

POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE ILUNION
CORREDURÍA DE SEGUROS

Para cumplir el propósito establecido en nuestra misión y alcanzar la visión, ILUNION Correduría de Seguros define como Política de Calidad asegurar la máxima satisfacción de sus clientes, adoptando para ello un Sistema de Gestión de la Calidad que contribuya a la mejora continua de los procesos empresariales necesarios para prestar un servicio, en todo lo concerniente a la gestión de pólizas de seguros y tratamiento de siniestros único, que haga de éste su principal ventaja competitiva. Para ello, la Dirección se compromete a dotar de los medios, tanto humanos como materiales, necesarios para el desarrollo y despliegue de esta Política en la organización.

Las directrices que emanan de esta Política se pueden resumir en los siguientes objetivos generales:

1. Proporcionar un servicio de calidad que satisfaga tanto a clientes internos como externos, por lo que no solamente hemos de atender y satisfacer sus necesidades, sino que debemos de ser capaces de adelantarnos a sus expectativas, mediante un contacto permanente que nos permita evaluar la percepción que los clientes tienen sobre nuestros servicios, para mejorarlos continuamente.
2. Contar con la flexibilidad necesaria para prever y solventar las posibles incidencias del servicio, supliendo éstas con una orientación clara de servicio e información al cliente.
3. Establecer los mecanismos necesarios para gestionar todos los procesos y permitir su mejora a través de una retroalimentación creativa, que genere una mejora continua de la calidad de los servicios prestados.
4. Consolidar el aprendizaje en el dominio de los procesos de gestión y operativos, mediante su adaptación y mejora continua, para anticiparnos a los requisitos de nuestros clientes en un entorno cambiante y competitivo.
- 5- Velar por la eficiencia de la rentabilidad y la optimización de costes.
- 6- Potenciar la integración social.
- 7 -Fomentar el trabajo en equipo a través de la comunicación interna

Por consiguiente, la Dirección y toda la organización están implicadas en la consecución de la mejora de la calidad de nuestros servicios, asegurando el cumplimiento tanto de los requisitos de nuestros clientes, los legales y reglamentarios como los operativos, los de rentabilidad y competitividad y aquellos otros requisitos que la empresa suscriba.

Estos principios básicos se concretan y despliegan en objetivos específicos de Calidad que son periódicamente evaluados para verificar su cumplimiento y establecer las medidas necesarias en caso que dicho cumplimiento se vea amenazado.

El Sistema de Gestión de la Calidad desarrollado por ILUNION Correduría de Seguros se sustenta en la aplicación y observación estricta de las directrices contenidas en el Manual de la Calidad y en los documentos que en este se referencian.

Las directrices reflejadas en la documentación del Sistema son vinculantes en todos los niveles de la organización. El conocimiento de esta Política y la participación de todos en su implantación es un requisito imprescindible para cumplir nuestra misión y alcanzar los objetivos previstos.



RAQUEL CORREA GARCIA
Directora Gerente

Madrid, 12 abril 2024