

## **POLÍTICA DE CALIDAD**

**CTI TECNOLOGÍA Y GESTIÓN S.A. (S.M.E.)** (en adelante CTI) es la empresa de servicios, filial de INFORMA D&B y CESCE, que se dedica a la Externalización de Procesos de Negocio BPO (Business Process Outsourcing) y a Soluciones Tecnológicas aplicadas a Servicios de Pagos, Servicios IT y Data Management.

La **Dirección de CTI**, consciente de la importancia que tiene la Calidad como factor clave para conseguir la satisfacción de los clientes y la competitividad de la Empresa, ha desarrollado e implantado un modelo de gestión conforme a la norma ISO 9001:2015 y ha establecido una **Política de Calidad que se sustenta en las siguientes premisas:**

1. Conocer y satisfacer las **necesidades y expectativas de nuestros clientes**, así como los requisitos legales y reglamentarios que resulten de aplicación en cada caso.
2. La **motivación y compromiso de todo el personal** en el desarrollo, aplicación y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
3. Procurar una **mejora continua de la eficiencia de nuestros procesos** que nos permita ser competitivos y obtener la **satisfacción del cliente**.

Como consecuencia de este planteamiento, **nuestros esfuerzos se orientan en los siguientes ámbitos de actuación:**

- **Informar y Formar** adecuadamente a todo el personal para que realicen sus actividades con los niveles de Calidad esperados.
- Difundir los objetivos, valores y principios asociados a una **Cultura de Calidad** a todos los niveles de la Organización.
- Medir la Satisfacción y recabar las quejas y sugerencias de los Clientes internos y externos, utilizando dicha información para **mejorar continuamente el servicio y el Sistema de Gestión de la Calidad**.

**La Dirección de CTI se compromete a:**

1. **Divulgar** la presente Política de Calidad, a todos los niveles y departamentos, con el propósito de garantizar su comprensión y continua aplicación por parte del personal de CTI.
2. **Proporcionar** los recursos, humanos y materiales, para lograr el cumplimiento de esta Política de Calidad.
3. **Revisar** periódicamente la Política de Calidad y adecuarla a las exigencias de un mercado cada vez más competitivo y un entorno en constante evolución.

Fdo: David Plaza  
Director General

Alcobendas, 25 de febrero de 2021

