

POLITICA DE LA CALIDAD

-Desde que nuestra Empresa adoptó la planificación y organización total, basadas en un Sistema de Calidad según Norma ISO 9001 / 2.000 en su inicio y actualizada a **ISO 9001/2.015** ahora, se procedió a Organizar todos y cada uno de los Departamentos que componen nuestra Empresa para dar una mejor respuesta a nuestra Clientela y optimizar todos nuestros esfuerzos, a fin de obtener unos mejores resultados en nuestro trabajo diario, lo que nos aporta confianza y seguridad en nuestra Compañía y una mayor rentabilidad que viene redundando en beneficio de todos nosotros, además de obtener en su día el **Certificado Oficial de Empresa Normalizada** con el número de registro **ER/0339/2002**.

En **Estucalia** somos conscientes de que la forma de organizar una Empresa cambió radicalmente con respecto a tiempos anteriores, y mantenemos el criterio de que toda organización que se precie y pretenda permanecer en el mercado debe estar orientada sólo y exclusivamente hacia el **CLIENTE** como **Figura PRINCIPAL**, a satisfacer sus necesidades y a vincularle y fidelizarle a nuestra Empresa como fuente de recursos permanente e insustituible. Ahora existen “Clientes”; individuales y exclusivos, a los que tenemos que atender cada uno por separado y con toda nuestra atención.

Todo ello nos llevó a establecer un **Sistema de Calidad Total** que nos orienta y nos indica como y cuando debemos actuar y sobre todo a tener nuestras ideas claras de lo que queremos y como conseguirlo. Satisfacer a un Cliente no es tarea fácil, pues nuestro cometido no acaba con la mera entrega de los productos que nos demanda y su cobro, sino que debe continuar a fin de permanecer cerca de él *satisfaciendo todas sus necesidades con respecto a los productos que le ofrecemos*. Esto significa que debemos darle en cada momento soluciones, y no problemas, y además sin costo alguno para él. De esta manera intentamos conseguir que cuando piense en comprar cualquier producto de los que nosotros comercializamos piense automáticamente en **Estucalia**: en definitiva, que nos vea como algo suyo y cercano.

Cómo conseguirlo es tarea diaria y para ello debemos contar con la ayuda y colaboración de todo el personal de esta Empresa, así como con la colaboración de consultores externos que anualmente nos auditan. Cada uno desde su puesto de trabajo debe pensar siempre en que su esfuerzo está dedicado no a ejecutar una tarea concreta sino a satisfacer la demanda de un cliente. Los Clientes no sólo son aquellos que nos compran, sino que, en un aspecto más amplio y global, lo es todo aquél compañero que espera de cada uno de nosotros una respuesta a una tarea o un servicio. De acuerdo con esta teoría podemos decir que existen dos clases de **clientes: externos e internos**. Clientes internos somos todas las personas que formamos **Estucalia**, unos con respecto de otros, ya que esperamos dar a nuestros compañeros (clientes) la respuesta adecuada a la petición de cumplir con determinadas tareas o servicios.

De acuerdo con ésto y con nuestro deseo de orientar nuestra empresa hacia el Cliente, cada uno de nosotros tiene la obligación de satisfacer completamente a “su cliente” (compañero), a fin de cumplir con el fin propuesto como **Objetivo de la Empresa**. Esta Política continúa vigente en la actualidad y debe ser nuestra guía diaria en el desempeño de nuestro Trabajo.

En resumen:

1-Organización total de Estucalia Morteros con documentación y procedimientos orientados siempre hacia el **CLIENTE, externo e interno**, como figura determinante en nuestra actividad.

2-Determinación anual de Objetivos a cumplir y seguimiento de éstos con aplicación de acciones correctoras oportunas.

3-Determinación de Tareas a ejecutar por cada persona dentro de la Organización y su control.

4-Mejora continua de nuestros procesos y recursos para su optimización.

5-Implantación de Auditorías a realizar para velar por la correcta aplicación de esta política de calidad y, en definitiva,

6-Asegurar el futuro de nuestra Empresa ampliando nuevas zonas de venta, tanto en nuestro país como continuar abriendo nuevas zonas en el extranjero. Así tendremos el futuro de nuestra Empresa más seguro, aumentando la cartera de clientes y continuando con el crecimiento anual ante la situación del mercado con los costes/precios en contínuo aumento y con la guerra de precios existente entre todos los Fabricantes de Mortero, y que continuará en 2.025 según todos los indicadores económicos de los que disponemos.

7-Cumplimiento con los requisitos legales, reglamentarios y otros de acuerdo con la noma UNE-EN ISO 9001.

Murcia, Enero del 2025.

El Gerente

