

Impulsados por nuestra diversidad, Lideramos la manera en que se mueve el mundo

La satisfacción de cada uno de nuestros clientes está en el corazón de nuestra estrategia. Nuestra ambición es ser TOP 1 en el mundo, en la Calidad de nuestros Productos y Servicios, proporcionando una movilidad sostenible, segura y al mejor coste.

Para STELLANTIS, ser TOP 1 significa:

- **Experiencia del Cliente al mejor nivel** de nuestros competidores en todo el mundo.
- **Cero Defectos** en los productos y **Cero Reclamaciones** acerca de las experiencias con nuestras Marcas.
- **Calidad Sostenible** durante todo el ciclo de vida del producto.
- **Capacidad de Respuesta Ejemplar** a las opiniones de los clientes.

A través de nuestra Política de Calidad, nos comprometemos a implementar todas las acciones necesarias para alcanzar esta ambición:

- **Pensar y Actuar «PRIMERO el Cliente»:**
Nuestra compañía es una organización centrada en el cliente que es impulsada por la diversidad, el liderazgo y el conocimiento técnico de nuestros empleados, socios y proveedores.
- **Implementar nuestras mejores prácticas a través de una ejecución diaria rigurosa:**
El servicio de Experiencia Cliente (CX) utilizará nuestro Sistema de Gestión de Calidad (QMS) para gestionar nuestra actividad, permitiéndonos definir y animar la mejora de nuestros procesos y estándares de calidad garantizando su aplicación sistemática para alcanzar de manera sostenible nuestra ambición de calidad.

Aplicamos nuestra Política de Calidad a lo largo de toda la cadena de valor de la compañía: desde el diseño de nuestros productos y servicios hasta el soporte a nuestros clientes, tanto digitales como físicos, en cualquier parte del mundo.

Mediante su despliegue, cada uno de nosotros nos comprometemos a:

- Satisfacer a todos nuestros clientes,
- Hacer crecer a nuestra compañía de manera responsable,
- Garantizar la sostenibilidad a largo plazo de nuestra compañía.

Carlos TAVARES
Chief Executive Officer

Los Procesos de Calidad sostienen nuestra ambición de ser TOP 1 en calidad de producto, performance, calidad de servicio y coste de utilización, en todos los mercados donde estemos presentes.

El compromiso de todos con "PRIMERO el Cliente"

Somos una compañía centrada en el cliente, enfocada a proporcionar la mejor experiencia al cliente a través de nuestro comportamiento y nuestras decisiones y acciones, en todos los niveles de la compañía.

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

Se logra mediante una vigilancia continua, anticipando y tratando los riesgos:

- Vigilamos la Satisfacción del cliente en productos y servicios, y respondemos rápidamente.
- Definimos los objetivos de calidad durante la etapa de planificación de los nuevos productos y servicios.
- Somos proactivos en nuestro negocio para mejorar las experiencias de nuestros clientes.
- Aplicamos sistemáticamente los estándares pertinentes, mejorados en base al retorno de experiencia.
- Seleccionamos los mejores proveedores en relación con nuestra ambición de ser "TOP 1".
- Diseñamos productos y procesos robustos para evitar defectos en el cliente.
- En cada etapa, verificamos la conformidad de los productos y los resultados con respecto a los requisitos.
- Ejercemos diligente-y constantemente nuestra responsabilidad de vigilar y alertar.
- Reaccionamos inmediatamente a los defectos, internos o externos, que afecten al cliente.
- Mejoramos continuamente el nivel de performance de nuestros procesos mediante auditorias, y con la implementación de acciones correctivas y preventivas.
- Utilizamos los análisis de nuestros problemas para evitar su recurrencia y mejorar nuestra performance.

Esto compromete a nuestros proveedores y socios en el logro de nuestras ambiciones:

- Siendo responsables y respetando la calidad de sus resultados en cada etapa del desarrollo.
- Implicándose directamente en el análisis de los problemas y riesgos de la manera adecuada.
- No dudando en involucrarse y escalar información si fuera necesario.

Rigor mediante un Sistema de Gestión de Calidad pertinente, operativo y eficiente

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

El Sistema de Gestión de Calidad del grupo STELLANTIS (QMS):

- Define las exigencias de calidad para todos los procesos en nuestra cadena de valor.
- Define los fundamentales de calidad cuya rigurosa aplicación hace posible lograr los resultados.
- Integra la implementación de la Política General de Seguridad de Productos.

Nuestro QMS es gestionado por los **Equipos Corporativos y Regionales**.

Muestra la gestión de Calidad a 3 niveles:

- Grupo: Requisitos en materia de Calidad, Directivas y Procedimientos transversales Corporativos.
- Equipo Central: Referenciales que describen los procesos, métodos operativos y fundamentales de calidad necesarios para cumplir con las Exigencias de Calidad.
- Región: Estándares detallados y procedimientos locales que permiten al personal operacional realizar sus actividades de acuerdo con los procesos definidos.

Todos los empleados de STELLANTIS están comprometidos con nuestra ambición, desde las primeras etapas (estrategia y planificación/programación de productos y servicios) hasta la venta y post venta, de todos nuestros productos incluyendo los servicios de movilidad.

Evaluar la madurez de nuestro Sistema de gestión de Calidad en función de los resultados obtenidos nos permite establecer planes de acción pertinentes para mejorar de manera continua y alcanzar nuestra ambición, mediante el espíritu PDCA (Planificar, Hacer, Controlar y Actuar).

Implementación de la Política de Calidad

Nuestro compromiso colectivo está supervisado por personas cualificadas, cuyas capacidades técnicas y de liderazgo están al más alto nivel.

El Departamento de Customer Experience - una función independiente en STELLANTIS – verifica y evalúa el cumplimiento de los compromisos asumidos en materia de Calidad.

Los gestores de calidad de las diferentes Direcciones y Regiones controlan la aplicación de la Política de Calidad y son responsables de sus QMS. Involucran a todas las funciones de Stellantis y sus empleados, así como a todo el personal con el que trabajamos como empresa extendida (proveedores, socios industriales, filiales, importadores, redes comerciales ...). Trabajan juntos para garantizar los resultados de Calidad.

Cada manager de la compañía es responsable de asegurar el respeto de las normas, la conformidad de los resultados y la ejecución de los procesos dentro de su ámbito de aplicación.

Requerimos a nuestras plantas, laboratorios, socios, JV, proveedores y otras áreas de la empresa claves para la Satisfacción del Cliente, las certificaciones pertinentes de acuerdo con los requisitos reglamentarios de los países en que operamos, en línea con las mejores prácticas en la industria de la automoción.

En las redes comerciales:

- Exigimos la completa integración de la Política de Calidad y esperamos que se alcancen los objetivos de satisfacción del cliente.
- Garantizamos la aplicación de la Política de Calidad y la consecución de resultados mediante los métodos preconizados.