



# POLÍTICA DE EXCELENCIA EN CALIDAD

TRANSPORT SYSTEMS  
TRAINS  
BUSES  
SIGNALLING  
COMPONENTS  
SERVICES



[cafmobility.com](http://cafmobility.com)

**INDICE**

1. OBJETO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. PRINCIPIOS BASICOS EN MATERIA DE EXCELENCIA EN CALIDAD.....	3
4. METRICAS Y OBJETIVOS .....	5
5. GOBERNANZA Y SUPERVISIÓN .....	6
6. APROBACIÓN Y DIFUSIÓN .....	7



## **1. OBJETO**

La Dirección de CONSTRUCCIONES Y AUXILIAR DE FERROCARRILES, S.A. tiene la facultad de aprobar Políticas de ámbito corporativo que establecen los fundamentos para un funcionamiento homogéneo dentro del Grupo CAF (en adelante “CAF”) en determinadas materias, fijando para ello, entre otras medidas, principios y criterios generales.

De conformidad con lo dispuesto en la **Política de Sostenibilidad** de CAF, la finalidad de la Política de Excelencia en Calidad es establecer los principios básicos que nos permitan satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, ofreciendo productos y servicios de alta calidad, fiabilidad y disponibilidad.

CAF es consciente de que la gestión excelente de todos los procesos y recursos del Grupo es una palanca imprescindible para la creación de valor de forma sostenible para todos sus Grupos de Interés y para el cumplimiento de lo establecido en su *Propósito* y sus *Valores*.

## **2. ALCANCE**

La presente Política es de aplicación para todas las entidades que componen CAF y su cumplimiento es responsabilidad de todos los trabajadores, directivos o miembros de un órgano de administración de cualquier entidad de CAF, independientemente del cargo que ocupen o de su ubicación geográfica.

Respecto a las sociedades participadas que no pertenezcan a CAF por no disponer de una participación suficiente que asegure el control, se promueve que sus principios de actuación sean coherentes con lo establecido en esta política, como

mínimo en lo coincidente con los Principios Generales del Código de Conducta del Grupo CAF.

Del mismo modo, en aplicación de los criterios de diligencia debida, estos principios son extensibles a los terceros de la cadena de valor (Socios de Negocio), en especial a sus socios de proyecto, agentes y proveedores y, cuando corresponda, a sus clientes, en función del tipo de relación comercial, de manera razonable y proporcional al riesgo. Para definir las exigencias concretas a las diferentes tipologías de Socios de Negocio, se tendrán en cuenta factores objetivos tales como si CAF dispone del control operacional o si tiene una capacidad decisiva de influencia en el tercero, o criterios análogos reconocidos en las principales guías de buenas prácticas a nivel internacional.

## **3. PRINCIPIOS BASICOS EN MATERIA DE EXCELENCIA EN CALIDAD**

Para lograr la consecución de los objetivos señalados, CAF asume y promueve los siguientes principios básicos de actuación que presiden todas sus actividades en materia de calidad:

**Principio 1: Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, proveyéndoles de productos y servicios de alta Calidad (incluye, fiabilidad y disponibilidad); más allá de los requisitos contractuales, legales y reglamentarios.**

CAF se compromete de manera firme y continua a impulsar y mejorar la Gestión de la Calidad, integrándola plenamente en su Modelo de Gestión. Este compromiso asegura que la empresa no solo cumpla rigurosamente con todas las obligaciones legales y contractuales, sino que también satisfaga de manera eficiente y proactiva las necesidades y

expectativas de sus clientes y resto de Grupos de Interés.

CAF se esfuerza no solo en el cumplimiento de las normativas vigentes, sino también en anticiparse a las demandas y expectativas de sus clientes y otros Grupos de Interés. Este enfoque proactivo permite a la empresa ofrecer Productos y Servicios que no solo cumplen con los más altos estándares de Calidad, sino que también generan confianza y satisfacción entre sus clientes.

**Principio 2: Implantar Sistemas de Gestión de Calidad por Procesos en las actividades de CAF, para orientar la compañía hacia la mejora continua y como medio para maximizar la satisfacción y fidelidad del cliente, en equilibrio con la consecución de resultados de otros Grupos de Interés.**

CAF se compromete a disponer de un **Sistema de Gestión de Calidad por Procesos** que, en cada Negocio de la organización debe:

- Contar con un **liderazgo claro** del Equipo de Dirección en la gestión por procesos, disponiendo además de un compromiso con los términos de esta **Política de Excelencia en Calidad**.
- Disponer de todos los elementos que componen un Sistema basado en la gestión por procesos, partiendo de un **Mapa de Procesos** que integre todas las actividades y dando respuesta a las normativas establecidas por el sector y por los países donde se opera.
- Identificar claramente el **contexto** del Negocio y sus **Partes Interesadas**.

- Promover el **pensamiento basado en riesgos y oportunidades** de los procesos y del Negocio en su conjunto, para prevenir posibles desviaciones respecto a los objetivos marcados.

Las actividades para implicar a los diferentes Grupos de Interés se establecen en la estructura de Gobierno Corporativo (Procesos y Comités Corporativos), con su correspondiente despliegue en los Negocios de CAF.

**Principio 3: Impulsar entre nuestras personas y colaboradores externos, una Cultura de Excelencia a través de la Mejora Continua, implicándolos en la consecución de los objetivos.**

El principio de mejora continua en la Gestión de la Calidad es un objetivo primordial para CAF, implementado en todas las etapas y niveles de la organización. Desde la fase de diseño inicial de productos y servicios hasta el servicio de postventa, cada proceso y práctica está orientado a mantener y elevar los estándares de calidad. La integración de la Calidad en el Modelo de Gestión permite una supervisión constante y una adaptación proactiva a los cambios y desafíos del entorno legal y del mercado.

Además, se evalúa y mejora continuamente su Sistema de gestión de Calidad mediante un riguroso proceso de auditorías internas y externas, análisis exhaustivos de riesgos y oportunidades y la retroalimentación constante de los Grupos de Interés. Estos procesos sistemáticos aseguran que CAF pueda identificar y abordar de manera efectiva cualquier área de mejora, garantizando que sus prácticas de Calidad se mantengan a la vanguardia de las mejores prácticas del sector.

Existe además un compromiso de comunicación interno en cada Negocio de CAF, para que las personas estén debidamente informadas y sensibilizadas con los problemas e incumplimientos en materia de calidad, fiabilidad y plazos de entrega.

**Principio 4: Revisar y mejorar el Modelo de Gestión Corporativo como herramienta fundamental para la sostenibilidad de CAF.**

CAF se compromete a revisar y mejorar su Modelo de Gestión Corporativo (MGCAF) por ser:

El Marco director que describe la Gobernanza para todos los ámbitos de gestión de CAF. Refuerza las capacidades de anticipación, orientación a resultados y mejora continua.

Establece el Enfoque (políticas, estrategias, metodologías...), identificando las buenas prácticas internas y benchmarking externos. Del análisis de causa efecto de los resultados, surgen ajustes en el Enfoque, lo cual conlleva un continuo replanteamiento de nuestras actividades para conseguir los resultados deseados.

Se apalanca en una estructura organizativa (Comités de Negocio / Comités de Gestión / Foros y Grupos de trabajo), con una clara orientación a la obtención de resultados equilibrados y sostenibles con nuestros Grupos de Interés.

Marca la Estrategia de Gestión, que acompaña a la Estrategia de Negocio (Plan Estratégico). Su revisión, por tanto, es necesaria al menos con cada ciclo estratégico.

#### **4. METRICAS Y OBJETIVOS**

Para garantizar el cumplimiento de los principios y compromisos establecidos en la Política de Calidad, CAF ha definido un robusto sistema de monitorización y control basado en indicadores de rendimiento y objetivos claramente definidos a corto, medio y largo plazo. Estos se reportan con carácter anual en el Informe de Sostenibilidad.

El seguimiento periódico de los indicadores de rendimiento permite evaluar el progreso hacia el logro de los objetivos a corto, medio y largo plazo que han sido previamente definidos. Esta práctica facilita la identificación de áreas que requieren atención y mejora, posibilitando la correcta toma de decisiones y la implementación de medidas correctivas adecuadas. De esta manera, se asegura un ciclo de mejora continua, y se optimiza el rendimiento y la eficiencia en todos los niveles de la organización.

Para garantizar su eficacia, los indicadores de rendimiento deben ajustarse a los siguientes criterios:

- Relevancia: Los indicadores deben medir y reflejar de manera precisa y significativa el progreso hacia el logro de un objetivo específico, proporcionando información que pueda ser utilizada para la toma de decisiones y acciones.
- Representación fiel: Las fuentes de los datos deben ser confiables, y los métodos de medición deben ser estandarizados. La información presentada a través de los indicadores debe ser completa, neutral y precisa.
- Oportunidad: La frecuencia de medición de los indicadores debe ser adecuada para la oportuna toma de decisiones.
- Facilidad de uso: Deben ser fácilmente comprensibles e interpretables tanto para quienes

los recopilan como para quienes se encargan de su análisis.

- Comunicación efectiva: Los resultados de los indicadores deben ser comunicados de forma clara y concisa a todos los niveles de la organización.

El propósito que se persigue con este enfoque es que la sostenibilidad sea un eje transversal en la toma de decisiones a todos los niveles de **CAF**, con el fin que sus actividades generen valor tanto para sus accionistas como para sus Grupos de Interés.

## **5. GOBERNANZA Y SUPERVISIÓN**

Corresponde al **Comité Ejecutivo** velar por el cumplimiento de esta **Política**, bajo el liderazgo de la **Dirección Económico - Financiera y de Estrategia (CFSO)**. El liderazgo del Comité Ejecutivo es esencial para impulsar una cultura de Mejora Continua en toda la organización y garantizar una gestión eficiente de la Calidad.

### **Dirección Económica – Financiera y de Estrategia (CFSO)**

En materia de Gestión de la Calidad, las responsabilidades clave del CFSO incluyen la aprobación y seguimiento de alto nivel de la Política de Excelencia en Calidad; así como la aprobación y supervisión de los objetivos y los indicadores clave de desempeño (KPI) definidos en esta materia a nivel corporativo.

### **Responsable de Calidad Corporativa**

El Responsable de Calidad Corporativa, bajo la Dirección Económica – Financiera y de Estrategia (CFSO) y la supervisión del Comité Ejecutivo, tiene como responsabilidad la garantía de la implementación adecuada de la Política de

Excelencia en Calidad en los Negocios de **CAF**. Además, sus funciones incluyen el seguimiento de los objetivos y los indicadores clave de desempeño (KPI) a nivel corporativo, el fomento de una cultura y una gestión de la calidad homogénea, la promoción de la colaboración entre las distintas actividades del grupo en cuestiones de la Gestión de la Calidad, la definición de la posición corporativa en foros y medios especializados, y la supervisión de los Sistemas de Gestión de la Calidad en los Negocios de la empresa.

### **Foro de Calidad de Gestión Corporativo**

El Foro de Calidad Corporativo, liderado por el Responsable de Calidad Corporativa, tiene como finalidad garantizar la implementación adecuada de la Política de Excelencia en Calidad en los Negocios **CAF**. Además, sus funciones incluyen el seguimiento de los objetivos e indicadores clave de desempeño a nivel corporativo, identificación de sinergias y buenas prácticas internas y la definición de un posicionamiento corporativo en foros especializados de calidad.

### **Dirección del Negocio**

La Dirección del Negocio es responsable de implantar y supervisar la Política de Excelencia en Calidad en su Negocio.

### **Responsable del Sistema de Calidad en los Negocios**

El Responsable del Sistema de Calidad del Negocio, bajo la supervisión de la Dirección del Negocio, coordina tanto los asuntos a nivel de Negocio relacionadas con la gestión de la calidad, como el despliegue de las directrices corporativas de Calidad en el Negocio.

## **6. APROBACIÓN Y DIFUSIÓN**

La presente **Política** es aprobada por parte de la Dirección Económico-Financiera y de Estrategia (CFSO).

Para facilitar su contenido por los interesados y destinatarios de la misma, esta **Política** se publicará en la web de **CAF**.

Fecha: **Septiembre 2024**

Firma: Aitor Galarza

Dirección Económico-Financiera y de Estrategia  
(CFSO)

<b>HISTÓRICO</b>	<b>FECHA</b>
Edición Inicial.	12-2022
Revisión completa de la Política con requisitos ESRS.	09-2024

Nota: los cambios sufridos por el documento se marcarán en rojo

