

POLITICA DE CALIDAD

La Política de Calidad de Nova BPO Barcelona está orientada hacia la satisfacción de sus clientes y la consecución de unos índices de rentabilidad que le permitan mantener una posición sólida en el mercado y garantice la continuidad de su actividad, lo cual se fundamenta en los aspectos básicos:

- ❖ Un interés constante por la optimización de sus procesos, para mantener el nivel de calidad más alto posible con la rentabilidad más elevada.
- ❖ La incorporación de nuevos servicios a su oferta para ampliar el nivel de colaboración con los clientes actuales y poder acceder a otros clientes potenciales, aumentando en ambos casos el volumen de negocio.

La Dirección de Nova BPO Barcelona considera que la consecución de estos logros viene determinada por los siguientes requisitos:

- ❖ Proporcionar soluciones personalizadas, de acuerdo con las necesidades de cada cliente.
- ❖ Alcanzar y mantener los niveles de calidad garantizados al cliente.
- ❖ Desarrollar la capacidad de resolver con eficacia y rapidez cualquier situación imprevista que pueda afectar negativamente al servicio.
- ❖ Cumplir con la legislación aplicable a la actividad de Nova BPO.
- ❖ Ofrecer al cliente un trato ético y amable que permita mantener una relación duradera y provechosa.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para cumplir con los requisitos, la Dirección de Nova BPO Barcelona considera necesarias las siguientes acciones:

- ❖ Desarrollar un análisis continuo de las necesidades de los clientes, para una mejora también continua de los procesos y de la oferta de servicios.
- ❖ Mantener una preocupación constante por la satisfacción de los clientes.
- ❖ Contar con la colaboración de los mejores profesionales y utilizar la mejor tecnología más avanzada.
- ❖ Aplicar rigurosamente todas las directivas del Sistema de Gestión de la Calidad que se ha implantado en la organización, de acuerdo con la norma **ISO 9001:2008**.

Esta política de Calidad debe ser entendida y asumida por todo el personal de la organización de Barcelona, empezando por su Dirección General, del mismo modo que los Objetivos de Calidad que se definirán cada año.



NOVA BPO, S.L.

Jordi Cancio Ramírez
Director General