Política de Calidad

***Conectamos a las personas** con **marcas** y **productos** que **aman** y en los que **confían**.*

Para servir mejor a nuestros clientes y superar sus expectativas, los ponemos en el centro de todo lo que hacemos. Nuestra ambición es ofrecer productos y servicios seguros, fiables, duraderos y conformes sin concesiones, en cualquier lugar donde operemos.

Para Stellantis esta ambición significa:

- Poniendo al cliente en el centro de cada decisión que tomamos.
  - ✓ Utilizando las expectativas y la retroalimentación de los clientes para guiar nuestras prioridades, decisiones y acciones de mejora.
  - Ofreciendo calidad de productos y servicios a un nivel que se sitúa entre los mejores en cada región.
  - ✓ Ofreciendo productos seguros, fiables, duraderos y conformes, sin compromisos.
  - ✓ Garantizando una satisfacción del cliente de primera clase y consistente en todas las marcas y en cada punto de contacto.
- Anticipando riesgos en lugar de reaccionar ante fallos.
  - ✓ Fortaleciendo los procesos y la gestión de riesgos a lo largo de todo el ciclo de vida del producto.
  - ✓ Identificando los problemas lo antes posible y abordándolos de manera rápida y transparente cuando ocurren.
- Fomentando una cultura de mejora continua.
  - ✓ Convirtiendo cada auditoría, problema y lección aprendida en una oportunidad de mejora sostenible.

A través de nuestra Política de Calidad, nos comprometemos a adoptar las acciones robustas necesarias para alcanzar esta ambición.

Esta Política de Calidad:

- se despliega a través del Sistema de Gestión de Calidad Stellantis.
- se traduce en requisitos claros, procesos y estructuras organizativas, objetivos e indicadores de performance medibles.
- se supervisa mediante revisiones de gestión, auditorías y planes de acción.
- Se comunica, se comprende y se aplica en toda la organización por parte de los empleados y colaboradores pertinentes.

A través de su despliegue, cada uno de nosotros se compromete a:

- Estar orientado a la satisfacción del cliente.
- reforzando nuestra responsabilidad por la calidad.
- garantizando la sostenibilidad a largo plazo de nuestra empresa.

Antonio FILOSA

Director Ejecutivo

Política de calidad

Los fundamentos de la calidad respaldan nuestra ambición en calidad de producto, calidad del servicio y costo de propiedad, en todos los mercados donde operamos

Somos una empresa orientada al cliente, enfocada en brindar a nuestros clientes una experiencia superior a la de cualquier otro y superar sus expectativas a través de nuestro comportamiento, nuestras decisiones y nuestras acciones, en todos los niveles de la empresa.

Implica un compromiso riguroso y continuo, que está en el centro de todas nuestras acciones y se mide diariamente.

Se logra mediante una vigilancia constante, anticipando y mitigando riesgos:

- Monitorizamos la satisfacción del cliente respecto a productos y servicios, y respondemos con urgencia.
- Definimos los objetivos de calidad durante la fase de planificación de nuevos productos y servicios.
- Somos proactivos en nuestro negocio para mejorar la satisfacción de nuestros clientes.
- Aplicamos sistemáticamente los estándares relevantes, mejorados por la retroalimentación experimentada.
- Seleccionamos a los mejores proveedores alineados con nuestra ambición durante la fase de selección de proveedores.
- Lanzamos productos y procesos robustos para evitar que los defectos lleguen al cliente.
- En cada etapa, verificamos la conformidad de los entregables y de los resultados con los requisitos establecidos.
- Ejercemos diligentemente y constantemente nuestra responsabilidad de monitorizar y alertar.
- Utilizamos los datos disponibles para prevenir cualquier defecto.
- Reaccionamos inmediatamente ante defectos, ya sean internos o externos que involucren al cliente.
- Mejoramos continuamente el nivel de performance de nuestros procesos mediante auditorías, la implementación de acciones correctivas y preventivas, así como proyectos de servicios transversales para mejorar la experiencia del cliente a lo largo de su recorrido.
- Aprovechamos el análisis de nuestros hallazgos para prevenir la recurrencia y mejorar el rendimiento.

Involucra a nuestros proveedores y socios para alcanzar nuestras ambiciones de calidad:

- Siendo responsables y responsables de la calidad de sus entregables en cada fase del desarrollo.
- Incluyéndolos directamente en el análisis de problemas y riesgos de manera oportuna.
- Fomentando la implicación activa y la escalada cuando sea necesario.

Rigor a través de un Sistema de Gestión de la Calidad relevante, operativo y eficiente

Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad es una respuesta sostenible para alcanzar nuestra Ambición de Calidad.

El Sistema de Gestión de Calidad STELLANTIS (QMS):

- Define los requisitos de calidad en todos los procesos de nuestra cadena de valor.
- Establece fundamentos de la calidad cuya aplicación rigurosa es clave para alcanzar los resultados.
- Integra la implementación de la Política General de Seguridad del Producto.

Nuestro QMS está integrado en el **Equipo Central (Core Team) y** en la gestión **Regional**.

Política de calidad

Define la gestión de la calidad en 3 niveles:

- Grupo: Requisitos de calidad, Directivas del grupo y Procedimientos transversales.
- Equipo Central (Core Team): Documentos de referencia que describen procesos, métodos operativos y fundamentos de calidad necesarios para el cumplimiento.
- Región: Normas detalladas y directrices locales que permiten el despliegue operativo conforme a los procesos definidos.

Todos los empleados de STELLANTIS están comprometidos con nuestra ambición, desde las primeras fases (estrategia y planificación/programación de productos y servicios) hasta ventas y servicios.

Evaluando la madurez de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad en función de los resultados alcanzados, se pueden definir planes de acción relevantes para mejorar continuamente y alcanzar nuestra ambición, siguiendo un enfoque PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).

Despliegue de la Política de Calidad

Nuestro compromiso colectivo está liderado por personas calificadas, con competencias técnicas y de liderazgo del más alto nivel.

El Departamento de Calidad, como función independiente de STELLANTIS, asegura el seguimiento y la evaluación del cumplimiento de los compromisos relacionados con la Calidad.

Los Responsables de Calidad de las Direcciones y de las Regiones controlan la implementación de la Política de Calidad y son responsables de sus respectivos Sistemas de Gestión de la Calidad (QMS). Involucran a todas las funciones y colaboradores de STELLANTIS, así como a todo el personal con el que trabajamos dentro del ecosistema extendido de la empresa (proveedores, socios industriales, filiales, importadores, redes comerciales, etc.). Trabajan en conjunto para garantizar los resultados en materia de Calidad.

Cada responsable de la compañía es responsable de asegurar el cumplimiento de los estándares, la conformidad de los resultados y el desempeño de los procesos dentro de su ámbito de responsabilidad.

Exigimos las certificaciones pertinentes para nuestras plantas, socios, joint ventures, proveedores y otras áreas identificadas de la compañía que son clave para la Satisfacción del Cliente, de acuerdo con los requisitos regulatorios de los países en los que operamos y en línea con las mejores prácticas de la industria automotriz, ISO 9001 e IATF 16949. Los laboratorios cuentan con una política específica.

En las redes comerciales:

- Exigimos la plena adhesión a la Política de Calidad y esperamos que se alcancen los objetivos de satisfacción del cliente para fortalecer la fidelización de los clientes hacia nuestras marcas y concesionarios.
- Aseguramos la implementación efectiva de la Política de Calidad y el logro de los resultados mediante los métodos recomendados.