



## SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

CALIDAD, CALIDAD EN EL TRANSPORTE DE PASAJEROS, ACCESIBILIDAD,  
MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD VIAL Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La **COMPAÑÍA DE TRANVÍAS DE LA CORUÑA** que se dedica a la prestación de servicio de transporte público de pasajeros en el Ayuntamiento de A Coruña desde 1903, con el objeto de integrar la calidad en todas las actividades de la empresa, asegurando un compromiso de cuidado por el medio ambiente, logrando alcanzar la accesibilidad universal y velando por la seguridad vial y la seguridad y salud de todos y cada uno de los trabajadores de la misma, se ha implantado y mantiene desde el año 2015 un Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad Vial, Accesibilidad y Seguridad y Salud en el Trabajo acorde con las Normas **UNE-EN-ISO 9001:2015, UNE-EN 13816:2003, UNE-EN-ISO 14001:2015, UNE ISO 39001:2013, UNE 170001:2007 y el estándar OHSAS 18001:2007**

Por tanto, la filosofía de la empresa se fundamenta en la calidad, en el respeto por el medio ambiente, la movilidad sostenible y la aplicación de sistemas de accesibilidad universal en toda la flota, velando en todo momento por la seguridad y salud de los trabajadores.

Con el fin de lograr este objetivo desde hace tiempo ha puesto en marcha un plan de renovación de la flota constante, con motores más ecológicos, sistemas para facilitar el acceso a personas con movilidad reducida, información acústica y visual,... En línea con esta filosofía, ha implantado diversos sistemas de ayuda que suministra información fiable de próximas llegadas a los viajeros que esperan en las paradas, empleando para ello las últimas tecnologías. En cuanto a sistemas de pago se ha implantado la opción de pago con tarjeta, que gestiona tanto el nº de viajes como los periodos de tiempo, permitiendo el transbordo entre líneas.

Con la implantación norma ISO 14001:2015 ha fortalecido más aún su compromiso con el medioambiente en la que ha analizado el impacto ambiental de su actividad y en base al Ciclo de Vida de los servicios prestados ha determinado sus Aspectos Ambientales Significativos para los que ha establecido metas internas basadas en la reducción de consumos, derivados de recursos naturales, la reducción de emisión de contaminantes a la atmósfera, etc.

Desde este compromiso integral, la Compañía quiere hacer partícipes a todos sus clientes y proveedores para que conozcan la labor que se está llevando a cabo internamente.





## SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

CALIDAD, CALIDAD EN EL TRANSPORTE DE PASAJEROS, ACCESIBILIDAD,  
MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD VIAL Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

### LOGROS ALCANZADOS EN 2017

#### MEDIO AMBIENTE

Aquellos aspectos de la empresa con mayor significancia en cuanto al impacto ambiental debido a su toxicidad o su consumo durante el desarrollo de la actividad de la empresa para el 2017 han sido el consumo de aceites, filtros de aceite y la generación de residuos de procedentes del mantenimiento integral de vehículos puesto que la Compañía dispone de un plan de mantenimiento preventivo/predictivo muy completo, con el fin de asegurar la calidad del servicio prestado, reducir al máximo la contaminación por emisiones y velar por la seguridad no sólo de todos los trabajadores, sino también de todos los usuarios del transporte urbano y las vías por las que transitamos.

Asimismo, y teniendo en cuenta la 22 rutas que gestionamos con un total de 93 vehículos en circulación diariamente, el consumo de combustible se ha convertido en otro aspecto ambiental significativo.

Teniendo en cuenta estos aspectos la Compañía se ha propuesto los siguientes objetivos:

- Reducción del consumo de combustible en un 1,5% mediante la renovación de 3 vehículos nuevos con motores más eficientes. En este sentido se han comprado y puesto en funcionamiento 8 vehículos a partir de noviembre de 2016, con lo que a lo largo del 2017, se ha alcanzado una reducción del 2.02%. Con lo que se ha alcanzado el objetivo propuesto.
- Reducción del consumo de recursos naturales por medio de la reducción del consumo de agua del lavado de vehículos, ya que la empresa cuenta con un plan de limpieza de vehículos muy exhaustivo. Se había propuesto la reducción del 15% en el consumo alcanzado una reducción del 12.77% en cómputo global, si bien las medidas tomadas de reducción, que no afectan al plan de limpieza, se han comenzado a aplicar en el primer trimestre del 2017, con lo que es pronto para obtener datos concluyentes. Y la Compañía sigue trabajando en este sentido

De cara al 2018, la Compañía va enfocar sus esfuerzos en la reducción del consumo eléctrico, sin olvidar el consumo de agua o el objetivo permanente de reducción del consumo de combustible y de emisiones.



## SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

CALIDAD, CALIDAD EN EL TRANSPORTE DE PASAJEROS, ACCESIBILIDAD,  
MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD VIAL Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

### CALIDAD EN EL TRANSPORTE DE VIAJEROS

Desde el punto de vista de calidad, la Compañía cuenta con los compromisos de calidad en el servicio “Características Básicas del Servicio”, que anualmente, renueva y comprueba que cumple, tal y como consta en el documento publicado “Compromisos de Calidad”

Además, la Compañía en este último período ha trabajado en mejorar la aplicación de ITranvías, con el fin de hacerla más intuitiva y fácil de utilizar por los usuarios, añadiendo nuevas funcionalidades: disponibilidad de idiomas, cálculo de rutas en Google Transit, aviso de novedades, interfaz rediseñada,..

### ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

El mejorar la accesibilidad universal en el transporte urbano ha sido desde siempre un compromiso de la Compañía, motivo por el cual lleva trabajando desde hace muchos años para disponer de una flota 100% accesible para personas con movilidad reducida, sistemas de información acústica y visual,.. siempre orientadas a todo tipo de personas con diversidad funcional.

Durante el año 2017, ha apostado por mejorar la orientación dentro del autobús para personas invidentes, colocando dispositivos de señalización táctil dentro del autobús en las barras horizontales y en las proximidades del lugar en donde se encuentra su asiento preferente.

De cara al 2018 se va a mejorar la señalización en el interior de los autobuses tanto en las puertas como en los espacios reservados para PMR y sillas de bebé. Esta señalización va orientada a facilitar la localización de dichas áreas a las personas con dificultades visuales.

### SEGURIDAD VIAL

Desde el punto de vista de seguridad vial, la empresa durante este período ha llevado cabo los objetivos establecidos en su Plan de Seguridad Vial aprobado a finales de 2014.

Actualmente, este Plan ha sido revisado y se han establecido nuevos objetivos de mejora a alcanzar



## SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

CALIDAD, CALIDAD EN EL TRANSPORTE DE PASAJEROS, ACCESIBILIDAD,  
MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD VIAL Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

de cara al 2018-2019.

Durante el 2017, cabe destacar la reducción de siniestralidad de la Compañía, tanto en accidentes en los que están involucrados terceros, como en aquellos en lo que únicamente se ven afectados los vehículos de la Compañía. Se ha logrado una reducción del 2% en el total de accidentes, que se acumula a la reducción del 8% alcanzada en 2016, o del 19% alcanzada en el 2015, tras la implantación del Plan.

De cara al 2018 se ha decidido identificar en altura los autobuses con el fin de permitir la identificación área de los autobuses.

### SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La Compañía desde sus inicios ha apostado por la Seguridad y Salud de sus trabajadores, disponiendo de Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo desde el año 2000 y trabajando para mejorar las condiciones laborales desde sus inicios.

Durante el 2017 se han llevado a cabo diversos objetivos de mejora de las condiciones laborales en las instalaciones. Como la instalación de una cabina de pintura móvil con un sistema de alarma de COV's, análisis de la instalación eléctrica de cara a alcanzar una mejora de seguridad de la misma por encima de lo establecido legalmente y colocación de un sistema de alarma de emergencias de las instalaciones a través del móvil para los trabajadores externos con diversidad funcional auditiva.

De cara al 2018, la Compañía se ha centrado en la mejora de la salud desde punto de vista ergonómico y psicológico, por medio de la formación y sensibilización sobre posturas de conducción, estrés, atención a los usuarios y a las vías, con el fin de reducir los problemas detectados por lumbalgias, estrés,... con participación directa del Comité de Seguridad y Salud en lo relativo al contenido de la formación.

Además, cabe señalar que la Compañía cuenta con un reconocimiento por su notable labor en la reducción de su siniestralidad laboral relativa al año 2016 y en fase de tramitación para el 2017.



## SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

CALIDAD, CALIDAD EN EL TRANSPORTE DE PASAJEROS, ACCESIBILIDAD,  
MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD VIAL Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

### RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La Compañía desde el año 2015 ha adquirido un compromiso de Responsabilidad Social y participa como miembro en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Anualmente, elabora y publica el Informe de Progreso detallando las actividades llevadas a cabo en materia de responsabilidad social.

Además, cabe señalar que durante el año 2017 se ha cooperado bien mediante apoyo económico o con traslados gratuitos con la Fundación ADCOR, Cáritas, Fundación Padre Rubinos, Cocina Económica, Una Galicia Moderna, UDC, Voz Natura, Asociación Enfermos de Parkinson, Asociación contra el Cáncer, Cruz Roja y con más de 70 asociaciones de la Ciudad.

Se realizan Campañas de visitas escolares a las instalaciones de Tranvías, en las que participan escolares de Primaria de centros educativos de la ciudad. Además de informar de la historia del transporte urbano en la Ciudad durante los dos últimos siglos, se realiza una labor formativa en materia de Seguridad Vial, Ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo.