

# POLÍTICA DE CALIDAD

La POLÍTICA GENERAL de AC Marca, define la Calidad como la satisfacción de las necesidades, la seguridad, y las expectativas de nuestros clientes y de los usuarios de nuestros productos. Esto incluye todos los aspectos de la gestión necesarios para la realización de nuestra actividad.

Para conseguir una *mejora* continua de los niveles de excelencia en este aspecto, se hace necesario trabajar en etapas bien diferenciadas:

## **En el diseño y la ingeniería del producto:**

Se establecerán siempre valores de referencia y medios de control para las especificaciones relevantes.

Deberán comprobarse la eficacia del producto, la ergonomía, la resistencia al transporte, la seguridad de uso, y el contenido necesario y legal de la información al consumidor.

Se verificarán las primeras producciones, para validar los procesos productivos y la fiabilidad de la calidad, resolviendo los problemas que se detecten.

## **En el cumplimiento legal**

No debe comunicarse en la etiqueta, o en la publicidad de los productos, información que induzca a esperar resultados superiores a los verificables.

Se cumplirán estrictamente cuantas normas legales sean aplicables en el etiquetado de los productos.

## **En las relaciones con los proveedores**

Se comprobará la consistencia del cumplimiento de las especificaciones de los materiales o servicios comprados.

Siempre que sea posible, se establecerán contratos de calidad con los proveedores, de forma que pueda exigirse el cumplimiento de los niveles pactados y la responsabilidad en los casos de incumplimiento.

## **En la fabricación repetitiva**

Debe controlarse la constancia de la calidad, e investigar las causas de los defectos repetitivos, abriendo procesos de resolución de no-conformidad apropiados.

Deberán implantarse los controles o medios que eviten la puesta en el mercado de productos fuera de especificaciones.

Se asegurará una trazabilidad suficiente para poder identificar las producciones afectadas por un problema de calidad detectado con posterioridad a la fabricación.

En la producción o comercialización de todos los productos, y en especial cosméticos, sanitarios, alimenticios o medicamentos se garantizará especialmente la calidad y la seguridad requerida por este tipo de productos, además del cumplimiento de cualquier requerimiento de tipo normativo, como la aplicación de protocolos de Buenas Prácticas de Fabricación y otros.

#### **En la distribución y entrega al cliente:**

Se verificará regularmente la calidad del producto en los puntos de venta.

Se medirá y controlará el cumplimiento de los plazos y otras condiciones de entrega a los clientes, midiendo y mejorando continuamente la calidad del servicio.

Se verificará y controlará la fecha de caducidad de los productos en la fecha de su puesta en el mercado.

#### **En la atención post-venta**

A través del servicio de atención al consumidor, y del Departamento de Atención al Cliente, se recogerán todas aquellas quejas, sugerencias, o consultas que pudieran producirse, realizando cuantas acciones sean necesarias para resolver satisfactoriamente la incidencia, canalizar la transmisión de las opiniones, o aconsejar a los interlocutores, de forma que todos ellos puedan obtener una experiencia positiva de nuestra asistencia y se refuerce la imagen de calidad de nuestras Marcas y Empresas.

#### **Formación y compromiso personal**

La excelencia en la calidad total de nuestras actividades; diseño, producción, ventas, administración, servicio post venta, etc., radica en la capacidad y el compromiso de hacer cada día mejor aquellos trabajos que cada empleado tiene encomendados.

La formación de todo el personal de nuestras empresas en materia de calidad debe ser una actividad sobre la que estará basada la mejora continua.

Todo el personal de nuestras empresas, y en todos los departamentos, debe participar y comprometerse personalmente en la mejora de la calidad de todos los aspectos de su trabajo.

La dirección de AC Marca se compromete a apoyar las directrices que emanan de esta Política de Calidad, y a garantizar una gestión eficiente de los procesos de Calidad, medir el rendimiento e impulsar la mejora de nuestra cultura de Calidad

Marcos Fernández García-Marca  
Consejero Delegado AC Marca  
L´Hospitalet, 20 de Octubre de 2017