

**Guía para proveedores y subcontratistas de AUTOBUSES DE VIVEIRO-OTERO, S.L.**

En AUTOBUSES DE VIVEIRO-OTERO, S.L., estamos comprometidos con la calidad del servicio prestado a nuestros clientes, la protección del medio ambiente, la prevención de la contaminación y el cumplimiento de todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables a nuestras actividades

Esperamos que las empresas subcontratistas y proveedores asuman los Principios descritos en nuestra Política integrada de Calidad y Medio Ambiente, aplicando las pautas que se describen en esta Guía, en función del tipo de proveedor.

**Política de Calidad y Medio Ambiente**

En AUTOBUSES DE VIVEIRO-OTERO, S.L., nos dedicamos al transporte de viajeros por carretera, siendo nuestra principal preocupación la calidad de los servicios que ofrecemos a los usuarios de nuestros servicios y la reducción del impacto de nuestra actividad en el Medio Ambiente.

En AUTOBUSES DE VIVEIRO-OTERO, S.L., entendemos la Calidad como el instrumento de gestión mediante el cual se planifican y desarrollan las actividades, de manera que se consiga el cumplimiento de los requisitos legales establecidos y de las especificaciones de nuestros servicios, a la vez que se obtiene la satisfacción de nuestros Clientes y usuarios.

Todo empleado de AUTOBUSES DE VIVEIRO-OTERO, S.L., tiene que tener en mente la orientación al cliente, convirtiéndola en una meta común y en el eje fundamental de AUTOBUSES DE VIVEIRO-OTERO, S.L., que nos permita conocer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y satisfacerlas plenamente.

Es por ello que en AUTOBUSES DE VIVEIRO-OTERO, S.L., hemos optado por la adopción de un modelo de gestión según las normas ISO 9001, ISO 14001 y UNE-EN 13816, y la implantación de una Política de Calidad y Medio Ambiente, que se sustente en las siguientes premisas, que son a la vez el marco de referencia para el establecimiento de nuestros objetivos y metas:

- Involucrar a nuestro personal, mediante la formación e información de manera que se impliquen y participen de una manera activa en la mejora de la calidad de AUTOBUSES DE VIVEIRO-OTERO, S.L.
- Compromiso de cumplir con los requisitos legales aplicables, las normas de referencia, así como aquellos otros requisitos que la organización suscriba que estén relacionados con la gestión de calidad y los impactos ambientales, encaminado todo ello a mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, siempre en busca de la plena satisfacción de nuestros clientes y de la protección del Medio Ambiente, lo que incluye la prevención de la contaminación y otros compromisos ambientales específicos de la prestación del servicio de transporte de viajeros.
- Identificar, evaluar y revisar los objetivos e impactos ambientales relacionados con la actividad de la organización.
- El uso de vehículos que permitan asegurar el cumplimiento de la normativa en materia de seguridad y la reducción de su impacto ambiental relacionado.
- Identificar y evaluar aquellos aspectos ambientales de la organización y reducir o controlar su impacto, según el caso.
- Conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes para así proporcionar servicios conformes, así como los requisitos legales y reglamentarios que resulten de aplicación en cada caso.

La dirección de AUTOBUSES DE VIVEIRO-OTERO, S.L., con la implantación de la norma UNE EN 13816 ha concretado la voluntad permanente de mejora en un compromiso con nuestros clientes y usuarios, que nos exige asumir unos niveles de calidad de servicio óptimo y permanente, de acuerdo con los requisitos de la Norma que nos obligamos a cumplir:

1. Servicio ofertado en la línea.
2. Accesibilidad
3. Información
4. Tiempo (puntualidad)
5. Atención al cliente
6. Confort
7. Seguridad
8. Impacto ambiental

Por todo ello la Dirección se compromete a mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión mediante revisiones del sistema y el establecimiento y seguimiento de los objetivos y metas de calidad y medio ambiente.

Esta Política de Calidad y Medio Ambiente es entendida, implantada y mantenida al día en todos los niveles de la organización y cuenta con el TOTAL COMPROMISO de la Dirección de AUTOBUSES DE VIVEIRO-OTERO, S.L., que la establece, desarrolla y aplica.

Fdo. Dirección  
En Viveiro (Lugo) el 29 de diciembre 2023  
**AUTOBUSES DE VIVEIRO  
OTERO S.L.**  
VIVEIRO - LUGO



**Proveedores relevantes para AUTOBUSES DE VIVEIRO-OTERO, S.L.:**

Consideramos proveedores relevantes aquellos cuyo producto o servicio pueda tener una incidencia significativa en la calidad del servicio y en el medio ambiente y esté incluido en la siguiente lista:

- Talleres de vehículos.
- Subcontratas de servicios de transporte.

**Requisitos generales para los proveedores de AUTOBUSES DE VIVEIRO-OTERO, S.L.:**

- Conocer y cumplir la legislación vigente nacional, autonómica y local aplicable a sus productos y/o servicios.
- Si el proveedor dispone de un Sistema de Calidad y/o de Gestión Medioambiental certificado, lo pondrá en conocimiento de AUTOBUSES DE VIVEIRO-OTERO, S.L., **enviándonos una copia de sus certificados en vigor: ISO 9001, ISO 14001, UNE EN 13816.**
- Aportar a AUTOBUSES DE VIVEIRO-OTERO, S.L., cualquier información y/o documentación adicional que les sea solicitada sobre los aspectos ambientales de sus productos y/o servicios.

**Talleres de vehículos y maquinaria**

- Gestionar los residuos peligrosos generados de acuerdo a la normativa vigente, remitiendo a AUTOBUSES DE VIVEIRO-OTERO, S.L., documentación que avale su correcta gestión.
- Para todos los mantenimientos preventivos y correctivos realizados a los vehículos de AUTOBUSES DE VIVEIRO-OTERO, S.L. será de aplicación lo dispuesto en el Real Decreto 1457/1986 de 10 de enero, regulador de la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos, de sus equipos y componentes, así como el del R.D. 455/2010 que lo modifica parcialmente o cualquier otra normativa legal vigente que lo sustituya.
- Se exigirá siempre la máxima calidad en la ejecución del servicio. Los servicios incluirán todas las piezas que sean necesarias para el normal funcionamiento de los vehículos revisados y/o reparados, debiendo en todo momento utilizar piezas incluidas en el catálogo oficial de la marca fabricante del vehículo. Para casos excepcionales se autorizará, previa comunicación expresa por parte de AUTOBUSES DE VIVEIRO-OTERO, S.L., la instalación de piezas de repuesto de otras marcas.
- Para la correcta realización del servicio el proveedor deberá contar con el personal y los medios necesarios y aptos para la realización de todos los trabajos requeridos. Esto engloba su personal para el desarrollo de todos los servicios, así como el personal de apoyo, asistencia técnica, dirección y control de los servicios.
- En el supuesto de que después de alguna reparación realizada se observara alguna anomalía no imputable al AUTOBUSES DE VIVEIRO-OTERO, S.L., el vehículo objeto de la reparación deberá ser revisado nuevamente, hasta restablecer su correcto estado de uso, siendo este trabajo por cuenta del proveedor.
- El proveedor deberá disponer de un stock mínimo para evitar demoras en las sustituciones o entregas de los vehículos.

**Empresas y servicios de transporte**

- Prestar los servicios de transporte de viajeros de acuerdo con los requisitos establecidos por AUTOBUSES DE VIVEIRO-OTERO, S.L. y la normativa vigente tanto en materia de transportes como en materia de emisiones de los vehículos a motor.
- Realizar una conducción eficiente y segura que minimice las emisiones y el consumo de carburante de sus vehículos y que mejore el desempeño en seguridad vial evitando riesgos de accidentes de tráfico.
- Mantener en buen estado de funcionamiento y limpieza los vehículos que vaya a utilizar y estar al día en las ITV reglamentarias de dichos vehículos, seguros, tacografos y demás legislación vigente para el servicio que preste a AUTOBUSES DE VIVEIRO-OTERO, S.L.

- Garantizar que el personal asignado a los servicios subcontratados cuenta con la competencia, formación y experiencia necesaria de modo que el servicio se preste de manera eficaz y cumpliendo todos los requisitos legales.
- Comunicar inmediatamente a AUTOBUSES DE VIVEIRO-OTERO, S.L., cualquier accidente o incidente, en los trayectos objeto del contrato, que hubiera dado lugar a cambios en el servicio, retrasos, cambio de vehículo, vertidos accidentales o a la generación de residuos durante la prestación del servicio.
- AUTOBUSES DE VIVEIRO-OTERO, S.L., podrá verificar el nivel de calidad producido en la prestación del servicio, bien sea a través de la evaluación de la satisfacción del cliente y/o de las sugerencias, quejas o reclamaciones que dicho cliente nos haga llegar.

---

## Recomendaciones generales Ambientales.

### Emisiones a la atmósfera

- Deben cumplirse las ordenanzas municipales y la legislación regional en cuanto a los niveles máximos de ruido.
- Se deberá mantener en buen estado de funcionamiento y limpieza los vehículos, equipos y maquinaria que vaya a utilizar y estar al día en las ITV reglamentarias de dichos vehículos, seguros, inspecciones y demás legislación vigente para el servicio que preste a AUTOBUSES DE VIVEIRO-OTERO, S.L.

### Vertidos

- Está totalmente prohibido el vertido de cualquier sustancia peligrosa. No se podrá realizar ningún vertido de productos contaminantes al suelo, a la red de saneamiento o al cauce público, responsabilizándose, en caso contrario, de los daños que pudiera ocasionar.
- Los derrames accidentales de sustancias peligrosas deberán recogerse con material absorbente y tratarse éste posteriormente como residuo peligroso. En cualquier caso, se debe avisar a AUTOBUSES DE VIVEIRO-OTERO, S.L.
- Queda bajo la responsabilidad del subcontratista cualquier vertido causado por su actividad, debiendo en todo caso cumplir con la legislación vigente en materia de vertidos.

### Residuos

- Está prohibido el abandono de residuos o su vertido de forma incontrolada en suelo, drenajes, colectores o cauces de agua.
- Debe realizarse una clasificación selectiva de los residuos desde el momento en que se producen.
- Cada tipo de residuo debe almacenarse de forma adecuada. Se utilizarán contenedores, sacos, bolsas o sistemas de recogida que impidan su dispersión.
- La zona donde se coloquen los contenedores deberá estar señalizada e identificada.
- Debe responsabilizarse del almacenamiento y gestión de los residuos que generen con su trabajo, entregándoselos a un gestor autorizado y siguiendo en todo momento lo indicado por la legislación vigente.
- Está prohibido quemar cualquier tipo de residuo.
- En el caso de residuos peligrosos, deben entregarse a un transportista y a un gestor autorizados según la legislación vigente.
- Las zonas de trabajo se mantendrán en todo momento limpias y en orden.

## Homologación de proveedores.

La Dirección de AUTOBUSES DE VIVEIRO-OTERO, S.L., siguiendo las directrices de las Normas de aplicación, le informa las siguientes cuestiones:

Cumpliendo con nuestro protocolo de compras, sometemos a todos nuestros proveedores a un proceso de selección, seguimiento y re-evaluación, por lo que cualquier incidencias que se presente será tomada en consideración y tratada según corresponda.

Para selección u homologación inicial y continua de los proveedores se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

- Relación calidad/Precio.
- Tiempo de respuesta
- Ausencia de incidencias.

Del anterior análisis los proveedores se categorizan en:

- Recomendado.
- Aceptable.
- No recomendado.

Seguimiento continuo a proveedores homologados: para todo proveedor ya homologado, se realizará un seguimiento continuo en cuanto a su desempeño registrando las no conformidades que puedan ocurrir. Dichas no conformidades serán tenidas en cuenta para la reevaluación anual. De estas incidencias se espera que los proveedores realicen acciones inmediatas y apropiadas para abordarlas de acuerdo con los requisitos establecidos.

Estamos a su disposición, para cualquier aclaración sobre esta información.



**Hoja de Seguimiento**

Empresa proveedora / subcontratista:

**Por favor, cumplimente los apartados que le afecten:**

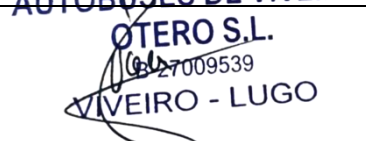
- |  | SI                       | NO                       |
|--|--------------------------|--------------------------|
| • Su empresa tiene un Sistema de Gestión certificado (ISO 9001, 13816, 14001, ).....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| En caso afirmativo, adjunte una copia de los certificados. En caso contrario, se compromete a cumplir los requisitos establecidos en el presente documento, en los puntos que le aplican | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Ha recibido nuestras normas para Proveedores y Subcontratistas y ha informado a su personal de las condiciones recogidas en ella.....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Indique los aspectos medioambientales asociados a la actividad que va a desarrollar:**

- |  | Sí                           |
|--|------------------------------|
| 01 Consumo de combustible (gasóleo, gasolina, fuel) en transporte.....                     | <input type="checkbox"/>     |
| 02 Consumo de agua.....  | <input type="checkbox"/>     |
| 03 Consumo de energía eléctrica .....  | <input type="checkbox"/>     |
| 04 Emisión de humos (vehículos y maquinaria auxiliar) .....                                | <input type="checkbox"/>     |
| 05 Ruido .....   | <input type="checkbox"/>     |
| 06 Vertido aguas residuales a red de saneamiento .....                                     | <input type="checkbox"/>     |
| 07 Residuos de papel y cartón .....  | <input type="checkbox"/>     |
| 08 Residuos de madera.....   | <input type="checkbox"/>     |
| 09 Residuos metálicos.....   | <input type="checkbox"/>     |
| 10 Residuos urbanos (basuras) .....  | <input type="checkbox"/>     |
| 11 Residuos peligrosos: Restos de aceites usados y sustancias peligrosas.....              | <input type="checkbox"/> (*) |
| 12 Residuos peligrosos: Absorbentes contaminados.....                                      | <input type="checkbox"/> (*) |
| 13 Residuos peligrosos: Envases vacíos de sustancias peligrosas, incluidos aerosoles ..... | <input type="checkbox"/> (*) |
| 14 Otros residuos peligrosos (indicar cuáles):   | <input type="checkbox"/> (*) |

(\*) Si ha marcado este residuo, envíenos una copia de un **documento oficial, según la legislación vigente, de la gestión del mismo**

**Con la firma del presente documento, el proveedor o subcontratista se compromete a cumplir lo especificado en la legislación vigente y en lo descrito en dicho documento.**

Firma:  Nombre: Cargo:	
---------------------------------	---

**Por favor, devuelva esta hoja firmada a: [info@autobusesdeviveiro.es](mailto:info@autobusesdeviveiro.es)**

En cumplimiento de lo dispuesto en la normativa vigente de Protección de Datos de Carácter Personal, AUTOBUSES DE VIVEIRO OTERO, S.L., garantiza la confidencialidad de los datos personales de sus clientes y/o proveedores. Le comunicamos que su dirección de correo electrónico así como los demás datos personales que puedan acompañar la presente comunicación, forman parte de una base de datos gestionada bajo la responsabilidad de la empresa con la única finalidad de cumplir los requisitos relativos al control operacional de los proveedores según las normas ISO implantadas en la empresa, por su condición de proveedor. Los datos no se cederán a terceros salvo en los casos en que exista una obligación legal. Usted tiene derecho a obtener confirmación sobre si en AUTOBUSES DE VIVEIRO OTERO, S.L., estamos tratando sus datos personales por tanto tiene derecho a acceder a sus datos personales, rectificar los datos inexactos o solicitar su supresión cuando los datos ya no sean necesarios, para lo cual podrá dirigirse al correo electrónico: [info@autobusesdeviveiro.es](mailto:info@autobusesdeviveiro.es)