

 	<b>DIRECTRICES ESTRATÉGICAS</b>		<b>CODIGO:</b>	GG-OT-01
			<b>VERSION:</b>	1
			<b>FECHA:</b>	02/01/2022

**ALCANCE GRUPO NOVUS LTDA:**

“Tecnología y Logística, venta y activación de tarjetas de crédito, emisión de pólizas de seguros y alianzas comerciales para traslado de fondo de pensiones”.

**ALCANCE PAGOS AUTOMATICOS DE COLOMBIA SAS GOPASS:**

“Servicios de transacciones electrónicas mediante el sistema integrado RFID”.

**MISIÓN (GRUPO NOVUS LTDA):**

Grupo Novus LTDA, provee servicios para transformar la comercialización de seguros, colocación y venta de productos financieros y traslado de fondo de pensiones, por medio de la innovación, teniendo al cliente como principal actor en la cadena, buscando nuevos canales, medios y productos que proporcionen satisfacción y calidad en el servicio.

Por medio de nuestra amplia red logística, nos concentramos en ofrecer, mensajería especializada y paquetería con los más altos estándares de responsabilidad y bioseguridad que su empresa requiere para llegar a su cliente final.

**MISIÓN (PAGOS AUTOMATICOS DE COLOMBIA SAS):**

Pagos Automáticos de Colombia S.A.S, provee servicios mediante un ecosistema de movilidad diseñado especialmente para clientes que pueden pagar los parqueaderos, los peajes, el combustible del vehículo, las compras en comercios y adquirir servicios, a través de un TAG.

**VISIÓN (GRUPO NOVUS LTDA):**

Para el año 2026, El grupo Novus LTDA será un referente en servicios integrales de venta telefónica de productos financieros, seguros, gestión de traslado de fondos de pensiones y comercio tecnológico, en el ámbito nacional e internacional.

<b>Elaboró:</b> Javier E. Castañeda Sánchez	<b>Revisó:</b> Laura Ibarra Puche	<b>Aprobó:</b> Miguel Camacho – Laura Ibarra
Coordinador QHSE / <b>Fecha:</b> 15/12/2021	Gerente Administrativa y de Talento Humano / <b>Fecha:</b> 30/12/2021	Gerente General, Gerente Administrativa y Talento Humano / <b>Fecha:</b> 02/01/2022

 	DIRECTRICES ESTRATÉGICAS		<b>CODIGO:</b>	GG-OT-01
			<b>VERSION:</b>	1
			<b>FECHA:</b>	02/01/2022

### **VISIÓN (PAGOS AUTOMATICOS DE COLOMBIA SAS):**

Para el año 2026, Pagos Automáticos de Colombia S.A.S Gopass será un referente en servicios de movilidad para pagar los parqueaderos, los peajes, el combustible del vehículo, las compras en comercio, todo esto a través de un TAG.

### **POLÍTICA DE CALIDAD GRUPO NOVUS LTDA**

Grupo Novus LTDA es una empresa que se dedica a ofrecer una variedad de productos, logística y seguridad vial, entre otros; como productos financieros, seguros y gestión de traslado de fondos de pensiones. Nos comprometemos a brindar comodidad, bienestar y preservación de los más altos estándares de calidad, efectividad y cumplimiento de los requisitos legales aplicables y los establecidos en la norma **NTC ISO 9001:2015**.

La organización se compromete a mantener e incrementar la confianza de nuestros clientes y demás partes interesadas, prestando servicios de acuerdo con sus requerimientos y apoyados en la competencia del personal calificado para su atención e implementación de la mejora continua de nuestros procesos mediante la utilización de herramientas y recursos técnicos e incrementando la participación en el mercado.

### **POLITICA DE CALIDAD PAGOS AUTOMATICOS DE COLOMBIA S.A.S GOPASS**

Pagos Automáticos de Colombia S.A.S (Gopass), es una empresa dedicada a desarrollar servicios de movilidad, asegurando la mejor experiencia en viajes con la compra y activación de un TAG, el cuál ayudara a evitar filas en los diferentes lugares; garantizando la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes a través de los procesos de mejora continua establecidos en los requisitos de la norma **NTC ISO 9001: 2015**.

Como empresa nos comprometemos a mantener e incrementar la confianza y fidelidad de los clientes y partes interesadas, realizando y atendiendo las diferentes consultas o dudas e implementando procesos de comunicación asertiva apoyados en la competencia de nuestros profesionales y recursos tecnológicos, para lograr una mejora continua de la eficacia de los diferentes procesos y actividades.

 	<b>DIRECTRICES ESTRATÉGICAS</b>	<b>CODIGO:</b>	GG-OT-01
		<b>VERSION:</b>	1
		<b>FECHA:</b>	02/01/2022

## OBJETIVOS DE CALIDAD

- Realizar seguimiento en el Sistema de Gestión de Calidad acorde con los requisitos de la Organización.
- Implementar canales efectivos de comunicación directa con el cliente a fin de comprender sus necesidades para establecer planes de mejoramiento.
- Analizar para mejorar el cumplimiento de los niveles de servicio con los clientes.
- Implementar acciones formativas en materia de Servicio al Cliente y Calidad.

Para alcanzar los objetivos establecidos las compañías están comprometidas con:

- Desarrollar, implementar, mantener y mejorar continuamente su Sistema de Gestión de Calidad con el objetivo de ofrecer un servicio confiable a nuestros Clientes.
- Atención continuada y personalizada al cliente, comprendiendo sus necesidades a través de una comunicación fluida y directa.
- Establecer los objetivos con relación al aumento de la satisfacción de los clientes, reducción del número de incidentes y mejora en los tiempos de respuesta.
- Cumplir con los requisitos del negocio, legales o reglamentarios y las obligaciones contractuales.
- Realizar actividades de formación y concienciación en materia de gestión de procesos e incidencias para todo el personal.
- Establecer las medidas necesarias para garantizar la disponibilidad del servicio, comprometidos en los acuerdos de nivel de servicio, así como la continuidad del negocio.

NATURALEZA DE LOS CAMBIOS		
Nro. de CAMBIO	DESCRIPCION	FECHA
0	Estructuración de un documento que describa la parte de Direccionamiento Estratégico tanto del Grupo Novus Ltda como de Pagos Automáticos de Colombia Gopass.	02/01/2022