



## VALENCIANA DE AUTOMOCION SA - POLITICA DE CALIDAD 2.019

La Política de Calidad de nuestra organización Valenciana de Automoción SA (VALAUTO), se inscribe en la de Renault Trucks, debiendo reforzar el compromiso de la Marca con los clientes y contribuir a que esta sea reconocida como: cercanía al cliente, compromiso y robustez.

El principal objetivo de nuestra Política de Calidad basada en la certificación ISO 9001 versión 2015 es:

### "LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE",

que mediremos en todas nuestras actividades por indicadores que os serán explicados y expuestos. Para conseguir este objetivo y "**Mejorar nuestros indicadores económicos**" que nos garantizan el futuro, necesitamos de todos los miembros de nuestra organización un "**Compromiso y Disposición Personal**" que se concreta en:

- **Orgullo de nuestra marca "Renault Trucks" y de nuestra empresa "Valauto".**
- **Disposición para el cliente.**
- **Respeto y amabilidad al cliente en el servicio y agilidad en los procesos.**
- **Todos somos comerciales de nuestra empresa.**
- **Trabajo en equipo y respeto entre compañeros.**
- **Cumplir con nuestras obligaciones con pleno conocimiento de las responsabilidades que el puesto implica.**

Y con motivo de mejorar la satisfacción del cliente hemos incorporado la actividad de Tacografos Digitales/analógicos e inteligentes basada en la norma UNE 66102:2019, ampliando así los servicios que ofrece incluyéndolos en el compromiso de mejora continua.

Para conseguir nuestros objetivos, nos hemos marcados cuatro "**PLANES DE MEJORA**":

- **La Calidad en la gestión hacia el Cliente:** cumplir con la normas de calidad y optimizar la eficacia de los procesos, comprometiéndonos a respetar todos los requisitos, incluidos los legales, los reglamentarios, los de los clientes y los de la marca Renault Trucks. Mejorando continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad. Fomentar en todo el personal de Valauto, *el sentido de la responsabilidad* en relación a la calidad de las actividades desarrolladas, fomentando y facilitando la formación y la mejora del nivel competencial, de dicho personal.
- **Comunicar el plazo al cliente y minimizar los retornos:** Mejorar el plazo, su cumplimiento y comunicación al cliente. Renovar la maquinaria y equipamiento. Mejorar la capacitación técnica del personal, el diagnóstico, el control final del vehículo y la disponibilidad de las piezas de recambio.
- **Mejorar la Imagen:** Cualquier contacto con el cliente se debe aprovechar para valorizar las marcas: Renault Trucks y Valauto.

Debemos continuar con la mejora continua de nuestro "Sistema de Gestión Ambiental", creando así un compromiso con el medio ambiente.,

Sé que puedo contar con todos y cada uno de vosotros.

**Francisco V. Muñoz Gomez**  
**Gerente**

**Octubre 2019**

**G-002 Anexo 1**