

## POLÍTICA DE CALIDAD DE LA EMPRESA

La Gerencia de Seguros Hermanos Sayas Mazquiarán S.L. considera la Calidad como un factor esencial para el éxito de la empresa y una herramienta eficaz para la Mejora Continua de los procesos de la empresa.

La Política de Calidad de Seguros Hermanos Mazquiarán, S.L. es:

**"CONSEGUIR LA CONFIANZA, PLENA SATISFACCIÓN Y FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE TANTO EN REQUISITOS Y EXIGENCIAS PRESENTES COMO FUTURAS".**

Para conseguir esta confianza, nos centraremos en los siguientes aspectos fundamentales, Seguros Hermanos Sayas Mazquiarán S.L. tiene un equipo profesional, humano y con larga tradición y experiencia en la Mediación de Seguros. Y centra su labor en los siguientes aspectos fundamentales:

- Definición correcta y precisa de los procedimientos a seguir en todos los departamentos.
- Definición correcta de las responsabilidades, las funciones y las relaciones entre todo el personal que realiza, dirige y verifica cualquier trabajo que incida en la Calidad.
- Análisis de las desviaciones sucedidas para aprender de ellas y evitar su repetición.
- Atención a la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.
- Definición y satisfacción de todos los requisitos aplicables a nuestros productos y servicio.
- Enfoque hacia la mejora continua de los procesos.
- Definición de objetivos anuales para y su seguimiento.

Con el Sistema de Gestión de la Calidad lograremos diferenciarnos de la competencia en satisfacción del cliente, eficiencia y una mejor asignación de recursos y, de esta manera, estaremos mejor preparados ante los cambios de todo tipo que puedan producirse en nuestro entorno.

Los requisitos que el Sistema de Gestión de Calidad establece para todas las áreas de la SEGUROS HERMANOS SAYAS MAZQUIARÁN, S.L. se recogen en los procedimientos relacionados en el Manual de Calidad, así como en la documentación que de ellos se deriva y que forman un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma UNE-EN-ISO 9001/2000. Todos debemos conocer y aplicar la documentación referente a nuestras responsabilidades.

Para el cumplimiento de esta Política, es imprescindible la colaboración de todo el personal de la empresa, que debe conocerla, cumplirla y estar convencido de la necesidad de asumir la necesidad de optimizar el servicio al cliente, a través de un constante esfuerzo de mejora.

Gerencia delega en la persona Responsable de Calidad la gestión del Sistema de Calidad implantado.

Firma Gerencia

Fecha: 2011/10/7

