



Política de Calidad de Volkswagen-Audi España, S.A.

Volkswagen-Audi España S.A. es una empresa, perteneciente al Consorcio alemán Volkswagen, dedicada a la aportación y comercialización de automóviles, así como a la importación de piezas de recambio y accesorios, la asistencia técnica y el servicio postventa.

Volkswagen-Audi España S.A. ha definido una 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.

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

Los objetivos de Volkswagen-Audi España S.A. están orientados hacia los siguientes aspectos básicos:

Una empresa orientada hacia la calidad.

La calidad es para Volkswagen-Audi España S.A. 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.
- Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios, así como los requisitos del Cliente.
- Asegurar la fluidez de la comunicación interna, red de concesionarios y con los Clientes.
- Atender las reclamaciones y sugerencias de nuestros socios, 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 importa Volkswagen-Audi España, S.A. 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-Audi España, S.A. ha implantado un Sistema de Gestión de la Calidad y está certificada según norma ISO 9001:2000.

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- Audi España S.A. está en permanente comunicación con sus clientes.

Entendemos por cliente tanto el externo (usuario final) como el cliente interno.



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 Volkswagen-Audi España, S.A. la creatividad, la experiencia y la formación de sus colaboradores es el valor más grande que posee.

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 del Cliente".

El desarrollo y promoción de estos socios es una de las actividades prioritarias para Volkswagen-Audi España, S.A. 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 los procesos sean los adecuados para obtener el nivel de calidad exigido y que estén sujetos a mejoras continuas, es responsabilidad de la dirección y tarea de cada uno de los colaboradores de Volkswagen- Audi España, S.A.

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 posterior de los mismos, del servicio prestado al cliente y su satisfacción, así como la toma de medidas preventivas y correctivas.

El Presidente de Volkswagen-Audi España, S.A. es el máximo responsable de asegurar el cumplimiento de la "Política de Calidad" con relación a los procesos objeto del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, y contará para ello con un Comité Ejecutivo, integrado por los Responsables de las diferentes Direcciones.

El Presidente de Volkswagen-Audi España, S.A. designa como Representante de la Dirección la figura del Responsable de Calidad, que bajo la dirección del Comité Ejecutivo será el encargado de mantener y desarrollar el sistema de gestión de la calidad.

El Comité Ejecutivo

Marzo 2008