

# DE VOLVO GROUP

# QUALITY POLICY



Volvo Group debe ser líder en satisfacción del cliente, proporcionando productos y servicios pioneros en los sectores del transporte e infraestructura. Todas las entidades comerciales contribuirán a este logro a través de un enfoque centrado en el cliente, el compromiso y la participación de todos, un enfoque basado en procesos y la mejora continua.

## ENFOQUE CENTRADO EN EL CLIENTE

La calidad es una medida de nuestro rendimiento tal y como lo experimentan nuestros clientes. El éxito en el mercado depende de nuestra capacidad para ofrecer siempre a nuestros clientes productos y servicios que cumplan o superen tanto sus expectativas como los requisitos aplicables. Para tener éxito en este aspecto, debemos actuar mejor que nuestros competidores. Para ello, deberemos estar a la escucha de nuestros clientes de manera continua para entender sus necesidades e implementar rápidamente mejoras sostenibles en nuestras operaciones en base a estas necesidades.

## COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN DE TODOS

Cada empleado de Volvo Group estará orientado al cliente y comprometido con la excelencia en la calidad. Esta es una responsabilidad personal, un modo de pensar, que es necesario para alcanzar la satisfacción del cliente.

Los líderes siempre actuarán como representantes de una cultura que se centra en las necesidades del cliente. Se espera que cada empleado de Volvo Group contribuya activamente a lograr la excelencia en la calidad. Para gestionar esto de forma continua, todos tienen que estar abiertos al cambio, tener una visión integral de las operaciones de Volvo Group, basar las

acciones en los hechos y aplicar una perspectiva a largo plazo. Proveedores, distribuidores y socios comerciales dentro de nuestra esfera de influencia deben estar comprometidos con la adopción de los principios establecidos en esta política.

## ENFOQUE EN LOS PROCESOS Y LA MEJORA CONTINUA

Las necesidades del cliente guiarán nuestras formas de trabajar. La excelencia en la calidad se logrará describiendo nuestros procesos, trabajando de acuerdo con ellos y mejorándolos continuamente. Cada persona deberá comprender en qué medida puede contribuir a la satisfacción del cliente y a la mejora de la calidad. Se hará un seguimiento continuo de los resultados, comparándolos con los objetivos establecidos, y se mejorarán para garantizar el éxito continuo del cliente. Los procesos se evaluarán de forma continua y se adoptarán medidas para garantizar que sean eficaces y eficientes. La transferencia tanto de conocimientos como de las prácticas ejemplares deberá ser activamente promovida en todo Volvo Group para, de esta manera, fomentar una cultura en la que todos aprendamos de todos. Se realizarán comparaciones y evaluaciones periódicas basándose en las mejores prácticas de la industria. En todo momento, el enfoque preventivo y proactivo deberá ser aplicado.

**Martin Lundstedt**

Presidente y Director ejecutivo de Volvo Group  
Aprobada el 3 de mayo de 2016

**VOLVO**



DE VOLVO GROUP

# POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL



El objetivo de Volvo Group es ser líder en términos de cuidado del medio ambiente entre los principales productores mundiales de productos, equipos y sistemas relacionados con el transporte. Los programas medioambientales de Volvo Group se caracterizan por una visión integral, mejora continua, desarrollo técnico y eficiencia de recursos. Estos medios darán a Volvo Group una ventaja competitiva y contribuirán al desarrollo sostenible..

## VISIÓN INTEGRAL

En nuestros esfuerzos para reducir el impacto medioambiental de nuestros productos, operaciones y servicios, debemos:

- tomar en cuenta el ciclo de vida completo de nuestros productos.
- tomar una posición de liderazgo en cuanto al cuidado del medio ambiente, en cualquier parte del mundo en que operemos.
- cumplir con los requisitos legales y de otro tipo aplicables, siendo estos el estándar mínimo.
- hacer que la prevención de la contaminación sea un requisito previo para todas las operaciones.
- involucrar a proveedores, distribuidores y otros socios comerciales dentro de nuestra esfera de influencia para adoptar los principios de esta política.

## MEJORA CONTINUA

El cuidado del medio ambiente deberá estar integrado en todas nuestras operaciones y deberá mejorar continuamente:

- formulando, comunicando y haciendo seguimiento de los objetivos claramente definidos.
- haciendo participar a nuestros empleados.

## DESARROLLO TÉCNICO

Procuraremos exceder las demandas y expectativas de nuestros clientes y de la sociedad:

- siendo activos y pioneros en investigación y desarrollo.
- desarrollando soluciones de transporte con un bajo impacto medioambiental.
- promoviendo el desarrollo de requisitos legales armonizados.
- reduciendo continuamente el consumo de combustible, las emisiones, el ruido y el impacto de nuestros productos sobre el cambio climático.
- reduciendo el uso de materiales nocivos para el medio ambiente.

## EFICIENCIA DE RECURSOS

Al tomar en cuenta el ciclo de vida completo de nuestros productos y operaciones industriales:

- minimizaremos nuestro consumo de recursos naturales.
- minimizaremos y gestionaremos responsablemente nuestros desechos y productos residuales.

Los programas medioambientales de Volvo Group y sus resultados se comunicarán de una manera transparente. Cada entidad comercial es responsable de implementar programas de acción basados en esta política.

Martin Lundstedt

Presidente y Director ejecutivo de Volvo Group  
Aprobada el 3 de mayo de 2016

**VOLVO**



DE VOLVO GROUP

# POLÍTICA DE SEGURIDAD



La seguridad es una parte fundamental del legado y la estrategia de futuro de Volvo Group y un valor fundamental para la marca Volvo. La misión de Volvo Group es impulsar la prosperidad a través de soluciones de transporte. Nos esforzamos para proteger la salud y el bienestar humano. Nuestra visión de seguridad es cero accidentes con los productos de Volvo Group y la marca Volvo se reconocerá como el proveedor líder de soluciones de transporte seguras.

## ENFOQUE CENTRADO EN EL CLIENTE Y EN LAS SOLUCIONES

Trabajamos de manera integral y sistemática para ofrecer soluciones que produzcan beneficios reales de seguridad. Basamos nuestros esfuerzos en las necesidades relacionadas con la seguridad de nuestros clientes y sus aplicaciones, teniendo en cuenta a los conductores, pasajeros, operadores, otros usuarios de la carretera y las condiciones del mercado local.

## ENFOQUE CENTRADO EN EL PRODUCTO

La seguridad del producto es un elemento primario y una parte fundamental del desarrollo de productos. Basamos nuestro trabajo en un profundo conocimiento sobre cómo se utilizan nuestros productos y una evaluación sistemática de los riesgos potenciales relacionados con la seguridad.

## COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN DE TODOS

Como representantes de Volvo Group entendemos que somos embajadores de la seguridad, por lo que actuamos para dar un buen ejemplo de seguridad.

Los líderes y el personal contribuyen activamente a los principios de la política de seguridad y trabajan para mantener un alto nivel de conciencia y conocimiento de los aspectos relacionados con la seguridad.

## COMUNICACIÓN ABIERTA

Abiertamente cooperamos y nos comunicamos con otros para compartir nuestros conocimientos y promover la seguridad y el uso de prácticas seguras.

**Martin Lundstedt**

Presidente y Director ejecutivo de Volvo Group  
Aprobada el 3 de mayo de 2016

**VOLVO**