

	Preparado por	José A. Ostáriz	<b>DOCUMENTO</b>  <b>POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE</b>	Código	<b>MSG.08</b>
	Revisado por	Dpto. Calidad		Rev.	<b>01</b>
	Aprobado por	Dirección		Fecha	<b>05/07/11</b>

## POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

“Nuestra Política de Calidad está enfocada a la consecución de un objetivo principal: ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes, que son la esencia y el fundamento de una empresa como la nuestra. Para su consecución, los trabajadores de la Correduría, como parte integrante del Sistema de Gestión, realizan las siguientes acciones fundamentales:

- Cumplir con la legislación y la normativa aplicables.
- Disponer de medios humanos y materiales racionales, económicos, seguros y adecuados para el servicio.
- Operar con equipos e instalaciones de manera que garanticen la seguridad de nuestro personal y de la comunidad.
- Identificar y eliminar fuentes de error.
- Mantener siempre el compromiso de mejora continua.
- Consolidar la Correduría y sus puestos de trabajo.
- Mantener y ampliar la competencia y formación de nuestro personal.
- Reducir paulatinamente el número de no conformidades internas y de reclamaciones de clientes.
- Mejorar el ratio de productividad en todas las actividades.

Esta Política de Calidad es entendida, implantada y mantenida al día en todos los niveles de la organización y cuenta con el total compromiso y apoyo del Comité de Dirección, quien la establece, desarrolla y aplica por medio del Sistema de Gestión según ISO 9001:2.008 implantado.

La Política de Calidad de Zalba-Caldú está enfocada a satisfacer las expectativas y necesidades de nuestros clientes, creando nuevos productos, mejorando los existentes, disponiendo de nuevas tecnologías para ofrecer mayor rapidez entre demanda y respuesta, y contando con un gran equipo integrado por personas que tienen sus propios valores, su propia identidad, y que tratan de atender a los clientes de la forma que merecen.

*Por tanto se concede la mayor importancia a prevenir toda no conformidad y a eliminar sus causas mediante la adopción de acciones correctivas y preventivas.*

Consideramos la Calidad como el resultado de la correcta gestión, comercialización, servicio al cliente y controles internos. Estamos por tanto comprometidos en la mejora continua de un amplio Sistema de Gestión basado en las normas ISO 9000.

La Política Medioambiental de Zalba-Caldú se basa en la preservación del Medio Ambiente, ya que es necesario para la viabilidad a largo término de nuestro negocio.

Conscientes de que nuestra repercusión medioambiental está limitada a labores de oficina general, pero teniendo en cuenta nuestra implicación en las actividades cotidianas, nos vemos moralmente obligados al cumplimiento de aquellos acuerdos o normas que ayuden a promover un mayor respeto al Medio Ambiente.

Es por esto que asumimos el compromiso de prevención de la contaminación colaborando con nuestros clientes, detectando sus inquietudes y actuando en consecuencia con ellas, siempre en la medida de nuestras posibilidades.

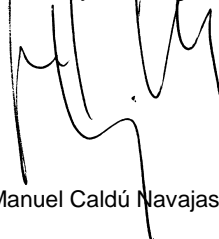
Para ello un primer paso es el cumplimiento total de todas las normativas medioambientales que nos apliquen, tanto provenientes de la administración, como de nuestros clientes o de las diferentes grupos asociativos a los que Zalba-Caldú Correduría de Seguros S.A. se pueda ir integrando a lo largo de su vida.

Zalba-Caldú, como correduría de seguros tiene una necesidad básica de conocer la evolución normativa y técnica respecto a los productos que forman nuestra actual y futura cartera. Esta necesidad se traduce en un compromiso asumido por todos de mejorar día a día en nuestro sistema, y por lo tanto poder dar a nuestros clientes esos criterios que van a suponer, en la mayoría de los casos, un grado de satisfacción y una sensación de hacer bien las cosas incomparable.

Zalba-Caldú difundirá adecuadamente entre sus empleados ambas políticas, para asegurarse de que son conocidas por todos y de forma periódica serán revisadas para su continua adecuación.

Utebo, a 5 de Julio de 2.011

El Consejero Delegado



Manuel Caldú Navajas