

## POLITICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

*La Calidad y el respeto por el Medio Ambiente en los servicios desarrollados por la empresa cuya actividad es la realización de SERVICIOS DE TRANSPORTE DE VIAJEROS Y TRANSPORTE ESCOLAR forma parte importante en las decisiones de la Dirección de AUTOCARES CAPELA S.L. Por tanto, existe una Política de Calidad y Medio Ambiente basada en las siguientes directrices:*

- Satisfacer totalmente a nuestros clientes mediante la realización de servicios que cumplen estrictamente los requisitos y necesidades de Calidad establecidos contractualmente.
- Demostrar a nuestros clientes actuales y potenciales nuestra capacidad para realizar actuaciones siempre conformes con la calidad requerida y fruto de una gestión ambiental adecuada.
- Cumplir en todo momento las exigencias de la legislación y la normativa vigente que le sea de aplicación a nuestra organización, tanto derivados intrínsecamente de la actividad como medioambientales y otros requisitos que la organización suscriba.
- Promover la mejora continua de las actividades en el ámbito de su relación con la calidad y el medio ambiente y establecer el compromiso de prevención de la contaminación y minimización de los impactos medioambientales derivados, evaluándose por anticipado las repercusiones de cualquier nuevo desarrollo sobre estas variables.
- Adoptar todas aquellas medidas que entren dentro de las posibilidades de la empresa para la prevención de accidentes que puedan tener repercusiones para la salud humana y el medio ambiente.

Para ello, AUTOCARES CAPELA S.L. cuenta con el compromiso de todos y cada uno de los integrantes de la estructura (operarios, mandos intermedios y directivos). A tal fin, ha desarrollado e implantado el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente contenido en este Manual en conformidad con los requisitos de las Normas UNE-EN-ISO-9001:2008 y UNE-EN-ISO 14001:2004.

La Dirección asume la responsabilidad de la gestión de la empresa ante los clientes garantizando la adaptación de las condiciones del servicio y animando a través de la mejora continua, la consecución de los resultados que impulsen la buena marcha de la empresa y sean garantía de futuro. La Dirección de AUTOCARES CAPELA S.L. mediante un apropiado plan de motivación, y adiestramiento, se asegurará de que su política de calidad y medio ambiente es entendida y aceptada por todo el personal, y con el concurso de auditorías internas verificará que el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente mantiene su eficacia y adecuación.

Cualquier persona de AUTOCARES CAPELA S.L. cuyas actividades puedan directa o indirectamente verse afectadas por los requisitos contenidos en este Manual, está obligada al cumplimiento estricto de los mismos.

Fdo.- Elias Paz Álvarez  
 Gerente

## 1. INICIO Y FIN DE JORNADA

Recomendaciones y obligaciones respecto a:

- **Comprobación de documentación al subir al vehículo**
- **Documentación del vehículo**
  - Permiso de Circulación
  - Ficha Técnica (tarjeta de ITV)
  - Tarjeta de transporte (original)
  - Recibo del pago del seguro obligatorio y para trabajadores
  - Certificado revisión del tacógrafo
  - Permiso intracomunitario, si procede
  - Autorizaciones de servicio
- **Documentación del transporte**
  - Albaranes y Partes de trabajo
  - Discos para tacógrafo y los 7 últimos días o si está excluido para distancias menores a 50 km recordar llevar el certificado de haber estado exento para el caso en el que se precise llevar el disco.
  - Impresos de Declaración Amistosa de Accidente
  - Tarjetas de combustible o viaje, si te las han asignado
- **Documentación del conductor**
  - Documento Nacional de Identidad (DNI)
  - Permiso de conducción en vigor
  - Tarjeta de asistencia sanitaria
- **Otros documentos**
  - Permiso del país de destino si es no comunitarios
  - Mapas de carreteras actualizados
- **Comprobación de elementos auxiliares**
- **Elementos de seguridad**
  - Extintores en correcto estado
  - Martillos rompe cristales señalizados
  - Prenda fluorescente para uso en emergencia
- **Elementos de indicación**
  - Paneles naranjas, si procede
  - Triángulos de emergencia
  - Trapo rojo, indicativo de exceso de longitud
- **Elementos de fijación**
  - Calzos
  - Correas, cuerdas, cables
- **Elementos de reparación**
  - Caja de herramientas
  - Bombillas de repuesto
  - Gato hidráulico
  - Llave de ruedas
- **Otros elementos**
  - TELÉFONO MÓVIL
  - Linterna, guantes, trapos limpios
  - Una libreta para notas y bolígrafos o rotuladores
- **Controles del vehículo**
  - Niveles de líquidos y detección de pérdidas de agua y aceite
  - Presiones de aceite y de aire
  - Espejos retrovisores
  - Funcionamiento de los frenos y de la señalización exterior
  - Estado de neumáticos (presión y dibujo) y carrocería
  - Limpieza general del vehículo (interior y exterior)

## 2. PAUTAS MEDIOAMBIENTALES

Comportamientos medioambientales

- No viertas sustancias peligrosas (sólidas o líquidas) en las alcantarillas de la instalación en la que te encuentres.
- Cuando circules por núcleos urbanos, extrema las precauciones para producir las mínimas molestias (ruido, velocidad, etc.).
- Si generas algún residuo eres el responsable de su limpieza y retirada a los lugares adecuados, debiendo dejar la zona limpia de materiales y residuos.
- Controla los gases del vehículo: si saca demasiado humo avisa al Responsable de Calidad y Medioambiente.

Algunas recomendaciones para ahorrar combustible:

- Cuando arranques el vehículo
  - No calientes el motor parado, hazlo circulando y sin forzarlo en los primeros kilómetros
  - Si lo fuerzas en frío, originarás consumos excesivos, averías y desgastes prematuros (exígele poco a poco)
- En cuanto a la velocidad
  - Mantén la aguja del cuentarrevoluciones en la zona económica
  - No aumentes revoluciones si no es necesario
  - Procura no sobrepasar los 90 Km/h
  - Circula a velocidad constante, sin aceleraciones bruscas
- En cuanto a la aerodinámica
  - Si circulas a más de 60 Km/h con los cristales bajados, el consumo aumenta un 5%
- Vigila el mantenimiento
  - Una presión de neumáticos baja aumenta el consumo
  - Vigila las luces de alarma del salpicadero



## 3. DURANTE EL VIAJE

- **Conducción**
  - Compruebe que no exista ningún objeto en el pasillo central, que los objetos personales de pasajeros o equipajes de mano se encuentren situados en porta equipajes o reddecillas y que no puedan caer al suelo. En caso contrario, indique al pasajero la obligatoriedad de llevarlo a cabo.
  - Si el autocar se encuentra equipado con cinturones de seguridad, los pasajeros deberán emplearlo. En caso contrario, indique al pasajero la obligatoriedad de llevarlo a cabo.
  - No se debe fumar en el interior del autobús.
  - Conduzca respetando el Código de la Circulación y estas normas básicas.
  - Si hay algún problema o incidente, llama inmediatamente al Responsable de Calidad y medioambiente.
  - Tu comportamiento en la carretera puede alargar la vida útil del vehículo y repercute en la buena imagen de la empresa.
- **Descansos**
  - Se deben realizar cada 4 horas de conducción, según la legislación vigente.
- **Repostaje**
  - Antes de salir de viaje repostar en la estación de servicio de las instalaciones. Si por cualquier circunstancia has de repostar, paga y pide comprobante.
- **Controles en ruta**
  - Funcionamiento de los frenos.
  - Mirar, con precaución, las alarmas e indicadores del salpicadero.
- **Comunicaciones**
  - En el caso de que una situación implique un retraso (accidentes, caravana, atascos, desorientación), llamar al Responsable de Servicios.
  - Cuando se presente algún problema, incidencia o emergencia o tengas alguna duda, llama al Responsable de Servicios.
- **Precauciones**
  - Ten el vehículo siempre a la vista si paras a comer, repostar, etc.
  - Precaución especial con el tacógrafo, ya que las sanciones relacionadas con este aparato son altas.
  - Si detectas anomalías mecánicas (ruedas, pérdidas, etc.) hazlo saber al Responsable de Servicios.
- **IMPORTANTE:**
  - Mientras conduces no debes realizar otras actividades: comer, leer, llamadas telefónicas, etc.



## 4. EMERGENCIAS/CONTRATIEMPOS

- **Medidas de orden general**
  - Detén el vehículo donde no haya peligro para la circulación y señaliza la parada. De ser necesario, desvíala el tráfico y/o corta la circulación.
  - Recuerde que dispone de botiquín, extintores, martillos rompecristales y apertura de seguridad de puertas y memorice los lugares exactos de ubicación. Esta apertura debe emplearse con el vehículo parado.
  - Para el motor. No fumes ni produzcas chispas en las cercanías.
  - No se arriesgue innecesariamente
  - Mantén a las personas ajenas alejadas del peligro.
  - Ponte del lado del viento para no resultar afectado por los vapores.
  - Solicita auxilio sin abandono del lugar del siniestro.
  - Llama al teléfono de emergencia (Agentes de la Autoridad, Bomberos,...) y al Responsable de Servicios.
  - Recuperar la documentación relativa al vehículo
- **Averías**
  - Detén el vehículo donde no haya peligro para la circulación y señaliza la parada.
  - Llama al Responsable de Servicios.
  - Detecta la avería e intenta repararla con los medios propios (herramientas y repuestos). Si no es posible lo anterior, comunicaselo al Responsable de Servicios y espera instrucciones.
- **Accidentes**
  - Intenta detener el vehículo donde no haya peligro para la circulación y señaliza la parada.
  - Comprueba los posibles daños del vehículo y evalúa las posibilidades de continuar.
  - Si los daños no lo impiden, vuelve a circular normalmente.
  - Si hay daños graves, llama al Responsable de Servicios, comunica el accidente y espera instrucciones.
  - Si hay terceras partes implicadas (choques) rellena el PARTE EUROPEO DE ACCIDENTE (declaración amistosa de accidente) siguiendo los consejos que se dan en el mismo.
- **Multas**
  - Si te paran y tienes motivos para pensar que te van a sancionar, compórtate con serenidad e intenta dar explicaciones razonadas del hecho. No te violentes.
  - Pide que te comprenda y no te enfrentes, puede que consigas algo.
- **Robos**
  - En caso de robo, presenta la denuncia con rapidez y avisa al Responsable de Servicios.

## 5. SEGURIDAD EN CARRETERA

1. Antes de salir, asegúrate de **tener bien planificado el recorrido** o la ruta.
2. Evita atravesar núcleos urbanos o zonas residenciales, en caso necesario extrema las precauciones.
3. Mantén en correcto estado y usa adecuadamente todos los **elementos de protección** de tu vehículo.
4. Mantén la **atención en todo momento**: la conducción es una actividad compleja que requiere altos niveles de concentración y de alerta de todos los sentidos (especialmente la vista).
5. La conducción de un vehículo de pasajeros supone una **mayor responsabilidad**: la pérdida de control o cualquier incidente puede desencadenar graves accidentes.
6. Compórtate con **prudencia**, para valorar y adaptarte a las circunstancias propias, a las del vehículo y a las de la vía.
7. Tus **buenas maneras** en la carretera aumentan la seguridad y mejoran la imagen social de la profesión.
8. La carretera exige **observación y anticipación**: prever los movimientos de los demás, evitando ser sorprendidos y reaccionando de forma adecuada y segura.
9. Respetar los **límites de velocidad** (aunque no te parezcan oportunos) así como el resto de señales de tráfico o indicaciones de los agentes de tráfico

Firmo la presente conforme me comprometo a cumplir la Buenas Prácticas aquí expuestas en los trabajos realizados para AUTOCARES CAPELA, S.L.

**Empresa:**

**Nombre:**

**Firma:**

**Fecha:**