

# Política de Calidad

## ISO 9001:2015

En **Swiss Medical Seguros**, con el respaldo del Grupo Swiss Medical, hemos implementado un sistema de gestión de la calidad, bajo los requisitos de la **Norma ISO 9001**, con el propósito de brindar un servicio de excelencia en relación con el proceso Atención, análisis, resolución, liquidación y pago de siniestros patrimoniales.

Comprendemos y gestionamos las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas: accionistas, clientes, proveedores, colaboradores, comunidad, y otros, estableciendo los siguientes valores y principios:

- **Cliente:** Su satisfacción está en el centro de todo lo que decidimos y hacemos. Nos apasiona brindarle una experiencia de servicio simple, rápida y fluida adaptada a sus necesidades y expectativas.
- **Resultados:** Somos conscientes de para qué hacemos las cosas. Todo lo que hacemos tiene impacto en nuestras metas. Los objetivos que nos proponemos son claros y medibles.
- **Excelencia:** Establecemos siempre los estándares más altos, buscando superarnos y mejorarnos continuamente. La calidad está en todo lo que hacemos.
- **Agilidad:** Nos adaptamos rápidamente a los cambios, elegimos estar siempre en movimiento. Identificamos los riesgos asociados a cada decisión y actuamos en consecuencia.
- **Ambiente:** Construimos entre todos el mejor lugar de trabajo aprendiendo, desarrollándonos, sintiéndonos escuchados, incluidos, valorados y tratados con respeto.
- **Mejora continua:** nos comprometemos a mejorar la satisfacción de nuestras partes interesadas, mediante una búsqueda constante de innovación y optimización de nuestros procesos.
- **Integridad:** Nos aseguramos el cumplimiento de los requisitos legales, sanitarios, ambientales, la normativa interna aplicable y nuestro Código de Ética corporativo.

Es compromiso de la Dirección proveer los recursos para la implementación, mantenimiento y mejora continua de nuestros procesos, con el propósito que las personas vivan más y mejor.

Esta política es comunicada y entendida por todo el personal de **Swiss Medical Seguros** y del grupo **Swiss Medical**.



POL-SEG-SGC-001  
Versión 1.0 – 17/09/2024

**Gustavo Cajiau**  
Gerente de Operaciones  
Swiss Medical Seguros