POLÍTICA INTEGRADA

AGR OUTBOUND SOLUCIONES representa un nuevo concepto de Contact Center, con la juventud, fuerza e ilusión de una nueva Compañía y la confianza que ofrece un equipo al frente con experiencia en el sector de seguros, focalizado en campañas: **Inbound, Outbound y Back Office**

Instalado en Valladolid y León desde mediados de 2016, cuenta en la Dirección con un Equipo de más de 15 años de experiencia, haciendo de este proyecto una realidad contrastada desde su comienzo.

Los que formamos parte de este proyecto mantenemos los valores que nos han hecho llegar hasta aquí: métodos de trabajo, profesionalidad, búsqueda constante de la excelencia, consecución de objetivos, compromiso de calidad…, valores que reflejan nuestra manera de entender la relación con nuestros clientes.

Para conseguir esta confianza, nos centraremos en el siguiente aspecto fundamental:

Asegurar la ***plena Satisfacción de nuestros Clientes*** y la ***Mejora Continua*** en todos los procesos.
Contrayendo el compromiso de mantener un Sistema Integrado de Calidad, Medio Ambiente, en base a las normas UNE-EN-ISO 9001:2015, UNE-EN-ISO 14001:2015 a través de una mejora continua de los resultados de nuestros trabajos y un compromiso con la Calidad, el Medio Ambiente.

CALIDAD: En este ámbito la Dirección toma de referencia bajo los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001 y asume los siguientes compromisos:

- Cumplir con la **normativa pertinente** a la actividad de la empresa, y a otros requisitos que la organización subscriba en relación con el desempeño de la empresa, así como en cualquier ámbito dentro de las actividades propias
- Optimización **sinergias y fortalezas** del Grupo para conseguir la máxima **eficiencia** en el desarrollo del negocio
- Conseguir la **satisfacción de sus clientes** a través de unos servicios capaces de cubrir e incluso superar sus expectativas.
- Inversión en **Innovación**, apuesta por la **mejor tecnología** disponible del mercado, aplicando herramientas innovadoras de **IA** y **personal con elevada experiencia** en el sector.
- Control estricto de la **calidad de nuestros procesos** para **prevenir** al máximo los fallos antes de que éstos ocurran.
- Mantener un constante **contacto** con nuestros **clientes**, considerando sus sugerencias y necesidades como aspecto central de nuestra mejora de servicio.
- **Participación** y **formación continuada** de todos los integrantes de la empresa con el objetivo de disponer del **equipo humano más cualificado y motivado**.

- Establecer procesos de **comunicación** tanto interna como externamente que asegure la participación y cooperación todas las partes interesadas en el logro de los objetivos previstos y conocimiento de nuestra política de calidad.
- Gestionar de forma adecuada los **riesgos y oportunidades** de nuestros procesos.
-

MEDIOAMBIENTE: En este ámbito, la Dirección toma de referencia bajo los requisitos de la norma UNE-EN ISO 14001 y asume los siguientes compromisos:

- **Sostenibilidad** de nuestro entorno, comprometiéndonos a que nuestras actuaciones no afecten a las generaciones futuras.
- Establecer métodos de actuación sobre nuestros **aspectos ambientales** más significativos con el fin de reducirlos o eliminarlos.
- **Compromiso** con la **protección** del medioambiente y **prevención de la contaminación**.
- Integrar el **CICLO DE VIDA** del producto en todos nuestros procesos
- Instaurar en sus procesos **buenas prácticas medioambientales** que minimice los consumos y la generación de residuos
- **Información** y **formación** a los empleados sobre los efectos negativos de sus actividades sobre el medioambiente.
- Cumplir con la **normativa pertinente** a la actividad de la empresa, y cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos, desde un punto de vista medioambiental.
- Establecer procesos de **comunicación** tanto interna como externamente que asegure la participación y cooperación todas las partes interesadas en el logro de los objetivos previstos y conocimiento de nuestra política de medioambiente.
- Gestionar de forma adecuada los **riesgos y oportunidades** de nuestros procesos.

Estos objetivos de seguridad de la información proporcionan un marco sólido para diseñar e implementar controles y medidas de seguridad que protejan la información crítica de una organización contra amenazas internas y externas. La implementación exitosa de estos objetivos puede ayudar a garantizar la confianza, la integridad y la disponibilidad de la información, lo que a su vez contribuye al éxito y la reputación de la organización.

La Dirección de **AGR *OUTBOUND SOLUCIONES*** se compromete a proporcionar los recursos técnicos y humanos necesarios para que la POLÍTICA INTEGRADA se imponga y difunda en todas las áreas y niveles de la empresa, siendo entendida y revisada para que sea el marco de referencia para la consecución de los objetivos, metas y programas establecidos por la empresa. Para su aplicación efectiva es necesario el apoyo a los mismos por parte tanto de Dirección como de toda la empresa, así como de proveedores y clientes y de todas las partes interesadas.

En León a 28 de 01 de 2025

Comité de Dirección