

POLÍTICA DE CALIDAD DEL GRUPO SVRNE

En la firme creencia de que la optimización de los recursos de una Entidad, pasa obligatoriamente por la cualificación de todas y cada una de las personas que lo componen, y siendo de la opinión que un proyecto de Mejora Continua debe ser impulsado especialmente por la Gerencia para que sea transmitida de una manera eficaz y motivadora al resto del personal, es por lo que se establece la presente Política de Calidad basada en los siguientes principios:

Principios:

1. Respeto a la legalidad y cumplimiento de los requisitos legales aplicables.
2. Aplicación de Principios de ética profesional de régimen interno, para autorregular nuestro comportamiento y garantizar una mayor transparencia de protección a nuestros clientes.
3. Satisfacer las necesidades de nuestros clientes constituye la orientación prioritaria de nuestra actividad.
 - a) La calidad de servicio ha de aplicarse en el sentido más amplio de la palabra "servicio", no siendo suficiente el cumplimiento rutinario de las labores administrativas. Por el contrario, han de considerarse servicio todas las relaciones mantenidas con los clientes, por lo que todas las comunicaciones que se establezcan con ellos deben ser cuidadas la máximo. En este sentido, el seguimiento continuado de las actividades, el atender con rapidez sus demandas y el anticipar en lo posible sus futuras necesidades deberá ser el modus operandi diario del Grupo.
 - b) Ofrecer unos productos con una permanente y atractiva relación calidad/precio (garantías, rentabilidad...) dentro de unos niveles de riesgo controlados y asumibles.
 - c) Orientar la actividad al servicio de nuestros clientes a través de altos niveles de transparencia y cercanía proporcionando una buena accesibilidad e información a los clientes.
 - d) Alcanzar una calidad para nuestros servicios que coincida con la programada y con la percibida por nuestros clientes.
4. Implicación en el proyecto
5.
 - a) Formar, integrar, motivar y retribuir a toda nuestra plantilla se configuran como los pilares clave de la política de Recursos Humanos.
 - b) Es preciso involucrar a toda la plantilla en el proceso de mejora continua promoviendo la formación necesaria y la comunicación adecuada.
 - c) Asumir el compromiso y la entrega personal como pautas de nuestra actuación profesional.
 - d) La calidad debe dejar de ser un asunto de los técnicos y convertirse en un modo de gestión que involucre a todo el personal de la Entidad.
6. Mejora Continua.

Hay que conseguir la creación de un ambiente de trabajo positivo en el que prevalezca la solución de los problemas frente a la mera persecución de los errores. Reconocer un fallo y aprender a no repetirlo son condiciones esenciales para la mejora continua. Cualquier idea que suponga una mejora debe ser tenida en cuenta e incorporarse al sistema.