

## **POLÍTICA DE LA CALIDAD** **COMPROMISO DE LÍNEA FIGUERAS-PERPIGNAN S.A.**

La Dirección de Línea Figueras-Perpignan, S.A. (LFP) y todo su personal es consciente de su responsabilidad a la hora de garantizar la explotación comercial y el mantenimiento de nuestra Sección Internacional con máxima seguridad y fluidez del tráfico fomentando la movilidad ferroviaria entre España y el resto de Europa.

Nuestra empresa cumple con los requisitos de aplicación y trabaja para la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión Integrado (SGI), con el objetivo de alcanzar el mayor nivel de satisfacción en relación a las necesidades y expectativas de nuestros clientes, nuestro personal y nuestros/as accionistas.

Por ello, LFP establece en su Organización un Sistema de Calidad basado en la Norma UNE-EN ISO 9001:2015, orientado a la obtención de los siguientes objetivos:

- Garantizar a nuestros clientes una conexión ferroviaria internacional rápida, segura y eficiente; respetuosa con el medio ambiente; revisando los objetivos de la calidad que fueran precisos para alcanzar tal fin.
- Pilotar con eficacia un dispositivo de seguridad, es decir, un conjunto de disposiciones tomadas para la gestión de riesgos relativos a las actividades propias de LFP en su calidad de Gestor de Infraestructura, pero también a las actividades de las empresas ferroviarias y de los proveedores y subcontratistas que pueden intervenir en la línea.
- Realización de formación adecuada y continua al personal de nuestra empresa, para que puedan disponer de los recursos necesarios para atender a las necesidades de nuestros clientes garantizando unos niveles de seguridad óptimos para el uso de nuestra infraestructura.
- Establecer un sistema de comunicación, tanto interna como externa, para que sea lo más fluida posible y permita informar a nuestras partes interesadas sobre cualquier cambio, incidencia o aspecto de interés de nuestro servicio.
- Evaluar la percepción de nuestros clientes con el servicio ofrecido y analizar las demandas de éstos mejorando nuestros procesos y adaptándolos a los cambios que fueran necesarios para alcanzar la excelencia en el servicio que prestamos.

Es responsabilidad de toda la organización de LFP el obligado cumplimiento de lo establecido en el SGI y, fundamentalmente, de las personas encargadas de la realización de las actividades comprendidas en él.

La Dirección de LFP delega en el/la Responsable de la Calidad la implantación y verificación del cumplimiento del Sistema, para lo cual, éste/a debe poseer la autoridad e independencia necesarias dentro de la organización de la empresa.

Esta política de la calidad será revisada anualmente por la Dirección para su continua adecuación a la realidad de la empresa y al entorno en el que ésta se desarrolla.

Llers, España el 22 de abril de 2024.

## **POLITIQUE DE QUALITÉ** **ENGAGEMENT DE LÍNEA FIGUERAS-PERPIGNAN S.A.**

La Direction de la ligne Figueras-Perpignan, S.A. (LFP) et tout son personnel sont conscients de leur responsabilité pour garantir l'exploitation commerciale et la maintenance de notre ligne avec un maximum de sécurité et de fluidité du trafic, en favorisant la mobilité ferroviaire entre l'Espagne et le reste de l'Europe.

Notre entreprise se conforme aux exigences applicables et travaille à l'amélioration continue de notre système de gestion intégrée (SGI), dans le but d'atteindre le plus haut niveau de satisfaction par rapport aux besoins et aux attentes de nos clients, de notre personnel et de nos actionnaires.

Pour cela, LFP met en place dans son Organisation un Système de Qualité basé sur la Norme UNE-EN-ISO 9001 2015, orienté à l'atteinte des objectifs suivants:

- Garantir à nos clients une connexion ferroviaire transfrontalière rapide, sûre et efficace, respectueuse de l'environnement, en révisant les objectifs de qualité nécessaires pour atteindre ce but.
- Piloter efficacement notre système de sécurité, c'est-à-dire un ensemble de mesures prises pour gérer les risques liés aux activités propres de LFP en tant que gestionnaire d'infrastructure, mais aussi aux activités des entreprises ferroviaires, des fournisseurs et sous-traitants qui peuvent opérer ou intervenir sur la ligne.
- Assurer une formation adéquate et continue du personnel de notre entreprise, afin qu'il dispose des ressources nécessaires pour répondre aux besoins de nos clients, en garantissant des niveaux de sécurité optimaux pour l'utilisation de nos infrastructures.
- Consolider notre système de communication, tant interne qu'externe, afin qu'il soit le plus fluide possible et permette d'informer nos parties prenantes de tout changement, incident ou aspect intéressant de notre service.
- Évaluer la perception de nos clients sur le service que nous offrons et analyser leurs demandes, en améliorant nos processus et en les adaptant à tout changement nécessaire pour atteindre l'excellence dans le service que nous fournissons.

Il est de la responsabilité de toute l'organisation de LFP et essentiellement des personnes chargées de la réalisation des activités figurant dans le SGI, d'assurer le respect des dispositions de notre système de gestion.

La Direction de LFP délègue au (à la) Responsable Qualité la mise en œuvre et la vérification du système, pour lesquels il doit disposer de l'autorité et de l'indépendance nécessaire au sein de l'organisation de l'entreprise.

Cette politique de qualité sera révisée annuellement par la Direction pour son adéquation continue à la réalité de l'entreprise et à l'environnement dans lequel elle se déroule.

Llers, Espagne, le 22 avril 2024.