

# Política de Calidad y Sostenibilidad

Avanza, empresa comprometida con la excelencia operativa y con la mejora de la calidad de vida de las personas a través de la movilidad, integra la sostenibilidad ambiental, social y de gobernanza como eje estratégico de su modelo de gestión.

## Nuestro compromiso

En Avanza, como operador de transporte público, asumimos un papel relevante en la transformación de las ciudades, impulsando una movilidad más eficiente, inclusiva y respetuosa con el entorno, respaldada por una sólida cultura de la calidad compartida por toda la organización.

Nuestra labor diaria va más allá de conectar personas y territorios: generamos valor social, promovemos el desarrollo económico local y contribuimos activamente a la mejora ambiental.

Guiados por nuestra misión y por los principios de sostenibilidad ambiental, social y de buen gobierno (ESG), desarrollamos un modelo de gestión responsable, basado en la mejora continua, la innovación y la colaboración con nuestros grupos de interés. Este compromiso se articula a través de un Sistema Integrado de Gestión, sometido a auditorías externas, que garantiza el cumplimiento normativo, la transparencia y la excelencia en todos nuestros procesos.

- **Establecer un marco común** que permita definir, revisar y evaluar periódicamente nuestros objetivos en calidad, sostenibilidad y buen gobierno, asegurando su coherencia con la misión de la compañía, los ODS y los marcos de referencia internacionales (ISO, EFQM, SR10, etc.).
- **Cumplir rigurosamente con la legislación aplicable**, los requisitos contractuales y los compromisos voluntarios suscritos por Avanza en el ámbito de la calidad y el desempeño ESG.
- **Integrar un enfoque basado en riesgos y oportunidades**, anticipando amenazas y oportunidades que puedan afectar a la calidad del servicio, la seguridad, el desempeño ambiental o la confianza de nuestros grupos de interés.
- **Planificar y gestionar de forma sistemática los cambios** que puedan afectar a nuestros procesos, servicios o sistema de gestión, asegurando su adecuada comunicación, el seguimiento y la evaluación de su eficacia, con el fin de garantizar la mejora continua.
- **Impulsar la innovación, la digitalización y el uso inteligente de los datos**, fomentando también la investigación tecnológica y la vigilancia del entorno, como palancas para anticipar tendencias, mejorar la eficiencia operativa, reforzar la sostenibilidad del servicio y responder con agilidad a las necesidades de nuestros clientes.
- **Ofrecer servicios de movilidad seguros, accesibles, confortables, eficientes y sostenibles**, centrados en la experiencia del usuario y en la mejora continua de la calidad percibida.
- **Potenciar el alcance de nuestro impacto positivo más allá de la propia actividad de Avanza**, generando alianzas que contribuyan a la sostenibilidad del ecosistema de movilidad y al desarrollo de soluciones que benefician a las comunidades en las que operamos.
- **Cuidar del talento de las personas que forman parte de Avanza**, promoviendo la igualdad de oportunidades, la conciliación y la diversidad, y creando un entorno donde cada persona pueda crecer profesionalmente y sentirse parte esencial de un proyecto compartido.
- **Escuchar activamente a nuestros grupos de interés**, promoviendo una comunicación transparente, accesible y bidireccional que fortalezca la confianza y la colaboración, y garantizar una atención cercana y eficaz a las sugerencias, quejas y reclamaciones, en los plazos comprometidos y conforme a los procedimientos establecidos en los canales oficiales de Avanza.
- **Actuar con integridad, transparencia y responsabilidad**, promoviendo una cultura ética alineada con nuestros valores y basada en el respeto a los derechos humanos, la no discriminación y la dignidad de todas las personas.
- **Promover una gestión responsable y sostenible en toda nuestra cadena de valor**, colaborando con proveedores y aliados estratégicos para integrar criterios ESG en sus procesos, decisiones y relaciones, fomentando así una cultura compartida de compromiso ambiental, social y ético.
- **Evaluar de forma periódica el desempeño de nuestro Sistema Integrado de Gestión** mediante auditorías internas y externas, como herramienta clave para identificar oportunidades de mejora, garantizar la trazabilidad de nuestras acciones y reforzar la confianza de nuestros grupos de interés.

