

POLÍTICA DE CALIDAD

MAPFRE ESPAÑA está comprometida junto con todo su personal en la satisfacción de los requisitos y las expectativas de los clientes (tanto cliente final como cliente interno) como factor primordial a la hora de conseguir su fidelización.

Asimismo, **tiene el compromiso de mejorar continuamente la eficacia y eficiencia de los Sistemas de Gestión de la Calidad** actuando conforme a la legislación vigente y, por tanto, cumpliendo los requisitos reglamentarios que afectan al servicio.

Todas estas premisas han sido recogidas a través de la **Política de Calidad** definida.

El compromiso fundamental es **ofrecer productos y servicios que, apoyados en los recursos humanos, redes de proveedores y tecnología, superen las necesidades y expectativas de los clientes, mejorando continuamente y cumpliendo ampliamente con los objetivos de calidad fijados por la Dirección.**

Además, dicha Política **es revisada de manera anual por la Dirección**, para asegurar que su contenido es coherente con la política y estrategia llevada a cabo por el personal y con las necesidades y expectativas de los clientes.

MAPFRE ESPAÑA ha difundido esta política a todo el personal para su comprensión y participación por parte de todos, contribuyendo así con nuestra gestión y compromiso para constituir MAPFRE como aseguradora global de confianza.

Para conseguir los fines propuestos, se ha desarrollado un **modelo de gestión que aporta valor a la organización** y se ha establecido actuar en las siguientes líneas:

- Asegurar que los productos y servicios** alcanzan y mantienen **altos niveles de satisfacción** exigidos por los clientes, realizando un seguimiento de su experiencia mediante encuestas y otros medios o sistemas (como entre otros, el control exhaustivo de las quejas y reclamaciones) que permitan una escucha activa y permanente.
- Profundizar en el **conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes**, estableciendo planes estratégicos y objetivos siguiendo dos líneas principales: **dichas necesidades y las líneas estratégicas corporativas.**
- Optimizar el funcionamiento de los procesos a través de la mejora continua** actuando sobre procedimientos, métodos de actuación y relaciones con las partes interesadas.



POLÍTICA DE CALIDAD

- ❑ Promover un **entorno positivo de desarrollo, participación y formación** con los empleados, fomentando experiencias de calidad, como por ejemplo, a través del Voluntariado corporativo.

- ❑ **Controlar y gestionar de manera efectiva todos los centros de gestión**, con el fin de cumplir con los objetivos y obtener un alto grado de calidad de los mismos, haciendo especial hincapié en:
 - **Atención y relación con los clientes**
 - **Calidad de servicio**
 - **Coordinación y organización de las actividades y tareas desarrolladas**
 - **Control de proveedores**

Esta Política se pone en práctica mediante el mantenimiento de Sistemas de Gestión de la Calidad, según las directrices de la norma **UNE-EN-ISO 9001:2015**.

La Dirección impulsa y apoya todas las iniciativas que conducen al cumplimiento de los objetivos que se propongan, proporcionando los recursos y formación necesarios para la consecución de los mismos.

Por todo ello, **en las distintas Áreas afectadas de esta entidad, se mantiene la profesionalidad, compromiso, responsabilidad y trabajo en equipo**, que indudablemente ayuda a conseguir una excelente calidad en el servicio, siendo ésta la mejor garantía de progreso.

