



Sistema de Gestión de Calidad

Política de Calidad

Fecha de vigencia: **Abril 2026**

Versión 2.0

Aprobado por Luis Ferreyra (en representación de **Dirección de SSPV**)

Índice

<u>Propósito.....</u>	<u>3</u>
<u>Alcance.....</u>	<u>3</u>
<u>Nuestro alcance asociado al SGI</u>	<u>3</u>
<u>Principios de Calidad.....</u>	<u>3</u>
<u>Objetivos de Calidad.....</u>	<u>3</u>
<u>Responsabilidades.....</u>	<u>6</u>
<u>Formación y Concientización.....</u>	<u>6</u>
<u>Revisión y mejora y actualización.....</u>	<u>6</u>
<u>Comunicación.....</u>	<u>6</u>

Propósito

Establecer la política de calidad de SSPV, en cumplimiento con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, que sirva como marco de referencia para el establecimiento de objetivos de calidad y promueva la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

Alcance

Esta política aplica a todos los niveles, procesos, productos y servicios de SSPV, y es de cumplimiento obligatorio para todos los colaboradores. Abarca las actividades que impactan en la calidad de nuestros servicios/productos y la satisfacción de nuestros clientes.

Nuestro alcance asociado al SGI

Diseño, desarrollo, mantenimiento y soporte de software, en modalidad SaaS (software como servicio), orientados a brindar herramientas de gestión operativas a compañías de seguro y brokers.

Principios de Calidad- “ADN SSPV”

1. En SSPV, a partir de la tecnología, construimos conexiones que producen bienestar. Con la primera de nuestras verticales, “Claims Services”, demostramos que nos apasiona liderar el cambio hacia la transformación digital del mercado asegurador, creando e invirtiendo fuertemente en innovación y desarrollo, impulsando el crecimiento y la expansión sostenida del **negocio**.
2. Desarrollamos plataformas de gestión de servicios que están orientadas a generar eficiencia y proveer bienestar a las compañías aseguradoras y a los prestadores que interactúan en el proceso en modelo colaborativo. Todas están enfocadas en la satisfacción del usuario final, y en concretar ahorro y transparencia, disponibilizando datos que permitan la toma de decisiones para la mejora continua, y para la evaluación de nuestra **performance**.
3. Nos adaptamos velozmente a los cambios de contexto, a las necesidades del mercado y a las prioridades de nuestros clientes. Para tal fin, utilizamos **tecnologías** y metodologías de desarrollo estándar de mercado, adaptadas a nuestro **ADN**, el que nos permite agilidad en las replanificaciones.

4. Enfocamos nuestros esfuerzos en garantizar la transparencia de los procesos que intervienen en nuestras plataformas, y la **seguridad** de los datos que se resguardan.
5. Exploramos, creamos y cautivamos al **mercado** a través de una presencia de marca sólida, posicionando nuestros servicios y fidelizando a nuestros clientes con una comunicación efectiva y personalizada.
6. Potenciamos el crecimiento del **talento** dentro de la organización, orientando nuestros esfuerzos a fomentar su evolución, capacitación y profesionalización, preservando la cultura de la organización y la calidad del clima laboral.
7. Promovemos un ambiente de trabajo confortable, agradable y distendido, en el que también se respalde el cumplimiento de las responsabilidades asumidas. Fomentamos la **cultura** de: "con responsabilidad pasémosla bien".
8. Asignamos importancia significativa a todos los departamentos de servicio que suministran asistencia a los procesos productivos y que dan soporte al **planeamiento estratégico**.
9. Tenemos la actitud, la decisión, y el **equipo** con la capacidad y el compromiso para asumir desafíos y progresos que nos impulsen a nuevos mercados y proyectos.
10. Fomentamos la búsqueda hacia la **mejora continua**, sustentada en la participación proactiva de todo el equipo de SSPV.
11. Construimos con compromiso el **SGC**, ajustado a nuestras necesidades y las del cliente, asegurando un conjunto de **procesos** interrelacionados de manera dinámica e interactiva, con indicadores definidos, controlables, orientados al soporte de la política y sus objetivos.

Objetivos de Calidad

- Cumplir la planificación del objetivo anual de servicios
- Cumplir la planificación de metas trimestrales por equipos de la empresa
- Promover la expansión del relacionamiento con el cliente
- Lograr una satisfacción alta en el beneficiario final del servicio y como consecuencia en el cliente directo.
- Lograr una satisfacción alta del cliente directo.
- Alcanzar un nivel de participación que garantice el entorno de compulsa
- SLA de Atención al cliente 24hs
- Garantizar cumplimiento del servicio al cliente final en el menor tiempo posible
- Acompañar la demanda de los equipos de la empresa que impulsan el negocio
- Mantener la Calidad de los Productos cumpliendo con las necesidades y expectativas del cliente
- Cumplimiento del SGSI (tablero de seguridad)
- Difundir la marca, sus novedades y beneficios, entre los principales grupos que interactúan con la empresa
- Posicionar la marca como líder del mercado
- Generar interés en la marca
- Atraer clientes potenciales
- Promover la formación de habilidades en los equipos de trabajo - dar soporte a LEC
- Mantener la satisfacción y bienestar del personal
- Visibilizar, obtener información y evolución de las gestiones principales de las áreas de servicio
- Consolidar el modelo de creación multiproducto, que complete la necesidad del sector de la industria y aporte para la evolución tecnológica
- Internacionalizar los servicios de la empresa
- Mantener la adherencia a Procesos
- Desarrollar el SGC

Responsabilidades

- **Alta Dirección:** Responsable de asegurar el apoyo y el compromiso con la calidad de la información, proporcionando los recursos necesarios y realizar la aprobación y revisión periódica de la política de seguridad de la información.
- **Responsable de Calidad:** Responsable de la implementación y gestión del sistema de gestión de calidad (SGC).
- **Colaboradores:** Responsables de cumplir con las políticas y procedimientos de calidad y participar en las capacitaciones requeridas.

Formación y Concientización

Proporcionamos formación periódica a todos los colaboradores, asegurando que comprendan y sigan las políticas y procedimientos de calidad que hemos establecido. Estas capacitaciones y concientización no solo cubren aspectos técnicos, sino que también abordan la importancia de la consecución de la calidad y búsqueda de la mejora continua en el día a día.

A través de campañas, comunicaciones y el ejemplo diario, fomentamos un ambiente en el que cada miembro del equipo se siente responsable y comprometido con la calidad, asegurando así que la cultura de mejora continua sea compartida e impulsada por todos.

Revisión, Mejora y Actualización

Llevamos a cabo auditorías internas periódicas y revisiones por parte de la alta dirección para evaluar la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Estos procesos de revisión nos permiten identificar áreas de mejora y asegurar que nuestras prácticas y controles sigan siendo efectivos y alineados con nuestros objetivos de calidad. Basándonos en los resultados de estas auditorías y revisiones, así como en los cambios en el entorno de riesgos, implementamos mejoras continuas en el SGC.

La presente política será revisada una vez al año o cuando se produzcan cambios significativos en el contexto de la organización, sus procesos, sus partes interesadas o los requisitos del sistema de gestión.

Comunicación

Nos aseguramos de que esta política de calidad sea comunicada claramente a todos los colaboradores y partes interesadas relevantes, garantizando que comprendan su importancia y sus responsabilidades. Además, mantenemos la política siempre disponible y accesible para toda la organización, facilitando que cualquier persona pueda consultarla

cuando lo necesite. Este compromiso con la transparencia y la comunicación efectiva refuerza nuestra cultura de calidad y asegura que todos estén alineados con nuestros objetivos y cultura de mejora continua..



