

Konecta

POLÍTICA DE CALIDAD KONECTA

INDICE

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	3
2. COMPROMISOS QUE ASUME KONECTA EN MATERIA DE CALIDAD.....	3

11 de julio de 2.017

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto de este documento es definir las Líneas de Acción de Konecta en materia de Calidad.

Konecta se dedica principalmente a la externalización de procesos de negocio (BPO), abarcando desde la planificación y ejecución de tareas internas de front office y back office hasta el control de actividades de agentes externos. La compañía se adapta constantemente a las necesidades del mercado mediante:

- La orientación al Cliente y la capacidad de crecer con él dando respuesta a sus necesidades en cada momento.
- La voluntad constante de innovar y adaptar con agilidad nuevas soluciones.

2. COMPROMISOS QUE ASUME KONECTA EN MATERIA DE CALIDAD

La Dirección de Konecta, consciente del compromiso que contrae con sus clientes y con el entorno, ha establecido un Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas 9001 y estándar COPC, para el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y orientado a obtener los siguientes compromisos generales:

- Suministrar productos que satisfagan los requisitos y las expectativas de los Clientes.
- Identificar y asegurar la comunicación interna de los requisitos del Cliente.
- Establecer programas de formación permanentes que permitan disponer de personal con un alto nivel de cualificación para el desempeño de las tareas.
- Dotar a todos los servicios de un control de Calidad que asegure el cumplimiento de los requisitos pactados con cada Cliente.
- Implicar y motivar al personal con objeto de buscar su participación en la gestión, desarrollo y aplicación del Sistema de Gestión.
- Cumplir con la legislación y reglamentación aplicable, así como con otros requisitos adquiridos voluntariamente.
- Mantener contacto permanente con clientes y proveedores con objeto de colaborar de manera conjunta en la mejora de los servicios prestados.

Estos compromisos se concretan y despliegan en objetivos y metas específicos, dentro de un proceso de **mejora continua** acorde con sus recursos e impactos ocasionados.