

# Política de calidad

Customer Operation Success S.A.S se compromete a ofrecer los servicios de contact center y BPO, para satisfacer las necesidades de los clientes según sus requerimientos, apoyados en un talento humano idóneo y tecnológico a la medida para el mejoramiento continuo de nuestros procesos.

Versión 03  
Fecha de emisión 09/02/2022

Felipe Samper Strouss  
Gerente General

# Objetivos de calidad

- Ofrecer servicios de Contact center Y BPO, para aumentar la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa.
- Cumplir con los requisitos del cliente para satisfacer sus necesidades.
- Garantizar la entrega oportuna de los servicios en los tiempos establecidos.
- Mantener y potencializar el recurso humano en sus competencias.
- Utilizar los recursos tecnológicos de manera eficaz y eficiente.
- Mejorar continuamente la eficacia de los procesos.

Versión 02

Fecha de emisión 26/01/2022

Felipe Samper Strouss

Gerente General

# Alcance sistema de gestión de calidad

Prestación de los servicios de contact center y BPO para el sector empresarial.

Versión 02  
Fecha de emisión 26/01/2022

Felipe Samper Strouss  
Gerente General

# Misión

Ofrecemos servicios de contact center y BPO (business process), implementando diferentes herramientas outsourcing de comunicación e interacción brindando soluciones integrales a la medida de las solicitudes de nuestros clientes, contando con personal idóneo, confiable y el adecuado respaldo tecnológico.

Versión 02

Fecha de emisión 04/02/2022

Felipe Samper Strouss

Gerente General

# Visión

En el 2023 seremos una empresa líder en la externalización de procesos de negocios BPO (Business Process Outsourcing), siendo reconocidos como uno de los mejores contact center de latino américa, por su innovación tecnológica, alto grado de eficacia, talento humano idóneo y confiable, así como su compromiso con el desarrollo sostenible para nuestros grupos de interés.

Versión 03

Fecha de emisión 04/02/2022

Felipe Samper Strouss

Gerente General

# Valores corporativos

**Responsabilidad:** Cumplir a cabalidad con las necesidades de nuestros clientes y empresa.

**Confidencialidad:** Reserva de la información y elementos existentes de la empresa.

**Calidad:** optimización y buen manejo de nuestros procesos y con los servicios ofrecidos.

Versión 02  
Fecha de emisión 26/01/2022

Felipe Samper Strouss  
Gerente General



**Materialización de riesgos.**

**Pérdida del certificado del SGC ISO 9001:2015.**

**CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS SGC.**

**Pérdida de clientes.**

**Afectación de la Imagen y reputación de la organización.**

**Pérdidas económicas.**

