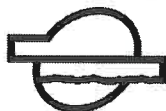


REPSOL



POLÍTICA DE CALIDAD DE LA UNIDAD DE AVIACIÓN

La presente Política de Calidad representa nuestro marco de referencia para la definición, ejecución y revisión de los objetivos de gestión de la Unidad de Aviación, y está orientada al cumplimiento de los requerimientos de nuestros clientes y el marco legal aplicable.

Los aspectos fundamentales en los cuales basamos nuestra manera de trabajar son los siguientes:

1. Optimizar nuestro Sistema de Gestión de Calidad, dentro de un modelo de mejora continua, a través de la detección e implantación permanente de acciones correctivas, acciones preventivas y no conformidades.
2. Mejorar el servicio a nuestros clientes a través de un mejor conocimiento de sus requerimientos, lo que favorecerá el incremento de su satisfacción sobre los servicios que les ofrecemos. Aportamos valor añadido a través de acciones formativas, inspecciones de control y vigilancia y asistencia técnica para instalaciones de suministro de combustible.
3. Optimizar la gestión de stocks de producto y el suministro del mismo, mediante la entrega en el momento apropiado, facilitando a subcontratistas y proveedores la información más adecuada, en el momento preciso, para proporcionar la mejor atención al cliente.
4. Mejorar el conocimiento y el control de la información relevante del día a día de nuestro negocio, con el fin de realizar una mejor planificación del mismo, mediante el control de la calidad de los contenidos, así como la puntualidad en la disposición de la información.
5. Incrementar la eficacia del proceso global de comercialización de la Unidad de Aviación a través de la mejor gestión de la información que recogemos de nuestros clientes (actuales y potenciales), así como el control de la gestión de la deuda.
6. Incrementar la agilidad administrativa en los procesos de aprovisionamiento, a partir de la disminución de los tiempos de toma de decisiones y a través de la emisión y revisión de los documentos que dependen de la Unidad de Aviación.
7. Controlar la calidad del servicio de los agentes into-plane, vigilando el cumplimiento de los estándares internacionales.

Firmado en Madrid, a 1 de septiembre de 2009

Jaime Halcón Villavicencio
Subdirector de Aviación Mundial

REPSOL



DECLARACIÓN DEL COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

INTRODUCCIÓN

La Subdirección de Aviación tiene como metas a largo plazo el mantenimiento de su posición de liderazgo y como empresa de referencia en el suministro de los combustibles de aviación en los mercados de influencia en Europa y América Latina, mediante una oferta que integre los productos y servicios de aviación y una gestión basada en la atención personalizada a nuestros clientes y el desarrollo profesional de los empleados de la U.A.

El Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad de Aviación, adaptado a los requerimientos de la normativa ISO 9001:2008, está constituido por el conjunto de estructuras, responsabilidades, procesos, procedimientos y recursos, que permiten asegurar que sus servicios cumplen con los requisitos de los clientes.

Las personas son el activo más importante de la Compañía, motivo por el cual se debe favorecer su desarrollo profesional. La participación activa de todos y cada uno de los implicados en el Sistema, sustentada en el trabajo en equipo, es fundamental para el cumplimiento de la Política de Calidad establecida.

COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

En mi calidad de Responsable de Aviación de Repsol, deseo manifestar que me encuentro ampliamente comprometido en la promoción y puesta en marcha de nuestro Sistema de Calidad, para dar cumplimiento a todos los requerimientos de nuestros clientes, y alcanzar con ello su satisfacción, así como también dar cumplimiento a los requerimientos reglamentarios.

Consecuentemente, se ha establecido una Política de Calidad traducida en unos Objetivos, encaminados a la mejora continua del Sistema, asumiendo asimismo el compromiso de dotar de todos los recursos humanos y materiales necesarios para su consecución.

Para finalizar quisiera reiterar que es fundamental la implicación de todas las personas para la consecución de los objetivos trazados en la Unidad de Aviación y que una parte primordial de mi compromiso reside en aprovechar al máximo las capacidades de todos y cada uno de nosotros.

Firmado en Madrid, a 1 de septiembre de 2009


Jaime Haleón Villavicencio
Subdirector de Aviación Mundial