

**CEVESA** dispone de un Sistema Integrado de Gestión por el que controla y revisa todas las actuaciones con posible repercusión sobre la calidad, el medio ambiente, la eficiencia energética y la prevención de riesgos laborales.

Dicho sistema sigue las directrices marcadas por las Normas UNE-EN-ISO 14001 y UNE-EN-ISO 9001, UNE EN ISO 45001 y UNE-EN-ISO 50001.

Para fomentar la comunicación y participación activa de todo el personal que integra la organización, se informa de los principales objetivos par el año 2021 y el resultado de los principales indicadores de desempeño de la empresa del año 2020:

### **Objetivos 2021:**

#### **Calidad:**

- Mejorar el sistema de evaluación y desempeño de los conductores para que revierta en un mejor servicio a los clientes y usuarios.
- Mejorar la información disponible para los usuarios a través de nuevas aplicaciones y mejor visualización de la página web.

#### **Medio Ambiente – Eficiencia energética**

- Reducir el consumo de combustible y emisiones de la flota.
- Mejorar la formación en gestión de residuos en el taller, para reducir las incidencias en segregación de residuos, si la situación lo permite
- Mejorar la información sobre el beneficio ambiental del transporte colectivo a nuestros usuarios.

#### **Seguridad – PRL.**


- Mantener la tasa de contagios de COVID 19 en el ámbito empresarial a 0.
- Mejorar la formación e información de los trabajadores en hábitos saludables si la situación lo permite.
- Mantener la siniestralidad con respecto al año 2020.



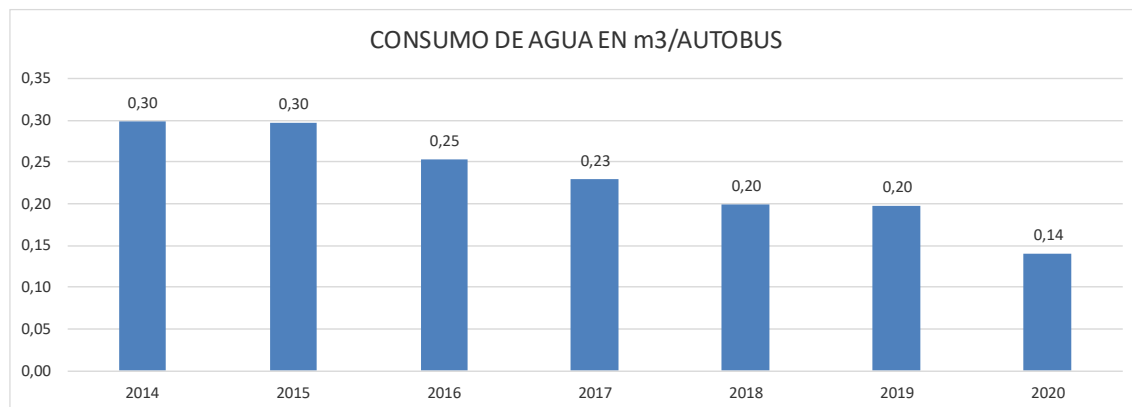
## COMUNICADO A LOS TRABAJADORES

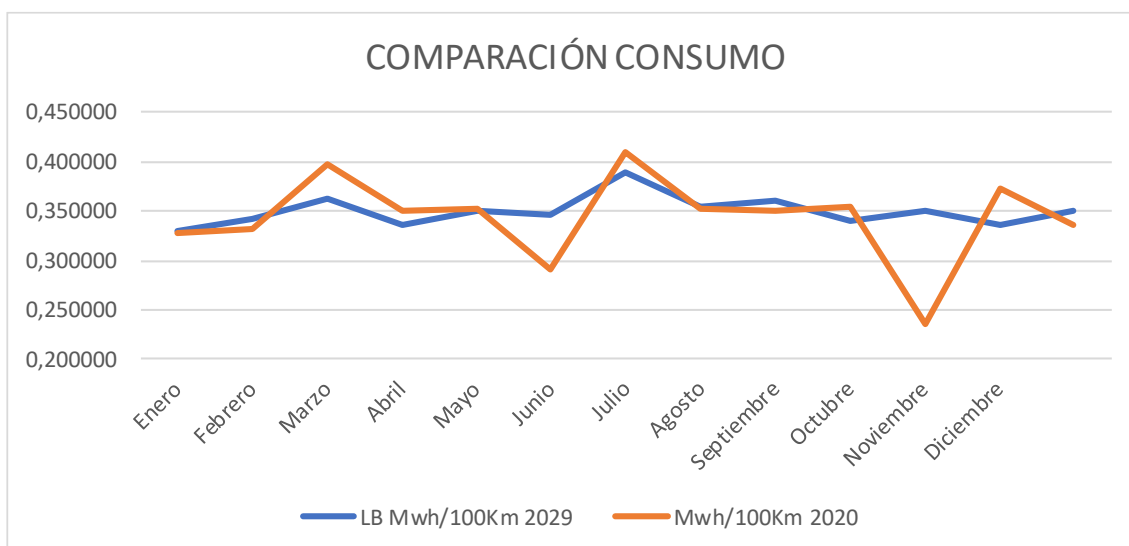
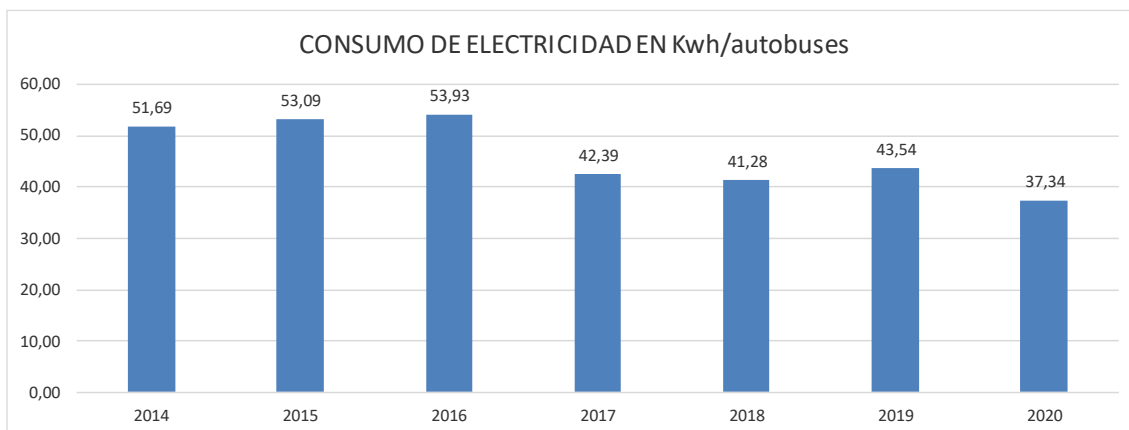
### DESEMPEÑO:

### CALIDAD:

|  |       | ANALISIS DE RECLAMACIONES |            |               |
|---|-------|---------------------------|------------|---------------|
| FECHA DE ESTUDIO:   |       | 2020                      |            |               |
| TIPO DE RECLAMACIÓN   | CLAVE | TOTAL 2019                | TOTAL 2020 | % COMPARATIVA |
| Adelanto o retraso en salida  | 1     | 5                         | 4          | -20,0%        |
| Retraso en llegada  | 2     | 12                        | 8          | -33,3%        |
| No realizar parada o destino  | 3     | 173                       | 89         | -48,6%        |
| Avería  | 4     | 1                         | 1          | 0,0%          |
| Robo o daño al equipaje   | 5     | 4                         | 5          | 25,0%         |
| Error o no devolución billete   | 6     | 14                        | 2          | -85,7%        |
| Disconformidad con tarifas  | 7     | 2                         | 6          | 200,0%        |
| Confort autobús   | 8     | 49                        | 12         | -75,5%        |
| Trato Conductor   | 9     | 19                        | 5          | -73,7%        |
| Trato Taquillas   | 10    | 3                         | 0          | -100,0%       |
| Falta información o incorrecta  | 11    | 5                         | 3          | -40,0%        |
| Abandono viajero  | 12    | 0                         | 0          | 0,0%          |
| Transporte animales   | 13    | 1                         | 1          | 0,0%          |
| Abono transporte o tarjetas   | 14    | 5                         | 0          | -100,0%       |
| horarios, líneas, trasbordos  | 17    | 21                        | 19         | -9,5%         |
| Total   |       | 314                       | 155        | -50,6%        |

### MEDIO AMBIENTE





## SEGURIDAD



Se recuerda que toda la documentación e información necesaria en materia de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales, se encuentra a disposición de los trabajadores en la Intranet.