



OCA Instituto de Certificación, S.L.U.

Certifica el sistema de gestión de la calidad de:

## THE CLIENT GROUP

Plaza de Ernest Lluch i Martin, 5 - 4ª planta. 08019 Barcelona

conforme con la norma:

## UNE-EN ISO 9001:2015

aplicable a:

Servicios de consultoría, formación, outsourcing de contact center, BPO, atención al cliente, digital center, experiencia de cliente y experiencia de empleado en las organizaciones, así como para el cambio cultural de las organizaciones.

Certificado principal nº: **34/5200/21/5091**

Fecha certificación inicial: 17/05/2021

Fecha certificación ciclo actual: 17/05/2021

Fecha de caducidad: 17/05/2024

Fecha auditoría inicial: 03 y 05/05/2021

Fecha de emisión de certificado: 22/06/2023

David Lao  
Director General

Este certificado sustituye el certificado con fecha de emisión: 24/06/2022



CERTIFICADO



## Entidades Constituyentes de: THE CLIENT GROUP

### CLIENT CONTACT CENTER, S.L. (CLICC)

ACTIVIDAD: Servicios de outsourcing de contact center, BPO, atención al cliente, digital center.

### CONTACT CENTER INSTITUTE, S.L. (CCI)

ACTIVIDAD: Servicios de consultoría, auditoría y formación en el ámbito del contact center, atención al cliente y digital center.

### SMARTCEX, S.L.

ACTIVIDAD: Servicios de consultoría y formación en la experiencia de cliente y experiencia de empleado, así como para el cambio cultural de las organizaciones.

ANEXO TÉCNICO

Este documento solo puede ser reproducido en su totalidad y nunca de manera parcial. La existencia y la validez de este anexo están supeditadas a la existencia y validez del certificado principal.

### Anexo al certificado principal nº: 34/5200/21/5091

Fecha certificación inicial: 17/05/2021

Fecha certificación ciclo actual: 17/05/2021

Fecha de caducidad: 17/05/2024

Fecha auditoría inicial: 03 y 05/05/2021

Fecha de emisión de certificado: 22/06/2023

David Lao  
Director General

Este certificado sustituye el certificado con fecha de emisión: 24/06/2022





OCA Instituto de Certificación, S.L.U.

Informa que la actividad:

Servicios de outsourcing de contact center, BPO, atención al cliente, digital center.

realizada por:

## CLIENT CONTACT CENTER, S.L. (CLICC)

Plaza de Ernest Lluch i Martin, 5 - 4ª planta. 08019 Barcelona

está cubierta por el certificado principal otorgado a THE CLIENT GROUP, en el que se certifica el sistema de gestión según la norma UNE-EN ISO 9001:2015

La existencia y la validez de este anexo técnico está supeditada a la existencia y validez del certificado principal. Ambos documentos deben ser considerados de manera conjunta.

Certificado principal nº: **34/5200/21/5091**

Anexo técnico nº: **34/5200/21/5091-1**

Fecha certificación inicial: 17/05/2021

Fecha certificación ciclo actual: 17/05/2021

Fecha de caducidad: 17/05/2024

Fecha auditoría inicial: 03 y 05/05/2021

Fecha de emisión de certificado: 22/06/2023

David Lao  
Director General

Este certificado sustituye el certificado con fecha de emisión: 24/06/2022





OCA Instituto de Certificación, S.L.U.

Informa que la actividad:

Servicios de consultoría, auditoría y formación en el ámbito del contact center, atención al cliente y digital center.

realizada por:

## CONTACT CENTER INSTITUTE, S.L. (CCI)

Plaza de Ernest Lluch i Martin, 5 - 4ª planta. 08019 Barcelona

está cubierta por el certificado principal otorgado a THE CLIENT GROUP, en el que se certifica el sistema de gestión según la norma UNE-EN ISO 9001:2015

La existencia y la validez de este anexo técnico está supeditada a la existencia y validez del certificado principal. Ambos documentos deben ser considerados de manera conjunta.

Certificado principal nº: **34/5200/21/5091**

Anexo técnico nº: **34/5200/21/5091-2**

Fecha certificación inicial: 17/05/2021

Fecha certificación ciclo actual: 17/05/2021

Fecha de caducidad: 17/05/2024

Fecha auditoría inicial: 03 y 05/05/2021

Fecha de emisión de certificado: 22/06/2023

David Lao  
Director General

Este certificado sustituye el certificado con fecha de emisión: 24/06/2022





OCA Instituto de Certificación, S.L.U.

Informa que la actividad:

Servicios de consultoría y formación en la experiencia de cliente y experiencia de empleado, así como para el cambio cultural de las organizaciones.

realizada por:

**SMARTCEX, S.L.**

Plaza de Ernest Lluch i Martin, 5 - 4ª planta. 08019 Barcelona

está cubierta por el certificado principal otorgado a THE CLIENT GROUP, en el que se certifica el sistema de gestión según la norma UNE-EN ISO 9001:2015

La existencia y la validez de este anexo técnico está supeditada a la existencia y validez del certificado principal. Ambos documentos deben ser considerados de manera conjunta.

Certificado principal nº: **34/5200/21/5091**

Anexo técnico nº: **34/5200/21/5091-3**

Fecha certificación inicial: 17/05/2021

Fecha certificación ciclo actual: 17/05/2021

Fecha de caducidad: 17/05/2024

Fecha auditoría inicial: 03 y 05/05/2021

Fecha de emisión de certificado: 22/06/2023

David Lao  
Director General

Este certificado sustituye el certificado con fecha de emisión: 24/06/2022





OCA Instituto de Certificación, S.L.U.

Certifica el sistema de gestión de la seguridad de la información de:

## THE CLIENT GROUP

Plaza de Ernest Lluch i Martin, 5 - 4ª planta. 08019 Barcelona

conforme con la norma:

### UNE-ISO/IEC 27001:2017

aplicable a:

Sistemas de información que dan soporte a los servicios de consultoría, formación, outsourcing de contact center, BPO, atención al cliente, digital center, experiencia de cliente y experiencia de empleado en las organizaciones, así como para el cambio cultural de las organizaciones.

SOA versión 1.0

Certificado principal nº: **34/5700/21/5092**

Fecha certificación inicial: 17/05/2021

Fecha certificación ciclo actual: 17/05/2021

Fecha de caducidad: 17/05/2024

Fecha auditoría inicial: 05 y 06/05/2021

Fecha de emisión de certificado: 22/06/2023

David Lao  
Director General

Este certificado sustituye el certificado con fecha de emisión: 24/06/2022



CERTIFICADO



Entidades Constituyentes de: **THE CLIENT GROUP**

**CLIENT CONTACT CENTER, S.L. (CLICC)**

ACTIVIDAD: Sistemas de información que dan soporte a los servicios de outsourcing de contact center, BPO, atención al cliente, digital center.

**CONTACT CENTER INSTITUTE, S.L. (CCI)**

ACTIVIDAD: Sistemas de información que dan soporte a los servicios de consultoría, auditoría y formación en el ámbito del contact center, atención al cliente y digital center.

**SMARTCEX, S.L.**

ACTIVIDAD: Sistemas de información que dan soporte a los servicios de consultoría y formación en la experiencia de cliente y experiencia de empleado, así como para el cambio cultural de las organizaciones.

Este documento solo puede ser reproducido en su totalidad y nunca de manera parcial. La existencia y la validez de este anexo están supeditadas a la existencia y validez del certificado principal.

**Anexo al certificado principal nº: 34/5700/21/5092**

Fecha certificación inicial: 17/05/2021

Fecha certificación ciclo actual: 17/05/2021

Fecha de caducidad: 17/05/2024

Fecha auditoría inicial: 05 y 06/05/2021

Fecha de emisión de certificado: 22/06/2023



David Lao  
Director General

Este certificado sustituye el certificado con fecha de emisión: 24/06/2022





OCA Instituto de Certificación, S.L.U.

Informa que la actividad:

Sistemas de información que dan soporte a los servicios de outsourcing de contact center, BPO, atención al cliente, digital center.

realizada por:

## CLIENT CONTACT CENTER, S.L. (CLICC)

Plaza de Ernest Lluch i Martin, 5 - 4ª planta. 08019 Barcelona

está cubierta por el certificado principal otorgado a THE CLIENT GROUP, en el que se certifica el sistema de gestión según la norma UNE-EN ISO 27001:2017

La existencia y la validez de este anexo técnico está supeditada a la existencia y validez del certificado principal. Ambos documentos deben ser considerados de manera conjunta.

Certificado principal nº: **34/5700/21/5092**

Anexo técnico nº: **34/5700/21/5092-1**

Fecha certificación inicial: 17/05/2021

Fecha certificación ciclo actual: 17/05/2021

Fecha de caducidad: 17/05/2024

Fecha auditoría inicial: 05 y 06/05/2021

Fecha de emisión de certificado: 22/06/2023

David Lao  
Director General

Este certificado sustituye el certificado con fecha de emisión: 24/06/2022







OCA Instituto de Certificación, S.L.U.

Informa que la actividad:

Sistemas de información que dan soporte a los servicios de consultoría, auditoría y formación en el ámbito del contact center, atención al cliente y digital center.

realizada por:

## CONTACT CENTER INSTITUTE, S.L. (CCI)

Plaza de Ernest Lluch i Martin, 5 - 4ª planta. 08019 Barcelona

está cubierta por el certificado principal otorgado a THE CLIENT GROUP, en el que se certifica el sistema de gestión según la norma UNE-EN ISO 27001:2017

La existencia y la validez de este anexo técnico está supeditada a la existencia y validez del certificado principal. Ambos documentos deben ser considerados de manera conjunta.

Certificado principal nº: **34/5700/21/5092**

Anexo técnico nº: **34/5700/21/5092-2**

Fecha certificación inicial: 17/05/2021

Fecha certificación ciclo actual: 17/05/2021

Fecha de caducidad: 17/05/2024

Fecha auditoría inicial: 05 y 06/05/2021

Fecha de emisión de certificado: 22/06/2023

David Lao  
Director General

Este certificado sustituye el certificado con fecha de emisión: 24/06/2022





OCA Instituto de Certificación, S.L.U.

Informa que la actividad:

**Sistemas de información que dan soporte a los servicios de consultoría y formación en la experiencia de cliente y experiencia de empleado, así como para el cambio cultural de las organizaciones.**

realizada por:

**SMARTCEX, S.L.**

Plaza de Ernest Lluch i Martin, 5 - 4ª planta. 08019 Barcelona

está cubierta por el certificado principal otorgado a THE CLIENT GROUP, en el que se certifica el sistema de gestión según la norma UNE-EN ISO 27001:2017

La existencia y la validez de este anexo técnico está supeditada a la existencia y validez del certificado principal.  
Ambos documentos deben ser considerados de manera conjunta.

**Certificado principal nº: 34/5700/21/5092**

**Anexo técnico nº: 34/5700/21/5092-3**

**Fecha certificación inicial: 17/05/2021**

**Fecha certificación ciclo actual: 17/05/2021**

**Fecha de caducidad: 17/05/2024**

**Fecha auditoría inicial: 05 y 06/05/2021**

**Fecha de emisión de certificado: 22/06/2023**

David Lao  
Director General

Este certificado sustituye el certificado con fecha de emisión: 24/06/2022





OCA Instituto de Certificación, S.L.U.

Certifica el sistema de gestión de la continuidad de negocio:

## THE CLIENT GROUP

Plaza de Ernest Lluch i Martin, 5 - 4ª planta. 08019 Barcelona

conforme con la norma:

**UNE-ISO 22301:2020**

aplicable a:

Servicios de consultoría, formación, outsourcing de contact center, BPO, atención al cliente, digital center, experiencia de cliente y experiencia de empleado en las organizaciones, así como para el cambio cultural de las organizaciones.

Certificado principal nº: **34/5215/21/5093**

Fecha certificación inicial: 17/05/2021

Fecha certificación ciclo actual: 17/05/2021

Fecha de caducidad: 17/05/2024

Fecha auditoría inicial: 04 y 07/05/2021

Fecha de emisión de certificado: 22/06/2023



Este certificado sustituye el certificado con fecha de emisión: 24/06/2022

David Lao  
Director General

CERTIFICADO



Entidades Constituyentes de: **THE CLIENT GROUP**

**CLIENT CONTACT CENTER, S.L. (CLICC)**

ACTIVIDAD: Servicios de outsourcing de contact center, BPO, atención al cliente, digital center.

**CONTACT CENTER INSTITUTE, S.L. (CCI)**

ACTIVIDAD: Servicios de consultoría, auditoría y formación en el ámbito del contact center, atención al cliente y digital center.

**SMARTCEX, S.L.**

ACTIVIDAD: Servicios de consultoría y formación en la experiencia de cliente y experiencia de empleado, así como para el cambio cultural de las organizaciones.

ANEXO TÉCNICO

Este documento solo puede ser reproducido en su totalidad y nunca de manera parcial. La existencia y la validez de este anexo están supeditadas a la existencia y validez del certificado principal.

**Anexo al certificado principal nº: 34/5215/21/5093**

**Fecha certificación inicial:** 17/05/2021

**Fecha certificación ciclo actual:** 17/05/2021

**Fecha de caducidad:** 17/05/2024

**Fecha auditoría inicial:** 04 y 07/05/2021

**Fecha de emisión de certificado:** 22/06/2023



Este certificado sustituye el certificado con fecha de emisión: 24/06/2022



David Lao  
Director General



OCA Instituto de Certificación, S.L.U.

Informa que la actividad:

Servicios de outsourcing de contact center, BPO, atención al cliente, digital center.

realizada por:

## CLIENT CONTACT CENTER, S.L. (CLICC)

Plaza de Ernest Lluch i Martin, 5 - 4ª planta. 08019 Barcelona

está cubierta por el certificado principal otorgado a THE CLIENT GROUP, en el que se certifica el sistema de gestión según la norma UNE-ISO 22301:2020

La existencia y la validez de este anexo técnico está supeditada a la existencia y validez del certificado principal. Ambos documentos deben ser considerados de manera conjunta.

Certificado principal nº: **34/5215/21/5093**

Anexo técnico nº: **34/5215/21/5093-1**

Fecha certificación inicial: 17/05/2021

Fecha certificación ciclo actual: 17/05/2021

Fecha de caducidad: 17/05/2024

Fecha auditoría inicial: 04 y 07/05/2021

Fecha de emisión de certificado: 22/06/2023



Este certificado sustituye el certificado con fecha de emisión: 24/06/2022

David Lao  
Director General



OCA Instituto de Certificación, S.L.U.

Informa que la actividad:

Servicios de consultoría, auditoría y formación en el ámbito del contact center, atención al cliente y digital center.

realizada por:

## CONTACT CENTER INSTITUTE, S.L. (CCI)

Plaza de Ernest Lluch i Martin, 5 - 4ª planta. 08019 Barcelona

está cubierta por el certificado principal otorgado a THE CLIENT GROUP, en el que se certifica el sistema de gestión según la norma UNE-ISO 22301:2020

La existencia y la validez de este anexo técnico está supeditada a la existencia y validez del certificado principal. Ambos documentos deben ser considerados de manera conjunta.

Certificado principal nº: **34/5215/21/5093**

Anexo técnico nº: **34/5215/21/5093-2**

Fecha certificación inicial: 17/05/2021

Fecha certificación ciclo actual: 17/05/2021

Fecha de caducidad: 17/05/2024

Fecha auditoría inicial: 04 y 07/05/2021

Fecha de emisión de certificado: 22/06/2023



Este certificado sustituye el certificado con fecha de emisión: 24/06/2022

David Lao  
Director General



OCA Instituto de Certificación, S.L.U.

Informa que la actividad:

Servicios de consultoría y formación en la experiencia de cliente y experiencia de empleado, así como para el cambio cultural de las organizaciones.

realizada por:

**SMARTCEX, S.L.**

Plaza de Ernest Lluch i Martin, 5 - 4ª planta. 08019 Barcelona

está cubierta por el certificado principal otorgado a THE CLIENT GROUP, en el que se certifica el sistema de gestión según la norma UNE-ISO 22301:2020

La existencia y la validez de este anexo técnico está supeditada a la existencia y validez del certificado principal. Ambos documentos deben ser considerados de manera conjunta.

Certificado principal nº: **34/5215/21/5093**

Anexo técnico nº: **34/5215/21/5093-3**

Fecha certificación inicial: 17/05/2021

Fecha certificación ciclo actual: 17/05/2021

Fecha de caducidad: 17/05/2024

Fecha auditoría inicial: 04 y 07/05/2021

Fecha de emisión de certificado: 22/06/2023



Este certificado sustituye el certificado con fecha de emisión: 24/06/2022

David Lao  
Director General