

Política de Calidad para la Gestión de Correspondencia

Edición externa para clientes y contratistas - conforme con ISO 9001:2015

Objeto

Esta política ofrece a clientes y socios transparencia y confianza respecto a los servicios administrativos y de correspondencia prestados por BackOffice Outsourcing Sp. z o.o. Trabajamos conforme a ISO 9001:2015, garantizando calidad, puntualidad, cumplimiento legal y coherencia con la política de seguridad de la información.

Alcance de los servicios

- Recogida, registro y asignación de correspondencia entrante
- Preparación, envío y archivo de correspondencia saliente
- Gestión de ePUAP, e-Delivery, CRM y correo tradicional
- Digitalización y almacenamiento seguro de documentos
- Informes operativos y estadísticas conforme a los SLA

Normas y cumplimiento

- Sistema de gestión documental conforme a ISO 9001:2015
- Cumplimiento del RGPD, la Ley Postal polaca y la normativa de e-Delivery
- Uso del sistema seguro COK (<https://cok.com.pl>)
- Auditorías internas y revisiones periódicas por la dirección

Objetivos de calidad

- Registro de documentos entrantes dentro de las dos horas siguientes a su recepción
- Envío de correspondencia saliente el mismo día de su preparación
- Digitalización y registro del 100% de los documentos
- Seguimiento de KPI y aplicación de mejoras

Infraestructura y seguridad

Los servicios utilizan escáneres profesionales, equipos Toshiba e-Studio, el sistema COK con copias de seguridad, cifrado y control de acceso por funciones.

Reclamaciones

Notificaciones: bok@backofficeoutsourcing.de. Plazo objetivo de tramitación: hasta siete días laborables. Los formularios están disponibles en la página Archivos.

Ámbito y colaboración

Prestamos servicios en toda la Unión Europea, tanto in situ como a distancia, mediante contrato de outsourcing o poder. El personal recibe formación y cada cliente cuenta con un responsable de proyecto.

Documentación

La documentación completa de ISO 9001, incluidas instrucciones y listas de control, está disponible para clientes previa solicitud con fines de auditoría o control.

Traducción informativa. En caso de discrepancia, prevalece el original en polaco.