

# POLÍTICA CORPORATIVA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE MADRID, S.A.

---

La Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A., en adelante EMT, como empresa pública tiene encomendada la prestación del servicio de transporte urbano por superficie, el servicio de grúa municipal y la gestión de aparcamientos de rotación, residentes y mixtos en la Ciudad de Madrid entre los que se incluyen varios aparcamientos disuasorios, la gestión de la bicicleta pública (BICIMAD) y del teleférico de Madrid.

El cumplimiento de los requisitos, necesidades y expectativas de nuestros clientes, es un valor compartido que demanda de niveles de Calidad y Medio Ambiente, adecuados en prestación de los servicios anteriormente descritos, para asegurar la satisfacción de todos los usuarios, conociendo las necesidades, quejas, sugerencias, y haciendo compatible el desarrollo económico con la protección del Medio Ambiente, objeto por el cual se establece un Sistema de Gestión con el propósito de poder satisfacer plenamente las expectativas de los clientes, basándose en una mejora continua e involucrando a toda la organización a través de la declaración de los siguientes **compromisos**:

- Cumplir con las normativas y requisitos legales aplicables a toda la empresa, así como con aquellos otros requisitos que voluntariamente se suscriba atendiendo a los aspectos ambientales generados a lo largo del ciclo de vida del servicio, en especial los significativos.
- Conseguir la plena satisfacción del cliente, proporcionándole la calidad esperada y cumpliendo estrictamente los requerimientos acordados.
- Mejorar de manera continua nuestra organización y su funcionamiento, contribuyendo en el desarrollo de su actividad.
- Conseguir la máxima sensibilización en materia de Calidad y Medio Ambiente a todo su personal.
- Definir e implantar planes de formación periódicos para todo el personal implicado.
- Establecer objetivos y metas de Calidad y Medio Ambiente, acordes al compromiso de mejora continua.
- Lograr la protección del Medio Ambiente.
- Esforzarse para prevenir, evitar o reducir los diversos tipos de contaminación presentes adoptando las mejores técnicas disponibles y económicamente viables.
- Definir mecanismos para efectuar una adecuada gestión y análisis de los riesgos identificados y de las emergencias ambientales que afectan o puedan afectar a los distintos servicios de la EMT, incluida la cadena de suministro, mediante el control y evaluación periódica de proveedores.
- Utilizar las mejores técnicas y tecnologías disponibles, incluidas las correspondientes a la información y comunicación, para apoyar la innovación y mejorar la eficiencia energética de las actividades implicadas en los diferentes servicios.
- Impulsar las vías de comunicación internas y externas, el diálogo y participación con trabajadores, ciudadanos, usuarios y demás grupos de interés, especialmente los clientes y usuarios, para satisfacer sus expectativas y necesidades, atendiendo a los posibles impactos ambientales.
- Todo ello garantizando el equilibrio económico y financiero, buscando la rentabilidad y optimizando los recursos empleados en todas las operaciones realizadas.

Para alcanzar estas premisas, es política de EMT liderar e impulsar la ejecución de las siguientes **acciones**:

- Establecer y mantener un Sistema de Gestión que recoja los compromisos anteriormente citados y verificarlo regularmente para asegurar su adecuación y eficacia, lograr la mejora continua, recoger y satisfacer las necesidades del cliente,

# **POLÍTICA CORPORATIVA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE MADRID, S.A.**

---

así como revisar y llevar a cabo el cumplimiento legal y reglamentario sobre los servicios ofrecidos previniendo, evitando y reduciendo la contaminación.

- Estructurar una organización acorde a las necesidades para el cumplimiento de los objetivos y metas comunes del Sistema de Gestión de modo que los esfuerzos individuales contribuyan coordinados a la consecución eficiente de los compromisos de Calidad y Medio Ambiente de EMT.
- Instruir, motivar e implicar a todo el personal en la gestión, desarrollo y mantenimiento del Sistema de Gestión.
- Analizar y actualizar los requisitos legales que son de aplicación así como aquellos que la organización suscriba.
- Establecer códigos de comportamiento ambiental, fomentar iniciativas de formación y sensibilización para concienciar a los trabajadores sobre los impactos causados por los diferentes servicios en materia ambiental.
- Mantener la documentación y actualizar periódicamente el Sistema de Gestión.
- Fomentar la participación activa en proyectos destinados a la promoción del desarrollo sostenible.
- Optimizar el uso de materias primas gestionando racionalmente los recursos naturales utilizados mediante:
  - El consumo eficaz de los recursos energéticos encaminándonos a alcanzar la mayor eficiencia energética posible.
  - El uso eficiente del agua que se consume en el conjunto de las instalaciones.
  - La implantación de buenas prácticas en el consumo de material de oficina, incentivando su reducción y reutilización.
- Minimizar la generación de residuos y vertidos en las instalaciones mediante la sensibilización a los empleados de EMT, así como fomentar su reducción y correcta segregación en función de su tipología.
- Comunicar a proveedores la declaración de principios del Sistema de Gestión en cuanto a su evaluación y seguimiento periódico, así como ponerlos a disposición de entidades, colectivos y ciudadanos interesados.

El Sistema de Gestión está basado en los requerimientos de las normas UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN ISO 14001:2015, y es de obligado cumplimiento para toda la organización.

A su vez, se delega, de manera expresa, en la figura del Responsable del Sistema de Gestión la autoridad necesaria para que, con la independencia debida de todas las partes implicadas, se responsabilice del desarrollo, implantación, actualización y supervisión del cumplimiento de todo el Sistema y de la transmisión de la necesidad de tener en cuenta los requisitos de nuestro cliente.

Esta Política es publicada y difundida a todo el personal que desarrolla sus actividades en la EMT, estando a disposición del público para su consulta.

La Dirección de EMT, Madrid, 2 de octubre de 2020