

POLÍTICA DE CALIDAD


Marzo 2018

Edición 5



| Histórico de revisiones | |
|-------------------------|--|
| Edición | Fecha y motivos |
| 01 | 04/06/2012. Edición inicial |
| ... | ... |
| 05 | 15/03/2018. Se modifica el formato de la política de calidad, unificando los manuales anteriores de IMA Ibérica Asistencia y de Prestima. Cambio de lema de los valores de la empresa. Se adecúa a la norma ISO 9001:2015. |





IMA IBERICA, SEGUROS Y REASEGUROS S.A., y PRESTIMA S.L. son unas empresas nacionales, componentes del grupo de Interés Económico INTER MUTUELLES ASSISTANCE (IMA GIE) creado en 1981. En 1989 se implantó una filial en Madrid con el objetivo de dar respuesta a las crecientes necesidades de sus clientes internacionales en el campo de la asistencia.

Desde el inicio de su actividad, **IMA IBERICA, SEGUROS Y REASEGUROS S.A., y PRESTIMA S.L.** (en adelante, “**IMA**”) ha dirigido su oferta a una importante y diversificada cartera de clientes entre los que destacan aseguradoras, mutuas, corredurías, multinacionales, cooperativas, fabricantes de automóviles, así como otros actores del sector automovilístico. Asimismo, presta asistencia a clientes internacionales del Grupo cuando sus beneficiarios se encuentren viajando por España y Portugal.

El objetivo general de **IMA** es proporcionar una asistencia humana y médica, que garantice el rápido auxilio de los asegurados, las 24 horas del día, los 365 días del año.

La empresa organiza su funcionamiento apoyándose en un Sistema de Gestión de la Calidad fundamentado en la mejora continua, la satisfacción del cliente, así como en la calidad de sus procesos con el fin de garantizar la realización de sus diferentes actividades de manera coherente y eficaz.

Este Sistema de Gestión de la Calidad integra el conjunto de actividades de realización, de soporte y de management. Se basa en la norma ISO 9001, completada por los documentos correspondientes.

Nuestra política se desarrolla mediante una misión, visión y valores que se definen a continuación:

MISIÓN

IMA trabaja con el fin de proveer una asistencia de calidad aunque los contratiempos e incidentes lleguen sin previo aviso. Para ello, es primordial aconsejar y aportar las garantías más adecuadas a las necesidades del cliente para ofrecer la solución que mejor convenga.

La principal misión de **IMA** es la de ofrecer una asistencia humana, médica y técnica que garantice el rápido auxilio de los asegurados las 24 horas del día, los 365 días del año poniendo todos los medios necesarios para cumplir con sus obligaciones y solventar incidencias.

VISIÓN


Frente a una visión única de servicio en torno a la asistencia, en IMA hemos desarrollado nuevos enfoques de servicio, calidad y gestión capaces de dar respuesta a las nuevas realidades que viven nuestros socios. Definiendo hacia dónde queremos ir en lo que a objetivos y metas a medio plazo se refiere, IMA busca adaptar su estructura y modelo de negocio para estar en línea con las necesidades del sector:

- Aumentar la calidad de las intervenciones y disminuir los costes de los siniestros.
- Integrar la asistencia en las cadenas de gestión (gestionar a la vez siniestro y servicio).
- Extender las coberturas y añadir nuevos servicios.
- Hacer frente a los retos de futuro cercano incorporando nuevas tecnologías que aumenten la rapidez y calidad del servicio prestado.

VALORES: “La Asistencia, hacia una NUEVA ERA”

Los principios y reglas que regulan la gestión de **IMA** para alcanzar nuestra visión están basados en:

- Atender y comprender: la confianza nace de la escucha.
- Tranquilizar y explicar: lo imposible no se admite fácilmente.
- Anticipar y reaccionar: diseñar la solución que mejor se adapta a la situación en un plazo óptimo.
- Humanidad: compromiso personal de los técnicos al trabajar con personas en situaciones delicadas.
- Capital humano muy formado y con poca rotación.
- Interoperabilidad singular: sinergia entre las plataformas de asistencia del grupo.
- Capacidad de adaptación a cualquier circunstancia.
- Amplia y sólida red de proveedores.
- Solvencia.
- Una asistencia orientada a las personas y enraizada en la tradición de la economía social.
- Mejorar de manera continua la eficacia y productividad de la organización revisando periódicamente la adecuación de la política, objetivos y procesos documentados de las actividades desempeñadas por la organización.



-Compromiso con la calidad: IMA ha prestado especial atención a la calidad de los servicios realizados y a la satisfacción del cliente. Para ello garantiza el cumplimiento de los requisitos Legales, propios del Cliente y Reglamentarios.

Estos compromisos sirven de referencia a la Dirección para el establecimiento y la planificación de sus objetivos de calidad, cuya consecución redundará en beneficio de los empleados y demás partes interesadas.

Nos comprometemos a poner en marcha y facilitar todos los medios necesarios para el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, y confiamos a Rosario Sánchez Del Rio la autonomía y autoridad necesaria para animarlo.

IMA, a través de la difusión de esta política y de su revisión periódica, se compromete a velar por los principios en ella contemplados.



Aprobado por la Dirección

21/03/2018