

## **DISEÑA EL FUTURO, CONSTRUYE CALIDAD AHORA**

Groupe PSA diseña experiencias automovilísticas únicas y aporta soluciones de movilidad innovadoras para responder a todas las expectativas.

---

*La satisfacción de cada uno de nuestros clientes está en el centro de nuestra estrategia. Nuestra ambición es ser el número uno del mundo por la Calidad de nuestros productos y servicios.*

---

### **Para Groupe PSA, ser el TOP 1 es:**

- **Cero Defectos** en los productos y los servicios que ponemos en el mercado.
- **Calidad Duradera** a lo largo de toda su vida.
- **Reactividad ejemplar** para responder a las demandas de nuestros clientes en los plazos más cortos y garantizar servicios accesibles en todo momento.
- **Respuesta adaptada** a las expectativas de nuestros clientes en todo el mundo.

### **Con nuestra Política de Calidad nos comprometemos a poner en marcha todo lo necesario para alcanzar esta ambición:**

- **Pensar y Reaccionar «Quality First» :**  
*La Calidad debe estar anclada en nuestra cultura de empresa: se traduce permanentemente en el comportamiento de todos los colaboradores y todos los socios con los que trabajamos como empresa extendida.*
- **Ser rigurosos en el día a día para garantizar la excelencia de nuestras prácticas operacionales y una iniciativa perenne de mejora continua:**  
*Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad (SMQ) nos permite definir nuestros dispositivos de Calidad y nuestros estándares, mejorarlos de manera continua y garantizar su aplicación para permitirnos alcanzar, de manera duradera, nuestra ambición Calidad.*

Aplicamos nuestra Política Calidad en toda la cadena de creación de valor: desde la concepción de nuestros productos y servicios hasta el acompañamiento de cada uno de nuestros clientes en todo el mundo.

### **Con su despliegue, cada uno de nosotros contribuye:**

- A la satisfacción plena de todos nuestros clientes,
- Al desarrollo responsable de la empresa,
- A la eficiencia permanente de nuestro Grupo.

Carlos TAVARES  
Presidente del Directorio

## *Los fundamentales Calidad para ser TOP1 en las encuestas de satisfacción en clientela*

Para ser TOP1 en materia de **calidad producto, prestaciones, de calidad de servicio y de coste en utilización**, en todos los mercados donde estamos presentes, aplicamos nuestra Política Calidad en el conjunto de la cadena de creación de valor del Grupo.

### **Compromiso de cada uno de pensar « Quality First »**

---

#### *La Calidad se debe traducir en los comportamientos de todos, tanto en la decisión como en la acción, y en todos los niveles de la empresa*

Implica un compromiso constante y una preocupación permanente por el detalle.

Está en el corazón de todas nuestras iniciativas y los resultados se obtienen diariamente.

Se construye con una vigilancia constante para anticipar y controlar los riesgos:

- Definimos los objetivos de calidad desde la programación de nuevos productos y servicios.
- Aplicamos sistemáticamente los estándares de trabajo pertinentes, enriquecidos por el retorno de experiencias.
- Verificamos, en cada etapa, la conformidad del resultado en relación a las exigencias definidas.
- Aseguramos que las expectativas de nuestros clientes se cumplen con medidas e indicadores de producto y servicio.
- Ejercemos permanente y sabiamente el deber de vigilancia y alerta.
- Reaccionamos inmediatamente sobre los defectos detectados, tanto en interno como en clientela.
- Mejoramos continuamente el nivel de eficacia de nuestros procesos a través de su evaluación con auditorías y la puesta en marcha de acciones correctivas y preventivas.
- Capitalizamos el análisis de disfuncionamientos para evitar su recurrencia y mejorar constantemente nuestro rendimiento.

Implica a nuestros proveedores y socios, con los que se obtiene la Calidad:

- Asociándoles directamente con la resolución de problemas en origen.
- Exigiendo componentes de automóviles fabricados conforme al estándar internacional IATF 16949.
- No dudando en ser intrusivos si es necesario.

### **El rigor con un Sistema de Gestión de la Calidad pertinente, operativo y eficiente**

---

#### *Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad es una respuesta duradera para alcanzar nuestra ambición Calidad.*

El Sistema de Gestión de la Calidad (SMQ) de Groupe PSA :

- Define las exigencias calidad en la totalidad de procesos de nuestra cadena de valor.
- Traduce los retos y los principales objetivos de calidad de nuestras acciones de progreso.
- Define los dispositivos de calidad cuya aplicación rigurosa permite alcanzar los resultados.

- Recuerda los valores comportamentales del conjunto de actores (« [Customer attitude](#) »<sup>1</sup>).
- Integra la animación de la política de Seguridad General del Producto.

El SMQ se enmarca en el **Sistema de Excelencia de Groupe PSA**.

Expresa el dominio de la Calidad según tres niveles:

- Grupo: exigencias de resultado en materia de Calidad, Directivas y Procedimientos transversales.
- Técnica: referenciales que describen los procesos, los modos de funcionamiento y los dispositivos de calidad necesarios respecto a las exigencias Calidad.
- Región: estándares locales que permiten a los operacionales realizar sus actividades conforme a los procesos definidos.

Todos los actores PSA están implicados, desde la prospección (incluida la estrategia y la programación de productos y servicios) hasta la venta y la postventa.

La evaluación de la madurez de nuestro Sistema de Gestión de Calidad en relación con los resultados obtenidos nos permite elaborar planes de acción pertinentes para mejorar continuamente y alcanzar nuestra ambición, con un espíritu PDCA.

## **El despliegue de la Política Calidad**

---

***Nuestro compromiso colectivo se basa en personas cualificadas cuyas competencias técnicas y de gestión están al mejor nivel.***

La Dirección de Calidad –función independiente de Groupe PSA- es la garante del respeto de los compromisos adquiridos por la Calidad.

Los responsables de Calidad de las Direcciones y Regiones pilotan el despliegue de la Política Calidad y son responsables de su Sistema de Gestión de la Calidad. Asocian a todos los actores con los que trabajamos en la empresa extendida (proveedores, socios industriales, filiales, importadores, redes comerciales...). Son los garantes de la obtención de los resultados de Calidad.

Cada nivel jerárquico de la empresa es garante del respeto de estándares, de la conformidad de resultados y de la eficacia de los procesos en su perímetro.

En producción –conforme a las exigencias reglamentarias de los países o regiones en los que operamos- las fábricas de Groupe PSA están certificadas según los referenciales:

- ISO 9001 para nuestras fábricas terminales,
- IATF 16949 para nuestras fábricas de mecánica y brutos.

En las redes comerciales :

- Somos exigentes con los resultados esperados por nuestros clientes.
- Acompañamos la puesta en marcha de métodos que preconizamos.

---

<sup>1</sup> « Actitud Cliente »