

Telemail tiene como **misión** dar a sus clientes un **servicio integral** y de **calidad** de **marketing directo, outsourcing documental** y **gestión de la correspondencia**, con el máximo respeto al medio ambiente. Con más de 20 años de experiencia, 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, sostenibilidad ambiental y cuota de mercado. Pondremos nuestros servicios alineados con las necesidades de los **clientes**, en un ambiente de trabajo participativo, empático y flexible, para que el cliente tenga una **experiencia única**.

Por ello, Telemail ha establecido un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, basado en las normas ISO 9001 y 14001, cuyos pilares básicos son:

- **Máxima satisfacción** de las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos, mediante el cumplimiento eficaz de sus requisitos.
- Identificación y evaluación de nuestros **aspectos ambientales** con enfoque al análisis del ciclo de vida, conociendo la naturaleza, magnitud e impacto ambiental que ellos generan al realizar nuestros productos y servicios.
- **Protección del medio ambiente y prevención de contaminación** mediante el consumo responsable y reciclaje de los residuos.
- Compromiso de **mejora de continua** de los sistemas de gestión ambiental y de calidad
- **Gestión eficiente** de nuestros **recursos y procesos** para conseguir los mejores resultados en nuestros productos y servicios y mejorar el desempeño ambiental, 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 se compromete a **liderar la sensibilización** 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 de mejora.

La Política de Calidad y Gestión Ambiental es difundida adecuadamente a todo el personal y partes interesadas, de manera que Telemail se asegura de su difusión y entendimiento.

La presente política sirve de marco de referencia para el establecimiento de los objetivos ambientales y de calidad, concretos y cuantificados, que son **revisados** junto con esta política anualmente en las revisiones del sistema por la dirección.



COMITÉ DE DIRECCIÓN

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

31/01/2020