



CARTA DE SERVICIOS
UNIDAD DE MANTENIMIENTO
DE REDUCTORAS DE
COFEMA, S.L.U.

1.



Carta de Servicios

UNIDAD DE MANTENIMIENTO DE REDUCTORAS DE COFEMA, S.L.U.

Avenida de la Reguera Nº 23
28936 Móstoles
Madrid



INDICE

1. PRESENTACION.....	3
2. SERVICIOS PRESTADOS EN EL ÁMBITO DE MANTENIMIENTO DE REDUCTORAS.....	5
3. COMPROMISOS DE CALIDAD.....	6
A. COMPROMISOS DE CALIDAD CUALITATIVOS.....	6
B. COMPROMISOS DE CALIDAD CUANTITATIVOS.....	6
C. RESULTADOS OBTENIDOS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023 Y PRIMER SEMESTRE DE 2024.....	8
4. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.....	9

Control de edición		
EDICIÓN	MOTIVO	FECHA
9	Modificación de indicadores para dar cumplimiento a hallazgos auditoría julio 22	26 07 22
10	Actualizados resultados de objetivos e indicadores año 2022/2023	Julio 2023
11	Actualizados resultados de objetivos e indicadores año 2023/2024	Julio de 2024
12	Actualizados resultados de objetivos e indicadores año 2024/2025	30 06 25

1. PRESENTACION

COFEMA S.L.U. (en adelante COFEMA) es una empresa dedicada a prestar servicios de mantenimiento y postventa de vehículos ferroviarios

COFEMA inició sus actividades en 2006 con el propósito de desarrollar actividades productivas complementarias a la empresa matriz CAF, la cual está dedicada al diseño, fabricación y suministro de equipos y componentes para sistemas ferroviarios. Se creó para llevar a cabo las operaciones de mantenimiento de dichos equipos, tanto preventivo como correctivo.

Desde la creación de la compañía se ha ido desarrollando un proyecto empresarial, en constante crecimiento y especialización. Actualmente, COFEMA cuenta con los medios humanos y técnicos necesarios para proporcionar satisfactoriamente y con la calidad requerida, los servicios prestados.

Estos servicios son tanto de carácter general como especializados, incluyendo entre otros:

- Asistencia técnica en vías de unidades.
- Formación del personal del cliente sobre aspectos específicos del mantenimiento.
- Dirección técnica, organización, formación, mano de obra, ingeniería y gestión de suministros de los repuestos y equipamiento necesario
- Ejecución de las actuaciones necesarias para paliar cualquier avería derivada de las operaciones de mantenimiento realizadas
- Optimización de las tareas definidas en el Plan de Mantenimiento

Nuestra compañía cuenta con una estructura flexible, con gran capacidad de adaptación. El personal de COFEMA lo componen personal directivo y técnicos especializados, estando en su conjunto cualificados para el desarrollo de sus funciones y contando para ello con la adecuada preparación.

La sede central está situada en la Calle Urano 21A. Móstoles (Madrid)

La Calidad se encuentra en el centro de todas las actuaciones de COFEMA, ya que la empresa considera que es imprescindible evaluar el nivel de excelencia del servicio prestado y aportar un valor con respecto a otros posibles competidores.

En este contexto, COFEMA apuesta por la definición de unos estándares propios, más allá del cumplimiento de los requisitos de calidad de normas estándar, y en un área como es el Mantenimiento integral de reductoras, en la que COFEMA ha alcanzado un nivel de especialización muy elevado.

La edición y publicación de la presente carta de servicios constituye un claro ejemplo del compromiso de COFEMA con la calidad. En la misma se incluyen:

- una descripción del catálogo de servicios que se ofrece en el ámbito de mantenimiento de reductoras
- los compromisos que se adquieren en el ámbito de mantenimiento de reductoras, así como los indicadores de calidad específicamente definidos para esta área
- los canales de comunicación que se establecerán con el cliente, que facilitarán el seguimiento por parte de este del nivel de cumplimiento de dichos compromisos, y su participación en el proceso para facilitar la mejora continua.

Las principales actividades relacionadas con el mantenimiento de reductoras se realizan en la sede localizada en Avda. de la Reguera Nº23 de Móstoles.

2. SERVICIOS PRESTADOS EN EL ÁMBITO DE MANTENIMIENTO DE REDUCTORAS

Dentro del ámbito de mantenimiento de reductoras, y abarcando el mantenimiento tanto preventivo, correctivo como predictivo, COFEMA ofrece los siguientes servicios:

- Elaboración de las especificaciones técnicas necesarias para mantenimiento de reductoras, a partir de la documentación específica ya existente o en ausencia de la misma.
- Realización de propuestas de mejora y optimización de los planes de mantenimiento y especificaciones técnicas ya existentes
- Diseño y ejecución de un plan de seguimiento de las reductoras ya puestas en servicio.
- Asesoramiento sobre actividades de mantenimiento predictivo destinadas a aumentar la fiabilidad y la vida útil de las reductoras.
- Servicios especializados de Asistencia técnica en vía

3. COMPROMISOS DE CALIDAD

COFEMA está especializado en el diseño y ejecución de actividades de mantenimiento de reductoras. Su elevado conocimiento del producto y su experiencia le permiten predecir cómo se comporta este componente durante el servicio, y establecer el conjunto de actividades que deben realizarse para garantizar unos altos niveles de fiabilidad de los trabajos realizados.

El sistema de organización y planificación de la producción de COFEMA garantiza la adecuada disponibilidad de recursos materiales y humanos para permitir un buen plazo de respuesta al cliente, tanto en actividades de mantenimiento planificadas, como en no planificadas.

A. COMPROMISOS DE CALIDAD CUALITATIVOS

COFEMA establece con sus clientes los siguientes compromisos de calidad cualitativos:

1. COFEMA diseña para cada equipo un **manual de mantenimiento** específico para el equipo, así como un **utillaje específico** y adaptado a las necesidades del equipo
2. COFEMA dispone de **medios productivos y equipos de control calibrados** para garantizar la fiabilidad y calidad de sus trabajos.
3. COFEMA cuenta con más de 5 años de experiencia en la realización de mantenimiento de reductoras. Así mismo cuenta con **expertos técnicos** en la materia garantizando que durante la realización de los trabajos por parte del técnico de mantenimiento existe **una supervisión continua por parte del responsable de taller.**

B. COMPROMISOS DE CALIDAD CUANTITATIVOS

COFEMA establece con sus clientes los siguientes compromisos de calidad cuantitativos:

1. **COFEMA se compromete a enviar en un plazo máximo de 24 horas un plan de acción para subsanar cualquier incidencia que le sea notificada por un cliente.** Se define el siguiente indicador:
 - i. Porcentaje (%) de incidencias notificadas por parte del cliente contestadas con un plan de acción para subsanarla dentro del plazo de 24 horas a partir de la notificación de la incidencia. Se considerará cumplido si se llega al 100%.
2. **COFEMA se compromete a que el 90% de las reductoras sobre las que efectúa un mantenimiento no sufren ninguna incidencia imputable a un mantenimiento deficiente por parte de COFEMA.**
 - ii. Indicador asociado: Porcentaje (%) de reductoras mantenidas por COFEMA que no han generado incidencias imputables al mantenimiento de COFEMA respecto a las reductoras totales mantenidas en COFEMA. Se considera cumplido si se supera el 90%
3. **COFEMA se compromete a enviar en un plazo máximo de 10 días hábiles un informe de diagnóstico para subsanar cualquier incidencia que le sea notificada por un cliente.** Se define el siguiente indicador:
 - iii. Porcentaje (%) de incidencias notificadas por parte del cliente contestadas con un informe de diagnóstico dentro del plazo de 10 días hábiles a partir de la recepción del activo. Se considerará cumplido si se llega al 100%.

4. RESULTADOS OBTENIDOS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023 Y PRIMER SEMESTRE DE 2024

ASPECTO	INDICADOR	VALOR MÍNIMO	RESULTADOS 2º SEMESTRE 2024 Y 1º SEMESTRE 2025
Rapidez de respuesta ante solicitud de intervención urgente	Porcentaje (%) de solicitud de intervención urgente notificadas por parte del cliente contestadas con un plan de acción para subsanarla dentro del plazo de 24 horas a partir de la notificación	100 %	100%
Fiabilidad reparaciones	Porcentaje (%) de reductoras mantenidas por COFEMA que no han generado incidencias en servicio respecto a reductoras totales mantenidas en COFEMA.	90%	>90% (98,14%)
Rapidez de diagnóstico de correctivos	Porcentaje (%) de solicitudes de correctivos notificadas por parte del cliente contestadas con un informe de diagnóstico dentro del plazo de 10 días hábiles a partir de la recepción del activo.	100%	100%

5. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

El interlocutor habitual, ante cualquier reclamación o consulta, sea de la naturaleza que sea, será el responsable de proyecto, a través del cual se canalizarán este tipo de comunicaciones. No obstante, tanto la gerencia de COFEMA, como el departamento de calidad, están a disposición del cliente, para atender cualquier incidencia o sugerencia de mejora.

A continuación, se incluye el contacto del departamento de Calidad de COFEMA:

Contacto:

Elsa Rodríguez Lombardero
Responsable HSQE
Mov: +34 609329480 | int. 650103
erodriguezl@cafgroup.net

COFEMA
Operaciones - Rail Services Division



<http://www.cfmgrupocaf.com/>

Con una periodicidad anual se recabará y analizará la información recibida durante el período, así como el resultado del cuestionario de satisfacción del cliente, para definir e implantar las medidas correctivas y de mejora más adecuadas.