



# Política de Calidad y Excelencia Operativa

---

La presente Política incluye los compromisos en materia de Calidad y Excelencia Operativa que asume Enagás para impulsar la gestión eficiente, la mejora continua e innovación, prestando especial atención a la satisfacción de las necesidades de los diferentes grupos de interés que conduzca al cumplimiento de la estrategia y a la contribución de la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Enagás atiende a la letra y al espíritu de las obligaciones y normas de las distintas jurisdicciones en donde opera y de aquellas de las que voluntariamente se ha dotado.

Esta política es de aplicación y comunicada a todos los profesionales y administradores de las sociedades que integran el Grupo Enagás, incluyendo aquellas sociedades participadas sobre las que tenga un control efectivo, dentro de los límites previstos en la normativa aplicable. En aquellas sociedades participadas en las que el Grupo Enagás no tenga el control efectivo, se propondrá en su Consejo la promoción de los principios y directrices coherentes con los establecidos en esta Política.

Asimismo, la compañía impulsará también en lo posible la aplicación de los principios de esta Política respecto a las uniones temporales de empresa, *joint ventures* y otras asociaciones o entidades equivalentes. En el caso de contratistas, proveedores y aquellos que colaboran con Enagás o que actúan en su nombre, Enagás promoverá principios y compromisos coherentes con esta política, haciendo especial hincapié en la cadena de suministro.

## Compromisos

La presente política establece los siguientes principios de actuación y compromisos en materia de calidad y excelencia operativa:

- Mejorar la satisfacción de cliente, interno y externo, de forma que se satisfaga o superen sus expectativas.

- Garantizar la transparencia en la información proporcionada a los grupos de interés, aplicando procesos, controles y protocolos internos que garanticen su fiabilidad y rigor.
- Potenciar la cultura de excelencia y la implicación de los profesionales mediante el fomento del trabajo en equipo, la comunicación interna, la gestión del conocimiento, el desarrollo del talento, la igualdad de oportunidades y el reconocimiento de los logros con la búsqueda constante de la mejora continua, y que englobe el compromiso con otros valores como la sencillez, la agilidad y la anticipación.
- Garantizar la formación e información orientada a asegurar que las personas de la compañía conocen y comprenden las normas y compromisos para poder desempeñar su actividad.
- Promover la mejora continua en base a los principios contenidos en modelos reconocidos internacionalmente y la implantación de mejores prácticas con el objeto de incrementar la competitividad y la creación de valor para todos los grupos de interés.
- Impulsar una cultura orientada a la mejora continua, innovación y adopción de nuevas formas de trabajar.
- Impulsar la eficiencia de los procesos, priorizando la generación de valor mediante la adopción de la mejor tecnología disponible para lograr la excelencia operativa.
- Establecer objetivos y metas para mejorar el desempeño de la compañía y garantizar su cumplimiento mediante la asignación de los recursos técnicos, humanos y materiales necesarios para lograr una eficaz implantación de la política.
- Establecer procesos e indicadores que permitan el seguimiento continuo del desempeño, promoviendo el incremento de la productividad con criterios de rentabilidad, eficiencia, sostenibilidad, seguridad e integridad de los activos.
- Realizar periódicamente procesos de auditorías internas y externas con la finalidad de verificar el correcto funcionamiento de los planes de implantación, determinando grados de cumplimiento y recomendando medidas correctoras, consiguiendo, así, una mejora continua.
- Identificar, evaluar y gestionar los riesgos y oportunidades, derivados de su actividad.
- Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos aplicables, (estándares y regulaciones internacionales, programas voluntarios, etc.), así como normativa interna, tanto al personal propio como a terceras partes que se relacionen con la compañía (proveedores, contratistas, sociedades participadas, etc.).
- Actualizar de manera periódica esta política para asegurar que recoge las recomendaciones y mejores prácticas internacionales, alineándose con las recomendaciones contenidas en las Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales sobre Conducta Empresarial Responsable.

En **materia de gestión de activos**, Enagás establece los siguientes compromisos específicos:

- Satisfacer las expectativas y necesidades del cliente en todo el ciclo de vida del activo, desde el diseño hasta su desmantelamiento.
- Gestionar de forma integrada el ciclo de vida de sus activos, de manera eficiente y sostenible, contemplando el desempeño (disponibilidad y calidad del servicio), el riesgo y los costes asociados, con el propósito de asegurar la calidad del servicio y su trazabilidad, aportando valor a la organización, así como consiguiendo el logro los objetivos definidos.
- Garantizar la integridad de los activos minimizando los riesgos durante todo su ciclo de vida, bajo un enfoque de seguridad de las personas, las infraestructuras, el entorno y respeto al medio ambiente.

Adicionalmente, en **materia de seguridad de la información**, Enagás establece los siguientes compromisos específicos:

- Asegurar la confidencialidad de la información haciéndola accesible para aquellas personas expresamente autorizadas y por los medios habilitados.
- Garantizar la integridad de la información durante todo el proceso de tratamiento y almacenamiento preservando la exactitud de la misma.
- Dotar de planes y medidas que garanticen la disponibilidad de los sistemas de información ante cualquier situación para asegurar la continuidad de los servicios y la recuperación ante posibles contingencias.

## Modelo de Gestión

Enagás ha establecido un modelo de gestión de la Calidad y Excelencia Operativa según normas y estándares internacionales (ISO 9001, ISO 27000, ISO 55001) incluido en el alcance del Sistema de Gestión Integrado Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Calidad, y basado en el principio de debido control, orientado al cumplimiento de los compromisos descritos en esta política y que cabe resumir en los siguientes elementos:

- La responsabilidad en calidad y excelencia operativa, que incumbe a cada componente de la organización en su nivel de actuación específico, y en particular, a los representantes de la Dirección y a los miembros de la línea jerárquica, que son responsables de su adecuada gestión, de forma que:
  - El Consejo de Administración es responsable en lo que se refiere a la orientación, supervisión y control de la estrategia y política de calidad y excelencia operativa de la compañía y de los riesgos y la información pública en esta materia.
  - Asimismo, es responsabilidad del Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, la aprobación de medidas en materia de gestión de riesgos y seguimiento continuo del nivel de

Ciberseguridad/Seguridad de la Información y garantizar que se disponga de los recursos necesarios para implementar y mantener medidas de seguridad adecuadas, y que estas medidas se revisen y actualicen regularmente para responder a las amenazas cambiantes.

- El Comité del Sistema de Gestión Integrado de Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Calidad es responsable de establecer las directrices básicas para el desarrollo y seguimiento de la gestión del sistema integrado, de coordinar las diferentes actuaciones de este carácter y de reportar al Comité Ejecutivo.
- Las distintas direcciones de la compañía son responsables de establecer y priorizar planes de acción, objetivos e indicadores de seguimiento.
- El reflejo de los compromisos de la compañía en su normativa, constituida por el Código Ético del Grupo Enagás, las políticas, los procesos y controles que permiten y facilitan su efectiva implantación.
- La existencia de mecanismos de cumplimiento normativo y órganos, como el Comité de Cumplimiento Ético, que depende de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración y que tiene, entre otros, el mandato de asegurar el conocimiento, comprensión y cumplimiento de los compromisos de la compañía recogidos en su Código Ético y políticas.
- La existencia de un canal de denuncias (canal ético), accesible tanto a profesionales, como a terceros con los que Enagás se relaciona profesionalmente (proveedores, contratistas, clientes, socios, comunidades locales, asociaciones, etc.) y el establecimiento de un procedimiento de gestión de las notificaciones y consultas relativas a irregularidades o incumplimientos del Código Ético y de las normas y políticas que lo inspiran o desarrollan, y cuyos principios de funcionamiento se describen en el Código Ético de Enagás y en la Política del Sistema Interno de Información.
- La implantación de procesos de información previa, participación, diálogo, consulta y colaboración a los grupos de interés, que garanticen que sus necesidades y expectativas son entendidas por la compañía y, en su caso, incorporadas a su gestión.
- La responsabilidad de documentar, implementar y mantener el Sistema Integrado de Gestión.

**Esta política fue aprobada por el Consejo de Administración de Enagás a 20/05/2024**