



POLÍTICA DE CALIDAD

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

La presente Política cuenta con el total compromiso de la Dirección en el establecimiento de un Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la Norma ISO 9001, siendo su fin último mejorar de forma continua la calidad del servicio prestado y conseguir la satisfacción del cliente. Además, como apoyo a la dirección estratégica de la Organización, constituye un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad de forma alineada con tres pilares estratégicos:

- *Servicio: concepto fundamental en Metro de Madrid como empresa pública de transporte, vertebradora de la movilidad en la región, que gira alrededor de la mejora continua de la prestación del servicio a sus clientes.*
- *Sostenibilidad: Metro de Madrid ofrece un servicio esencial para los ciudadanos que apuesta por mejorar la vida de las personas con un servicio eficiente, adaptado y de calidad capaz de contribuir al progreso económico de la sociedad, respetando en sus actuaciones el medio ambiente y apoyándose en una gestión eficaz, ética y responsable.*
- *Seguridad: La seguridad, en su sentido más amplio, es el eje central de la razón de ser de la compañía, incluida en su misión desde su propio origen, siendo el centro de su propuesta de valor: ofrecer un servicio público, seguro y de calidad. Metro de Madrid garantiza un alto estándar de seguridad en la prestación del servicio tanto para el viajero como para el trabajador y demás partes interesadas.*

Compromisos en materia de calidad

- Adquirir hacia sus clientes compromisos concretos para la calidad del servicio de transporte público basados en el modelo definido en la norma UNE-EN 13816 y formulados en su Carta de Servicios, dando cuenta públicamente y de forma periódica del cumplimiento de los mismos. Estos compromisos se establecen en base a los siguientes criterios:
 - Servicio Ofertado.
 - Tiempos.
 - Accesibilidad.
 - Información.
 - Atención al cliente.
 - Confort.
 - Seguridad.
 - Medio Ambiente.



- Lograr la satisfacción y fidelización de los clientes mediante una gestión del servicio desde una perspectiva integradora que sitúa al cliente en el centro de nuestras decisiones.
- Desarrollar una gestión transparente a través del cumplimiento estricto de la normativa interna y de los requisitos legales vigentes.
- Alinear el Sistema de Gestión de Calidad con el resto de sistemas de gestión corporativos tales como el Sistema de Gestión Medioambiental (ISO 14001), el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001), el Sistema de Gestión Energética (ISO 50001), el Sistema de Gestión de Emergencias (ISO 22320) o el Sistema de Gestión de Seguridad Ferroviaria Operacional.
- Mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de Calidad, estableciendo procesos de auditoría, tanto internos como externos, e implementando indicadores de desempeño que permitan el seguimiento de su eficacia.
- Profundizar en el conocimiento del cliente identificando sus necesidades y expectativas, ofreciendo un servicio atractivo y de calidad con los máximos niveles de seguridad.
- Identificar y evaluar los riesgos con el objetivo de minimizar los mismos y lograr los resultados previstos.
- Identificar y evaluar las oportunidades desplegando acciones que permitan la mejora continua del servicio.
- Implementar nuevas tecnologías impulsando la innovación y la digitalización.
- Avanzar en el desarrollo de la accesibilidad de la red, fortaleciendo el carácter inclusivo del servicio.
- Revisar la Política de Calidad de forma periódica para asegurar que es apropiada al propósito y contexto de la organización.

Esta Política es comunicada a todos los empleados de Metro de Madrid y resto de partes interesadas pertinentes garantizando su conocimiento, entendimiento y aplicación en el desempeño de la actividad de la Organización.

Silvia Roldán Fernández
Consejera Delegada