

La Dirección de **NIVI GESTIONES ESPAÑA**, consciente de la relevancia que hoy en día tiene para la empresa satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, pone en juego los recursos necesarios para conseguir que sus actividades de **servicios de recuperación de créditos, notificación y recaudación de sanciones administrativas en outsourcing por cuenta de las administraciones públicas emitidas a ciudadanos extranjeros y el servicio de intermediación entre acreedores y empresas de alquiler de coches para el hallazgo de los datos del arrendatario**, obtengan un reconocimiento público definitivo mediante el establecimiento de un Sistema Integrado de Calidad, Gestión Ambiental, Gestión de Seguridad de la Información y Responsabilidad Social, basado en los requisitos que establecen las normas **UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001, UNE-EN ISO 27001 e IQNet SR10**.

MISIÓN

Aportar soluciones efectivas a los problemas de cobro e impagos, poniendo al servicio de nuestros clientes nuestra dilatada experiencia. Servicios externalizados de recaudación internacional de créditos.

Prestar un servicio basado en nuestro compromiso con la seguridad de la información y la mejora continua de nuestros sistemas de información, con la protección del Medio Ambiente, con la Responsabilidad Social de nuestra organización, y con la mejora continua de nuestro desempeño ambiental, potenciando la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación.

VISIÓN

Alcanzar la excelencia en las actividades de su competencia, contribuyendo a la satisfacción de nuestros clientes y de los usuarios en general.

Satisfacemos las necesidades de nuestros clientes, asegurando la confidencialidad de los datos gestionados por NIVI GESTIONES ESPAÑA, así como la disponibilidad de los sistemas de información, tanto en los servicios ofrecidos a los clientes como en la gestión interna, aportando una capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia, y restableciendo el funcionamiento de los servicios críticos en el menor tiempo posible, evitando alteraciones indebidas en la información, promoviendo la concienciación y formación de nuestro equipo humano, así como fomentando la responsabilidad social, la seguridad, respeto al medio ambiente y la minimización de su impacto a través de la prevención de la contaminación como principal objetivo.

VALORES

- | | | |
|------------------|--------------------------|-----------------|
| ❖ Sostenibilidad | ❖ Compromiso | ❖ Innovación |
| ❖ Respeto | ❖ Orientación al cliente | ❖ Participación |
| ❖ Integridad | ❖ Orgullo de pertenencia | ❖ Proactividad |

POLITICA DE GESTIÓN

Nuestra Política de Gestión y Planificación Estratégica, se orienta a conseguir la máxima satisfacción, generando la mayor confianza en nuestros clientes y usuarios, siendo traducida a través de los siguientes principios:

- ❖ Servir a nuestros clientes retándonos continuamente para alcanzar los máximos niveles de satisfacción a través del cumplimiento de sus requisitos y necesidades, así como a través del fomento de la mejora continua de la calidad de nuestros productos y servicios, ofreciendo una atención personalizada que permita adoptar la mejor solución posible en cada proyecto.
- ❖ Planificar adecuadamente los procesos claves con el fin de conseguir su eficiente y eficaz desarrollo y desempeño.
- ❖ Mejora continua hacia la excelencia como forma de trabajar, considerando los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.
- ❖ Formar e informar al personal de nuestra organización en la importancia de una gestión de la calidad eficaz y de la conformidad con los requisitos del sistema de gestión de manera que posibilite la mejora continua.
- ❖ Medir periódicamente los niveles de calidad percibidos por nuestros usuarios para mejorar continuamente en nuestros procesos, y con ello, la eficacia de los mismos.
- ❖ Compromiso con una sólida ética laboral, integridad y honestidad, así como con el cumplimiento de la legislación y reglamentación aplicable y otros principios que la organización suscriba, aplicables al alcance y los aspectos ambientales identificados por NIVI GESTIONES ESPAÑA.
- ❖ Implementar todas las medidas necesarias para cumplir la normativa aplicable en materia de seguridad de la información, relativa a la política de seguridad, a la seguridad de edificios e instalaciones y al comportamiento de empleados y terceras personas asociadas con NIVI GESTIONES ESPAÑA en el uso de los sistemas de la información, garantizando la seguridad de la información mediante la aplicación de normas, procedimientos y controles deberán permitir asegurar la confidencialidad, integridad, disponibilidad de la información.

- ❖ Representar un marco de referencia en el establecimiento de objetivos encaminados a la mejora continua y seguridad del sistema, así como a minimizar el impacto ambiental de productos, servicios y actividades y minimizar los riesgos que afecten a la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.
- ❖ Establecer una relación de colaboración y confianza con proveedores, así como estimular entre nuestros proveedores el cumplimiento de los requisitos asumidos.
- ❖ Establecer los mecanismos necesarios para que las partes interesadas sean conocedoras de los principios sobre los que se sustenta la presente política de gestión, de modo que se conozca, comprenda y lleve a la práctica., así como ser sometida a revisión periódica para adecuarla a la reglamentación y requerimientos de todas las partes interesadas implicadas, facilitando para ello los recursos necesarios.
- ❖ Velar por el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información definidas e implantadas por la organización.
- ❖ Respetar los principios de responsabilidad social, tal y como se establecen en la Norma ISO 26000 (Rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los grupos de interés, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto por los derechos humanos).
- ❖ Mantener, revisar y formar sobre el [Código de Conducta](#) que NIVI GESTIONES ESPAÑA ha establecido como marco de comportamiento para empleados y colaboradores, independientemente de su función o situación geográfica.

Madrid, mayo 2021


Administrador Único NIVI GESTIONES ESPAÑA S.L.