



# POLÍTICA DE LA CALIDAD



HomeServe Spain y HomeServe Asistencia Spain, pertenecen al Grupo británico HomeServe, líder en el Reino Unido y que opera bajo una misma marca en todos los países en los que tiene presencia.

Nos focalizamos en la asistencia integral en el hogar, operando a través de dos líneas de negocio: la comercialización de contratos de asistencia y la gestión integral de siniestros y realización de todo tipo de reparaciones.

Nuestra vocación de liderazgo por medio del servicio y la atención a nuestros clientes nos hace ser conscientes de la importancia estratégica de la Calidad, como herramienta adicional para facilitar entre otros aspectos, la identificación, análisis y comprensión de nuestros riesgos y ser un respaldo añadido para garantizar la sostenibilidad de nuestro negocio, de ahí la importancia en el cumplimiento de los requisitos y operativas que en este sistema de gestión se establecen. Por este motivo la Dirección de HomeServe Spain y HomeServe Asistencia Spain, han decidido implantar un Sistema de Gestión de la Calidad, según el estándar que promueve la norma ISO 9001:2015.

Con el fin de asegurar el éxito en la implantación de este sistema y la eficacia del mismo, la Dirección ha asumido los siguientes compromisos:

- Asegurar el enfoque al cliente de nuestra organización, para facilitar el progresivo aumento en su satisfacción. Con este objetivo, se ha desarrollado una nueva cultura, llamada “clientología”, que garantiza el posicionamiento del cliente en el centro de todas nuestras actividades, evitando cualquier trato o solución injusta hacia él.
- Cumplir con todos los requisitos que sean aplicables a nuestra actividad, tanto los legales y reglamentarios, como los establecidos por nuestros clientes y cualquier otro que pudiera definirse internamente para dar respuesta a las necesidades y/o expectativas de nuestros grupos de interés.
- Implantar una cultura de gestión por procesos, con el objetivo de aportar una visión global más nítida de la organización y de sus relaciones internas, así como facilitar la detección de ineficiencias, cuellos de botella y errores de una manera más rápida y metódica, reduciendo a su vez los riesgos o al menos, facilitando su gestión.
- Implantar una cultura de mejora continua en todos los niveles y en todas nuestras actividades, lo que deberá contribuir también a un aumento en la satisfacción del cliente.



# POLÍTICA DE LA CALIDAD



- Establecer anualmente objetivos de calidad, bajo el marco de referencia que establece esta Política. Estos objetivos serán medibles, alienados con la estrategia de la organización y serán sometidos a seguimiento con el objetivo de garantizar su cumplimiento.

La Dirección General establece todos los medios y recursos necesarios para implantar los puntos anteriores, y para garantizar el conocimiento, entendimiento y cumplimiento de esta Política de Calidad mediante su publicación y comunicación a todas las partes interesadas pertinentes. Igualmente, la Dirección General se asegura que esta Política, a través de sus revisiones y modificaciones (en caso de necesidad):

- es apropiada y compatible con el propósito y contexto de la Organización y apoya la dirección estratégica.
- se integra en la Visión, Misión y Valores de HomeServe Spain y HomeServe Asistencia Spain.

21-04-2017, firmado por:

H Stephen Phillips  
CEO Homeserve España

Fernando Martínez de Guinea  
Director General HomeServe Spain

Fernando Prieto  
Director General Homeserve Asistencia