

Política Calidad Corporativa

MISIÓN, VALORES Y PRINCIPIOS DE RSC

MISIÓN

La ambición de Comercial Salgar S.L. es el crecimiento sostenido y sostenible en el mercado internacional, para ser el líder europeo de soluciones para el equipamiento del cuarto de baño.

Para ello, buscamos ofrecer la máxima satisfacción a nuestros clientes, poniendo a su disposición una propuesta de valor basada en un producto con una relación calidad/precio y un nivel de servicio excelentes, construida sobre unos procesos de negocio en los que se integran nuestros valores y principios de responsabilidad social corporativa de forma transversal.

VALORES

<p>_01</p> <p>Investigación e innovación</p> <p>Investigación e innovación mediante el desarrollo permanente de productos a través de nuestro conocimiento e investigación de las tendencias de mercado.</p>	<p>_02</p> <p>Servicio</p> <p>Servicio a nuestros clientes mediante la disponibilidad de amplias gamas de producto y máxima eficiencia en el proceso de distribución.</p>	<p>_03</p> <p>Calidad</p> <p>Calidad en el servicio y los productos, mediante un proceso de diseño, fabricación y transporte pensado para cumplir con los estándares más altos de calidad</p>	<p>_04</p> <p>Equipo Humano</p> <p>Equipo Humano profesional, flexible y comprometido en la satisfacción del cliente, gestionado con perspectiva de igualdad y diversidad</p>	<p>_05</p> <p>Sostenibilidad</p> <p>Contemplando e integrando las dimensiones económicas, sociales y medioambientales en nuestra estrategia, en nuestros procesos de negocio y en la gestión de nuestros recursos.</p>
--	--	---	--	--

PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Comercial Salgar S.L. se compromete a integrar de forma transversal en su gestión empresarial los siguientes principios de Responsabilidad Social Corporativa:

1. Máxima transparencia en la gestión.
2. Focalizarse en la sostenibilidad de la empresa y de la sociedad.
3. Respeto a las personas empleadas.
4. Aplicar principios de excelencia en la gestión y orientación al cliente.
5. Tener una relación con los proveedores ética y responsable.
6. Minimizar el impacto de la empresa en su entorno directo y en el medio ambiente.

Política Calidad Corporativa

POLÍTICA DE CALIDAD

El Administrador Único de COMERCIAL SALGAR, S.L., considera que la gestión excelente de todos los procesos y recursos es una palanca imprescindible para la creación de valor para todos sus Grupos de interés y concibe la calidad como uno de los pilares fundamentales que configuran el conjunto de los valores corporativos de la compañía junto con el Equipo Humano, la Innovación/Investigación y el Servicio.

La calidad es una medida de como nuestro comportamiento y desarrollo de nuestro trabajo es experimentado por nuestros clientes. Únicamente asegurando el éxito de nuestros clientes nos aseguramos nuestro propio éxito, por lo tanto nuestro principal objetivo es ser una compañía de excelencia teniendo un total compromiso con la sociedad y con nuestros clientes, proveedores y colaboradores.

El modelo de creación de valor de la empresa se soporta en el crecimiento rentable y sostenible y en la excelencia operativa con sus clientes, como elemento central de todas sus actividades.

La Política Corporativa de Calidad debe contribuir al modelo de crecimiento sostenible de la compañía, en el ámbito de la cultura de excelencia y de los procedimientos relacionados con la gestión de la calidad.

La finalidad de esta política es desarrollar los instrumentos de la compañía para reforzar la competitividad a través de la eficiencia en todos los procesos, desde la concepción, diseño y desarrollo de los productos, pasando por las compras y aprovisionamientos, la fabricación, cadena logística, distribución de sus productos y gestión postventa, prestando especial atención a la gestión excelente de los procesos y recursos para cumplir con las expectativas más altas de nuestros clientes.

La obtención de la máxima satisfacción de nuestros clientes está en el ADN de todas las actividades realizadas por Comercial Salgar, S.L.

Para la consecución de un nivel de calidad excelente en todos los procesos, cada miembro del equipo se tiene que asegurar que ha desarrollado el mejor trabajo antes de pasar al siguiente proceso.

La calidad total está basada en dos principios fundamentales: es creada por cada persona en cada uno de los procesos y es un proceso de mejora continua.

Para la consecución de los objetivos estratégicos de la compañía, la compañía asume y promueve los siguientes principios básicos que presiden todas sus actividades en materia de calidad:

1. Satisfacción de todas las necesidades y expectativas máximas del cliente como objetivo prioritario.
2. La calidad es responsabilidad de todos y cada uno de los miembros de la compañía.
3. Excelencia operativa en todos los procesos y cero defectos en los productos.
4. Cumplimiento exhaustivo de la normativa y requerimientos de los clientes.

Política Calidad Corporativa

Esos principios se transmitirán a todos los miembros de la Compañía, aplicándose en todos y cada uno de los niveles organizativos de la estructura de Comercial Salgar S.L..

Nuestro objetivo fundamental es ser una compañía excelente creando valor añadido para nuestros clientes y para la sociedad en su conjunto.

SATISFACCIÓN DE TODAS LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS MÁXIMAS DEL CLIENTE COMO OBJETIVO PRIORITARIO

1. Escuchamos a nuestros clientes para entender sus necesidades y ganar su confianza, proveyéndolos de los mejores productos, servicios y soluciones que cumplan o excedan sus expectativas y requerimientos aplicables.
2. La orientación hacia la excelencia trabajando para identificar, satisfacer e incluso superar sus expectativas.
3. La mejora de la satisfacción del cliente interno y externo, elemento central de las actividades de la compañía y del diseño y configuración de sus productos y servicio, de forma que estos satisfagan o superen sus expectativas, convirtiéndolos en nuestro mejor aliado.
4. Es necesario ofrecer un servicio de calidad máximo para mantener una relación excelente con nuestros clientes.
5. Cualquier queja/requerimiento tiene que ser tratado con diligencia y eficazmente dentro del periodo establecido.
6. Nuestros clientes necesitan una información completa, exacta, en tiempo y fiable. El objetivo tiene que ser reducir tiempos perdidos a través de la exactitud en el trabajo, con el compromiso total con la mejora continua.

LA CALIDAD ES RESPONSABILIDAD DE TODOS Y CADA UNO DE LOS MIEMBROS DE LA COMPAÑÍA

1. La excelencia en el trabajo bien hecho, tiene que empezar por uno mismo y estar en la cúspide de nuestros valores. Cada empleado de la compañía tiene que tomar la responsabilidad para aumentar la satisfacción de los clientes, compañeros de trabajo y colaboradores y así contribuir a su éxito.
2. La implicación de todos los trabajadores de la compañía mediante el trabajo en equipo, la fluidez informativa, la transversalidad, la comunicación interna, la formación, la igualdad de oportunidades y el reconocimiento de los logros serán claves para obtener los objetivos estratégicos.
3. La calidad mide el grado de excelencia de una compañía. Todos los miembros de la compañía tienen que estar implicados en cómo mejorar todos los procesos hoy, mañana y en el futuro. La compañía velará por que todas las personas están muy entrenadas e implicadas en la mejora de la calidad.

Política Calidad Corporativa

4. Así, cada uno de los trabajadores de la compañía es consciente de la importancia de ir al siguiente paso del proceso siempre con el máximo nivel de calidad, detectando cualquier mínima irregularidad, de forma que es posible afrontar cualquier incidencia, en caso de que se produzca, justo en el momento en que sucede y evitar que llegue a convertirse en algo más grave.

EXCELENCIA OPERATIVA EN TODOS LOS PROCESOS Y CERO DEFECTOS EN LOS PRODUCTOS

1. El impulso de la excelencia operativa, potenciando una cultura de la mejora continua y la excelencia en la gestión, con el objetivo de incrementar la competitividad y la creación de valor para los accionistas, profesionales de la empresa y otros Grupos de interés.
2. Promover la máxima calidad de nuestros productos y servicios a través de la excelencia de nuestros procesos dirigidos hacia los clientes, de investigación y desarrollo de productos, procesos de compras y fabricación, procesos logísticos internos y externos, procesos de digitalización y comunicación y cualquier proceso de gestión establecido.
3. Comercial Salgar está comprometido con la excelencia y tiene establecido un Sistema de Gestión Integral que le confiere un marco para medir y controlar sus procesos a través del Cuadro de Mando y de esta forma poder analizar y tomar las mejores decisiones que redunde en la mejora de todos sus procesos.
4. El objetivo es lograr 'cero defectos' en todos los procesos productivos, un concepto claramente visible en el Sistema de Producción de Comercial Salgar. Esta misma política es aplicable a la compra de cualquier otro producto tanto de aprovisionamiento como en los productos comercializados de venta directa a los clientes.

CUMPLIMIENTO EXHAUSTIVO DE LA NORMATIVA Y REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES

1. Cumplir de manera rigurosa las normas de seguridad, todas las disposiciones legales a nivel nacional e internacional, los requisitos del cliente y de otros grupos de interés con relación a todos nuestros productos y servicios será una constante en el desarrollo y crecimiento de la compañía.

Esta política y todos sus principios se comunicarán clara y abiertamente a todos los niveles de la organización, a través de las herramientas internas de comunicación.

Estará disponible para todos los empleados de la compañía y las partes interesadas en la web corporativa.

Política Calidad Corporativa

INDICADORES DE GESTIÓN

- Calidad Logística – Entrega (IF). % Incidencias (Uds) / Ventas (Uds)
- Calidad Producto Fabricado – Producción. % Incidencias (Uds) / Ventas (Uds)
- Calidad Gestión Customer Service. % Incidencias (Uds / Ventas (Uds)
- Calidad Origen Cliente. % Incidencias (Uds) / Ventas (Uds)
- Costes de No Calidad (Euros)
- Tiempo medio Gestión incidencia

RESPONSABILIDADES

La dirección de la Empresa es la responsable de la aprobación de la presente política y de cualquier cambio asociado. También tendrá que asegurar la comprensión y la puesta en práctica de todos los principios definidos, así como de la formación de todo el personal para que adquieran las competencias necesarias para llevarla a cabo.

Los directores y managers de la compañía tienen la responsabilidad de la implementación de la presente política y de velar por su correcto cumplimiento.

El Responsable de Calidad debe garantizar que esta política se aplique en todos los Departamentos de la compañía, además de su revisión periódica y comunicar los cambios que se puedan producir a todas las partes implicadas.

Zaragoza, a 8 de marzo de 2022

Fdo.

Milagros Salinas Villalba

Juan José Cortés Royo

Administradores Solidarios de COMERCIAL SALGAR S.L.