

## POLÍTICA DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

**Corporación Empresarial Vectalia**, es un grupo empresarial con sede en Alicante, con más de cien años de experiencia, especializado en la movilidad y facility services. En la actualidad tiene una plantilla que ronda los 5.000 trabajadores y una importante cartera de clientes, tanto privados como de administraciones públicas.

En los últimos tiempos, el Grupo Vectalia, partiendo del área de transportes, se ha ido diversificando mediante la constitución de empresas y mercantiles que engloban: estaciones de autobuses, estaciones de servicio, aparcamientos, estacionamientos regulados y diversas actividades vinculadas a la movilidad.

La Dirección de **Corporación Empresarial Vectalia** es consciente de la importancia de proporcionar un servicio de transporte público accesible, cómodo y seguro para todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas o cognitivas. En este sentido, la Dirección de Corporación Empresarial Vectalia, y específicamente la Dirección de Transporte, se compromete a implantar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión basado en la norma **UNE 170.001 Sistemas de gestión de la Accesibilidad Universal**, para los siguientes servicios:

1. Transporte público urbano para viajeros en la ciudad de Alicante
2. Transporte público urbano para viajeros en la ciudad de Albacete
3. Transporte público regular interurbano de viajeros por carretera de uso general CV-211 Elx-Rodalia.

Para dar cumplimiento a los requisitos del sistema de gestión y mejorarlo continuamente, la Dirección de Transporte de Corporación Empresarial Vectalia, en coordinación con el área de Calidad, se compromete a:

Cumplir con los requisitos legales aplicables, los requisitos del cliente y los criterios DALCO, así como con todos aquellos requisitos que la organización suscriba como necesarios, atendiendo a la Mejora Continua.

Mejorar continuamente las condiciones de accesibilidad universal en las oficinas de atención al cliente, vehículos e información en las paradas de la red, con el fin de que nuestros servicios puedan ser utilizados por todos los usuarios sin ningún tipo de discriminación ni barreras.

Proporcionar igualdad de acceso a todos los usuarios, independientemente de su capacidad física, movilidad, visión, audición u otras discapacidades, permanentes o temporales, con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades.

Proporcionar información clara y accesible sobre nuestros servicios, horarios, tarifas y políticas, a través de múltiples canales, incluidos medios digitales, códigos navilens, información auditiva y personal de atención al cliente formado.

Capacitar a todo nuestro personal tanto de atención al cliente, como el equipo de conductores e inspectores, en el trato a personas con discapacidad.

Fomentar una cultura de comunicación abierta y estar dispuestos a recibir comentarios y sugerencias de nuestros pasajeros, especialmente aquellos relacionados con la accesibilidad.

Realizar encuestas de satisfacción anual y utilizar esta información para mejorar continuamente nuestros servicios y prácticas.

Corporación Empresarial Vectalia se compromete a dotar de los medios y recursos tanto humanos como materiales, necesarios para llevar a cabo los principios anteriores

Para cumplir con nuestros compromisos, se revisará periódicamente la estrategia de la Empresa y el cumplimiento de los objetivos y metas, cuyo marco de referencia lo constituyen los principios adoptados en esta declaración, que se comunicará a todas las partes interesadas.



**Dirección de Transporte  
Grupo Vectalia**