

POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DE CNP SEGUROS

La Directora General, como máxima responsable del aseguramiento de la calidad de la compañía, asume el liderazgo para el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad de CNP Seguros.

En este sentido, existe de parte de la Dirección de la compañía una preocupación y orientación constante para el ofrecimiento de mejor calidad y garantía posible de nuestros servicios para la satisfacción de nuestros clientes y resto de las partes interesadas, persiguiendo la mejora permanente además de cumplir con los requisitos legales vigentes.

Conscientes de la importancia de este compromiso con la calidad y la satisfacción estructuramos un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la Norma ISO 9001:2015, basado en los siguientes objetivos:

- Considerar la Calidad como elemento estratégico en la organización, concientizando y motivando al staff de la compañía sobre la importancia de la implantación y desarrollo de un sistema de la calidad.
- Dar cumplimiento a los servicios ofrecidos a nuestros clientes y esforzarnos en superar sus expectativas.
- Desarrollar, controlar y gestionar en forma eficaz los procesos y actividades en la prestación de los servicios.
- Mejorar en forma continua el desempeño de los procesos y la idoneidad de los servicios prestados por CNP Seguros.
- Mejorar continuamente los procesos y asignar de manera eficaz funciones y responsabilidades.
- Mejorar el sistema de gestión de calidad de manera continua.
- Satisfacer las necesidades y expectativas de clientes asegurados, productores, brokers, y canales bancarios asegurando la calidad de los productos y servicios suministrados.
- Cumplir con los requisitos legales vigentes y con otros requisitos que la organización suscriba en el futuro.
- Cumplir con los requisitos aplicables al sistema de gestión de calidad.
- Revisar anualmente los objetivos de calidad para favorecer una mejora continua.
- Conseguir la participación e implicación de todo el personal de CNP Seguros en el cumplimiento y desarrollo del Sistema de Calidad y de esta política, ya que son una pieza vital en la cadena de generación de valor promoviendo la comunicación y la cooperación, y fomentando la generación de sugerencias y propuestas de mejora.

Para llevar a cabo todo esto, la Dirección General establece todos los medios y recursos necesarios para implementarlos, mantenerlos y mejorarlos, así como para que esta política sea incorporada y llevada a la práctica por todos los niveles de la organización