

## Política de calidad de Mars Petcare

Vigencia: 1.º de abril de 2021

### La impecable trayectoria de calidad de Mars

Desde la primera vez que Frank C. Mars comenzó a hacer sus dulces en la cocina de su casa en Tacoma, Washington, hace más de 100 años, Mars ha crecido y se ha diversificado exponencialmente, y ha marcado la vida de proveedores, consumidores, mascotas y clientes de todo el mundo. A lo largo de nuestro recorrido, siempre nos hemos apoyado en Los Cinco Principios y en la forma en que estos guían el trabajo, las acciones, las decisiones y los valores de nuestro negocio. Nuestro principio de Calidad afirma que, sin nuestros consumidores y clientes, nuestro negocio desaparece. Ofrecer calidad es una postura que todos debemos adoptar a diario si deseamos establecer relaciones duraderas con nuestros consumidores y clientes.

Ya sea en los dulces o en los alimentos, en los servicios de atención a las mascotas o en los productos de innovación nutricional, la forma en que todos los Asociados de Mars ponen en práctica la calidad, independientemente de su función, antigüedad o ubicación, es fundamental para el desarrollo de nuestra cultura, nuestras marcas y nuestro negocio.

### Compromiso de Petcare con la calidad

Mars Petcare brinda servicios a cientos de millones de mascotas en todo el mundo y atiende sus necesidades de nutrición y salud. El hecho de que seamos la principal empresa que influye en la vida de las mascotas es una gran responsabilidad y también un factor clave que nos permite seguir basándonos en la Calidad como un principio que nos guía hacia alcanzar un mundo mejor para las mascotas (A Better World for Pets), ya sea a través de la oferta continua de productos de excelencia, o bien a través de la mejor experiencia de atención.



La Calidad adquiere una dimensión diferente en cada una de nuestras divisiones: Pet Nutrition, Royal Canin, Mars Veterinary Health y Kinship, y comprende lo siguiente:

- Garantizar la seguridad alimentaria, la seguridad de las mascotas y la seguridad de los clientes.
- Satisfacer las necesidades de las mascotas y de sus humanos.
- Comunicarse con los clientes y las partes interesadas y cumplir con los requisitos acordados mutuamente.
- Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios.

### Una cultura de la calidad que evoluciona

El mundo que nos rodea cambia constantemente: nuestro negocio evoluciona y nuestra cartera se expande. A fin de enfrentar esta evolución constante y satisfacer las demandas futuras del negocio de Mars Petcare, así como las expectativas de los clientes y consumidores, seguimos mejorando nuestros sistemas de calidad y transformamos la forma en que llevamos a la práctica la calidad. Esta nueva forma de llevar a la práctica la calidad implicará agilidad y colaboración. Si queremos alcanzar el mundo del mañana que imaginamos, tenemos que cambiar la forma en la que impulsamos la calidad hoy.

Nuestro enfoque respecto de la calidad le permitirá al sector de Petcare prepararse para el futuro e innovar por medio de las siguientes áreas estratégicas:

- Impulsar un liderazgo de calidad en toda la empresa, que reafirme una cultura dinámica de la calidad dirigida desde la cúpula y adoptada por todos los Asociados.
- Revitalizar los estándares de calidad actuales y respaldar la singularidad de cada división con respecto a la forma de adecuarse para alcanzar los estándares, procesos y sistemas de calidad.
- Impulsar el desarrollo de la calidad a través de la gestión proactiva del riesgo.
- Propiciar un entorno en el que aprendamos de nuestros errores y logros, enfocándonos rigurosamente en los datos y en la capacidad de adaptarnos con rapidez.

Todas estas estrategias están respaldadas por una organización que fomenta el talento, hace partícipes a sus asociados y establece importantes alianzas.

## La calidad empieza en cada uno de nosotros.

La calidad es nuestro primer principio y es también una responsabilidad que compartimos con todos los Asociados. Comienza en cada uno de nosotros y en aquellas conductas que valoramos y recompensamos; en nuestras acciones y en las decisiones que tomamos día a día.

### Formar parte de nuestra cultura de calidad

Como Asociado, algunas de las expectativas y responsabilidades que esperamos de ustedes son las siguientes:

- Evaluar qué significa la calidad dentro de su función y garantizar que siempre se tenga en cuenta la calidad en toda decisión que tomen.
- Gestionar el riesgo de manera proactiva y tomar medidas en cuanto detecten que algo no está bien.
- Potenciarse entre ustedes para ofrecer productos de calidad.
- Cumplir con los estándares de calidad y garantizar que nuestras prácticas sean lo más eficaces posible.

### Liderar nuestra cultura de calidad

En Mars, todos nuestros líderes serán capaces de fomentar la calidad mediante las siguientes prácticas:

- Demostrar un liderazgo en calidad visible, en el que se muestre apertura y honestidad con respecto a las cuestiones de calidad.
- Garantizar una comunicación eficaz y oportuna respecto de las cuestiones que afecten la calidad.
- Ofrecer a la organización los recursos y las habilidades que sean necesarios, incluidas las competencias, para generar resultados de calidad.
- Definir objetivos de calidad cuantificables, revisar el progreso y alentar la mejora continua.

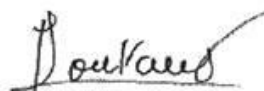
Este es el compromiso de Petcare con la CALIDAD; el equipo de liderazgo sénior de Mars Petcare espera y exige que todos los líderes y asociados cumplan con él en su totalidad. Cada unidad de Petcare mostrará y comunicará de manera orgullosa este compromiso ante todos sus asociados.



**Poul Weihrauch**  
Presidente Mars Global Petcare



**Carlos Andres-Luna**  
General Manager Royal Canin Iberia.



**Loic Moutault**  
Presidente Royal Canin