



POLÍTICA DE CALIDAD

ARNAL es un grupo de empresas, que opera desde 1971, dedicado al sector de los Servicios Profesionales con ámbito de actuación estatal. Para ello, pone a disposición de sus clientes un alto grado de experiencia y de cualificación profesional con el objetivo de prestar un servicio eficiente y de la máxima calidad.

ARNAL, sigue afrontando su transformación con el objetivo de adaptarse a las nuevas necesidades del mercado y de la sociedad para, de esta forma, ser un modelo de referencia en conocimiento profesional, servicio e innovación.

Se ha profundizado en la transformación de las tres líneas de negocio, BPO and legal Services, Real Estate, Asesoramiento Empresarial y Bufete Jurídico, para dotarlas de una estructura y organización más moderna e implementar de una forma más extensiva el uso de las recientes tecnologías.

La Dirección de **ARNAL** entiende que los tiempos actuales requieren una adecuación importante de la prestación de los servicios y, además, el entorno del mercado, así como el volumen que se ha adquirido, requieren potenciar todo aquello relacionado con la marca, la organización interna, la tecnología y el posicionamiento de mercado. Los cambios afrontados no varían nada, al contrario, refuerzan la apuesta por la calidad y la obtención de un alto grado de satisfacción de nuestros clientes ya sean las entidades financieras o los clientes de éstas.

Conscientes de la importancia de nuestro compromiso con la calidad y la satisfacción del cliente, estructuramos nuestro desarrollo a través de un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015, basado en los siguientes principios:

- **COMPROMISO** con nuestros clientes y partes interesadas, cumpliendo siempre con sus exigencias y requisitos con el objetivo de satisfacer sus necesidades, respetando los requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba, manteniendo siempre un comportamiento ético y responsable.
- Identificar el contexto de nuestra organización y determinar los riesgos y oportunidades con el fin de conseguir una **MEJORA CONTINUA** de la organización. Considerando la **CALIDAD** como elemento estratégico en la organización y concienciar y motivar a los profesionales sobre la importancia de la implantación y desarrollo de un sistema de la calidad.

- Entendemos que los servicios profesionales, en su versión más actual, necesitan de un profundo componente de INNOVACIÓN, no sólo reducida al ámbito del uso de las tecnologías, sino también en la búsqueda de nuevas fórmulas para prestar los servicios, más acordes con las expectativas que los clientes tienen acerca de nuestra actuación.
- **IMPLICACIÓN** de todo el personal en la consecución de nuestros objetivos internos y hacer partícipes a todos y cada uno de los empleados en la mejora de la empresa, realizando un **TRABAJO EN EQUIPO**.
- **ATENCIÓN PERSONALIZADA**, ya que cada uno de nuestros clientes dispone de una persona o departamento de contacto que gestionará su caso y le atenderá, informará y asesorará en cualquier punto de la tramitación. Estará a su disposición para aclarar cualquier duda que pudiera surgir.
- Fomentar y promover la prevención integral, mediante la protección activa de la seguridad y salud de los trabajadores.
- El equipo humano que forma **ARNAL** posee un alto grado de conocimiento y amplia **EXPERIENCIA**, lo que le garantiza una alta profesionalidad durante todo el proceso. Disponemos de herramientas tecnológicas que nos permiten un seguimiento y control del proceso de trabajo para evitar errores y disfunciones, prestando un mejor servicio y una mejor información a nuestros clientes.

Para llevar a cabo todo esto, la Dirección General establece todos los medios y recursos necesarios para implementarlos, así como para que esta política sea conocida, entendida y llevada a práctica por todos los niveles de la organización.

Joan Piñol Arnal

Director General