

## POLÍTICA DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Dirección de GRADDO II, S.A. y BPO SOLUTIONS SPAIN, S.L., ofrece a sus clientes los servicios de externalización de sus procesos empresariales (Business Process Outsourcing) y los servicios de Contact Center con Alta Calidad, preservando la Seguridad de la Información y el respeto al Medio Ambiente. Todas las personas que trabajamos en las empresas somos responsables de la Calidad y partícipes de la Seguridad de la Información en nuestro trabajo, así como de la naturaleza, magnitud e impactos ambientales que éste genera.

La Política de Gestión de fija el marco de referencia para establecer, revisar y para alcanzar los objetivos, esta gestión se desarrolla por medio de la implementación y mantenimiento de un Sistema de Gestión integrado de Calidad, Medio ambiente y Seguridad de la Información basados en las Normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO/IEC 27001.

La Dirección define como objetivo final la diferenciación de nuestra compañía creando una ventaja competitiva que nos permita crecer empresarialmente y alcanzar una posición de liderazgo.

La Dirección se compromete a ser la primera en cumplir todo lo definido en el Sistema de Gestión. Desde el liderazgo de la Dirección se fomenta el trabajo en equipo y el compromiso de todo el personal mediante la comunicación y la capacitación. Es responsabilidad de la Dirección de velar por su estricto cumplimiento, dotando de los recursos necesarios para llevarlo a cabo pudiendo, en cualquier momento, tomar las acciones correctivas necesarias para conseguirlo. En concreto:

- En materia de “Calidad” el propósito de las empresas es contar con una organización comprometida y flexible que permita responder tanto a las necesidades de nuestros clientes como a aquellos requisitos aplicables no especificados, superando las expectativas de los mismos.
- Respecto al Medio Ambiente, se adquiere el compromiso de protegerlo, racionalizando el consumo de los recursos y la energía, así como a prevenir la posible contaminación de suelos, atmósfera y aguas, de manera que las actividades sean ejecutadas y gestionadas de una manera eficiente y sostenible.
- En cuanto a la Seguridad de la Información, se comprometen a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que tratamos tanto propia como de nuestros clientes.

Esta Política de Gestión se basa en los siguientes principios:

- i. Compromiso con la Mejora Continua de la eficacia del sistema de Gestión, así como del cumplimiento de los requisitos legales y normativos, obligaciones contractuales, incluyendo las de calidad, de carácter ambiental y de seguridad de la información que afecten a las empresas, así como otros requisitos que la organización suscriba, que permitan un incremento constante de la eficiencia y eficacia del sistema de gestión de las empresas por lo que gracias a nuestro sistema de gestión se identifican, adaptan e implantan dichos requisitos.
- ii. Planificar el Sistema de Gestión teniendo en cuenta el análisis de los factores internos y externos a la organización, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas, y la gestión de riesgos para asegurar que los Sistemas de Gestión alcanzan sus objetivos previstos, para prevenir o reducir efectos no deseados, llevando a cabo las medidas oportunas que garanticen que éstas son tenidas en cuenta en nuestro proceso de mejora continua.
- iii. Conocer y comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, que permita alcanzar o superar sus expectativas mediante una correcta ejecución de las tareas en tiempo y forma, manteniéndolo siempre satisfecho.
- iv. Debemos satisfacer al 100% las expectativas que los clientes, empleados y otras partes interesadas tienen en los servicios que prestamos, y que éstas queden cubiertas, haciendo que se sientan satisfechos con el trato recibido en todas y cada una de las áreas de nuestra empresa.
- v. El diálogo con nuestros clientes, personal, proveedores, y otras partes interesadas para detectar las oportunidades de mejora de nuestros servicios, suministros y procesos.
- vi. La planificación de la calidad, seguridad de la información y buenas prácticas ambientales de los procesos actuales y futuros, gestionando eficientemente los recursos y materias primas.
- vii. Trabajo en equipo y desarrollo permanente del personal, llevando a cabo la formación interna, concienciación y adiestramiento que persigan la total implicación usando sus capacidades en beneficio de las empresas aportando para ello recursos humanos necesarios, habilidades adecuadas, infraestructura idónea y los recursos financieros y tecnológicos que sean necesarios.
- viii. Minimizar el impacto ambiental mediante nuestro compromiso con la protección del medio ambiente, incluyendo prevención de la contaminación, implantando paulatinamente en la organización buenas prácticas ambientales
- ix. El análisis y actuación sobre las causas de los problemas detectados, para prevenirlos y evitar su repetición.

La Dirección asume el compromiso de implantar, mantener, difundir y poner a disposición de las partes interesadas esta política de Gestión.

LA DIRECCION  
Abril 2021

