

POLÍTICAS

# Política de calidad

**RESPONSABLE:**  
DEPARTAMENTO DE  
CALIDAD Y PROCESOS



# ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>04</b>
1.1. Contexto	04
1.2. Estándar de referencia	04
1.3. Compromiso de máximo nivel	04
<b>2. POLÍTICA DE CALIDAD</b>	<b>04</b>
2.1. Difusión, conocimiento y utilización	
2.2. Responsable de la política	04
2.3. Objetivos y líneas de actuación de la política de calidad	05
2.4. Derechos del responsable del Sistema de Gestión de Calidad	05
2.5. Procesos y procedimientos de información	05
2.6. Cláusula de actualización	06
2.7. Aprobación de la política	06

# Control de Versiones

VERSIÓN	CAUSA DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA DEL CAMBIO	FECHA APROBACIÓN ÓRGANO DE GOBIERNO
1	CREACIÓN	DPTO. CALIDAD Y PROCESOS	31/07/2019	26/09/2019

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Contexto

Mutualidad de la Abogacía es una organización con más de siete décadas de existencia por y para los abogados, que está comprometida junto con todos sus empleados, en la satisfacción de los requisitos y las expectativas de sus clientes (tanto mutualistas como clientes internos) como factor primordial a la hora de conseguir una excelente relación en el medio-largo plazo.

Asimismo, tiene el compromiso de mejorar continuamente la eficacia y eficiencia de los procesos, procedimientos, etc. que se incluyen en el Sistema de Gestión de la Calidad, actuando conforme a la legislación vigente y, por tanto, cumpliendo los requisitos reglamentarios que afectan al servicio.

Uno de sus objetivos, es ofrecer a los profesionales del mundo del Derecho y a sus familias las soluciones más ventajosas e innovadoras para cubrir sus necesidades de previsión, ahorro e inversión; creciendo competitivamente mediante la mejora continua de sus productos y servicios, sin que ello repercuta en una disminución de la calidad, y reafirmando sus valores de adaptación a las nuevas tecnologías con el fin de poder ofrecer un servicio de calidad.

Todas estas premisas han sido recogidas a través de la Política de Calidad definida.

### 1.2 Estándar de referencia

La Dirección, con el apoyo de la Junta de Gobierno de Mutualidad de la Abogacía, se responsabiliza y adquiere el compromiso de establecer, e implantar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma UNE-EN-ISO 9001:2015, por el que han de regirse las tareas, procedimientos, instrucciones de trabajo y servicios de la organización.

### 1.3 Compromiso de máximo nivel

La Dirección impulsa y apoya todas las iniciativas que conducen al cumplimiento de los objetivos de gestión de

calidad que se propongan, proporcionando los recursos y formación necesarios para la consecución de éstos.

Es nuestra intención que los objetivos y la estrategia de Mutualidad estén alineados con el óptimo servicio y la satisfacción de las expectativas de los mutualistas, así como que ese alineamiento sea referencia para los distintos procesos que realiza nuestra organización y para todos los empleados en busca de la mejora continua en el Sistema de Gestión de la calidad (SGC) y de la eficacia de los diferentes sistemas sobre los que se sustenta, así como tenerlas disponibles para aquellas personas u organizaciones que lo requieran o estén interesados en ellas.

## 2. POLÍTICA DE CALIDAD

### 2.1 Difusión, conocimiento y utilización

La presente política ha sido elaborada para su utilización por todo el personal de la organización de Mutualidad.

Por tanto, esta Política, impulsada y dirigida por la Dirección, debe ser conocida y aplicada por todas las personas de la organización, para lo cual será divulgada internamente de manera completa y efectiva.

### 2.2 Responsable de la política

Esta política es responsabilidad de la persona responsable del Departamento de calidad y procesos de Mutualidad, quien cuenta con experiencia y conocimientos suficientes en el ámbito de la gestión de procesos, organización de proyectos y calidad.

En este sentido, la persona responsable será quien ostente la competencia de actualizar anualmente esta política, presentarla a la Junta de Gobierno y de velar para que la gestión de procesos y su calidad se desarrollen conforme a lo recogido en esta política.

No obstante, la Junta de Gobierno de Mutualidad ostentará la responsabilidad última de esta política.

### 2.3 Objetivos y líneas de actuación de la política de calidad

Los principios básicos recogidos en el Manual de Calidad van dirigidos a los siguientes aspectos:

- Pretendemos dar respuesta mediante servicios y productos de calidad competentes y eficaces a las exigencias de nuestros mutualistas y garantizar los diferentes canales de comunicación entre las partes interesadas.
- Intentamos una resolución rápida de cualquier dificultad orgánica en nuestras relaciones de atención al mutualista.
- Queremos favorecer permanentemente la actualización de conocimientos de los empleados, puesto que son considerados como factor clave en la consecución de la estrategia que Mutualidad de la Abogacía desea fomentar con sus mutualistas para la consecución de una comunicación abierta y bidireccional.
- Cumplimos las exigencias legales vinculadas a nuestra actividad y a las necesidades del mutualista, referido al asesoramiento en materia de productos y servicios ofrecidos.

Para conseguir los fines propuestos, se ha desarrollado un modelo de gestión que aporta valor a la organización y se ha establecido actuar en las siguientes líneas:

- Asegurar que los productos y servicios alcanzan y mantienen altos niveles de satisfacción exigidos por los mutualistas, realizando un seguimiento de su experiencia mediante encuestas y otros medios o sistemas (como entre otros, el control exhaustivo de las quejas y reclamaciones) que permitan una escucha activa y permanente.
- Profundizar en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los mutualistas, estableciendo planes estratégicos y objetivos siguiendo dos líneas principales: dichas necesidades y las líneas estratégicas corporativas.
- Optimizar el funcionamiento de los procesos a través de la mejora continua actuando sobre procedimientos, métodos de actuación y relaciones con las partes interesadas.

- Evaluación y mitigación de los riesgos, autoevaluación a través de las métricas de funcionamiento.
- Controlar y gestionar de manera efectiva todas las áreas organizativas, con el fin de cumplir con los objetivos y obtener un alto grado de calidad de estos, haciendo especial hincapié en:
  - Atención y relación con los mutualistas.
  - Calidad de servicio.
  - Coordinación y organización de las actividades y tareas desarrolladas.
  - Control de proveedores.

Por todo ello, en las distintas Áreas de esta entidad, se mantiene la profesionalidad, compromiso, transparencia, responsabilidad y trabajo en equipo, que indudablemente ayuda a conseguir una excelente calidad en el servicio, siendo ésta la mejor garantía de progreso.

### 2.4 Derechos del responsable del Sistema de Gestión de Calidad

- a) Recibir comunicación del resto de unidades relevantes de Mutualidad, sobre potenciales mejoras a los procesos atendiendo a mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de estos.
- b) Solicitar información y explicaciones del resto de unidades relevantes de Mutualidad, ante peticiones de cambio de una de las partes de la organización para asegurar que la mejora propuesta sea beneficiosa para toda la cadena y la organización en general.
- c) Gestionar de modo adecuado los recursos con los que cuente la Función de Calidad en los Procesos.

### 2.5 Procesos y procedimientos de información

#### 2.5.1 Información Interna

Dentro del entorno de cumplimiento implantado en la organización de Mutualidad, está establecido un procedimiento de información que asegura una fluida comunicación tanto de forma horizontal, es decir, entre áreas y departamentos del mismo nivel, como vertical, de decir, entre áreas y departamentos jerárquicamente diferentes y en este último caso, tanto

de forma ascendente como descendente.

En este sentido, para desarrollar las tareas de reporte de información y prevención del riesgo, tanto la Dirección General como los responsables de cada departamento, se asegurarán que existe una formación adecuada de sus empleados, una comunicación horizontal y vertical fluida por la que se transmiten los conocimientos necesarios para el desarrollo de las tareas de cada empleado, así como se evalúa la normativa aplicable y su efecto ante cada nueva actuación.

### **2.5.2 Comunicaciones la alta dirección y administración**

El Responsable del departamento de calidad y procesos de Mutuality informará con carácter recurrente a la alta dirección sobre el estado del Sistema de Gestión de Calidad-SGC, mediante informes periódicos que incluirán como se cumplen los indicadores (objetivos) en base a las métricas (ratios de cumplimiento), y se considerará también la auditoría interna anual como documento de evaluación del SGC. También se tendrán en consideración los cambios relevantes en la organización que afectan al alcance del SGC.

Adicionalmente, al menos una vez al año se informará a la Junta de Gobierno sobre el estado del Sistema de Gestión de Calidad en base a los objetivos de este y la estrategia de la organización.

### **2.6 Cláusula de actualización**

Esta Política es revisada de manera anual por la Dirección, para asegurar que su contenido es coherente tanto con el resto de políticas y la estrategia de Mutuality, como con las necesidades y expectativas de los mutualistas.

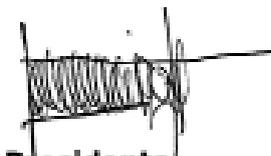
Si en algún momento se produjera cualquier modificación de la presente política, se informará de ello a la Junta de Gobierno de la Entidad para su aprobación.

Independientemente de si se ha producido o no una modificación en algún momento del año, en el último trimestre de cada ejercicio se realizará una revisión de esta política procediendo a actualizarla si fuera necesario.

### **2.7 Cláusula de actualización**

La presente política ha sido aprobada por la Junta de Gobierno de Mutuality el 26 de septiembre de 2019.

Madrid, a 26 de septiembre de 2019.



**Presidente**

D. Enrique Sanz Fernández-Lomana

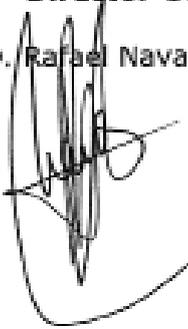


**Secretario**

D. Antonio Albanés Membrillo

**Director General**

D. Rafael Navas Lanchas



**Responsable de procesos y calidad**

D. Raúl Fernández Cuenca

