



## Política de Calidad

---

### DIRECCIÓN GENERAL

---

Contenido:	Definición de la política de calidad de onLygal
Ámbito de aplicación	Todos los empleados
Versión:	1.4
Fecha vigor:	Febrero 2024
Realizado por:	Organización e IT
Aprobado por:	Comité de Dirección
Estado:	Aprobado
Clasificación:	Pública

---

## Contenido

1	Introducción.....	3
2	Alcance.....	3
3	Responsable de la política .....	3
4	Control de cambios.....	4

## 1 Introducción

OnLygal Seguros y OnLygal Servicios Legales, en su actividad de atención y asesoramiento, quiere manifestar a través de la Política de Calidad, tanto a sus empleados como a sus asegurados, clientes y colaboradores, su convencimiento de que:

- Un asegurado/cliente satisfecho es el activo más importante para el área de Prestación de Servicios, y su fidelización es nuestra principal ventaja competitiva, por lo cual sus requisitos son nuestra razón de ser.
- La calidad en nuestro Sistema de Gestión y de nuestro servicio es un factor clave en el futuro de OnLygal Seguros y OnLygal Servicios Legales y será siempre objeto de mejora continua. Debe ser asumida con responsabilidad por todos sus empleados, comenzando por la Dirección.

## 2 Alcance

**Empresas y empleados a los que se dirige:** Este procedimiento aplica a todo el personal de OnLygal Seguros y OnLygal Servicios Legales.

**Normas con las que está relacionado:** Este procedimiento está relacionado con el Documento de Seguridad de onLygal, el procedimiento JRD PD.26 Violaciones de seguridad y la política ISPL3\_Information Security Incident Management and Response\_2.0\_ES.

**Objeto de la norma:** OnLygal Seguros y OnLygal Servicios Legales, se plantean como principales objetivos:

- Implantar un Sistema de Calidad que se adapte a las necesidades de la Organización y de nuestros asegurados y clientes y que esté en continua renovación y mejora.
- Controlar internamente la eficacia de los procesos, detectando errores y deficiencias, para corregirlos y así alcanzar un servicio de gran calidad.
- Seguir cuidando a nuestros asegurados y clientes, fidelizarlos, dándoles soluciones eficaces y a medida de sus necesidades.

## 3 Responsable de la política

La Dirección da soporte y revisa anualmente la implantación del sistema y solicita a todo el personal su colaboración. De igual forma es consciente que la responsabilidad última de la obtención de los Objetivos de Calidad propuestos es suya, y en este sentido proporciona todos los medios humanos, materiales y económicos necesarios para llegarlos a cumplir de manera rigurosa dentro del marco legal.

## 4 Control de cambios

Versión	Fecha	Edición	Cambio realizado	Aprobación
1.0	4.2014	Patricio Ilyef	Versión inicial	
1.1	09.2018	Jordi Rivera	Adecuación a la Guía sobre documentación organizativa Inclusión de DAS Lex	
1.2	05.2020	Patricio Ilyef	Adecuación a OTI-12 y cambio de logo	Comité de Dirección
1.3	01.2023	Patricio Ilyef	Se revisa el documento por referencias al Grupo ERGO	
1.4	02.2024	Patricio Ilyef	Se actualiza el logo y el L&F del documento	