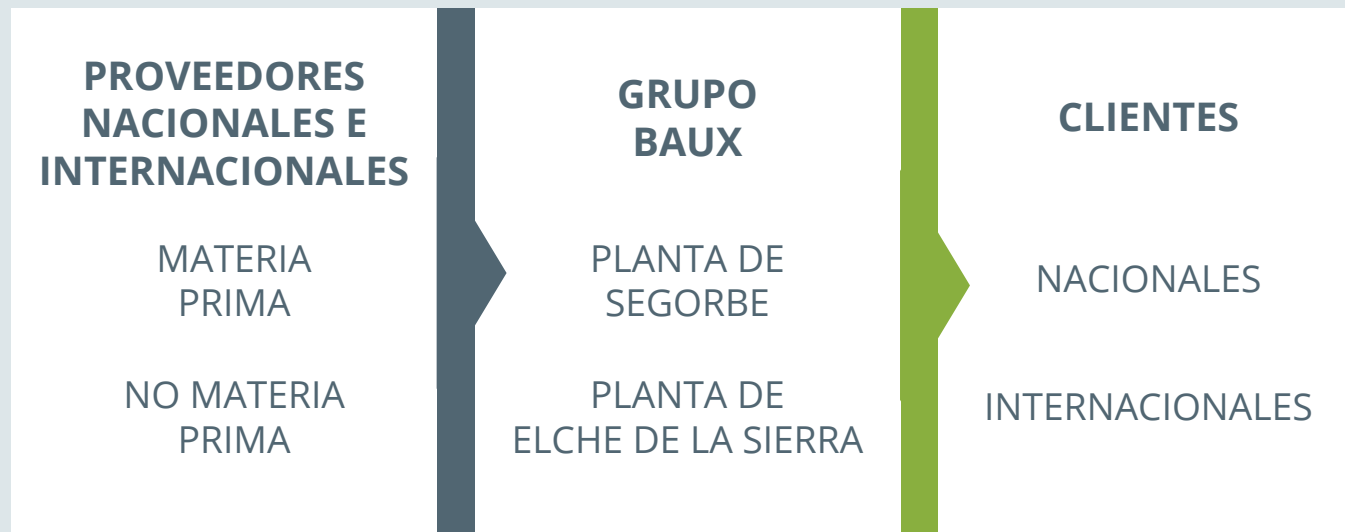


La cadena de valor del Grupo Baux



La cadena de valor es un elemento clave del éxito de Grupo Baux que requiere ser gestionada estratégicamente y estar alineada con los valores del Grupo. El sistema de gestión se basa en los principios de: Proximidad, Flexibilidad, Personalización, Rapidez, Calidad y Respeto por el medio ambiente



V.1 UNA GESTIÓN EXIGENTE DE SUS PROVEEDORES Y ORIENTADA A LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

En el Grupo Baux, el procedimiento de compras está basado en las siguientes fases:

1. Detectar necesidad de compra
2. Selección del proveedor.
3. Evaluación del proveedor
4. Realizar el pedido de compra
5. Planificación de entregas
6. Verificación del pedido y especialmente de la materia prima

Dos son los momentos clave en el proceso de abastecimiento del Grupo en cuanto suponen un riesgo para mantener los niveles de calidad de sus productos y, consecuentemente, un riesgo a nivel empresarial: la selección de los proveedores y su evaluación. Conscientes de ello, el Grupo ha establecido un dispositivo de control (herramientas y procedimientos) muy riguroso que permite reducir esos riesgos al mínimo.

En el marco de nuestra política de compra, Grupo Baux, promueve la compra responsable. Lo hacemos a través de criterios transparentes para la evaluación y contratación de los proveedores que garanticen una gestión sostenible en toda la cadena de suministro. De esta forma, en el proceso de selección, ya sean de materia prima o de servicios subcontratados u otras compras, el Grupo tiene definidos una serie de criterios en línea con la excelencia, la calidad y el compromiso ambiental que persiguen y ambicionan.

Estos son algunos elementos en los que se basa la selección de los proveedores de materia prima:

La calidad del material	Exigencias ambientales
El coste del metal líquido	El cumplimiento de entregas
El servicio y continuidad que ofrecen (volumen potencial)	Proximidad geográfica
	La cobertura de riesgos

En el Grupo tratamos de dar prioridad a las compras de proximidad, que han representado un 11% de los proveedores nacionales en 2019. Este criterio, sin embargo, se ve limitado por las especificidades de las aleaciones y la calidad de la chatarra que se precisa para el proceso de producción.

Respecto a la fase de selección del proveedor, para entrar a forma parte de la red de proveedores autorizados y poder construir una relación comercial sólida y duradera, el Grupo ha desarrollado un sistema de evaluación estructurado en dos fases: una evaluación inicial y una evaluación continua.

El Grupo dispone de dos procedimientos de evaluación diferenciados para proveedores de materia prima, y para proveedores de servicios y/u otras compras, pero ambos se basan en los mismos principios. La autorización que se lleva a cabo se hace en base a criterios como:

Las características del producto y su disponibilidad.

El precio y las condiciones de pago.

La posibilidad de consigna de materiales en las instalaciones.

La certificación de sistemas UNE-EN ISO 9001 y UNE-EN ISO 14001

Además de esta certificación o autorización inicial, anualmente se evalúa también la actuación de los proveedores en base a criterios como el cumplimiento en tiempo de entrega, las condiciones de envío, el cumplimiento de los precios, el cumplimiento de las especificaciones de calidad de los productos, etc. Junto con estos aspectos, se entra a valorar igualmente la certificación de calidad ISO 9001 y la certificación medio ambiental ISO 14 001 o EMAS del proveedor. Esta valoración representa el 30% de la valoración total del proveedor.





En 2019, tres proveedores de materia prima no cumplieron con los requisitos ambientales exigidos y han sido excluidos del pull de proveedores hasta a regularización de la situación.

De entre los objetivos que el Grupo se fijó para 2019, cabe destacar:

La diversificación y desarrollo de la cartera de proveedores se autorizaron,

15 nuevos
proveedores
de materia prima y

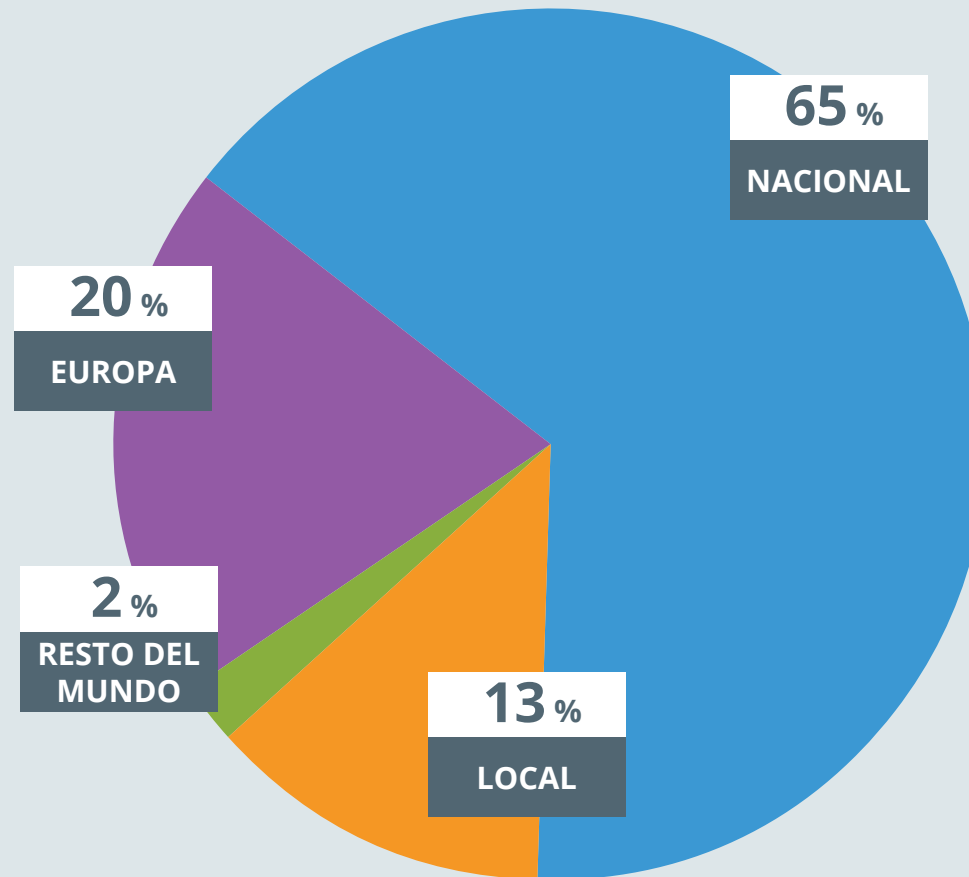
50 nuevos
de no materia prima.

La ampliación del pull de proveedores, aumentando los países de origen de la materia prima.

La reducción del coste global de materia prima.

Los objetivos para los próximos años estarán alineados con los compromisos en materia de sostenibilidad del Grupo: la digitalización del departamento y de sus procesos y la consolidación de un sistema de gestión responsable de la cadena de suministros.

REGIONES DE ABASTECIMIENTO 2019



V.2

EL COMPROMISO DEL GRUPO BAUX CON SUS CLIENTES

Grupo Baux refleja su compromiso con nuestros clientes en los valores que sustentan su Código Ético y, a través de los cuales manifiesta su exigencia/rigor, profesionalidad, confianza, máxima satisfacción y respeto mutuo.

El compromiso de Grupo Baux con los clientes es histórico. En 2019, teníamos implantado de manera integrada en ambas plantas de producción, los sistemas de calidad y medio ambiente basados en las normas UNE-EN-ISO 9001:2015 y UNE-EN-ISO 14001:2015.

Con los esfuerzos realizados estos últimos años, y de las mejoras implementadas a todos los niveles y áreas de la empresa, especialmente con la implementación del sistema de gestión integrado, hemos logrado no solo desarrollar una cartera de clientes a nivel internacional, sino que hemos sabido consolidarla y, sobre todo, fidelizarla.



En Grupo Baux enfocamos nuestras relaciones con los socios comerciales hacia el largo plazo, como relaciones duraderas y basadas en la transparencia y confianza mutua. Para conseguirlo, hemos enfocado gran parte de nuestros esfuerzos en desarrollar y mantener un alto nivel de servicio. Un servicio orientado, por un lado, a la obtención de productos de altísima calidad, que nos permiten competir al más alto nivel en mercados muy demandados y, por otro, a la prestación de un trato personalizado con cada uno de nuestros clientes para asegurarnos de su máxima satisfacción.

Para cumplir este objetivo, tenemos establecido un sistema de indicadores para el control del tratamiento de las incidencias relacionadas con quejas, reclamaciones y devoluciones que permite el registro y tratamiento de las no Conformidades y la implementación de las respectivas acciones.

Así queda reflejado en los resultados de las encuestas de satisfacción que el Grupo llevamos a cabo anualmente, que se completa con datos extraídos de las reclamaciones y de llamadas telefónicas que el departamento comercial realiza a los clientes. Tras el análisis se elabora un informe con una propuesta de acciones de mejora o acciones correctivas.

Se muestran a continuación los principales resultados de 2019:

El 98% de los clientes se sienten satisfechos con la calidad del servicio.

0,84% de reclamaciones de clientes.

Medidas correctoras aplicadas al 100 % sobre reclamaciones de clientes.

Cara al futuro, el Grupo Baux desea afianzar su posición en mercados como el de África del Norte y América Latina.

