



POLÍTICA DE CALIDAD CORPORATIVA

Metro de Madrid S.A., como empresa de transporte público de la región de Madrid, tiene como misión ser la principal solución de movilidad en la región de Madrid, proporcionando un servicio público de calidad, eficiente y comprometido con el cliente, al tiempo que potenciamos la seguridad, la sostenibilidad y la innovación.

Los Principios de la Excelencia en la Gestión están presentes en todos los compromisos que la compañía ha adquirido con sus clientes, empleados, proveedores y con toda la sociedad.

La presente política se apoya en sistemas de gestión que cuentan con el total compromiso de la Dirección, siendo su fin último mejorar permanentemente la calidad de servicio prestado y conseguir la satisfacción de los ciudadanos.

Constituye, además, un documento adecuado al propósito de la Organización, sirviendo de base para la formulación de los objetivos de la compañía de forma alineada con su Visión, la cual se articula en torno a 3 grandes retos estratégicos:

- *Servicio Público*, con el objetivo de ser el referente en el transporte público sostenible, eje vertebrador y facilitador de la movilidad multimodal para los ciudadanos y visitantes de la Comunidad de Madrid.
- *Eficiencia* en el uso y la gestión de los recursos, estando orientados a la consecución de resultados; a la mejora continua y a la innovación tecnológica, organizativa y de procesos, minimizando los efectos negativos en el entorno y respetando en todo momento los condicionantes legales, normativos y éticos aplicables.
- *Experiencia de cliente*, evolucionando hacia un modelo de movilidad inteligente y personalizada en todas las etapas del viaje, favoreciendo la inclusión y la autonomía en el uso de la red.

De conformidad con lo establecido en el Código Ético de la compañía, los principios de la gestión empresarial se asientan sobre los valores de Servicio público, Profesionalidad e Integridad.

Compromisos en materia de gestión de calidad

- La satisfacción, captación y fidelización de los clientes pasa por gestionar el servicio prestado desde una perspectiva integradora y experiencial que coloca al cliente en el centro de nuestras decisiones.
- Desarrollo de una gestión transparente a través del cumplimiento estricto de la regulación, la normativa interna y los requisitos normativos y legales vigentes.



- Desarrollo constante del sistema de gestión de calidad, estableciendo procesos de auditoría, tanto internos como externos, e implementando indicadores de desempeño que permitan el seguimiento continuo de las actividades.
- Profundizar en el conocimiento del cliente mediante mecanismos efectivos que permitan monitorizar sus necesidades ofreciendo un servicio atractivo y de calidad con los máximos niveles de seguridad y mediante una gestión eficaz.
- Identificación, evaluación y análisis de riesgos con el objetivo de minimizar los mismos y lograr los resultados previstos.
- Identificación, evaluación y análisis de oportunidades desplegando acciones que permitan la mejora continua del Servicio Público.
- La actualización e implementación de nuevas tecnologías en la compañía resulta clave para la mejora del servicio, fortaleciendo los pilares estratégicos de Servicio Público, Eficiencia y Experiencia de Cliente.
- Potenciar la formación e información orientadas a asegurar que las personas de la compañía conozcan y comprendan las normas y compromisos para poder desempeñar su actividad, estableciendo mecanismos de comunicación interna que permitan un diálogo cercano y transparente, facilitando la participación de los trabajadores.
- Actualización periódica de la Política de Calidad Corporativa para asegurar que es apropiada al propósito y contexto de la organización y sirve de apoyo a la dirección estratégica.

Esta política es aplicada y comunicada a todos los empleados de Metro de Madrid, incluyendo todos los agentes externos con los que se relacione la compañía en el desempeño de su actividad.

Consejero Delegado