

Política de Calidad





01	Introducción	3
02	Política de Calidad	5
03	Estructura	8



01 Introducción

Mediterráneo, empresa que acredita una larga trayectoria desde 1964 con la creación de un servicio de Administración de Fincas por la Caja de Ahorros del Sureste, es una de las firmas que lideran en España el sector. Es además pionera como persona jurídica en la gestión de comunidades de propietarios, surgida incluso antes de que se organizara oficialmente la profesión en 1968 con la constitución del Colegio Nacional de Administradores de Fincas.

Nacida en la provincia de Alicante, donde se sitúa su sede Central, y con una inmediata expansión por la de Murcia, la entidad se ha extendido en los últimos años a nivel nacional con su amplia red de oficinas, incorporando profesionales independientes de distintas comunidades autónomas que se han integrado en su estructura.

La administración de más de 6.000 comunidades a finales de 2023, atendidas por cerca de trescientas personas distribuidas en lo que hoy es también un Grupo de empresas, le confirma como la compañía de mayor experiencia del sector, inauguradora de un modelo de gestión diferente, en contraste con un mercado profesional que se desarrolló desde el primer día atomizado en pequeños despachos.

Todo este crecimiento ha sido posible gracias a la capacidad de adaptación de la organización y de sus personas en distintos contextos económicos, sociales y legales; y gracias también a su capacidad de innovación con implantaciones informáticas y tecnológicas novedosas en cada momento en que se han impulsado, primero con su pertenencia a la estructura de la entidad de ahorro fundadora y posteriormente -a partir de 1989- como empresa propia.

Su propósito, valores y compromiso se basan por tanto en este enriquecedor recorrido profesional en el que se han creado importantes vínculos con sus clientes.

Los vertiginosos cambios en el régimen de propiedad horizontal de las comunidades de propietarios, cada vez más regulado y adaptado a los requerimientos, sensibilidades y costumbres sociales actuales, así como las innovaciones técnicas y energéticas con criterios de sostenibilidad en nuestro siglo XXI, exigen la participación y asesoramiento de profesionales con procesos de trabajo y conocimientos siempre renovados para proporcionar el servicio más eficiente a sus clientes.

Por ese motivo, en Mediterráneo prestamos especial relevancia a la política de Calidad, cuyo objeto principal es la satisfacción del cliente. “La calidad en un producto o servicio no es lo que tú le pones... sino lo que el cliente obtiene”, observó Peter Drucker. De ahí que la Calidad sea también uno de nuestros valores principales.

Propósito de Mediterráneo

El propósito del Grupo es generar un impacto positivo en el sector de administración de fincas en España basado en los valores de Experiencia, Calidad e Innovación que se describen a continuación, con un compromiso con la sostenibilidad medioambiental, la colaboración social y la ética económica.

Experiencia

Mediterráneo es una empresa con origen en los años sesenta del siglo XX que ha mostrado, con su permanencia y sostenibilidad económica en el siglo XXI, gran capacidad de adaptación y adecuación a cambios económicos y sociales, actualizándose en cada tiempo a los requerimientos de sus clientes.

Calidad

En esa línea, la satisfacción del cliente es el objeto que guía la actividad profesional. La implicación de las personas de Mediterráneo y la readaptación de procesos, tras la interacción y retroalimentación circular entre la compañía, administrados y colaboradores, rige nuestra mejora continua.

Innovación

En su trayectoria de décadas, Mediterráneo ha implantado innovaciones tecnológicas en *software* propio y en la incorporación de sistemas avanzados para la gestión de comunidades de propietarios, siempre gracias al conocimiento y capital humano de sus profesionales. La innovación ha sido extensiva a sus planes de formación para perseguir la excelencia y promover en cada época los cambios necesarios.



02 Política de la Calidad

Nuestra política de Calidad se funda en trabajar para alcanzar los siguientes logros:

- Conseguir como objetivo principal la satisfacción del cliente, no solo con la atención o resolución de sus problemas con prontitud sino compartiendo sus objetivos comunes en las fincas que administramos mediante el cumplimiento de los requisitos contratados.
- Cumplir la legalidad y las normativas aplicables en las actividades de la empresa, asesorando e informando además a nuestros clientes para que se cumplan en las comunidades de propietarios administradas por Mediterráneo.
- Establecer y mantener un sistema de Gestión de la Calidad eficaz y eficiente con la implicación de todo el personal, revisándolo periódicamente para evaluar posibilidades de mejora y cambios necesarios a partir de los análisis realizados.
- Facilitar con formación e información la actualización profesional y continua del personal, así como la de los procesos y recursos disponibles, aportando experiencia, conocimientos y tecnología adecuada para ayudar a las comunidades de vecinos administradas y a las personas clientes.
- Contribuir a desarrollar resultados que generen un impacto relevante y positivo para nuestros clientes, especialmente en la buena disposición de los espacios comunes que comparten en sus comunidades y en la prestación de servicios particulares contratados.



- Investigar y conocer el grado de satisfacción de clientes, así como de sus requerimientos de servicio, por medio de encuestas, consultas o cualquier otro medio (entrevistas, reuniones, atención de reclamaciones y quejas, sugerencias, etc.) que proporcione información pertinente.
- Mantener una filosofía y práctica profesional de mejora continua en los servicios prestados.
- Actuar de acuerdo con el Código Ético de Mediterráneo, entendiendo que la reputación de la firma aporta confianza a los clientes y depende de la calidad de los servicios que se prestan.
- Considerar al personal de las oficinas y agencias de Mediterráneo como cliente interno de los servicios centrales.
- Asegurar que el personal conoce los objetivos y política de Calidad a través de la comunicación interna, los programas de formación y la atención de consultas.



Información y retroalimentación

La información para establecer mejoras y adecuar el servicio a los requerimientos de los clientes, se basa en un proceso de diálogo continuado y de retroalimentación entre estos y la empresa, representada por sus personal y estructura funcional.



03 Estructura

Mediterráneo cuenta con una estructura interna para desarrollar la política de Calidad, disponiendo de un departamento propio, a cuyo frente se encuentra una persona directora, y de un Comité interno de Calidad.

Departamento de Calidad

Encargado de coordinar el proceso y la política de Calidad con las siguientes funciones:

- Coordinar el plan de Calidad y el control de indicadores; implantar y extender la cultura de la Calidad en el Grupo.
- Diseñar investigaciones, analizar resultados, proponer planes de mejora, definir objetivos con la Dirección.
- Convocar al Comité interno de Calidad y coordinar su trabajo.

Comisión interna de Calidad

Órgano de colaboración transversal en el plan de Calidad desde las distintas áreas representadas, encargadas de desarrollar aspectos que les conciernan. Sus funciones son:

- Seguimiento del plan de Calidad.
- Colaborar desde las respectivas áreas en la implantación de las decisiones a desarrollar.
- Estudio de la situación y propuestas de mejora.

