

POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE DE E.P.G. Y SALINAS, S.L.

El objetivo fundamental de E.P.G Y SALINAS, S.L. es ofrecer su servicio de correduría de seguros con una **alta cualificación** en todas sus actividades y con las máximas garantías de **independencia, objetividad y agilidad** que demandan nuestros clientes.

Conscientes de ello, la Dirección de E.P.G. Y SALINAS, S.L. define y participa en la Política de Calidad y Medio Ambiente de su Empresa con la que pretende servir de guía y orientación a todo el personal.

Esta Política de Calidad y Medio Ambiente se concreta en las siguientes líneas de actuación:

- Realizar nuestro trabajo con un grado de calidad exigente que garantice el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios y los especificados por nuestros clientes y así nos diferencie de la competencia, con el interés permanente de evolucionar hacia la **mejora continua** de nuestros procesos y crecer como organización.
- Buscar y mantener la **confianza** del cliente en la Empresa y en la calidad de los servicios que prestamos, comprometiéndonos a dar **seguridad, ética profesional, justicia y actitud correcta** hacia ellos.
- Atender al cliente con **eficacia, cortesía y amabilidad** desde su primer contacto con la Empresa, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
 - o Devolver la llamada al cliente cuando le prometimos.
 - o Informar adecuadamente de la situación al cliente.
 - o Avisar cuando se resuelva la situación
 - o Siempre hablará con el cliente una persona con conocimientos y capacidad y, si no es así, trasladará la gestión a otra con competencia suficiente.
 - o Informar sobre cuánto tardará en resolverse la situación.
 - o Informar sobre alternativas útiles si la situación no se puede resolver.
 - o Informar sobre cómo prevenir posibles situaciones en el futuro.
 - o Informar sobre nuestras gestiones si la situación no se puede resolver de manera inmediata.
- Asegurar una **comunicación interna ágil** y una transmisión de las experiencias entre el personal de la Empresa, desarrollando cauces de información que faciliten la participación, la aportación y el compromiso de nuestro personal con los objetivos de calidad de la Empresa.
- Prevenir la aparición de errores en nuestro servicio, desarrollando un eficiente y eficaz **proceso de control**.
- Crear un **ambiente de trabajo favorable** a la promoción de la calidad en el seno de la Empresa, formando y motivando al personal en relación con la calidad y el trabajo en equipo, que permita el desarrollo profesional y personal de todos sus miembros y la consecución de la calidad requerida, siendo su equipo humano el principal activo de E.P.G. Y SALINAS, S.L. y estableciendo como prioridad el desarrollo de este recurso a través del diseño de planes de formación y promoción, específicos.
- Velar por la **sostenibilidad** en el desarrollo de nuestros procesos, primando en todo momento la **prevención de la contaminación** y la **protección del medio ambiente**, al objeto de disminuir nuestro impacto ambiental.

Fieles a estos principios, los preceptos a cumplir por E.P.G. Y SALINAS, S.L. se recogen en nuestro Sistema de Calidad, que se declara de obligatorio cumplimiento.

Córdoba, a 01 de marzo de 2023



David Salinas Poch
Director General

