

# DPM-POLI-01

## POLÍTICA DE CALIDAD

**Titular de la Política:** Dirección de Control de Gestión  
**Aprobado por / Fecha:** Mayo 21 2026  
**Alcance:** Consejo de Administración de ALEATICA  
Será de aplicación a todas las sociedades en las que ALEATICA SAU posee el control.  
**Clasificación del documento:** Público

### Documentación relacionada y aplicable

| Código      | Nombre del documento                                  |
|-------------|-------------------------------------------------------|
|             | Código de Ética y Conducta                            |
| DPM-NORM-01 | Norma de Normas                                       |
| ISO 9001    | Sistema de gestión de la calidad                      |
| ISO 14001   | Sistema de Gestión Ambiental                          |
| ISO 45001   | Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| ISO 39001   | Sistema de Gestión de Seguridad Vial                  |

| Revisión | Descripción breve del cambio                                    |
|----------|-----------------------------------------------------------------|
| 02       | Este documento adiciona la sección de Roles y Responsabilidades |

## POLÍTICA DE CALIDAD

En ALEATICA, nos comprometemos a proporcionar niveles de servicio de alta calidad, cumpliendo con los estándares internacionales y atendiendo las necesidades y expectativas de nuestros clientes y usuarios brindando un servicio seguro, rápido, confortable y confiable.

Los principios que nos rigen en esta materia son:

1. **Cumplimiento Normativo:** Aseguramos el cumplimiento de todas las obligaciones legales, estándares y otros requisitos aplicables en cada uno de los países en los que operamos.
2. **Enfoque en el Cliente:** Nos esforzamos por entender y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y clientes, para brindar un servicio seguro y que supere sus expectativas.
3. **Mejora Continua:** Fomentamos una cultura de mejora continua, optimizando nuestros procesos y operaciones mediante la innovación, la retroalimentación y el aprendizaje organizacional.
4. **Cultura de la Calidad:** Impulsamos la utilización del Sistema de Gestión de Calidad como elemento esencial para la consecución de los objetivos y fomentamos la participación de nuestro equipo de trabajo en el desarrollo y la mejora de procesos.

Para cumplir con estos principios, ALEATICA busca:

- Mantener un sistema integrado de gestión, incluyendo los lineamientos de la ISO 9001, que permita planificar, ejecutar, evaluar y mejorar nuestros procesos y operaciones siempre teniendo un especial cuidado al cumplimiento de los requisitos legales y compromisos adquiridos.
- Utilizar herramientas y metodologías de gestión de calidad para optimizar nuestras operaciones.
- Promover la formación continua y el desarrollo de competencias para fortalecer la cultura de calidad y la excelencia operativa.
- Fomentar la participación del equipo en el desarrollo de los procesos.
- Medir y analizar regularmente la satisfacción del cliente para identificar áreas de mejora, entender sus necesidades y asegurar que nuestras acciones estén alineadas con sus expectativas.
- Mantener un compromiso de transparencia mediante una comunicación efectiva con el equipo, clientes, autoridades y otros grupos de interés.

Todo el equipo de ALEATICA es responsable de cumplir con esta Política y contribuir a la consecución de nuestros objetivos de calidad. El equipo de liderazgo de la alta dirección y el Consejo de Administración serán responsables de la promoción y supervisión de la política, alineado con los requisitos de ISO 9001 y buenas prácticas de gobierno.

## ROLES Y RESPONSABILIDADES

Para garantizar el cumplimiento de los compromisos establecidos, se han definido las siguientes responsabilidades de alto nivel:

- **Consejo de Administración SAU:** Aprobar la Política de Calidad que promueva una cultura de calidad alineada con las normas ISO y las buenas prácticas de gobernanza en todo el grupo.
- **Comité Ejecutivo:** Definir la estrategia global del Sistema de Gestión de Calidad.
- **Consejo de Administración de la Unidad de Negocio:** Proporcionar liderazgo a través de la aprobación y supervisión de la Política de Calidad de la Unidad de Negocio, garantizando el apego a la legislación y estándares locales, así como los lineamientos del grupo.
- **Dirección General de la Unidad de Negocio:** Responsable del cumplimiento de la Política de Calidad de la Unidad de Negocio y proporcionar los recursos necesarios para su aplicación y mantenimiento efectivos.
- **Dirección de Procesos y Mejora Continua:** Proponer directrices corporativas para la gestión de la calidad y apoyar a las Unidades de Negocio en la implementación y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad (Unidad de Negocio):** Coordinar la implementación, seguimiento, auditorías y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad en la Unidad de Negocio.
- **Líderes de Área / Responsables de Procesos:** Asegurar el cumplimiento de los requisitos de calidad dentro de sus respectivas áreas y apoyar las acciones correctivas e iniciativas de mejora continua.
- **Colaboradores:** Cumplir con la Política de Calidad y contribuir al logro de los objetivos de calidad mediante la adhesión a los procesos y estándares definidos.