

# VOLKSWAGEN

GROUP ESPAÑA DISTRIBUCIÓN

## POLÍTICA DE CALIDAD

Volkswagen Group España Distribución S.A.U. es una empresa, perteneciente al Consorcio alemán Volkswagen, dedicada a la importación y comercialización de automóviles, así como a la importación de piezas de recambio y accesorios, la asistencia técnica y el servicio posventa.

Volkswagen Group España Distribución S.A.U. ha definido la presente política de calidad, cuya finalidad principal consiste, según el estado de la técnica en asegurar el suministro de productos y servicios de acuerdo con los requisitos y necesidades de sus Clientes y otras partes interesadas.

Para ello, planifica sus objetivos de calidad que son revisados y evaluados periódicamente por el Comité Ejecutivo, midiendo su eficacia y adoptando las medidas necesarias para promover la mejora continua.

Los objetivos de Volkswagen Group España Distribución S.A.U. están orientados hacia los siguientes aspectos básicos:

### **Una empresa orientada hacia la calidad**

La calidad es para nuestra compañía la coincidencia de los siguientes factores fundamentales:

- Ofrecer un servicio de calidad en todos sus aspectos.
- Disponer de los recursos necesarios para conseguir los objetivos planificados.
- Optimizar la prestación del servicio al Cliente.
- Satisfacer las expectativas del Cliente y otras partes interesadas.
- Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios, así como los requisitos del Cliente y otras partes interesadas.
- Asegurar la fluidez de la comunicación interna entre sus colaboradores y externa con sus Socios, Clientes y otras partes interesadas.
- Atender las reclamaciones y sugerencias de nuestros Clientes, Socios y Partners, lo cual redundará en una mejora de los procesos, cuyo impacto será percibido por el cliente final.
- Mejorar la imagen de cada una de las marcas que importamos en el entorno social.

Asegurar la calidad es responsabilidad de la dirección de la compañía, y de cada uno de los colaboradores de la misma. Volkswagen Group España Distribución S.A.U. ha implantado un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2015.

### **Una empresa orientada al Cliente**

El parámetro principal para medir las actividades de una empresa es detectar los requisitos exigidos por los clientes aunque no sean explícitos, cumplir sus deseos y alcanzar su máximo nivel de satisfacción. Para ello Volkswagen Group España Distribución S.A.U. está en permanente comunicación con sus clientes.

Entendemos por cliente tanto el usuario final como nuestros Socios y las Marcas representadas.

### **Una empresa orientada hacia sus colaboradores**

El cumplimiento de los deseos de los clientes sólo se puede conseguir con la ayuda de todos los colaboradores de la empresa y con su conciencia del Sistema de Gestión de Calidad implantado.

Por este motivo, para nuestra Compañía, la creatividad, la innovación, la experiencia y la formación de sus colaboradores es el valor más grande que posee.

# VOLKSWAGEN

GROUP ESPAÑA DISTRIBUCIÓN

## Una empresa orientada hacia sus socios

Nuestros proveedores y concesionarios son los socios más importantes de la empresa, y con una influencia directa en la consecución de la "Satisfacción al Cliente".

El desarrollo y promoción de estos socios es una de nuestras actividades prioritarias y el contacto con ellos es básico para la consecución de los objetivos de calidad.

## Una empresa orientada hacia los procesos

Los procesos son la herramienta para conseguir, mantener y mejorar la calidad de nuestros servicios.

Conseguir que nuestros procesos sean los adecuados para obtener el nivel de calidad exigido, mediante la determinación de riesgos y oportunidades y un enfoque hacia la mejora continua, es responsabilidad de todos y cada uno de los colaboradores de Volkswagen Group España Distribución S.A.U.

El Sistema de Gestión de la Calidad engloba todos los procesos necesarios para proporcionar un servicio eficaz en todas sus etapas, e incluye el análisis de los mismos, del servicio prestado al cliente y su satisfacción, así como la identificación de oportunidades de mejora.

El Presidente de Volkswagen Group España Distribución S.A.U. es el máximo responsable de asegurar el cumplimiento de la presente "Política de Calidad" y contará para ello con un Comité Ejecutivo, integrado por los Responsables de las diferentes Direcciones y el Responsable de Calidad, para el desarrollo y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

## Una empresa orientada hacia la integridad como uno de los pilares de la estrategia

La integridad como parte de nuestra dedicación diaria al desarrollo de nuestro negocio, donde:

- Asumimos nuestra responsabilidad con la Sociedad y el Medio Ambiente
- Somos sinceros y exponemos aquello que no está bien
- No dejamos de explorar nuevos horizontes
- Vivimos la diversidad de todos nosotros y de la sociedad que nos rodea
- Nos sentimos orgullosos de nuestro trabajo
- El trabajo en equipo pasa por delante del individual
- Nos comprometemos a cumplir nuestra palabra

## Una empresa orientada al cumplimiento medioambiental y de producto

Desde Volkswagen Group España Distribución S.A.U. tenemos la responsabilidad de reforzar diariamente la confianza y el compromiso con nuestros clientes y nos comprometemos a convertirnos en un proveedor líder de movilidad sostenible. Por ello, trabajamos para ofrecer servicios y soluciones de movilidad a nivel global que sean, no solamente compatibles con el medioambiente y la conservación de los recursos, sino también que sean productos seguros y eficientes, que cumplan con las leyes y regulaciones, así como con los estándares internos que rigen para la conformidad de nuestros productos.

Promovemos de manera continua y obligatoria el cumplimiento de los requisitos legales, las normas internas y externas, los requisitos acordados contractualmente con los clientes y los compromisos voluntarios contraídos con el objetivo de asegurar que la Conformidad de Producto y Medioambiental se aplique a lo largo de todo el ciclo de vida de nuestro productos y servicios.



El Presidente

Junio, 2024