

Política de gestión de emergencias, seguridad y accesibilidad

Avanza, empresa comprometida con ofrecer un servicio seguro y accesible establece las herramientas necesarias para garantizar una correcta respuesta ante situaciones de emergencia.

Nuestro compromiso

La Dirección General de Avanza, consciente de que el servicio puede sufrir de manera esporádica alteraciones a consecuencia de situaciones anómalas hace hincapié en la correcta gestión y estudio de incidentes y accidentes, garantizando la seguridad de nuestros usuarios y sus bienes durante todo el trayecto.

Avanza proporciona las actuaciones necesarias para garantizar a sus clientes un servicio y entorno accesible desde que toman la decisión de utilizar nuestro servicio hasta su llegada a destino.

- Proporcionar un marco de referencia para establecer, revisar y evaluar periódicamente los **objetivos y metas de seguridad vial, emergencias y accesibilidad universal**, así como la política de referencia para su continua adecuación.
- Definir una estructura de mando y control y aplicar **acciones enfocadas a la prevención** de accidentes e incidentes, con objeto de alcanzar el mayor grado de seguridad posible.
- Establecer **protocolos de actuación** ante situaciones anómalas y de emergencia, aprobados por la Dirección General de Avanza, y respaldados por **una jefatura de incidentes** que garantice una respuesta rápida y eficaz, facilitando la toma de decisiones y la correcta coordinación entre las partes interesadas.
- Proporcionar un **servicio accesible y seguro** a todos los usuarios, con independencia de su condición física, psíquica o sensorial.
- Proveer los **medios y recursos** necesarios para promover la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de emergencias, seguridad y de la accesibilidad universal.
- Mantener una **comunicación fluida** con todas las entidades de cooperación a favor del beneficio con nuestros usuarios.
- **Restablecer el servicio en el menor tiempo posible** para los usuarios que hayan sufrido un incidente y/o accidente durante su trayecto.
- Realizar **formación y simulacros** con objetivo de hacer partícipes a los empleados de Avanza de los planes de accesibilidad y emergencias establecidos, difundiendo las obligaciones asociadas a cada puesto de trabajo.
- Dotar los vehículos con los **sistemas de seguridad** que sean necesarios para prevenir, y caso de que fuera necesario realizar una asistencia básica en el lugar de incidente o accidente.
- Cumplir con todos los **requisitos legales, contractuales, y otros compromisos aplicables** en materia de seguridad y accesibilidad, pasando los controles de mantenimiento marcados por el fabricante y dando cumplimiento a los criterios DALCO implantados en la organización.
- Disponer de sistemas de información accesibles para la compra de billetes, entre otros (web...) así como proporcionar la información e infraestructura necesaria para un servicio accesible.
- Apostar por una **visión sistémica de la seguridad vial**, debiendo ser partícipes del sistema integrado de gestión la Dirección, conductores, responsables del diseño y mantenimiento de infraestructuras, responsables de la gestión vial y los órganos legislativos.
- **Eliminar cualquier frontera al servicio**, proporcionando movilidad nacional e internacional y asegurando la accesibilidad a todo el conjunto de la sociedad.



Valentín Alonso Soroa
Director General de Avanza

Febrero 2019

