

BackOffice Outsourcing Sp. z o.o.
04-036 Varsovia
Stanów Zjednoczonych 72/12
KRS 0000470010
PIN 1132867570
REGON 146791818



EORI: PL113286757000000

GLN: 5909000891012

Registro de Operadores Postales del Reino Unido: B-00516

Entrega electrónica: AE:PL-38861-91008-BSUUT-28

<https://backofficeoutsourcing.es>

Política de calidad sobre el tratamiento de la correspondencia

BackOffice Outsourcing Sp. z o.o.
Versión externa para clientes y contratistas
(cumple con la norma ISO 9001:2015)

Objeto del documento

El objetivo de esta política es proporcionar a nuestros clientes y socios comerciales transparencia y confianza en relación con los servicios de back office y gestión de correspondencia prestados por BackOffice Outsourcing Sp. z o.o.. Operamos basándonos en los requisitos de la norma ISO 9001:2015, garantizando una alta calidad, puntualidad y el pleno cumplimiento de las normativas legales y las políticas de seguridad de la información.

Alcance de los servicios

- recepción, registro y archivo de la correspondencia entrante
- preparación, transmisión y archivo de la correspondencia saliente
- soporte para ePUAP, e-Delivery, CRM y canales de correo tradicionales
- digitalización de documentos y almacenamiento seguro de los mismos
- informes operativos y estadísticas de acuerdo con el SLA

Normas y cumplimiento

- El sistema de gestión de documentos cumple la norma ISO 9001:2015
- Cumplimos las disposiciones del RGPD, la Ley Postal y la Ley de entrega electrónica.
- Disponemos de un sistema seguro de registro COK (<https://cok.com.pl>)
- Todo el proceso de servicio está sujeto a auditorías internas periódicas y a revisiones de la gestión.

Principales hipótesis cualitativas

- Registro del documento entrante: hasta 2 horas después de la recepción
- Envío de la correspondencia saliente: el día de su preparación
- 100% de documentos digitalizados y registrados en el sistema
- Seguimiento de los indicadores de calidad (KPI) y de las actividades de mejora

Infraestructura y seguridad

Llevamos a cabo nuestros servicios utilizando herramientas modernas:



- Escáneres de documentos Fujitsu ScanSnap SV600/iX500
- Dispositivos Toshiba e-Studio (9029A, 330AC, 528P)
- Sistema de registro COK (certificado, con copia de seguridad)
- cifrado de datos y acceso basado en derechos

Reclamaciones y notificaciones

Dirección de correo electrónico para envíos: bok@backofficeoutsourcing.de

Formulario de reclamación: <https://backofficeoutsourcing.es/es/archivos/>

Plazo de tramitación: hasta 7 días laborables

Ámbito territorial

Prestamos servicios a clientes de toda la Unión Europea, garantizando el cumplimiento de las normativas nacionales y comunitarias. Prestamos nuestros servicios tanto en un modelo in situ (en las instalaciones del cliente) como totalmente a distancia.

Principios de cooperación

- El servicio se presta sobre la base de un contrato de externalización o un poder notarial
- Los empleados reciben formación sobre calidad, seguridad y protección de datos
- Cada cliente tiene un gestor de proyecto dedicado (Project Manager)

Documentos y anexos

La documentación completa de correspondencia ISO 9001 (incluidos procedimientos, instrucciones y listas de comprobación) está disponible para su inspección o auditoría previa solicitud.