



ZURICH

POLÍTICA DE CALIDAD DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE ZURICH INSURANCE PLC SUCURSAL EN ESPAÑA

El **Departamento de Administraciones Públicas** ha asumido el compromiso de implantar la Gestión del Sistema de Calidad como modelo de gestión y de trabajo de toda la organización orientado a la satisfacción de sus clientes, en un marco de mejora estratégica basado en un análisis de riesgos.

Para alcanzar estos objetivos, que serán claros, medibles y comunicados, la dirección ha establecido la Política de Calidad que se basa en los siguientes principios:

- La **satisfacción del cliente** es un objetivo imprescindible, permanente y prioritario. El futuro del **Departamento de Administraciones Públicas** estará determinado por la calidad de su respuesta a las necesidades del cliente.
- La base fundamental del **Departamento de Administraciones Públicas** reside en sus empleados, a los que procuraremos en todo momento un entorno de trabajo que facilite su **motivación, competencia y orgullo** por su contribución al trabajo realizado; potenciando la **comunicación, formación, participación activa y trabajo en equipo**.
- Establecer una **comunicación eficaz con los clientes** que propicie la adaptación a sus necesidades y expectativas y el conocimiento de su satisfacción.
- Cumplir con todos los requisitos **legales y reglamentarios** que nos son de aplicación.
- Buscar la excelencia y la **mejora continua** del sistema de gestión de calidad, mediante la identificación de oportunidades de mejora.

La Dirección quiere transmitir la trascendencia de esta Política de Calidad y se compromete a proporcionar los recursos adecuados para su desarrollo e implantación, así como a efectuar el correspondiente seguimiento de su eficacia.

La Política de Calidad es comunicada a todo el personal del **Departamento de Administraciones Públicas**. La revisión anual del sistema garantiza su continua adecuación.

La Dirección

Barcelona, 31 de enero de 2019