

### Política (5.2)

La política de calidad de la empresa se apoya en los siguientes pilares:

#### Recursos Humanos

Los recursos humanos de la empresa deben ser los adecuados a las exigencias del mercado que pretendemos servir, y han de mantener, a lo largo del tiempo, su alto nivel de profesionalidad a través de eficaces programas de formación continuada.

#### Servicio

El servicio al cliente se ha de entender como un compromiso de la empresa que involucra y compromete a toda la organización. La imagen de la empresa se forma a través de la percepción que nuestros clientes y corresponsales tienen de la actuación de todos y cada uno de nuestros empleados, la referencia para medir la calidad es el grado de satisfacción de sus expectativas.

#### Comunicación.

La base de la atención a nuestros clientes y agentes es una buena comunicación, que sea fluida, profesional y al mismo tiempo cordial, debemos transmitir a nuestros clientes que es para nosotros una satisfacción poder atender sus necesidades y que estamos dispuestos a hacer todo cuanto de nosotros dependa para facilitarles su labor y ofrecerles un servicio de calidad. La buena comunicación es así mismo indispensable dentro de nuestra propia organización a fin de mantener y fomentar un buen clima de trabajo eficiente, cooperativo y solidario.

#### Mejora

Nuestro concepto de la calidad es dinámico, por lo que está sujeto a la mejora continua. La detección y eliminación de errores y duplicidades, el enfoque de nuevos puntos de vista, la adaptación a las necesidades cambiantes de los clientes o a las nuevas condiciones del mercado y en definitiva la propuesta de mejoras en todos los procesos que llevamos a cabo cada día es una tarea de todos y en la que todos debemos estar involucrados. Las ideas, comentarios y críticas de cualquiera de nuestros empleados serán siempre aceptadas y estudiadas por la Dirección. Nuestra herramienta para adaptarnos a las nuevas necesidades en el Programa Anual de Calidad.

#### Innovación.

Se han de perseguir continuamente nuevas fórmulas que permitan mejorar la operatividad y las prestaciones de la empresa, el instrumento para alcanzar más elevadas cotas de calidad es la innovación.

#### Nivel Tecnológico.

La empresa debe incorporar los recursos tecnológicos que fueran necesarios para mantener los niveles de calidad que nuestros clientes demanden. Somos conscientes que la incorporación de nuevas tecnologías es un factor decisivo de calidad y competitividad.

#### Rentabilidad.

La eliminación de errores y del rechazo motivado por el trabajo mal hecho tiene como consecuencia una mejora de la productividad y una reducción de los costes operativos de esa manera la inversión en calidad se traduce en una mejora de la rentabilidad.

#### Satisfacción interna.

La consecución de altos niveles de calidad mejora la imagen de la empresa en el mercado y el concepto que nuestros clientes tienen de nosotros.

#### Compromiso.

La alta dirección se compromete al cumplimiento de los requisitos legales aplicables.