

The logo for Greenvolt, featuring a stylized green and blue 'G' icon followed by the word 'greenvolt' in a lowercase, sans-serif font. The background of the entire page is a dark blue with a complex, white wireframe pattern that resembles a topographical map or a network of lines.

Shaped by nature

# CALIDAD

Política

Página dejada en blanco intencionadamente

# Índice

## Contenido

<b>1. Marco introductorio</b> .....	4
<b>2. Objetivo</b> .....	4
<b>3. Alcance</b> .....	4
<b>4. Principios de actuación</b> .....	5
<b>5. Garantizar la satisfacción del cliente</b> .....	6
<b>6. Mecanismos de monitoreo</b> .....	7
<b>7. Mecanismos de aprobación</b> .....	7
<b>8. Mecanismos de revisión</b> .....	8
<b>9. Disposiciones finales</b> .....	8

## Registro de Control de Documentos

Etapa	Responsable	Fecha
Origen de la póliza	Dirección de Sostenibilidad, Salud y Seguridad	09/11/23
Elaborada por	Dirección de Sostenibilidad, Salud y Seguridad	09/11/23
Verificado por	Comité de Ética y Sostenibilidad	16/11/23
Aprobado por	Consejo de Administración	15/12/23

## Control de versiones

Versión	Fecha de aprobación	Elaboración	Aprobación	Observaciones
1.0	15/12/23	Dirección de Sostenibilidad, Salud y Seguridad	Consejo de Administración	Emisión inicial

## 1. Marco introductorio

El Grupo Greenvolt considera la calidad de sus procesos, servicios y productos un valor fundamental e intrínseco de su Estrategia de Negocio, esencial para garantizar la satisfacción de sus clientes. En este contexto, asume su responsabilidad en la gestión eficaz de todos los procesos y recursos como herramienta indispensable en la creación de valor para las Sociedades del Grupo, y se compromete a proporcionar a sus clientes y otros grupos de *interés* productos y/o servicios de calidad que satisfagan sus expectativas y requisitos mutuamente acordados.

## 2. Objetivo

La presente Política de Calidad tiene por objeto desarrollar los compromisos del Grupo Greenvolt para reforzar la competitividad de sus productos y servicios, tanto en lo que se refiere a los diferentes componentes de sus actividades como en lo que se refiere a sus servicios de consultoría, instalación y postventa, con el fin de conseguir la plena satisfacción del cliente y la máxima confianza en el trabajo desarrollado.

La implementación de estos compromisos fortalece el modelo de negocio sostenible del Grupo Greenvolt, promoviendo una cultura de excelencia y procedimientos de gestión basados en la calidad, contribuyendo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y profundizando en los principios asumidos en la Política de Sostenibilidad.

## 3. Alcance

Esta Política, aprobada por el Consejo de Administración, se aplica a todo el Grupo Greenvolt, es decir, a las empresas propiedad en su totalidad de Greenvolt y a las empresas en las que Greenvolt tiene el control.

En el caso de empresas en las que Greenvolt ejerza un cocontrol o una influencia considerable o en el caso de empresas en las que Greenvolt no ejerza un control o influencia significativos, los representantes de Greenvolt deberán cumplir con lo dispuesto en esta Política y, siempre que sea posible, promover la adopción de las normas y mecanismos establecidos.

Los principios establecidos en esta Política también se aplican a cualquier persona o entidad que preste servicios o actúe en nombre de empresas del Grupo Greenvolt, de forma permanente o temporal, como, por ejemplo, proveedores o subcontratistas<sup>1</sup>.

## 4. Principios de actuación

En cumplimiento de estos compromisos, el Grupo Greenvolt adopta y promueve los siguientes principios fundamentales de conducta y negocio responsable establecidos en su Política de Calidad:

### 4.1. Integrar la calidad en la cultura de la Organización

Integrar la calidad en la cultura de la Organización y adoptar criterios de calidad en los procesos de toma de decisiones, asegurando que sea una prioridad además de una práctica, asegurando su adecuación al contexto y propósito del Grupo Greenvolt.

### 4.2. Cumplir con los requisitos legales y otros compromisos suscritos, y respetar la ética y los valores del Grupo Greenvolt

Implementar, monitorear y mantener un control permanente que asegure el cumplimiento de la legislación, los compromisos suscritos y los requisitos y expectativas de los clientes.

Promover las mejores prácticas de calidad, medio ambiente y seguridad en las actividades de los proveedores y subcontratistas, y asegurar que adopten los principios establecidos en esta Política, promoviéndolos en su cadena de valor.

Prestar servicio, en cada una de sus fases, bajo los principios de profesionalismo, ética y transparencia.

### 4.3. Proporcionar los recursos necesarios

Proporcionar los medios para que todos los empleados puedan realizar su trabajo con los niveles de calidad deseados.

Proporcionar la formación necesaria para el desempeño eficiente de las funciones de todos los empleados, e implementar mecanismos que promuevan su desarrollo profesional.

---

<sup>1</sup> "Proveedor" se refiere a todas las personas físicas o jurídicas que suministran o tienen la intención de suministrar bienes o servicios a Greenvolt y/o a cualquier empresa del Grupo Greenvolt, de forma permanente o temporal. Subcontratista: persona o entidad que presta servicios al Grupo Greenvolt, en su nombre.

Sensibilizar a los empleados a todos los niveles, estableciendo los canales adecuados de comunicación, participación y consulta dentro del Grupo Greenvolt.

#### **4.4. Establecer objetivos y programas**

Promover la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, planificando a medio y largo plazo los objetivos que son causa y efecto de la mejora deseada.

Potenciar el desarrollo profesional de todos los empleados del Grupo Greenvolt, fomentando su plena participación en los objetivos de la organización.

#### **4.5. Impulsar la innovación y el desarrollo**

Impulsar la excelencia operativa, fortaleciendo una cultura de mejora continua y excelencia en los procesos de gestión con el fin de aumentar la competitividad, la búsqueda de soluciones innovadoras y la creación de valor para Greenvolt y los grupos de interés.

Garantizar un entorno de trabajo saludable, limpio y seguro en nuestras instalaciones mediante la adopción de soluciones eficientes, económicamente viables y respetuosas con el medio ambiente.

Sistematizar nuestros procesos, servicios y metodologías adoptando, siempre que sea posible, las mejores metodologías que aparezcan en el mercado con el propósito de lograr una mayor eficiencia, excelencia en los servicios prestados y rentabilidad energética para nuestros clientes.

#### **4.6. Involucrarse y participar**

Promover un ambiente participativo entre los empleados, integrándolos en el objetivo común de la calidad.

Mejorar los medios de comunicación que faciliten el trabajo en equipo, el reconocimiento individual, las sugerencias de mejora y las consultas con los empleados, induciendo una actitud responsable a través de su sensibilización y formación.

## **5. Garantizar la satisfacción del cliente**

La aplicación de los principios de actuación mencionados en esta Política tiene como objetivo integrar en el Grupo Greenvolt una cultura y estrategia de actuación plenamente alineada con el objetivo de aportar más satisfacción a los clientes, cumpliendo:

- requisitos establecidos contractualmente;
- los requisitos que sean necesarios para el uso o finalidad previstos;
- otros requisitos establecidos por el Grupo Greenvolt como necesarios, considerando la ejecución en el plazo acordado, la optimización de costes y la garantía técnica de las instalaciones como aspectos fundamentales en la gestión de obras y proyectos.

El Grupo Greenvolt también se compromete a medir y monitorear la satisfacción del cliente, implementando una cultura de mejora continua y excelencia en las prácticas de gestión, y reforzando la confianza en sus procesos, productos y servicios.

## 6. Mecanismos de monitoreo

El Grupo Greenvolt garantiza las herramientas y mecanismos de seguimiento necesarios para llevar a cabo la rendición de cuentas y el seguimiento de esta Política, así como una estructura organizativa responsable de la consecución de estos objetivos y de la aplicación de los principios de actuación definidos.

De esta forma, se pueden utilizar, entre otros, los siguientes mecanismos:

- Manuales y/o procedimientos que aseguren la implementación de prácticas de calidad en el Grupo;
- Indicadores específicos y planes de acción de las diferentes Empresas, Departamentos y/o Áreas de Negocio del Grupo para mejorar la satisfacción de los clientes y grupos de *interés* en general;
- Auditorías Internas, para identificar desviaciones y promover medidas correctivas, en caso de ser necesario;
- Implantación y, en su caso, certificación de sistemas integrados de gestión (calidad, medio ambiente y seguridad y salud) en las operaciones del Grupo, de acuerdo con las normas internacionales de referencia;
- Seguimiento continuo de la satisfacción del cliente.

Dichos mecanismos pueden activarse con la recurrencia que se considere necesaria.

## 7. Mecanismos de aprobación

El Consejo de Administración establece, promueve y aprueba los principios en los que se basa esta Política de Calidad, que deben ser asumidos e implementados por los Directores y/o Gerentes de cada Departamento y/o Área específica con el apoyo de todos los empleados, como un solo equipo.



## 8. Mecanismos de revisión

El Departamento de Sostenibilidad y Seguridad y Salud, junto con el Área de Cumplimiento, es responsable de revisar esta Política cada dos años, o cada vez que existan cambios relevantes en el marco legal aplicable y en el contexto de las actividades desarrolladas por el Grupo Greenvolt, presentando los cambios propuestos al Consejo de Administración.

## 9. Disposiciones finales

Cualquier solicitud de aclaración sobre esta Política podrá dirigirse al Departamento de Sostenibilidad, Seguridad y Salud, a través del correo electrónico [sustainability@greenvolt.com](mailto:sustainability@greenvolt.com), o al Área de *Cumplimiento* a través del correo electrónico [compliance@greenvolt.com](mailto:compliance@greenvolt.com).