

## **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 viabilidad y el buen funcionamiento de la compañía.

Esto se vertebra en dos líneas estratégicas:

- ❖ Un enfoque en los procesos y su optimización, con el objetivo de la mejora continua en calidad y productividad.
- ❖ Un enfoque en el cliente, escuchar y atender las necesidades del cliente para personalizar nuestras soluciones.

## **ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN**

Externalización y digitalización de procesos de negocio.

## **MISIÓN, VISIÓN Y VALORES**

### *Misión*

Ser un grupo líder a nivel nacional en Business Process Outsourcing, 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 en calidad y precio.

### *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 enfoque constante en la satisfacción de los clientes.
- ❖ Enfoque en los procesos y la tecnología.
- ❖ Aplicar 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



NOVA BPO, S.L.