

La Política Integrada de Gestión tiene como objetivo prioritario hacer de **PLUSCONTACTO** una Empresa de Calidad, así como servir como base a la consecución de los objetivos generales de la empresa y aplica a todas las actividades desarrolladas por la misma, siendo el alcance de la certificación: **“Prestación y gestión de servicios de contact center”**

Nos permite aumentar la confianza de nuestros clientes y trabajadores/as en la medida que somos capaces de satisfacer las necesidades de los/as mismos/as. Es un objetivo prioritario de la Dirección, y se fundamenta en los siguientes puntos:

- Apoyo incondicional de la Dirección.
- Previsión de las No Conformidades, evitando que se produzcan, en vez de corregirlas.
- Búsqueda continua de la optimización y mejora de los procesos, de modo que se aumente la productividad, y se disminuyan los defectos.
- Trabajo en equipo, y adecuación del personal a su puesto de trabajo mediante la formación.
- Búsqueda de la colaboración con los proveedores y clientes.
- Búsqueda de la satisfacción del cliente y de nuestro propio personal, estableciendo instrumentos de medida de esta satisfacción que nos den claves de mejora continua.
- Mantener un alto nivel de innovación en el desarrollo y la prestación de nuestros servicios, dentro del marco de un sistema permanente de mejora continua, de forma que se incremente la satisfacción de los clientes.
- Rapidez de respuesta en la adaptación a las necesidades de nuestros Clientes.
- Trabajar para la elaboración e implantación de un Sistema de Integrado de Gestión, evaluando periódicamente su eficacia.
- Disminuir los costes de No calidad disminuyendo las No conformidades externas e internas.
- Expansión de la empresa hacia nuevos mercados y nuevas actividades.
- Ofrecer a nuestros clientes calidad de servicios y productos altamente competitivos.
- Proporcionar a los clientes el acceso a la última tecnología, distribuyendo los equipos que se ajusten a sus necesidades específicas.

Para ello, la Dirección asegura la implantación, evolución y revisión del Sistema de Gestión establecido según las Normas UNE-EN-ISO 9001:2015 y UNE-EN ISO 18295-1, proporciona los medios tanto humanos como materiales para lograrlo, promueve la divulgación y comprensión de la Política Integrada en todos los niveles de la empresa y se compromete a cumplir los requisitos contractuales y requisitos legales.

La Dirección se compromete a aportar los recursos humanos y materiales para garantizar una **FORMACIÓN** del personal acorde con los aspectos de **CALIDAD y LA ATENCIÓN AL CLIENTE**, que facilite su **IMPLICACIÓN** en la interpretación y cumplimiento de los **PROCEDIMIENTOS E INSTRUCCIONES** elaborados a tal fin.

La organización asume el compromiso de cumplimiento de los Requisitos Legales, Normativos y otros que la Organización suscriba en materia de **CALIDAD y ATENCIÓN AL CLIENTE**

La Dirección establece **OBJETIVOS Y METAS** viables, y realiza un seguimiento de los mismos a través de los **INDICADORES** pertinentes, así como revisa periódicamente la presente política. Dichos objetivos son difundidos a los niveles pertinentes de la organización. El Director General, junto con el Responsable del Sistema, evalúa el avance en la consecución de estos objetivos. Dicha política está disponible a todas las partes interesadas de nuestra organización.

León, a 19 de noviembre de 2021



Director General