

POLÍTICA DE QUALIDADE

Madrid, 10 de dezembro de 2020

Konecta





ÍNDICE

- 1 FINALIDADE
- 2 ÂMBITO DE APLICAÇÃO
- 3 COMPROMISSOS
- 4 ATUALIZAÇÃO E REVISÃO

Esta Política de Qualidade estabelece os princípios básicos do Grupo Konecta (doravante, Konecta, a Empresa, a Sociedade ou a Companhia) em termos de qualidade, sendo adequada aos objetivos e necessidades da Empresa.

1.- FINALIDADE

A Konecta dedica-se principalmente à terceirização de processos de negócio (BPO), abrangendo desde a planificação e execução de tarefas internas de front office e back office até ao controlo das atividades de agentes externos.

A empresa adapta-se constantemente às necessidades do mercado através de:

- Orientação para o cliente e capacidade de crescer com ele, respondendo sempre às suas necessidades.
- Vontade constante de inovar e adaptar novas soluções com agilidade.

2.- ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Esta Política tem uma aplicação global em todas as entidades Konecta e é endossada pela Direção Geral e pelo Conselho de Administração da empresa. Qualquer pessoa que faça parte dela é responsável por promover os princípios e compromissos contidos nesta Política da Konecta.

3.- COMPROMISSOS EM TERMOS DE QUALIDADE

A Konecta possui um Sistema de Gestão da Qualidade baseado na Norma ISO 9001, sempre orientado para:

- Que os serviços prestados cumpram os requisitos e expectativas dos clientes.
- Que garanta a comunicação interna dos requisitos do cliente.
- Que tenha um Plano de formação acessível a todos os trabalhadores da Konecta.
- Que preste todos os serviços com um controlo de qualidade que garanta o cumprimento dos requisitos acordados com cada cliente.
- Que estimule a participação do pessoal no desenvolvimento e aplicação do Sistema de Gestão.
- Que zele pelo cumprimento da legislação e regulamentação aplicáveis, bem como de qualquer outro compromisso feito voluntariamente.
- Que mantenha o contacto permanente com clientes e fornecedores, a fim de colaborar conjuntamente na melhoria dos serviços prestados.

Esses compromissos serão concretizados em objetivos e metas específicas, dentro de um processo de melhoria contínua, de acordo com os recursos e impactos causados.

4.- ATUALIZAÇÃO E REVISÃO

A Política da Qualidade será revista e atualizada, quando apropriado, para se adequar às alterações sofridas pelo modelo de negócio da Konecta ou como consequência da aprovação de regulamentos diretamente aplicáveis, garantindo a sua eficácia e conformidade.

Esta Política da Qualidade foi elaborada pela área de Qualidade da empresa e foi ratificada pelo Conselho de Administração Sociedade em 10 de dezembro de 2020.