

No GRUPO VALOR temos uma missão sem dúvida excepcional: garantir a qualidade do produto dos seus sonhos. A Nossa Política de Qualidade é construída em torno desta meta apaixonante e baseia-se, portanto, na realização dos seguintes **objetivos fundamentais**:

- Estar **orientados** para a excelência e alcançar a máxima **satisfação dos nossos clientes e consumidores**. Sabemos que a qualidade não é um elemento que possa ser incorporado simplesmente no início ou no fim de um processo de produção. Para tal, temos de conhecer e aplicar os requisitos dos clientes e consumidores desde a conceção inicial do produto até ao seu fabrico e fornecimento. Além disso, a **comunicação aberta e transparente com os nossos clientes** através de vários canais (por exemplo, o serviço de apoio ao cliente) permite-nos receber informações claras e verdadeiras para melhorar todos os nossos processos.
- Conduzir a nossa atividade em conformidade com todas as nossas **normas de qualidade e legais**, garantindo que todos os nossos produtos estão em conformidade com a regulamentação em vigor em matéria de higiene, peso, rotulagem, embalagem, regulamentação laboral e ambiental. Reconhecemos igualmente a importância de garantir a **autenticidade** dos nossos produtos, assegurando que são genuínos e fiéis à sua descrição, e fornecer informações exatas sobre a sua origem, ingredientes e características. Isto implica uma seleção e avaliação cuidadosa das matérias-primas e dos fornecedores.
- A **segurança alimentar** é uma parte fundamental dos objetivos da empresa e é validada e certificada de acordo com as normas IFS. Outros certificados, como o HALAL, e declarações, como o selo VEGAN, assim como todos os outros requisitos dos clientes, são igualmente certificados pelos organismos externos competentes.
- Reforçar a **cultura de segurança alimentar** em toda a organização, que sempre foi um aspeto de grande relevância nos valores, mentalidade e normas da nossa empresa.
- Ter processos **estáveis e rigorosos** nas nossas fábricas, e consolidar mecanismos de autocontrolo, tendo o conceito de prevenção como linha diretriz para implementação de melhorias no sistema de qualidade.
- Somos conscientes da nossa responsabilidade social e ambiental, seguimos as orientações estabelecidas para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, e promovemos práticas responsáveis em toda a nossa cadeia de abastecimento como parte do nosso compromisso com **o desenvolvimento sustentável e a Economia Circular**. Cumprimos os nossos compromissos em matéria de **ética e de respeito pelos direitos humanos** através da nossa adesão à Rede Espanhola do Pacto Mundial. Todas as decisões tomadas em relação às pessoas da empresa e a outros fatores de natureza social estão definidos no nosso Código de Ética interno.

Para alcançar estes objetivos, são estabelecidos os seguintes **princípios**:

- Assegurar a **comunicação eficaz desta Política a todos os membros da organização**, incluindo planos de formação e mecanismos de feedback dos trabalhadores sobre questões de segurança alimentar.
- Os **objetivos anuais** de cada departamento são estabelecidos com base em critérios corporativos, que são estruturados de acordo com a presente Política de Qualidade.
- Incentivar o **trabalho em equipa, comunicação** e entreajuda entre todos na organização, criando um ambiente de trabalho que promova o compromisso, o rigor, a dedicação e a responsabilidade.
- Aplicar **ferramentas de melhoria de processos** nas áreas onde são detetadas oportunidades, de forma que os nossos processos e autocontroles sejam cada vez mais estáveis e eficientes.
- A **análise da informação dos clientes e consumidores** a partir de reclamações, sugestões e atendimento ao cliente como ferramenta de gestão em todas as áreas da empresa.



Nuria López Pérez  
Directora de Calidad  
11/03/2024