Guaguas Municipales supera la auditoría externa de calidad, que destaca el esfuerzo hacia la mejora en la prestación del servicio a los viajeros y el bienestar de los empleados

14/06/2024

Guaguas Municipales ha superado con éxito la auditoría externa realizada en las últimas semanas que revalida el cumplimiento de los protocolos de calidad en el servicio que ofrece a los viajeros, la prevención de riesgos laborales de sus trabajadores y el impacto ambiental de todas las actividades y procesos.

En este seguimiento de la certificación de calidad, el equipo de auditores ha destacado los esfuerzos de la compañía municipal de transporte por reforzar la coherencia entre las medidas del plan estratégico y los objetivos del sistema de gestión y todos los procesos para la correcta prestación del servicio, al tiempo que ha enfatizado el trabajo transversal de los departamentos, coordinados por el área de Calidad, para la consecución de diferentes objetivos de la empresa municipal.

De igual manera, los analistas han subrayado la variedad de actividades de concienciación en colaboración con la sociedad, a la vez que han destacado las acciones de comunicación para mostrar los proyectos y acciones medioambientales, de prevención y mejora del bienestar del personal.

En la misma línea, los supervisores externos acentúan que la empresa de transporte cumple un preciso seguimiento de los requisitos legales –cada vez más estrictos- en relación a procedimientos para la maquinaria del taller, gestión de residuos o mantenimiento de instalaciones, entre otros; al tiempo que aplauden el enfoque proactivo y los esfuerzos formativos realizados por Guaguas Municipales en materia de competencias, habilidades y aptitudes para sus trabajadores al objeto de adaptarlos a entornos cambiantes y de incertidumbre.

Entre los puntos fuertes, también se destaca en el informe final de auditoría el esfuerzo inversor de la empresa pública de transportes por mejorar las instalaciones, infraestructuras y dotaciones, que se enfocan en la optimización de los espacios disponibles y el perfeccionamiento de las condiciones de trabajo y el bienestar de las personas en el entorno laboral.

Cumplimiento exquisito de los requerimientos

La empresa municipal de transporte cuenta con un Sistema Integrado de Gestión (SIG) que rige sus procedimientos e instrucciones de trabajo, según los requisitos de las normas

europeas de referencia: ISO 9001, para la gestión de la calidad; ISO 14001, para la gestión medioambiental; e ISO 45001, para la gestión de la seguridad y salud en el trabajo. El SIG de Guaguas Municipales cuenta con 17 procedimientos de calidad, siete operativos y cinco orientados a clientes, para el correcto desarrollo de las tareas que se desempeñan en la empresa.

En materia de calidad, la compañía municipal de transporte cuenta desde el año 2002 con la certificación ISO 9001, una norma internacional que se basa en un proceso de mejora continua para el aseguramiento de la calidad del servicio que presta a sus viajeros. Principios como la orientación y satisfacción al cliente rigen todo el sistema, que entre otras acciones registra las incidencias que afectan a las expediciones que realiza cada guagua o examina el cumplimiento de los horarios estipulados.

En el apartado de sostenibilidad medioambiental, Guaguas Municipales obtuvo el ISO 14001 en el año 2003. Con este certificado, la compañía se compromete a contribuir a la mejora de la movilidad en la ciudad midiendo los efectos ocasionados por su actividad para prevenir la contaminación y eliminar o reducir al mínimo las emisiones, mediante la definición anual de objetivos alcanzables y medibles.

Asimismo, se valoró positivamente las medidas que ha llevado a cabo la compañía en relación a la prevención de riesgos laborales. La certificación ISO 45001, a la que la empresa tuvo acceso en 2018, vela por la seguridad y salud de los profesionales en sus puestos de trabajo. Los analistas de Bureau Veritas destacaron las dotaciones y equipamientos de los sistemas de protección individual, al tiempo que elogiaron la utilización y disponibilidad de las hojas de rescate en las guaguas para la mejora de las intervenciones ante situaciones de emergencia.

https://guaguas.com/empresa/noticias/guaguas-municipales-supera-la-auditoria-externa-de-calidad-que-destaca-el-esfuerzo-hacia-la-mejora-en-la-prestacion-del-servicio-a-los-viajeros-y-el-bienestar-de-los-empleados-3656