

## POLITICA DE CALIDAD

La Política de Calidad de Nova BPO está orientada hacia la satisfacción de sus clientes en los diferentes sectores en los que interviene (sector farmacéutico, sanitario, bancario e industrial) 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.

### Alcance de la certificación

Diseño de aplicaciones y servicios de gestión documental a través de la imagen y el BPO.

### Misión, Visión y Valores

#### *Misión*

Ser un grupo líder a nivel nacional en Gestión Documental y en BPO, orientado a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, hacer crecer a nuestros profesionales y contribuir al desarrollo de la firma.

Integridad, eficiencia, innovación y capacidad de adaptación son rasgos que definen a NOVA BPO. El objetivo de la firma es estar un paso por delante de la competencia y superar siempre las expectativas marcadas, intentando generar un impacto en nuestros clientes.

#### *Visión*

Ofrecer la mejor calidad posible, acorde con las exigencias de nuestros clientes, logrando la diferenciación y la mayor diversidad de servicios con total expansión (estatal, nacional e internacional).

#### *Valores*

Nuestro éxito nace de las personas que componen nuestros equipos. El desarrollo personal y profesional de cada una de ellas es lo que posibilita el crecimiento sostenible de nuestro negocio.

Nuestros clientes son lo más importante para nosotros, y todas las personas que trabajamos en NOVA BPO focalizamos nuestro trabajo diario para conocer y satisfacer sus necesidades actuales y anticiparnos a las futuras.

Creemos en la cultura del respeto y la responsabilidad: Tratarnos con respeto y confianza es la piedra angular de nuestros valores. El respeto también describe nuestra actitud hacia nuestros socios y proveedores.

La Dirección de Nova BPO 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.

Para cumplir con los requisitos, la Dirección de Nova BPO 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 9001:2015.

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

**Jordi Cancio Ramírez**  
Director General

