

Politique de qualité de l'entreprise

MISSION, VALEURS ET PRINCIPES RSE

MISSION

L'ambition de Comercial Salgar S.L. est une croissance soutenue et durable sur le marché international afin de devenir le leader européen de solutions pour l'aménagement de la salle de bains.

Pour ce faire, nous cherchons à offrir à nos clients une satisfaction maximale au moyen d'une proposition de valeur qui est basée sur un produit doté du meilleur rapport qualité/prix et sur un excellent service et qui repose sur des processus d'affaires qui intègrent nos valeurs et nos principes de responsabilité sociale des entreprises de manière transversale.

VALEURS



PRINCIPES DE RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES

Comercial Salgar S. L. s'engage à intégrer les principes de responsabilité sociale des entreprises suivants de manière transversale dans sa gestion d'entreprise :

1. Transparence de gestion optimale.
2. Accent sur la durabilité de l'entreprise et de la société.
3. Respect du personnel.
4. Application des principes d'excellence dans la gestion et l'orientation client.
5. Relation éthique et responsable avec les fournisseurs.
6. Réduction de l'impact de l'entreprise sur son environnement direct et l'environnement.

Politique de qualité de l'entreprise

POLITIQUE DE QUALITÉ

L'administrateur unique de COMERCIAL SALGAR, S.L. estime que l'excellente gestion de l'ensemble des processus et des ressources est un levier essentiel de création de valeur pour toutes les parties prenantes. Il conçoit la qualité comme l'un des piliers fondamentaux qui composent avec son équipe, l'innovation et la recherche et les services les différentes valeurs de la société.

La qualité permet de mesurer la manière dont notre comportement et le développement de notre travail sont perçus par nos clients. Ce n'est qu'en assurant le succès de nos clients que nous assurons notre propre succès. Par conséquent, notre principal objectif est d'être une entreprise d'excellence qui prend un engagement ferme envers la société et envers ses clients, fournisseurs et collaborateurs.

Le modèle de création de valeur de l'entreprise repose sur une croissance rentable et durable et sur l'excellence opérationnelle avec ses clients, élément essentiel de toutes ses activités.

La politique de qualité de l'entreprise doit contribuer au modèle de croissance durable de l'entreprise, dans le domaine de la culture de l'excellence et des procédures liées à la gestion de la qualité.

Le but de cette politique est de développer les outils de la société qui permettront de renforcer la compétitivité par l'efficacité dans tous les processus, de la création, la conception et le développement des produits, en passant par les achats et les approvisionnements, la fabrication, la chaîne logistique, la distribution de ses produits et la gestion du service après-vente, en accordant une attention particulière à une gestion remarquable des processus et des ressources afin de répondre aux attentes les plus élevées de nos clients.

Obtenir la satisfaction optimale de nos clients est dans l'ADN de toutes les activités de Comercial Salgar, S.L.

Pour atteindre un excellent niveau de qualité dans tous les processus, chaque membre de l'équipe doit s'assurer qu'il a effectué le meilleur travail avant de passer à l'opération suivante.

Un tel niveau de qualité repose sur deux principes essentiels : elle est créée par chaque personne dans chaque processus et elle constitue un processus d'amélioration continue.

Afin d'atteindre les objectifs stratégiques de la société, celle-ci adopte et encourage les principes de base suivants qui régissent toutes ses activités dans le domaine de la qualité :

1. La satisfaction de tous les besoins et de toutes les attentes les plus élevés du client constitue l'objectif prioritaire.
2. La qualité est la responsabilité de tous les membres de la société.
3. L'excellence opérationnelle est au cœur de tous les processus pour des produits zéro défaut.
4. Les réglementations et les exigences des clients sont rigoureusement respectées.

Politique de qualité de l'entreprise

De tels principes seront transmis à tous les membres de la société, étant appliqués à chacun des niveaux organisationnels de la structure de Comercial Salgar S.L.

Notre principal objectif est d'être une excellente entreprise en créant de la valeur ajoutée pour nos clients et pour la société en général.

LA SATISFACTION DE TOUS LES BESOINS ET DE TOUTES LES ATTENTES LES PLUS ÉLEVÉS DU CLIENT COMME OBJECTIF PRIORITAIRE

1. Nous écoutons nos clients afin de comprendre leurs besoins et gagner leur confiance, en leur fournissant les meilleurs produits, services et solutions qui répondent ou dépassent leurs attentes ainsi que les exigences applicables.
2. Viser l'excellence en mettant tout en œuvre pour identifier, satisfaire voire dépasser leurs attentes.
3. L'amélioration de la satisfaction des clients internes et externes, élément essentiel des activités de l'entreprise, de la conception et de la création de ses produits et services afin que ces derniers répondent ou dépassent leurs attentes, ce qui en fait notre meilleur allié.
4. Nous devons offrir un service d'une qualité irréprochable afin de maintenir une excellente relation avec nos clients.
5. Toute réclamation ou demande doit être traitée avec diligence et efficacité, dans les délais impartis.
6. Nos clients ont besoin d'informations complètes, précises, opportunes et fiables. Il faut réduire les pertes de temps au moyen d'un travail précis et d'un engagement total en faveur de l'amélioration continue.

LA QUALITÉ EST LA RESPONSABILITÉ DE CHACUN DES MEMBRES DE LA SOCIÉTÉ

1. L'excellence dans un travail bien fait commence par soi-même et doit être placée en haut de l'échelle de nos valeurs. Chaque employé de l'entreprise se doit d'augmenter la satisfaction des clients, des collègues et des collaborateurs et de contribuer ainsi à leur succès.
2. L'implication de tous les employés de l'entreprise au moyen du travail d'équipe, d'une communication fluide, de la transversalité, de la communication interne, de la formation, de l'égalité des chances et de la reconnaissance des réalisations sera essentielle pour atteindre les objectifs stratégiques.
3. La qualité permet de mesurer le degré d'excellence d'une entreprise. Tous les membres de l'entreprise doivent être impliqués dans la manière d'améliorer les processus aujourd'hui, demain et à l'avenir. L'entreprise veillera à ce que toutes les personnes soient bien formées et impliquées dans l'amélioration de la qualité.

Politique de qualité de l'entreprise

4. Ainsi, chaque employé de l'entreprise sera conscient de l'importance d'accomplir les différentes étapes du processus en respectant toujours le plus haut niveau de qualité et en détectant toute irrégularité aussi minime soit-elle afin de traiter tout incident s'il se produit, au moment même où il se produit et d'éviter qu'il ne s'aggrave.

EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE DANS TOUS LES PROCESSUS ET PRODUITS ZÉRO DÉFAUT

1. Favoriser l'excellence opérationnelle en encourageant une culture d'amélioration continue et l'excellence de la gestion dans le but d'améliorer la compétitivité et de créer de la valeur pour les actionnaires, les professionnels de l'entreprise et les autres parties prenantes.
2. Promouvoir la meilleure qualité de nos produits et services au moyen de l'excellence de nos processus orientés vers les clients, la recherche et le développement de produits, les processus d'achat et de fabrication, les processus logistiques internes et externes, les processus de numérisation et de communication et tous les processus de gestion définis.
3. Comercial Salgar s'engage à l'excellence et a mis en place un système de gestion complet qui lui permet de mesurer et de contrôler ses processus par le biais du tableau de bord et d'être ainsi en mesure d'analyser et de prendre les meilleures décisions pour améliorer l'ensemble de ses processus.
4. L'objectif est d'atteindre le « zéro défaut » dans tous les processus de production, une notion qui est évidente dans le système de production de Comercial Salgar. Cette même politique est appliquée à l'achat des produits d'approvisionnement et aux produits commercialisés pour la vente directe aux clients.

RESPECT RIGOREUX DES RÉGLEMENTATIONS ET DES EXIGENCES DES CLIENTS

1. Le respect rigoureux des normes de sécurité, de toutes les dispositions légales nationales et internationales, des exigences des clients et des autres parties prenantes relatives à tous nos produits et services sera une constante dans le développement et la croissance de l'entreprise.

Cette politique et tous ses principes seront communiqués de manière claire et ouverte à tous les niveaux de l'organisation, au moyen des outils internes de communication.

Tous les employés de l'entreprise et les parties prenantes pourront la consulter sur le site de l'entreprise.

INDICATEURS DE GESTION

- Qualité logistique - Livraison. % d'incidents (U) / Ventes (U)
- Qualité de produit fabriqué - Production. % d'incidents (U) / Ventes (U)

Politique de qualité de l'entreprise

- Qualité de la gestion du service clientèle. % d'incidents (U) / Ventas (U)
- Qualité origine client. % d'incidents (U) / Ventas (U)
- Coûts de la non-qualité (Euros)
- Temps moyen de gestion de l'incident

RESPONSABILITÉS

La direction de la société est responsable de l'adoption de la présente politique et de tout changement associé. Elle devra également assurer la compréhension et la mise en œuvre de tous les principes définis ainsi que la formation de l'ensemble du personnel afin qu'il acquière les compétences nécessaires à sa mise en œuvre.

Les administrateurs et dirigeants de la société seront responsables de la mise en œuvre de la présente politique et veilleront à ce qu'elle soit respectée.

Le responsable de la qualité doit s'assurer que cette politique est appliquée dans tous les services de l'entreprise et se chargera de la réviser régulièrement et de communiquer tous les changements éventuels aux parties concernées.

Saragosse, le 8 mars 2022

Signature

Milagros Salinas Villalba

Juan José Cortés Royo

Administrateurs solidaires de COMERCIAL SALGAR S.L.