



POLITICA DE QUALITAT

ARNAL és un grup d'empreses, que opera des de 1971, dedicat al sector dels Serveis Professionals amb àmbit d'actuació estatal. Per a això, posa a disposició dels seus clients un alt grau d'experiència i de qualificació professional amb l'objectiu de prestar un servei eficient i de la màxima qualitat.

ARNAL, segueix afrontant la seva transformació amb l'objectiu d'adaptar-se a les noves necessitats del mercat i de la societat per, d'aquesta manera, ser un model de referència en coneixement professional, servei i innovació.

S'ha aprofundit en la transformació de les tres línies de negoci, BPO and legal Services, Real Estate, Assessorament Empresarial i Bufet Jurídic, per dotar-les d'una estructura i organització més moderna i implementar d'una forma més extensiva l'ús de les recents tecnologies.

La Direcció de **ARNAL** entén que els temps actuals requereixen una adequació important de la prestació dels serveis i, a més, l'entorn del mercat, així com el volum que s'ha adquirit, requereixen potenciar tot allò relacionat amb la marca, l'organització interna, la tecnologia i el posicionament de mercat. Els canvis afrontats no varien gens, al contrari, reforcen l'aposta per la qualitat i l'obtenció d'un alt grau de satisfacció dels nostres clients ja siguin les entitats financeres o els clients d'aquestes.

Conscients de la importància del nostre compromís amb la qualitat i la satisfacció del client, estructurarem el nostre desenvolupament a través d'un Sistema de Gestió de la Qualitat d'acord amb la Norma UNE-EN-ISO 9001: 2015, basat en els següents principis:

- **COMPROMÍS** amb els nostres clients i parts interessades, complint sempre amb les seves exigències i requisits amb l'objectiu de satisfer les seves necessitats, respectant els requisits legals aplicables i altres requisits que l'organització subscriu, mantenint sempre un comportament ètic i responsable.
- Identificar el context de la nostra organització i determinar els riscos i oportunitats per tal d'aconseguir una **MILLORA CONTÍNUA** de l'organització. Considerant la **QUALITAT** com a element estratègic en l'organització i conscienciar i motivar els professionals sobre la importància de la implantació i desenvolupament d'un sistema de la qualitat.

- Entenem que els serveis professionals, en la versió més actual, necessiten d'un profund component d'INNOVACIÓ, no només reduïda a l'àmbit de l'ús de les tecnologies, sinó també en la recerca de noves fórmules per a prestar els serveis, més d'acord amb les expectatives que els clients tenen sobre la nostra actuació.
- IMPLICACIÓ de tot el personal en la consecució dels nostres objectius interns i fer partícips a tots i cada un dels empleats en la millora de l'empresa, realitzant un TREBALL EN EQUIP.
- ATENCIÓ PERSONALITZADA, ja que cadascun dels nostres clients disposa d'una persona o departament de contacte que gestionarà el seu cas i l'atendrà, informarà i assessorarà en qualsevol punt de la tramitació. Estarà a la seva disposició per aclarir qualsevol dubte que pogués sorgir.
- Fomentar i promoure la prevenció integral, mitjançant la protecció activa de la seguretat i salut dels treballadors.
- L'equip humà que forma **ARNAL** posseeix un alt grau de coneixement i àmplia EXPERIÈNCIA, el que li garanteix una alta professionalitat durant tot el procés. Disposem d'eines tecnològiques que ens permeten un seguiment i control del procés de treball per evitar errors i disfuncions, prestant un millor servei i una millor informació als nostres clients.

Per dur a terme tot això, la Direcció General estableix tots els mitjans i recursos necessaris per implementar-los, així com perquè aquesta política sigui coneguda, entesa i portada a pràctica per tots els nivells de la organització.

Joan Piñol Arnal

Director General