



## POLÍTICA DE CALIDAD

La Política de Calidad de FÉRROLI ESPAÑA, S.L.U. queda establecida en base a los cinco principios básicos siguientes:

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES  
MEJORA CONTÍNUA  
PREVENCIÓN  
AUTORESPONSABILIDAD  
ORIENTACIÓN ECONÓMICA

### SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Adecuación de nuestros Productos y Servicios a aquello que los Clientes esperan de los mismos.

El marco anterior va más allá del simple cumplimiento de las especificaciones de nuestros productos o de las condiciones de los contratos o pedidos. Abarca otros conceptos que el Cliente espera de nosotros, servicios, calidad en las relaciones humanas, agilidad de respuesta, colaboración, etc.

Lo anterior implica como objetivo que "El Cliente" será el punto de partida de todas nuestras actuaciones. La **proximidad al Cliente** será el medio para determinar sus necesidades y valores esperados, con el fin de adaptar nuestra empresa y satisfacerlos de manera cada vez más efectiva.

Implica la optimización de la **Calidad percibida** por los Clientes, desarrollando los mecanismos de comunicación necesarios para que la oferta de Productos y Servicios se asemeje todo lo posible a los requisitos del mercado.

### MEJORA CONTINUA

Dinámica permanente de observar los resultados obtenidos, establecer acciones correctoras y con ello perfeccionar nuestros resultados.

La **Calidad Total** es el objetivo último de la Empresa y esto solo es alcanzable mediante el trabajo continuado y el riguroso ejercicio de acciones correctoras. Esta cultura y forma de actuar ha de impregnar a toda la organización.

### PREVENCIÓN

Anticiparse a las posibles no conformidades en todas las etapas desde el diseño, fabricación, comercialización y servicio postventa.

Pensamiento basado en el análisis de riesgos que nos permita minimizar los desfavorables teniéndolos controlados y su vez incluso convertirlos en favorables para los fines de la empresa.



Implica actuar más sobre las causas que sobre los efectos, para ello es necesario el desarrollo de los mecanismos de prevención adecuados.

## **AUTORESPONSABILIDAD**

Cada persona, área, departamento, u órgano interno o externo a la Empresa es responsable de la Calidad del trabajo o servicio que aporta a la misma.

Tanto al Personal de la Empresa, sea cual fuere su función en la misma, como los proveedores de productos y servicios son responsables de su propio trabajo y consecuentemente de la Calidad del mismo. La filosofía del **autocontrol** constituye la guía de dicha autoresponsabilidad.

## **ORIENTACIÓN ECONÓMICA**

La consecución de la excelencia en la Calidad de nuestro trabajo nos lleva a la optimización del beneficio, única vía de asegurar el desarrollo y perdurabilidad de la Empresa.

Con la excelencia en la Calidad de nuestro trabajo conseguiremos la perfecta adecuación de nuestros Productos y Servicios a los Clientes, eliminaremos costes superfluos y de no calidad, y mejoraremos nuestra imagen y Calidad percibida en el Mercado.

Es compromiso de esta Dirección el cumplimiento de los requisitos que pudieran emanar tanto contractualmente de los clientes como en el ámbito legislativo y normativo

Es deseo de la Dirección General que todos los principios anteriores impregnen la labor de todos los colaboradores de la Empresa y existe la voluntad decidida de dotar a la misma de todos los medios organizativos y materiales necesarios para conseguir dichos fines.

La colaboración entre todos, mediante un eficaz trabajo en equipo, potenciará las capacidades individuales y será el medio esencial para conseguir la excelencia en Calidad y en definitiva asegurar la perdurabilidad de nuestra Empresa.

Burgos 13/05/2019  
Fdo. Víctor Gómez Álvarez.



Director General