



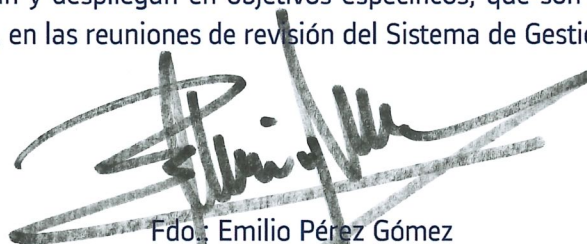
Emilio Pérez Gómez

Para orientar con éxito la gestión de IRVIA hacia la Calidad y la Seguridad Ferroviaria en el mantenimiento, se define como política general alcanzar la plena satisfacción de sus clientes internos y externos, diferenciándose en el sector por la calidad del servicio prestado y alcanzar los más altos estándares de seguridad. Proporcionando a sus accionistas crecimiento y rentabilidad constante, respetando las leyes y regulaciones aplicables.

Las directrices que derivan de esta política se pueden resumir en los siguientes principios básicos:

- **Orientación al cliente:** Satisfaciendo sus necesidades explícitas y manteniendo un contacto continuo con él que nos permita conocer sus necesidades, adelantándonos a sus expectativas.
- **La cualificación y la formación constante de nuestro personal** y la orientación de todas sus actuaciones hacia la consecución de la calidad en el servicio que prestamos.
- **Mejora continua de nuestros procesos de negocio** y la prevención de fallos como medio para conseguir la fidelidad de nuestros clientes a través de la calidad de nuestros servicios, reforzando nuestra posición en el mercado.
- **Cumplimiento de la legislación** en toda la extensión de nuestra actividad; laboral, regulatoria del sector, etc., observando, en todo momento, los principios de ética en los negocios.
- **Rentabilidad:** mejorar la eficacia de procesos en todos los proyectos de IRVIA, permitiendo cumplir los compromisos de Calidad, Coste y Plazo, obteniendo el rendimiento acordado.
- **Seguridad Ferroviaria:** Desarrollar y entregar a nuestros clientes y a sus usuarios finales una gama de productos y servicios con los más altos niveles de seguridad. IRVIA tiene como Objetivos de Seguridad Ferroviaria para 2022, los siguientes:
  - Cercanías: Colaborar en implantación y mantenimiento de nuevos equipos de Seguridad en las flotas mantenidas
  - S/100-S/104: Propuestas de modificación e implantación de modificaciones relacionadas con la seguridad
  - Cero accidentes
  - Gestionar los riesgos de Seguridad Ferroviaria en los proyectos de acuerdo a los requerimientos del cliente y a la legislación española

Estos objetivos se concretan y despliegan en objetivos específicos, que son periódicamente evaluados y aprobados por la Dirección, en las reuniones de revisión del Sistema de Gestión.



Fdo: Emilio Pérez Gómez  
Dtor. General de IRVIA Mantenimiento Ferroviario, S. A