



KALITATEAREN BIKAIN TASUN POLITIKA

Konpainiak helburu informatiboekin soilik ematen du hurrengo euskarazko itzulpena, Konpainiaren webgunean eskuragarri dagoen jatorrizko dokumentu ofizialean oinarrituta. Euskarazko bertsioaren eta gaztelarazko dokumentuaren artean desadostasunik egonez gero, azken hori gailenduko da.

AURKIBIDEA

1.	XEDEA	3
2.	IRISMENA.....	3
3.	KALITATEAREN BIKAIN TASUNAREN ARLOKO OINARRIZKO PRINTZPIOAK	3
4.	METRIKAK ETA HELBURUAK.....	5
5.	GOBERNANTZA ETA IKUSKAPENA	6
6.	ONARTZEA ETA ZABALTZEA	6



1. XEDEA

CONSTRUCCIONES Y AUXILIAR DE FERROCARRILES, S.A.ren Zuzendaritzak eremu korporatiboko politikak onartzeko ahalmena du. Politika horiek **CAF Taldearen** barruan (aurrerantzean, “CAF”) **zenbait** arlotan funtzionamendu homogeneoa izateko oinarriak ezartzen dituzte, eta, horretarako, beste neurri batzuen artean, printzipio eta irizpide orokorrak finkatzen dituzte.

CAFen Jasangarritasun Politikan xedatutakoaren arabera, Kalitatearen Bikaintasun Politikaren helburua da gure bezeroen beharrak eta espektatibak asetzeko oinarritzko printzipioak ezartzea, kalitate, fidagarritasun eta erabilgarritasun handiko produktuak eta zerbitzuak eskainiz.

CAFek badaki Taldearen prozesu eta baliabide guztien kudeaketa bikaina ezinbesteko tresna dela balioa modu iraunkorrean sortzeko bere Interes Talde guztientzat eta bere Helburuan eta *Balioetan* ezarritakoa *betetzeko*.

2. IRISMENA

Politika hau **CAF** osatzen duten erakunde guztiei aplikatu behar zaie, eta **CAFeko** edozein erakundetako langile, zuzendari edo administrazio-organoetako kide guztien erantzukizuna da betetzea, euren kargua edo kokapen geografikoa edozein dela ere.

Kontrola ziurtatzeko behar adinako parte-hartzerik ez dutelako **CAFenak** ez diren partaidetzako sozietateei dagokienez, jarduera-printzipioak politika honetan ezarritakoarekin koherenteak izatea sustatzen da, betiere kasu bakoitzean aplikatu beharreko legeria errespetatuz, gutxienez, **CAF** Taldearen Jokabide Kodearen Printzipio Orokorrekin bat.

Era berean, behar adinako prestasun irizpideak aplikatzean, balio-kateko hirugarrenei (negozio-bazkideei) ere aplika dakizkieke. Bereziki haien proiektu-bazkideei, eragileei eta hornitzaileei, eta hala dagokionean, haien bezeroei ere bai, merkataritza-harreman motaren arabera, arrazoizko moduan eta arriskuarekiko proportzioan. Negozio-bazkideen tipologiaren eskakizun zehatzak definitzeko faktore objektiboak hartuko dira kontuan: **CAFek** eragiketa-kontrola duen, hirugarrenean eragiteko gaitasun erabakigarria duen, edo nazioarteko jardunbide egokien gida nagusietan aitortutako antzeko irizpideak.

3. KALITATEAREN BIKAINASUNAREN ARLOKO OINARRIZKO PRINTZIBIOAK

Adierazitako helburuak lortzeko, **CAFek** bere gain hartzen eta sustatzen ditu kalitatearen arloko jarduera guztien oinarritzko printzipio hauek:

1. **printzipioa:** Gure bezeroen beharrak eta espektatibak asetzeko, kalitate handiko produktuak eta zerbitzuak eskainiz (**akatsen prebentzioa barne**, fidagarritasuna eta erabilgarritasuna barne), kontratu, lege eta araudien eskakizunetatik harago.

CAFek Kalitatearen Kudeaketa bultzatzeko eta hobetzeko konpromiso irmoa eta etengabea hartzen du, eta Kudeaketa Ereduan erabat integratzen du. Konpromiso horrek ziurtatzen du enpresak zorrotz betetzen dituela legezko eta kontratuzko betebeharrak guztiak, eta, gainera, eraginkortasunez eta modu proaktiboan asetzen dituela bezeroen eta gainerako interes-taldeen beharrak eta espektatibak.

CAFek indarrean dauden araudiak betetzen ez ezik, bezeroen eta beste interes-talde batzuen eskaerei eta espektatibei aurrea hartzen ere saiatzen da. Ikuspegi proaktibo horri esker, kalitate-estandar altuenak

betetzeaz gain, bezeroen artean konfiantza eta gogobetetasuna sortzen duten produktuak eta zerbitzuak eskaintzen ditu enpresak.

2. printzipioa: CAFen jardueretan Prozesukako Kalitatea Kudeatzeko Sistemak ezartzea, konpainia etengabeko hobekuntzara bideratzeko eta bezeroaren gogobetetasuna eta fidelitasuna maximizatzeko, beste interes-talde batzuen emaitzekin orekatuta.

CAFek konpromisoa hartzen du Prozesukako Kalitatea Kudeatzeko Sistema bat izateko. Sistema horrek baldintza hauek bete behar ditu erakundearen negozio bakoitzean:

- Zuzendaritza Taldearen **lidergo argia** izatea prozesukako kudeaketan, eta, gainera, konpromisoa izatea Kalitatearen **Bikaintasun Politika** honen baldintzekin.
- Prozesukako kudeaketan oinarritutako sistema bat osatzen duten elementu guztiak izatea, jarduera guztiak biltzen dituen prozesu-mapa batetik abiatuta eta sektoreak eta jarduten den herrialdeek ezarritako araudiei erantzunez.
- Negozioaren **testuingurua** eta haren **alderdi interesdunak** argi eta garbi identifikatzea.
- Prozesuetako eta, oro har, Negozio osoko arriskueta eta aukeretan oinarritutako pentsamendua sustatzea, **produktu, zerbitzu eta prozesuetako akatsak eta onespen-ezak prebenitzeko eta** ezarritako helburuekiko izan daitezkeen desbideratzeak prebenitzeko.

Interes-taldeak inplikatzeko jarduerak Gobernu Korporatiboaren egituraren ezartzen dira (Prozesuak eta

Batzorde Korporatiboak), eta dagokion hedapena egiten da CAFen **negozioetan**.

3. printzipioa: Gure pertsonen eta kanpoko kolaboratzaileen artean Bikaintasunaren Kultura bultzatzea, Etengabeko Hobekuntzaren bidez, eta helburuak lortzeko inplikatzeko.

Kalitatearen kudeaketaren etengabeko hobekuntzaren printzipioa funtsezko helburua da CAFentzat, eta **erakundearen** etapa eta maila guztietan inplementatzen da. Produktuen eta zerbitzuen hasierako diseinu-fasetik hasi eta saldu osteko zerbitzura arte, prozesu eta praktika bakoitza kalitate-estandarrak mantentzera eta handitzera bideratuta dago. Kalitatea kudeaketa-ereduan integratzeak aukera ematen du etengabe gainbegiratzeko eta lege-inguruneko eta merkatuko aldaketetara eta erronketara modu proaktiboan egokitzeko.

Gainera, kalitatea kudeatzeko sistema etengabe ebaluatzen eta hobetzen da, barne- eta kanpo-ikuskaritzen prozesu zorrotz baten bidez, arriskuen eta aukeren azterketa sakonen bidez eta interes-taldeen etengabeko atzeraelikaduraren bidez. Prozesu sistematiko horiek bermatzen dute CAFek edozein hobekuntza-arlo eraginkortasunez identifikatu eta landu ahal izatea, eta bermatzen dute bere kalitate-praktikak sektoreko jardunbide onenen abangoardian mantentzen direla.

Gainera, CAFen negozio bakoitzean barne-komunikaziorako konpromisoa dago, **pertsonak** behar bezala informatuta eta sentsibilizatuta egon daitezen kalitatearen, fidagarritasunaren eta entrega-epeen arloko arazoez eta ez-betetzeaz.

4. printzipioa: Kudeaketa Eredu Korporatiboa berrikustea eta hobetzea, CAFen iraunkortasunerako funtsezko tresna den aldetik.

CAFek konpromisoa hartzen du bere Kudeaketa Eredu Korporatiboa (MGCAF) berrikusteko eta hobetzeko, hauek baitira:

CAFen kudeaketa-eremu guztietarako gobernantza deskribatzen duen esparru **zuzentzailea**. Aurrea hartzeko, emaitzetara bideratzeko eta etengabe hobetzeko gaitasunak indartzen ditu.

Ikuspegia ezartzen du (politikak, estrategiak, metodologiak...), barneko jardunbide egokiak eta kanpoko benchmarking-a identifikatuz. Emaizten kausa-efektuen azterketatik, egokitzapenak sortzen dira ikuspegiari, eta horrek gure jarduerak etengabe birplanteatzea dakar, lortu nahi diren emaitzak lortzeko.

Antolaketa-egitura batean oinarritzen da (negozio-batzordeak / kudeaketa-batzordeak / foroak eta lantaldeak), eta gure interes-taldeekin emaitza orekatuak eta iraunkorrak lortzera bideratuta dago, argi eta garbi.

Kudeaketa Estrategia markatzen du, Negozio Estrategiarekin batera (Plan Estrategikoa). Beraz, ziklo estrategiko bakoitzean, gutxienez, berrikusi egin behar dira.

4. METRIKAK ETA HELBURUAK

Kalitate-politikan ezarritako printzipioak eta konpromisoak betetzen direla bermatzeko, CAFek monitorizazio- eta kontrol-sistema sendo bat definitu du, errendimendu-adierazleetan eta epe labur, ertain eta luzerako argi definitutako helburuetan oinarrituta. Horiek urtero jakinarazten dira Iraunkortasun Txostenean.

Errendimendu-adierazleen aldian behingo jarraipenari esker, aurrez definitu diren epe laburreko, ertaineko eta luzeko helburuak lortzeko bidean egindako aurrerapena ebalua daiteke. Praktika horrek arreta eta hobekuntza behar duten arloak identifikatzen laguntzen du, erabakiak behar bezala hartzeko eta neurri zuzentzaile egokiak ezartzeko aukera emanez. Horrela, etengabeko hobekuntza-zikloa ziurtatzen da, eta errendimendua eta eraginkortasuna optimizatzen dira erakundearen maila guztietan.

Eraginkortasuna bermatzeko, errendimendu-adierazleek irizpide hauek bete behar dituzte:

- Garrantzia: Adierazleek zehatz eta modu esanguratsuan neurtu eta islatu behar dute helburu jakin bat lortzeko bidean egindako aurrerapena, eta erabakiak hartzeko eta ekintzak egiteko erabil daitekeen informazioa eman behar dute.
- Errepresentazio leiala: Datuen iturriek fidagarriak izan behar dute, eta neurketa-metodoak estandarizatu egin behar dira. Adierazleen bidez aurkeztutako informazioak osoa, neutrala eta zehatza izan behar du.
- Aukera: Adierazleak neurtzeko maiztasunak egokia izan behar du erabakiak hartzeko.
- Erabiltzeko erraztasuna: Erraz ulertzeko eta interpretatzeko modukoak izan behar dute, bai biltzen dituztenentzat, bai horiek aztertzeaz arduratzen direnentzat.
- Komunikazio eraginkorra: Adierazleen emaitzak argi eta zehatz jakinarazi behar zaizkie erakundeko maila guztiei.

Jasangarritasuna CAFen maila guztietan erabakiak hartzeko zeharkako ardatza izatea da ikuspegi horren helburua, haren jarduerak balioa sor dezaten, bai akziodunentzat, bai interes-taldeentzat.

5. GOBERNANTZA ETA IKUSKAPENA

Batzorde Beteazleari dagokio politika hori betetzen dela zaintzea, Ekonomia, Finantza eta Estrategia Zuzendaritzaren (EFEZ) gidaritzapean. Batzorde Beteazlearen lidergoa funtsezkoa da erakunde osoan Etengabeko Hobekuntzaren kultura bultzatzeko eta Kalitatearen kudeaketa eraginkorra bermatzeko.

Ekonomia, Finantza eta Estrategia Zuzendaritza (EFEZ)

Kalitatearen Kudeaketari dagokionez, EFEZren funtsezko erantzukizunen artean daude Kalitatearen Bikaintasun Politikaren goi mailako onarpena eta jarraipena, bai eta arlo horretan maila korporatiboan zehaztutako helburuak eta jardunaren funtsezko adierazleak (KPI) onartzea eta gainbegiratzea ere.

Kalitate Korporatiboaren arduraduna

Korporazio Kalitatearen arduradunak, Ekonomia, Finantza eta Estrategia Zuzendaritzaren (EFEZ) agindupean eta Batzorde Exekutiboak gainbegirata, CAFen Negozioetako Kalitate Bikaintasun Politika behar bezala inplementatzea bermatu behar du. Horrez gain, eginkizun hauek ditu: helburuen eta jardura-adierazle gakoan (KPI) segimendua egitea maila korporatiboan; kultura eta kalitate-kudeaketa homogeneoa sustatzea; Kalitatearen Kudeaketari buruzko gaietan taldearen jardueren arteko lankidetzak sustatzea; foro eta bitarteko espezializatueta posizio korporatiboa definitzea; eta Enpresaren Negozioetan Kalitatea Kudeatzeko Sistemak gainbegiratzea.

Kudeaketa Kalitate Foro Korporatiboa

Kalitate Korporatiboko Foroak, Kalitate Korporatiboko Arduraduna buru duela, CAFen Negozioetako Kalitate Bikaintasuneko Politika behar bezala ezartzen dela

bermatzea du helburu. Horrez gain, eginkizun hauek ditu: maila korporatiboan jarduteko funtsezko helburuen eta adierazleen jarraipena egitea, sinergiak eta barne-jardunbide egokiak identifikatzea, eta posizionamendu korporatiboa definitzea kalitateko foro espezializatueta.

Negozioaren Zuzendaritza

Negozio Zuzendaritzaren ardura da bere negozioan kalitate-bikaintasuneko politika ezartzea eta gainbegiratzea.

Negozioetako Kalitate Sistemaren arduraduna

Negozioaren Kalitate Sistemaren arduradunak koordinatzen ditu, Negozio Zuzendaritzaren ikuskaritzapean, bai kalitatearen kudeaketarekin lotutako negozio-mailako gaiak, bai Negozioaren Kalitatearen jarraibide korporatiboen hedapena.

6. ONARTZEA ETA ZABALTZEA

Politika hau Ekonomia, Finantza eta Estrategia Zuzendaritzak (EFEZ) onartzen du.

Interesatuak eta hartzailak eduki errazteko, politika hau CAFen webgunean argitaratuko da.

Data: 2026ko iraila

Sinadura: Aitor Galarza

Ekonomia, Finantza eta Estrategia Zuzendaritza
(EFEZ)

HISTORIKOA	DATA
Hasierako edizioa.	2022-12
Politikaren berrikuspen osoa ESRS baldintzekin.	2024-09
Kalitate-politika berrikustea, "akatsen prebentzioa" sartzeko 1. hasieran (goiburuan) eta 2. hasieran (hasierako laugarren puntuan).	2026-09

Oharra: dokumentuan egindako aldaketak gorriz markatuko dira.

