



POLÍTICA DE CALIDAD COS GLOBAL SERVICES

COS es una empresa fuertemente **orientada al cliente**, que busca la **continua mejora en la prestación de sus servicios**. Desde el año 2004, COS tiene implantado un sistema de gestión de calidad basado en los requisitos de la norma internacional ISO 9001, que mejora de forma continua, tomando como referencia el contexto y la estrategia de la Organización.

La Política de Calidad de COS refleja este compromiso hacia la calidad y satisfacción del cliente, estableciendo un marco de referencia para la definición de objetivos de calidad y planes orientados a la mejora continua de nuestro sistema de gestión de la calidad.

La **Política de la Calidad** de COS se fundamenta en los siguientes **principios**:

- Conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, así como los requisitos pertinentes de las partes interesadas relevantes para el sistema de gestión de la calidad.
- Cumplir con todos y cada uno de los requisitos legales de aplicación, así como otros suscritos voluntariamente.
- Impulsar la excelencia operativa, potenciando una cultura de la mejora continua y la excelencia en la gestión con el objetivo de incrementar la competitividad y la creación de valor para el cliente y otros grupos de Interés.
- Implicar a todos los trabajadores de la organización y a terceros que trabajen en su nombre a participar en el Sistema de Calidad de la Organización.
- Garantizar la formación y capacitación profesional de nuestro personal mediante planes de formación anuales.
- Concienciar a todos los empleados y colaboradores en la cultura "*Customer Centric*", orientada al aumento continuo de la satisfacción del cliente.
- Gestionar la prestación de los servicios de forma eficaz y eficiente, dentro de un ciclo de vida que permita la mejora continua de los procesos, que nos permita ser competitivos.
- La mejora e innovación tecnológica constante, orientada a la optimización de nuestros procesos y con el objetivo final de incrementar la satisfacción de nuestros clientes.

La **Dirección de COS se compromete a que su política de calidad**, integrada dentro de su sistema de gestión, **sea entendida, implantada y actualizada en todos los niveles de la organización, y esté disponible** para todas las partes interesadas relevantes.

La **Dirección de COS se compromete a mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad** mediante el establecimiento y seguimiento de objetivos e indicadores y realización de auditorías y revisiones periódicas.

Tres Cantos, 15 de enero de 2021
Laura Gomez Moral
Dirección General COS Global Services

