



## CODIGO DE CONDUCTA

Edición	Fecha	Naturaleza del Cambio
00	02/08/2024	Primer Ejemplar
01	30/06/2026	INCLUSIÓN NORMAS DE CONDUCTA

Toda la información recogida en el presente documento es propiedad de **SOCITRANSA** y tiene carácter confidencial, comprometiéndose el receptor a impedir su divulgación a terceros, limitándose al uso formal de esta publicación. El receptor reconoce que la divulgación de este manual, en todo o en parte, puede causar pérdidas sustanciales a **SOCITRANSA**. El receptor del presente documento se compromete a no copiarlo ni reproducirlo, por sí mismo o por terceras personas, cualquiera que sea el medio o fin a que se destine, sin obtener previamente un permiso escrito de **SOCITRANSA**.

**01 ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA**

**02 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES**

**03 PAUTAS GENERALES DEL CÓDIGO E CONDUCTA**

**04 PAUTAS DE CONDUCTA PARA SITUACIONES CONCRETAS**

**05 RELACIONES EXTERNAS**

**06 APLICACIÓN Y CUMPLIMIENTO**

**07 COMISIÓN ÉTICA Y DE CUMPLIMIENTO**

**08 CANAL ÉTICO**

### 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

El Código de Conducta (en adelante, el “Código”) recoge el catálogo de normas de conducta y pautas generales de actuación que han de regir la actuación de todos los empleados de las distintas empresas que utilizan la marca SOCIEDAD DE TRANSPORTES, S.L. en su actividad comercial (en adelante “SOCITRANSA”). A los efectos de este Código, se entiende por SOCITRANSA la agrupación de empresas con intereses comerciales afines que utilizan la marca SOCITRANSA en su actividad comercial, independientemente del país en el que se desarrollen sus actividades.

#### PERSONAS SUJETAS

El presente Código se aplica a todas las empresas y sociedades que utilizan la marca SOCITRANSA en su actividad comercial. Asimismo, y sin excepción, a todas las personas de SOCITRANSA con independencia de la posición y función que ocupen, y concretamente a:

- La Presidencia y Alta Dirección.
- Los miembros de los Órganos de Administración.
- Los empleados de SOCITRANSA y las sociedades integrantes del mismo, incluyendo personal en prácticas y becarios.

Su cumplimiento deberá promoverse también entre los colaboradores externos en aquellas operaciones que realicen con SOCITRANSA.

A estas personas se las denominará en lo sucesivo "Sujetos al Código"

#### OBLIGACIÓN DE CONOCER Y CUMPLIR EL CÓDIGO

Los Sujetos al Código tienen la obligación de conocer y cumplir el Código y de colaborar para facilitar su implantación en SOCITRANSA, incluyendo la comunicación de cualquier infracción que conozcan del mismo a la Comisión Ética y de Cumplimiento.

#### OBJETIVOS

El presente Código tiene como finalidad proporcionar a SOCITRANSA y a sus trabajadores un instrumento fundamental que sirva como pilar de sus actuaciones y establezca los principios de conducta a observar tanto en el desarrollo profesional como en las relaciones de SOCITRANSA con sus

empleados, clientes, administraciones públicas y la sociedad en general. En este sentido, el Código promueve los más elevados estándares de conducta y ética para el crecimiento sostenible de SOCITRANSA, que encuentre sus raíces en los valores corporativos y en los principios fundamentales de transparencia, honradez e integridad profesional.

### **ALCANCE**

Los principios de conducta contenidos en el presente Código establecen un catálogo de directrices de actuación que guíen al personal de SOCITRANSA durante el desempeño de su actividad profesional, en base a los valores y visión de SOCITRANSA, su estrategia corporativa y su compromiso tanto con los clientes como con terceros colaboradores, empresas del sector y la sociedad. Todo ello se entiende sin perjuicio de la observancia estricta de las leyes aplicables en cada una de las áreas y zonas geográficas en las que SOCITRANSA opera, con especial énfasis en el cumplimiento de las normas de regulación y ordenación del transporte y la seguridad de la circulación.

## **2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES**

### **MISIÓN**

SOCITRANSA trata de satisfacer las necesidades de movilidad de los ciudadanos, a través de la prestación de una oferta de servicios de transporte de viajeros eficaz y sostenible, basada en un equipo humano de trabajo motivado con el compromiso de la sociedad y el desarrollo de sus empleados.

### **VISIÓN**

Ser empresa de referencia en el sector de transporte, en términos de calidad y eficiencia en la prestación del servicio, permitiendo la movilidad de las personas.

### **VALORES**

- **PROFESIONALIDAD:** SOCITRANSA CONSTITUYE UN EQUIPO HUMANO QUE CUENTA CON INNEGABLES COMPETENCIAS Y HABILIDADES PROFESIONALES Y PERSONALES, IMPLICADO EN UN PROCESO DE DESARROLLO CONSTANTE Y PROCURANDO LA MEJORA TANTO CUALITATIVA COMO CUANTITATIVA DE SUS SERVICIOS.
- **HONESTIDAD:** COMPROMISO DE SOCITRANSA FUNDAMENTADO EN LOS PRINCIPIOS DE LEALTAD Y DIGNIDAD EN EL TRABAJO, DE CONFORMIDAD CON LOS PRINCIPIOS GENERALES DE LA ÉTICA EMPRESARIAL.
- **COMPETITIVIDAD.**
- **COMPROMISO SOCIAL Y ÉTICO.**
- **RESPECTO DEL ENTORNO Y EL MEDIO AMBIENTE.**
- **ORIENTACIÓN AL CLIENTE.**
- **CALIDAD Y EFICIENCIA.**
- **SEGURIDAD.**
- **INNOVACIÓN/MODERNIZACIÓN.**
- **COORDINACIÓN CON OTROS AGENTES DEL SECTOR.**

### 3. REFERENCIAS NORMATIVAS

Como complemento al presente MIG, en la medida de lo posible, se recomienda utilizar como medio de consulta las siguientes normas y especificaciones:

- ☑ **UNE-EN ISO 9001:2015**      **Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos**
- ☑ **UNE-EN ISO 9000:2015**      Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- ☑ **UNE-EN ISO 9004:2009**      Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora continua del desempeño.
- ☑ **UNE-EN ISO 19011:2002**      Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental.
- ☑ **UNE 66177:2005**              Sistemas de Gestión. Guía para la Integración de los Sistemas de Gestión
- ☑ **UNE-EN ISO 14001:2015**      **Sistemas de Gestión Ambiental: Especificaciones y directrices para su utilización.**
- ☑ **UNE-EN ISO 14050:2010**      Gestión Ambiental: Vocabulario.
- ☑ **ISO 39001**                      **Sistema de Gestión de la Seguridad Vial (SGSV)**
- ☑ **ISO 45001**                      Sistemas de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Requisitos con orientación para su uso.

## 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito del presente MIG, son aplicables los términos y definiciones dados en la norma UNE-EN ISO 9000:2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario” y la UNE 14050:2010 “Gestión Ambiental. Vocabulario”, la UNE-EN ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental: Especificaciones. GLOSARIO DE TÉRMINOS RELATIVOS AL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS” e ISO 45001 “Sistemas de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Requisitos con orientación para su uso”, e ISO 39001 “Sistema de Gestión de la Seguridad Vial con el objetivo de permitir a las organizaciones que reducir los niveles de mortalidad y lesiones graves relacionadas con los accidentes de tráfico”.

SOCITRANSA mantiene un firme compromiso con la seguridad de sus trabajadores, clientes, usuarios, colaboradores y de la sociedad en general. Dada la naturaleza de su actividad, especialmente la conducción de vehículos destinados al transporte de viajeros, la empresa considera incompatible el consumo de alcohol, drogas o cualquier otra sustancia psicoactiva que pueda afectar a las capacidades físicas, mentales o psicomotrices necesarias para el desempeño seguro de las funciones laborales.

Por ello, todas las personas sujetas al presente Código deberán cumplir las siguientes normas de conducta:

- Está estrictamente prohibido presentarse al trabajo, permanecer en él o desempeñar cualquier actividad laboral bajo los efectos del alcohol, drogas ilegales o sustancias que alteren las capacidades para el desempeño seguro del puesto.
- Queda prohibido el consumo, posesión, distribución o venta de bebidas alcohólicas, drogas ilegales o sustancias estupefacientes en las instalaciones, vehículos o cualquier otro centro de trabajo de SOCITRANSA, salvo aquellos supuestos expresamente autorizados por la legislación o por la Dirección en eventos institucionales, sin que ello pueda afectar nunca a la prestación del servicio.
- Los trabajadores que estén sometidos a un tratamiento médico con medicamentos que puedan afectar a la conducción, al manejo de maquinaria o a cualquier actividad crítica para la seguridad deberán comunicar dicha circunstancia, de forma confidencial, al servicio o responsable competente de la empresa para valorar las medidas preventivas que resulten necesarias.
- SOCITRANSA podrá establecer controles de alcohol y drogas cuando estén legalmente permitidos y resulten necesarios para garantizar la seguridad vial, la seguridad y salud laboral o el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales, respetando en todo momento la dignidad, la intimidad y los derechos fundamentales de las personas trabajadoras.
- Todos los empleados tienen el deber de colaborar en el mantenimiento de un entorno de trabajo seguro y de comunicar, a través de los canales establecidos, cualquier situación que pueda representar un riesgo derivado del consumo de alcohol o drogas.
- El incumplimiento de esta política podrá dar lugar a la adopción de las medidas disciplinarias previstas en la legislación laboral, el convenio colectivo aplicable y la normativa interna de SOCITRANSA, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, administrativas o penales que pudieran derivarse.

SOCITRANSA promoverá acciones de información, sensibilización y formación sobre los riesgos asociados al consumo de alcohol y drogas, fomentando hábitos de vida saludables y ofreciendo, cuando resulte posible y conforme a la normativa aplicable, medidas de apoyo a las personas trabajadoras que voluntariamente soliciten ayuda para superar situaciones de dependencia, garantizando la confidencialidad y el respeto a su dignidad.

## **5. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

### **a. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

**SOCITRANSA** procede a la determinación de las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos, según lo establecido en el P06 “Contexto de la Organización y Análisis de Riesgos y Oportunidades”.

De la misma manera, realiza seguimiento y revisión de toda la información sobre dichas cuestiones externas e internas de forma anual en la revisión por la dirección.

### **b. COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS**

**SOCITRANSA** identifica a las partes interesadas que son pertinentes para su Sistema de Gestión, así como los requisitos de estas partes interesadas, según lo establecido en el P06 “Contexto de la Organización y Análisis de Riesgos y Oportunidades”.

De la misma manera, realiza seguimiento y revisión de toda la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes de forma anual en la revisión por la dirección.

### **c. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

Para determinar el alcance y la aplicabilidad del sistema de gestión, **SOCITRANSA** ha tenido en cuenta:

- Las cuestiones externas e internas indicadas en 4.1
- Los requisitos de las partes interesadas indicadas en el apartado 4.2
- Los servicios de **SOCITRANSA**

Siendo el alcance definido el siguiente:



**TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA EN SERVICIOS:  
REGULARES NACIONALES E INTERNACIONALES,  
DISCRECIONALES NACIONALES E INTERNACIONALES Y  
REGULARES DE USO ESPECIAL.**

En el centro de trabajo de:

Ctra. N-525, s/n

32619 · Pazos · Verín (Ourense)

**SOCITRANSA** no excluye del alcance de su Sistema Integrado de Gestión ningún requisito que afecte a la capacidad de las empresas para suministrar servicios conformes.

En cualquier caso, la aplicación del alcance reducido de los requisitos no absuelve a **SOCITRANSA** de su responsabilidad para prestar servicios que satisfagan los requisitos del cliente.

#### **d. SISTEMA DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS**

**SOCITRANSA** ha establecido, documentado, implementado y mantiene un SIG, y mejora continuamente su eficacia, incluidos los procesos y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de las normas internacionales UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001, ISO 45001 e ISO 39001.

Mediante este sistema, **SOCITRANSA**:

- Determina los procesos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión y su aplicación a través de la organización, y determina las entradas y salidas esperadas, la secuencia e interacción de estos procesos mediante los diagramas de proceso, fichas de proceso, procedimientos, cuadros e instrucciones de trabajo.
- Identifica los aspectos ambientales.
- Determina los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de procesos y operacional sean eficaces, mediante los cuadros y procedimientos de gestión.
- Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Realiza el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos, a través de los Objetivos e Indicadores definidos.

- Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos, gestionando los mismos de acuerdo con los requisitos de dichas normas internacionales.
- Aborda los riesgos y oportunidades identificadas.

En los casos en que **SOCITRANSA** contrata externamente determinados procesos que afectan a la conformidad del servicio con los requisitos especificados, **SOCITRANSA** asegura el control de dichos procesos a través del procedimiento indicado en el punto 8.4 del presente manual.

La descripción detallada del SIG de **SOCITRANSA** y de los requisitos relativos a su gestión, contenido, aplicación y verificación se incluyen fundamentalmente en la documentación siguiente, que asegura el funcionamiento efectivo y el control de los procesos.

- Manual Integrado de Gestión.
- Procedimientos y Cuadros de Gestión.
- Instrucciones de trabajo.
- Otros documentos (Política del SIG, Plan de Formación, etc.).
- Leyes, Reglamentos y Normas.

La estructura jerárquica de la documentación del SIG está constituida en un primer nivel por el Manual del SIG, en un segundo nivel por los Procedimientos y Cuadros de Gestión, en el tercer nivel por las Instrucciones de Trabajo, Especificaciones y Normas necesarias, encontrándose en el cuarto y último los demás documentos y registros del Sistema Integrado de Gestión de **SOCITRANSA**.

Toda la documentación del SIG está sometida a un proceso controlado de distribución interna, que asegura la disponibilidad de la última versión actualizada en aquellos puntos donde ha de utilizarse.

## **6. LIDERAZGO**

### **a. LIDERAZGO Y COMPROMISO**

#### **i. GENERALIDADES**

La Dirección de **SOCITRANSA**, consciente de la importancia de la gestión de la calidad y ambiental, se compromete a desarrollar e implementar un SIG, y a mejorar de forma continua la eficacia del mismo:

- a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del mismo;
- b) estableciendo la Política del SIG;
- c) asegurando que se establecen unos objetivos, compatibles con el contexto y la dirección estratégica de **SOCITRANSA**, asignando metas parciales, plazos de consecución y responsables;
- d) asegurando la integración de los requisitos del SIG en los procesos de negocio;
- e) asegurándose que los recursos necesarios para el sistema de gestión estén disponibles;
- f) promoviendo el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- g) comunicando a la organización la importancia de una gestión eficaz y de conformidad con los requisitos, por medio de comunicaciones internas;
- h) asegurando que el SIG logre los resultados esperados;
- i) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas para contribuir a la eficacia del SIG;
- j) promoviendo la mejora; y
- k) apoyando los roles pertinentes en la organización para demostrar su liderazgo en cada una de las áreas de responsabilidad.
- l) Desarrollando, liderando y promoviendo una cultura en la organización que apoye los resultados previstos en el SIG.
- m) Protegiendo a los trabajadores de represalias al informar de incidentes, peligros, riesgos y oportunidades.

n) Asegurándose que la organización establezca e implemente procesos para la consulta y la participación de los trabajadores.

o) Apoyando el establecimiento y funcionamiento de comités de seguridad y salud.

## ii. ENFOQUE AL CLIENTE

Mediante las disposiciones establecidas en el SIG, la Dirección de **SOCITRANSA** asegura que:

- los requisitos y expectativas de los clientes y los legales y reglamentarios aplicables se determinan, se comprenden y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción;
- los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los servicios de **SOCITRANSA** y la capacidad para aumentar la satisfacción del cliente, se determinan y se consideran.

**SOCITRANSA** garantiza el acceso, identificación, registro y puesta al día, mediante las disposiciones establecidas en el P04: “Control de la información documentada”, de todos aquellos requisitos legales y de otro tipo a los que se someta, que le sean aplicables por objeto de su actividad.

El establecimiento de registros de los requisitos legales es una demostración de que los requisitos que aplican a los servicios de **SOCITRANSA**, son comprendidos por la Dirección.

### b. POLÍTICA

La Dirección de **SOCITRANSA**, junto con los órganos representativos internos de su personal, ha definido su política en el documento “Política del SIG”. Esta política se caracteriza por:

- a) su adecuación al propósito y contexto de nuestra organización, y apoya la dirección estratégica;
- b) incluir un compromiso de cumplir al menos con los requisitos legales, contractuales o de otra índole;
- c) proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar nuestros objetivos;
- d) incluir un compromiso de mejora continua para la mejora del desempeño;
- e) incluir un compromiso de protección medioambiental, prevención de la contaminación, prevención de los daños y el deterioro de la salud de los trabajadores;

- f) incluir un compromiso para proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo;
- g) Incluir un compromiso para eliminar los peligros y reducir los riesgos de la SST;
- h) Incluir un compromiso para la consulta y la participación de los trabajadores, y cuando existan, de los representantes de los trabajadores;
- i) ser comunicada y entendida dentro de la organización;
- j) ser revisada por la Dirección para mantener su continua adecuación, en las revisiones por la dirección; y
- k) estar a disposición de todas las partes interesadas, trabajadores, clientes y público en general.

Para asegurar que la política es conocida por todo el personal de **SOCITRANSA** se coloca una copia en los tabloneros de anuncios, en la página web y se difunde al personal mediante charlas de acogida o seminarios formativos.

### **c. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN**

La Dirección de **SOCITRANSA** asigna la responsabilidad y autoridad para:

- a) Asegurar que el SIG es conforme con los requisitos de las normas de aplicación;
- b) asegurar que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;
- c) informar a la Dirección sobre el desempeño del SIG, y de cualquier oportunidad de mejora;
- d) asegurar que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización;
- e) asegurar que la integridad del SIG se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el mismo.

Se han definido las funciones y actividades que tienen incidencia sobre el SIG, y se establecen las responsabilidades, así como las interrelaciones entre las personas que las ejecutan. Esta información aparece documentada en el organigrama del presente documento y en la definición de los puestos de trabajo, tal y como se establece en el CG-01 y en el capítulo 7 del presente MIG.

La organización de **SOCITRANSA** se representa gráficamente en su Organigrama.

La plantilla de **SOCITRANSA** puede sufrir variaciones a lo largo del año según las necesidades de los servicios prestados.

Tal y como se indica en el apartado 1.1 del presente MIG, en el ámbito de la Seguridad y Salud en el Trabajo, la modalidad organizativa elegida por **SOCITRANSA** ha sido la de recurrir a la contratación de un Servicio de Prevención Ajeno (SPA); además, y con independencia de dicho SPA, **SOCITRANSA** garantiza la presencia en todos sus centros de trabajo de unos Recursos Preventivos Extra, que reúnen los conocimientos y la cualificación necesaria para vigilar el cumplimiento de las actividades preventivas.

#### **d. CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES**

**SOCITRANSA** establece, implementa y mantiene procesos para la consulta y la participación de los trabajadores a todos los niveles y funciones aplicables, y cuando existan, de los representantes de los trabajadores en el desarrollo, la planificación, la implementación, la evaluación del desempeño y las acciones para la mejora de gestión de la SST y SEGURIDAD VIAL.

**SOCITRANSA** debe:

- a) Proporcionar los mecanismos, el tiempo, la formación y los recursos para la consulta y participación;
- b) Proporcionar el acceso oportuno a información clara, comprensible y pertinente sobre el sistema de gestión de la SST.
- c) determinar y eliminar los obstáculos o barreras a la participación y minimizar aquellas que no puedan eliminarse;
- d) enfatizar la consulta de los trabajadores no directivos sobre:
  - a. la determinación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas;
  - b. el establecimiento de la política de SST
  - c. la asignación de roles, responsabilidades y autoridades de la organización;
  - d. la determinación de cómo cumplir los requisitos legales y otros requisitos;
  - e. el establecimiento de los objetivos de SST y la planificación para lograrlos;
  - f. la determinación de los controles aplicables para la contratación externa, las compras y los contratistas;
  - g. la determinación de que necesita seguimiento, medición y evaluación;
  - h. la planificación, el establecimiento, la implementación y el mantenimiento de programas de auditoria;
  - i. el aseguramiento de la mejora continua;
- e) enfatizar la participación de los trabajadores no directivos sobre:
  - a. la determinación de los mecanismos para su consulta y comunicación;
  - b. la identificación de los peligros y la evaluación de los riesgos y oportunidades;
  - c. la determinación de acciones para eliminar los peligros y reducir los riesgos para la SST y SEGURIDAD VIAL;
  - d. la determinación de los requisitos de competencia, las necesidades de formación, la

- formación y la evaluación de la formación;
- e. la determinación de que información se necesita comunicar y como hacerlo;
  - f. la determinación de medidas de control y su implementación y uso eficaces;
  - g. la investigación de los incidentes y no conformidades y la determinación de las acciones correctivas;

## **7. PLANIFICACIÓN**

### **a. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

La Dirección de **SOCITRANSA** asegura que para la planificación del SIG ha considerado los requisitos citados en los apartados 4.1. y 4.2. del presente MIG y procede a determinar los riesgos y oportunidades relacionados con:

- a) aspectos ambientales,
- b) los peligros
- c) los riesgos para la SST y Seguridad Vial y otros riesgos
- d) las oportunidades para la SST y Seguridad Vial y otras oportunidades
- e) requisitos legales y otros requisitos,
- f) otras cuestiones y requisitos identificados en los apartados 4.1. y 4.2.,

con el fin de:

- a) asegurar que el SIG logra sus resultados previstos.
- b) aumenten sus efectos deseables.
- c) prevenir o reducir los efectos no deseados.
- d) lograr la mejora.

Así, planifica las acciones para abordar los riesgos y oportunidades, la manera de integrar las acciones en sus procesos del SIG y evaluar su eficacia, según lo establecido en el procedimiento P06 “Contexto de la Organización y Análisis de Riesgos y Oportunidades”.

La Dirección de **SOCITRANSA** asegura que los requisitos y expectativas de los clientes se determinan y cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción, velando a su vez por una correcta gestión ambiental y la seguridad y salud de los trabajadores de **SOCITRANSA**, colaboradores y otras partes interesadas.

**SOCITRANSA** identifica, mediante el procedimiento P05 “Identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales, peligros y riesgos laborales”, aquellos aspectos ambientales de sus actividades o servicios que pueda controlar y sobre los que se pueda esperar que tenga influencia, para determinar aquellos que tienen o pueden tener impactos significativos sobre el medio ambiente, teniendo en

cuenta la consideración de los aspectos relacionados con estos impactos significativos cuando se establezcan los objetivos ambientales.

De igual forma, y a través del mismo procedimiento, **SOCITRANSA** identifica aquellos peligros y riesgos para la seguridad y salud en el trabajo teniendo en cuenta las entradas y salidas asociadas con sus actividades, productos y/o servicios actuales o pasados pertinentes (rutinarios y no rutinarios) sobre los que pueda ejercer control práctico, para determinar cuáles pueden dar lugar a riesgos moderados o importantes para la salud y seguridad de los trabajadores y otras partes interesadas. El estudio y la identificación de peligros, así como la evaluación y control de los riesgos generados por la actividad, base fundamental del sistema de seguridad y salud en el trabajo, ACCIDENTES DE TRÁFICO derivados del ejercicio de la conducción, se llevan a cabo por el Servicio de Prevención Ajeno y/o por el Técnico de Prevención Interno de la empresa, quien se encarga de asegurarse que se han definido, documentan y controlan adecuadamente todos ellos, según se establece en el P-05.

**SOCITRANSA** garantiza el acceso, identificación, registro y puesta al día, mediante las disposiciones establecidas en el P04 “Control de la Información Documentada”, de todos aquellos requisitos legales y de otro tipo a los que se someta, que le sean aplicables por objeto de su actividad y ubicación geográfica, tanto los referidos a aspectos ambientales como de seguridad y salud en el trabajo o de otra índole.

El establecimiento de registros de los requisitos legales es una demostración de que los requisitos que aplican al emplazamiento de las instalaciones y proyectos de **SOCITRANSA**, son comprendidos por la Dirección.

#### b. OBJETIVOS Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

La Dirección de **SOCITRANSA**, con la colaboración del personal y demás agentes implicados, establece y documenta los objetivos del SIG, para todas las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización, incluyendo aquellos necesarios para cumplir con los requisitos del servicio; la definición de los objetivos se realiza de forma anual, en la reunión de Revisión del Sistema por la Dirección.

**SOCITRANSA** es consciente de que el establecimiento de un programa para la consecución de los objetivos marcados es un elemento clave para la implantación adecuada de un SIG. Por ello, la determinación de los objetivos de la calidad, ambientales y de seguridad y salud en el trabajo implica no sólo la concreción de objetivos y metas, sino también los responsables de alcanzar los mismos, los recursos financieros, operacionales y de actividad necesarios para alcanzarlos, los plazos previstos, los

aspectos ambientales significativos, los requisitos legales y otros, sus posibilidades tecnológicas y los puntos de vista del personal y de las partes interesadas.

Dichos objetivos serán medibles y coherentes con la Política del SIG de **SOCITRANSA**, se cuantificarán y, siempre que sea posible, se referirán a indicadores que permitan evaluar su cumplimiento.

Los objetivos así definidos quedarán plasmados en el documento “Objetivos del SIG”, mediante el establecimiento, siempre que sea posible, de la situación inicial de partida, la situación final deseada, el desglose del objetivo en metas parciales, las actuaciones necesarias para la consecución de las mismas y del objetivo en su globalidad, los responsables asignados, la frecuencia de seguimiento, el indicador que permita verificar el grado de cumplimiento del objetivo y los recursos asignados.

Con la periodicidad trimestral, definida en el objetivo, el responsable asignado realiza el seguimiento y medición de los Objetivos del SIG, procediendo a abrir las acciones correctivas que se puedan derivar de las desviaciones de los mismos. Con carácter anual, junto con la Revisión del Sistema por la Dirección, se verifica el grado global de cumplimiento y si fuera necesario se adoptan las medidas correctivas oportunas.

### c. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

La planificación asegura que los cambios organizativos se realizan de una forma controlada y que el SIG se mantiene actualizado durante estos cambios.

Cuando se presenten situaciones nuevas o que impliquen cambios en la organización tales como el desarrollo de nuevas técnicas o tecnologías que afecten al sistema productivo de **SOCITRANSA**, o bien se plantee la prestación de nuevos servicios en los que no existe experiencia previa, cambios organizativos, etc., se realizará una planificación contemplando los siguientes aspectos:

- Propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.
- Integridad del SIG.
- Disponibilidad de recursos.
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

## **8. APOYO**

### **a. RECURSOS**

#### **i. GENERALIDADES**

**SOCITRANSA** determina y proporciona los recursos necesarios para establecer, implementar y mantener el SIG y mejorar continuamente su eficacia, teniendo en cuenta las capacidades y límites de los recursos internos y las necesidades de proveedores externos.

**SOCITRANSA** revisa en la Revisión del Sistema por la Dirección la provisión de recursos necesarios.

#### **ii. PERSONAS**

**SOCITRANSA** asigna el personal adecuado para asegurar que aquellos que realizan un trabajo que afecta a la conformidad de los requisitos del servicio prestado son competentes puesto que disponen de la educación, formación, habilidades y experiencia adecuada, manteniendo registro de los mismos.

#### **iii. INFRAESTRUCTURAS**

**SOCITRANSA** determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la adecuada prestación del servicio. Esta infraestructura incluye:

- a) las oficinas, edificios, espacios de trabajo y servicios asociados
- b) la maquinaria y las herramientas de trabajo (incluido el hardware y el software)
- c) los elementos de protección individuales y colectivos
- d) servicios de apoyo auxiliares (tales como transporte o comunicación o sistemas de información).

El mantenimiento de las infraestructuras en propiedad o gestionadas por **SOCITRANSA**, que repercutan en la calidad del servicio se realiza según lo establecido en el Cuadro de Gestión CG01.

Cuando la realización de un servicio necesite unas condiciones especiales en cuanto a dotación de infraestructuras, estas se recogerán en la documentación correspondiente al servicio a realizar.

La Dirección de **SOCITRANSA** se compromete a identificar, proporcionar y mantener las infraestructuras

necesarias para realizar el servicio de conformidad con las especificaciones del cliente.

#### iv. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

**SOCITRANSA** identifica y gestiona los factores físicos y humanos del entorno de trabajo necesarios para lograr la conformidad con sus actividades realizadas.

Las actividades desarrolladas por **SOCITRANSA** no requieren condiciones especiales en el ambiente de trabajo para lograr la conformidad del servicio prestado con los requisitos especificados, salvo el orden, limpieza y correcta ventilación e iluminación de las diferentes zonas de trabajo y de los vehículos.

Los factores físicos y humanos influyen en la motivación, la satisfacción y las prestaciones del personal, incrementando potencialmente el funcionamiento de **SOCITRANSA**.

#### v. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Los equipos de seguimiento y medición utilizados en **SOCITRANSA** son, exclusivamente, tacógrafos tanto analógicos como digitales. Estos se encuentran sometidos a una sistemática de calibración / verificación, con la finalidad de asegurar la capacidad de las medidas, inspecciones y controles que con ellos se realizan, y de este modo poder garantizar la conformidad de la ejecución de los servicios prestados con los requisitos determinados, incluyendo los legales y reglamentarios aplicables.

El control de Equipos de Seguimiento y Medición propiedad de **SOCITRANSA**, y que repercuten en la calidad del servicio prestado se realiza según lo establecido en el **Cuadro de Gestión CG01**.

#### vi. CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

**SOCITRANSA** garantiza que los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y la conformidad de los servicios suministrados se mantiene y está a disposición de las personas pertinentes en la medida es que sea necesario.

Todos los responsables de los distintos departamentos asumen el deber de impulsar y mantener los requisitos del SIG en la medida en que les afecten. Además, fomentarán, con sus actitudes y acciones conductas entre su personal tendentes a aprovechar todas las ideas y conocimientos en la dirección de mejora continua.

Destacamos las siguientes acciones a fomentar:

- Entender los requisitos del SIG, aplicarlos y transmitirlos al personal a su cargo.
- Identificar y registrar cualquier incidencia relacionado con el SIG en el centro de trabajo, teniendo en cuenta siempre las exigencias implícitas o explícitas de las partes interesadas, y en particular de los clientes.
- Iniciar, recomendar o aportar soluciones a través de los canales establecidos.
- Estudiar y analizar las posibles acciones para prevenir la aparición de no conformidades relativas a la prestación de los servicios y al SIG.

#### b. COMPETENCIA

A través del CG01, **SOCITRANSA** establece la sistemática necesaria para:

- a) determinar las competencias y concienciación necesarias para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio prestado, y en general, del SIG;
- b) cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria;
- c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas;
- d) asegurar que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos; y
- e) mantener la información documentada apropiada de la educación, formación, habilidades y experiencia que asegure que las personas son competentes.

#### c. TOMA DE CONCIENCIA

Asimismo, **SOCITRANSA** utiliza la formación para hacer consciente a sus empleados de:

- a) la importancia del cumplimiento de la política y de los procedimientos y requisitos del SIG.
- b) los impactos ambientales significativos, actuales o potenciales de sus actividades y de los beneficios para el medio ambiente de un mejor comportamiento personal.
- c) sus funciones y responsabilidades en el logro del cumplimiento de la política y procedimientos, y de los requisitos del SIG incluyendo los requisitos relativos a la preparación y a la respuesta ante situaciones de emergencia.

- d) las consecuencias potenciales de la falta de seguimiento de los procedimientos de funcionamiento especificados.
- e) Los incidentes, y los resultados de investigaciones, que sean pertinentes para los trabajadores.
- f) La capacidad de alejarse de situaciones de trabajo que consideren que presentan un peligro inminente y serio para su salud, así como las disposiciones para protegerles de las consecuencias indebidas de hacerlo.

Teniendo siempre en consideración los diferentes niveles de responsabilidad, capacidad, escolarización y riesgo durante la ejecución de los trabajos asignados.

#### d. COMUNICACIÓN

La Dirección de **SOCITRANSA** asegura que se establecen y mantienen los procesos apropiados de comunicación dentro de la organización, de forma que ésta se efectúa considerando la eficacia del SIG.

Para ello se utilizan los siguientes medios:

- Tablones de anuncios.
- Comunicaciones verbales y reuniones informativas.
- Uso de la red informática y correo interno/externo.
- Consultas y comunicaciones escritas.

La comunicación interna implica no sólo a los empleados, sino también a contratistas, subcontratistas y proveedores y otros representantes de **SOCITRANSA**

De igual forma, **SOCITRANSA** desarrolla un procedimiento de comunicación entre las partes interesadas a la hora de identificar y evaluar los efectos y riesgos para la organización.

En el procedimiento P03: “Comunicaciones” se describe de forma detallada la sistemática de comunicación interna y externa empleada en **SOCITRANSA**, así como las vías de recepción, documentación y respuesta a las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas externas.

e. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

i. GENERALIDADES

La información documentada del SIG de **SOCITRANSA** incluye:

- a) Una declaración de la Política de la Calidad y Ambiental de **SOCITRANSA** expresada en el documento “Política del SIG”.
- b) Una definición de los objetivos, mediante el documento “Objetivos del SIG”.
- c) Un Manual Integrado de Gestión.
- d) La información documentada (documentos y registros) requerida por las normas de aplicación.
- e) La información documentada, incluidos los documentos y los registros necesarios que aseguran una eficaz planificación, operación y control de nuestros procesos.

A continuación, se indican los procedimientos y cuadros de gestión desarrollados como soporte del SIG de **SOCITRANSA**:

<b>CÓDIGO</b>	<b>TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO</b>
<b>P01</b>	Auditorías Internas
<b>P02</b>	No Conformidades y Acciones Correctivas
<b>P03</b>	Comunicaciones
<b>P04</b>	Control de la Información Documentada
<b>P05</b>	Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales, Peligros y Riesgos Laborales
<b>P06</b>	Contexto de la Organización y Análisis de Riesgos y Oportunidades
<b>P07</b>	Seguimiento y Medición de Riesgos y Oportunidades
<b>CÓDIGO</b>	<b>TÍTULO DEL CUADRO DE GESTIÓN</b>
<b>CG-01</b>	Control de Procesos Operativos y Soporte
<b>CG-02</b>	Control Operacional, Seguimiento y Medición de Aspectos Ambientales, Peligros y Riesgos Laborales
<b>CG-03</b>	Control de Criterios de Calidad

La interacción entre los procesos de **SOCITRANSA** se muestra en el Mapa de Procesos de la Organización.

ii. CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La creación, actualización y el control de la información documentada que conforma el SIG de **SOCITRANSA** se lleva a cabo de la forma indicada en el procedimiento P04: “Control de la información documentada”.

Este procedimiento asegura que:

- a) se aprueban los documentos, para verificar su conveniencia y adecuación, antes de su emisión;
- b) la información documentada es revisada y, cuando es necesario, actualizada y aprobada nuevamente;
- c) se identifican los cambios y el estado de revisión vigente;
- d) las versiones pertinentes de la información documentada aplicable están disponibles en los puntos de uso, donde y cuando se necesite;
- e) se controle su distribución, acceso, recuperación y uso;
- f) la información documentada esté protegida adecuadamente (contra pérdida de confidencialidad, uso inadecuado, deterioro, ...);
- g) los documentos de origen externo que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del SIG, se identifican y se controla su distribución;
- h) se previene el uso no intencionado de documentos obsoletos, aplicándoles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan archivados por alguna razón.
- i) La información documentada permanece conservada y a disposición, es decir, es fácilmente legible y recuperable.

## **9. OPERACIÓN**

### **a. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL**

La planificación, implementación y control de los procesos necesarios para la realización del servicio se encuentra definida en el presente MIG y es coherente con el resto de requisitos del SIG.

Para llevar a cabo esta planificación, **SOCITRANSA** ha determinado:

- a) los requisitos para el servicio,
- b) los criterios para los procesos y la aceptación de los servicios suministrados,
- c) la determinación de los recursos necesarios para la adecuada ejecución de los servicios contratados, indicados en el presente MIG y en el resto de la información documentada que forma parte del SIG,
- d) las actividades de seguimiento e inspección necesarias para asegurar la conformidad de los servicios realizados, indicadas en el presente MIG y en el resto de la información documentada que forma parte del SIG de **SOCITRANSA**,
- e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada para tener confianza en los procesos y demostrar la conformidad de los servicios con sus requisitos,
- f) identificación de aspectos ambientales, con las medidas de control existentes,
- g) Identificación de los peligros y riesgos laborales, con las medidas de control existentes.

**SOCITRANSA** en caso de producirse cambios en los procesos procederá a planificar los mismos y controlar su ejecución, tanto si son previstos como no previstos, revisando las consecuencias y tomando las acciones para mitigar cualquier efecto adverso.

En caso de cambios importantes en la estructura organizativa y/o en la sistemática de producción o prestación de servicios por parte de **SOCITRANSA**, la Dirección se encarga de reunir a los responsables de los distintos departamentos para llevar a cabo la nueva planificación de la realización del producto o servicio. Estas reuniones también pueden ser necesarias, en caso de que un cliente de **SOCITRANSA** lo solicite, la preparación de un plan de calidad que describa los procesos que **SOCITRANSA** le ofrece durante la ejecución del producto o servicio contratado.

En cualquiera de estos casos, la Dirección y/o el responsable designado se encarga de redactar un Informe con los asuntos tratados en dicha reunión, así como de los resultados o conclusiones de la misma y las acciones a tomar. Este informe queda archivado por un periodo mínimo de tres años, tras el cual puede destruirse.

Para el control operacional ambiental **SOCITRANSA** define a través del Cuadro de Gestión CG-02 las actividades de control operacional, seguimiento y medición de actuaciones en materia de gestión ambiental, con la finalidad de garantizar que las mismas se realizan en condiciones conformes a la Política y Objetivos del SIG establecidos por la Dirección.

La Dirección de **SOCITRANSA** desarrolla una acción permanente de seguimiento de la actividad preventiva con el fin de perfeccionar de manera continua las actividades de identificación, evaluación y control de los riesgos que no se hayan podido evitar y los niveles de protección existentes a las modificaciones que puedan experimentar las circunstancias que incidan en la realización del trabajo.

El Responsable de Administración, con la colaboración del Técnico de Prevención Interno, es el encargado de comprobar el cumplimiento de las actividades en materia de seguridad y salud en el trabajo.

- Documentos de trabajo, instrucciones o procedimientos existentes para definir la forma de desarrollar la actividad por los trabajadores de **SOCITRANSA** o por otros que actúen en su lugar.
- Los muestreos para examinar aspectos específicos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- La evaluación del comportamiento de los trabajadores para identificar prácticas inseguras de trabajo que puedan requerir corrección.
- El análisis de las actitudes del personal a todos los niveles.
- La evaluación periódica de la salud de los trabajadores. La vigilancia de la salud, concertada con el SPA, se realizará en el primer trimestre del año, o cuando se produzca la contratación de nuevos trabajadores.
- El análisis de la documentación y registros.
- La inspección sistemática de locales, instalaciones, máquinas y equipos, a través de las Verificaciones del Sistema, que consisten en un examen metódico y sistemático de al menos los

siguientes aspectos y requisitos del SIG en materia de seguridad y salud en el trabajo:

- Cumplimiento de las acciones preventivas establecidas a partir de las evaluaciones iniciales de riesgo de los distintos puestos de trabajo, o de las revisiones de dichas evaluaciones.
- Cumplimiento de las acciones correctivas establecidas a partir de la aparición de los casos de no conformidad, especialmente de aquellos casos en los que se ha producido un accidente.
- Cumplimiento de la existencia y uso de equipos de protección individual en cada puesto de trabajo.
- Revisión de instalaciones y locales, incluyendo los análisis, mediciones o muestreos ambientales necesarios para garantizar el cumplimiento de la legislación vigente.
- Cumplimiento del correcto mantenimiento de los equipos.
- Revisión de la formación impartida y seguimiento de su eficacia.
- Evaluación del comportamiento de los trabajadores en lo referente al cumplimiento de las indicaciones, instrucciones de trabajo o formación recibidas acerca del desempeño de su actividad.
- Cumplimiento de la correcta realización y resultados de la Vigilancia de la Salud.

El Responsable de Administración, con la colaboración del Técnico de Prevención Interno, es el responsable de efectuar dichas verificaciones, siendo requisito indispensable que el personal que participa en las verificaciones del sistema acredite, como mínimo, los requisitos de formación y experiencia exigidos en el art. 35 del Reglamento de los Servicios de Prevención (RD 39/1997). Los criterios de aceptación de todos los aspectos verificados son el cumplimiento o no de los requisitos establecidos para cada uno de ellos.

Del resultado de las verificaciones, el Responsable de Administración emite un “Informe de Verificación del Sistema de Gestión de SST” (Control Operacional), en donde se recogen todos los aspectos verificados, así como el resultado de dichas verificaciones y las acciones correctivas propuestas para la subsanación de las desviaciones detectadas.

Las desviaciones detectadas y acciones correctivas propuestas son revisadas por el Gerente y el Técnico de Prevención Interno (o persona externa a la Organización en quien delegue) (quien posee la cualificación y experiencia requeridas en el art. 37 del Reglamento de los Servicios de Prevención – RD 39/1997), quienes aprueban las mismas o proponen las correcciones que estiman necesarias. Dichas acciones correctivas / preventivas son tratadas de conformidad con lo establecido en el procedimiento correspondiente.

La periodicidad de las verificaciones del sistema se explica con detalle en el CG02.

#### b. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

##### i. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

A través de distinta información documentada del SIG, P03 “Comunicaciones”, **SOCITRANSA** ha determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) la información sobre el producto o el servicio;
- b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones que el cliente pueda solicitar;
- c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas, y utilizando la información obtenida sobre el nivel de satisfacción de los clientes;
- d) manipular o controlar la propiedad del cliente;
- e) establecer los requisitos para acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

##### ii. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

**SOCITRANSA** cuando determina los servicios que ofrece a sus clientes, se asegura, entre otros:

- a) que los requisitos para los servicios se definen, incluyendo:
  - cualquier requisito legal y reglamentario aplicable,
  - aquellos que **SOCITRANSA** haya considerado relevantes,
- b) que puede cumplir con el servicio que ofrece.

### iii. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

A través de diferente información documentada del SIG, en el CG01, **SOCITRANSA** establece la sistemática para revisar los anteriores requisitos antes de comprometerse a prestar el servicio al cliente.

Para ello, **SOCITRANSA** se asegura que:

- a) están definidos los requisitos del cliente, incluida la entrega y actividades posteriores;
- b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para la correcta producción o prestación del servicio;
- c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables;
- d) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y
- e) **SOCITRANSA** tiene capacidad suficiente para cumplir con los requisitos definidos;
- f) cualquier requisito adicional que **SOCITRANSA** considere oportuno.

Los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma son registrados convenientemente.

Cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos, **SOCITRANSA** confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación.

### iv. CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Del mismo modo, cuando se cambian los requisitos del servicio, **SOCITRANSA** se asegura de que la información documentada pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

#### c. DISEÑO Y DESARROLLO

No se realizan trabajos que requieran planificar y controlar el diseño y desarrollo de los mismos ya que todas las especificaciones para la realización de los servicios son proporcionadas por el cliente y aprobadas por el.

d. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS  
EXTERNAMENTE

i. GENERALIDADES

**SOCITRANSA** asegura que los productos y servicios adquiridos cumplen los requisitos de compra especificados a través del control aplicado a los proveedores de dichos productos o servicios. Este control consiste en una evaluación y selección de los proveedores de acuerdo con los criterios definidos por **SOCITRANSA** en el Cuadro de Gestión CG01; criterios que tienen en cuenta el posible impacto del producto o servicio adquirido en la prestación del servicio solicitado por el cliente, en el medio ambiente y en la seguridad y salud de los trabajadores, así como el impacto producido por los Accidentes de Seguridad Vial; todo ello de forma previa a la realización de la compra o subcontratación.

**SOCITRANSA** sólo comprará o contratará servicios a aquellos suministradores que hayan sido catalogados como aceptados. Esta selección se realizará en función de su capacidad para cumplir con los requisitos especificados, incluyendo el cumplimiento con el plazo de entrega.

ii. TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL

**SOCITRANSA** establece las verificaciones reflejadas en el Cuadro de Gestión CG-01 para asegurarse de que el producto comprado o el servicio suministrado cumple los requisitos de compra especificados.

Cuando **SOCITRANSA** o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, **SOCITRANSA** establece en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

iii. INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS

La sistemática seguida por **SOCITRANSA** para la realización de las compras y subcontrataciones se ha definido en el Cuadro de Gestión CG01. Los documentos de compra contienen información que describe de forma clara el producto o servicio solicitado, incluyendo, cuando es apropiado:

- a) Los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos.
- b) Los requisitos para la calificación del personal.
- c) Los requisitos del SIG.

Los documentos de compra deberán ser revisados y aprobados antes de su emisión, verificando que responden a los requisitos especificados y que se efectúan a los suministradores aceptados.

e. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

i. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**SOCITRANSA** planifica y lleva a cabo la producción bajo condiciones controladas, incluyendo, cuando es aplicable:

- a) la disponibilidad de información que describa las características del trabajo a ejecutar;
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario;
- c) el uso del vehículo apropiado;
- d) la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición;
- e) la implementación del seguimiento y de la medición (inspecciones de proceso);
- f) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos; y
- g) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del servicio.

Para ello, **SOCITRANSA** ha establecido el Cuadro de Gestión CG-01 en donde se indica la sistemática seguida para la ejecución y el control de los trabajos realizados y servicios prestados.

ii. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Las materias primas y materiales utilizadas por **SOCITRANSA** en la ejecución de servicios, están identificadas por el propio proveedor y, normalmente, se procede también internamente a su identificación.

El servicio prestado queda identificado mediante la información documentada generada y archivada durante el proceso de ejecución. Esta información documentada sirve, así mismo, para dejar constancia del estado de las distintas entregas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando la trazabilidad sea un requisito establecido, **SOCITRANSA** establecerá el control y registro que identifique de forma única el producto y mantendrá la información documentada pertinente.

### iii. PROPIEDAD DEL CLIENTE O PROVEEDORES EXTERNOS

La propiedad del cliente que SOCITRANSA puede manejar son los datos de carácter personal de dichos clientes, así como también de proveedores y empleados, regulados por la Ley 3/2018 Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) de 5 de diciembre; así como, los objetos perdidos por usuarios durante la prestación de los servicios en los vehículos de la empresa.

**SOCITRANSA** asegura la adecuada identificación, verificación, protección y salvaguarda de los datos de carácter personal y documentos propiedad del cliente, mediante el cumplimiento de los requisitos y disposiciones establecidas en la legislación de referencia y en el Documento de Seguridad que mantiene en vigor, cuando sea de aplicación. En caso de que se pierdan o deterioren, o de algún modo se consideren inadecuados para su uso, el Responsable de Administración comunica al cliente esta circunstancia, guardando el registro correspondiente, y cuando la incidencia es responsabilidad de **SOCITRANSA** queda registrada en un informe de No Conformidad, según se establece en el procedimiento P02.

**SOCITRANSA** define a través del Protocolo de Gestión de Objetos Perdidos las actuaciones a seguir en el caso de que un trabajador o cualquier persona que trabaje para alguna empresa que preste servicios complementarios a la Organización encuentren un objeto en alguno de nuestros vehículos.

### iv. PRESERVACIÓN

**SOCITRANSA** preserva la documentación manejada durante la prestación del servicio y la entrega al cliente. Esta preservación incluye la transmisión de la información y su protección.

### v. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

**SOCITRANSA** ha establecido el P03 en donde se indica la sistemática seguida para la definición de las actividades posteriores a la entrega, teniendo en cuenta:

- a) los requisitos legales y reglamentarios aplicables;
- b) las consecuencias potenciales no deseadas;
- c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de los servicios;
- d) los requisitos del cliente; y

e) la retroalimentación del cliente.

#### vi. CONTROL DE LOS CAMBIOS

Cuando se cambian los requisitos para la prestación de servicios, **SOCITRANSA** se asegura la conformidad con los requisitos. **SOCITRANSA** conservará la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, la autorización del cambio y cualquier acción necesaria.

#### f. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

**SOCITRANSA** realiza la liberación de los servicios prestados una vez se han completado los requisitos de los mismos.

Para ello, se ha establecido el CG01 en donde se indica la sistemática seguida para la liberación de los servicios y la información documentada para evidenciar la conformidad con los criterios de aceptación y la trazabilidad a las personas que autorizan dicha liberación.

#### g. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

**SOCITRANSA** ha establecido el procedimiento P02 “No Conformidades y Acciones Correctivas” para definir la sistemática de control de las salidas no conformes.

#### h. PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

En el Plan de Emergencias Ambiental se encuentran identificados los accidentes potenciales y situaciones de emergencia, y la respuesta para prevenir o reducir los impactos ambientales que puedan estar asociadas a estas situaciones. Todas las situaciones de emergencia que han tenido lugar se registran como una No conformidad en el SIG.

Desde el punto de vista de la Seguridad y Salud en el Trabajo, los Planes de Emergencia son elaborados por el SPA. El Plan de Emergencia pretende conseguir que cualquier incidente que pueda afectar a las instalaciones de **SOCITRANSA** tenga una incidencia mínima o nula sobre las personas (contratas, subcontratas, visitantes y empleados), las propias instalaciones y la continuidad de las actividades.

Para conseguirlo, debe lograrse la coordinación, en tiempo y lugar, en caso de emergencia, de las personas afectadas y los medios de protección existentes de tal manera que se usen eficazmente para lograr, según la emergencia:

- Una rápida evacuación de los locales.
- El control de la emergencia.
- La limitación de los daños materiales.

A través de los Planes de Emergencia de SST elaborados por el SPA, se procede a analizar las situaciones de emergencia, el inventario de medios de actuación disponibles, y la confección de las consignas de actuación para el personal de las instalaciones. Se difunden entre el personal las consignas de actuación establecidas en el Plan de Emergencia. La evaluación de la eficacia del Plan de Emergencias de SST correrá a cargo del SPA mediante el método que este determine.

Al menos una vez cada 12 meses, se realizará una verificación de la eficacia de las medidas previstas en el Plan de Emergencia Ambiental, bien a través de un cuestionario al 33% del personal en activo, en el que se le formularán determinadas cuestiones relativas a las actuaciones a realizar en el supuesto de que ocurran algunas de las situaciones identificadas en el Plan de Emergencias.

Las respuestas recibidas a este cuestionario serán analizadas por Gerencia. Junto con la Revisión del Sistema por la Dirección se emitirán las conclusiones y recomendaciones relativas a los resultados obtenidos y si fuera necesario se arbitrarán las oportunas medidas correctivas y preventivas necesarias.

O bien, a criterio de Gerencia, se podrá realizar un simulacro de emergencia para cada uno de los posibles accidentes ambientales identificados en el Plan de Emergencia, y en el que se comprobará:

- Entrenamiento del personal de cada centro de trabajo en las medidas de actuación previstas.
- Revisión del propio Plan de Emergencia, para verificar su adecuación.
- Medición de tiempos, tanto de evacuación como de intervención.

Su preparación correrá a cargo del Responsable de Administración quien determinará:

- Fecha, hora y tipo de siniestro a simular.
- Metodología y equipo responsable de la evaluación del simulacro.
- Nivel de información al personal.

Las conclusiones e incidencias de cada simulacro realizado se plasmarán en un informe, que servirá de base para la revisión de los Planes de Emergencia y para su análisis en la Revisión del Sistema por la Dirección.

### i. GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

**SOCITRANSA** cumple los requisitos de gestión de la calidad de servicio según lo definido en el CG-03, garantizando la realización de las siguientes etapas:

1. Identificación de las expectativas explícitas e implícitas de los clientes en cuanto a la calidad del servicio de TPP.
2. La contemplación de las limitaciones legales, políticas, financieras, técnicas y otras.
3. La identificación de los niveles de calidad existentes y las áreas de mejora potenciales.
4. La definición de los objetivos teniendo en cuenta criterios de calidad medibles.
5. La medición del nivel de prestación.
6. La puesta en marcha de acciones correctoras, es decir: mejora del nivel de prestación o revisión de los objetivos.
7. La evaluación de la percepción por el cliente de la calidad producida para servir de base al punto 8 siguiente.
8. La elaboración y la puesta en marcha de planes de acción apropiados para reducir las desviaciones entre:
  - la calidad producida y la calidad percibida;
  - la calidad esperada y la calidad percibida.

### j. DEFINICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

**SOCITRANSA** define la calidad de servicio ofrecida mediante los criterios de calidad de servicio percibidos desde el punto de vista del cliente. Para influenciar la percepción de la calidad por los clientes según el modo de transporte, el entorno y nuestra Organización.

Los criterios de calidad seleccionados por **SOCITRANSA** para definir la calidad de servicio TPP en transporte discrecional nacional e internacional son:

#### 1. Servicio ofertado:

##### 1.3 Explotación:

- 1.3.3 Grado de ocupación.

##### 1.4 Adecuación a las necesidades:

- 1.4.2 Disponibilidad de itinerarios alternativos / conductores alternativos.

- 1.4 Adecuación a las necesidades del servicio de referencia.

**2. Accesibilidad:**

- 2.2 Accesibilidad interna.

**3. Información:**

- 3.2 Información relativa al viaje en condiciones normales.
- 3.3 Información relativa al viaje en condiciones anormales.

**4. Duración:**

- 4.2 Cumplimiento de horarios / frecuencias:

- 4.2.1 Puntualidad

**5. Atención al cliente:**

- 5.1 Compromiso:

- 5.1.1 Orientación al cliente.

- 5.2 Relación con los clientes:

- 5.2.1 Consultas.
- 5.2.2 Reclamaciones.

- 5.3 Personal.

- 5.4 Asistencia

- 5.4.2 Cuando el cliente necesita ayuda.

**6. Confort:**

- 6.3 Confort del viaje:

- 6.3.1 Conducción.

6.4 Condiciones ambientales:

- 6.4.3 Limpieza.

**7. Seguridad:**

7.2 Prevención de accidentes.

**8. Impacto medioambiental:**

8.1 Contaminación:

- 8.1.7 Residuos.

8.2 Recursos naturales:

- 8.2.1 Consumo de energía.

Los criterios de calidad seleccionados por **SOCITRANSA** para definir la calidad de servicio TPP en transporte regular nacional (transporte compartido y a demanda) e internacional son:

**1. Servicio Ofertado:**

1.3 Explotación:

- 1.3.3 Grado de Ocupación

1.5 Fiabilidad del autobús y de la línea.

**2. Accesibilidad.**

**3. Información:**

3.2 Información general sobre el viaje en condiciones normales

**4. Duración:**

- 4.2.1 Cumplimiento de horarios. Puntualidad.

**5. Atención al cliente:**

- 5.1.1. Personal: Atención a los usuarios.

- 5.2.2 Relación con el cliente: Encuestas y Reclamaciones.

**6. Confort:**

- 6.3.1 Confort del viaje. Desempeño del conductor.
- 6.4.1 Calidad del aire.
- 6.4.3 Condiciones ambientales: Limpieza y mantenimiento.
- 6.4.6 Ruido

**7. Seguridad:**

- 7.1.1 Prevención y control de siniestros (incidentes y accidentes).
- 7.1.2 Iluminación.
- 7.2.3 Protección activa de las personas.

**8. Impacto Ambiental:**

8.1 Emisiones contaminantes.

- 8.1.7 Residuos.
- 8.2.1 Recursos naturales. Consumo de energía.

## 10. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### a. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

#### i. GENERALIDADES

**SOCITRANSA** ha establecido en este MIG, así como en el resto de la información documentada que integra el SIG:

- Qué necesita seguimiento y medición:
  - Los procesos definidos en el mapa de procesos.
  - Los aspectos medioambientales.
  - Los criterios de calidad.
  - Los peligros y riesgos laborales.
- Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios:
  - Los procesos definidos en el mapa de procesos a través del cuadro de mando de los indicadores de proceso.
  - Los aspectos medioambientales a través de los indicadores definidos en la Evaluación de Aspectos Ambientales.
  - Los criterios de calidad a través de los indicadores definidos en el CG03.
  - Los peligros y riesgos laborales a través de los indicadores de SST.
- Cuando se debe llevar a cabo el seguimiento y la medición:
  - El seguimiento se realizará (al menos) trimestralmente siempre que sea factible, y, en el caso de los aspectos ambientales, semestralmente o incluso con carácter anual.
- Cuando se debe analizar y evaluar los resultados.
  - **SOCITRANSA** evalúa el desempeño y la eficacia del SIG en la Revisión por la Dirección, conservando dicha información documentada como evidencia de los resultados.

#### ii. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Dado que la evolución de la satisfacción del cliente es una medida del grado de implantación y de la efectividad del SIG, **SOCITRANSA** ha establecido una sistemática para su medición a través de dos fuentes de información, que son:

- la recogida, análisis y tratamiento de todas las quejas y reclamaciones formuladas por sus clientes y usuarios, siguiendo para ello la sistemática establecida en el Cuadro de Gestión CG01.
- la realización de encuestas de satisfacción a los clientes y usuarios, cuya sistemática y valoración de los resultados se detalla también en el Cuadro de Gestión CG01.

### iii. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

**SOCITRANSA** procede al análisis y evaluación de los datos en las revisiones por la dirección, y proporciona a **SOCITRANSA** información necesaria para:

- demostrar la conformidad con los requisitos del servicio;
- el grado de satisfacción del cliente;
- el desempeño y la eficacia del SIG;
- la eficacia de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades;
- el desempeño de los proveedores externos; y
- la necesidad de mejora continua del SIG.

**SOCITRANSA** determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SIG, incluyendo los datos generados como resultado del seguimiento y medición, así como de otras fuentes pertinentes (informes de no conformidad, acciones correctivas, encuestas de satisfacción, compras, pedidos de clientes, etc.).

Una vez recopilados los datos y registros anteriormente citados y cualquier otra información relevante, en la reunión para la Revisión del Sistema por Dirección se lleva a cabo el análisis de los mismos, con el objeto de determinar la causa de los problemas y por lo tanto proporcionar acciones correctivas para subsanar las deficiencias detectadas, y planificar oportunidades de mejora en el SIG y en la Organización.

### iv. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO

**SOCITRANSA** evalúa semestralmente el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y de todos aquellos requisitos que suscriba, mediante el formato “Evaluación de Cumplimiento Legal”, en caso de detectarse algún tipo de incumplimiento al respecto se procederá a emprender las acciones necesarias para subsanarlo, tal y como se explica en el P02.

b. AUDITORIA INTERNA

**SOCITRANSA** realiza, a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el SIG:

- a) es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las normas de aplicación y con los requisitos del SIG establecidos por **SOCITRANSA**, y
- b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

A través del procedimiento P01, **SOCITRANSA** define las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías, asegurando su objetividad e imparcialidad, así como la sistemática seguida para informar de los resultados y mantener la información documentada.

c. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Dirección de **SOCITRANSA** realiza, con la estrecha colaboración de los distintos Responsables de Departamento, la Revisión del Sistema de Gestión con la finalidad de asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alienación con la dirección estratégica de **SOCITRANSA**.

La Revisión del Sistema se realiza anualmente. No obstante, cuando se detecte un problema grave y/o se produzcan cambios en la organización o en los procesos, la Dirección de **SOCITRANSA** decidirá la necesidad de una reunión extraordinaria de revisión. Durante la reunión de Revisión del Sistema se analizarán los datos del sistema de gestión que servirán como base para evaluar los puntos en los que pueda realizarse la mejora continua del sistema. Los datos analizados son como mínimo los siguientes:

1. Revisión y adecuación de la Política del SIG.
2. Estado de las acciones que se deciden llevar a cabo en revisiones por la Dirección anteriores a la fecha.
3. Cambios en las cuestiones externas e internas que pudieran afectar al SIG.
4. Cambios en las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluidos los requisitos legales y otros requisitos.
5. Aspectos ambientales significativos. Identificación de peligros y de los procesos de evaluación de los riesgos. Actualización de los mismos, si procede.
6. Riesgos y oportunidades.
7. Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.
8. Grado en el que se han logrado los objetivos.
9. Establecimiento de los objetivos.

10. Información sobre el desempeño y la eficacia del SIG. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios. Resultados de Seguimiento y Medición. Análisis del grado de cumplimiento de los indicadores de proceso definidos.
11. No conformidades y acciones correctivas llevadas a cabo.
12. Cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.
13. Resultados de la última auditoría externa.
14. Resultados de la última auditoría interna.
15. Desempeño de los proveedores externos.
16. Adecuación de los recursos. Identificación de necesidades de recursos técnicos, humanos e infraestructura. Formación; valoración de las actividades formativas impartidas y detección de nuevas necesidades.
17. Resultados de la participación y consulta.
18. Revisión y adecuación del Plan de Emergencias. Actualización del mismo, si procede.
19. Estudio de los resultados finales de cualquier investigación de incidentes.
20. Resultados de Vigilancia de la Salud.
21. Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.

El Responsable de Administración levantará acta de la reunión redactando todos los temas a tratar, así como todas las decisiones, actuaciones y acuerdos tomados. En particular ha de contemplar las decisiones y actuaciones relativas a:

- las conclusiones sobre la conveniencia, adecuación y eficacia continuas del sistema de gestión;
- las decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora, incluida la integración del sistema de gestión con otros procesos de negocio si fuera necesario;
- las acciones necesarias cuando no se hayan logrado los objetivos;
- cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión incluidos los recursos;
- la necesidad de recursos, y
- cualquier implicación para la Dirección Estratégica de la organización.

La información de entrada estudiada y analizada en la revisión del sistema por la dirección incluye toda la necesaria para garantizar la eficacia del sistema de gestión.

Los responsables de cada proceso (Rbles. de Departamento, etc.) aportarán la documentación necesaria para el análisis de los puntos anteriormente citados, con la antelación suficiente, al Responsable de Administración, quien se encarga de revisar dicha documentación y complementarla con aspectos

específicos del sistema.

Del resultado de cada revisión, el Responsable de Administración levanta acta, que se revisa y aprueba por la Dirección, en la que se recogen todos los puntos tratados, las decisiones y medidas adoptadas (oportunidades de mejora), los responsables de ejecutarlas, el período para la implantación, y si fuera el caso, los recursos o los métodos para llevarlas a cabo.

Una vez aprobada el acta de Revisión del Sistema, el Responsable de Administración distribuye copia a cada uno de los asistentes, así como todas personas implicadas de forma directa en la consecución de los objetivos establecidos en el documento “Objetivos del SIG”.

## **11.MEJORA**

### **a. GENERALIDADES**

**SOCITRANSA** define y selecciona las oportunidades de mejora y las implementa a través de Planes de Mejora u Objetivos.

### **b. INCIDENTES, NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA**

**SOCITRANSA** asegura que el producto o servicio que no sea conforme con los requisitos se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Además, se determinarán las causas inmediatas y básicas de la aparición real o potencial de daños a la salud de los trabajadores o materiales, aparecidos durante el desempeño del trabajo, para evitar la repetición de hechos similares.

Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme están definidos en el procedimiento P02.

**SOCITRANSA** mantiene información documentada de la naturaleza de las no conformidades e incidentes y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

Cuando se corrige un producto no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya haya comenzado su uso, se actuará tomando acciones apropiadas a los efectos reales o potenciales de la no conformidad.

De igual forma, a través del procedimiento P02, **SOCITRANSA** define la responsabilidad y autoridad para mitigar algunas consecuencias provenientes de no conformidades e incidentes.

**SOCITRANSA** ha establecido el procedimiento P-02 donde define la sistemática para tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades e incidentes con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas tomadas por **SOCITRANSA** son apropiadas a los efectos de las no conformidades e incidentes encontrados.

Dicho procedimiento define los requisitos para:

- a) Investigar el incidentes/accidentes y/o revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes);
- b) determinar las causas del incidente o de la no conformidad;
- c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar la no repetición de las no conformidades o incidente detectados;
- d) Revisar las evaluaciones existentes de los riesgos para la SST y otros riesgos, según sea apropiado
- e) determinar e implementar las acciones necesarias;
- f) evaluar los riesgos de la SST que se relacionan con los peligros nuevos o modificados, antes de tomar acciones;
- g) registrar los resultados de las acciones tomadas;
- h) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas;
- i) actualizar los riesgos y oportunidades determinados en la planificación; y
- j) hacer cambios en el SIG, si fuese necesario.

c. MEJORA CONTINUA

**SOCITRANSA** mejora continuamente la eficacia del SIG mediante el uso de la Política, los objetivos definidos en el documento “Objetivos del SIG”, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y la Revisión por la Dirección.