

Como desarrollo de la Política definida por la Gerencia de **Exclusivas Ronzapil**, quiero expresar formalmente con la presente declaración, la política de calidad establecida para satisfacer todos los requerimientos y expectativas de nuestras partes interesadas.

Cliente debe entenderse todo usuario de nuestros productos, procesos, servicios o actitudes. Cuantos formamos parte de la misma, somos al mismo tiempo proveedores y clientes de servicios, por lo que debemos satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y ser atendidos de la misma manera, cumpliendo con los requisitos. Las directrices básicas de la Política Corporativa, que deben presidir nuestra actuación se resumen en los principios que se enuncian a continuación:

- Evaluar y tratar los riesgos. Intentar eliminar o minimizar las debilidades y amenazas y poder sacar provecho de las fortalezas y oportunidades.
- Lograr la satisfacción de los clientes con servicios que ofrezcan un valor añadido y excedan sus expectativas, mejorando continuamente nuestra organización y, de esta manera, generar beneficios para la comunidad y una mayor gestión de la Calidad.
- La mejora de la calidad es un proceso continuo. Hay que adquirir el hábito de mejora permanente, creando una elevada conciencia de calidad y debe ser afrontada y seguida de una manera planificada y sistemática.
- Mejorar la Calidad es responsabilidad de todos. No delegaremos nuestros compromisos en otros para que nos controlen y hagan de filtro al trabajo mal hecho.
- La prevención de errores tendrá prioridad frente al esfuerzo por controlarlos.
- Para conseguir los máximos niveles de Calidad, es imprescindible una actitud de colaboración, de trabajo en equipo. Una actitud individualista, ajena a las necesidades de los demás, no tiene cabida en nuestro sistema.
- Deberá prestarse una gran atención a la capacitación y formación como herramienta necesaria para el trabajo. Deberá ser permanente, planificada y orientada a la satisfacción del cliente.
- La comunicación es tarea de todos. Es imprescindible una comunicación adecuada para avanzar en la mejora de la calidad.

Así es responsabilidad mía y de toda la empresa, el correcto cumplimiento de estas directrices y de su correcta implantación.



Nacho Sopelana

Vitoria-Gasteiz 21 de Diciembre de 2017