

Manual de Calidad **ISO 9001:2015**

De acuerdo con UNE-EN ISO 9001:2015 y 14001

Nota:

1. *Los contenidos de estos documentos no deben reproducirse o cederse, total o parcialmente, a ninguna persona fuera del Grupo WTW, sin el consentimiento previo por escrito del Head del País del Grupo WTW*
2. *A lo largo del contenido del Manual nos referiremos a UNE-EN ISO 9001:2015, como ISO 9001 y a la UNE-EN ISO 14001, como ISO 14001.*

MANUAL DE CALIDAD

INDICE

<u>Sección</u>	<u>Título</u>	<u>Sección Correspondiente al ISO 9001</u>	<u>Página</u>
	Índice		2
0	Introducción		4
0.1	Grupo WTW-Organization		
1	Campo de Aplicación		5
2	Uso de este Manual		5
3	Términos y Definiciones		6
4	Contexto de la organización	4, 4.1 y 4.2	12
4.1	Requisitos Generales	4.4	12
4.2	Requisitos de la Documentación	7.5	13
4.3	Control de Documentos	7.5.2, 7.5.3	14
4.3.1	Procedimiento de edición del Manual de Calidad	7.5.2, 7.5.3	14
4.4	Control de los Registros	7.5.2, 7.5.3	14
5	Responsabilidad de la Dirección	5	15
5.1	Compromiso de la Dirección	5.1	15
5.2	Enfoque al Cliente	5.1.2	15
5.3	Política de Calidad	5.2	16
5.4	Planificación	6	17
5.4.1	Objetivos de Calidad	6.2	17
5.4.2	Planificación del Sistema de Gestión de Calidad	6, 6.1, 6.3	17
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	5 y 7.4	19
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad	5	19
5.5.2	Representantes de la Dirección	5	19
5.5.2.1	Organización	5	24
5.5.3	Comunicación Interna	7.4	27
5.6	Revisión por la Dirección del Sistema de Calidad	9.3	27
6	Gestión de los Recursos	7.1	28
6.1	Recursos Humanos y Materiales	7.1.2 y 7.2	28
6.2	Formación	7.2	28
6.3	Infraestructura	7.1.3	29
6.4	Ambiente de Trabajo	7.1.4	29
7	Realización del Servicio	8	30
7.1	Planificación de la Realización del Servicio	8.1	30
7.2	Procesos Relacionados con el Cliente	8.2	30
7.2.1	Determinación de los Requisitos relacionados con el Servicio	8.2.2	30
7.2.2	Revisión de los Requisitos relacionados con el Servicio	8.2.3	30
7.2.3	Comunicación con el Cliente	8.2.1	31
7.3	Diseño y Desarrollo	8.5	32
7.3.1	Planificación del Diseño y Desarrollo	8.3	32
7.3.2	Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo	8.3.3	32
7.3.3	Resultados del Diseño y Desarrollo	8.3.5	32

DEPARTAMENTO DE OPERACIONES



7.3.4	Revisión del Diseño y Desarrollo	8.3.4	32
7.3.5	Verificación del Diseño y Desarrollo	8.3.4	32
7.3.6	Validación del Diseño y Desarrollo	8.3.4	32

7.3.7	Control de los cambios del Diseño y Desarrollo	7.3.7	33
-------	--	-------	----

<u>Sección</u>	<u>Título</u>	<u>Sección Correspondiente al ISO 9001</u>	<u>Página</u>
7.4	Compras	8.4	34
7.4.1	Proceso de Compras	8.4.1	34
7.4.2	Información de las Compras	8.4.3	34
7.4.3	Verificación de los productos comprados	8.6	34
7.5	Prestación del Servicio	8.5	36
7.5.1	Validación de los procesos en la prestación del Servicio	8.5.2	36
7.5.2	Identificación y Trazabilidad	8.5.2	36
7.6	Control de los Dispositivos de Seguimiento	7.1.5	38
8	Medición, Análisis y Mejora	9.1	40
8.1	Generalidades	9.1.1	40
8.2	Seguimiento y Medición	9.1	40
8.2.1	Satisfacción del Cliente	9.1.2	40
8.2.2	Auditorías Internas de Calidad	9.2	40
8.2.3	Seguimiento y Medición de Procesos	9.1.1	41
8.2.4	Seguimiento y Medición del Servicio	8.6	41
8.3	Control de los Productos No Conformes	8.7	42
8.4	Análisis de Datos	9.1.3	43
8.5	Mejora	10	44
8.5.1	Mejora Continua	10.1, 10.3	44
8.5.2	Acciones Correctoras	10.2	44
8.5.3	Acción Preventiva	6.1	45

0 Introducción

0.1 Grupo WTW-Organización

El Grupo WTW lo constituyen en España las siguientes sociedades mercantiles anónimas en el área de seguro y reaseguro:

Willis Iberia	Plaza Pablo Ruiz Picasso 11, 28020 Madrid (Oficina Central)
Towers Watson de España	Plaza Pablo Ruiz Picasso 11, 28020 Madrid
Willis Consulting	Plaza Pablo Ruiz Picasso 11, 28020 Madrid
Willis Affinity	Plaza Pablo Ruiz Picasso 11, 28020 Madrid

En Portugal, el Grupo WTW tiene en el área de seguro y reaseguro a:

Willis Corretores	Rua Barata Salgueiro 33 – 4º, Lisboa, Portugal.
--------------------------	---

Adicionalmente el Grupo gestiona en España el negocio de siniestros bajo franquicia a través de:

WTW Services	Plaza Pablo Ruiz Picasso 11, 28020 Madrid
---------------------	---

La Sociedad Matriz, Willis Iberia, fue constituida en Septiembre de 1984, con un accionariado formado por una serie de personas físicas y jurídicas de nacionalidad española. En 1990, lo participa accionarialmente el Grupo WTW (cuarto broker de seguros a nivel mundial en aquel momento, con presencia en los cinco continentes) con más de 11.000 empleados en más de 90 países.

Willis Iberia, Correduría de Seguros y Reaseguros S.A.U, posee actualmente oficinas en Madrid (oficina central), Bilbao, Las Palmas de Gran Canaria, Tenerife, Murcia, Alicante, Santander, San Sebastián, Oviedo, Palma de Mallorca, Sevilla, Málaga, Valladolid, Vitoria y Valencia.

Willis Corretores de Seguros mantienen en Portugal oficinas abiertas en Lisboa y en Oporto.

El volumen de primas intermediadas en el último ejercicio fiscal cerrado por el conjunto del Grupo WTW, nos otorga la condición de tercer Broker (no vinculado a entidades financieras o empresariales), a nivel local (España) y cuarto a nivel mundial.

Para asegurar que todas sus actividades funcionan al mismo nivel de eficiencia, el Grupo WTW pone en marcha un Sistema de Calidad de gestión de acuerdo con la Norma ISO 9001, certificado por una empresa de certificación de Sistemas de Calidad, de reconocida solvencia internacional.

1 Campo de Aplicación

El Sistema de Calidad descrito en este Manual, y en los Procedimientos de Calidad correspondientes, cubre las necesidades de dirección y gestión de riesgos de todas las empresas del Grupo WTW, cuyo objeto social sea la intermediación de seguros / reaseguros, así como los servicios de seguros a clientes de cualquier volumen. Si el cliente expresamente desea que el tratamiento de la gestión de sus seguros sea estrictamente confidencial, estará sujeto también a lo que al respecto se indica en el Sistema de Calidad.

2 Uso de este Manual

Este documento contiene los principios sobre la Política de Calidad del Grupo WTW, ratificado por vía de la declaración firmada de su Head of Operations, declarando el compromiso del Grupo WTW de cumplir sus objetivos de Calidad, en aras de aumentar la satisfacción de sus clientes. También, define el enfoque de Calidad en todas las funciones primordiales de la gestión, en base a Estándares Internacionales de Calidad ISO 9001. Además, compone una guía orientativa muy eficaz sobre el Sistema de Calidad del Grupo WTW, al contener la definición de la organización de gestión de Calidad, y al describir la estructura del sistema, donde incluye referencias a procedimientos operativos individuales que afectan a la Calidad.

Fecha de Efectividad

Las políticas, prácticas, procedimientos y documentación relativa a éstos, descrita en este Manual, tendrán efectividad a partir del 2 de Octubre de 2024.

3 Términos y Definiciones

A efectos de facilitar la lectura de este Manual, en lo que se refiere a los términos o requerimientos de una Dirección de gestión de riesgos o de un corredor de seguros o reaseguros, a continuación, enumeramos una serie de definiciones que deberán leerse en conjunto con la Norma de Calidad ISO 9001. Estas no están pensadas para sustituir o suplantar a dicha norma.

MEDIADOR DE SEGUROS / REASEGUROS

Cualquier persona natural o jurídica, mediadora de seguros privados, que realizan profesionalmente, las actividades a que le autoriza la legislación vigente (Ley de Mediación 26/2006), como son la promoción, mediación y asesoramiento preparatorio para la formalización de contratos de seguros y reaseguros privados, entre personas físicas o jurídicas y entidades aseguradoras legalmente autorizadas o éstas entre si.

También comprende la posterior asistencia al tomador del seguro y al asegurado o beneficiario.

ASEGURADO

La Persona física o jurídica, titular del interés objeto del seguro y que asume las obligaciones derivadas de la Póliza.

ASEGURADOR

La persona que se obliga a pagar la indemnización, capital o renta, en caso de Siniestro y a cambio de percibir una prima o cuota. Únicamente pueden tener condición de asegurador, las Sociedades Anónimas y las Mutualidades a prima fija y variable y la sociedad cooperativa a prima fija y variable.

ASEGURADOR DIRECTO

Asegurador que acepta el riesgo directamente al proponente, ante quien es responsable por la obligación asumida.

AUDITORIA DE OPERACIONES

Examen sistemático e independiente para determinar si las actividades de Procesos, y sus correspondientes resultados cumplen los acuerdos previstos, y si éstos acuerdos se implementan eficazmente, y son los adecuados para cumplir los objetivos.

AUDITOR DE OPERACIONES

Un miembro del personal responsable de facilitar un servicio de auditoria dentro de una región, a solicitud del Director de Operaciones. Habrá superado con éxito la formación de auditoria de Operaciones del Grupo WTW.

BENEFICIARIO

La persona, física o jurídica, que, previa sesión por el asegurado resulta titular del derecho a la indemnización.

CALIDAD

La totalidad de rasgos y características de un producto o servicio que entre sus habilidades cuenta con la de cumplir con los requisitos, es decir, satisfacer las necesidades específicas o implícitas del cliente.

CEDENTE

Es una compañía de seguros que acude al mercado reasegurador, con necesidades de colocar un reaseguro.

CESION

Cantidad dada por medio de reaseguro y, por tanto, cantidad aceptada por el reasegurador.

COMISIÓN DE REASEGURO

Comisión pagada por el reasegurador a su compañía cedente sobre las primas cedidas. Incluye la comisión original más unas comisiones adicionales, a fin de compensar los gastos de la cedente.

COBERTURA

La protección que garantiza una póliza de seguros / reaseguros.

COMITE DE CONTROL INTERNO

Lo forman los representantes de gestión designados por el Grupo WTW.

Estos son los responsables de la preparación y mantenimiento de la Política de Calidad del Grupo WTW, del Manual y los Procedimientos de Operaciones.

CONTROL DE OPERACIONES

Técnicas y actividades operativas que se utilizan para garantizar el cumplimiento de los requerimientos de Calidad de un Sistema.

DIA

Un día laborable; excepto en lo que se refiere a procedimientos asociados con la facturación, gestión de efectivo y contabilidad, cuando es un día de calendario normal.

DIRECCION DE OPERACIONES

Aspecto de la función total de dirección, que determina e implementa la política de Operaciones, y que desarrolla estrategias para la mejora del Sistema.

HEAD DE OPERACIONES

Reporta al Head of Operations de Europa de WTW. Es el responsable de la dirección operacional del Sistema de Gestión de Calidad del Grupo WTW, incluyendo auditorias, comunicación y entrenamientos en relación con la Calidad.

DISCONFORMIDAD (NO-CONFORMIDAD)

Cualquier deficiencia en las características, documentación, procedimientos, productos o servicios prestados.

DOCUMENTACION

Cualquier información escrita o gráfica que describe, define, informa o certifica, actividades, requerimientos, procedimientos o resultados.

EVIDENCIA OBJETIVA

Cualquier afirmación, o hecho documentado o registrado, información o referencia, tanto cuantitativa como cualitativa, perteneciente a la Calidad de un asunto o actividad, basados en observaciones medidas o pruebas que pueden ser verificadas.

EXPEDIENTE (ARCHIVO)

Conjunto de registros acumulados en papel, sistema de gestión documental electrónico, otras aplicaciones online para el archivo de documentos, o una combinación de éstos.

FECHA PREVISTA

Fecha en la que el Grupo WTW espera finalizar una cierta actividad. Aunque el Grupo WTW utiliza sus mejores recursos para cumplir con esta fecha, su posición como intermediario entre el cliente y el mercado, puede dar lugar a actividades que estén fuera de su control directo.

FRANQUICIA

Cantidad expresamente pactada que se deducirá de la indemnización que corresponda en cada siniestro.

GARANTIA

Documento emitido por un reasegurador a una compañía cedente, como prueba de formalización del reaseguro facultativo.

GARANTIA DE CALIDAD

Todas aquellas acciones previstas y sistemáticas necesarias para proporcionar la confianza adecuada en que un producto o servicio cumple los requerimientos específicos de Calidad.

GENERO

Excepto cuando el contexto requiera lo contrario, se tomarán los géneros masculinos para incorporar los femeninos.

ISO

Organización Internacional de Standards, que edita las Normas ISO 9001.

MERCADO

Los aseguradores o gestores de seguros que cubren un riesgo, incluidos fondos y gestores de fondos de pensiones.

PARRAFO

Cuando se hace referencia a un párrafo de este Manual o a cualquier documento, éste incluye todos los subpárrafos, si los hubiere.

PERFIL DE RIESGO

Definición de los riesgos más importantes a los cuales está expuesto el cliente o el negocio potencial.

PLAN DE SERVICIO

Documento que expone los recursos específicos de Operaciones y la secuencia de las actividades relevantes a realizar para llevar a cabo un producto, servicio o proyecto, en particular.

POLITICA DE CALIDAD

La totalidad de las intenciones y directrices de una organización en cuanto a Calidad, según lo expresado formalmente por el Consejo de Administración del Grupo WTW.

POLIZA

El documento que contiene las condiciones reguladoras del seguro. Forman parte integrante de la póliza: las Condiciones Generales; las particulares que individualizan el riesgo; las especiales, si procedieren y los Suplementos o Apéndices que se emitan a la misma para complementarla o modificarla.

PRIMA

El precio del seguro. El recibo contendrá los recargos e impuestos correspondientes.

PROCEDIMIENTO

Un documento que especifica o describe cómo realizar una actividad.

PROGRAMA DE SEGUROS

Define los productos y servicios de seguros y gestión de riesgos que, junto con la financiación de riesgos y protección del seguro, componen la solución al riesgo financiero del cliente.

PROVEEDOR

Cualquier organización individual que suministra productos o servicios a un cliente.

REASEGURADOR

Asegurador que acepta un reaseguro del asegurador directo.

REASEGURO FACULTATIVO

Sistema por el cual cada oferta de reaseguro es estudiada individualmente por el reasegurador, y aceptada o rechazada.

SEGURO

Un contrato por el cual una parte, el asegurador, en contrapartida por una compensación, la prima, se compromete a pagar a la otra parte, el asegurado, una suma de dinero o su equivalente en especie, si se produce un acontecimiento hecho que sea contrario a los intereses del asegurado.

SINIESTRO

El conjunto de daños y perjuicios total o parcialmente indemnizables por la póliza, derivados de una misma causa no excluida.

SISTEMA DE CALIDAD

Estructura, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos organizativos para la implementación de la gestión de Calidad.

STANDARD

Documento aprobado por una corporación generalmente reconocida, que resulta del proceso de formulación y aplicación de reglas para un tratamiento ordenado de una actividad específica.

RECLAMACION

Se refiere, tanto de palabra como por escrito, a los comentarios adversos o críticas relativas al Grupo WTW o a una tercera parte, en cuanto a productos, servicios estándar, procedimientos o personal, que (expresamente o por implicaciones) requieren una respuesta y/o una solución.

REVISION DEL SISTEMA

Evaluación formal por el Comité de Control Interno, a nivel local y nacional, del estado y la adecuación del Sistema de Gestión de Riesgos, en relación con la política de Operaciones los nuevos objetivos que resulten de las circunstancias cambiantes.

TOMADOR DEL SEGURO

La persona física o jurídica, en adelante Tomador, que, conjuntamente con el asegurador, suscribe una Póliza, ya quien corresponden las obligaciones que de la misma se derivan, salvo que por su naturaleza deban ser cumplidas por el Asegurador o el Beneficiario, en su caso.

4 Contexto de la organización

4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto

El Sistema de Calidad del Grupo WTW se aplica a todas las actividades de la empresa que afectan al cumplimiento de la Política de Calidad, y se define para satisfacer las exigencias aplicables de la Norma ISO 9001:2015. Dicho sistema comprende los siguientes aspectos:

-Marketing.

Conociendo las necesidades del cliente y tendencias del mercado para ofertar nuevos servicios.

-Ventas.

Atendiendo las necesidades del cliente y previendo los medios para satisfacerlas.

-Placement.

Transformando las necesidades del cliente y las tendencias detectadas en el mercado en nuevos productos.

-Compras.

Desarrollando las actividades que permitan adquirir los componentes adecuados para satisfacer los requisitos del servicio final.

-Producción.

Ejecutando operaciones con el objetivo de prestar servicios con la Calidad especificada.

-Siniestros.

Tramitando y resolviendo las incidencias que afectan a los contratos suscritos por nuestros clientes.

-Técnico.

Colaborando con todas las secciones en la consecución de sus objetivos.

-Calidad.

Asegurando la aplicación y la idoneidad del Sistema de Calidad y controlando su adecuación a las exigencias de las normas, especificaciones, etc. aplicables.

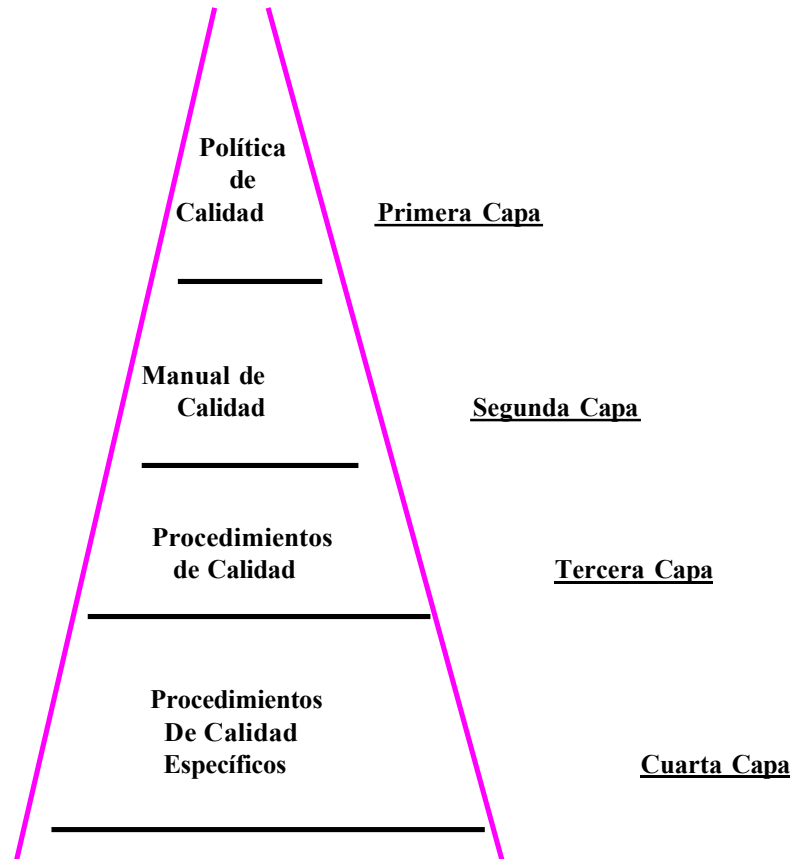
4.2 Requisitos de la Documentación

El Sistema formal de Calidad del Grupo WTW está integrado por documentos confeccionados por personas de distinto nivel en la empresa. El Sistema de Calidad se basa en los requerimientos de la Norma ISO 9001, e incluye documentos agrupados en cuatro capas de distinto nivel, a saber:

- ✓ La primera capa, corresponde a la Declaración de la Política de Calidad del Grupo WTW, en un documento firmado por el Head de País de WTW (incluido en el Manual de Calidad), donde se confirma el compromiso del Grupo WTW de facilitar servicios que cumplen o exceden las expectativas de sus clientes.
- ✓ La segunda capa, corresponde al Manual de Calidad, que es el documento básico donde se describe, de manera general, el alcance del Sistema de Calidad y los procedimientos establecidos para el mismo, y la interacción que existe entre ellos, para asegurar la Calidad del servicio proporcionado a los clientes.
- ✓ La tercera capa designa los Procedimientos de Calidad, como el conjunto de Procedimientos generales donde se desarrollan, de manera más concreta, y a detalle cuando proceda, lo expresado en el Manual de Calidad. Los Procedimientos generales especifican el qué, el quién, el cómo, y el cuándo de cada proceso y/o actividad.
- ✓ Finalmente la cuarta capa de documentos, viene integrada por determinados Procedimientos de Calidad Específicos, como en nuestro caso un ejemplo es el de Manual de Sistemas de Seguridad Informática.

Sistema de Calidad del Grupo WTW

ISO 9001-2.015 (documentación)



4.3 Control de los Documentos

Cada año, El Comité de Control Interno, en adelante I.C.C., revisará el contenido de este Manual, y de sus Procedimientos asociados, para reafirmar su conformidad y adecuación a las necesidades actuales, y los requerimientos de la Norma ISO 9001-2015. No se realizarán correcciones o ediciones de este Manual, o de ninguno de sus apartados, sin la aprobación formal del I.C.C. Las correcciones no se efectuarán hasta el momento en que el I. C.C lo considere oportuno. Cuando los cambios afecten a un número considerable de páginas, y a discreción del Director de Operaciones, se reeditará el Manual.

Es de responsabilidad del personal del Grupo, el mantenerlos actualizados.

Además, el Sistema de Calidad del Grupo WTW deberá dar cumplimiento a la legislación correspondiente, para lo cual, la dirección del grupo controla cualquier modificación de la ley, mediante la suscripción al B.O.E u otros boletines de información actualizada, y también a través de la asesoría de gabinetes jurídicos.

4.3.1 Procedimiento de Edición del Manual de Calidad

- (a) Las copias del Manual de Calidad se clasifican en controladas y no controladas. Existe un original en el directorio G:\Compliance\ISO 9001, que está disponible (en modo lectura) para todo el personal del Grupo, y del cual se emiten diferentes copias, que no son controladas por el Departamento de Operaciones.
- (b) Las copias controladas (Capas primera y segunda) se imprimen, únicamente para personal ajeno al Grupo WTW, y se identifican con un único número de copia en la tapa.
- * Las capas tres y cuatro son documentación confidencial para el Grupo WTW, y no estará disponible su uso externo al Grupo a menos que lo apruebe el I.C.C.

4.4 Control de los Registros

Cada Dirección/Departamento/Unidad de Negocio/Oficina/Área es responsable de la conservación de los registros de Calidad generados, de acuerdo con lo marcado en los procedimientos.

Los registros podrían incluir los indicados a continuación, entre otros, aunque no están limitados a estos:

- Archivo de clientes.
- Auditorias de Operaciones.
- Correspondencia de Reclamaciones (Proveedores y Clientes).
- Entrenamiento y formación de personal (en RRHH).

Documentos suministrados por los Aseguradores.

Aplicación

Los procedimientos de los Requisitos Generales del Sistema de Gestión de Calidad, se describen en los Procedimientos de Calidad:

Procedimiento WIL-PC-01: Requisitos Generales y Control de los Registros del Sistema de Gestión de Calidad.

Procedimiento WIL-PC-15: Revisión del Sistema de Calidad.

Manual de Sistemas de Seguridad Informática

5 Responsabilidad de la Dirección

5.1 Compromiso de la Dirección

Desde sus inicios, el Grupo WTW mantiene un gran compromiso por la Calidad, y por la mejora continua de sus actividades, lo cual se ve claramente evidenciado a través de:

- ✓ Desarrollar e implantar un Sistema de Calidad, que tiene gran interés por satisfacer, tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,
- ✓ Definir claramente una Política de Calidad,
- ✓ Establecer objetivos de calidad y por revisar el cumplimiento de esos objetivos,

- ✓ Mejorar los recursos y sistemas informáticos para asegurar la plena eficacia del sistema y
- ✓ Asegurarse la disponibilidad de recursos para lograr la eficacia del sistema.

5.2 Enfoque al Cliente

Uno de los compromisos más importantes del Grupo WTW, es el que tiene con sus clientes para aumentar su satisfacción, a través de garantizar que sus requerimientos y necesidades de cobertura y asesoría, son determinados y cumplidos.

5.3 Declaración de la Política de Calidad

POLÍTICA DE LA CALIDAD

El Grupo WTW Iberia, tiene asumido el compromiso con sus Clientes y accionistas de prestarles el mejor servicio y obtener los mejores resultados posibles.

Nuestros clientes exigen cada día un mejor trato y eficacia, por lo que el objetivo del Grupo WTW Iberia, es lograr la plena satisfacción del cliente en la calidad de nuestro servicio.

Únicamente el compromiso asumido con esta misión nos conducirá a satisfacer las expectativas de nuestros clientes.

Para desarrollar este ambicioso objetivo, la Dirección del Grupo WTW Iberia se compromete y compromete a todas las áreas a que contribuyan a desarrollar, perfeccionar y aplicar los principios de los Valores del Grupo: Orientación a Cliente, Excelencia, Respeto, Trabajo en equipo e integridad, para la mejora de la satisfacción de los Clientes y de los servicios prestados.

La Política de la Calidad del Grupo WTW Iberia, se desarrolla en torno a los siguientes ejes:

- ◇ Comunicación transparente con nuestros Clientes.
- ◇ No tener ningún tipo de Conflicto de Interés con nuestros Clientes.
- ◇ Cumplir con integridad con nuestros deberes legales como Corredores de Seguros, Reaseguros y Consultores de Riesgos;
- ◇ Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios y los relacionados con la Norma UNE-EN ISO 9001:2015
- ◇ Asegurar la eficacia y fiabilidad de los servicios prestados, mediante el control y mejora continua de los procesos que integran nuestra actividad.
- ◇ Mejorar la rentabilidad de nuestra cartera de Clientes optimizando los recursos y mejorando los procesos de trabajo.
- ◇ Tener los sistemas informáticos mejor adaptados a las necesidades presentes y futuras de nuestros Clientes
- ◇ Suministrar la formación y competencia al personal que integra nuestra Organización para la obtención de los objetivos señalados.

D Ivan Sainz de la Mora
Head of Spain



Junio 2025

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de Calidad

Los Objetivos de Calidad de WTW quedan registrados a través del compromiso y declaración suscrito por el Head Of Country del Grupo WTW.

El Grupo WTW se ha fijado el objetivo y tiene el compromiso de ser líder en Calidad, proporcionando para ello a sus clientes:

- Análisis sólido en la gestión de riesgos y necesidades de seguros de estos
- Asesoramiento técnico adecuado y actualizado
- Con una correcta gestión de las actividades que desarrollan los objetivos acordados junto a los clientes
- Mediante la prestación de un servicio rápido y formal para atender las necesidades de los clientes

Adicionalmente el Grupo WTW:

- Adaptará y revisará cadencialmente su Sistema de Calidad, en aras de una mejora continua de la Calidad.
- Dará formación suficiente a su personal, con el fin que la Política de Calidad sea claramente entendida por su organización.
- Se compromete a mejorar de forma continua, los procesos de gestión de la calidad.

De entre los objetivos de Calidad del Sistema, se definen las tareas necesarias para cumplir los requerimientos del cliente y las responsabilidades asociadas, al tiempo que se verifica que dichos requerimientos se han cumplido.

Los objetivos de la Calidad serán acordados con carácter anual por el I.C.C.

5.4.2 Planificación del Sistema de gestión de la Calidad

5.4.3

WTW asegura los máximos estándares de satisfacción del cliente, por vía del cumplimiento de los requisitos y necesidades definidos por estos. La empresa logra lo anterior, actuando frente al cliente, desde el diseño de su plan de seguros, hasta la resolución de sus siniestros.

WTW mide que los estándares de calidad antes aludidos, se cumplen a través de documentación externa, como cuestionarios de satisfacción de clientes, de resolución de siniestros, y de cartas de quejas y reclamaciones, que permiten analizar y mejorar la gestión continua del servicio prestado y de los procesos operativos.

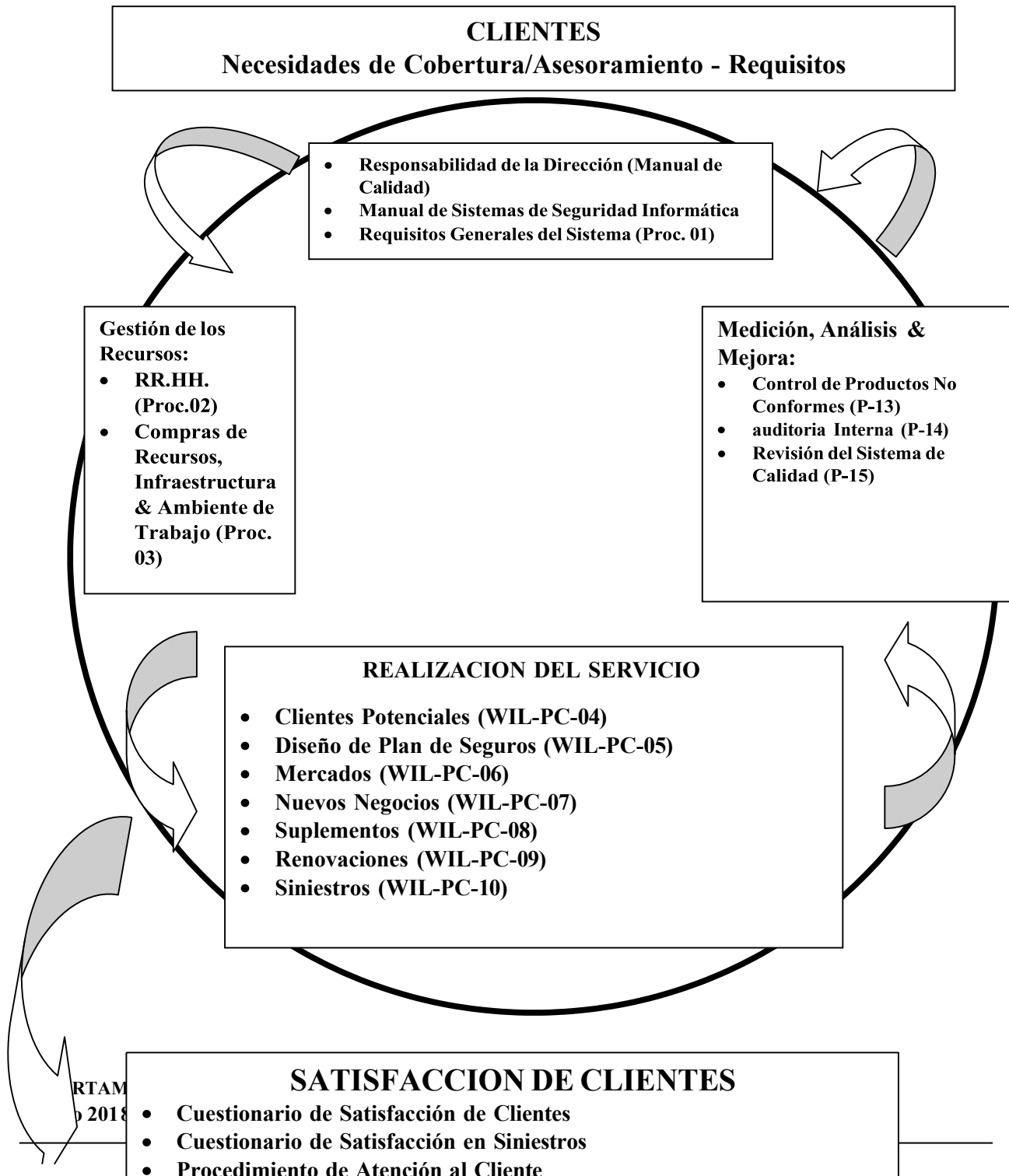
La responsabilidad en la Planificación de la Calidad, es delegada por el Consejo de Administración de WTW en el I.C.C. La Planificación de la Calidad se lleva a efecto, en las periódicas reuniones del ICC, mediante la revisión del propio Sistema de Calidad. La Agenda de estas reuniones incluye revisar las auditorias internas, planes de formación, informes de no conformidades y acciones preventivas y correctivas, fijación de objetivos anuales de calidad, revisar los riesgos de la Compañía para su correcta gestión y mitigación, etc.

El Sistema de Gestión de la Calidad de WTW se resume en el siguiente cuadro, donde a continuación son definidas las responsabilidades de la Dirección, los Requisitos generales del Sistema de Calidad, la Gestión de los Recursos por parte de la empresa y su equipo de calidad; para permitir, en un

siguiente apartado, la definición y Realización del Servicio, que será medido, controlado y mejorado, de forma que este llegue en condiciones óptimas al cliente.

La independencia e integridad del Sistema de Gestión de la Calidad de WTW se logra por la revisión anual del mismo, por las auditorias periódicas, y por los controles de gestión a las unidades operativas, quedando registrado todo esto como “Medición, Análisis & Mejora”, para finalmente permitir implementar los cambios debidamente planificados con anterioridad, por vía de los objetivos de calidad definidos.

DIAGRAMA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DEL GRUPO WTW



MEJORA CONTINUA

5.5 Responsabilidad, autoridad, y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

Mientras que el Head of Operations de WTW tiene la responsabilidad última de la correcta aplicación de la Política de Calidad, día a día las responsabilidades se delegan en los miembros del I.C.C, quienes se encargarán de asegurar que se mantienen los adecuados y necesarios niveles de calidad del personal, con el fin de cumplir los servicios contratados. Cuando sea oportuno, se podrá utilizar al personal técnico y de asistencia de otras Compañías, con el fin de facilitar la capacidad de gestión adecuada y necesaria para cumplir con las demandas del cliente.

El I.C.C fue inicialmente designado por el Consejo de Administración de WTW, y está formado al menos por el Chief Executive Officer, el Head of Operations, el Director General a cargo de P&C, el Director General Adjunto a cargo de H&B, el Chief Placement Officer, el Compliance Officer, el Legal Counsel, el Subdirector General – Director Financiero, el Director de RRHH, el Director de Sistemas de Información, y el OPEX Manager del Grupo WTW, teniendo como responsabilidad asegurarse que la Política establecida en este Manual, se entiende, es implementada y mantenida a todos los niveles, y en todo el Grupo WTW. Los nuevos miembros del I.C.C son aprobados por el propio

I.C.C. a propuesta de cualquier miembro del Comité.

El I.C.C es responsable de asegurar que todo el personal de la empresa está debidamente formado en las necesidades del Sistema de Calidad, para aplicarlas en sus trabajos y para el desarrollo de evidencias documentadas que demuestren su efectividad.

Mientras que los miembros del I.C.C pueden delegar el desempeño de cualquiera de sus obligaciones a aquellos que les reportan directamente, la responsabilidad por estas obligaciones no pueden ser delegadas. Cada Director, Jefe o Ejecutivo puede y debe desarrollar la tarea, y asumir responsabilidades de aquellos que les reportan directamente.

Los miembros del I.C.C, Directores de Oficinas, Directores de Unidades de Negocio y Ejecutivos tienen delegada autoridad y responsabilidad para el desempeño de sus respectivas funciones, de acuerdo con la Política de Calidad total del Grupo WTW, y para el control de elementos específicos del Sistema de Calidad, que corresponden a las actividades que ellos controlan. Las responsabilidades delegadas son las que se indican en los Organigramas de Responsabilidades, y se identifican en este Manual de Calidad y en el Manual de Procedimientos del Grupo WTW.

5.5.2 Representantes de la Dirección

La Dirección del I.C.C funciona de acuerdo al Cuadro organizacional para la Calidad que aparece al final de este epígrafe, bajo la denominación “una Organización para la Calidad”.



Las personas del I.C.C. y sus tareas en Calidad, y los directivos y sus responsabilidades asociadas se describen a continuación:

El Director de Operaciones tiene responsabilidad total sobre la gestión operacional del Sistema de Dirección de la Calidad del Grupo WTW, incluyendo auditoria interna y externa, comunicación y formación en relación con el Sistema de Calidad y los requerimientos de la Norma ISO 9001, reportando ejecutivamente al Head of Operations de WTW u otro miembro del I.C.C del Grupo WTW indicado por éste. En ausencia del Director de Operaciones, sus obligaciones son asumidas por el Director Financiero.

Descripción del Puesto

El Director de Operaciones es responsable de la dirección operacional del Sistema de Calidad del Grupo WTW, de su implantación y mantenimiento, y de su rendimiento, incluyendo auditorias, comunicación y formación en relación con la Calidad. Reporta al Head of Operations de WTW y es miembro del I.C.C.

Principales Responsabilidades

1. Implantar, mantener y extender el Sistema de Calidad de la Norma ISO 9001 a todas las facetas de la empresa.
2. Proponer, dirigir y supervisar el Plan de auditoria del Grupo WTW e informar de la ejecución y los resultados en el I.C.C.
3. Verificar y supervisar las mejoras de Calidad consecuencia del Plan de auditoria del Grupo WTW, e informar de los resultados en el I.C.C.
4. Controlar la implantación de la formación de los Auditores de Operaciones, y del personal de Operaciones del Grupo en general, para garantizar un conocimiento adecuado de éstos en asuntos relacionados con la Calidad.
5. Relación con las empresas de certificación de Sistemas de Calidad en relación con el registro del Grupo WTW (AENOR, Bureau Veritas,...), e informar en el ICC.
6. Servicio como miembro del I.C.C.
7. Informar al Presidente del I.C.C al menos una vez al año, sobre la gestión del Sistema de Calidad y asuntos relativos al mismo.
8. Promover la conciencia del cumplimiento de los requisitos del Cliente en todos los miembros de la organización y ser interlocutor con Clientes en materia de Calidad.

Los Miembros del Comité de Control Interno son los integrantes del ICC y tienen también responsabilidad sobre la gestión operacional del Sistema de Gestión de la Calidad del Grupo WTW, incluyendo además de sus responsabilidades técnicas y comerciales, las de comunicación y formación en relación con el Sistema de Calidad y los requerimientos de la Norma ISO 9001, reportando ejecutivamente en lo referido a Calidad, de forma directa al Director de Operaciones u otros miembros del I.C.C del Grupo WTW indicados por éste. En ausencia de alguno de ellos, sus obligaciones son asumidas por el resto de Miembros del I.C.C.

Descripción del Puesto

El Miembro del Comité de Control Interno es responsable de la implantación y mantenimiento del Sistema de Calidad del Grupo WTW, así como de su rendimiento en áreas específicas de responsabilidad, incluyendo comunicación y formación en todo lo relacionado con la Calidad. Reporta al Director de Operaciones y es miembro del I.C.C.

Principales Responsabilidades

1. Mantener y extender los Sistemas de Calidad de la Norma ISO 9001 a todas las facetas de la empresa.
2. Impulsar la corrección de lo detectado en el Plan de auditoría del Grupo WTW, al tiempo que promover las acciones preventivas, e informar de los resultados al Director de Calidad, pero de forma especial en las áreas técnico- comerciales del negocio en las que son funcionalmente especialistas.
3. Tener al día, debidamente actualizados los procedimientos de Calidad relativos a las áreas técnica y comercial, e implementar mejoras continuas en éstas.
4. Representar al Grupo WTW en cualquier discusión ante clientes, aseguradoras, personal y otros, en asuntos relacionados con la Calidad.
5. Asegurarse que el personal jerárquicamente dependiente de él, al que se le esté asignando tareas sobre Calidad, esté formado adecuadamente en ellas.
6. Impulsar la participación colectiva en asuntos relacionados con la Calidad.
7. Servicio como miembro del I.C.C
8. Informar al Head of Operations de WTW en cuantas reuniones del I.C.C. se convoquen relativas a la gestión del Sistema de Calidad y asuntos relacionados al mismo en sus áreas de máxima responsabilidad.

El Técnico de Operaciones, ya no es persona integrante del I.C.C., y tiene autoridad y responsabilidad nacional para el control, mantenimiento y desarrollo del Sistema de Calidad del Grupo WTW. Nunca actuará sin la autorización del Director de Operaciones.

Es nombrado por el Director de Operaciones y dependen de él los Auditores de Operaciones. Podrá adicionalmente, ostentar otras responsabilidades encomendadas exclusivamente por el Director de Operaciones, y formará parte de la estructura de esa organización.

Sustituye al Director de Operaciones en su ausencia en todas las funciones y responsabilidades relativas al Sistema de Calidad del Grupo WTW, salvo los que supongan su integración en el I.C.C.

Descripción del Puesto

Es el primer cargo ejecutivo fuera de la I.C.C.

Gestiona el día a día del control del Sistema de Calidad del Grupo WTW, a nivel del Grupo.

Principales Responsabilidades

1. Comprensión del enfoque de Calidad del Grupo WTW, y su compatibilidad en todo momento con la normativa nacional.
2. Poseer un gran conocimiento de los requerimientos de la Norma ISO 9001 y su aplicación en el Grupo WTW.
3. Tener un buen conocimiento del negocio en general, de la organización y estructura de WTW y de sus equipos de trabajo, y de las oficinas y unidades de negocio.
4. Tener conocimientos de auditoria general y de control, y haber asistido al curso de formación de Auditor de Operaciones aprobado por el I.C.C.
5. Impulsar la participación colectiva en asuntos referidos a la Calidad.
6. Controlar y supervisar la actualización de versiones de la documentación de los Sistema de Calidad del Grupo WTW, lo que incluye:
 - El Manual de Calidad.
 - Los Procedimientos de Operaciones.
 - Otros Manuales Específicos de Operaciones.
7. Preparar, mantener y editar el Plan de auditoria Interna del Grupo WTW e informar de los resultados al Director de Operaciones.
8. Implantar las medidas correctivas y detectadas en el Plan de auditoria del Grupo WTW y promover acciones preventivas, e informar de sus resultados al Director de Operaciones.
9. Impartir formación a los Auditores de Calidad, para garantizar un conocimiento adecuado en todo lo relativo a Calidad.
10. Mantenimiento de la tutela de la labor de los Auditores de Operaciones, informando al Director de Operaciones de las incidencias surgidas.

Los Auditores de Operaciones actúan en el ámbito nacional aunque dependen funcionalmente de una oficina.

Descripción del Puesto

El Auditor de Operaciones llevará a cabo auditorias exclusivamente a Unidades de Negocio y oficinas, sobre las que no ostente ninguna responsabilidad. Esta forma de revisión independiente aporta una dimensión añadida al proceso de auditoria interna y ayuda al Grupo WTW a impartir ideas y prácticas en la organización en beneficio de sus clientes y su propio personal.

El Auditor de Operaciones se ocupa de la realización de auditorias en Oficinas / unidades de Negocio menos a la que pertenece, reportando, para este propósito, al Director de Operaciones.

El Auditor de Operaciones tendrá una formación adecuada.

Principales Responsabilidades

1. Comprensión del enfoque de Calidad del Grupo WTW.

2. Tener un conocimiento activo de los requerimientos de los procedimientos de Operaciones y sobre la Norma ISO 9001 y su aplicación en el Grupo WTW.
3. Tener un buen conocimiento del funcionamiento general de las oficinas, del sistema organizativo y equipo de éstos, y de sus prácticas de trabajo.
4. En conexión con el Director de Operaciones, mantener una versión actualizada de la documentación del Sistema de Calidad del Grupo WTW, que incluye:
 - Manual de Calidad.
 - Procedimientos de Operaciones.
 - Manuales de Procedimientos de Operaciones Específicos.
5. Haber asistido al curso de formación de Auditor de Calidad aprobado por el I.C.C, antes de acometer ningún trabajo de auditoria.
6. Trabajar con otros Auditores de Operaciones, para resolver problemas y compartir ideas.
7. Impulsar la participación colectiva en asuntos relativos a la Calidad.
8. Informar, si así se le requiere, sobre la situación de las responsabilidades arriba mencionadas, al Director de Operaciones.

5.5.2.1 Organización

Las responsabilidades y funcionalidad de los actores principales de la organización de la Calidad en WTW pueden verse en el cuadro denominado “Una Organización para la Calidad”.

Al mismo tiempo, se describe en el siguiente cuadro, la organización departamental y funcional--organigrama--de la estructura humana de WTW Group.

Las oficinas o delegaciones de WTW Iberia, y las empresas filiales del Grupo, tienen sus propios cuadros de organización.

Grupo WTW - Una Organización para la Calidad

COMITÉ DE COMPLIANCE---I.C.C.--

Head of Operations WTW

Responsable de las operaciones del Grupo WTW, y de los estándares de Calidad. Delega su responsabilidad totalmente en el Director de Calidad excepto en la revisión anual del Sistema de Calidad, que es indelegable.

Director de Operaciones

Reporta al Head of Operations de WTW.

Responsable de la gestión operacional del Sistema de Calidad del Grupo Willis Towers Watson, incluyendo auditoria, comunicación y formación, todo lo relativo a Calidad.

Miembros del Comité de Control Interno

Corresponderá normalmente con personal de Dirección del Grupo WTW o de Dirección en Oficinas periféricas.

Reportan al Director de Calidad.

Responsables de la implantación y mantenimiento de los niveles de Calidad en sus áreas básicas de responsabilidad ejecutiva.

Técnico de Operaciones

Reporta y depende del Director de Operaciones.

Es responsable de la ejecución del día a día de la auditoria interna de Operaciones, de la implantación de las medidas correctivas y desarrollo de medidas preventivas.

Impartir formación.

De él dependen los los Auditores de Operaciones.

Auditor de Operaciones

Miembro del personal responsable de proporcionar servicio de auditoria a requerimiento del Director de Operaciones.

Tendrá que haber superado con éxito la formación de auditoria de Operaciones del Grupo Willis Towers Watson

Personal de WTW

Responsables de la comprensión e implementación de la Política de Calidad del Grupo Willis Towers Watson. Habrán recibido la formación necesaria para el conocimiento del Sistema.

5.5.3 Comunicación Interna

El Grupo WTW revisa sus Sistemas de Calidad, de forma dinámica y continua, utilizando para ello como herramientas de medición las auditorías internas de calidad y el resto de procedimientos al efecto.

La revisión formal se produce una vez al año con motivo de la anual reunión del I.C.C., momento en que, por los medios genéricos de comunicación escrita, se informa a todo el personal de los cambios aprobados por el Comité máximo en materia de Calidad.

Cualquier cambio relevante que afecte a la gestión de la Calidad en el Grupo, p.ej. las deficiencias detectadas a través de las anuales auditorías externas de Calidad, es comunicado a todo el personal por la misma vía, una vez resueltos e incorporados los cambios a los procesos y manuales.

La empresa considera que la comunicación directa de todos los intervinientes en la Calidad, “el Personal de WTW”, con el equipo / departamento de Calidad de WTW es la mejor forma de hacer trascender e impulsar la mejora continua en Calidad, al tiempo que aquellas medidas correctivas y preventivas necesarias en el Sistema.

5.6 Revisión por la Dirección del Sistema de Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad del Grupo WTW se revisa, de conformidad con la norma ISO 9.001, por lo menos una vez al año con el fin de asegurar la adecuación y la eficacia continuadas de la organización de la Calidad, sus políticas, sus sistemas, y sus procedimientos.

Esta revisión tiene particularmente en cuenta el clima actual de los negocios, y las condiciones del mercado, de forma que el Sistema de Calidad siempre sea el apropiado para el cliente y tenga un coste adecuado para el Grupo WTW.

Las revisiones incluyen análisis y medición de informes internos de gestión, cumplimiento de objetivos fijados y política de Calidad, calidad en la gestión de los siniestros / servicios y ante clientes, incidencias y medidas preventivas y correctivas, nivel y planes formativos del personal, etc.

De todas las revisiones de Calidad que se celebran y aprueban por el I.C.C. queda un registro de Actas controladas, y cualesquiera decisiones finales y recomendaciones son comunicadas al Consejo de Administración de WTW por el Head of Operations de WTW.

Aplicación

Los procedimientos de la Responsabilidad de la Dirección, se describen en los Procedimientos de Calidad:

Procedimiento WIL-PC-01: Requisitos Generales y Control de los Registros del Sistema de Gestión de Calidad.

Procedimiento WIL-PC-02: Gestión de Recursos Humanos

Procedimiento WIL-PC-03: Compras de Recursos, Infraestructura y Ambiente de Trabajo.

Procedimiento WIL-PC-13: Auditoría Interna.

6 Gestión de los Recursos

6.1 Recursos Humanos y Materiales

El I.C.C del Grupo WTW tiene la responsabilidad de aprobar presupuestos, de forma que se proporcionen recursos y facilidades adecuadas, para ayudar a la dirección y la gestión de las oficinas. Esto incluye finanzas, sistemas de información, recursos humanos, personal técnico e ingeniería, y formación.

Al mismo tiempo el I.C.C. de WTW, toma medidas para suministrar los emplazamientos de recursos mas adecuados, para el desarrollo de la actividad principal de negocio.

La Dirección de la empresa provee a su personal de la maquinaria y equipo, y de los medios de comunicación, de todo tipo, necesarios para poder cumplir con lo marcado en los requisitos de calidad y objetivos del Grupo, de forma se aumente la satisfacción de los clientes.

En lo que se refiere a la gestión de RR.HH., la responsabilidad operativa en la gestión, esta delegada a favor de las oficinas y de las unidades de negocio, quienes en colaboración con el departamento de Recursos Humanos, se aseguraran de designar al personal debidamente entrenado, para:

- La dirección de los procesos de negocios clave, brindando servicios directamente a los clientes.
- La gestión de los servicios que refuerzan los procesos para los negocios clave.
- Las actividades de verificación y auditorias internas de Operaciones.

En lo que se refiere a los responsables de realizar las auditorias internas de Operaciones para la revisión del Sistema, el Comité de Control Interno del Grupo WTW aprueba el nombramiento del personal que le presenta el Director de Operaciones. Este equipo de calidad, recibe la oportuna formación, previa al desarrollo de su actividad en la materia. El personal proviene de las unidades de negocio operativas, y auditan cualesquiera otras unidades.

6.2 Formación

El objetivo de la formación en el Grupo WTW es asegurar un largo periodo de productividad, a base de suministrar un servicio mejor que el de sus competidores, al contar con un personal más profesional, mejor organizado y más cualificado.

Es política en el Grupo WTW la de garantizar que cada empleado tenga la formación o la experiencia necesarias para el desempeño de las obligaciones propias de su puesto de trabajo.

Los archivos personales contienen detalle de la formación académica y la preparación individual, puestos de trabajo anteriores (previos a entrar en el Grupo WTW), así como del trabajo en el Grupo WTW, desde su contratación, hasta la expiración de la relación laboral contractual.



Se requiere a los empleados que demuestren tener la adecuada preparación académica, habilidades prácticas, responsabilidades de supervisión y capacidad para tomar decisiones relativas a su trabajo, antes de ser admitidos. Las características del puesto de trabajo están claramente establecidas, y definen perfectamente el perfil de sus obligaciones. Los Directores departamentales tienen la responsabilidad de identificar cuando un puesto precisa de una cualificación especial, y asegurarse que el individuo o personal involucrado, ya tiene previamente, u obtiene dentro de la empresa, dicha cualificación.

El Grupo WTW promueve que sus empleados adquieran más formación, tanto interna como externa, posterior a su contratación, por los diferentes medios a su alcance. A los empleados comprometidos con la Calidad, y con las actividades de su entorno se les darán todas las oportunidades para informarse sobre los últimos desarrollos en esta área de interés. La formación ofrecida y realizada, incluye:

- Estímulo por parte del Grupo WTW (extensivo a toda el Grupo WTW).
- Seminarios internos sobre Compliance.
- Entrenamiento técnico interno, a niveles básicos, intermedio y avanzado.
- Cursos profesionales y de gestión.
- Aportación de literatura técnica, profesional y de gestión, así como documentación y ayudas de memoria.

Todo el personal deberá contar con una descripción de puesto de trabajo. Los registros y expedientes del personal del Grupo WTW se guardarán en el Departamento de RRHH, y los que proceda, en manos del Jefe de la Unidad de Negocio o del propio empleado.

La organización, de la mano del Dpto. de RRHH, tiene la responsabilidad de descubrir e identificar las necesidades de formación de su personal. El Responsable de Formación del Grupo WTW tiene la total responsabilidad de garantizar que la política de Formación del Grupo WTW es la indicada y de un nivel adecuado.

6.3 Infraestructura

Así mismo, el Grupo WTW se preocupa por determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria (Oficinas, espacios de trabajo, equipos de trabajo, seguridad...), para lograr los objetivos del Grupo.

6.4 Ambiente de trabajo

La empresa aplica en lo necesario diferentes criterios corporativos, con la mayor diligencia posible de forma se mantenga un positivo ambiente de trabajo, fomentando de forma continua, la comunicación interna y externa, con sus empleados y clientes.

Aplicación

Los procedimientos de la Gestión de los Recursos, se describen en los Procedimientos de Calidad:

Procedimiento WIL-PC-02: Gestión de Recursos Humanos

Procedimiento WIL-PC-03: Compras de Recursos, Infraestructura y Ambiente de Trabajo.

Procedimiento de Seguridad Informática.

7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.1 Planificación de la Realización del Servicio

El proceso de prestación de servicios a clientes, asesoramiento sobre seguros, reaseguros y gestión o tramitación de siniestros, se controla en todos sus aspectos, incluyendo:

- Identificación de los requerimientos y necesidades del cliente.
- Preparación de propuestas.
- Presentación de cotizaciones.
- Contratación de la póliza u operación de reaseguro
- Aportación de notas de cobertura, suplementos y modificaciones.
- Gestión y tramitación de siniestros.
- Administración.
- Servicio al cliente.

El Grupo WTW desarrolla su función de gestión de riesgo, correduría de seguros y reaseguros y otras actividades, de acuerdo con los requerimientos legales, y también con sus prácticas de trabajo y procedimientos internos.

Las instrucciones incluidas en los Procedimientos de Operaciones son una guía general, que junto con los procedimientos específicos si los hubiere, componen las directrices que debe seguir el equipo del Grupo WTW para prestar un servicio de Calidad a sus clientes.

El personal del Grupo WTW cuenta entre sus miembros, con profesionales altamente formados y experimentados en seguros y gestión de riesgos. La Dirección ha delegado en ellos, la responsabilidad y la autoridad para realizar su propio trabajo, de acuerdo con las prácticas de trabajo, y los procedimientos correspondientes del Grupo WTW. La delegación de tareas tiene muy en cuenta la necesidad de experiencia especial, formación o cualificación para tramitar procesos particulares o específicos. La Dirección, tanto a nivel local como nacional, tiene la responsabilidad de garantizar los recursos de personal, en cantidad y con formación adecuada, con el fin de garantizar la eficacia continuada del proceso.

7.2 Procesos relacionados con el Cliente.

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

El propósito de la revisión de los requisitos del cliente es garantizar que las necesidades del cliente se han comprendido, clara y totalmente, para definir todos los

riesgos que le afectan, ya sean técnicos o legales, para poder ofrecerle un servicio a medida.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

La revisión debe tener lugar antes de la aceptación de las instrucciones de un cliente final o potencial, y los términos posibles deben ser tenidos en cuenta, en todos los momentos del análisis del riesgo (negociaciones con el cliente, la selección de

aseguradores, la formalización de la propuesta y la posible presentación de siniestros). Las peticiones del cliente que sean aceptadas forman las bases del contrato. Cualquier diferencia entre los requisitos del cliente y nuestra propuesta debe ser comunicada correctamente al cliente. Es de vital importancia, conocer las fechas claves del servicio, los recursos con los que contamos y la capacidad del Grupo WTW, para prestar el servicio acordado con el cliente.

7.2.3. Comunicación con el Cliente

La revisión del servicio también se produce a lo largo del periodo de duración del contrato, y durante la tramitación de siniestros, de forma que todos los cambios en los acuerdos originales, y en la presentación de reclamaciones, serán conocidos, aceptados, implementados y comunicados, adecuadamente, dentro de la Unidad de Negocio/Oficina/Area. La Revisión del Contrato, a lo largo del proceso, será debidamente documentada.

Aplicación

Procedimientos de Calidad:

Procedimiento WIL-PC-01	Req. Grales. y Control de Registros	- Confirmación y registro de las necesidades del cliente.
Procedimiento WIL-PC-04	Clientes Potenciales	- Registro de las necesidades del “prospect.”
Procedimiento WIL-PC-05	Diseño del Plan de Seguros	- Registro de las necesidades del “cliente” en Proyectos especiales.
Procedimiento WIL-PC-07	Nuevos Negocios	- Registro de las necesidades del “prospect.” o cliente.
Procedimiento WIL-PC-08	Suplementos	- Registro de las necesidades revisadas por el cliente.
Procedimiento WIL-PC-09	Renovaciones	- Revisión de las necesidades del cliente.
Procedimiento WIL-PC-10	Siniestros	- Validar el siniestro contra la cobertura de la póliza del seguro / reaseguro.

7.3 Diseño y Desarrollo

No realizamos Diseño y Desarrollo de los productos y servicios que distribuimos

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de Compras

El Grupo WTW genera procedimientos formales para la selección de aseguradoras y colaboradores, con los cuales se establece un negocio. Dichos procedimientos se encargan del análisis y evaluación de la actuación del asegurador, y en los casos en los que se precise la utilización de mercados designados por el cliente, éstos serán evaluados de acuerdo con los estándares del Grupo WTW.

Es un hecho constatado que para que un corredor de seguros trabaje con éxito, es necesario tener una buena relación con el mercado asegurador. De acuerdo con esto, se hace todo tipo de esfuerzos para que ellos reciban el mejor servicio posible a cambio de un precio competitivo para nuestros clientes.

Con el fin de cumplir este objetivo, es esencial que tengamos los vínculos más fuertes posibles con el mercado de seguros.

Los directivos o directores en funciones son responsables de la selección y utilización de colaboradores y agentes.

Los procedimientos que se refieren a aprobación y control de mercados, se detallan en el Procedimiento WIL-PC-06.

Otros Proveedores

Los proveedores de otros productos y servicios, son periódicamente revisados de acuerdo con el Procedimiento WIL-PC-03 de los Procedimientos de Operaciones.

El Grupo WTW sólo trabaja con aseguradores, colaboradores, y otros proveedores, que tengan una capacidad reconocida para poder cumplir los requerimientos específicos, a no ser que sea directamente aprobado por el cliente, de acuerdo con lo expuesto en el Procedimiento WIL-PC-06. Se tendrán en consideración la experiencia y habilidades específicas.

7.4.2. Información de las Compras

Se comunicarán por escrito instrucciones relativas al servicio esperado, a los aseguradores, colaboradores, agentes y otros proveedores. Pueden establecerse contratos verbales, pero estos son posteriormente confirmados por escrito. Los servicios facilitados por proveedores internos se definen, en algunos casos, en los Acuerdos de Nivel de Servicio.

7.4.3 Verificación de los productos comprados



La verificación de los planes de seguros confirmados por la compañía, se realiza una vez recibida la póliza de seguros, para revisar que coincide con lo acordado con el Cliente.

Se han establecido y se mantienen, sistemas para la verificación y archivo del material o materiales suministrados por el Asegurador, tales como software, certificados, impresos de pólizas, valoraciones y especificaciones. El material suministrado por el Asegurador se revisa para comprobar su adecuación, antes de ser utilizado.

En lo referente al resto de productos y servicios no relacionados con la actividad de corredor, el Grupo WTW verificara al recibir los productos que estos son los solicitados.

Aplicación

Procedimientos de Calidad:

Procedimiento WIL-PC-03	Prov. Compras de Recursos, Infraestructura & Ambiente de Trabajo	Funcionamiento de los Proveedores y servicios.
Procedimiento WIL-PC-06	Mercados	Aseguradores aprobados

7.5 Prestación del Servicio

7.5.1 Validación de los procesos en la prestación del servicio

Se considera que los resultados del proceso no pueden ser verificados totalmente, por medio de actividades de seguimiento o mediciones posteriores.

Por esto, el Grupo WTW ha definido, de una manera muy concreta, los procedimientos referentes a la prestación del servicio, a los clientes actuales y potenciales.

Estos procedimientos son revisados anualmente, y actualizados con las modificaciones que se pongan de manifiesto para adecuarlos a mejorar el servicio a nuestros clientes.

Igualmente los ejecutivos de cuenta tienen requerimientos competenciales de cualificación definidos en el Procedimiento WIL-PC -02 de Recursos Humanos.

Todos los documentos formales relativos a los requisitos del contrato de seguro y del siniestro del cliente, los cuales se utilizan, se generan o se archivan, se identifican con números especiales de póliza o siniestro, para garantizar su identificación y localización.

Aplicación

Procedimientos de Calidad:

Procedimiento WIL-PC-07: Nuevos Negocios



Procedimiento WIL-PC-08: Suplementos/ Apéndices

Procedimiento WIL-PC-09: Renovaciones

Procedimiento WIL-PC-10: Siniestros

7.5.2 Identificación y Trazabilidad

La política del Grupo WTW es la de retener los registros o informes, como evidencia objetiva de que el Sistema de Calidad es eficaz, en el contexto de la dirección del Grupo WTW, y específicamente en el control de los asuntos y gestiones del día a día con sus clientes. Los informes y registros pueden hacerse tanto en soporte papel como en forma electrónica.

Los registros podrían incluir los indicados a continuación, entre otros, aunque no están limitados a estos:

- Archivo de clientes.
- Auditorias de Operaciones.
- Correspondencia de Reclamaciones (Proveedores y Clientes).
- Entrenamiento y formación de personal.
- Documentos suministrados por los Aseguradores.

El Grupo WTW determinará la adecuación de los registros, de acuerdo con los códigos de prácticas internos y externos, así como los requerimientos estatutarios, y tomara las medidas para su segura conservación y su retención durante períodos específicos de tiempo. Los criterios para destruir registros y documentos, tanto por trituración, incineración u otros medios seguros, se harán de acuerdo con las instrucciones autorizadas.

En situaciones acordadas contractualmente, los registros de Calidad estarán a disposición del cliente ó de su representante, para su análisis y evaluación, durante un plazo de tiempo establecido.

En general, el personal, individualmente, los Departamentos y Unidades de Negocio, son responsables de la retención, durante largo tiempo de los registros generados por ellos mismos. Los registros personales se retienen por periodos de tiempo razonables, indicados específicamente en los Procedimientos de Calidad, una vez acaecida la marcha de los empleados del Grupo WTW.

Aplicación

Procedimientos de Calidad:

Procedimiento WIL-PC-01: Requisitos Generales del Sistema y Control de los Registros del Sistema de Gestión de Calidad.

Procedimiento WIL-PC-03: Compras de Recursos, Infraestructura y Ambiente de Trabajo.



Procedimiento WIL-PC-12: Control de Productos y/o Servicios No Conformes.

Procedimiento WIL-PC-13: auditoria Interna.

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento

El requisito 7.6 de la Norma ISO 9001 relativo al control de los equipos de seguimiento y medición no es aplicación en los procesos de WTW puesto que para evidenciar la conformidad de nuestro servicio no necesitamos dispositivos. En caso de necesitar realizar comprobaciones usamos paquetes informáticos estándar tipo Office.

8. MEDICION, ANALISIS y MEJORA

8.1 Generalidades

Existen procedimientos documentados para las actividades de seguimiento, análisis y mejora que garanticen el cumplimiento de los requerimientos del cliente. Se mantienen registros y archivos de las actuaciones realizadas y las acciones acordadas

El Grupo WTW mantiene registros en los archivos del cliente y en ordenador. Los archivos de clientes se mantienen durante periodos variables de tiempo, de conformidad con los Procedimientos de Operaciones y normativa legal al respecto. Los registros muestran el resultado de la inspección y aprobación, y definen la autoridad para el lanzamiento del producto inspeccionado y aprobado.

Aplicación

Procedimientos de Calidad:

Procedimiento WIL-PC-01: Requisitos Generales y Control de los Registros del Sistema de Calidad

Procedimiento WIL-PC-07: Nuevos Negocios

Procedimiento WIL-PC-08: Suplementos / Apéndices

Procedimiento WIL-PC-09: Renovaciones

8.2 Seguimiento y Medición

8.2.1. Satisfacción del cliente

El Grupo WTW esta totalmente concienciado en la mejora del servicio a los clientes. La percepción del cliente sobre el servicio recibido es una información trascendental, para conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes. Por lo que el Grupo WTW ha desarrollado un sistema para obtener información del Cliente. Esta información es analizada y presentada al I.C.C. anualmente.

8.2.2. Auditorias Internas de Operaciones

El objetivo de la auditoria Interna es el de obtener evidencia objetiva del funcionamiento satisfactorio del Sistema de Calidad de la empresa. Todas las actividades son auditadas internamente por personal adecuadamente entrenado, con el fin de garantizar la correcta implantación y funcionamiento de los procedimientos documentados. El auditor interno también asesora y supervisa sobre la actualización y puesta al día de los procedimientos.

Las auditorias internas se cumplimentan, de acuerdo con un programa predeterminado, de modo que la frecuencia y la duración de las auditorias estarán de acuerdo con la importancia de la actividad auditada, y su riesgo de error o incumplimiento. Los Auditores Internos serán independientes de aquellos que tengan responsabilidad ejecutiva directa sobre la actividad que se esté auditando, y a ser posible de lo acordado en la oficina en cuestión.

El resultado de las auditorias internas se registrará, y posteriormente se pondrá en conocimiento del personal que tiene responsabilidad sobre la actividad auditada. Donde sea necesario aplicar una acción correctora, ésta se comunicará primero al Jefe de la

Unidad de Negocio implicada y posteriormente a su superior jerárquico, siendo dicha actividad nuevamente comprobada una vez restablecida la incorrección o error en ésta. Los datos de la comprobación también se registrarán, incluyendo la efectividad de la acción correctora que se haya tomado.

El resultado de las auditorias internas de Calidad es parte integrante de la información para las revisiones de gestión.

Aplicación

Procedimiento de Calidad:

Procedimiento WIL-PC-14: auditoria Interna.

8.2.3 Seguimiento y medición de los Procesos

Los métodos seguidos y las tareas llevadas a cabo por el personal, son continuamente controladas por Directores, hasta un punto compatible con la posición del miembro del personal, de sus conocimientos y experiencia. Este control asegura que todo el trabajo relativo al cliente se realiza totalmente de una manera adecuada.

8.2.4. Seguimiento y medición del servicio

Toda la documentación sobre seguros, según se describe en los Procedimientos, WIL-PC-01, WIL-PC-07, WIL-PC-08, de los Procedimientos de Calidad, así como los resultados de las encuestas de Satisfacción del Cliente tendrán su contenido exhaustivamente comprobado en totalidad. Cualquier modificación será devuelta a quien la originó, y la documentación será revisada nuevamente, después de haberse llevado a cabo la corrección final. Cuando se considere que la documentación es correcta, será cursada.

8.3 Control de los Productos no Conformes

Es esencial que los fallos en nuestro servicio, identificados, tanto interna como externamente, sean registrados, controlados y tratados adecuadamente y con prontitud. En los casos en los que estos fallos indiquen problemas subyacentes, éstos serán detectados y sujetos a control y a la Acción Correctiva y Preventiva.

Los supuestos de errores serán revisados y registrados. Los documentos erróneos son tratados de acuerdo con Los Procedimientos de Calidad.

Aplicación

Los Directores de Unidades de Negocio y Oficinas serán responsables del desarrollo de los registros de no-conformidad, reportando éstos al Director de Calidad para su revisión, para proceder al correspondiente control y cualquier otro acuerdo sobre su seguimiento, incluyendo tanto la acción preventiva como la correctiva.



Procedimientos de Calidad:



Procedimiento WIL-PC-01: Requisitos Generales y Control de los Registros del Sistema de Gestión de Calidad.

Procedimiento WIL-PC-07: Nuevos Negocios

Procedimiento WIL-PC-08: Suplementos / Apéndices

Procedimiento WIL-PC-09: Renovaciones

Procedimiento WIL-PC-13: Control de Productos y/o Servicios No Conformes.

Procedimiento WIL-PC-14: auditoria Interna.

8.4 Análisis de datos

El grupo WTW analiza los datos obtenidos de sus clientes, a través de las encuestas que envía. La información que recibe de estas encuestas está encaminadas a conocer los siguientes puntos:

- 1º Grado de satisfacción del servicio ofrecido por el Grupo WTW.
- 2º Grado de satisfacción con el programa de seguros ofrecido por el Grupo WTW.
- 3º Grado de satisfacción de las acciones correctoras tomadas por el Grupo ante cualquier queja o no conformidades internas.
- 4º Grado de satisfacción de nuestro servicio de gestión de Siniestros.
- 5ª A través del seguimiento de los procesos;
- 6º A través del seguimiento de los proveedores.

Con esta información el grupo WTW es capaz de ver sus deficiencias y tomar las medidas necesarias para mejorar el servicio a nuestros clientes.

Aplicación

Procedimiento WIL-PC-13 Control de Productos y/o Servicios No Conformes

Procedimiento WIL-PC-15 Revisión del Sistema de Calidad

8.5 Mejora

8.5.1. Mejora Continua

El Grupo WTW es consciente de que estamos en un mundo cambiante, donde hay que estar mejorando día a día, y acercándose a las nuevas necesidades de sus clientes. Además, debe ir mejorando la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad, mediante el análisis de las auditorías internas, el análisis de los datos y las acciones correctoras y preventivas.

8.5.2. Acciones Correctoras

Se mantienen procedimientos para la implantación de medidas correctoras, tanto a nivel local como nacional. La acción correctora se toma en adecuación con la dimensión y naturaleza del problema.

Todo el personal dentro del Grupo WTW, es responsable de la Calidad de su propio trabajo y, siendo así, se les demanda que detecten la necesidad de tomar acciones correctoras, donde y cuando sea necesario.

Los Directores de Unidades de Negocio o Directores de Oficinas, tienen la responsabilidad de garantizar que estas medidas correctoras se implementen y demuestren ser eficaces.

El uso de medidas correctoras, proporciona un medio de mejora continuada en los procedimientos, sistemas y servicios.

El Procedimiento de acción correctora incluye:

- La tramitación eficaz de las reclamaciones del cliente y los informes sobre el producto erróneo.
- La investigación de la causa para la no conformidad y la determinación de la acción correctora para eliminar dicha causa.
- Controles para asegurar la efectividad de la medida correctiva.
- Las posibles modificaciones en documentos afectados por la acción correctora.

Aplicación

Los procedimientos de Acciones Correctoras se describen en los Procedimientos de Calidad:

Procedimiento WIL-PC-13: Control de productos y/o Servicios No Conformes.

Procedimiento WIL-PC-14: auditoría Interna.

8.5.3. Acción Preventiva

Se mantienen procedimientos para la implantación de medidas preventivas, tanto a nivel local como nacional. La acción preventiva se toma en adecuación con la dimensión y naturaleza del problema.

Todo el personal dentro del Grupo WTW, es responsable de la Calidad de su propio trabajo y, siendo así, se les demanda que detecten la necesidad de tomar acciones preventivas, donde y cuando sea necesario.

Los Directores de Unidades de Negocio o Directores de Oficinas, tienen la responsabilidad de garantizar que estas medidas preventivas se implementen y demuestren ser eficaces.

El uso de medidas preventivas, proporciona un medio de mejora continuada en los procedimientos, sistemas y servicios.

Los procedimientos para la acción preventiva, incluyen:

- Estudio de la revisión del Sistema de Calidad por el I.C.C.
- Utilización de las adecuadas fuentes de información, por ejemplo: resultados de auditorias, reclamaciones de clientes y controles de Calidad.
- Determinación de los pasos necesarios para la implantación de la medida preventiva.
- Puesta en marcha de la medida preventiva y pasos que aseguren su efectividad.
- Las posibles modificaciones en documentos afectados por la acción preventiva.

Aplicación

Los procedimientos de Acciones Preventivas se describen en los Procedimientos de Calidad:

Procedimiento WIL-PC-13: Control de productos y/o Servicios No Conformes.

Procedimiento WIL-PC-14: auditoria Interna.

Procedimiento WIL-PC-15 Revisión del Sistema de Calidad.