



SGCA | Gestión de Calidad y Gestión Ambiental ISO 9001 e ISO 14001

Política de Gestión de Calidad y Gestión Ambiental

TP es un socio estratégico de las principales compañías del mundo. Ofrecemos soluciones y mejoramos la experiencia del cliente durante cada interacción. Somos el equipo de expertos en interacciones más grande del mundo: multicultural, altamente cualificado y con un profundo conocimiento del mercado. Ofrecemos una amplia gama de soluciones omnicanal integradas, tecnología y los más altos estándares de seguridad.

Política de Gestión de Calidad y Gestión Ambiental

TP en el desarrollo de su actividad de **Outsourcing de servicios para la gestión de la relación con clientes a través de Contact Centers** y con una orientación clara al Servicio, al Cliente, a la Calidad y a la Gestión Ambiental; define una Política de Calidad y Ambiental que se sustenta en las siguientes premisas:

1. Aportar valor a las organizaciones en la gestión avanzada de clientes que las organizaciones nos confían, centrando la actividad en la resolución de problemas y aprovechando cada interacción como oportunidad de mejora
2. Orientar las actividades hacia la satisfacción del cliente, tratando de superar sus necesidades y expectativas, utilizando métodos de evaluación, seguimiento y control para asegurar la mejora de los servicios
3. Cumplir con los requisitos legales tanto de carácter ambiental como de calidad del servicio, así como otros requisitos reglamentarios o particulares de los clientes
4. Mantener y mejorar la competencia e implicación del personal
5. Optimizar constantemente los procesos
6. Proteger el medio ambiente y nuestro entorno, mediante actuaciones y medidas orientadas a prevenir la contaminación y minimizar el impacto ambiental que pueda generar el desarrollo de las actividades.
7. Concienciar y difundir las buenas prácticas ambientales en todos nuestros centros y, de esta forma, contribuir a un desarrollo sostenible real que repercute en la sociedad.
8. Promover en los proveedores y subcontratas los mismos principios de Calidad y Gestión Ambiental, así como las condiciones de trabajo.

Esta política es el marco de referencia que utiliza la Dirección para la fijación de los objetivos anuales de mejora.

Se revisa de forma periódica para mantener su adecuación y vigencia y asegurar la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y Gestión Ambiental.

Firmado por:

Fernando González-Mesones Sañudo

7A2E4F9A6F80488...

Fernando G. Mesones
Chief Executive Officer