



## **POLÍTICA DE CALIDAD DE CELTAMOTOR**

## **EDICIÓN 4**

CELTAMOTOR, representante de la marca BMW y MINI, fomenta la política de Calidad, a cuyo cumplimiento se compromete y que se basa en los siguientes conceptos:

### **Confianza**

- **Interna:**
  - Confianza recíproca entre la Gerencia y sus empleados.
  - Confianza recíproca entre los empleados y sus jefes directos.
  - Los empleados deben confiar unos en otros.
- **Externa:**
  - El cliente debe poder confiar en CELTAMOTOR, es decir, en lo que la Gerencia y los empleados dicen y hacen.

### **Satisfacción**

Celtamotor promueve un entorno laboral enriquecedor y gratificante que implica la satisfacción laboral de los empleados, fomentando nuevas ideas, la calidad de los servicios, la cultura de los resultados, el trabajo en equipo y la responsabilidad.

### **Orientación al cliente**

- Todo el personal de CELTAMOTOR está involucrado en un continuo proceso de mejora que cubra y supere las expectativas de nuestros clientes.
- El personal de CELTAMOTOR persigue:  
La prioridad es la excelencia: “Conseguir un resultado de visitas del cliente con Experiencia 10”

### **Orientación a la Calidad**

Los objetivos generales de calidad que guían a CELTAMOTOR son los siguientes:

- Asegurar que los productos y servicios entregados a sus clientes son conformes con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- Detectar rápidamente los defectos y tomar las medidas necesarias para paliar las consecuencias de los mismos y evitar su repetición.
- Establecer acciones y programas orientados a la prevención de defectos.
- Formar, motivar e implicar al personal en la gestión y desarrollo del Sistema de Calidad.
- Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad a través de las sucesivas revisiones del mismo.
- Compromiso de cumplir con todos los requisitos aplicables

La Gerencia de CELTAMOTOR emplea y desarrolla instrumentos de gestión adecuados, como la “gestión por objetivos” para orientar y desarrollar debidamente la empresa. Todos los procesos y operaciones se planifican, se organizan y se realizan de forma orientada hacia la mejora continua.

La orientación al cliente y a los recursos humanos, el respeto por el medio ambiente y la generación de recursos financieros son requisitos previos para la satisfacción del cliente y del personal, para mantener la buena imagen de CELTAMOTOR y para asegurar su futuro.

Vigo, 2 de Diciembre de 2016

Jose María De Rodrigo De Diego  
Gerente

Ángeles Sanromán Prado  
Responsable QMA