

# POLÍTICA DE CALIDAD

Madrid, 10 de diciembre de 2020

# Konecta





# ÍNDICE

1

PROPOSITO Y CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

2

ÁMBITO DE APLICACIÓN

3

COMPROMISOS

4

ACTUALIZACIÓN Y REVISIÓN

La presente Política de Calidad establece los principios básicos de Grupo Konecta (en adelante, Konecta, la Empresa, la Sociedad o la Compañía) en materia de calidad, resultando apropiada a los fines y necesidades de la Sociedad.

**P** Antes de imprimir este documento, asegúrese de que es necesario. Proteger el medio ambiente está en nuestras manos.

**P** Before printing this document, be sure it is necessary. It is in our hands to protect the environment.

## 1.- PROPOSITO Y CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

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.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Política es de aplicación global para todas las entidades de Konecta y está respaldada por la Dirección general y el Consejo de administración de la compañía. Cualquier persona que la integra es responsable de promover los principios y compromisos recogidos en la presente Política en Konecta.

## 3.- COMPROMISOS EN MATERIA DE CALIDAD

Konecta cuenta con un Sistema de gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001, orientado siempre a:

- Que los servicios que se presten satisfagan los requisitos y las expectativas de los clientes.
- Que asegure la comunicación interna de los requerimientos del cliente.
- Que cuente con un Plan de formación accesible a todo el personal trabajador de Konecta.
- Que dote a todos los servicios de un control de calidad que asegure el cumplimiento de los requisitos pactados con cada cliente.
- Que fomente la participación del personal trabajador en el desarrollo y aplicación del Sistema de Gestión.
- Que vele por el cumplimiento de la legislación y reglamentación aplicable, así como de cualquier otro compromiso adquirido voluntariamente.
- Que mantenga el contacto permanente con clientes y proveedores con objeto de colaborar de manera conjunta en la mejora de los servicios prestados.

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

## 4.- ACTUALIZACIÓN Y REVISIÓN

Se revisará y actualizará, en su caso, la Política de Calidad, para ajustarla a los cambios que sufra el modelo de negocio de Konecta o como consecuencia de la aprobación de normativa de directa aplicación, velando por la efectividad de la misma y su cumplimiento.

Esta Política de calidad se ha sido elaborada por el área de Calidad de la compañía y ha sido ratificado por el Consejo de administración de la sociedad el 10 de diciembre de 2020.