

## POLÍTICA DE CALIDAD

---

Telemail tiene como **misión** dar a sus clientes un **servicio integral y de calidad de marketing y outsourcing**. Nuestros servicios crean valor en las comunicaciones de nuestros clientes, en nuestra compañía y en la sociedad en general, en un entorno de trabajo en el que las personas se identifican con la compañía.

Nuestra **visión** es ser un **referente** en el sector en cuanto a conocimiento, tecnología, calidad de servicio y cuota de mercado. Pondremos nuestros servicios alineados con las necesidades de los clientes, en un ambiente de trabajo participativo, empático y flexible, para el cliente tenga una **experiencia única**.

La identificación adecuada del sistema de objetivos, que apunte a la creación de valor para el cliente, es esencial para llegar a la meta.

Nuestros principales objetivos son:

- **Satisfacción** de las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos, mediante el cumplimiento eficaz de sus requisitos.
- Compromiso de **mejora continua** de la calidad, fundamentalmente mediante un programa de mejora para su desarrollo, seguimiento y revisión.
- Gestionar y controlar eficazmente todos los procesos, con el fin de mejorar continuamente los procedimientos, productos y servicios, **manteniendo la confianza de nuestros clientes**.
- Cumplimiento de los **requisitos legales** y reglamentarios aplicables a TELEMAIL y a su actividad.

El Comité de Dirección de Telemail pretende sensibilizar en este sentido a todas las partes interesadas, así como **fomentar la participación** de las **personas** en la mejora continua, e impulsar la iniciativa personal por medio de sugerencias personales de mejora.

La Política de la Calidad es difundida adecuadamente a todo el personal y partes interesadas, de manera que Telemail se asegura de que la Política de la Calidad es conocida y entendida por todas las partes interesadas.

La revisión de la Política de la Calidad, así como el establecimiento y la revisión de objetivos concretos y cuantificados de la calidad, se lleva a cabo en las revisiones del sistema por la dirección.



COMITÉ DE DIRECCIÓN

(Agustín Minaya, Esmeralda Ballesteros, José Antonio Más, Sara Bermejo)

31/01/2018