

# POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

---

En **MEDIAPOST** somos especialistas en marketing relacional. Ayudamos a las empresas a crear y mantener relaciones comerciales responsables y sostenibles con sus clientes mediante soluciones personalizadas que se apoyan en el conocimiento, la innovación, la empatía, el compromiso y la transparencia

Nuestras seis unidades de negocio: **Quantic, Galanta, Vocex, Geobuzón, Directia y Kova** ponen a disposición de las empresas un servicio completo e individualizado que garantizará el éxito de sus campañas. Estamos especializados en diferentes áreas de marketing, desde business intelligence y geomarketing, programas de fidelización e incentivos, servicios de contact center, buzoneo y publicidad directa, logística promocional en el punto de venta y transformación del canal estancos.

Además, siendo fieles a los cambios que arroja la sociedad, incorporamos tecnologías como la Geolocalización, el Geomarketing o DYS a nuestra gama de herramientas que proveerán a nuestro Cliente de un servicio plenamente eficiente y a la vanguardia de la innovación.

Buscamos dar el mejor servicio a nuestros clientes y para ello trabajamos día a día en:

- Un sistema de gestión para garantizar la mejora y el seguimiento y medición de nuestros procesos internos, así como de la satisfacción de nuestros clientes
- La atención personalizada al cliente: se mantiene el cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes para asegurar un servicio eficaz.
- Formando y motivando continuamente a nuestro personal que está formado por un grupo de profesionales con amplia experiencia y de ese modo facilitamos a nuestros clientes un alto asesoramiento en materia de marketing
- Cumplir con los requisitos legales, los requisitos de los clientes y cualquier otro requisito de las partes interesadas que la organización considere pertinente.

En nuestra compañía también nos preocupamos por alcanzar y demostrar una sólida responsabilidad con el entorno que nos rodea, siendo uno de nuestros principales compromisos la protección del medio ambiente, en especial la prevención de la contaminación de nuestra actividad en la medida de lo posible. Para ellos seguimos las siguientes líneas de actuación:

- Cumplir las exigencias de la legislación vigente y otros requisitos que la organización suscriba.
- Introducir los procesos de mejora continua que permitan un avance permanente en nuestra gestión ambiental.
- Hemos puesto en marcha un proyecto llamado “Mi Planeta” que demuestra nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.
- Mejorar la formación y comunicación de todos nuestros empleados y personal que trabaja en nuestro nombre para los temas relacionados con el Medio Ambiente.

Otro compromiso que tiene nuestra compañía es promover un cambio positivo en la Sociedad a través de ideas transformadoras. Nuestro objetivo es difundir el mensaje de personas extraordinarias cuyas ideas despiertan una conciencia crítica y contagian valores universales. Para ello hemos puesto en marcha “**Ideas Imprescindibles**” para así aunar y transmitir todas las acciones de Mediapost en materia de Responsabilidad Social Corporativa.



Todos estos compromisos están soportados por un sistema de gestión y control basado en las normas internacionales **UNE –EN ISO 9001:2015 y UNE EN ISO 14001:2015** que nos permite garantizar la mejora continua de la eficacia del sistema implantado en MEDIAPOST y en la definición de nuestra **VISIÓN, MISIÓN, VALORES Y COMPETENCIAS** que se definen a continuación:

## **Visión**

La cultura de marketing relacional de Mediapost hace que veamos de manera integrada en la organización a cada uno de nuestros clientes.

El **conocimiento, la innovación, la empatía, el compromiso y la transparencia** son los principios que vertebran nuestra visión y nuestra manera de relacionarnos con nuestros clientes y colaboradores. Los valores que acompañan a cada una de nuestras acciones reflejan nuestra ética y forma de ser, siendo siempre generosos compartiendo nuestra experiencia, cercanos y accesibles ante los retos, coherentes en nuestro desempeño y respetuosos con el entorno, las relaciones y la sociedad en general.

## **Misión**

Nuestra misión es desarrollar vínculos entre las empresas y sus clientes para fidelizarles y rentabilizar sus relaciones comerciales buscando los máximos ingresos por cliente. Cada unidad de negocio que conforma la estructura de Mediapost tiene una Misión propia y definida

<b>Unidad de negocio</b>	<b>Misión</b>
<b>QUANTIC SOLUTIONS</b>	Experta en Business Intelligence, Quantic provee a sus clientes de la inteligencia necesaria para tomar las mejores decisiones estratégicas a través de sus servicios de data management, data analytics, BI o Geomarketing.
<b>GALANTA</b>	Especializada en soluciones de captación, incentivación y fidelización, Galanta desarrolla vínculos entre las empresas y sus clientes, red de distribución o fuerza de ventas a través de programas de fidelización e incentivos.
<b>VOCEX CALL CENTER</b>	Vocex Call Center ayuda a las empresas a crear y fortalecer las relaciones con sus clientes a través de sus servicios de contact center: telemarketing, atención al cliente y post venta y soluciones de back office.
<b>GEOBUZÓN</b>	Líder en distribución publicitaria y buzoneo, Geobuzón proporciona tecnología al servicio del buzoneo que optimiza la planificación y distribución de las campañas para que las empresas se dirijan a su público objetivo y tenga una trazabilidad completa
<b>DIRECTIA</b>	La tecnología como pilar para una gestión logística y punto de venta más eficiente y sostenible en todos los procesos de almacenamiento, manipulación, almacenaje y distribución.

## Valores

Los valores que acompañan a cada una de nuestras acciones reflejan nuestra ética y forma de ser, siendo siempre generosos compartiendo nuestra experiencia, cercanos y accesibles ante los retos, coherentes en nuestro desempeño y respetuosos con el entorno, las relaciones y la sociedad en general.

- Generosidad: Somos accesibles, creemos en compartir el conocimiento y somos valientes ante los retos.
- Confiabilidad: La comunicación, la transparencia y la cercanía nos ayudan a comprender tus necesidades y a poder resolverlas.
- Compromiso: Acompañamos a nuestros clientes en el proceso de sus campañas, aportando valor para que sean óptimas en tiempo, forma y recursos.
- Respeto: Cuidamos las relaciones con los colaboradores, los clientes, las personas y la sociedad. Estamos convencidos del respeto al medio ambiente y comprometidos con la Agenda 2030 de Naciones Unidas.
- Innovación: Aportamos soluciones a través del análisis y la experiencia, siempre desde una visión positiva y resolutive de la situación.
- Coherencia: Cumplimos con nuestros objetivos y compromisos, siendo coherentes en nuestras acciones e inspirando a los colaboradores en hacer, demostrar, cumplir y dar ejemplo.

## Competencias

Toda persona que trabaja en Mediapost debe velar por nuestros valores y nuestra cultura y para ello han de poseer las siguientes competencias "Globales"

- Trabajo en equipo: coopera en todo momento compartiendo un objetivo común. Desarrolla el trabajo con confianza en los demás, pasión compromiso y solidaridad. Acepta el liderazgo y potencia las capacidades individuales y del equipo.
- Comunicación: comparte toda la información necesaria puntualmente. Se expresa de manera clara, precisa y responsable, asegurando en todo momento la comprensión del mensaje.
- Orientación al cliente: es sensible a los objetivos y necesidades de los clientes; ejecuta sus actividades con eficacia y eficiencia y está muy pendiente de los resultados obtenidos para fortalecer las relaciones con los clientes.
- Orientación a resultados: enfoca el trabajo para alcanzar sus objetivos individuales y potenciar los resultados generales de su área y de la organización. Mantiene un rendimiento estable, fija prioridades y toma decisiones teniendo en cuenta riesgos e impacto económico de sus acciones.
- Participa para construir: actúa con iniciativa y aporta ideas creativas con el objetivo de mantener un proceso de mejora continua. Se adapta con flexibilidad a los cambios que la organización precise.

Además, nuestros líderes han de poseer unas competencias específicas que denominamos de “Desarrollo”

- Conocimiento estratégico: tiene un enfoque integral, comprende el funcionamiento global de la empresa, es consciente de la influencia de su labor en el resto de las áreas. Entiende las claves del negocio, diseña y responde con una estrategia realista y con desarrollo de las personas de su equipo.
- Toma de decisiones: fija una línea de actuación adecuada en el momento oportuno, y, basándose en el análisis de las diferentes opciones y el impacto en el negocio, para alcanzar los objetivos establecidos. Asumiendo con responsabilidad y compromiso los riesgos.

La Dirección a través de la política aquí expresada mantiene su más firme compromiso para alcanzar y mantener la mejora continua en todas nuestras actividades y garantiza que los principios de la compañía aquí propuestos son entendidos, implantados y mantenidos en todos los niveles de la organización.

**La Dirección**  
**02/01/2018**

