



POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

✓ Declaración institucional

La Calidad y la Protección Medioambiental para Arco Valoraciones S.A. son esenciales para la competitividad de la empresa y, por tanto, para su desarrollo.

Por un lado, la Empresa entiende que la calidad de los servicios que presta es el factor decisivo para obtener la fidelidad de sus clientes, y por tanto la perdurabilidad en el tiempo de la misma, con la consecuente adaptación de estos servicios a las necesidades del cliente, procurando y asegurando la satisfacción de éstas.

Además, a través de esta Política, Arco Valoraciones S.A. quiere expresar también su convencimiento de que garantizar un comportamiento ambientalmente responsable no sólo beneficia a sus clientes, sino también de manera fundamental a la propia naturaleza, a sus trabajadores y a toda la comunidad / sociedad en la que desarrolla su actividad. La correcta identificación y comprensión de la propia organización y su contexto, a través de la correcta determinación de las cuestiones internas y externas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, es el principio rector que asegura la correcta capacidad de la organización para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.

La integración de las partes interesadas dentro de su sistema de Calidad y Gestión Ambiental, como partes que solicitan un producto que satisfaga sus requisitos, permite a la organización desarrollar su actividad bajo el principio de satisfacción permanente de las necesidades de aquellas, orientando su política de calidad sobre la base de procesos orientados a la mejora, a la mitigación de riesgos, y a la búsqueda y consecución de oportunidades.

La dirección de la Empresa quiere manifestar explícita y formalmente con la presente declaración, los criterios y formas de actuación en los que basa su comportamiento. Todos estos principios constituyen la Política de Arco Valoraciones S.A. , y son el marco para establecer y revisar los objetivos y metas que se fijan en el Sistema Integrado de Gestión.

Murcia, 25 de Abril de 2019

Antonio Segura Martínez
Consejero Delegado

✓ Líneas de actuación y principios

Con el objetivo implantar su compromiso, la Dirección de la Empresa junto con la Dirección de Calidad, fija las siguientes **líneas de actuación y principios**:

- La **Mejora Continua** del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, prestando especial atención a los resultados que arrojan los datos de calidad y medioambiente como manera de fiscalizar la eficacia de la política y buscar y proponer áreas de mejora del propio Sistema.
- Adoptar todas las medidas necesarias para garantizar el **cumplimiento de la legislación y reglamentación** tanto en materia de calidad como en materia ambiental que sea aplicable, así como a otros requisitos a los que Arco Valoraciones S.A. se someta con el objeto mejorar los legalmente exigibles.
- **Reducir al máximo el impacto ambiental** de las actividades que se llevan a cabo en las oficinas centrales de Arco Valoraciones S.A., utilizando las mejores técnicas disponibles para el control y prevención de emisiones atmosféricas y de ruidos de sus equipos de climatización, para el ahorro de luz, agua y papel, etc...
- **Cumplir los plazos de entrega** establecidos, suministrando nuestros productos con altos niveles de calidad técnica y sin incidencias en la entrega.
- Mantener la **sensibilización y concienciación** de todos sus empleados, fomentando las buenas prácticas ambientales mediante una **formación** adecuada y permanente, procurando su contribución al cumplimiento de metas y objetivos especificados en el programa de gestión ambiental.
- Solicitar de nuestros contratistas y proveedores la implantación de **políticas de calidad y medioambiente coherentes** con nuestros principios y líneas de actuación.
- Documentar, implementar y mantener actualizada la presente política de Calidad y Medioambiente, valorar su grado de consecución a través del seguimiento continuo y su revisión, comunicarla oportunamente a todos sus empleados, colaboradores, clientes y proveedores, y **ponerla a disposición de las partes interesadas pertinentes**, según corresponda.



✓ Calidad en la Gestión

La Dirección General de Arco Valoraciones S.A. ha ido adaptando a las diferentes versiones de la Norma UNE-EN ISO 9001 su Sistema de Gestión, con el fin de orientar su sistema a:

- El mantenimiento continuo de un comportamiento riguroso y profesional en el desarrollo de nuestra actividad y en el cumplimiento de normas y legislación vigentes.
- Ofrecer la máxima flexibilidad y capacidad de adaptación a las necesidades de los clientes.
- Fomentar la implantación de nuevas tecnologías que permitan a la organización agilizar la gestión, con el fin de prestar un mejor servicio a nuestros clientes.
- Analizar los resultados de las actividades desarrolladas para evaluar la eficacia de los mismos para conseguir alcanzar la satisfacción de nuestros clientes con los servicios prestados.

Más de 15 años después, Arco Valoraciones S.A. ha desarrollado las ideas antes expuestas integrándolas en su ADN a través de herramientas de producción propia.



✓ Calidad en la Base de Datos

Arco Valoraciones S.A. fundamenta sus valoraciones en un importante conocimiento del mercado inmobiliario que se almacena en su Base de Datos. Esta es única, contiene información de las principales tipologías edificatorias y abarca todo el territorio nacional.

La Base de Datos es alimentada de forma permanente y continua con los datos recabados por su red de tasadores, tanto en trabajos específicos de análisis de dinámica y coyuntura inmobiliaria, como en la recopilación de datos comparables. La información se somete a un proceso de control de calidad mediante filtros automáticos, y posteriormente se completa con una auditoría realizada por validadores.

El proceso de control de calidad se realiza mediante:

- a) La normalización de los procesos de introducción de la información. (Variables pautadas. Localización mediante la codificación oficial del INE, Introducción automática de ciertos datos en función de bases a los datos previamente introducidos) y la validación por parte del tasador, de la georreferenciación propuesta inicialmente por el sistema.
- b) Control automático realizado por un sistema de filtros de coherencia estadística.
- c) Control personal mediante el que se comprueba la veracidad del dato llamando a la fuente, comprobando características y haciendo una simulación de compra.



✓ Calidad en las Valoraciones

Con el fin de garantizar la entrega de valoraciones de alta calidad, Arco Valoraciones S.A. realiza su trabajo siguiendo a lo largo de todo el proceso unos protocolos propios de Control de Calidad Técnica. Estos se inician desde el momento de la asignación de la valoración, en el que se selecciona el profesional más adecuado a las características y ubicación del inmueble. Posteriormente, se supervisan los procesos de producción, utilizando programas informáticos propios, que orientan y facilitan la redacción de los informes.

Por último el trabajo está sometido al control interno de Arco Valoraciones S.A., en la que se incluye información sobre el entorno, el inmueble, el croquis, fotografías, información registral, catastral y situación urbanística del inmueble.

Todas las valoraciones que Arco Valoraciones S.A. realiza son sometidas a un exhaustivo proceso de Control de Calidad Técnica que consta de las siguientes fases:

1. Control de la asignación de la valoración.
2. Control de la entrada de información y elaboración de la valoración.
3. Control automático de discrepancias mediante filtros de validación.
4. Control manual, mediante la intervención de un técnico de control.



✓ Servicio Atención al Cliente

Presentación de quejas y reclamaciones

Arco Valoraciones S.A. tiene un Servicio de Atención al Cliente (en adelante SAC), al que los clientes pueden dirigir tanto las quejas como las reclamaciones referidas al servicio prestado por la Sociedad. La tramitación de quejas o reclamaciones ante el SAC y los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros, es incompatible con cualquier otra vía que implique un procedimiento judicial o administrativo.

Las principales funciones del SAC son:

- a) Atender y resolver las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas, directa o mediante representación, por personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras clientes de la Sociedad, cuando las mismas se refieran a intereses o derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios prestados por la empresa, ya deriven de los propios contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos, en particular del principio de equidad.

- b) Hacer llegar a la dirección de la empresa las recomendaciones y sugerencias sobre todos aquellos aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre la empresa y sus clientes.

Las reclamaciones y quejas pueden presentarse:

Personalmente en cualquiera de las oficinas de Arco Valoraciones S.A., o en el SAC, cuya dirección es:

Arco Valoraciones S.A.

Servicio de Atención al Cliente

Departamento de Calidad

Dirección: Avda./ general Primo de Rivera, nº 17-Entresuelo C-D, 30008 – Murcia

Y a través de:

Fax: 968-227111

E-mail: reclamaciones@arcovaloraciones.com