

DPM-POLI-01

POLÍTICA DE CALIDAD

Titular de la Política:	Dirección Ejecutiva de Planificación y Control de Gestión
Aprobado por / Fecha:	Consejo de Administración de ALEATICA / Octubre 2025
Alcance:	Será de aplicación a todas las sociedades en las que ALEATICA 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
01	Este documento contiene los siguientes cambios: Actualiza y cambia el título del documento Política de Normatividad y Calidad y deroga la DPM-NORM-02 Norma del Sistema de Gestión de Calidad.

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, hemos establecido los siguientes compromisos:

- 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.