



POLÍTICA DE CALIDAD

Sistema Gestión Calidad

Codificación:	GC-PO-001
Versión:	7
Fecha:	10/04/2025

POLÍTICA DE CALIDAD

	POLÍTICA DE CALIDAD Sistema Gestión Calidad	Codificación:	GC-PO-001
		Versión:	7
		Fecha:	10/04/2025

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA	3
5. HISTORIAL DE CAMBIOS.....	4
6. APROBACIÓN	4

	POLÍTICA DE CALIDAD Sistema Gestión Calidad	Codificación:	GC-PO-001
		Versión:	7
		Fecha:	10/04/2025

1. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad tiene como objetivos:

Alinear estratégicamente a Opciones Administrativas S.A.S. con su propósito organizacional, los estándares de calidad, el compromiso de mejora continua y el cumplimiento de los requisitos legales, del cliente y de la compañía.

Impulsar la Reimaginación de procesos, actuando como un motor para el equipo mediante la implementación de la metodología **MASC**. Esto permitirá identificar **nuevas eficiencias** y fomentar la **mejora continua** a través de la **dinamización de los procesos**, a través de:

- **Cultura y dinamización:** Apoyar la optimización de la última milla en todos los procesos.
- **Ruta de servicio:** Maximizar la satisfacción del cliente a través de nuestra *Ruta de Servicio*.

2. ALCANCE

La presente política aplica a todos los colaboradores de Opciones Administrativas y las partes interesadas pertinentes para la organización.

3. DEFINICIONES

Política: Intenciones y dirección de una organización, como la expresa formalmente su alta dirección.

Estrategia: Plan para lograr un objetivo a largo plazo o global.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

4. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA

Somos una BPO, donde nuestros clientes nos confían la tercerización de sus procesos más importantes: talento, IT y corporativo, en donde a través de la estrategia de OA se busca brindar confianza y respaldo en sus operaciones, definiendo lineamientos de calidad para:

- Promover la **alta satisfacción del cliente** con calidad, oportunidad, integridad y buen servicio, cumpliendo con los requisitos legales bajo los mejores estándares.

	POLÍTICA DE CALIDAD Sistema Gestión Calidad	Codificación:	GC-PO-001
		Versión:	7
		Fecha:	10/04/2025

- Dinamizar y respaldar a los procesos en la optimización de la última milla, definiendo **nuevos controles** enfocados a la **minimización de riesgos** y eficiencias que buscan **incentivar la mejora continua**.

Nuestra estrategia se basará en un trabajo colaborativo en pro del crecimiento y mejora continua de OA.

5. HISTORIAL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO		
Versión	Fecha	Descripción del Cambio.
1	08/20/2019	Elaboración del documento.
2	26/02/2020	Se incluye el texto “aumentar la satisfacción del cliente”.
3	03/08/2022	Se ajusta el propósito y contexto de la política.
4	08/08/2022	Se ajusta el propósito de la política de acuerdo con los cambios en la extensión del alcance de la certificación de ISO 9001:2015.
5	01/07/2023	Se ajusta el propósito de la política de acuerdo con los cambios enmarcados en la nueva planeación estratégica y la renovación de la certificación ISO 9001:2015.
6	13/06/2024	Se actualiza el contenido de la política de calidad
7	09/04/2025	Se actualiza el contenido de la política y objetivos de calidad, actualizando los lineamientos para el año 2025.

6. APROBACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Cargo: Asistente de Calidad	Cargo: Líder SGI	Cargo: Gerente General