



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD AÑO 2013-2014



emakumeen eta gizonen arteko
azken berdintasunaren aldeko
erakunde laguntzailea



entidad colaboradora
en igualdad de oportunidades
entre mujeres y hombres





MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD **AÑO 2013-2014**

La Responsabilidad Social Corporativa en **Autobuses La Guipuzcoana** constituye un eje estratégico de nuestra gestión empresarial y se desarrolla a través de todas nuestras áreas de actuación. Ser social y empresarialmente responsables facilita nuestro crecimiento sostenible, permitiéndonos ser más competitivos al mantener e incluso reforzar en el actual entorno de crisis nuestros compromisos con empleados, personas usuarias, clientes, proveedores y con la sociedad en general.

INDICE

1. PRESENTACIÓN E HISTORIA DE AUTOBUSES LA GUIPUZCOANA



1.1.Presentación

1.2.Historia de Autobuses La Guipuzcoana

2. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

2.1.Valores y Objetivos de Autobuses La Guipuzcoana

3. RECONOCIMIENTOS INTERNACIONALES

4. AÑO 2013 Y 2014 EN CIFRAS

4.1.Títulos de transporte válidos en Autobuses La Guipuzcoana

4.2.Productividad

4.3.Índice de puntualidad

5. ACTUACIONES PRINCIPALES DEL AÑO 2013 Y 2014

6. PERSONAL

6.1.Formación continua de profesionales

6.2.Plan de Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres 2013-2017

6.3.Comunicación interna y participación del personal

6.4.Encuestas de clima laboral

7. COMPROMISO CON EL EUSKERA

7.1.Certificado BIKAIN

7.2.Certificado BAI EUSKARARI

8. COMPROMISO CON LOS CIUDADANOS

8.1.Criterios de Calidad de Autobuses La Guipuzcoana

8.2.Certificados de Calidad en el Transporte Público de Viajeros reconocidos internacionalmente por BUREAU VERITAS

8.3.Encuesta anual de satisfacción

8.4.Comunicación externa

9. MEDIOAMBIENTE



- 9.1. Nuestra flota de vehículos
- 9.2. Cálculo de la Huella de Carbono e Informe de Gases de Efecto Invernadero
- 9.3. Ahorro de energía
- 9.4. Gestión de Residuos
- 9.5. Certificado de Medio Ambiente reconocido internacionalmente por BUREAU VERITAS

1. PRESENTACIÓN E HISTORIA DE AUTOBUSES LA GUIPUZCOANA

1.1. Presentación

La presente Memoria se ha desarrollado por el Responsable del Sistema de Gestión de

Autobuses La Guipuzcoana analizándose el periodo 2013 y 2014. La Memoria de Sostenibilidad abarca toda la actividad, desarrollada por la Organización en los dos últimos años. Esta examina varios aspectos, mostrando entre otras variables el desempeño social, económico y ambiental de la Empresa. La presente memoria abarca toda la actividad practicada por Autobuses La Guipuzcoana en el año 2013 y 2014 incluyendo todos sus centros de trabajo: Este alcance representa y afecta a todas las actividades y centros de Trabajo de la Organización:

- Polígono Industrial Ugarte, 20 (Azkoitia)
- Polígono Industrial Ugarte, 54 (Azkoitia)

1.2. Historia de Autobuses La Guipuzcoana

Autobuses La Guipuzcoana desarrolla su principal actividad en la explotación de tres Concesiones, todas ellas otorgadas por la Diputación Foral de Guipuzcoa, Azkoitia-Donostia, Azkoitia-Zarautz y Azkoitia-Tolosa.

Autobuses La Guipuzcoana se compone de diferentes Departamentos en los que se ejecutan diversas operaciones pertenecientes a cada rama de la actividad, así la Empresa está compuesta por; Área de Tráfico, Área de Administración. Área de Mantenimiento, Área de Sistemas de Gestión, todo ello unido al Director Gerente, quien realiza la gestión global de la empresa.

Los servicios prestados por Autobuses La Guipuzcoana están destinados a todo el público en general, incluido personas que sufran algún tipo de minusvalía, ya que el 100% de los vehículos está adaptado a Personas de Movilidad Reducida. La Empresa también, realiza actividades de transporte escolar y otras operaciones de transporte discrecional.

2. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

La Visión de Autobuses La Guipuzcoana es el "Crecimiento sostenible a través de la optimización de los recursos, maximizando la satisfacción de los usuarios", para ello, **Autobuses La Guipuzcoana**, mantiene implantadas una serie de medidas, en coherencia con la Estrategia para alcanzar el principal objetivo.

Uno de los principales objetivos estratégicos es el descenso de costes económicos, y minimizar el impacto ambiental de la Organización. Para ello, se han planteado diferentes metas que permitan reducir el coste ecológico de la Empresa, optimizando la flota y el recorrido de las líneas de cara a incrementar la eficiencia de cada recurso.

La Empresa mantiene su deseo de crecimiento a través de 2 instrumentos básicos: el continuo aumento de los viajeros, y el aumento del número de Concesiones explotadas. Así, para el incremento de los viajeros la Empresa utiliza diversas herramientas que mantienen el objetivo común de maximizar la satisfacción de los usuarios, creando un instrumento de fidelización. En coherencia con la situación socioeconómica actual, las medidas de fidelización de clientes y de intermodalidad, hoy más que nunca, son determinantes para impulsar la demanda y movilidad de los viajeros y con ello el crecimiento empresarial.

1.Valores y Objetivos de Autobuses La Guipuzcoana

Los **valores** de Autobuses La Guipuzcoana, por los que se rigen todos los trabajadores de la organización son:

Orientación al cliente y a la mejora de servicios:

- Plan de Actuación y Atención al Cliente
- Mejora continua de nuestros servicios, tanto en cantidad de líneas ofertadas, tiempos de recorrido, puntualidad y regularidad, seguridad y confort

Personal:

- En Autobuses La Guipuzcoana velamos por el cumplimiento de los criterios más exigentes de igualdad de oportunidades y de transparencia.
- Garantizamos los mismos derechos y oportunidades entre hombres y mujeres dentro de la empresa.

Medio ambiente:

- Velamos por el cumplimiento de todas las normativas y legislaciones vigentes dentro del ámbito del medio ambiente e intentaremos ir más allá adoptando una actitud proactiva.
- Defendemos el desarrollo sostenible y respetuoso con el medio ambiente a través de la implantación y utilización de los últimos avances tecnológicos dentro de nuestros autobuses.

Calidad:

- Mejora continua orientada a la adopción de medidas preventivas antes que correctivas
- Orientación a la creación y percepción por parte de las personas usuarias de una mayor satisfacción, contando siempre con unos precios competitivos
- Consecución de la excelencia dentro de los servicios ofertados

Para la ejecución de la Estrategia Empresarial la Organización mantiene planificadas diversas acciones en un contexto de medio/largo plazo, que facilitan la consecución de los objetivos intermedios y con ellos, la ejecución de dicha estrategia. Estas acciones forman parte de las diferentes líneas de actuación.

A medio plazo se conservan y promueven metas encaminadas hacia la fidelización de los clientes principalmente, a través de mejoras en la comunicación Cliente-Empresa, motivadas principalmente por el avance tecnológico que se está instalando en la Organización, desde hace algunos años. El avance tecnológico se presenta a través del Sistema de Ayuda a la Explotación instalado en todos los vehículos, permitiendo el continuo seguimiento de éstos en sus rutas, manteniendo una continua comunicación con el Centro de Control.

A través de la presencia en diversos Concursos de Concesiones, la mejora de las líneas, la Optimización de la flota y el aumento de la satisfacción de los usuarios se espera implantar una tendencia de crecimiento tanto en referencia a líneas de negocio, como al aumento de viajeros, todo ello con el trasfondo de reducir los costes económicos y ecológicos.

En cuanto al largo plazo, las acciones planteadas tienen como principal fin el desarrollo social, la continua renovación de la flota que se está produciendo y mantiene, entre otros, objetivos para mantener una flota totalmente accesible a Personas de Movilidad Reducida y reducir las emisiones de CO₂ a través del uso de motores que emanen menos contaminación.

Y por último, y para simplificar todo lo comentado, resumimos los objetivos de **Autobuses La Guipuzcoana** en 3 ejes fundamentalmente:

- Aumento de los pasajeros a través de la fidelización, y del aumento en la satisfacción de éstos.
- Reducción de costes económicos y la reducción del impacto ambiental, a través

principalmente de la optimización de la flota.

- Mejora de la gestión interna de la Compañía para utilizar de la manera más eficaz los recursos disponibles y aumentar el grado de implicación, compromiso y satisfacción de la plantilla de la Organización.

3. RECONOCIMIENTOS INTERNACIONALES

Durante los últimos años, la Organización ha recibido diversas Certificaciones, emitidas por **Bureau Veritas Certification**, así a día de hoy se mantiene certificada en;

- Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la Norma **UNE-EN ISO 9001:2008**, desde el año 2007



- Sistema de Gestión Medio Ambiental conforme a la Norma **UNE-EN ISO 14001:2004**, desde el año 2013



- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo conforme a la Norma **OHSAS 18001:2007**, desde el año 2013



- Certificado de Servicio de Transporte Público de Pasajeros conforme a la Norma **UNE-EN 13816: 2003**, para las Concesiones 'Azkoitia-Donostia', 'Azkoitia-Zarautz' y 'Azkoitia-Tolosa', desde el año 2013



- Sistema de Gestión de la Energía conforme a la Norma **UNE-EN ISO 50001:2011**.



- Sistema de Gestión de la Seguridad Vial conforme a la Norma **UNE-EN ISO 39001:2012**.

- Sistema de Gestión de Responsabilidad Social conforme a la Norma **SA8000**



- Verificación del **Informe de Gases de Efecto Invernadero y Cálculo de la Huella de Carbono**

Además la Empresa mantiene los reconocimientos y certificados siguientes:

- **Ecostars-Euskadi**, con una puntuación de 3 estrellas



- Entidad colaboradora **EMAKUNDE**, con la implantación de un **Plan de Oportunidades entre mujeres y hombres** en nuestra organización

- Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística **BIKAIN**



- Plan de política lingüística **Bai Euskerari**



4. AÑO 2013 Y 2014 EN CIFRAS

Autobuses La Guipuzcoana cuenta con una flota de 10 autobuses, y cuenta con una plantilla de 17 personas.

	2013	2014
Nº DE VIAJEROS	520.309	542.486
VEHÍCULOS CON PLATAFORMA	100%	100%
VEHÍCULOS CON AIRE ACONDICIONADO	100%	100%
VEHÍCULOS	10	10
PLANTILLA MEDIA	17	17
EDAD MEDIA VEHÍCULOS	4,36	5,36

Autobuses La Guipuzcoana es el medio de transporte de referencia en la comarca de UROLA-

ERDIA, PARA LAS CONEXIONES CON UROLA-KOSTA Y TOLOSALDEA, desde el año 1925

4.1 Títulos de transporte válidos en Autobuses La Guipuzcoana



Tarjeta Lurraldebus válida en Autobuses La Guipuzcoana **desde 2007**. Todas las tarjetas son **personales e intransferibles** y cuentan con **descuentos progresivos por uso**, y bonificaciones en la recarga para las personas pertenecientes a colectivos especiales. Válida también en todos los operadores de transporte público de Gipuzkoa.



Tarjeta Ordinaria Mugi válida en Autobuses La Guipuzcoana **desde el año 2013**. Todas las tarjetas son personales e intransferibles y cuentan con **descuentos progresivos por uso**, pero no bonificaciones por recarga. Válida también en todos los operadores de transporte público de Gipuzkoa.



Tarjeta de Colectivos Mugi Válida en Autobuses La Guipuzcoana **desde el 4 de marzo** de 2013. Todas las tarjetas son personales e intransferibles y cuentan con **descuentos progresivos por uso, y bonificaciones** en la recarga. Válida también en todos los operadores de transporte público de Gipuzkoa.



Tarjeta Anónima Mugi Válida en todos los operadores de transporte público de Gipuzkoa desde el 4 de marzo de 2013. Permite la **multi-validación** pero no incluye descuentos progresivos por uso.

4.2. Productividad:

LINEA	KILÓMETROS REALIZADOS	KILOMETROS REALIZADOS
AZKOITIA-DONOSTIA	613104	1.165.416
AZKOITIA-ZARAUZ	120490	231.930
AZKOITIA-TOLOSA	46639	91.178

4.3. Índice de puntualidad:

LINEA	ÍNDICE DE PUNTUALIDAD
AZKOITIA-DONOSTIA	99,12%
AZKOITIA-ZARAUZ	99,56%
AZKOITIA-TOLOSA	99,80%

5. ACTUACIONES PRINCIPALES DE 2013 Y 2014

- **Adquisición de vehículos con Sistema de Prevención de Accidentes ‘MagicEye’.** Se trata de un sistema de seguridad, diseñado concretamente para autobuses y vehículos industriales. Entre sus funciones está la de generar alarmas visuales que, junto con un sistema de vibración del asiento, alertan al conductor a la vez que permiten evaluar el nivel de seguridad de su
MagicEye identifica los elementos que pueden suponer un riesgo para la circulación segura:
 - Peatones, bicicletas y motocicletas.
 - Vehículos, parados y en movimiento
 - Detecta señales de limitación de velocidad.
 - Detecta cambios de carril involuntarios.
 - Detecta fatiga y distracción del conductor.
- **Adquisición del equipo ‘OZ PLUS PROFESIONAL’**, equipo que realiza un tratamiento de choque mediante cortos periodos de tiempo para la eliminación de bacterias, virus y

hongos perjudiciales para el correcto estado de la salud.

- Compromiso de realización de **implantación** de un Sistema de Gestión de Eficiencia Energética, según la **norma UNE EN ISO 50001**, implantación de un Sistema de Gestión Seguridad Vial, según la **norma UNE EN ISO 39001**, implantación de un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Corporativa, según la **norma SA8000** y **Verificación del INFORME DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI) y de la Huella de Carbono**

6.PERSONAL

Actualmente, la plantilla de Autobuses La Guipuzcoana está formada por 17 trabajadores y trabajadoras, 5 de las cuales son mujeres.

La formación, la motivación y la igualdad de condiciones son la base de la gestión de las personas en Autobuses La Guipuzcoana

En Autobuses La Guipuzcoana se considera fundamental fomentar la **igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres**. Por ello, hemos implantado un Plan de Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, por el que hemos recibido el reconocimiento de 'Entidad Colaboradora EMAKUNDE'.

1. Formación continua de profesionales:

La calidad del servicio de Autobuses La Guipuzcoana no solo se basa en la innovación tecnológica. También, y de manera más fundamental, se vertebra en la **capacitación de los profesionales** que cada día prestan servicio a los ciudadanos y las ciudadanas de Guipuzcoa. Es por ello que Autobuses La Guipuzcoana ofrece a su personal formación continua en conducción, eficiencia, seguridad, relaciones humanas y euskera, para dar así un **servicio profesional y eficaz día a día**. Durante el año 2013 y 2014 se han impartido **más de 94 horas de formación**, lo que equivale a 5,87 horas por persona cada año, repartidas en las siguientes acciones principales:

- Formación a personal de nueva incorporación: Se realizan cursos para formar al personal de nueva incorporación

- Formación en utilización de equipos de extinción: Se ha realizado una formación en el uso y manejo de los extintores para todos los miembros de la organización.
- Formación en Primeros Auxilios: Hemos realizado un curso de formación en primeros auxilios para todos los miembros de la empresa.
- Formación en Riesgos Laborales de los puestos de trabajo: Se han desarrollado diversos cursos de formación en prevención de los riesgos laborales de cada puesto de trabajo desarrollado en la empresa.
- Formación en el Plan de Igualdad implantado en la empresa: Se ha realizado una charla formativa a todos los trabajadores con el fin de que estos conozcan nuestro Plan de Igualdad de oportunidades de mujeres y hombres.
- Curso de conducción eficiente de 8 horas para todo el personal de la empresa.
- Curso de ergonomía; uso de Pantallas de Visualización de Datos.
- Curso de manejo de productos químicos de cada puesto de trabajo desarrollado en la empresa
- Curso de Seguridad Vial para todos los miembros de la empresa
- Formación en el nuevo Manual del Conductor, Buenas prácticas ambientales, de seguridad y eficiencia, para todos los conductores de la empresa
- Formación en gestión eficiente de la energía. Buenas prácticas ahorro energético.

2. Plan de Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres 2013-2017

Autobuses La Guipuzcoana, ha incluido en sus objetivos operativos de empresa para el año 2013, el desarrollo de su **primer Plan de Igualdad dentro de su empresa**. Para ello, con anterioridad al desarrollo del Plan de Igualdad, y como base del mismo, se ha realizado un Diagnóstico para conocer cuál es la situación de partida respecto a la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, tanto en la gestión interna de la empresa, como en los servicios que presta la misma.

Este diagnóstico ha servido, por tanto, como punto de partida para el desarrollo de las estrategias que integran el primer Plan de Igualdad, a partir del cual se **pretende integrar de manera cotidiana y duradera en el tiempo la gestión de la igualdad** en la empresa. Todo ello mediante el establecimiento de objetivos concretos de actuación y planificados de manera sistemática.

Los resultados del diagnóstico se detallan de manera exhaustiva en el informe **“Diagnóstico**

de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres” del cual hemos extraído las principales áreas de mejora, que han servido para establecer los ejes estratégicos en los que se ha estructurado el primer Plan de Igualdad. Estas áreas de mejora se detallan a continuación:

- ✓ **Visibilizar e integrar el compromiso de la Dirección** por la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, en los valores de la empresa y mediante el desarrollo de una Política de Igualdad.
- ✓ Realizar un **seguimiento de la evolución del personal desagregado por categorías profesionales**, para valorar la modificación o no de los hechos estereotipados.
- ✓ **Sistematizar la desagregación y análisis de datos** del personal por sexo y desde la perspectiva de género, respecto a todos los **procesos de gestión de personas**: selección, formación, salud laboral, promoción y retribución.
- ✓ **Aplicación de un lenguaje de carácter inclusivo.**
- ✓ **Formar, Informar y sensibilizar** a la plantilla en la **gestión por la Igualdad.**
- ✓ **Comunicar y valorar las medidas de conciliación** de la vida laboral y personal.
- ✓ **Elaborar el protocolo de acoso** sexual y sexista, así como un protocolo de prestación de apoyo e información a las personas de la plantilla que pudieran ser objeto de violencia de género en el ámbito privado.
- ✓ **Tracción en el entorno:** Aprovechar el impacto sobre las personas usuarias de las diferentes líneas de autobuses con las que cuenta la empresa, para desarrollar campañas de sensibilización hacia diferentes ámbitos englobados dentro de la Igualdad de Género

Siguiendo las áreas de mejora relacionadas en la página anterior, se ha elaborado el primer Plan de Igualdad para Autobuses La Guipuzcoana, enmarcado dentro de un periodo global de 4 años: 2013-2017.

El objetivo final del Plan es integrar la política de igualdad de oportunidades para mujeres y hombres, como un eje transversal de su organización y garantizar, por tanto, la igualdad real y efectiva de oportunidades entre mujeres y hombres dentro de Autobuses La Guipuzcoana.

Para el próximo periodo tenemos previsto incluir dentro de nuestro Plan de Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres un Protocolo para hacer frente al acoso sexual y un Protocolo para hacer frente al acoso por razón de sexo.

3. Comunicación Interna

Autobuses La Guipuzcoana mantiene con todo el personal de la organización una comunicación continua a través de los dispositivos tecnológicos de última generación.

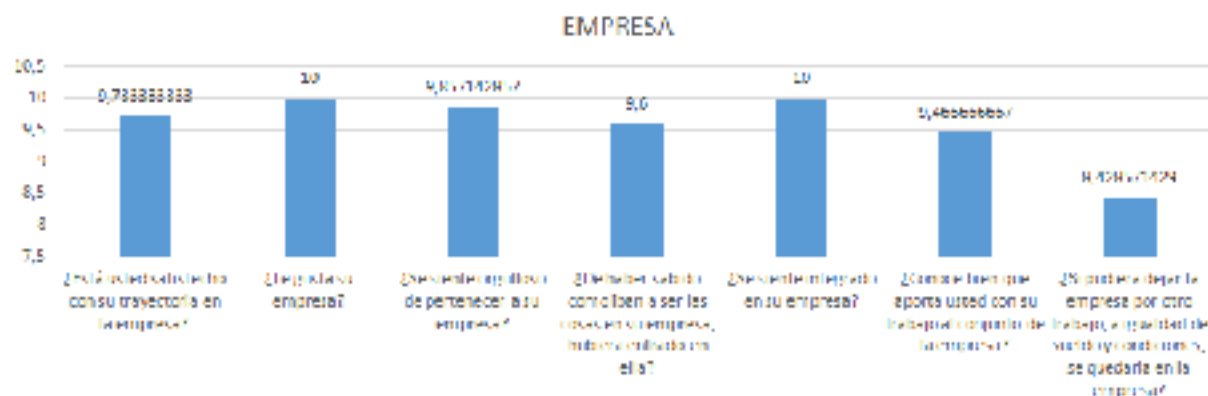
Se ha comunicado a todos los trabajadores el derecho a contar con un Representante de Seguridad y Salud y de temas referentes a la Responsabilidad Social por parte de los trabajadores. En este mismo registro se ha recogido toda la información que hemos creído oportuna transmitir a todos los miembros de la organización, como es la Política de Gestión, el Organigrama, Plan de Seguridad Vial, sistema de gestión energética implantado, los Principios de Responsabilidad Social, Plan de emergencia, Modalidad Preventiva elegida, Evaluación de riesgos, etc...

Así mismo se ha habilitado un buzón de sugerencias anónimo para fomentar la participación de los trabajadores

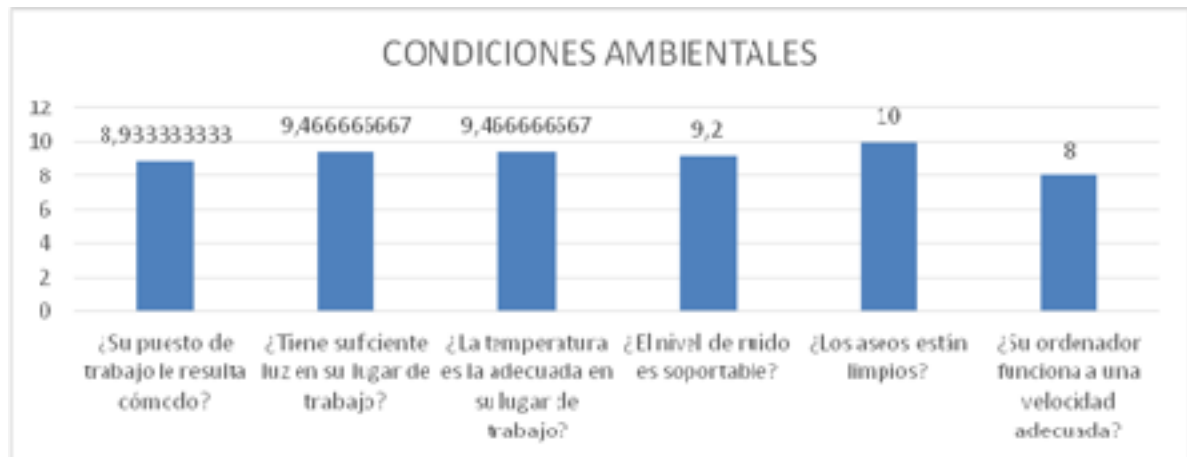
4. Encuesta de Clima Laboral

Se ha realizado un estudio del Clima Laboral de nuestra organización, mediante la entrega de unas encuestas anónimas al personal. La participación ha sido muy alta (de un 81,25%) y los resultados son:

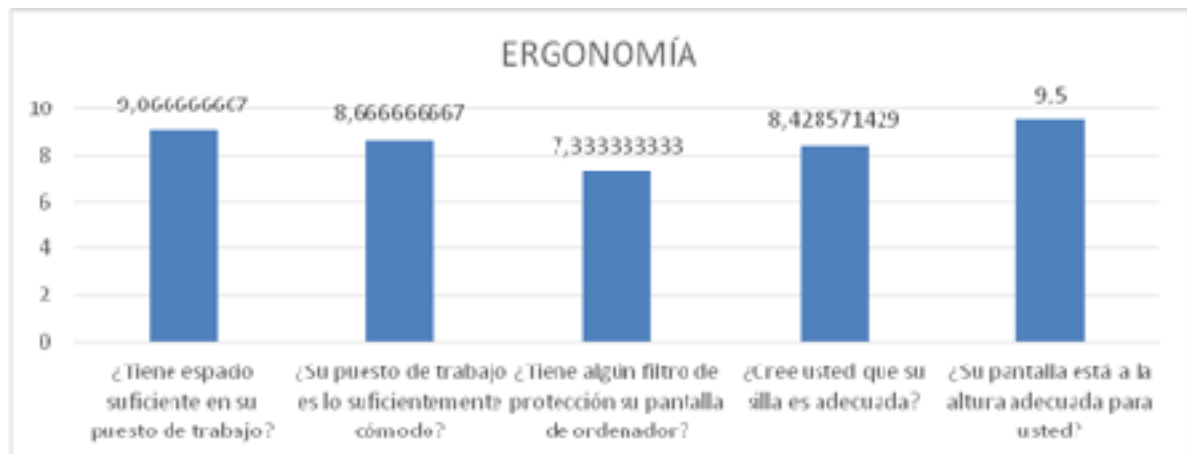
EMPRESA: Nota media de 9,58



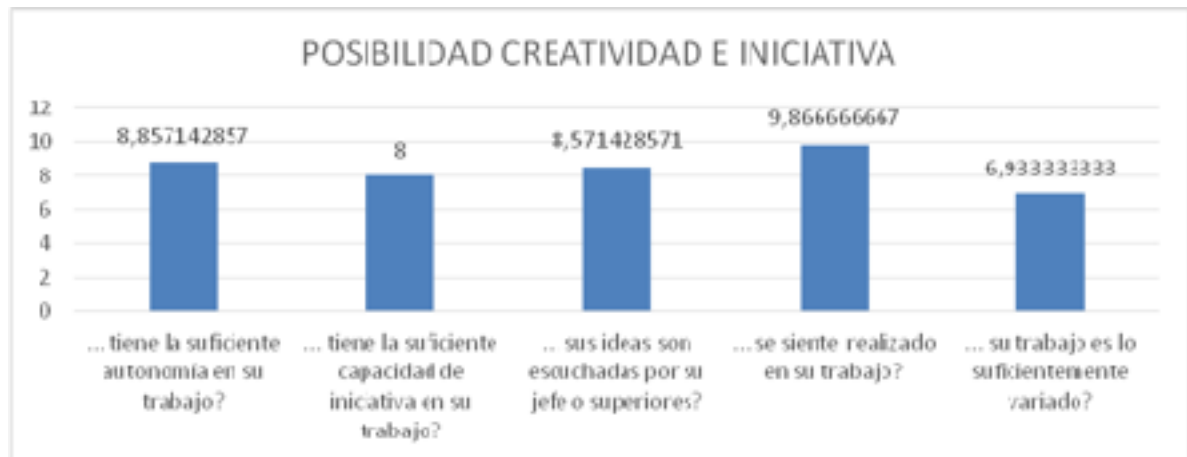
CONDICIONES AMBIENTALES: Nota media de 9,17



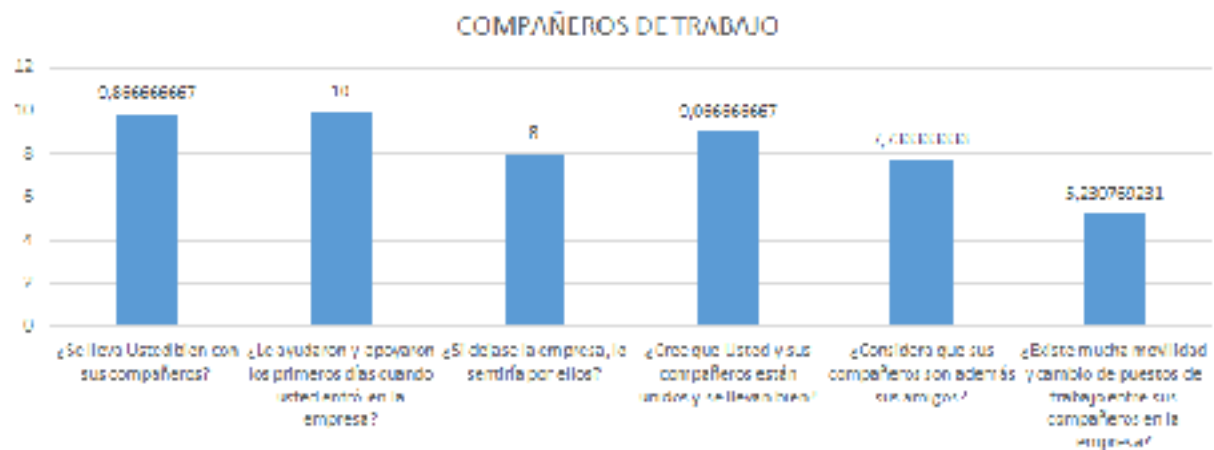
ERGONOMÍA: Nota media de 8,59



POSIBILIDAD DE CREATIVIDAD E INICIATIVA: Nota media de 8,44



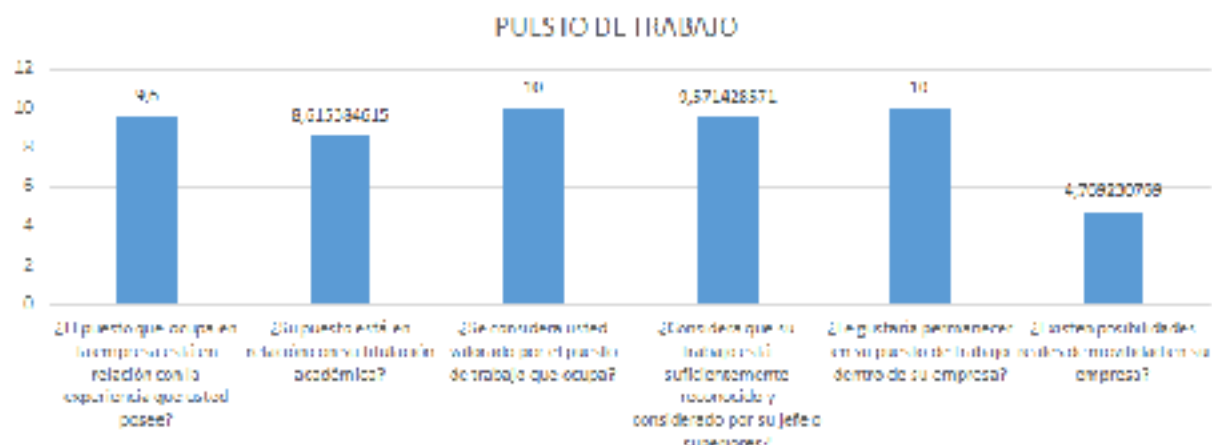
COMPAÑEROS DE TRABAJO: Nota media de 8,31



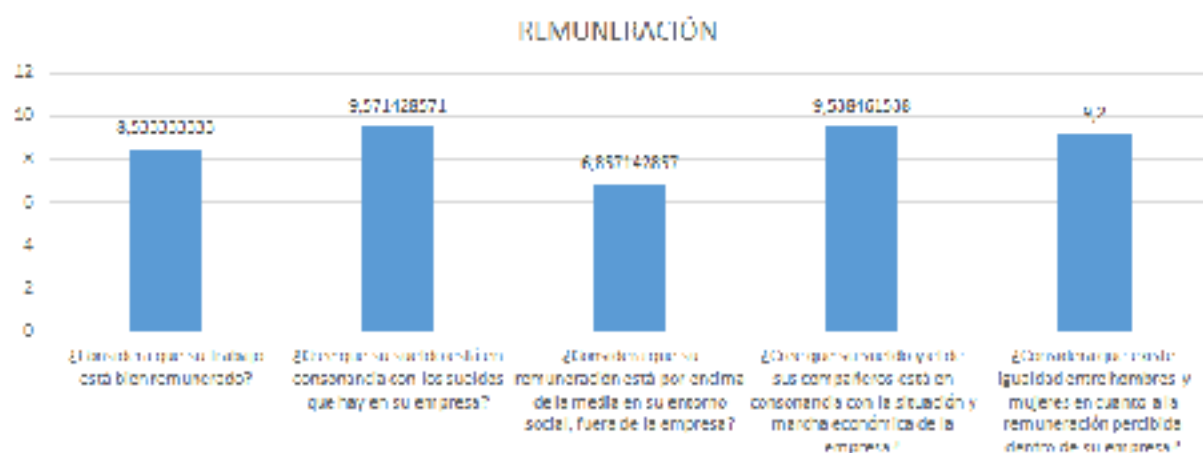
JEFE Y SUPERIORES: Nota media de 8,95



PUESTO DE TRABAJO: Nota media de 8,75



REMUNERACIÓN: Nota media de 8,74



RECONOCIMIENTO: Nota media de 8,33



COMUNICACIÓN: Nota media de 8,96



7. COMPROMISO CON EL EUSKERA

En Autobuses La Guipuzcoana estamos plenamente comprometidos con el euskera, contando con un plan de euskera en funcionamiento desde el año 2009. En este plan se detallan los compromisos y acciones acordados por Autobuses La Guipuzcoana para aumentar día a día la presencia del euskera en la empresa y para que cada vez esté más garantizada la presencia del euskera tanto en las relaciones internas como externas, y en especial en las relaciones con sus clientes, así como para que el euskera se convierta en uno de los pilares del servicio de Autobuses La Guipuzcoana.

7.1 Certificado de plata BIKAIN

Muestra del esfuerzo realizado durante los últimos años es el certificado Bikain de Plata, otorgado en 2013 por Euskalit Fundación Vasca para la Excelencia, como reconocimiento al esfuerzo realizado en la actividad diaria por Autobuses La Guipuzcoana durante los últimos años a favor de la normalización del euskera.

El certificado Bikain de Plata conseguido pone de manifiesto que la iniciativa iniciada hace casi diez años ha dado sus frutos, al aumentar día a día el conocimiento y uso del euskera entre el personal de Autobuses La Guipuzcoana, gracias a la labor y esfuerzo de todas las personas.

Actualmente, el 94% de la plantilla de Autobuses La Guipuzcoana es bilingüe, un dato muy positivo.

2. Certificado BAI EUSKARARI

Continuando con nuestro compromiso con la política lingüística, hemos obtenido el Certificado BAI EUSKARARI, el cual es una herramienta mediante la que las empresas, comercios y todo tipo de entidades muestran a la sociedad la labor realizada en la normalización de la lengua vasca.

Este Certificado acredita el valor del euskera en nuestro ámbito laboral, aportando beneficios a nuestra empresa: aporta valor añadido a nuestros servicios, aumenta nuestra competitividad, responde a la demanda con profesionalidad, transmite confianza y cercanía, aumenta la motivación, compromiso y satisfacción del personal, refuerza el compromiso social de la empresa, mejora su imagen, aumenta su credibilidad ante el cliente... En conclusión, el euskera es una apuesta estratégica e innovadora para Autobuses La Guipuzcoana.

2. COMPROMISO CON LOS CIUDADANOS

En nuestro continuo esfuerzo por conseguir un competitivo servicio de transporte para los ciudadanos, es objetivo fundamental de nuestra organización alcanzar las máximas cotas de calidad en el servicio mediante:

- Mejora de la regularidad de paso, la comodidad y la seguridad de los viajeros
- Mayor y mejor información y atención a los clientes
- Utilización de autobuses con los últimos avances tecnológicos
- Cuidado y respeto hacia el Medio Ambiente

Esta voluntad permanente de mejora se ha concretado en un compromiso con los clientes, que exige asumir unos niveles de calidad de servicios óptimos y permanentes, de acuerdo con los requisitos de la Norma que nuestra organización se ha obligado a cumplir.

8.1. Criterios de Calidad

Servicio ofertado en la línea

En caso de avería del vehículo que está realizando el servicio, LA GUIPUZCOANA

asegura en un 90% de los casos que se sustituirá el vehículo en un tiempo máximo de 25 minutos.

Accesibilidad

El 100% de los autobuses de las líneas Azkoitia-Donostia, Azkoitia-Zarautz y Azkoitia-Tolosa serán accesibles para personas de movilidad reducida.

Información

Respecto a la información en la página web:

La página web dispondrá de información actualizada y legible sobre las paradas, el esquema de la línea y horarios de salidas de cabecera así como sobre las tarifas. Autobuses LA GUIPUZCOANA garantiza un cumplimiento de este compromiso al 90%

Respecto a la información en los autobuses:

Información en el interior: Todos los autobuses disponen en su interior al menos de la siguiente información:

Indicación de la cantidad máxima que obliga al conductor a devolver cambio.

Extracto del Reglamento de Viajeros, con los principales derechos y obligaciones de los usuarios.

Información en el exterior: Todos los autobuses disponen en el exterior al menos de la siguiente información:

Indicación del nombre y/o nº de línea

Indicación, en su caso, de que el autobús está fuera de servicio.

Autobuses LA GUIPUZCOANA garantiza un cumplimiento de estos compromisos al 90%. Nos comprometemos a informar de los cambios programados de recorridos o de horarios en las estaciones de autobuses y parados con un mínimo de 48 horas de antelación o en el 2º servicio de salida cuando los cambios no sean programados.

Tiempo (puntualidad y regularidad)

La hora de salida de cabecera de los vehículos no tendrá retrasos de más de 5 minutos ni adelantos de más de 1 minuto con respecto a las establecidas y divulgadas. Este



compromiso se garantiza como mínimo al 85%

Atención al cliente

La totalidad de las sugerencias y quejas recibidas directamente en LA GUIPUZCOANA serán contestadas en un plazo máximo de 15 días laborables. En las oficinas centrales se recogerán todos los objetos perdidos y encontrados en los vehículos, durante un periodo de 48 horas se devolverán a los propietarios que lo acrediten.

Confort

Todos los autobuses que van a realizar servicio al día siguiente son lavados interior y exteriormente. A todos los autobuses que van a realizar servicio al día siguiente se les realiza una limpieza general en su interior. Autobuses LA GUIPUZCOANA realiza inspecciones diarias en los autobuses, con un compromiso de cumplimiento del 100% de inspecciones positivas.

Seguridad

Autobuses LA GUIPUZCOANA tiene establecido un Plan de Mantenimiento para todos sus vehículos, que garantiza la máxima seguridad para nuestros usuarios. El 100% de los vehículos son seguros.

Impacto ambiental

La renovación de nuestra flota se realiza adquiriendo autobuses que cumplen la última normativa medioambiental en vigor. El 100% de los vehículos tiene un impacto ambiental recudido.

8.2 Certificado BUREAU VERITAS de Calidad en el Transporte Público de Viajeros por Carretera

En Autobuses La Guipuzcoana, siguiendo una política de excelencia, tanto en la gestión como en el servicio, nos hemos certificado con la norma “UNE EN 13816” de Calidad en el Transporte Público de Viajeros por Carretera en las tres principales líneas de transporte que realizamos: Azkoitia-Donostia, Azkoitia-Zarautz y Azkoitia-Tolosa.

8.3 Encuesta anual de satisfacción de viajeros/as

Autobuses La Guipuzcoana realiza anualmente una investigación de mercado con el objetivo de medir el grado de satisfacción de las personas usuarias.

En general todos los aspectos analizados son muy bien valorados por las personas usuarias.

LÍNEA	VALORACIÓN (2013)	VALORACIÓN (2014)
AZKOITIA-DONOSTIA	7,39	7,51
AZKOITIA-ZARAUTZ	6,50	7,20
AZKOITIA-TOLOSA	7	7,1

Todos los aspectos valorados han sido aprobados con nota muy alta superando la nota de 6,36. Para ello, se ha llevado a cabo una encuesta realizada en los propios autobuses, valorando 14 aspectos significativos para el servicio y puntuándolos del 1 al 10.

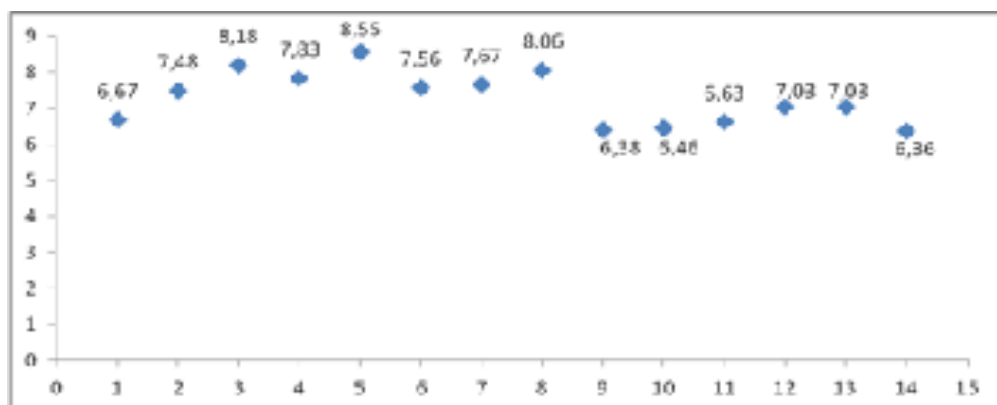
Los parámetros consultados fueron los siguientes:

- 1 Si existe una avería, el vehículo es sustituido en un tiempo máximo de 25 minutos?
- 2 Accesibilidad a los vehículos (vehículos con rampa elevadora)?
- 3 Información proporcionada y trato a los usuarios de los conductores?
- 4 Forma de conducción?
- 5 Información en la página web acerca de las rutas, paradas, horarios y tarifas en vigor?
- 6 Información en los autobuses acerca de los derechos y obligaciones de los usuarios, cambio máximo a devolver, indicación exterior del nº y/o nombre de la línea?
- 7 Existe información de aviso cuando hay cambios programados en recorridos y horarios 48 h. antes o en el 2º servicio cuando dichos cambios no son programados?
- 8 Los servicios se realizan en los horarios establecidos, con retrasos de menos de 5 minutos en los horarios de salida?
- 9 Si ha realizado alguna queja o sugerencia directamente en La Guipuzcoana: le han contestado en un plazo máximo de 15 días hábiles?
- 10 Funcionamiento de la calefacción y aire acondicionado de los autobuses?
- 11 Valoración medioambiental de la flota: ruido, vibraciones y contaminación de los autobuses?

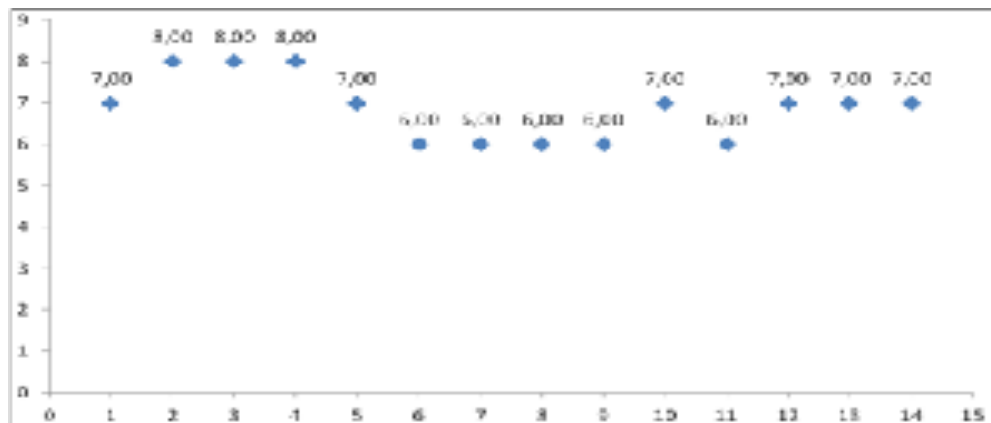
- 12 Limpieza de los autobuses?
- 13 Seguridad de los autobuses?
- 14 Antigüedad de los autobuses?

Y los resultados obtenidos han sido:

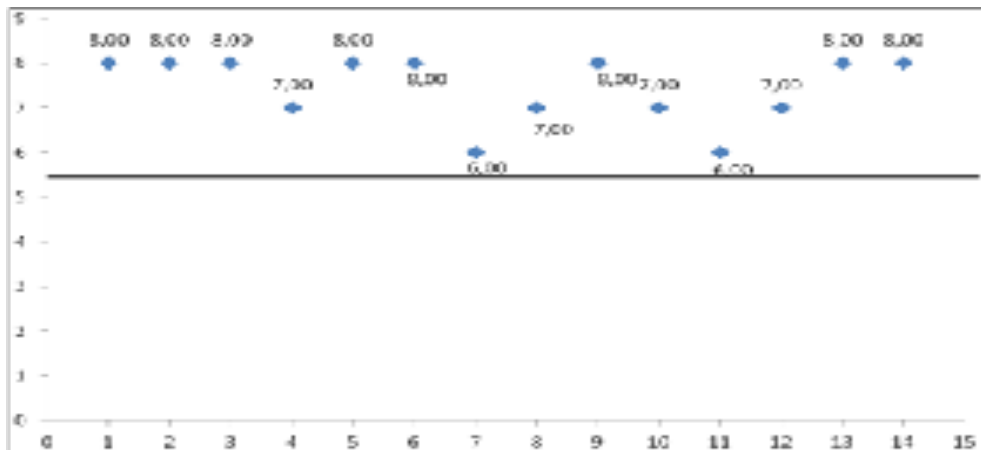
LÍNEA AZKOITIA-DONOSTIA:



LÍNEA AZKOITIA-ZARAUTZ:



LÍNEA AZKOITIA-TOLOSA:



8.4 Comunicación externa

Uno de los aspectos más importantes para Autobuses La Guipuzcoana es la política de mejora de la atención a los ciudadanos. Autobuses La Guipuzcoana está dirigida y orientada a la satisfacción de los ciudadanos, por lo que se preocupa de que haya un retorno de información que beneficie al buen hacer de Autobuses La Guipuzcoana en un futuro y ayude a crecer positivamente de la mano de la clientela.

1. *Gestión de reclamaciones y sugerencias*

El canal principal de comunicación con los ciudadanos es el servicio de Atención al Cliente de Autobuses La Guipuzcoana, quienes por vía telefónica o electrónica atienden de manera personalizada todas las consultas, sugerencias y quejas realizadas.

8.4.2 *Página web*

La página web de Autobuses La Guipuzcoana, www.laguipuzcoana.net es la herramienta interactiva que permite a las personas usuarias **estar informadas las 24 horas del día** sobre las últimas noticias del servicio, los servicios especiales de autobuses y cualquier noticia que sea de interés para los ciudadanos. Además, la página web permite conocer mejor las líneas, sus recorridos y las paradas de cada línea.

A través de nuestra página web los ciudadanos pueden darse de alta en el servicio

‘Boletín electrónico’ mediante el cual se le envían a su correo electrónico las últimas noticias que se publican en nuestra web

9. MEDIO AMBIENTE

La **principal aportación que Autobuses La Guipuzcoana realiza** a la mejora del medio ambiente es **el masivo uso de la red de autobuses de Autobuses La Guipuzcoana** ya que supone **evitar un altísimo uso de combustible** que se produciría si las mismas personas utilizaran sus vehículos privados para desplazarse. Sin embargo Autobuses La Guipuzcoana es consciente de que la propia actividad de la Compañía implica consumo de carburante por lo que **trabaja constantemente en la utilización de combustibles y vehículos ecológicos**. Asimismo se ha logrado en Autobuses La Guipuzcoana una eficiencia en la gestión del servicio así como en la utilización o eliminación de residuos

9.1. Nuestra flota de vehículos

Actualmente Autobuses La Guipuzcoana cuenta con una **flota de 10 autobuses**, de los cuales:

MATRIKULA MATRICULA	ESERLEKUAK/ PLAZAS SENTADAS	ZUTIKAKOAK/ PLAZAS PIE/ PLAZAS PMR
0582-CDD	85	2PMR
3865-CYM	31	15+2PMR
0633-DBC	85	2PMR
7954-GBN	71	
	67	1PMR
	63	2PMR
9622-HHY	29	12+1PMR
1400-HJY	71	
	67	1PMR
	63	2PMR
1524-HJY	71	
	67	1PMR
	63	2PMR

8847-HNG	63	1PMR
	59	2PMR
8951-HNG	63	1PMR
	59	2PMR
1047-HSD	71	
	67	1PMR
	63	2PMR

Continuamente realizamos la renovación de nuestra flota, siendo la edad media de 4,36 años en 2013 y 5,36 en 2014, adquiriendo vehículos con menores emisiones de gases de efecto invernadero a la atmósfera y por tanto menos contaminantes.

9.2.Cálculo de la Huella de Carbono e Informe de Gases de Efecto Invernadero

En relación a la reducción del impacto ambiental, Autobuses La Guipuzcoana ha decidido utilizar la **Huella de Carbono** como herramienta para cuantificar las emisiones de Gases de Efecto Invernadero de su actividad. El concepto de Huella de Carbono aplicado consolida un inventario GEI que incluye tanto las emisiones directas, como las indirectas.

9.2.1 Identificación fuentes de emisión y Cálculo de la Huella de Carbono

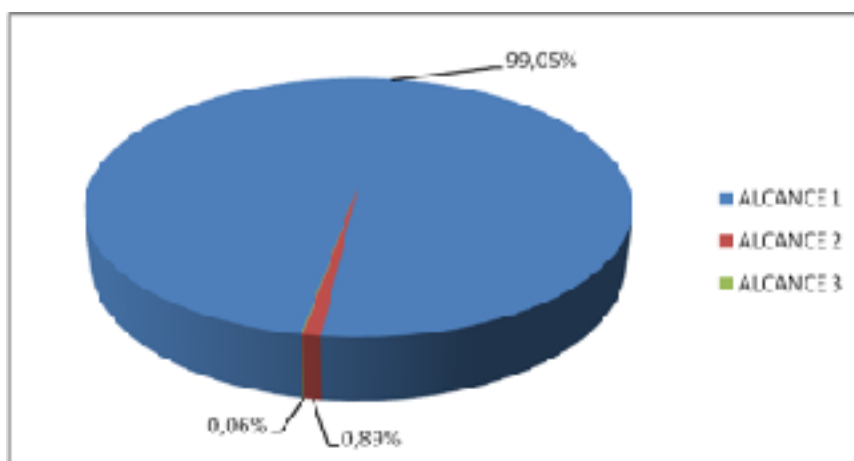
A la hora de identificar las emisiones generadas en Autobuses La Guipuzcoana se han dividido los procesos en los que éstas se producen:

ORIGEN	ALCANCE	DESCRIPCIÓN
<i>Flota de vehículos</i>	Alcance 1	Emisiones Directas de fuentes móviles: Consumo de Combustible de los Autobuses
ORIGEN	ALCANCE	DESCRIPCIÓN
<i>Instalaciones de Autobuses La Guipuzcoana</i>	Alcance 2	Emisiones Indirectas derivadas del Consumo de Electricidad (Oficina, Cocheras,...)
	Alcance 3	Emisiones indirectas derivadas del Consumo de recursos naturales (agua)

Fruto del análisis realizado se llega a la conclusión de que Autobuses La Guipuzcoana generó un total de 830.411,17 kgs de CO₂e durante el año 2013. Como cabía esperar la mayor contribución son las emisiones generadas por el consumo de combustible de los propios autobuses.

Datos generales				
Alcance 1	822.511,16	CO₂e	CH₄	N₂O
Emisiones fuentes móviles - Autobuses La Guipuzcoana	822.511,16	815.421.61	276.22	5.861.93
Alcance 2	7.384.80			
Consumo de electricidad pabellón N° 20	2.538,44			
Consumo de electricidad pabellón N° 54	4.846,36			
Alcance 3	515,20			
Consumo de agua pabellón 20	386,68			
Consumo de agua pabellón 54	128,52			
Total consumo agua	515,20			
Total emisiones kg CO₂	830.411,17			

Distribución por cada Alcance



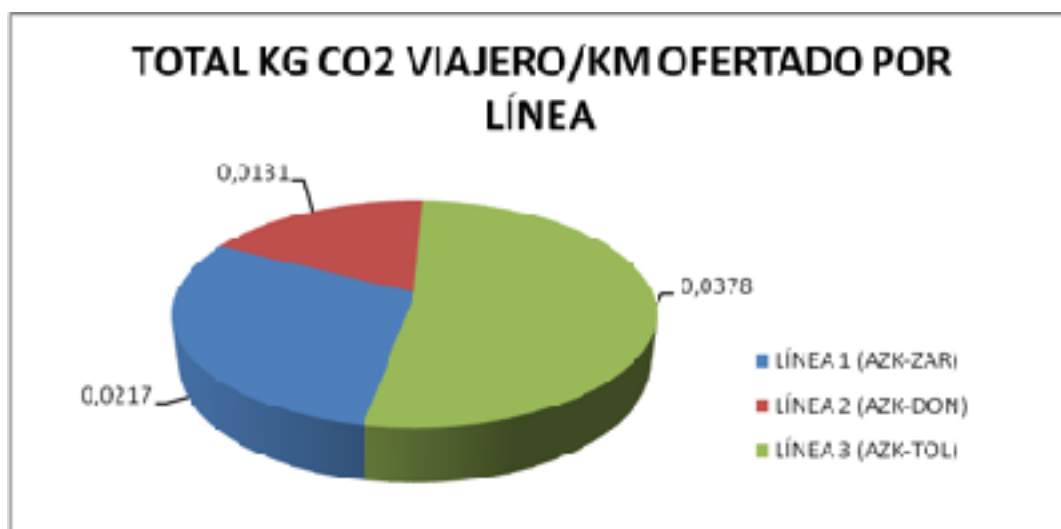
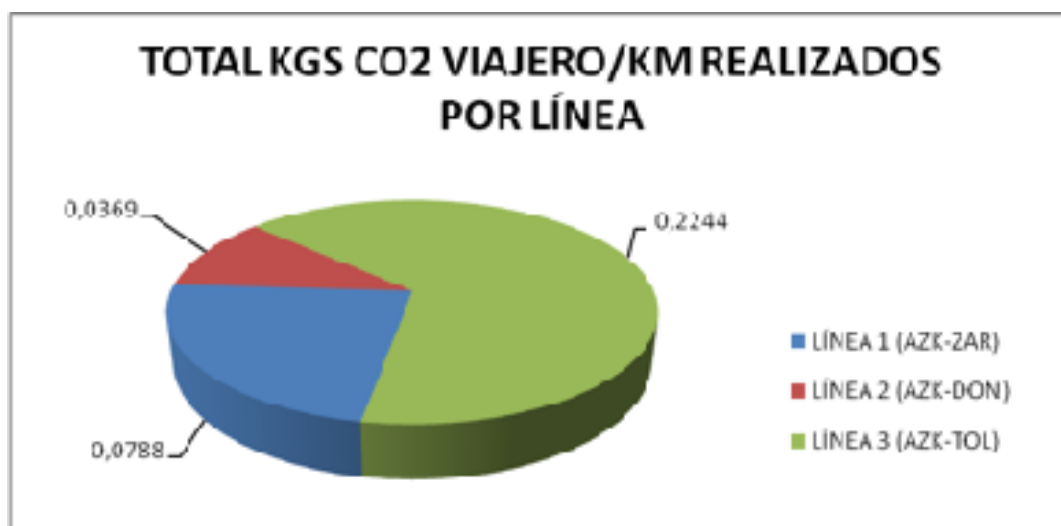
En el gráfico de distribución de las emisiones para cada alcance, se muestra como el alcance 1, es el de mayor emisión ya que constituye el 99,05% de las emisiones anuales.

Analizando los datos, se comprueba que en términos globales, cada **empleado** de

Autobuses La Guipuzcoana representa una emisión de 48.847,72 kgs de CO₂, cada **autobús** 83.041,12 kgs de CO₂, cada **viajero** 1,59 Kg de CO₂, así como cada **kilómetro** realizado representa una emisión de 0,99 Kg de CO₂.

Calculando por **viajero/km Ofertado** y **viajero/km Realizado** las emisiones de CO₂ por cada una de las líneas regulares de **AUTOBUSES LA GUIPUZCOANA** son:

	TOTAL KGS CO ₂ VIAJERO/KM REALIZADOS	TOTAL KGS CO ₂ VIAJERO/KM OFERTADO
AZKOITIA-ZARAUTZ	0,0788	0,0217
AZKOITIA-DONOSTIA	0,0369	0,0131
AZKOITIA-TOLOSA	0,2244	0,0378



9.2.2. Estrategias de Gestión de CO2 y Conclusiones

Como se ha mencionado anteriormente el objetivo principal de la Huella de Carbono es reducir las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por la Organización. Por tanto, una vez realizado el inventario de emisiones es necesario establecer claros objetivos y metas parciales de reducción que permitan contribuir a reducir el impacto de la actividad. Se proponen por tanto, diferentes estrategias basadas en tres ejes de actuación con el objetivo de reducir las emisiones como base de una Estrategia de Gestión de CO2.

- Adquisición de vehículos de menos emisiones (motores EEV...)
- Políticas de Conducción eficiente.
- Desarrollo y ejecución de un Plan Energético interno.

El presente informe se ha verificado internamente por los diferentes Departamentos de Autobuses La Guipuzcoana, y por personal externo de la Organización, siendo comprobados los datos así como los Factores de Emisión y las emisiones realizadas.

9.3. Ahorro de energía

Al margen del consumo del carburante para los autobuses, la otra principal fuente de energía que se consume en Autobuses La Guipuzcoana procede de su actividad en las instalaciones de cocheras y oficinas. Aquí Autobuses La Guipuzcoana también realiza **grandes esfuerzos en reducir el consumo de energía**, así como reducir el consumo de agua. Autobuses La Guipuzcoana también gestiona los residuos que genera de manera eficiente para lograr el menor impacto posible. Los principales datos en materia de energía consumida son los siguientes:

ENERGÍA ELÉCTRICA	AÑO 2012	AÑO 2013
TOTAL kWh consumidos	21.012,98	20.851,26

Para el próximo periodo vamos a realizar una **AUDITORIA ENERGÉTICA**, con la que podamos conocer qué **Medidas de Ahorro Energético** son posibles en nuestras instalaciones y en el desarrollo de nuestra actividad.

9.4. Gestión de Residuos

Es compromiso de Autobuses La Guipuzcoana, reciclar los residuos que genera en su desempeño diario. Debido a la preocupación de Autobuses La Guipuzcoana en todos los ámbitos relacionados con el medio ambiente, el tema del **reciclado y gestión de residuos**



es un aspecto clave. Es por ello que la retirada de todos los residuos se realiza por varias **empresas gestoras de residuos autorizadas y certificadas** para su posterior gestión y reciclado.

Después de pasar el agua reciclada por los filtros (separador de hidrocarburos), todos los desechos y residuos se guardan en unos depósitos hasta que la empresa autorizada los recoge cuando están llenos. Con el resto de residuos utilizados se procede de similar manera. Una vez que los demás residuos son retirados, se almacenan hasta que la empresa autorizada los recoge para su gestión y reciclado.

Cabe destacar que en los últimos años no ha habido ningún tipo de escape o derrame accidental significativo que afectara al medio ambiente.

9.5. Certificado BUREAU VERITAS de Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001

En Autobuses La Guipuzcoana, siguiendo con nuestra política y compromiso de prevención de la contaminación, tanto en la gestión como en el servicio, nos hemos certificado con la norma “UNE EN ISO 14001:2004” de Sistemas de Gestión Ambiental.