo recogidos en la Descripción de Puestos de Trabajo (Role Profile).

Se han creado todos los Roles Profile para nuevas incorporaciones. En el caso de personas con más de 5 años ejerciendo el puesto de trabajo en Vantage Towers se considerará que los requisitos de puesto exigidos en los Roles Profile están totalmente contrastados y/o suplidos por la experiencia adquirida.

La selección de personal está liderada por el Departamento de Recursos Humanos de Vantage y queda regida por nuestra "Política de selección VT". Las necesidades de nuevo personal son detectadas por el Manager de cada departamento y comunicadas al Departamento de RRHH. El Manager de cada departamento interviene con el Departamento de RRHH en todas las etapas hasta la selección final del candidato/a.

Para un adecuado aprovechamiento de los recursos humanos, la detección de necesidades de formación, la verificación de la formación adquirida, el adecuado control de los registros de formación, y en resumen para garantizar que el personal es el adecuado para lograr la satisfacción del cliente se sigue el procedimiento P-VT-0050 Formación de empleados Vantage Towers.

4.11. Infraestructuras

La Dirección proporciona y mantiene la infraestructura necesaria tanto en equipos, espacios de trabajo y servicios de apoyo para el correcto desarrollo de la actividad.

Los servicios de mantenimiento de oficinas nos los da Vodafone, ya que estamos alquilados en oficinas de Vodafone y es servicios globales de Vodafone los que se encargan del mantenimiento de edificios, PC,s lugares de trabajo.

4.12. Requisitos de productos y servicios

Vantage Towers planifica, ejecuta y diseña si es necesario la producción y prestación de los servicios bajo condiciones controladas, que se describen en los diferentes procedimientos de procesos clave incluidos en el Mapa de Procesos.

La determinación de los requisitos de productos y servicios se basa en:

- Requisitos especificados por el cliente
- Requisitos establecidos reglamentariamente
- Requisitos que propiamente considera incluir para la conseguir los parámetros de Calidad sobre prestación de servicios o entrega de productos

4.13. Compras

Nuestra compañía determina y aplica los criterios de evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de los proveedores tal y como se detalla en el procedimiento

P-VT-0053 Proceso SPM: Cualificación, evaluación y optimización de proveedores

4.14. Seguimiento y medición de los procesos

Nuestra compañía realiza un seguimiento y medición del correcto desarrollo de sus procesos mediante el seguimiento de indicadores operativos y de compañía. El seguimiento de estos KPIs y sus acciones correctivas ante desviaciones, se recogen en el Sharepoint de Vantage Towers.

4.15. Auditorías internas

El Sistema de Gestión de la Calidad es evaluado anualmente para comprobar su conformidad con las disposiciones que han sido establecidas por el mismo.

Con este objeto se estructuran auditorías internas metódicas e independientes, que sirven para confirmar la correcta aplicación del sistema.

Las auditorias son programadas y para llevarlas a cabo nos servimos de una metodología definida documentalmente en P-VT-0029 Auditorias internas de sistema de gestión.

4.16. No Conformidades y Acciones Correctivas

Ante cualquier no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, incumplimiento de procedimientos o requisitos de norma,... actuamos según se establece en el procedimiento P- VT-0056 Control de No Conformidades y Acciones correctivas.

5. Documentos de respaldo

Referencia y hipervínculos a otros documentos relevantes o políticas globales

[R-3701 Riesgos y Oportunidades .xlsx](#)

[P-VT-0037 Procediminto riesgos y Oportunidades.docx](#)

[P-VT-0050 Formación de empleados Vantage Towers.docx](#)

[P-VT-0053 Proceso SPM Cualificación, evaluación y optimización de proveedores v1.1.docx](#)

[P-VT-0029 Auditorias internas de sistema de gestión de Calidad.docx](#)

[P-VT-0056 Control de No Conformidades y Acciones correctivas.docx](#)

6. Glosario de términos

All hands: Reuniones generalmente trimestrales donde participan todos los empleados de la organización

DAS: Acrónimo de “Distributed Antenna System”. Es una solución en telecomunicaciones para dar cobertura de red móvil en interior de edificios

ESG Estrategy: Acrónimo de “Environmental, Social and Governance”. Son criterios que se pretenden implementar en Vantage Towers para definirse como organización de desarrollo sostenible

GBT: Acrónimo de “Ground-based Tower”. Es un emplazamiento de telecomunicaciones que se soporta con una infraestructura anclada sobre tierra firme.

Infraestructura Red Móvil Pasiva: Hace referencia a todos aquellos elementos de emplazamientos de telecomunicaciones donde no tienen un impacto directo en la red y/o señal que se transmite.

LinkedIn: Es una red social orientada a poner en contacto a organizaciones empresariales con empleados y viceversa.

MNO (Operadores de Red Móviles): Hace referencia a los clientes que su principal actividad económica es la de ofrecer cobertura móvil y servicios de telecomunicaciones a nivel nacional

Newsletters: Son aquellas publicaciones que se envían periódicamente a unos destinatarios predefinidos para mantenerlos actualizados de las novedades de una organización

No_MNO: Hace referencia al tipo de cliente que no pertenece al grupo MNO

PCs: Acrónimo de "Personal Computer". Cada uno de los ordenadores que forma parte del material de trabajo que se le facilita al personal de una organización para que desarrolle sus funciones.

Q: Hace referencia a un periodo trimestral en concreto.

Role Profile: Hace referencia al perfil y/o las funciones desarrolladas por el personal de una organización.

RRHH: Abreviatura de "Recursos Humanos"

RTT: Acrónimo de "RoofTop Tower". Hace referencia a los emplazamientos ubicados en azoteas de las de edificios.

SGC (Sistema Gestión Calidad): Conjunto de normas, procesos y procedimientos requeridos para la planificación y ejecución de la actividad de una organización.

Sharepoint: Herramienta Microsoft que facilita el almacenamiento, organización y compartición de información.

Sitio Macro: Ubicación / Emplazamiento desde donde se ofrecen los servicios a terceros

SPM: Acrónimo de "Supplier Performance Management", gestión de los procesos de compras

Superhost 5G: Concentrador de operadores y/o clientes que desean facilitar a terceros tecnología móvil 5G

Teams: Herramienta Microsoft que facilita la realización de llamadas y/o establecimiento de reuniones entre dos o más individuos.

UNE EN ISO 9001:2015: Conjunto de pautas creadas por organismos oficiales para definir las herramientas y los procesos vinculados a la fabricación de un producto o prestación de un servicio.

VT: Acrónimo de "Vantage Towers"

7. Historial de documentos

Versión	Fecha:	Cambios:	Otros documentos afectados:	Aprobado por:
V 1.0				Blanca Ceña
V 1.1	01/04/2023	Documento original		Blanca Ceña
V 1.2	25/07/2023	Cambio de formatos		Blanca Ceña
V 1.3	08/08/2023	Cambio alcance SGC e indice		Blanca Ceña
V 1.4	18/09/2023	Adjuntado glosario de términos apto 6		
V 1.5	25/09/2024	Revisión vigencia contenidos		
	14/10/2024	Actualización apdo 1.10 Provisión de los recursos, corrigiendo dependencias con Vodafone en la Política de contratación		

