



POLITICA DE CALIDAD DE RENAULT TRUCKS ESPAÑA Y PORTUGAL

Nuestra Política de Calidad debe contribuir a hacer de Renault Trucks un proveedor de soluciones de transporte de Calidad, que sea una referencia en el sector.

Se alcanzará este objetivo trabajando sobre cuatro ejes estratégicos:

✚ La orientación cliente

La calidad percibida por nuestros clientes influye directamente sobre nuestra imagen y éxito comercial.

➤ Debemos conocer y satisfacer las necesidades de los Clientes, escuchándolos y anticipándonos a sus expectativas, poniendo en marcha acciones de mejora constantes en nuestro funcionamiento.

✚ El compromiso de todos los "managers"

Todos los "managers" se comprometen en el dominio de la Calidad y deben:

➤ Comunicar objetivos claros, ayudar a los colaboradores a desarrollar sus competencias para conseguir la mayor eficacia a través de una mayor delegación

➤ Tener una visión global del negocio y una perspectiva a medio y largo plazo.

✚ La participación de cada uno

Todos los colaboradores de Renault Trucks España y Portugal, los Distribuidores y los Talleres Reparadores deben tener:

➤ Los medios necesarios para desarrollar bien su función asegurando la calidad de su trabajo

➤ Estar bien informados sobre los objetivos, asegurando la mejor relación entre todos, para conseguirlos.

✚ La gestión por procesos

Debemos identificar, documentar y perfeccionar continuamente nuestros procesos:

➤ Adaptándolos permanentemente a los cambios de la organización y sistemas buscando siempre el máximo valor para los clientes, y haciendo el seguimiento con los indicadores pertinentes para obtener la mayor eficacia.

Renault Trucks España y Portugal cuenta con su Red certificada, "partenaire" en el despliegue de esta Política de Calidad.

Todos nos comprometemos a aplicar esta política y a cumplir los requisitos, incluidos los legales y reglamentarios, para mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Jaime Pignatelli".

Jaime PIGNATELLI

Director General Renault Trucks España y Portugal

Junio del 2008