

POLÍTICA DE CALIDAD DE LA CARTONERA LUCENTINA, S.A.

En LA CARTONERA LUCENTINA, S.A. entendemos la Calidad como el instrumento de gestión mediante el cual se planifican y desarrollan las actividades, de manera que se consiga el cumplimiento de los requisitos legales establecidos y de las especificaciones de nuestros productos a lo largo de todo el proceso de fabricación, a la vez que se obtiene la satisfacción de nuestros Clientes.

Para conseguir esto, entendemos fundamental la implantación y desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad que nos permita diseñar **productos** adaptados a las necesidades y expectativas de nuestros clientes, fabricarlos de acuerdo con las especificaciones establecidas por nosotros mismos y por nuestros Clientes, garantizarlos mediante un exhaustivo control de los componentes y del proceso, y la posterior evaluación de la satisfacción de los Clientes con los productos fabricados.

El Sistema de Gestión de la Calidad implantado está basado y fomenta la aplicación sistemática de la mejora continua sobre todas las actividades realizadas, entendiéndose dicha mejora continua como la necesidad de planificar a fondo las actividades a desarrollar, hacerlas conforme a lo que se ha decidido, verificar los resultados comparándolos con lo planificado y corregir cuando sea necesario iniciando de nuevo el ciclo de la mejora continua.

Como pilares de esta Política de Calidad se formulan los siguientes principios:

- **SATISFACCION DEL CLIENTE:** mediante una atención cercana y profesional y un ánimo de colaboración para asesorarle en la elección del producto adecuado para cada necesidad, para lo que contamos con una importante red comercial y un grupo de personal cualificado de atención al cliente, consiguiendo clientes satisfechos que repiten sus compras. La consecución de esta satisfacción del cliente se consigue trabajando en dos caminos: producto y servicio.
- **PRODUCTO:** calidad óptima del embalaje al mejor precio **COMPETITIVIDAD.** Para conseguir lo primero se emplea la estandarización de la calidad a través del control del proceso productivo y los materiales utilizados. Para lo segundo es imprescindible la mejora continua de los procesos y de los costes de la no calidad, así como nuevas inversiones en maquinaria.

- **SERVICIO:** ajustando los plazos de entrega y cumpliéndolos sistemáticamente, así como sus requerimientos de entrega (tamaño de palets, altura, fecha/hora de entrega,...) además de recibir las sugerencias del cliente a través del servicio posventa de atención al cliente. En nuestro afán de satisfacción al cliente estamos en continuo desarrollo del sistema de información, suplementado con un sistema informático que lo hace viable, siempre en busca de la mejora continua del servicio.

Para conseguir el cumplimiento de estos principios de la Política de Calidad, la Dirección promueve el convencimiento firme de todos los empleados en la bondad del Sistema de la Calidad como mejor medio de desarrollar correctamente las actividades y mantener siempre elevado el grado de participación del personal en las actividades relacionadas con la Calidad y la búsqueda de mejoras.

Para desarrollar estos principios básicos, la Dirección formula cada año, Objetivos de Calidad específicos para determinados departamentos y/o actividades, que serán siempre medibles y coherentes con esta Política de Calidad y con los principios en ella formulada y efectúa el seguimiento de los mismos verificando su cumplimiento.

Declaración empresarial

La Dirección asume su responsabilidad ejecutiva en el desarrollo de esta Política de Calidad, en su comunicación y entendimiento a todos los niveles organizativos, dotando con los medios necesarios a su Sistema de Gestión de la Calidad para cubrir las expectativas de los clientes y los Objetivos de Calidad establecidos.

Asimismo, declara de obligado cumplimiento la aplicación del presente Sistema de Gestión de la Calidad, que es debidamente establecido, implantado y mantenido al día a todos los niveles humanos y productivos.

DIRECCIÓN