

## **1. Objetivo**

Garantizar la excelencia en la prestación de servicios de BPO, Gestión de Cobranzas, Contact Center, Visitas, y alianzas transaccionales para el recaudo y pagos de servicios públicos y privados. Buscamos satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, mediante la mejora continua de nuestros procesos y el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

## **2. Alcance**

La política de calidad de Coguasimales Services S.A.S. aplica para los procesos certificados bajo la norma ISO 9001:2015.

## **3. Normativa aplicable**

Norma Técnica NTC-ISO Colombiana 9001:2015 “Sistemas de Gestión de Calidad”

## **4. Desarrollo**

Coguasimales Services S.A.S. presta servicios de BPO en modalidades tales como la Gestión de Cobranzas y Contact Center, Visitas; así como, alianzas transaccionales para el recaudo y pagos de servicios públicos y privados, corresponsalías bancarias, entre otras, soportado en la mejora continua de nuestros procesos, velando por el cumplimiento de los requisitos legales y los reglamentarios aplicables.

Para garantizar el cumplimiento de la norma ISO 9001: 2015, la política de calidad establece los siguientes compromisos:

- Proporcionar servicios de alta calidad que cumplan con los requisitos y expectativas de nuestros aliados.
- Mejorar continuamente nuestros procesos para aumentar la eficiencia y la efectividad en la prestación de servicios y la satisfacción de las partes interesadas.
- Cumplir con la normativa legal y reglamentaria aplicable en todas nuestras operaciones.
- Promover una cultura de calidad en toda la organización, fomentando la participación activa de todos los colaboradores.
- Fomentar la comunicación abierta y transparente con nuestros aliados para entender sus necesidades y expectativas.
- Identificar los peligros inherentes al Sistema, valorando los riesgos con el fin de generar los respectivos controles y acciones de mitigación.

- Implementar prácticas sostenibles y responsables en todas nuestras operaciones para minimizar nuestro impacto ambiental, fomentando el uso eficiente de recursos, la responsabilidad social empresarial y la reducción de emisiones de carbono, con el fin de contribuir activamente a la mitigación del cambio climático y promover la sostenibilidad en nuestras actividades y entre nuestras partes interesadas.

La Alta Dirección se compromete a disponer de los recursos humanos y materiales necesarios para cumplir con los requisitos de las actividades que se desarrollan, los objetivos y mejorar continuamente la eficacia de nuestro sistema de Gestión de Calidad. Esta política de la calidad es revisada anualmente para su adecuación al contexto de la organización y dirección estratégica.

Se firma en San José de Cúcuta, el 15 de mayo del 2024.

Paula Sánchez  
Gerente de SGC

Laura Yamile Buendía Ramírez  
Gerente