

La finalización del servicio de decesos son las actividades post mortem, las cuales se valoran de forma separada y en momentos muy particulares, así, la percepción de la calidad del servicio por familiares y allegados del asegurado es muy sensible a la profesionalidad, respeto y rigor con los que estos servicios son planteados y realizados.

La estrategia de **Hereditas Abogados** para los **Servicios Jurídicos Post Mortem** abarca una serie de facetas muy importantes y esenciales, que requieren conocimiento, presteza, equilibrio, y empatía para que la gestión sea acorde con las necesidades y expectativas de familiares y allegados del difunto.

**Hereditas Abogados** considera que el diseño y aplicación del Sistema de Gestión de Calidad para los **Servicios Jurídicos Post Mortem**, es imprescindible para evaluar de forma objetiva, metódica y continuada el nivel de calidad alcanzado, tanto internamente como por las compañías aseguradoras y/o por los familiares y allegados, y de esta forma ser capaces de evolucionar hacia la excelencia.

El Sistema, se diseña y desarrolla con el fin de asegurar la calidad de los **Servicios Jurídicos Post Mortem** y añadir valor a los familiares y allegados atendiendo sus necesidades y expectativas con rigor profesional, respeto ético, moral, y escrupuloso cumplimiento de los compromisos suscritos con las compañías aseguradoras y legislación.

Para ello esta Dirección trabaja en los valores y conceptos siguientes:

- *Alinear nuestros objetivos con los objetivos de los grupos de interés*
- *Aumentar la satisfacción y fidelidad de los grupos de interés.*
- *Mejora continua de procesos, servicios y sistema de gestión*
- *Formación y motivación de los colaboradores como parte de un equipo de alto nivel profesional.*
- *Desarrollo personal en conciliación y mediación*
- *Potenciar la innovación, autonomía e iniciativa del personal para contribuir eficientemente a la excelencia del servicio y del trabajo bien hecho*
- *Cumplir los reglamentos asociados, con un respaldo completo a familiares y allegados*

La Dirección de **Hereditas Abogados** establece como estrategia y compromiso prioritario el cumplimiento de los conceptos y principios aquí establecidos, asume su responsabilidad y anima a todos sus colaboradores a su consecución, y divulgación de estos criterios.

DIRECCIÓN GENERAL  
HEREDITAS ABOGADOS