

POLÍTICA DE CALIDAD

Por deseo de la Dirección, el Responsable del Sistema ha establecido e impulsado la implantación de un sistema de calidad basado en los requisitos de la norma: UNE-EN-ISO 9001:2000 "Sistemas de gestión de la calidad".

La política de calidad se desarrolla a través del Sistema y se traduce en una nueva cultura orientada a los clientes, y guiada hacia la mejora continua.

La política de Calidad de JOYERÍA MARCOS se describe a continuación:

- **Obtención de la máxima satisfacción del cliente.** Para ello, será necesario proporcionar un servicio global y de alta calidad a los clientes, incorporando como valores diferenciadores, la calidad y variedad de los productos, el servicio postventa, así como un trato personalizado y distinguido.
- **Preservar la confidencialidad** de la información y datos de nuestros clientes.
- **Promover la participación** interna mediante el trabajo en equipo y la aportación de sugerencias.
- **Crear un entorno de trabajo agradable** con implicación de todo el personal, fomentando la formación, el reciclaje profesional, la sensibilización y la motivación.
- **Asegurar el futuro de la empresa y su crecimiento**, consiguiendo cada día un mayor prestigio entre los clientes, así como mayor reconocimiento en nuestro sector.
- **Rentabilizar una buena gestión**, logrando los resultados esperados y ahorrando gastos superfluos.

- **Controlar eficazmente todos los procesos**, con el fin de mejorar continuamente los procedimientos, productos y servicios.
- **Cumplir con todos los requisitos de la Normativa y Legislación aplicables.**
- **Mantener y mejorar continuamente la eficacia del SGC**, estableciendo objetivos y metas cuantificables para cumplir con el principio de mejora continua.

La Dirección de JOYERÍA MARCOS, consciente de la relevancia que tiene para la empresa satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, pone en juego los recursos necesarios para conseguir que en su actividad se consigan tales fines.

Para ello establece un Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos que establecen la norma UNE-EN-ISO 9001, estructurado en torno a esta política de Calidad y sustentado en los siguientes principios:

- La calidad y la mejora continua son elementos estratégicos para el funcionamiento de la empresa.
- Existe el firme compromiso de que en el desarrollo de nuestra actividad se cumpla con los requisitos legales y normativos establecidos.
- Nos comprometemos a comprender las necesidades actuales y futuras de nuestros clientes, satisfacer sus requisitos y realizar un esfuerzo por exceder sus expectativas.
- El impulso, mediante formación, del conocimiento de las competencias y funciones de cada puesto de trabajo, es fundamental para una mejora continuada de la calidad.

- Se da gran importancia a las condiciones necesarias para que haya un Ambiente de trabajo adecuado y satisfactorio para el trabajador.
- Se asegurará que el personal sea consciente de la implantación y la mejora del SGC y que disponga de canales de comunicación adecuados para transmitir sus sugerencias de mejora.

Se han establecido los mecanismos necesarios para que en toda la organización se conozca, se entienda, y se lleve a la práctica la Política descrita.

Director General

