



**POLÍTICA DE CALIDAD ANNA GROUP SAS BIC
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

AG-SGSST-P0-004
Versión 002
14/11/2023

POLÍTICA DE CALIDAD - SGC

En Anna Group SAS BIC , estamos comprometidos con la prestación de servicios de aseo, mantenimiento y jardinería de la más alta calidad, respaldados por nuestros sólidos valores corporativos. Nuestra política de calidad refleja nuestro firme compromiso con la satisfacción de nuestros clientes, la mejora continua y la responsabilidad social, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo.

Nuestros Principios

Nuestra política de calidad se basa en los siguientes principios fundamentales:

- **Satisfacción del Cliente:** Nuestro éxito depende de la satisfacción de nuestros clientes. Nos esforzamos por entender y superar sus expectativas, ofreciendo servicios que cumplen con los más altos estándares de calidad y confiabilidad.
- **Mejora Continua:** Buscamos constantemente la excelencia en todo lo que hacemos. A través de la revisión y mejora continua de nuestros procesos, garantizamos que nuestros servicios sean cada vez más eficientes y efectivos.
- **Responsabilidad Social:** Como Sociedad BIC, somos conscientes de nuestro impacto en la sociedad. Promovemos prácticas de responsabilidad social corporativa que contribuyen al bienestar de nuestras comunidades y al desarrollo sostenible.
- **Compromiso Ambiental:** Reconocemos la importancia de preservar y proteger nuestro entorno. Nos esforzamos por minimizar nuestro impacto ambiental a través de prácticas sostenibles y la gestión responsable de recursos naturales.
- **Seguridad y Salud en el Trabajo:** La seguridad y salud de nuestro personal son de máxima importancia. Implementamos medidas de prevención y capacitación para garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable.



**POLÍTICA DE CALIDAD ANNA GROUP SAS BIC
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

AG-SGSST-P0-004
Versión 002
14/11/2023

Valores Corporativos

En Anna Group SAS BIC , nuestros valores corporativos son la base de nuestra cultura y nuestra forma de trabajar:

1. **Respuestas rápidas:** Somos una empresa enfocada en gestionar de manera eficiente el cierre de PQRS, garantizando tiempos de respuesta ágiles y efectivos.
2. **Enfoque en resultados:** Contamos con OKR's por área, lo que nos permite mantener un control riguroso, presentar resultados a la alta dirección, y tomar decisiones estratégicas que impulsen el crecimiento y mejoren la calidad de la empresa. Esta metodología también nos facilita gestionar cambios oportunos en procesos y áreas clave.
3. **Crecimiento constante:** Con nuestra fuerza comercial y operativa, orientamos nuestro crecimiento en función de cierres exitosos, adquisición de leads, y control del churn.
4. **Servicio al cliente:** Nos comprometemos a generar cercanía y garantizar que nuestros clientes se conviertan en promotores de nuestras soluciones. Escuchamos activamente, brindamos respuestas centradas en la experiencia del usuario, y utilizamos el feedback para mejorar continuamente.
5. **Efecto WOW:** Innovamos constantemente, integrando herramientas tecnológicas que optimizan nuestra operación, mejoran el perfil de nuestro equipo operativo, y emplean maquinaria que reduce tiempos y aumenta la eficiencia.

Nuestra política de calidad y valores corporativos son una guía constante para nuestros procesos y operaciones, y estamos dedicados a su mejora continua. Anna Group SAS BIC se esfuerza por ser un referente en la prestación de servicios de aseo, mantenimiento y jardinería en Colombia y más allá, aportando valor a nuestros clientes y a la sociedad en su conjunto.



**POLÍTICA DE CALIDAD ANNA GROUP SAS BIC
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

AG-SGSST-P0-004
Versión 002
14/11/2023

OBJETIVOS DE CALIDAD

Para cumplir con nuestra política de calidad y vivir nuestros valores corporativos, nos comprometemos a:

1. Cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y otros estándares aplicables, asegurando su implementación y revisión continua.
2. Evaluar y satisfacer continuamente las necesidades y expectativas de nuestros clientes, estableciendo métricas de satisfacción y realizando encuestas periódicas.
3. Mejorar la eficiencia y la calidad de nuestros servicios mediante la implementación de sistemas de respuestas rápidas y oportunas a los requerimientos y solicitudes de nuestros clientes, midiendo tiempos de respuesta y resoluciones efectivas.
4. Asegurar la responsabilidad de la Alta Dirección mediante el seguimiento y cumplimiento de OKRs, realizando revisiones mensuales, trimestrales, semestrales, y anuales para garantizar la alineación continua con los objetivos estratégicos de la empresa.
5. Impulsar el crecimiento constante a través de la expansión de nuestra base de clientes y el incremento de nuestra cuota de mercado, estableciendo y revisando metas mensuales, trimestrales, semestrales, y anuales de adquisición de leads y control del churn.
6. Promover la responsabilidad social mediante el cumplimiento de nuestra condición de empresa BIC (Beneficio e Interés Colectivo), midiendo el impacto social y ambiental de nuestras acciones y reportando avances anualmente.

COMPROMISO ALTA DIRECCIÓN - SGC

La alta dirección de **Anna Group SAS BIC** respalda plenamente esta política de calidad y se compromete a comunicarla, entenderla y asegurar su implementación en toda la organización, por tanto se compromete a:

Liderar la implementación del SGC: La alta dirección liderará activamente la implementación y el mantenimiento del SGC, proporcionando los recursos necesarios y garantizando su efectividad, asignando los responsables



**POLÍTICA DE CALIDAD ANNA GROUP SAS BIC
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

AG-SGSST-P0-004
Versión 002
14/11/2023

correspondientes para garantizar la implementación y oportunidades de mejora al interior de la organización.

Comunicar Nuestra Política de Calidad: Nos aseguraremos de que la Política de Calidad y los valores corporativos sean comunicados de manera efectiva a todos los niveles de la organización y que sean entendidos y respaldados por todos los empleados.

Promover la Participación y el Compromiso: Fomentaremos la participación y el compromiso de todos los empleados en la mejora continua de la calidad, brindando oportunidades para la retroalimentación y la contribución.

Evaluar el Desempeño del SGC: Revisaremos y evaluaremos regularmente el desempeño del SGC y tomaremos medidas para abordar cualquier desviación o área de mejora.

Mantener la Certificación ISO 9001: Nos comprometemos a mantener nuestra certificación ISO 9001 y a cumplir con los requisitos y estándares de calidad que establece.

Invertir en el Desarrollo del Personal: Promoveremos el desarrollo y la capacitación del personal en temas de calidad, seguridad y salud en el trabajo, y sostenibilidad, para garantizar que estén equipados para cumplir con nuestros compromisos.

Control de cambios - Documento

Nº	Fecha	Descripción del cambio
01	23/07/2022	Aprobación de la versión 001 del documento.
02	14/11/2023	Modificación de Valores Corporativos y Objetivos del SGC (Rev Gerencia)

Revisado y aprobado: Óscar Javier Garnica López y Andrea Bernal Laverde

Representantes Legales de Anna Group S.A.S. BIC.