

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: Tratarlos 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

