

Política de Calidad de Arriva

Propietarios de la política:

Departamento Calidad

Fecha de entrada en vigor:

14 de febrero de 2025

Fecha de aprobación por

Dirección General

13 de febrero de 2025

1. Introducción.

En Arriva, nos comprometemos a conectar personas y comunidades de manera segura, fiable y sostenible, asegurando que nuestro servicio público de transporte ofrezca la mejor calidad cada día. Nuestro propósito es crear valor a largo plazo tanto para nuestros clientes como para las comunidades en las que operamos.

Trabajamos con el firme compromiso de alcanzar un futuro más limpio y eficiente, con el objetivo de lograr cero emisiones en los próximos años. Para lograrlo, promovemos una cultura de excelencia, mejora continua y responsabilidad social, en consonancia con los principios éticos que nos guían.

Esta política establece nuestro compromiso con la calidad y la satisfacción del cliente, asegurando que cada uno de nuestros servicios esté orientado a superar las expectativas de los usuarios y los grupos de interés.

2. Misión, visión y valores.

Nuestra Misión

Ser el principal proveedor de transporte de pasajeros en Europa, conectando personas y comunidades de manera segura, fiable y sostenible cada día.

Nuestra Visión

Es contribuir a forjar un futuro en el que el transporte de pasajeros sea la mejor opción. Un futuro en el que las personas opten por dejar el coche en casa y utilicen nuestros servicios. Un futuro con carreteras menos congestionadas y un aire más limpio para las generaciones futuras. Un futuro en el que innovamos y trabajamos junto a nuestros socios para ofrecer alternativas más ecológicas para un futuro más sostenible.

Nuestros Valores



Creando un entorno que favorece el desarrollo de nuestros empleados, ofreciendo una excelente experiencia al cliente y trabajando en equipo para ganar juntos, siempre comprometidos con la sostenibilidad.



Anteponiendo la seguridad, promoviendo la diversidad y el respeto, exigiendo responsabilidad en nuestras acciones, y garantizando altos estándares en todo lo que hacemos.



Buscamos soluciones innovadoras, afrontamos los desafíos con determinación y aprendemos de nuestros errores para construir una Arriva más fuerte y sostenible.

3. Compromisos de la Política.

Atención al cliente y Calidad del servicio.

Atendemos las necesidades de nuestros clientes y grupos de interés, prestando un servicio fiable, seguro y accesible. Valoramos la satisfacción del cliente como un pilar fundamental de nuestra actividad y nos aseguramos de que nuestros servicios cumplan con los más altos estándares de calidad, contribuyendo a conseguir una experiencia positiva para el usuario.

Responsabilidad Social y Liderazgo

Recocemos la importancia de ser responsables socialmente y la alta dirección lidera el compromiso con la Calidad y la Excelencia en el servicio. Promovemos una cultura de responsabilidad social que guía todas nuestras decisiones y operaciones, alineadas con los valores éticos de la organización. Nos esforzamos por generar un impacto positivo en las comunidades a las que servimos, a través de acciones que beneficien a la sociedad y respeten el entorno.

Revisión Continua y Mejora

Revisamos y mejoramos de forma continua nuestros procesos, evaluando regularmente nuestro desempeño en términos de calidad y eficiencia. Identificamos áreas de mejora y aplicamos acciones correctivas y preventivas que nos permiten optimizar nuestros servicios, siempre con el objetivo de cumplir con las expectativas de nuestros clientes y a las necesidades del mercado.

Innovación y Cumplimiento Normativo

Innovamos constantemente para ofrecer soluciones más eficientes y sostenibles, mientras garantizamos el cumplimiento de toda la normativa legal aplicable en materia de calidad, seguridad y condiciones laborales. Nos aseguramos de que nuestras operaciones respeten los más altos principios éticos, fomentando un entorno de transparencia y confianza para empleados, clientes, usuarios y otros grupos de interés.

Valoración de Riesgos

Valoramos e identificamos los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de nuestros objetivos, implementando planes de acción que garanticen la continuidad del servicio y la satisfacción de nuestros usuarios. Nos comprometemos a gestionar los riesgos de manera proactiva, protegiendo tanto a nuestros empleados como a nuestros clientes y usuarios.

Alianzas Estratégicas y Compromiso con Empleados

Alcanzamos nuestros objetivos colaborando con socios estratégicos y promoviendo un entorno de trabajo seguro, inclusivo y diverso para nuestros empleados. Reconocemos que ellos son un recurso fundamental para el éxito de nuestra organización y fomentamos su desarrollo y bienestar, brindándoles oportunidades de formación y crecimiento profesional.

Con esta política, Arriva refuerza su compromiso con la calidad del servicio, la satisfacción de los usuarios y la mejora continua, con un enfoque responsable hacia nuestros empleados y un fuerte compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social y es el marco de referencia para establecer nuestros objetivos dentro del sistema integrado de gestión.