

# **Norma del sistema de gestión de la calidad ISO9001 en fondos y PP empleo y en Seguros de Riesgo Colectivos**

Norma 025



## Índice

<b>0. Introducción</b>	<b>3</b>
<b>1. Objetivos</b>	<b>4</b>
<b>2. Ámbito de aplicación de la Norma</b>	<b>4</b>
<b>3. Entrada en vigor y revisión</b>	<b>4</b>
<b>4. Misión, visión y valores</b>	<b>4</b>
<b>5. Procedimientos de actuación</b>	<b>5</b>
<b>5.1. Principios de actuación</b>	
<b>5.2. Compromisos en relación con los principales grupos de interés</b>	
<b>6. Control de versiones</b>	<b>8</b>

## Introducción

VidaCaixa por medio de la presente norma pretende poner de manifiesto que la calidad es una de las prioridades básicas en la estrategia de VidaCaixa y que tiene implantado un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO9001:2015 en los alcances:

- “La Gestión de Planes y Fondos de Pensiones de Empleo”
- “Comercialización, consultoría, gestión y prestaciones de seguros de Riesgo Colectivos”

Y se compromete a cumplir con los requisitos aplicables a esta Norma Internacional ISO 9001:2015, con el fin de conseguir la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

## 1. Objetivos

La norma de Calidad contribuye a:

- Cumplimiento estricto de todas las normativas legales y reglamentarias de aplicación para VidaCaixa.
- Promover la mejora continua y la excelencia en el desempeño de nuestras actividades, mediante la aplicación de mecanismos, para la mejora de los procesos de la organización.
- Maximizar la creación de valor compartido para los grupos de interés y crear relaciones a largo plazo basadas en la confianza y la transparencia.
- Prevenir, minimizar y mitigar los posibles riesgos y oportunidades, gestionando las no conformidades y el adecuado tratamiento de las quejas y reclamaciones de los Clientes.

## 2. Ámbito de aplicación

Esta Norma será de aplicación a todos los empleados/as, directivos/as y miembros de VidaCaixa.

## 3. Entrada en vigor y revisión

Esta norma entra en vigor al día siguiente de su aprobación, siendo revisada periódicamente en las revisiones del sistema anual o cuando se produzcan cambios significativos en la organización.

## 4. Misión, visión y valores

VidaCaixa basa su gestión en una actuación responsable y en la eficiencia económica, con una orientación al desarrollo socioeconómico de las personas y el territorio.

Su compromiso de actuación sostenible, orientada a aportar valor añadido a la entidad y a sus grupos de interés, contempla toda la cadena de valor de la organización, desde el origen de los fondos y los recursos hasta su aplicación e inversión.

La **misión** de VidaCaixa es satisfacer integralmente las necesidades aseguradoras del mayor número de clientes mediante una oferta de productos adecuada y completa y una excelente calidad de servicio, con el compromiso de aportar valor a clientes, accionistas, empleados y al conjunto de la sociedad.

Su **visión** es ser líder en España, y reconocida por su responsabilidad social, calidad de servicio, solidez financiera y capacidad de innovación.

VidaCaixa realiza su actividad siempre sobre la base de sus **valores** corporativos de calidad, confianza y compromiso social.

## 5. Procedimientos de actuación

### 5.1. Principios de actuación

VidaCaixa se compromete a realizar su actividad en el estricto cumplimiento de la normativa aplicable al desarrollo de su actividad y de acuerdo con los más altos estándares éticos y de conducta profesional, siempre fiel a su compromiso de aportar valor a sus clientes, accionistas y demás grupos de interés.

En este sentido, son principios de actuación de VidaCaixa, recogidos y desarrollados en el Código Ético y Principios de Actuación, el cumplimiento de las leyes y normativa vigente en cada momento, el respeto, la integridad, la transparencia, la excelencia, la profesionalidad, la confidencialidad y la responsabilidad social.

La Norma de Calidad es coherente y respetuosa con estos principios de actuación, así como con el resto de normas y normas desarrolladas por VidaCaixa que incorporan los valores y normas que deben ser observados tanto en las relaciones profesionales internas en la entidad como en las externas con los clientes, accionistas y demás grupos de interés, en todos los ámbitos en los que esté presente.

### 5.2. Compromisos en relación con los principales grupos de interés

#### Clientes

VidaCaixa sitúa a los clientes como centro de su actividad y, en consecuencia, trabaja para crear valor tanto para ellos como para el entorno en el que opera.

En todas las relaciones con los clientes, VidaCaixa actuará con honestidad y responsabilidad profesional, trabajando en todo momento con una orientación al cliente, una visión a largo plazo y la voluntad de mantener su confianza en todo momento.

Con este objetivo, VidaCaixa se compromete a:

- Ofrecer **productos adaptados a las necesidades de los clientes**, con normas de comercialización revisadas por *comités específicos*.
- Impulsar la **máxima calidad** del servicio, con el seguimiento periódico de la satisfacción de los clientes a través de encuestas y otras herramientas, e implantar acciones de mejora continua.
- Impulsar el **diálogo activo** con los clientes y poner a su disposición los canales necesarios para que puedan hacer llegar sus consultas y reclamaciones, y ofrecerles una respuesta ágil, personalizada y de calidad.
- **Comunicar de forma transparente y clara** para que puedan tomar decisiones informadas de acuerdo con la Norma de Gobierno de Producto de la Entidad.
- Proteger la **confidencialidad** de sus datos.
- Mantener los más altos estándares de seguridad y, a estos efectos, promover prácticas que maximicen la **seguridad** de sus productos.

- Favorecer la **máxima accesibilidad** a los productos de VidaCaixa para el mayor número posible de personas.

## Empleados

Los profesionales de VidaCaixa son su principal activo, y de ellos dependen el éxito de la sostenibilidad y la eficacia social y económica de la organización.

Bajo esta premisa, VidaCaixa se compromete a:

- Respetar los **derechos laborales** reconocidos en la legislación nacional e internacional (los ocho Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo).
- Fundamentar la norma de gestión de las personas en el **respeto a la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razones de género, edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia**, fomentando la diversidad, la inclusión social y un entorno laboral adecuado, digno y profesional.
- **Integrar la perspectiva de igualdad de trato y de oportunidades de las personas**, recogida en el *Plan de Igualdad de la Entidad*.
- Promover la **estabilidad en el empleo**, la **conciliación** laboral y familiar y el bienestar de la plantilla en el entorno de trabajo, de acuerdo con el *Plan de Igualdad*.
- **Gestionar el talento** de la organización para impulsar el **desarrollo profesional** de los empleados.
- Aplicar la Norma de **prevención de riesgos laborales** para garantizar la seguridad de la plantilla y mantener su salud independientemente del puesto de trabajo.
- Fomentar el **diálogo** y la comunicación interna, y medir su grado de satisfacción a través de encuestas de clima periódicas

## Sociedad

VidaCaixa cuenta con un modelo de gestión coherente con su compromiso con el desarrollo socioeconómico del territorio.

En base a este compromiso, VidaCaixa trabaja para:

- Fomentar el **programa "Retorn"** y sus actividades de voluntariado en la comunidad
- **Participar en iniciativas y colaborar con reguladores, organizaciones y entidades** dedicadas a la difusión y la promoción de prácticas responsables entre los clientes.

## Medio ambiente

VidaCaixa asienta la gestión de su negocio, sus proyectos, productos y servicios en el respeto y la protección del entorno, comprometiéndose con la conservación del medio ambiente y respetando la legalidad vigente en esta materia en cada caso.

Voluntad de VidaCaixa de:

- Gestionar los productos y servicios alineados con un modelo que considere el **desarrollo sostenible**.
- Esforzarse por cumplir con los más altos **estándares ambientales**.
- Trabajar para mejorar los procesos y operativa interna para gestionar de forma eficiente los recursos y **minimizar el impacto** ambiental.
- Fomentar una actitud responsable entre los empleados, los clientes y la sociedad en general.
- Participar en iniciativas internacionales, como los **Climate Action 100+ promovido por los PRI**, para avanzar en esta línea.

## Proveedores

VidaCaixa trata de gestionar su cadena de suministro de forma responsable, tal y como se recoge en las correspondientes cláusulas de los contratos con proveedores. Para ello, VidaCaixa asume los siguientes compromisos:

- Garantizar la máxima **transparencia en las contrataciones**, que se canalizan a través de subastas en aquellos servicios en los que resulta aconsejable, y peticiones de ofertas.
- Trabajar con aquellos proveedores que **respeten los derechos humanos y laborales** fundamentales en el ejercicio de su actividad.
- **Fomentar prácticas responsables** entre los proveedores y su cadena de suministro, a través de cláusulas contractuales y la difusión de iniciativas sostenibles.

## 6. Control de versiones

HISTORIAL DE VERSIONES:			
Versión:	fecha de la versión:	Revisada por:	Descripción de cambios:
1.0	26/03/2020	DA Servicio y Calidad	Creación de la Norma de la Gestión de PP empleo y Seguros de Riesgo Colectivos