

Norma del sistema de gestió de la qualitat ISO 9001 en fons i PP ocupació i en assegurances de risc col·lectives

Norma 025



Índex

0. Introducció	3
1. Objectius	4
2. Àmbit d'aplicació de la norma	4
3. Entrada en vigor i revisió	4
4. Missió, visió i valors	4
5. Procediments d'actuació	5
5.1. Principis d'actuació	
5.2. Compromisos en relació amb els principals grups d'interès	
6. Control de versions	8

Introducció

Mitjançant aquesta norma, VidaCaixa vol posar de manifest que la qualitat és una de les prioritats bàsiques de la seva estratègia i que té implantat un sistema de gestió de la qualitat basat en la norma ISO 9001: 2015 en els abastos:

- "La gestió de plans i fons de pensions d'ocupació"
- "Comercialització, consultoria, gestió i prestacions d'assegurances de risc col·lectives"

Així mateix, es compromet a complir amb els requisits aplicables a aquesta norma internacional ISO 9001:2015, per tal d'aconseguir la millora contínua del sistema de gestió de qualitat.

1. Objectius

La norma de qualitat contribueix a:

- Compliment estricte de totes les normatives legals i reglamentàries aplicables a VidaCaixa.
- Promoure la millora contínua i l'excel·lència en l'acompliment de les nostres activitats, mitjançant l'aplicació de mecanismes per a la millora dels processos de l'organització.
- Maximitzar la creació de valor compartit per als grups d'interès i crear relacions a llarg termini basades en la confiança i la transparència.
- Prevenir, minimitzar i mitigar els possibles riscos i oportunitats, gestionant les no-conformitats i un tractament adequat de les queixes i reclamacions dels clients.

2. Àmbit d'aplicació

Aquesta norma és aplicable a tots els empleats, directius i membres de VidaCaixa.

3. Entrada en vigor i revisió

Aquesta norma entra en vigor l'endemà del dia en què ha estat aprovada, i serà revisada periòdicament en les revisions del sistema anual o quan es produeixin canvis significatius en l'organització.

4. Missió, visió i valors

VidaCaixa basa la seva gestió en una actuació responsable i en l'eficiència econòmica, amb una orientació al desenvolupament socioeconòmic de les persones i el territori.

El seu compromís d'actuació sostenible, orientada a aportar valor afegit a l'entitat i als seus grups d'interès, té en compte tota la cadena de valor de l'organització, des de l'origen dels fons i els recursos fins a l'aplicació i inversió d'aquests.

La **missió** de VidaCaixa és satisfer íntegrament les necessitats asseguradores del nombre més gran possible de clients mitjançant una oferta de productes adequada i completa i una qualitat de servei excel·lent, amb el compromís d'aportar valor a clients, accionistes, empleats i el conjunt de la societat.

La seva **visió** és esdevenir líder a Espanya i ser reconeguda per la seva responsabilitat social, qualitat de servei, solidesa financera i capacitat d'innovació.

L'activitat de VidaCaixa sempre es fonamenta en els seus **valors** corporatius de qualitat, confiança i compromís social.

5. Procediments d'actuació

5.1. Principis d'actuació

VidaCaixa es compromet a dur a terme la seva activitat complint estrictament la normativa que hi és aplicable i d'acord amb els estàndards ètics i de conducta professional més alts, sempre fidel al seu compromís d'aportar valor als seus clients, accionistes i altres grups d'interès.

En aquest sentit, són principis d'actuació de VidaCaixa, recollits i desenvolupats en el Codi ètic i principis d'actuació, el compliment de les lleis i la normativa vigents en cada moment, el respecte, la integritat, la transparència, l'excel·lència, la professionalitat, la confidencialitat i la responsabilitat social.

La norma de qualitat és coherent i respectuosa amb aquests principis d'actuació, així com amb la resta de normativa desenvolupada per VidaCaixa, que incorpora els valors i normes que s'han d'observar tant en les relacions professionals internes de l'entitat com en les externes amb els clients, accionistes i altres grups d'interès, en tots els àmbits en què sigui present.

5.2. Compromisos en relació amb els grups d'interès principals

Clients

VidaCaixa situa els clients en el centre de la seva activitat i, consegüentment, treballa per crear valor tant per a ells com per a l'entorn en què opera.

En totes les relacions amb els clients, VidaCaixa actua amb honestedat i responsabilitat professional i treballa contínuament amb una orientació al client, una visió a llarg termini i la voluntat de mantenir la seva confiança en tot moment.

Amb aquest objectiu, VidaCaixa es compromet a:

- Oferir **productes adaptats a les necessitats dels clients**, amb normes de comercialització revisades per comitès específics.
- Impulsar la **màxima qualitat** del servei, amb el seguiment periòdic de la satisfacció dels clients a través d'enquestes i altres eines, i implantar accions de millora contínua.
- Impulsar el **diàleg actiu** amb els clients i posar a la seva disposició els canals necessaris perquè puguin fer arribar les seves consultes i reclamacions, i oferir-los una resposta àgil, personalitzada i de qualitat.
- **Comunicar de manera transparent i clara** perquè puguin prendre decisions de manera informada d'acord amb la Norma de govern de producte de l'entitat.
- Protegir la **confidencialitat** de les seves dades.
- Mantenir els estàndards de seguretat més alts i, a aquest efecte, promoure pràctiques que maximitzin la **seguretat** dels seus productes.

- Afavorir la **màxima accessibilitat** als productes de VidaCaixa per al nombre més gran possible de persones.

Empleats

Els professionals de VidaCaixa són el seu principal actiu, i d'ells depenen l'èxit de la sostenibilitat i l'eficàcia social i econòmica de l'organització.

Sota aquesta premissa, VidaCaixa es compromet a:

- Respectar els **drets laborals** reconeguts en la legislació nacional i internacional (els vuit convenis fonamentals de l'Organització Internacional del Treball).
- Fonamentar la norma de gestió de les persones en el **respecte a la diversitat, la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació per raons de gènere, edat, discapacitat o qualsevol altra circumstància**, fomentant la diversitat, la inclusió social i un entorn laboral adequat, digne i professional.
- **Integrar la perspectiva d'igualtat de tracte i d'oportunitats de les persones**, recollida en el Pla d'igualtat de l'entitat.
- Promoure l'**estabilitat en l'ocupació**, la **conciliació** laboral i familiar i el benestar de la plantilla en l'entorn de treball, d'acord amb el Pla d'igualtat.
- **Gestionar el talent** de l'organització per impulsar el **desenvolupament professional** dels empleats.
- Aplicar la norma de **prevenció de riscos laborals** per garantir la seguretat de la plantilla i mantenir la seva salut independentment del lloc de treball.
- Fomentar el **diàleg** i la comunicació interna i mesurar-ne el grau de satisfacció a través d'enquestes de clima periòdiques.

Societat

VidaCaixa disposa d'un model de gestió coherent amb el seu compromís amb el desenvolupament socioeconòmic del territori.

Sobre la base d'aquest compromís, VidaCaixa treballa per:

- Fomentar el **programa "Retorn"** i les seves activitats de voluntariat a la comunitat.
- **Participar en iniciatives i col·laborar amb reguladors, organitzacions i entitats** dedicades a la difusió i la promoció de pràctiques responsables entre els clients.

Medi ambient

VidaCaixa assenta la gestió del seu negoci, els seus projectes, productes i serveis en el respecte i la protecció de l'entorn, comproment-se amb la conservació del medi ambient i respectant la legalitat vigent en aquesta matèria en cada cas.

Voluntat de VidaCaixa de:

- Gestionar els productes i serveis alineats amb un model que consideri el **desenvolupament sostenible**.
- Esforçar-se per complir amb els **estàndards ambientals** més alts.
- Treballar per millorar els processos i l'operativa interna per gestionar els recursos de manera eficient i **minimitzar l'impacte** ambiental.
- Fomentar una actitud responsable entre els empleats, els clients i la societat en general.
- Participar en iniciatives internacionals, com els **Climate Action 100+ promogut**
- **pels PRI**, per avançar en aquesta línia.

Proveïdors

VidaCaixa tracta de gestionar la seva cadena de subministrament de manera responsable, tal com es recull en les clàusules corresponents dels contractes amb proveïdors.

Per a això, VidaCaixa assumeix els compromisos següents:

- Garantir la màxima **transparència en les contractacions**, que es canalitzen a través de subhastes en aquells serveis en què resulta aconsellable, i peticions d'ofertes.
- Treballar amb aquells proveïdors que **respectin els drets humans i laborals** fonamentals en l'exercici de la seva activitat.
- **Fomentar pràctiques responsables** entre els proveïdors i la seva cadena de subministrament, mitjançant clàusules contractuals i la difusió d'iniciatives sostenibles.

6. Control de versions

HISTORIAL DE VERSIONS:			
Versió:	data de la versió:	Revisada per:	Descripció de canvis:
1.0	26/03/2020	DA Servei i Qualitat	Creació de la norma de la gestió de PP ocupació i assegurances de risc col·lectives