

The Client Group es un grupo de empresas que presta 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.

Se dispone de un sistema de gestión integrado de calidad, seguridad de la información y continuidad de negocio adecuado a nuestras actividades y a nuestras transacciones comerciales. De manera que garantizamos, la seguridad y la salud de las personas, prestamos los servicios de acuerdo a los requisitos de los clientes, requisitos legales y otros requisitos aplicables de los ámbitos de gestión incluidos en alcance de la presente política.

### 1. Planificación

**Sistema de gestión:** Dirección ha asignado los recursos necesarios para el mantenimiento del sistema de gestión integrado.

**Compromisos:** en la mejora continua integral que se traduce en, la prevención de incidencias en la seguridad de la información, respeto de la legislación y otros acuerdos marco, cumplimiento de los acuerdos con los clientes.

**Objetivos:** Se establecen objetivos de mejora en base a la información que genera el sistema a través de los controles e indicadores establecidos y otros parámetros definidos en los procesos.

### 3. Comprobación

**Seguimiento:** se establecen parámetros de control de gestión para analizar y mejorar nuestros procesos y actividades.

**Gestión de incidencias:** existen sistemáticas para poder identificar y registrar cualquier tipo de incidencia, de manera que puedan analizar y encontrar soluciones inmediatas determinando acciones correctivas.

La Dirección de The Client Group declara de obligado cumplimiento las exigencias contenidas en la documentación que constituye el sistema de gestión, siendo responsabilidad de cada empleado el cumplimiento de la presente política.

### 2. Implementación y operación

**Competencia, formación y sensibilización:** Se deben cumplir los diferentes procesos dentro del ámbito de recursos humanos tales como contratación, evaluación del desempeño, formación y sensibilización según cada función dentro de la organización.

**Gestión:** se considera que todo el personal de la organización debe conocer y desarrollar sus tareas de acuerdo a lo definido en el sistema de gestión.

**Documentación del sistema de gestión:** se realizan revisiones periódicas de la documentación del sistema, incluyendo la presente política.

### 4. Acción

**Mejora continua:** El fomento de la mejora continua de los procesos se considera una pieza clave para asegurar la continuidad de la empresa.

**Comunicación:** la comunicación interna es continua y fluida, permitiendo conocer los efectos de las operaciones, la política y objetivos de la organización en todo momento

Agustí Molias Martínez

CEO de The Client Group

22/02/2023