

AÑO 2020

**instituto
del Seguro**
de Entre Ríos



POLÍTICA DE LA CALIDAD

San Martín 918
Tel: (0343) 4420100 / Fax: 4208882
C.P: E3100AAT



www.institutoseguro.com.ar

 **SSN** SUPERINTENDENCIA DE
SEGUROS DE LA NACIÓN
Org. de control www.argentina.gob.ar/ssn
Atención al asegurado 0800-666-8400
N° de insc. en SSN 0254

POLÍTICA DE LA CALIDAD del Instituto Autárquico Provincial del Seguro (I.A.P.S.)

En el I.A.P.S. contamos con una trayectoria reconocida en el Mercado Asegurador Argentino, consolidada través de nuestra red comercial, la cual nos permite brindar al mercado nuestra experiencia y conocimiento en la comercialización de SEGUROS.

Con el objetivo de mantener esta trayectoria, continuar creciendo y afianzando nuestra marca, somos conscientes que es necesaria una adaptación permanente y mejora continua, a los fines de hacer frente a los nuevos desafíos que plantea un mercado de clientes cada vez más exigentes.

En este contexto, para poder realizar nuestra misión empresarial, impulsamos una cultura de la calidad que se apoya en:

- ✓ Las características de nuestros colaboradores que sostienen vigentes sus valores y principios, con claros lineamientos políticos de gestión.
- ✓ El compromiso en la implantación y mejora continua de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) que asegure la satisfacción de los requisitos de sus clientes.

Para lo cual promovemos como valores y principios de nuestros colaboradores:

- El Sentido de pertenencia a un equipo de trabajo al servicio del cliente.
- El Compromiso con el cliente, con la empresa y con la efectividad del servicio.
- Fomento de la solidaridad con responsabilidad en el quehacer cotidiano.
- Integridad de proceder con honestidad, rectitud y honradez en cada una de nuestras obligaciones.
- Humanidad, actuando con respeto y sensibilidad para comprender la situación de los demás.

Estas cualidades de colaboración se combinan con los siguientes compromisos:

- Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y demás partes interesadas pertinentes, comprendiendo la importancia de los mismos y contemplando el cumplimiento de los requisitos aplicables.
- La formación permanente de nuestros colaboradores, la vanguardia y mejora continua de sus servicios, acompañando la evolución tecnológica del sector.
- El crecimiento de infraestructura de la empresa, que se realiza con foco en realizar la satisfacción del cliente, y las condiciones laborales de nuestros colaboradores, en forma coherente con la realidad de los resultados económicos de la actividad.
- Atender a nuestros clientes en las mejores condiciones de oportunidad, eficiencia, seguridad y comodidad, garantizando la disponibilidad permanente de una red de servicios asistenciales.
- Brindar transparencia y seguridad en todos los procesos, para obtener la confianza del cliente.
- Mejorar permanentemente la eficiencia, para así garantizar el oportuno reconocimiento de las prestaciones económicas y asistenciales de nuestros clientes.
- Mejorar continuamente la eficacia en los procesos del I.A.P.S., en especial a partir de la retroalimentación de nuestros clientes.
- Asegurar que esta Política de la Calidad se difunde, es entendida y aceptada por el personal del I.A.P.S. y demás colaboradores, con el fin de contribuir al logro de los compromisos asumidos.

El Directorio asegura que esta Política de la Calidad apoya su estrategia y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos y la mejora continua del sistema de gestión.



Tomás Germán Proske
Presidente del IAPS