



POLÍTICA DE CALIDAD

Departamento Compras y Calidad

ASV-POL18
Rev. nº 9

GRUPO ASV	ASV-POL18 Rev. nº 9
POLÍTICA DE CALIDAD	Pág. 2 de 6

REGISTRO DE MODIFICACIONES		
Edición	Fecha	Modificación
1	01-11-2016	Edición inicial
2	15-03-2017	Aprobación Consejo de Administración
3	09-02-2018	Revisión, sin cambios y aprobación Consejo de Administración
4	21/06/2019	Revisión, sin cambios. Aprobación Consejo de Administración.
5	02/07/2020	Revisión sin cambios. Aprobación Consejo de Administración.
6	08/07/2021	Se incluye un nuevo apartado sobre el Criterio de Proporcionalidad. Aprobación Consejo de Administración.
7	07/07/2022	Nuevo apartado 4 relacionado con los ODS. Aprobación Consejo de Administración.
8	20/07/2023	Inclusión de nota informativa sobre el Nivel de Clasificación de la Información. Adaptación del texto de la Política al lenguaje inclusivo, siguiendo las recomendaciones del documento “Instrucción comunicación incluyente y no sexista” del Plan de igualdad de GRUPO ASV de 12-11-2018. Aprobación por el Consejo de Administración.
9	18/07/2024	Revisión sin cambios. Aprobación por el Consejo de Administración.

NIVEL DE CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: INFORMACIÓN PÚBLICA
La información relacionada con la organización clasificada como INFORMACIÓN PÚBLICA podrá circular libremente, tanto dentro como fuera de las instalaciones de la organización, sin requerir autorización expresa.

GRUPO ASV	ASV-POL18 Rev. nº 9
POLÍTICA DE CALIDAD	Pág. 3 de 6

ÍNDICE

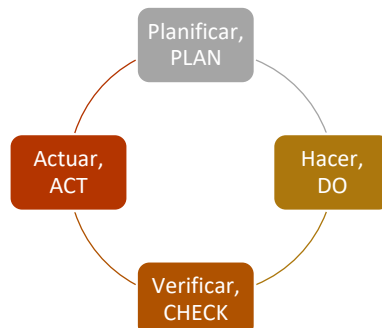
1	OBJETO	4
2	REASONSABILIDADES	4
3	CRITERIO DE PROPORCIONALIDAD	5
4	GRUPO ASV Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS).....	5
5	REVISIÓN Y MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA.....	6

GRUPO ASV	ASV-POL18 Rev. nº 9
POLÍTICA DE CALIDAD	Pág. 4 de 6

1 OBJETO

La Política de Calidad, que debe ser aprobada por el Consejo de Administración, se sustancia en los siguientes pilares, que deben redundar en una mejora de la eficiencia y del nivel de satisfacción de las personas clientes de nuestra organización:

- a) La oferta de productos y servicios y los procesos deben estar adaptados a las necesidades de las personas clientes de GRUPO ASV.
- b) Desde el Departamento de Compras y Calidad se promoverá:
 1. La promoción en GRUPO ASV de una cultura de orientación a las personas usuarias de nuestros productos y servicios.
 2. El establecimiento de indicadores y estándares de la calidad entregada.
 3. La medición de la calidad percibida por las personas usuarias de nuestros productos y servicios, , utilizando las métricas que en cada caso resulten más adecuadas.
 4. El establecimiento de canales de comunicación con las personas usuarias de nuestros productos y servicios, que permitan una identificación permanente de sus necesidades y de oportunidades de mejora.
 5. La mejora continua de la calidad entregada y la calidad percibida (ciclo PDCA, plan, do, check, act).



6. El incremento de la eficiencia a través de la eliminación de todo lo que no aporte valor a las personas usuarias de nuestros productos y servicios, ya sean externas o internas de GRUPO ASV, y la reingeniería de los procesos.

2 RESPONSABILIDADES

El cumplimiento de la Calidad de GRUPO ASV es responsabilidad del Departamento de Compras y Calidad.

No obstante, la mejora de la calidad no puede conseguirse sin la implicación de todos, especialmente las personas que están en contacto con los/las clientes/as, por lo que desde el Departamento de Compras y Calidad se promoverá la participación e implicación de los colaboradores en la mejora de los servicios prestados, los productos entregados y los procesos.

GRUPO ASV	ASV-POL18 Rev. nº 9
POLÍTICA DE CALIDAD	Pág. 5 de 6

3 CRITERIO DE PROPORCIONALIDAD

Uno de los principios esenciales en los que se asienta Solvencia II (Directiva 2009/138/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009 , sobre el seguro de vida, el acceso a la actividad de seguro y de reaseguro y su ejercicio) es el de “Proporcionalidad” que, atendiendo a las obligaciones que se imponen a las entidades aseguradoras en materia de garantías financieras, reporting de información y estructura de gobierno, tiene por objeto establecer un marco jurídico equitativo para todas las entidades aseguradoras en base a la naturaleza, volumen y complejidad de las operaciones y riesgos asumidos.

En coherencia con este principio, la LOSSEAR, dispone en su artículo 65.1 que todas las entidades aseguradoras y reaseguradoras dispondrán de un sistema eficaz de gobierno que garantice la gestión sana y prudente de la actividad y que sea proporcionado a su naturaleza, el volumen y la complejidad de sus operaciones. Este principio se reitera en el artículo 44 del ROSSEAR.

Por ello, el artículo 110 de la LOSSEAR previene que las actuaciones de supervisión se realizarán de forma proporcionada a la naturaleza, complejidad y envergadura de los riesgos inherentes a la actividad de las entidades aseguradoras o reaseguradoras.

Grupo ASV, sobre la base de lo expuesto, aplicará este principio de proporcionalidad en todos sus procesos operativos y de gobierno.

4 GRUPO ASV Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Una gran mayoría de países, en el marco de la Organización de Naciones Unidas, adoptaron, en septiembre de 2015, un conjunto de objetivos globales (denominados Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS-) para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. Cada objetivo tiene metas específicas que deberían alcanzarse en 15 años.

EL Plan Estratégico definido por GRUPO ASV impulsa su posicionamiento en diferentes ámbitos, pues no solo se ha diseñado teniendo en cuenta su impacto en la empresa y en las personas, sino, además, también en la sociedad y en el entorno natural. Bajo este prisma GRUPO ASV destaca su compromiso y asociación con los ODS, impulsados por la Organización de Naciones Unidas.

GRUPO ASV quiere aportar valor a la sociedad y por eso se enfocará principalmente en los siguientes objetivos de la agenda 2030: Salud y Bienestar, Igualdad de Género, Trabajo Decente y Crecimiento Económico, Consumo Responsable y Acción por el Clima.

GRUPO ASV	ASV-POL18 Rev. nº 9
POLÍTICA DE CALIDAD	Pág. 6 de 6

5 REVISIÓN Y MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA

La presente Política será revisada al menos una vez al año y siempre que se produzcan hechos significativos que afecten al contenido de la misma. Cualquier cambio requerirá del acuerdo y aprobación por parte del CA.