

# Informe del Sistema Integrado de Gestión 2023

TMSA Transporte Regular, S.L.



La Dirección de **TMSA TRANSPORTE REGULAR, S.L.** (desde ahora TMSA), a través de la presente Política Corporativa, queremos transmitir, tanto a los trabajadores/as de la Empresa como a los diferentes grupos de interés, los compromisos que adquirimos en cuanto a calidad, innovación, ética profesional, sostenibilidad, seguridad y salud en el trabajo, y seguridad vial.

Nuestra visión es que **TMSA** se convierta en una empresa referente de Menorca y que nuestra Organización se consolide a nivel sectorial, en cuanto a la calidad y eficiencia de los servicios que prestamos a los usuarios, siempre alineados con las líneas estratégicas de la Empresa.

Nuestro servicio debe enfocarse hacia el cliente (tanto Consell Insular de Menorca como de los usuarios del transporte público, entre otros), con el objetivo de cubrir y satisfacer sus necesidades y expectativas.

Queremos, dentro de nuestras posibilidades, dar el máximo nivel de eficacia y eficiencia a la Organización. Para ello, hemos sistematizado las principales actividades y procesos de la Empresa y hemos implementado un Sistema Integrado de Gestión (SIG) UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001:2015, UNE-EN 13816:2003, UNE-ISO 39001:2013 e ISO 45001:2018 que cuenta con todo nuestro apoyo y compromiso.

Os exponemos los principios fundamentales que van a regir en nuestra Empresa y a los que nos comprometemos como Dirección:

- La calidad, la mejora, la seguridad vial, la seguridad y salud en el trabajo y la sostenibilidad ambiental son aspectos fundamentales en nuestra actividad. El SIG que establecemos debe ser proporcional a los riesgos de nuestra actividad y debe siempre tener en cuenta la evolución de la tecnología.
- La prevención de la contaminación, de los daños (lesiones) en los trabajadores/as y el deterioro de la salud son responsabilidad de todos, pero de nosotros, como Dirección de TMSA, en primer lugar.

La Dirección de EMPRESA asume, por tanto, su plena responsabilidad en establecer políticas preventivas que reduzcan y eliminen en lo posible el impacto de nuestra actividad y los riesgos y peligros en el trabajo.

Proveeremos a la Empresa de los medios y recursos necesarios para que las condiciones de trabajo sean saludables, sostenibles, adecuadas para reducir la accidentalidad y la protección de nuestro entorno.

El compromiso es claro: queremos una Empresa cada día más segura, sostenible, saludable y mejor.

- TMSA cumple y cumplirá con los requisitos legales aplicables a nuestra actividad y con los establecidos en nuestro sistema de gestión y el contexto de la Organización.
- El SIG establecido ha de ser conocido, comprendido, desarrollado y mantenido al día por todos los niveles de la Organización.
- Los objetivos y líneas estratégicas que establece TMSA deben tener presentes este marco de referencia.
- Proporcionamos a los trabajadores/as de la Empresa la información y formación necesaria para crear una auténtica cultura preventiva y facilitaremos la participación, consulta y comunicación, tanto de los trabajadores/as como de sus representantes.
- La mejora continua es un valor de nuestra Empresa. Mejoraremos continuamente la eficacia, eficiencia, seguridad y el desempeño del SIG.

La Dirección de **TMSA** nos comprometemos a revisar esta política anualmente, adaptándola a la realidad de la Empresa.

Esta política empresarial debe estar expuesta, a disposición de todas las partes interesadas, trabajadores, clientes, contratistas y otros colaboradores.

## CERTIFICACIONES de TMSA

En 2016 TMSA obtiene, para su actividad de transporte regular de viajeros por carretera, las certificaciones para las normas UNE-EN ISO 9001:2008 de Sistemas de Gestión de Calidad (actualmente ya dispone de la actualización de dicha norma a su versión de 2015) y UNE-EN 13816:2003 de Transporte Público de Viajeros por carretera.

En 2017 obtiene las certificaciones para las normas UNE-EN ISO 14001:2015 de Sistemas de Gestión Ambiental y OHSAS 18001:2007 de Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Y, por último, en 2018, la certificación UNE-ISO 39001:2013 de Sistemas de Gestión de la Seguridad Vial.

Estas tres últimas certificaciones, son relativas a las actividades de transporte regular, transporte regular de uso especial y discrecional.

Por otra parte, después de realizar los pertinentes procesos de adaptación y de migración del sistema de gestión desde OHSAS 18001:2007, TMSA ha obtuvo la certificación de la norma ISO 45001:2018, reforzando así el compromiso de la organización con la mejora continua en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.



UNE-EN ISO 9001:2015



UNE-EN 13816:2003



ISO 45001:2018



UNE-EN ISO 14001:2015



UNE-ISO 39001:2013

# Compromisos



La calidad en todas nuestras actividades, junto con la mejora continua, son dos de los pilares básicos sobre los que diariamente trabajamos en TMSA. El equipo humano que conforma nuestra organización comparte nuestra filosofía de la calidad y nuestro compromiso con la protección del medio ambiente.

Por ello, uno de los grandes retos de nuestra Organización es promover una participación activa en nuestra relación con el medio ambiente y también con la reducción de los impactos negativos más evidentes de nuestra actividad. En los últimos años, nuestra idea de una gestión responsable ha ido evolucionando y, progresivamente, hemos ido adoptándola como una herramienta de mejora para el medio ambiente y, a su vez, hemos ido consolidándola como un itinerario a seguir para lograr tanto la reducción de la producción de los residuos propios de nuestra actividad como de las emisiones contaminantes de nuestros vehículos. Todo ello siempre en coherencia con el contexto actual de una sociedad cuya sensibilización medioambiental está cada vez más arraigada.

Con el propósito de concretar estos principios, TMSA se compromete estableciendo un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el trabajo y Seguridad Vial, que nos permite asegurar la prestación de los servicios de transporte de viajeros por carretera optimizando los recursos de forma sostenible, eficiente y segura.

# Compromisos



En el año 2016, TMSA obtiene la certificación de la Norma UNE-EN 13816:2003 de Transporte Público de Pasajeros para la totalidad de las líneas de la concesión IB-06, apostando así por la calidad del servicio prestado. Se adquieren compromisos concretos en cuanto a:

- Servicio ofertado
- Accesibilidad
- Información
- Duración (puntualidad)
- Atención al cliente
- Confort
- Seguridad
- Impacto Ambiental

TMSA define niveles de exigencia y asigna las personas y los recursos técnicos y económicos necesarios para lograrlos. Para realizar el seguimiento y control de cada uno de los puntos, se elabora un cuadro de indicadores que se reporta mensualmente del que se obtiene información para detectar No conformidades en el servicio, acciones correctoras, observaciones y oportunidades de mejora.

Se analiza el cuadro de indicadores una vez al año en la reunión de Revisión por la Dirección.

# INDICADORES UNE-EN 13816:2003



**Grado de Ocupación:** se muestrea la ocupación mensualmente en la línea L01 Maó – Ciutadella, en una línea aleatoria, en una línea aleatoria secundaria y por último en una línea urbana. A modo de conclusión los resultados obtenidos en 2023 tienen tendencia a empeorar ya que ha aumentado la demanda del servicio. El mayor número de incidencias se concentran en las líneas L01, L18, L32 y L92.

**Fiabilidad:** en 2023 registramos 1 avería cada 56.104 km. Y en el 80,9% de las averías hemos conseguido restablecer el servicio en menos de 45 minutos.

**Accesibilidad:** el 100% de los vehículos adscritos a la concesión IB-06 está adaptado y dispone de plataforma para el acceso a personas con movilidad reducida. Del total de la flota, el 76,4% de los vehículos están adaptados a usuarios PMR.

**Información:** según las inspecciones de “*Mystery Shopping*” que realizamos a nuestros conductores dos veces al año, en temporada baja el 100% y en temporada alta también el 100% de los usuarios del servicio está conforme con la información proporcionada por el conductor.

**Puntualidad:** se muestrean mensualmente los dos sentidos de la línea L01 Maó-Ciutadella y también de una segunda línea aleatoria. Para la línea L01 hemos cumplido con los horarios programados en el 97,7% en el sentido 1 y en el 2 con el 98,1%. Referente a la línea aleatoria, en el sentido 1, en el 99,1% y el 98,9% en el sentido 2.

**Atención al cliente:** realizamos dos períodos de encuestas, uno en temporada alta y otro en temporada baja. Del total de 409 encuestas realizadas en invierno, se obtiene un valor medio expectativa del cliente de 4,95 y de 4,36 para el valor medio satisfacción del cliente y de las 396 realizadas en verano, valor expectativa del cliente de 4,40 y de 4,12 para el valor medio satisfacción del cliente.

**Confort:** se registran durante 2023 un total de 20 reclamaciones motivadas por el desempeño del conductor.

**Seguridad:** en 2023 registramos 1 accidente cada 82.352 km.

**Emisiones contaminantes:** el consumo medio de la flota en 2023 fue de 32,8 litros/100 km.

# Flota de vehículos



TMSA cuenta con una flota de 41 vehículos, entre autocares, autobuses y microbuses.

Todos ellos están equipados con múltiples Sistemas de Seguridad como, por ejemplo:

- Cinturones de Seguridad.
- Sistema de anti-aprisionamiento de puertas.
- Sistema antibloqueo de frenos (ABS).
- Sistema de control de tracción (ASR).
- Vehículos con estructura de carrocería resistente (algunas unidades cumplen con el Reglamento ECE-R 66).
- Vehículos con luces diurnas.

Los últimos vehículos adquiridos disponen además de otros sistemas de seguridad adicionales como:

- Servofreno de emergencia (BAS).
- Programa electrónico de estabilidad (ESP).
- Control de presión de los neumáticos.
- Sistema de frenado de emergencia (AEBS).
- Detector de cambio de carril (SPA).

Para futuras compras de vehículos, TMSA se compromete a incorporar dichos sistemas de seguridad con el objetivo de disponer de una flota segura tanto para nuestros usuarios como para nuestros trabajadores/as.



## Siniestralidad

### Transporte Regular

- % accidentes/vehículos flota: 7,5%
- % accidentes/vehículos no flota: 0%
  
- % incidentes/vehículos flota: 0,0%
- % incidentes/vehículos no flota: 0%
  
- % Víctimas/vehículos flota: 0%
- % Víctimas/vehículos no flota: 0,0%

### Transporte Regular de Uso Especial (escolar)

- % accidentes/vehículos flota: 0%
- % accidentes/vehículos no flota: 0%
  
- % incidentes/vehículos flota: 0%
- % incidentes/vehículos no flota: 0%
  
- % Víctimas/vehículos flota: 0%
- % Víctimas/vehículos no flota: 0%

### Transporte Discrecional

- % accidentes/vehículos flota: 0,6%
- % accidentes/vehículos no flota: 0%
  
- % incidentes/vehículos flota: 0%
- % incidentes/vehículos no flota: 0%
  
- % Víctimas/vehículos flota: 0%
- % Víctimas/vehículos no flota: 0%



# Energía y combustible



El transporte de viajeros por carretera, como toda actividad empresarial, tiene repercusiones medioambientales. La prestación de una actividad como ésta en Menorca tiene, además, una serie de connotaciones adicionales de peligro, de contaminación, de intrusión visual y de ruido, entre otras molestias, puesto que desde el 8 de octubre de 1993 Menorca está declarada por la UNESCO como Reserva de la Biosfera, atendiendo al alto grado de compatibilidad conseguido entre el desarrollo de las actividades económicas de la isla, a su consumo de recursos y a la conservación de un patrimonio y de un paisaje que han mantenido, y siguen manteniendo a día de hoy, una calidad excepcional.

## Contaminación atmosférica y acústica

**Combustible**, actualmente la totalidad de la flota de TMSA utiliza como combustible el gasóleo.

Del total de la flota de TMSA, 29 vehículos están equipados con tecnología RCA (reducción catalítica selectiva), se trata de añadir un aditivo de urea que, gracias a una reacción química, reduce considerablemente los niveles de emisión a la atmósfera de gases contaminantes producidos por la combustión del motor, transformando las partículas de óxidos de nitrógeno que salen expulsadas por el sistema escape de los vehículos, en una mezcla menos nociva para el medio ambiente compuesta por nitrógeno y vapor de agua.

**Registro de kilómetros y consumo de combustible por vehículo**, con el que podemos identificar los vehículos con consumos más bajos y, si procede, asignarlos a las rutas con itinerarios de mayor kilometraje. Asimismo, en la temporada de invierno, con una oferta de servicios inferior a la de verano, se asignan a los servicios operativos los vehículos menos contaminantes.

**Plan de Mantenimiento Preventivo**, es imprescindible para que nuestra flota de vehículos funcione en perfectas condiciones y, a su vez, para que los consumos y la emisión de gases contaminantes sean los establecidos por el fabricante.

**Ruido**, la Empresa dispone de mediciones de ruido de los vehículos de la flota y todos los valores obtenidos se encuentran por debajo de los límites establecidos en la Ordenanza Reguladora para la protección de la atmósfera ante la contaminación por ruidos y vibraciones del Ayuntamiento de Maó.

Para TMSA son prioridades: la reducción de la contaminación atmosférica y acústica, la mejora de la calidad del aire y la lucha contra el cambio climático.

# Gestión de Residuos



TMSA está dada de alta como **productor de residuos** en la Conselleria de Medio Ambiente, Agricultura y Pesca de las Illes Balears.

La Organización tiene identificados y gestiona un total de **24 residuos**.

TMSA tiene en funcionamiento un sistema de **recogida selectiva y de almacén de residuos para residuos peligrosos**, que gestionamos a través de un gestor autorizado encargado de su correcta recogida y gestión final del residuo.

Asimismo, en las instalaciones de la Empresa se dispone de todo el material necesario para la identificación de los contenedores, etiquetas y carteles de señalización y segregación de residuos.

La Empresa ha divulgado entre sus trabajadores/as una **“Guía de Buenas Prácticas Medio Ambientales en la Empresa”** y, a su vez, periódicamente imparte **charlas formativas en materia medio ambiental** a todos los trabajadores/as.

En este mismo sentido, está establecido un **cuadro de indicadores** para el seguimiento de la gestión de residuos con el que se controla la gestión de almacén, residuos peligrosos y no peligrosos y No Conformidades.

En cuanto a la prevención y el control de posibles **derrames de sustancias contaminantes** (principalmente: gasóleo, aceite lubricante de motor, refrigerante, productos de limpieza o, en general, de cualquier tipo de producto químico), en caso de producirse, tanto si es **en ruta como si es en nuestras cocheras**, disponemos de unos **kits de protección ambiental** identificados como tales y ubicados tanto en nuestras cocheras como en todos y cada uno de los vehículos de nuestra flota. Con la aplicación de esta medida preventiva, nos es posible gestionar este tipo de incidencias medioambientales de forma correcta.

# Gestión del agua



## Optimización de la Gestión del agua:

Se dispone de **permiso de vertido de aguas residuales** a la red pública de alcantarillado para sus centros en Maó y Ciutadella.

Se realizan **controles anuales de la calidad del agua vertida** a la red pública y se definen acciones correctoras cuando se sobrepasan los límites de vertido establecidos en las respectivas Ordenanzas Municipales de Maó y Ciutadella.

TMSA dispone además de un **sistema de recogida del agua de lluvia** de las cubiertas de sus cocheras de Maó que, mediante unas canalizaciones específicas, permite que todas las aguas pluviales recogidas por el mismo se almacenen en una cisterna de gran capacidad para, previo filtrado de impurezas, ser posteriormente utilizada en la fase de lavado (no así en la fase de aclarado) de los procesos de limpieza exterior de los vehículos que se llevan a cabo mediante la utilización de un puente de lavado ubicado en las instalaciones de las cocheras centrales que la Compañía tiene en Maó.

En la zona del puente de lavado se dispone de un **sistema específico de tratamiento de las aguas residuales** dotado de un decantador de hidrocarburos con el cual se consigue una reducción total de posibles vertidos de sustancias peligrosas a la red municipal de alcantarillado de la ciudad de Maó.

# Consumos

## Comparativa 2023/2022



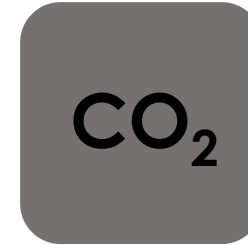
### Gasóleo

Los consumos de gasóleo de 2023 obtenidos son similares por lo que no se registra aumento o disminución del consumo respecto a los del año 2022.



### Energía eléctrica

El consumo de energía eléctrica aumenta un 2% respecto al año 2022 en la nave de Maó y aumenta un 9% en la de Ciutadella. En 2023 se pasó a disponer de dos naves en Ciutadella por lo que era previsible el aumento en el consumo de electricidad.



### Emisiones CO<sub>2</sub>

Cumplimiento con la normativa vigente, verificación a través de ITV.



### Agua

Los consumos de agua obtenidos en 2023 para la nave Maó disminuye un 6% y en Ciutadella aumenta un 6% respecto a los valores obtenidos en 2022.



### Residuos

En 2023 conseguimos reducir en un 36% la generación de envases de residuos peligrosos. La empresa decidió cambiar los productos utilizados para la limpieza de los autobuses por productos ecológicos no peligrosos y respetuosos con el medio ambiente, gracias a esta medida hemos reducido considerablemente la generación de residuos peligrosos.



## Implantación de criterios ambientales en la compra de productos y servicios:

TMSA dispone de un procedimiento de **Gestión de compras y subcontrataciones** donde se definen todos los **criterios ambientales específicos**, tanto para los productos que adquirimos como para los servicios subcontratados, como por ejemplo:

- Especificaciones técnicas de origen interno para la compra de papel.
- Especificaciones técnicas de origen interno para la compra de equipos electrónicos.
- Servicios de limpieza de los interiores de vehículos.
- Productos de limpieza.
- Servicios de transporte.

Además de criterios ambientales, también se definen otros en cuanto a calidad, medio ambiente, seguridad y salud laboral y seguridad vial para las empresas subcontratadas.

Complementariamente también se dispone de un **Procedimiento de Coordinación de Actividades** en materia de prevención de riesgos laborales para las empresas subcontratadas.

# Comunicación, formación y participación



TMSA dispone de un **Plan de comunicación** y de un **Plan de formación** aprobados por la Dirección de la Empresa. En éstos se programan todas las acciones orientadas a la calidad, a la gestión ambiental, a la seguridad y salud en el trabajo y a la seguridad vial. Por ejemplo:

- **Formación** en gestión de residuos peligrosos y no peligrosos que genera TMSA y de los puntos de recogida selectiva y almacén de residuos.
- **Conducción ecológica y eficiente:** formaciones centradas en la conducción de forma económica y ecológica con el objetivo de reducir la generación de gases a la atmósfera.
- **Conducción segura:** formaciones centradas en el análisis de las causas reales que provocan accidentes de tráfico y cómo poder detectarlas, toma de decisiones en situaciones de emergencia, las emociones en la toma de decisiones, etc. Todas estas acciones formativas tienen como objetivo común aumentar la seguridad para nuestros trabajadores/as y para nuestros usuarios/as.
- **Formación básica en primeros auxilios:** conocimientos básicos para la actuación inicial en procedimientos de primeros auxilios.
- **Guía de buenas prácticas ambientales,** que conocen todos/as los trabajadores, además de las empresas que acceden a nuestras instalaciones.
- **Charlas de sensibilización** ambiental, seguridad vial, calidad y seguridad y salud en el trabajo para todos los trabajadores/as.
- **Simulacros,** en supuesto de situaciones de emergencia como: averías en carretera, vertido de líquidos en ruta, incendio en instalaciones, etc.
- **Coordinación de Actividades Empresariales,** específicas en materia de prevención de riesgos y orientadas a la coordinación con las empresas subcontratadas.

Es nuestro deseo continuar trabajando en la implantación de buenas prácticas ambientales, de calidad, de seguridad y salud y seguridad vial, además de apostar por la formación como elemento esencial de la mejora continua.

**TMSA Transporte Regular, S.L.**

