

## Política de Calidad y Accesibilidad Universal

“El Consejo de Administración y todo el equipo humano de Metropolitano de Tenerife, S.A. es consciente de su responsabilidad a la hora de proporcionar un servicio de transporte público de calidad. Con el objetivo de alcanzar el mayor nivel de satisfacción en relación con las necesidades y expectativas de nuestros clientes, trabajadores, accionistas y, en general, del conjunto de la sociedad tinerfeña, nuestra empresa desarrolla e implanta un Sistema de Gestión de la Calidad y Accesibilidad Universal basado en las normas UNE-EN-ISO 9001:2008 y UNE 170001:2007.

Todas nuestras acciones están orientadas hacia nuestros clientes. Para ello, nos comprometemos a:

- Garantizar a los clientes del tranvía un medio de transporte fiable, cómodo, seguro, accesible para todos, respetuoso con el medio ambiente y caracterizado por la máxima puntualidad y regularidad en su servicio, revisando los objetivos de calidad que fueran precisos para alcanzar tal fin.
- Apostar firmemente por las innovaciones que se produzcan en nuestro sector y que resulten viables económicamente, garantizando el cumplimiento de los requisitos que fueran de aplicación y teniendo en cuenta que el tranvía ha de ser un medio de transporte accesible para todos nuestros clientes.
- Asegurar la limpieza y el mantenimiento óptimo de nuestras instalaciones fijas y de nuestros tranvías.
- Proporcionar a nuestros clientes una atención permanente, que agilice y resuelva cualquier problema planteado a través de los medios que fueran necesarios, y que permita que sus opiniones sean registradas y gestionadas de manera que puedan ser tenidas en cuenta para mejorar de forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad y accesibilidad universal de nuestro servicio público de transporte.
- Establecer los instrumentos necesarios para que la comunicación, tanto interna como externa, sea lo más fluida posible y permita informar a nuestros clientes sobre cualquier cambio, incidencia o aspecto de interés de nuestro servicio.
- Formar continua y adecuadamente al personal de nuestra empresa, para que puedan disponer de los recursos necesarios para atender a las necesidades de nuestros clientes, de la forma más correcta y eficaz.
- Controlar el fraude y promover la colaboración de los clientes, fomentando aquellas actitudes cívicas, más allá del mero cumplimiento de sus obligaciones como usuarios, que contribuyan a que el tranvía sea un medio de transporte de calidad que funcione de la mejor manera posible.
- Evaluar la percepción de nuestros clientes con el servicio ofrecido y analizar las demandas de movilidad de la población, mejorando nuestros procesos y adaptándolos a los cambios que fueran necesarios para alcanzar la excelencia en el servicio que prestamos a la sociedad de Tenerife.

El Consejo de Administración de Metropolitano de Tenerife, S.A., se compromete a la difusión de esta Política para asegurar la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad y Accesibilidad Universal, y a revisarla periódicamente con la finalidad de introducir los cambios que sean convenientes.

Carlos Alonso Rodríguez  
Presidente de Metropolitano de Tenerife, S.A.”