



VISIÓN 2020 OFRECERLA EN CONJUNTO

POLÍTICA DE CALIDAD DE MARS GLOBAL PETCARE

Entrada en vigor: 31 de marzo de 2017

La calidad es el principio básico de Mars: «El consumidor es nuestro jefe, la calidad es nuestro trabajo y una buena relación calidad-precio es nuestro objetivo». Estas sencillas palabras guían nuestro planteamiento de la calidad. Nuestra visión global es crear un mundo mejor para las mascotas a través de la nutrición-salud; nuestra misión es saber lo que necesitan nuestros consumidores, clientes y sus mascotas y ofrecerles constantemente excelencia y una buena relación calidad-precio. En este documento utilizamos la palabra «calidad» para referirnos a la calidad, la seguridad alimentaria, la legalidad de los productos, los conocimientos y los servicios.

¿POR QUÉ TENEMOS ESTA POLÍTICA?

Esta política es una declaración de nuestro compromiso con la calidad en el Segmento Mars Petcare. Se revisa periódicamente para garantizar que sigue siendo activa, vigente, relevante y apropiada para nuestra organización.

RESPONSABILIDAD

La responsabilidad de la dirección con respecto a la calidad se define claramente para los Asociados en los puestos de dirección dentro de Mars Petcare a nivel global. Esto incluye su responsabilidad de garantizar el desarrollo, avance y seguimiento de unos objetivos mensurables y, por lo tanto, deben garantizar que se cuenta con los recursos necesarios. Todos los Asociados de Mars Petcare deben desempeñar su papel para garantizar que se logra la excelencia en la calidad. Todas nuestras responsabilidades se documentan y comunican, y todos nuestros Asociados son responsables de su cumplimiento a través del proceso de Performance Development Process (PDP).

DISEÑO

Al diseñar nuestros productos y servicios, nos aseguramos de que todos los factores que influyen en la calidad de la nutrición-salud se evalúen fundamentalmente y se comprendan bien desde el principio. También nos aseguramos de que nuestras operaciones se desarrollen con la capacidad adecuada para ofrecer productos, conocimientos y servicios que estén a la altura de las expectativas de nuestros clientes y consumidores. Nuestro objetivo es «diseñar calidad» en vez de «inspeccionar la calidad». Cuando cambiamos el diseño empleamos rigurosos procesos de gestión del cambio para garantizar que se evitan los problemas de calidad.

EL PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para ofrecer excelencia en los productos y servicios, cumplir los requisitos tanto legales como reglamentarios y, como mínimo, cumplir los requisitos legislativos locales, utilizamos la Norma del Proceso de Gestión de Calidad de Mars (QMP, por sus siglas en inglés). El Proceso de Gestión de Calidad de Mars, que se aplica a todos los aspectos de nuestro Diseño, Compras, Fabricación, Prestación de servicios, Ventas, Escucha, producción de conocimientos científicos y a todos los procesos subyacentes, garantiza que operamos al nivel de estos requisitos mínimos o a un nivel superior. El QMP se aplica a la adquisición de ingredientes y envasado y servicios de alta calidad; a los procesos de fabricación en nuestras fábricas, cofabricantes y coenvasadores; a la distribución de nuestros productos a nuestros clientes; y a la manera en que comprobamos que los clientes y consumidores que compran nuestros productos están satisfechos con lo que les ofrecemos. También se aplica a los hospitales para mascotas y a las actividades relacionadas y, más ampliamente, a la prestación de servicios que contribuyen a la creación de un mundo mejor para las mascotas. Mars Incorporated se esfuerza por mantener la norma QMP de Mars a la vanguardia de las prácticas de gestión de calidad tanto interna como externamente en nuestro sector. Cuando se realizan cambios, estos se comunican a toda la organización y a los terceros relevantes. Asimismo, comprobamos periódicamente el cumplimiento conforme al QMP y la efectividad de la ejecución a través de una serie de actividades de auditoría interna y externa. La mejora continua es el fundamento subyacente del QMP de Mars. Nos esforzamos continuamente por aumentar el nivel de nuestras normas y por aprender cómo podemos ser más eficaces y más eficientes a través de un planteamiento PDCA (siglas en inglés de Planificar Hacer Verificar Actuar).

HABILIDADES Y COMPETENCIAS

Todos nuestros Asociados se han comprometido con la calidad de nuestros productos y servicios. Les equipamos, al igual que a los contratistas, con las habilidades y conocimientos necesarios para ofrecer excelencia en calidad, y como parte de sus funciones diarias, independientemente de las funciones en las que operen y siempre teniendo en cuenta a nuestros clientes y sus mascotas. Para lograrlo, articulamos claramente las competencias necesarias para cada puesto y luego contratamos al Asociado adecuado, desarrollamos y ofrecemos la formación relevante y mantenemos la red de competencias adecuada.

ANÁLISIS DE RIESGOS Y GESTIÓN DE INCIDENTES

El análisis de riesgos se utiliza para identificar, evaluar y controlar los peligros con el fin de prevenir los incidentes y cumplir los requisitos de calidad. Cuando se produce un incidente que afecta, o puede afectar, a la calidad, se investiga para determinar la causa principal y se identifican y adoptan de manera rigurosa las acciones correctivas necesarias para que no vuelva a ocurrir.

CONSULTA Y COMUNICACIÓN

Mantemos procesos de comunicación y consulta con todos los consumidores, clientes, Asociados, contratistas, proveedores de servicios y materiales y todas aquellas personas cuyas actividades afectan o podrían afectar a la calidad de los productos y servicios de Mars Petcare. Nuestra pasión por nuestros consumidores y sus mascotas y la ejecución de un proceso de gestión de calidad eficiente y efectivo, es nuestro compromiso de cumplir los Cinco Principios de Mars y las expectativas explícitas en nuestro primer principio: la calidad.

Poul Weithrauch
Presidente de MARS Global Petcare

Loïc Moutault
Presidente de Royal Canin



Planeta sano
Nuestro objetivo, guiado por la investigación científica y la innovación, consiste en desperdiciar menos hoy para disfrutar de un mundo mejor mañana.

Creemos firmemente que no solo importa mejorar, sino que, además, hay que hacer lo correcto. Nuestros objetivos se establecen a partir de datos científicos y los cinco principios por los que se guía nuestra empresa.

Los pilares prioritarios en los que se basa nuestro objetivo para lograr un planeta sano son: medidas de lucha contra el cambio climático, administración del agua y uso de la tierra.

Nuestros productos, desde su diseño hasta su venta, contribuyen plenamente a reducir nuestro impacto medioambiental basado en los pilares prioritarios descritos anteriormente.



Potenciar el desarrollo de las personas
Nuestro objetivo es aprovechar nuestras capacidades mediante la colaboración para generar valor en las comunidades en las que operamos.

A lo largo de nuestra cadena de valor muchas personas contribuyen a la calidad de nuestros productos y servicios. Las materias primas y el material de embalaje que utilizamos proceden de miles de pequeños productores de todo el mundo. Nuestro deseo es mejorar los ingresos y los derechos humanos de esas comunidades.

Basándonos en la normativa de Mars en materia de seguridad y medioambiente, en la organización apoyamos a nuestros socios para que se desarrollen en un entorno seguro, sano, responsable y sostenible donde los Perros y Gatos ocupen un lugar destacado.



Fomentar el bienestar
Nuestro propósito fundamental es impulsar una alimentación sana junto a nuestros socios para lograr un mundo mejor para las mascotas.

Ateniéndonos permanentemente a una estrategia de innovación basada en el conocimiento de nuestros clientes y en la colaboración con proveedores y partes interesadas externas.

Implantando procesos de selección de materias primas que garanticen la mejor calidad y seguridad de nuestros productos con el respaldo de una red de laboratorios.

Garantizando la mayor calidad y seguridad alimentaria de los productos tanto en cada uno de nuestros centros como en el mercado mediante el establecimiento de los estándares de Mars y ofreciendo un producto perfecto en todo momento.

Somos conscientes de que, para lograr soluciones y una repercusión importante, es necesaria la colaboración. Por ello, estamos entablando nuevas asociaciones y coaliciones con un sentido práctico a fin de buscar y aplicar a gran escala soluciones innovadoras para un crecimiento sostenible.

Colaboramos con profesionales y creemos firmemente que debemos apoyarles para que sus actividades sean sostenibles y tengan como prioridad el bienestar de Perros y Gatos.

MARS PETCARE

Declaración de política de salud, seguridad y medio ambiente

Aplicable desde el 10 de septiembre de 2017

En Mars, Incorporated nuestros Cinco Principios constituyen la base de nuestra política de salud, seguridad y medio ambiente (HSE, por sus siglas en inglés). Nuestro compromiso con los principios de Reciprocidad y Responsabilidad de Mars nos obliga a proporcionar un entorno de trabajo seguro y nos motiva para evitar lesiones o daños a los asociados, contratistas, visitantes y otras personas afectadas por nuestras operaciones. Aunque estamos obligados a cumplir los requisitos legales en materia de salud, seguridad y medio ambiente allí donde desarrollemos nuestras operaciones (además de otras normas, internas y externas), nuestro objetivo es ir más allá del mero cumplimiento legal mediante la mejora continua de la gestión y el desempeño a través de los estándares globales de salud, seguridad y medio ambiente de MARS Incorporated y de acuerdo a la gestión de riesgos y control de estándares.

Comunicaremos esta Política, asegurándonos de que sea expuesta en todas las instalaciones de Mars, y **la aplicaremos** de la siguiente manera:

- **Estableciendo una firme gobernanza** a través de un responsable de salud, seguridad y medio ambiente en el equipo de liderazgo de Mars, de un equipo global de gestión de salud, seguridad y medio ambiente y otros recursos competentes en esta materia.
- **Facilitando los recursos necesarios para crear capacidades y competencias** con el fin de gestionar de un modo eficaz los riesgos de salud, seguridad y medio ambiente, a través de normas y procesos de auditoría.
- **Aplicando un sistema de gestión efectivo y documentado de salud, seguridad y medio ambiente** y su revisión y mejora continua.
- **Identificando riesgos** y la evaluación de riesgos relativos a salud, seguridad y medio ambiente, resolviéndolos de forma puntual para garantizar que son minimizados, evitados o controlados adecuadamente.
- **Estableciendo objetivos y planes** relacionados con salud, seguridad y medio ambiente que reduzcan permanentemente los riesgos y peligros a los que nuestros asociados y otras personas están expuestas.
- **Garantizando que el diseño, instalación, funcionamiento y el mantenimiento** de nuestras instalaciones y equipos sean seguros.
- **Garantizando que** nuestros asociados y demás personas que trabajan con nosotros sean **competentes** para desempeñar sus tareas, mediante la **supervisión, información, instrucción y formación** apropiadas.
- **Empoderando** a los asociados y demás personas que trabajan con nosotros para impedir que cualquier persona en las instalaciones incumpla, deliberada o involuntariamente, los procedimientos o las normas de seguridad, y **facilitando** las gestiones precisas para **consultar** a los asociados y permitir que estos y otras personas que trabajan con nosotros planteen cuestiones relativas a salud, seguridad y medio ambiente y contribuyan a su resolución.

A cambio, Mars espera que los asociados, proveedores y visitantes en el desempeño de su función comercial se comporten de un modo seguro (tanto dentro como fuera de las instalaciones de la empresa) para cumplir todas las normas aplicables de Mars y comuniquen inmediatamente cualquier riesgo relacionado con la salud, la seguridad y el medio ambiente.

Dirección de suministros de Mars

Mike Carabok
VP Supply
MARS WRIGLEY confectionery

Marc Turcan
VP Supply
MARS Global Petcare

Denis Winkler
VP Supply
MARS Global Food

Richard Ware
VP Technology
MARS Global Corporate