



# Nuestra Organización y su Política de Calidad





# Acerca de BPONE

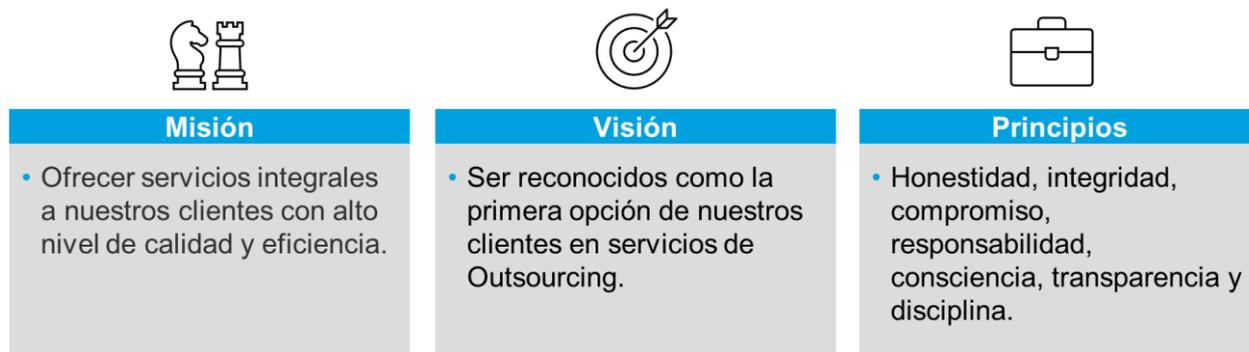
Somos una organización empresarial conformada por empresas relacionadas e independientes especialistas en brindar servicios de “**Outsourcing**” con amplia experiencia en tres segmentos estratégicos: **BPO (Business Process Outsourcing)**, **ITO (Information Technology Outsourcing)** y **KPO (Knowledge Process Outsourcing)**.



Tenemos oficinas en **Colombia, Ecuador, Perú, Estados Unidos de Norteamérica y España**, liderada por profesionales con alto nivel de experiencia en servicios de “**Outsourcing**” que tienen como objetivo contribuir a la mejora de la productividad y los resultados de las empresas mediante la externalización y optimización de las actividades operacionales, funciones y procesos (*no core*), mejorando el nivel de servicio, así como la reducción de sus costos operativos mediante la especialización, sinergias y economías de escala, permitiendo que nuestros clientes se enfoquen en el desarrollo de las actividades principales de su *Core Business*.

Contamos con un equipo de profesionales comprometido en brindar el mejor servicio aplicando las mejores prácticas del mercado y orientado al cumplimiento de la promesa de valor frente a nuestras partes interesadas.

Buscamos la excelencia y ser reconocidos como la primera opción de nuestros clientes en servicios de “**Outsourcing**”. Honestidad, integridad, compromiso, responsabilidad, consciencia, transparencia y disciplina, son los principios que nos representan como una organización sólida y comprometida con Dios para brindar un servicio con la más alta calidad. Nuestra **misión, visión y principios** con los siguientes:



# Integrador de soluciones de Outsourcing



## BPO | Business Process Outsourcing

- Contabilidad
- Cumplimiento Tributario
- Tesorería
- Nómina
- Selección y Búsqueda de Talento
- Soporte a Recursos Humanos
- Gestión de Compras
- Recaudación de Cartera Comercial
- Logística Inversa
- Fuerza de Ventas
- Order to cash
- Inventarios
- Back office



## ITO | Information Technology Outsourcing

- Inteligencia Artificial (IA) en P2P y O2C
- Diseño y administración de proyectos
- Business Intelligence (BI)
- Implementación de plataformas digitales
- Expediente Azul
- Representación de Zoho
- QTime
- Implementación CRM / ERP



## KPO | Knowledge Process Outsourcing

- Diagnósticos Preventivos Fiscales
- Consultoría Financiera y Contable
- Due Diligence Corporativo
- Reclamo de Impuestos
- Asesoría Tributaria
- Asesoría Legal
- Seguridad y Salud Ocupacional
- Outplacement
- Orientación al Personal
- Business Coaching
- Formación y Consultoría

# Política de Calidad

**BPONE THE BEST PROFESSIONAL OUTSOURCING** está comprometido en brindar servicios de “**Outsourcing**” a sus clientes en búsqueda de la excelencia, asegurando que los servicios que brinda a sus clientes sean seguros, confiables y cumplan con los requisitos legales y reglamentarios aplicables, asegurando también el cumplimiento de los requisitos del cliente, los objetivos estratégicos, la aplicación de los valores organizacionales y el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

Así mismo, **BPONE** es responsable de que sus procesos sean oportunos y eficaces, estableciendo a sus colaboradores programas de formación permanentes, los cuales permiten disponer de un equipo de profesionales con un alto nivel de cualificación para desempeñar las actividades propias de su objeto social.

Sus actividades están encaminadas en la búsqueda de satisfacer las necesidades de sus clientes, así como de sus partes interesadas y procesos de mejora continua a través de su Sistema de Gestión de Calidad (SGC), orientado hacia la satisfacción del cliente, cumpliendo con los requisitos legales aplicables conforme a la norma **ISO 9001:2015**.

## Objetivos de Calidad:

- ✓ **Mejorar la satisfacción del cliente:** Medir el índice de satisfacción del cliente y obtener como resultado un **90%** promedio de acuerdo con las encuestas de satisfacción realizadas de forma anual.
- ✓ **Cumplimiento normativo:** Mantener un índice de cumplimiento normativo del **95%** en todas las áreas de servicio, mediante revisiones internas periódicas trimestrales de los procesos.
- ✓ **Mejorar la eficiencia operativa en los servicios:** Reducir el tiempo (horas) contempladas para la prestación de los servicios en un **5%** semestral para garantizar una mayor utilidad sin que se afecte la percepción del mismo, esta reducción podría estar relacionada mediante la automatización y optimización de tareas si fuera aplicable.
- ✓ **Capacitación y desarrollo del personal:** Evaluar las competencias del personal anualmente y lograr que más del **90%** del personal haya mejorado su desempeño gracias a la formación y capacitación.

# BP ONE

THE BEST PROFESSIONAL OUTSOURCING

*Be Positive*

**Katty Cárdenas**

CEO

[kcardenas@bp-one.com](mailto:kcardenas@bp-one.com)

Cel. +593 99 648 9282

**Javier Candiotti**

Country Manager USA

[jcandiotti@bp-one.com](mailto:jcandiotti@bp-one.com)

Cell. +1 (805) 328-7901

**Carlos Mejía**

Country Manager España & Colombia

[cmejía@bp-one.com](mailto:cmejía@bp-one.com)

Cel. +34 674965159

**Fabio Gamarra**

Country Manager Colombia

[fgamarra@bp-one.com](mailto:fgamarra@bp-one.com)

Cel. +57 317 6487742

**Jim Suasnabar**

Country Manager Perú

[jsuasnabar@bp-one.com](mailto:jsuasnabar@bp-one.com)

Cel. +51 994 637 182