



## POLÍTICA DE CALIDAD

RAFESA se dedica a la comercialización de packaging para productos del sector de la perfumería, cosmética y farmacia.

La Dirección de RAFESA, se compromete mediante el establecimiento de esta política, al cumplimiento de dos principios fundamentales:

- 1º. Cumplir con los requisitos de los clientes, y en su caso a los requisitos legales aplicables a los productos objeto de nuestra actividad.
- 2º. Mejorar de manera continuada la eficacia del sistema de calidad.

Para asegurar el cumplimiento de estos dos principios, la Dirección establece las siguientes políticas:

- Desarrollar un alto grado de conocimiento de nuestros clientes, de sus expectativas y requisitos.
- Desarrollar la suficiente capacidad para aumentar la satisfacción de nuestros clientes.
- Desarrollar un alto grado de conocimiento de nuestros proveedores, de sus expectativas y requisitos; teniendo en cuenta su capacidad de innovación, de soluciones técnicas y de servicio, de la calidad, de los precios, de los plazos de entrega ofrecidos, de la variedad de sus productos y su segmentación, de la información que nos proporcionan sobre sus productos, del asesoramiento técnico. Seleccionando y colaborando con aquellos que mejor cumplen con nuestros requisitos.
- Desarrollar un alto grado de conocimiento de nuestros recursos humanos, de sus expectativas y requisitos; teniendo en cuenta su dimensionamiento necesario, su capacitación, sus responsabilidades, su motivación, gestionando su conocimiento, implicándolos en el enfoque al cliente, y seleccionando aquellos que mejor cumplen con nuestros requisitos.
- Desarrollar productos y servicios innovadores, con un alto grado de conformidad, con precios competitivos, con unos plazos de entrega ofrecidos de acuerdo con lo que requiere el mercado, con la variedad y segmentación que requiere el mercado, potenciando la política de marca y el asesoramiento técnico.
- Desarrollar un alto grado de conocimiento de nuestro mercado nacional e internacional, determinando cual es nuestra segmentación geográfica y de tipo de producto, para mejorar nuestro posicionamiento, nuestra accesibilidad técnica y comercial, nuestra capacidad de distribución y nuestro nivel de crecimiento.
- Desarrollar un alto grado de conocimiento de nuestra competencia, para tomar acciones de mitigación en aquellos aspectos que seamos mas débiles, y medidas de mejora en aquellos aspectos donde tengamos la oportunidad de aprovechar nuestras fortalezas.
- Desarrollar las mejores infraestructuras posibles, zonas de oficinas, de almacenamiento, de carga y descarga, de servicios de telefonía y de internet, y de los equipos de trabajo asociados, que supongan aumentar nuestra capacidad de suministrar productos conformes.
- Crear el ambiente de trabajo adecuado entre el personal de la empresa, que teniendo en cuenta los niveles psicológicos y físicos, minimice el nivel de conflictos y se obtenga un trabajo bien hecho.
- Utilizar las mejores técnicas disponibles para la mejora de los procesos, con la participación del personal en el diseño, desarrollo, medición y mejora de estos procesos.

Badalona, 1 de Enero de 2016

Anna Escribano López