



MEMORIA

Responsabilidad
Social
Corporativa



Contenido

■ 1. Alcance	4
■ 2. Declaración del máximo responsable	6
■ 3. Entendiendo la Responsabilidad social en el contexto actual	8
» 3.1 El contexto general: el Desarrollo Sostenible	9
» 3.2 El contexto del sector: la movilidad sostenible	9
■ 4. Perfil de la organización	10
» 4.1 Nombre de la organización	11
» 4.2 Principales marcas, productos y/o servicios	11
» 4.3 Estructura de gobierno	11
» 4.4 Estructura operativa	12
» 4.5 Localización de la sede principal	13
» 4.6 Naturaleza y forma jurídica	13
» 4.7 Misión, visión y valores	13
» 4.8 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	13
» 4.9 Dimensiones [empleados, ventas, capitalización,...]	20
» 4.10 Cambios significativos	24
» 4.11 Certificaciones, premios y distinciones	30
» 4.12 Principio o enfoque de precaución	32
» 4.13 Iniciativas externas	32
» 4.14 Afiliación a asociaciones	33
■ 5. Estrategia y análisis	34
» 5.1 Plan Estratégico de TUSGSAL 2016-2020	35
» 5.2 Principales impactos, riesgos y oportunidades	35
■ 6. Participación de los grupos de interés	38
» 6.1 Nuestros grupos de interés	39
» 6.2 Enfoque para la participación de los grupos de interés	39
» 6.3 Temas y preocupaciones clave mencionados	39
» 6.4 Acuerdos de negociación colectiva	39
■ 7. Materialidad	40
» 7.1 Identificación de aspectos y asuntos materiales	41
» 7.2 Priorización de aspectos y asuntos materiales	41
» 7.3 Validación de aspectos y asuntos materiales	42
» 7.4 Resultados del análisis de materialidad	44
■ 8. Enfoque de gestión	45
» 8.1 Cuestiones medioambientales	46
» 8.2 Cuestiones sociales y relativas al personal	51
» 8.3 Respeto a los derechos humanos	55
» 8.4 Lucha contra la corrupción y el soborno	55
» 8.5 Información sobre la sociedad	56
» 8.6 Calidad del servicio	58
■ 9. Índice de contenidos GRI	60
■ 10. Documentación de referencia	63

1.

Alcance

La presente memoria se ha elaborado en septiembre de 2019 de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI, marco internacional de referencia de reporte en materia de sostenibilidad.

Para su elaboración se han tenido en cuenta el Plan de RSC 2018-2020, el Sistema integrado de gestión de TUSGSAL (SIG), el Informe de información no financiera (EINF) correspondiente al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2018 del grupo compuesto por TUSGSAL y sus sociedades dependientes, y la Memoria anual de TUSGSAL 2018.

El análisis de materialidad se realizó en mayo de 2019, por ello el alcance de la información presentada en esta memoria corresponde a la información de los años 2018 y 2019 hasta la fecha, de ahora en adelante, TUSGSAL se compromete a realizar una memoria de RSC bienal y a facilitar su consulta a todos los grupos de interés y a la sociedad en general.

Así mismo, esta memoria, incorpora una parte de los trabajos del proyecto a nivel europeo ICV, de mejora de indicadores de gestión con el IWG (International Working Group).

2.

Declaración del máximo responsable

Es un honor presentar esta Primera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, que ofrece una visión amplia de la actividad desarrollada durante los años 2018 y 2019, la evolución, gestión ética y sostenible y socialmente responsable en consonancia con los valores de TUSGSAL, y la implicación como organización con la sociedad.

La principal responsabilidad de una empresa de servicios como TUSGSAL radica, en mantenerse fiel a su finalidad fundacional, a su misión, visión y valores.

El hecho más relevante del ejercicio 2018, ha sido la elección del nuevo Consejo de Administración. Concluido el plazo de vigencia del cargo de los Consejeros, y por imperativo legal, en la Junta General se realizó votación separada de los cinco candidatos presentados, reeligiéndose a los Consejeros que lo habían venido siendo, con excepción del Presidente que dimitió antes de la Junta, e incorporándose una nueva Consejera. La mayoría del Consejo y después los socios de forma prácticamente unánime consideraron que atendidos los múltiples retos que debíamos afrontar en los próximos años, lo más conveniente era promover la continuidad de dicho Consejo. Se inicia con ello una nueva etapa en la gobernanza de nuestra Sociedad con la máxima responsabilidad y compromiso.

En el año 2019, el hecho de mayor relevancia ha sido que se ha firmado un nuevo convenio colectivo 2020-2025. Este convenio proporcionará estabilidad para los próximos años, con mejoras sociales muy importantes para el conjunto de los trabajadores/as.

Por lo que respecta a nuestras dos concesiones, la diurna y la nocturna, hemos seguido manteniendo un ritmo de crecimiento de viajeros muy elevado, por encima de la media del área metropolitana de Barcelona. El servicio diurno ha crecido cerca del 8% y el Nitbus por encima del 14%. Ambos servicios están consiguiendo récords de viajeros y será necesario seguir haciendo mejoras, con nuevas líneas y más refuerzos de las actuales. También hemos incorporado nueva flota, con 76 nuevos vehículos; de los que 12 son eléctricos y 56 híbridos, además, 23 son articulados de 18 metros. Esto nos permite dar un salto cualitativo con una flota de bajas emisiones, respetuosa con el medio ambiente. Y como colofón, nuestros usuarios y las administraciones valoran con una nota muy alta nuestra buena gestión del servicio. Los resultados de los indicadores de calidad contractuales así lo han corroborado en 2018. Fruto del buen hacer en las dos concesiones hemos obtenido unos incentivos económicos de gestión excelentes.

Con referencia al Plan Estratégico 2016-2020, en 2018 se ha evaluado su grado de cumplimiento y se ha formulado la propuesta de renovación del Comité estratégico a fin de hacerlo más participativo, rejuvenecer estructuras y equipo de trabajo, incorporando a partir del 2019 diferentes personas de cada área que cuentan con años de experiencia y pueden aportar nuevas ideas. El Plan entra en sus dos últimos años de vigencia, abordando un conjunto de

iniciativas ambiciosas que nos deben permitir abordar la renovación de las concesiones diurna y nocturna en las mejores condiciones.

A lo largo del 2018 se han impulsado diferentes actuaciones para implementar una Gobernanza Corporativa aprobando un Plan de Responsabilidad Social Corporativa 2018-2020. Asimismo se encargó a un bufete especializado la formulación de la propuesta de compliance penal, con el alcance y zonas de riesgo, así como el código ético-corporativo, protocolos de actuación, canales de comunicación y denuncia. Todo este desarrollo incorporó también las funciones del compliance officer, cuya selección se llevará a cabo durante 2019. Posteriormente, se podrá llevar a cabo la implantación del sistema.

Deseo, finalmente, expresar el mayor agradecimiento a todas las personas y equipos que hacen posible que el proyecto de TUSGSAL se desarrolle con gran participación y profesionalidad.

Carles Fàbregas
Direcció General



3.

**Entendiendo la Responsabilidad social
en el contexto actual**

3.1 El contexto general: el Desarrollo Sostenible

Ante los graves problemas por los que atraviesa el planeta – ambientales, sociales, de redistribución de la riqueza, y de ética en la manera de gobernar las empresas-, en las últimas décadas se ha ido concretando un modelo de desarrollo denominado “Desarrollo Sostenible”, que pretende ser un nuevo paradigma, alternativo al modelo convencional actual.

El desarrollo sostenible fue definido por las Naciones Unidas [“Comisión Brundtland”, 1987] como “aquel que satisface las necesidades actuales sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas propias”.

La sostenibilidad es un paradigma para pensar en un futuro donde las consideraciones ambientales, sociales, laborales, económicas, éticas y de gobernanza estén equilibradas en la búsqueda de una mejor calidad de vida para todos.

En agosto de 2015 se concretó en acciones específicas e indicadores la última apuesta mundial de los 17 “Objetivos de Desarrollo Sostenible” (ODS). Los ODS es una iniciativa promovida por Naciones Unidas acordada y firmada por 193 países, que compromete a las administraciones, a las empresas, a las personas individualmente y a todo tipo de organizaciones a aplicar medidas para mejorar progresivamente en la consecución de los ODS en el horizonte de 2030.

3.2 El contexto del sector: la movilidad sostenible

En el sector cada día crece la exigencia de contribuir a una movilidad más sostenible para garantizar que la ciudadanía pueda moverse de una forma eficiente, limpia, socialmente inclusiva, saludable, económica y con el menor consumo energético posible.

Este modelo se denomina Movilidad Sostenible y sustituye a un modelo de transporte ya obsoleto, excesivamente orientado a la vertiente económica y al individualismo, demasiado dependiente del automóvil particular, habiéndose convertido en sinónimo de incremento de costes, de perjuicio del medio ambiente, de barreras de accesibilidad universal a las necesidades básicas, de efectos negativos sobre la salud y de tiempo perdido en cualquier desplazamiento por un exceso de congestión.

En este contexto, es indiscutible la importancia capital del transporte público como uno de los pilares esenciales para promover la movilidad sostenible en el territorio. Por eso, más allá de concebir las ciudades como espacios físicos de desarrollo económico, la sociedad está reivindicando cada vez con más fuerza que las ciudades se conciban, estructuren y se gestionen como verdaderos espacios de convivencia humana donde todos, sin exclusión, puedan encontrar respuesta, a través del modelo de transporte, a sus necesidades de acceso a la educación, el trabajo, la sanidad, la cultura y el ocio, y donde la satisfacción de estas necesidades se puedan garantizar igualmente para las generaciones futuras.



4.

Perfil de la organización

TUSGSAL es una empresa de economía social cuyo objetivo es el de ofrecer servicios a las ciudades y a las personas. Aunque TUSGSAL nació como empresa de transporte urbano, hoy en día ha diversificado su oferta a través de las empresas del grupo, mediante la oferta de servicios de transporte regular, discrecional, escolar y sanitario, así como de consultoría en movilidad. De la misma manera, se encuentra en plena expansión a nuevos servicios relacionados con la movilidad en los territorios.

En TUSGSAL trabajamos con ilusión y rigor para mantenernos como uno de los principales operadores privados de referencia en Cataluña y, de este modo, exportar nuestro modelo mercantil de una manera que resulte coherente con el compromiso histórico de seguir participando con responsabilidad en el tejido social, manteniéndonos siempre fieles a nuestros orígenes.

La principal actividad de TUSGSAL es el transporte regular realizado a través de dos concesiones bajo la titularidad de AMB (Área Metropolitana de Barcelona): la red diurna de autobuses del Barcelonès Nord, Montgat y Tiana, y una parte importante de la red nocturna de autobuses de Barcelona y su área metropolitana.

La red de autobuses diurnos está formada por 30 líneas que cubren el territorio del Barcelonès Nord, Montgat, Tiana, Montcada i Reixac y Barcelona y prestan servicio urbano e interurbano.

La red de autobuses nocturnos, por su parte, supone la gestión de 13 líneas del Nitbus.

4.1 Nombre de la organización

En el año 1985, 117 trabajadores de la empresa TUSA [Transportes Urbanos, S. A.] constituyeron una nueva empresa de transporte de la que eran propietarios a partes iguales, TUBLSA [Transportes Urbanos de Badalona, Laboral Sociedad Anónima], para dar continuidad a los servicios que prestaba TUSA hasta el momento. Desde entonces, la denominación inicial ha cambiado en diversas ocasiones [TU, L. S. A. y TUB, S. A. L.] hasta llegar a la denominación actual [Transportes Urbanos y Servicios Generales, S. A. L.].

4.2 Principales marcas, productos y/o servicios

Hoy nos mantenemos fieles al modelo de empresa de economía social por el cual capital pertenece a los trabajadores y trabajadoras. Un modelo que ha demostrado ampliamente su validez y eficacia y que ha permitido a TUSGSAL convertirse en un operador privado de referencia en Cataluña.

Ahora, tras más de 30 años, TUSGSAL se establece como una empresa experimentada en el diseño y la gestión de redes de transporte, especialmente capacitada para dar servicio a las administraciones y con la calidad y eficacia como pilares a la hora de atender las necesidades de movilidad de un municipio o un territorio.

TUSGSAL es actualmente la empresa matriz y de mayor tamaño de DIREXIS, grupo empresarial de servicios a las ciudades y la ciudadanía que está formado por un total de 11 empresas:

Transporte de viajeros

- Autos Castellbisbal, S.A.U.
- Operadores de Movilidad Balear, S.L.*
- Riba Gorina Autocars, S.L.
- S.A.U. Masats, Transports Generals
- Serveis Generals de Mobilitat i Transport, S.L.* [SGMT, Aerobús]
- Transportes Generales de Olesa, S.A.U.

Transporte sanitario

- Consorci del Transport Sanitari Regió Girona, SA*
- Nuevas Ambulancias Soria, S.L.U.*

Servicios afines

- CINESI, S.L.U. [Consultoría de movilidad y transporte]
- Sistema de Optimización de Recursos Tecnológicos, S.L.U. [Sortsystems, Tecnología e informática]
- Teletransfer, S.L.U. [Publicidad]

*Empresas participadas por TUSGSAL

4.3 Estructura de gobierno

Al Consejo de Administración le corresponde la gestión, administración y representación de la sociedad con las facultades que le atribuyen la ley y los estatutos de TUSGSAL.

La designación de los miembros del Consejo de Administración corresponde a la Junta General de accionistas y se renueva cada 6 años.

El Consejo de Administración podrá delegar todas o parte de sus facultades legalmente delegables en la Comisión Ejecutiva. Los miembros serán escogidos por el propio Consejo de Administración.

La Dirección General de TUSGSAL establece las líneas de trabajo del resto de áreas con base en los objetivos derivados del Plan Estratégico de TUSGSAL 2016-2020, promoviendo y siendo congruente en la toma de decisiones con la visión, misión y valores. Representa nuestra empresa ante organismos y entidades públicas y privadas, asegura el cumplimiento de los objetivos e indicadores establecidos, más allá del contrato de explotación del servicio comprometido con la Administración, y vela por la mejora continua de estos.

Dentro del área de Dirección General se encuadra la Subdirección General, la cual vela por la gestión eficaz y eficiente de TUSGSAL, así como los departamentos de Servicios Administrativos, Jurídico y de Planificación.

4.4 Estructura operativa

Desde el cuarto trimestre del 2018 está operativo el nuevo organigrama de la empresa.

Con su puesta en marcha se pretende una mayor eficiencia y una garantía de fiabilidad de los procesos hacia los retos de futuro, evitando, especialmente, sobredimensionar las estructuras y garantizar, de esta manera:

- La cohesión de las áreas de trabajo.
- El fortalecimiento de la transversalidad de los procesos.
- La agilización de los tiempos de respuesta y la toma de decisiones.
- La definición de las competencias profesionales.
- El asentamiento de una estructura sólida.
- La disponibilidad de un proceso de trabajo fiable.

Nuestro organigrama establece 7 áreas funcionales:

- Dirección General
- Logística y Sistemas
- Tráfico y Operaciones
- Económico-financiera
- Material Móvil
- Recursos Humanos
- Gestión Estratégica



4.5 Localización de la sede principal

TUSGSAL cuenta con tres centros de trabajo.

Uno de ellos situado en Camí de Can Ruti s/n, otro a la Calle Almogávares s/n de Badalona [Guixeres I] y el otro en la Plaza Joan Miró número 3 de Badalona.

En el centro de Camí de Can Ruti se encuentra el aparcamiento de los autobuses y vehículos auxiliares, los talleres, la cabina de pintura, el túnel de lavado, la estación de abastecimiento y las oficinas de TUSGSAL, en el centro Guixeres I se encuentra un módulo de oficinas, estacionamiento de vehículos, un túnel de lavado y una estación de abastecimiento, en el centro de Joan Miró se encuentra la oficina de Atención al Cliente, el área económico financiera, y la oficina técnica de sostenibilidad ambiental, calidad y RSC.

4.6 Naturaleza y forma jurídica

TUSGSAL es una Sociedad Anónima Laboral, una fórmula de empresa que jurídicamente solo existe en nuestro país.

El capital social de una empresa de este tipo tiene que pertenecer, como mínimo, al 51% del personal fijo en plantilla. Nadie puede disponer de más de un 25% de capital. Por lo tanto, en una sociedad anónima laboral, el capital social está muy repartido y los propios trabajadores y trabajadoras son los propietarios y propietarias de la misma.

Esta fórmula, junto con las cooperativas, se utilizó mucho en la época de los años 70 para salir de la crisis, los trabajadores y trabajadoras transformaban en Sociedad Anónima Laboral a las empresas con dificultades económicas y riesgo de cierre, con la esperanza de conservar sus puestos de trabajo.

4.7 Misión, visión y valores

Desde hace más de 30 años, TUSGSAL lleva la responsabilidad social en su ADN, imprimiendo un carácter muy propio a la cultura de la empresa.

Como resultado del trabajo generado para el desarrollo del Plan Estratégico de TUSGSAL 2016-2020, se establecen los pilares fundamentales sobre los que se construirá nuestro futuro y nuestro modelo de vinculación con el mercado. De esta manera se determinan la misión y la visión, y se desglosa esta última con el fin de aplicarla a todos los ámbitos de la empresa. Finalmente, se definen de manera participativa los valores que distinguirán esta empresa en adelante. La RSC servirá también para mantener la alerta y actualizar permanentemente estas señas de identidad de acuerdo con la realidad cambiante del entorno.

Visión

Ser una empresa de referencia en el sector por nuestros estándares de calidad, fiabilidad, eficiencia y condiciones de trabajo.

Misión

Empresa de servicios de transporte de personas y servicios generales afines, de gestión ética, eficiente, sostenible y socialmente responsable en consonancia con nuestros valores.

Valores

Honestidad y lealtad Atendemos, entendemos y mostramos consideración por quienes nos rodean y por nosotros mismos. Siendo honestos y leales con nuestra empresa y los valores que representa, garantizamos su viabilidad. Nuestros intereses son comunes y tenemos la seguridad que el trabajo bien hecho es un logro de todos y todas.

Excelencia Trabajar cada día para mejorar la eficacia y eficiencia de lo que hacemos cada uno desde su lugar para entre todos aumentar la calidad del servicio que prestamos.

Compromiso Promovemos un marco de relación basado en el respeto, la confianza y el diálogo actuando en consecuencia con nuestros deberes y derechos y acorde con el espíritu de colaboración y responsabilidad.

Servicio Cada uno de nosotros, desde su lugar, trabajamos para anticiparnos y entender las necesidades de las personas usuarias de nuestro servicio, dar solución a los problemas, superar sus expectativas y mejorar su calidad de vida.

Solidaridad La solidaridad se practica a diario. Ha de estar presente sobretodo en la toma de decisiones que afecten al conjunto de trabajadores y trabajadoras. Se ha de practicar tanto en el ámbito interno de la empresa como en su entorno.

4.8 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

COMPLIANCE PENAL

En TUSGSAL creemos firmemente en la cultura del cumplimiento en todos los ámbitos de nuestra actividad, y no solo en lo relativo a la legalidad penal, sino también en lo relativo a los estándares éticos que deben regir en todo momento el desarrollo de nuestra actividad.

Con este objetivo último, como punto central de atención, hemos desarrollado un sistema de gestión de compliance penal que comprende la adopción de distintas medidas dirigidas a dotar al sistema de las herramientas necesarias para regular el riesgo. Por ello, en primer lugar hemos identificado los riesgos penales en los que podemos incurrir como empresa para poder así adaptar medidas para eliminar o minimizar esos riesgos.





Por ello, como medidas estructurales nos comprometemos a nombrar un compliance officer, figura clave en el sistema de cumplimiento encargada de desarrollar y controlar todo el sistema de gestión de compliance penal.

Como elemento también clave para el éxito del sistema, la empresa se compromete a investigar y, en su caso, cesar y sancionar cualquier conducta contraria a la legalidad.

Igualmente relevante es la implementación de un canal de denuncias a disposición de los miembros de la organización y de cualquier otro sujeto vinculado o socio de negocio que quiera poner en conocimiento del compliance officer posibles conductas infractoras que deberán ser debidamente investigadas.

Por esta razón, como medida estructural complementaria pero necesaria, hemos diseñado un sistema de registro documental y custodia de la documentación generada que se encuentra en proceso de implementación.

Se configuran como objetivos estratégicos del sistema de gestión de compliance penal de TUSGSAL los siguientes:

- Reducir los niveles de riesgo penal y proceder a su posterior mantenimiento.
- Concienciar y sensibilizar a los trabajadores y directivos en materia de compliance.
- Potenciar la adopción de medidas de compliance entre las empresas participadas por TUSGSAL.

La pretensión de TUSGSAL es la de implementar un programa de cumplimiento alineado con las mejores prácticas internacionales, contenidas en las normas ISO 19600, ISO 37001 e ISO 19601, con el objetivo de minimizar a niveles razonables la totalidad de los riesgos de incumplimiento detectados por medio tanto de la vigilancia y control de comportamientos penalmente relevantes como a través del fomento y la integración de una cultura de cumplimiento en la organización.

CÓDIGO DE ÉTICA CORPORATIVA

A través del Código de ética corporativa, pretendemos establecer una guía de comportamiento profesional, ético y responsable de todas las personas que componen TUSGSAL para el desarrollo de sus actividades, un elemento básico de nuestra cultura como empresa social que compartimos y en el que se definen los principios y valores que deben regir todos los grupos de interés.

1. PRÓLOGO

TUSGSAL goza de una reputación excelente en el mercado y se establece como una de las empresas líderes en el sector del transporte urbano colectivo de viajeros por carretera. La sociedad tiene como objetivo mantener y mejorar su reputación todavía más. En este contexto, el éxito de la sociedad a lo largo de los años se ha basado, y seguirá basándose, en una excelencia coherente con los máximos estándares éticos y con un riguroso cumplimiento de la normativa vigente.

Por esta razón, TUSGSAL ya se ha provisto con carácter previo de otros instrumentos que certifiquen y garanticen el buen funcionamiento de la empresa, como diferentes certificaciones ISO en materias tan relevantes como la calidad, el medioambiente, la seguridad y salud en el trabajo o la seguridad vial, entre otras.

El Código de ética es un documento vinculante tanto para los miembros de la organización interna de la corporación como para los terceros asociados a esta que deja plasmado por escrito el conjunto de valores que la empresa se compromete a respetar públicamente en el ejercicio de su actividad social, como forma de difusión de la cultura de cumplimiento que se pretende integrar en todos los niveles de la estructura corporativa.

Su importancia es clave como herramienta de mejora y consolidación de la reputación de la empresa en el mercado, pues sirve como patrón axiológico para el desarrollo de las políticas de empresa.

2. AMBITO DE APLICACIÓN

El Código de ética corporativa nace con una clara vocación de universalidad, tanto en lo referente a su vinculación con todos los sujetos que pertenecen a la estructura de la entidad, sin importar el puesto de trabajo, rango o años de antigüedad en la organización, como en lo referente a todo lo que tiene que ver con aquellas personas que estén relacionadas o deseen estar relacionadas con TUSGSAL de cualquier manera.

3. PRINCIPIOS GENERALES

El Código de Ética se aplica a todas las acciones desarrolladas por la compañía, se basan en una actitud de respeto, profesionalidad y honestidad hacia todo el personal, empresas colaboradoras y grupos de interés, y se elabora bajo los siguientes principios:

COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS Y LABORALES

TUSGSAL está comprometida con los derechos humanos y laborales, y así lo muestra en su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los diez principios en los que se basa el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

Se presupone el cumplimiento normativo necesario por parte de toda la organización del presente Código, así como de la legislación vigente.

TUSGSAL se rige mediante un Sistema Integrado de Gestión (calidad, seguridad y salud laboral, sostenibilidad ambiental y energética, seguridad vial y empresa saludable) de acuerdo con las normas ISO 9001 (calidad), UNE EN 13816 (transporte de viajeros), ISO 14001 (medioambiente), OHSAS 18001 (seguridad y salud en el trabajo), UNE ISO 39001 (seguridad laboral vial), UNE EN ISO 50001 (eficiencia energética) y la certificación de conformidad con el modelo de empresa saludable.

Asimismo, TUSGSAL dispone del Distintivo de garantía de calidad ambiental, concedido por la Generalitat de Catalunya para su flota de vehículos, y está adherida al Programa de acuerdos voluntarios para la reducción de gases de efecto invernadero de la misma institución.

Para acreditar que se cumplen los requisitos de estas normas, una entidad certificadora externa efectúa de manera regular la revisión y certificación del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

Todo el personal de TUSGSAL debe cumplir las normas internas de la organización, así como los procesos, procedimientos e instrucciones derivados del SIG. La compañía se compromete a poner los medios necesarios para que todo el personal y grupos de interés conozcan la normativa interna y externa aplicable al ejercicio de sus responsabilidades.

TUSGSAL aplicará los principios del buen gobierno y rechazará cualquier práctica de corrupción.

El personal de TUSGSAL no podrá dar ni aceptar ningún tipo de regalo que pueda ser interpretado como un exceso de las prácticas profesionales comúnmente aceptadas. En ningún caso se ofrecerá o aceptará un obsequio, regalo o favor cuando pudiera interpretarse que influye en cualquier proceso de toma de decisiones.

PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

TUSGSAL desarrolla su actividad desde el respeto al medioambiente, cumpliendo en todo momento la normativa medioambiental vigente, fomentando el ahorro energético y minimizando el impacto de sus actividades y la generación de residuos, así como el consumo de agua en todas sus instalaciones.

TUSGSAL dispone de las certificaciones ISO 14001 de gestión ambiental y UNE EN ISO 50001 de gestión energética, además del Distintivo de garantía de calidad ambiental que concede la Generalitat de Catalunya para su flota de vehículos. Asimismo está adherida al Programa de acuerdos voluntarios para la reducción de gases de efecto invernadero de la misma institución.

SEGURIDAD Y SALUD Y BIENESTAR FÍSICO Y EMOCIONAL

El servicio de prevención propio del que dispone la organización permite y promueve un programa de seguridad y salud en el trabajo que informa, forma y conciencia a los trabajadores para que adopten comportamientos responsables y tomen medidas preventivas necesarias para minimizar los riesgos laborales.

Asimismo, TUSGSAL está certificada por la norma OHSAS 18001 para los sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y tiene implementado y certificado un sistema de gestión de empresa saludable (SIGES) que promueve y protege la salud, bienestar y seguridad de los trabajadores, así como la sostenibilidad del ambiente de trabajo. Este modelo está basado en los criterios de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y en la metodología de mejora continua, y entiende la salud como un estado completo de bienestar físico, mental y social.

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y DIVERSIDAD

TUSGSAL dispone de un Plan de igualdad en el que promueve la igualdad entre mujeres y hombres en todos los aspectos referentes al acceso al empleo, a la formación, a la promoción profesional y a las condiciones de trabajo. Del mismo modo, rechaza cualquier forma de intimidación, violencia, acoso físico, sexual, psicológico, moral u otro abuso de autoridad.

Asimismo, evita cualquier tipo de discriminación por edad, raza, sexo, ideología, religión, nacionalidad, origen social, orientación sexual, opiniones políticas o cualquier otra condición personal, física o social de las personas que la componen.

FLEXIBILIDAD Y EQUILIBRIO EN LAS ESFERAS VITALES

Por la idiosincrasia de la empresa, el respeto por la vida familiar y privada de todas las personas que la componen es parte fundamental de la filosofía de TUSGSAL, que promueve programas de conciliación que facilitan el perfecto equilibrio entre la vida personal y las responsabilidades laborales de los empleados.

PROTECCIÓN DE DATOS

Cumplimos con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales; así como la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, (LOPD) en los contenidos que corresponden; garantizamos y protegemos, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente su honor, intimidad y privacidad personal y familiar.

DESARROLLO Y EMPLEABILIDAD

Los criterios que se siguen para la selección y contratación están descritos en las políticas de recursos humanos.

La finalidad es que todas las personas que trabajan en TUSGSAL sean positivas, felices, generen creatividad e innovación y desempeñen su trabajo con ilusión, eliminando todo rastro de barreras de género, capacidad u origen. Para ello, se han puesto en marcha planes de desarrollo y formación y planes de igualdad que permiten a las personas evolucionar conforme a sus habilidades y aptitudes, no solo desde un punto de vista profesional, sino también humano. Los planes de formación, propician la igualdad de oportunidades y el desarrollo de una carrera profesional que contribuye a la consecución de los objetivos de gestión de TUSGSAL.

TRANSPARENCIA, COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN

TUSGSAL promueve una comunicación transparente con sus profesionales y todos sus accionistas, con base en los criterios establecidos en su proceso de comunicación, reflejado en el mapa de procesos de TUSGSAL.

PROVEEDORES

Los procesos de selección de proveedores obedecen a criterios de objetividad, imparcialidad y a comportamientos de transparencia, lealtad y colaboración recíproca que evitan cualquier conflicto de interés o favoritismo.

TUSGSAL dispone de un mecanismo de interacción y colaboración con los proveedores que se desarrolla a través de un Sistema Integrado de Gestión.

ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

TUSGSAL dispone de una política de compras que está integrada por un proceso de compras, una guía de compra verde y eficiencia energética y una política de compra responsable y sostenible que engloba todos los aspectos a tener en cuenta para asegurar que la toma de decisiones en los procesos de compra es totalmente transparente y se realiza de manera ética y responsable. TUSGSAL dispone, asimismo, de un procedimiento de adquisición de bienes y servicios desarrollado dentro del Sistema Integrado de Gestión.

TUSGSAL establece en su política que los productos adquiridos cumplan con los requisitos con base en:

- » Impacto ambiental y eficiencia energética.
- » Aspectos relativos a la producción de los bienes y las condiciones de trabajo, los precios, plazos, etc.
- » El impacto que en el entorno social pueda tener la compra en áreas como el desarrollo local, la seguridad, etc.
- » La actitud desde la cual se realiza la compra, implicando valores éticos que impregnan el proceso de decisión en los ámbitos medioambiental, social y económico.

CLIENTES

El mayor cliente de TUSGSAL es la sociedad misma. Su actividad principal es la de prestar en las mejores condiciones de calidad el transporte urbano colectivo de viajeros por carretera en una de las conurbaciones más pobladas del ámbito metropolitano de Barcelona, Badalona (217.741 hab. (2018)), además de Sant Adrià de Besòs (36.669 hab. (2018)), Santa Coloma de Gramenet (118.821 hab. (2018)), Tiana (8.709 hab. (2018)), Montgat (11.819 hab. (2018)), Montcada i Reixac (35.599 hab. (2018)). También presta servicio nocturno en la ciudad de Barcelona (1.620.343 hab. (2018)).

COMITÉ DE GESTIÓN ÉTICA

En el desarrollo del Plan de RSC, se compuso el Comité de gestión ética de TUSGSAL.

Este comité está compuesto por personas de cada área funcional de la empresa y por un asesor externo.

Funciones

- Colabora con el departamento de RSC/ Gestión Ética en la planificación, coordinación, implantación, seguimiento y mejoras del Plan de RSC.
- Coordina, impulsa, apoya y hace el seguimiento de los proyectos de RSC con los equipos y departamentos responsables de su ejecución. Los miembros del Comité de RSC son los referentes / corresponsales internos de RSC; todos los proyectos de RSC tienen un referente identificado.
- Promueve y difunde la cultura y los valores de la Responsabilidad Social y la Sostenibilidad de manera capilar y transversal dentro de la empresa.
- Colabora con el departamento de RSC en la implantación del marco de relaciones con los grupos de interés.
- Asegura y aplica en la práctica la necesaria transversalidad del Plan de RSC.

Composición

- Responsable de RSC (Gestión estratégica)
- Representante de Dirección General
- Representante de RRHH
- Representante de comunicación
- Representante de Material Móvil (Miembro del consejo de administración)
- Representante del área económica
- Representante de Tráfico y operaciones
- Representante de Logística y sistemas
- Representantes del comité de empresa
- Asesor externo de movilidad

Periodicidad

Las reuniones se producen cada dos meses.

4.9 Dimensiones (empleados, ventas, capitalización,...)

Recuperados los niveles de oferta anteriores a la crisis económica de 2008-2014, la demanda del servicio diurno y del servicio nocturno está alcanzando incrementos importantes.

Al mismo tiempo, crecen los recursos materiales y humanos destinados a la explotación, así como todos sus derivados, con el fin de poder responder de forma adecuada a las necesidades de demanda actuales.

TUSGSAL en cifras

Concesiones	2
Personas en plantilla	897
Viajeros anuales	39.200.000
Líneas en servicio	43
Km. de servicio anuales	13.880.000
Flota de vehículos	277
Certificaciones	9
Huella de CO2	22.638 TCO2 EQ

CASH FLOW SOCIAL

Cifra de negocio	69.153.812 €
Pago a trabajadores	36.000.282 €
Amortizaciones	3.540.054 €
Dividendos entregados a los accionistas	404.535 €
Pago a proveedores	20.436.946 €
Impuesto sobre sociedades pagado	1.701.931 €
Cotizaciones SS	10.659.978 €
Colaboraciones en acciones sociales	Más de 100

NÚMERO DE TRABAJADORES Y TRABAJADORAS

	Indefinidos	Eventuales
Hombres	620	194
Mujeres	74	24

	Jornada parcial	Jornada completa
Hombres	39	775
Mujeres	4	94

Cadena de suministro

Mantenemos una relación comercial con servicios profesionales independientes, empresas suministradoras, proveedores de materiales relacionados con nuestra actividad y mantenimiento de bienes e instalaciones.

La mayoría de nuestros proveedores están ubicados geográficamente en los municipios donde operamos.



897

Personas
en plantilla



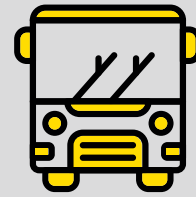
13.880.000

Km de servicio
anuales



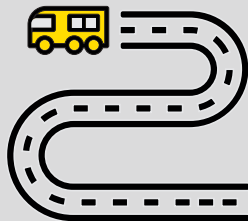
39.200.000

Viajeros
anuales



277

Flota de
vehículos



43

Líneas en
servicio



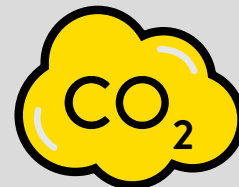
9

Certificaciones



69.153.812 €

Cifra de
negocio



22.638 TCO₂ EQ

Huella de
CO₂

Cash flow social

2

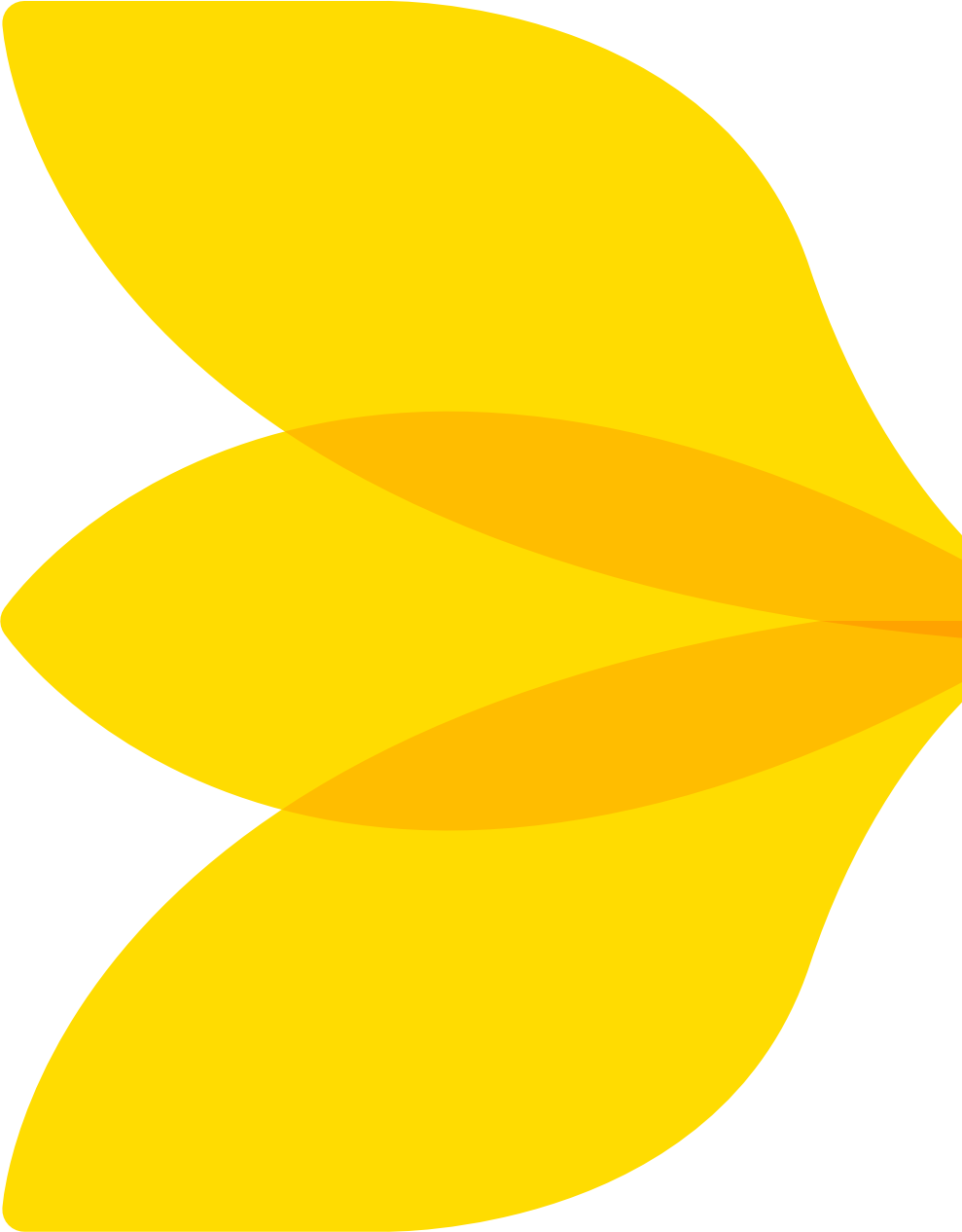
CONCESIONES

897

PERSONAS

81M

ACTIVO INMOVILIZADO



Cifra de negocio



69.153.812 €

Pago a trabajadores



36.000.282 €

Amortizaciones



3.540.054 €

Dividendos entregados a los accionistas



404.535 €

Pago a proveedores



20.436.946 €

Impuesto sobre sociedades pagado



1.701.931 €

Cotizaciones SS



10.659.978 €

Colaboraciones en acciones sociales



+ 100

4.10 Cambios significativos

La mejora constante ha sido desde siempre un punto clave en nuestra estrategia empresarial, especialmente en lo referente al servicio a la ciudadanía, la calidad del trabajo y el crecimiento personal de todas las personas que forman parte de nuestra organización.

Este ha sido un año de preparación de grandes cambios.

La llegada prevista de nuevos vehículos híbridos articulados y eléctricos ha supuesto varios retos:

- Adaptar las instalaciones a la nueva tecnología y al tamaño de los vehículos.
- Realizar un trabajo formativo dirigido tanto a los más de 704 operadores/as de bus como al personal de taller.
- Diseñar nuevos trazados de la red.

Incorporación de nueva flota Durante el año 2018 se han adquirido un total de 76 autobuses nuevos.

Esta incorporación de flota se enmarca en el Plan de renovación de vehículos de los servicios de gestión indirecta de AMB 2017 - 2019 y se ha efectuado de acuerdo con las siguientes premisas:

- Mejorar la calidad del aire y fomentar los medios de transporte sostenibles.
- Ofrecer un servicio de transporte de calidad.
- Mantener los objetivos de estabilidad financiera de AMB.

Siguiendo estos criterios, se han adquirido 68 vehículos de tecnología híbrida y eléctrica y 8 vehículos más EURO VI.

Además, para reforzar los principales corredores de demanda, 23 de los vehículos híbridos son articulados.

Aunque inicialmente estos autobuses tenían que ser todos de sustitución, finalmente ha sido posible aumentar la flota disponible y hacer frente, con garantías, a las ampliaciones del servicio.

De esta manera, la flota inscrita al servicio diurno pronto pasará de 203 a 229 vehículos, mientras que la inscrita al servicio nocturno pasará de 73 a 98 vehículos.

	SERVICIO DIURNO	SERVICIO NOCTURNO
Viajeros	33.000.000	6.200.000
Tasa de crecimiento 2017-2018	7,90%	14,00%
Km servicio	10.230.000	3.650.000
Tasa de crecimiento 2017-2018	6,00%	1,70%
Horas de servicio	892.000	241.000
Ocupación	3,23 viajeros / km	1,70 viajeros / km
Velocidad comercial	11,47 km/h	15,11 km/h
Vehículos en servicio	188	95
Edad media	9,3	10,9
Flota adaptada	100%	100%
Kilómetros de red	283,0 km	237,7 km
Habitantes atendidos	639.000	1.985.000
Número de líneas	30	13



HECHOS RELEVANTES 2018

Enero. Finalización y certificación del proyecto de implementación e integración en el SIG de un sistema de gestión energética basado en la norma ISO 50001.

Febrero. N1-N9: prueba piloto de bajada bajo demanda del Nitbus.

Marzo. N28: puesta en funcionamiento de forma permanente. Participación en el 1er Día de la Educación Vial de Badalona. Aprobación del compliance penal.

Abril. M27-M28: implantación del primer servicio de Metrobús. E33: servicio Exprés (bajo demanda). B5: mejora servicio en días festivos.

Mayo. Publicación en el DOUE de la adjudicación de la compra de autobuses.

Finalización y auditoría del proyecto de adaptación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) a las nuevas versiones de las normas ISO 9001 e ISO 14001 del 2015.

Nuevo sistema de identificación y evaluación de requisitos legales [Seguridad Industrial, Higiene Industrial, Medioambiente y Seguridad Vial].

Junio. B21: nueva línea regular (entre Sant Adrià de Besòs y Barcelona). B23: nuevo recorrido en Montigalà y Barcelona. Nuevo Consejo de Administración.

Agosto. B4 y B24: mejora de los horarios del mes de agosto.

Octubre. B82: Nueva línea regular (urbana de Santa Coloma). Ampliación del alcance de los certificados [calidad, medioambiente, SST, SV y empresa saludable] de Guixeres 1.

Auditoría de cumplimiento legal en las instalaciones de TUSGSAL en materia de SST, medioambiente y SV.

Adhesión al Programa de acuerdos voluntarios de la Oficina Catalana del Cambio Climático (OCCC).

Noviembre. B20: mejora de frecuencias todos los días de la semana. B23: mejora de frecuencias todos los días de la semana.

B24: Nuevo recorrido en Sagrera [Barcelona]. Representantes del Ayuntamiento y de la Agencia Metropolitana de Transporte de Maputo [Mozambique] visitan la empresa.

Diciembre. B4, B19, B29: mejora de frecuencias los fines de semana y/o festivos. Adquisición de la empresa Riba Gorina Autocars.

MEJORAS EN EL SERVICIO

SERVICIO DIURNO

IMPLANTACIÓN DEL PRIMER SERVICIO METROBÚS

La principal novedad del ejercicio del 2018 ha sido la implantación de las líneas Metrobús en nuestro territorio: se trata de un nuevo concepto de servicio basado en una red de altas prestaciones con líneas metropolitanas de frecuencia igual o inferior a 10 minutos, más comparable con la frecuencia del metro que con la del bus interurbano.

TUSGSAL ha sido el primer operador en incorporar este servicio. Las primeras líneas que se han puesto en circulación han sido la M27, que conecta Santa Coloma de Gramenet con el centro de Badalona (la conexión con más demanda del Barcelonès Nord), y la M28, que enlaza la estación de Rodalies Renfe de Sant Andreu Comtal con el Hospital Germans Trias i Pujol. Esta línea ha recuperado la vía de entrada a Barcelona que cubría la línea B28 años atrás.

SERVICIO BAJO DEMANDA EXPRÉS

También se ha implantado un nuevo concepto de servicio, el Exprés, aplicado a líneas de conexión casi directa, con pocas paradas. Es el caso de la nueva E33, que enlaza Tiana con el Hospital Germans Trias i Pujol.

Esta línea supone una novedad importante, ya que se explota bajo demanda, de manera que solo circula previa petición del usuario a través de los canales de AMB Información.

NUEVAS LÍNEAS

Además, se han implantado dos nuevas líneas, la B21 (entre Sant Adrià de Besòs y Barcelona), y la B82 (urbana de Santa Coloma de Gramenet que presta servicio a los equipamientos sanitarios y educativos dentro del Recinto Torribera).

MEJORAS EN EL SERVICIO

Han cambiado el recorrido o mejorado la frecuencia (especialmente en fines de semana y los laborables de agosto) las líneas B4, B5, B19, B20, B23, B24 y B29.

SERVICIO NOCTURNO

En cuanto a la red nocturna, la flota en servicio ha aumentado en 11 vehículos, 5 de los cuales se han destinado a la nueva línea N28 (Puerto Olímpico - Collblanc), mientras que los 6 restantes se han destinado a mantener la regularidad y puntualidad de las líneas N0, N1, N4, N6 y N8.

Adicionalmente, se ha reforzado el servicio para cubrir acontecimientos especiales y fechas con mucha demanda [Año Nuevo, Rockfest, La Mercè, Primavera Sound, fiestas de Badalona...].





MEJORAS EN LA ORGANIZACIÓN

ÁREA DE RRHH

APP TUSGSAL

La APP TUSGSAL se plantea como una apuesta destinada a reforzar e impulsar una comunicación interna 2.0 adaptada a las nuevas tecnologías y a obtener un feedback directo y centralizado del personal de la empresa.

Es por ello que para su desarrollo nos hemos centrado durante el año 2018 en adaptar su funcionalidad a nuestras necesidades, con el propósito de disponer de un canal de comunicación interno más ágil y funcional que nos permita:

- Una gestión más eficiente.
- Mayor agilidad de respuesta.
- Crear conciencia de los procesos de trabajo.
- Incrementar la satisfacción del trabajador/a.
- Inmediatez en la difusión de información.
- Aumentar el impacto de la información.
- Gestión de incidencias y sugerencias.
- Registro centralizado de peticiones, sugerencias y notificaciones.

DETECCIÓN DEL TALENTO – ENCUESTAS 360°

En TUSGSAL creemos en el desarrollo profesional y personal de los/as trabajadores/as como pieza clave para alcanzar el éxito. Fruto de ello nace el proyecto Detección del talento, destinado a identificar el nivel de competencias existentes en la organización, las cuales nos permitirán diseñar un Plan de formación por competencias con base en las necesidades de cada categoría profesional. Además, este proyecto nos ayudará a impulsar de manera individual la carrera de aquellas personas que por su talento y capacidades pueden desarrollar su futuro profesional dentro de la empresa.

Durante el 2018 nos hemos centrado en planificar todo el proceso e iniciar la primera fase de identificación de competencias para cada grupo profesional con la participación de los distintos colectivos de la organización.

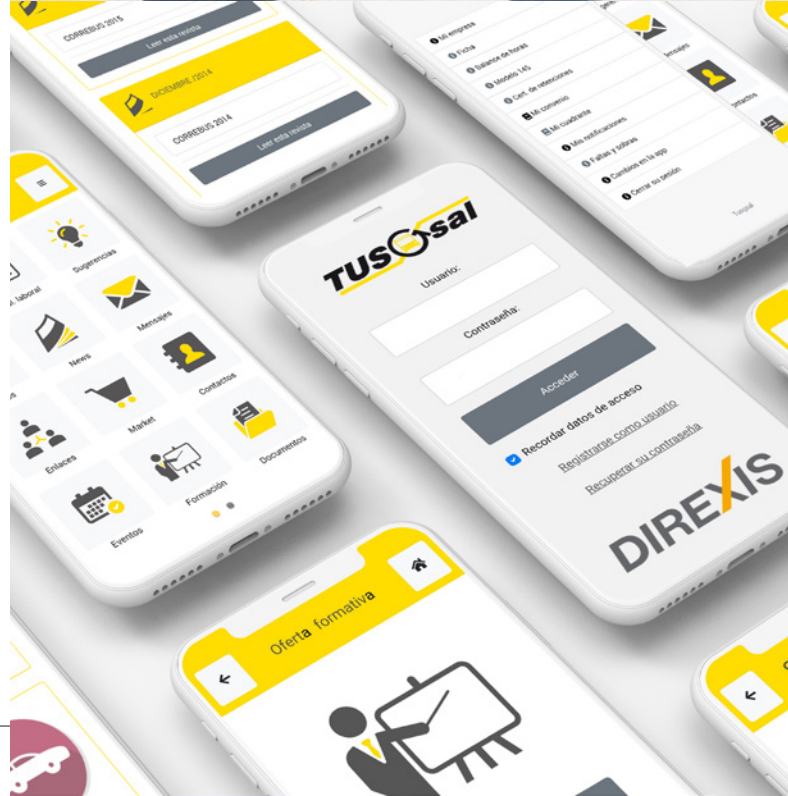
Se ha realizado la evaluación de más de 90 trabajadores y trabajadoras, durante este año se analizarán los resultados obtenidos y se gestionará en base a los mismos.

INSERCIÓN DE JÓVENES

Programa destinado a facilitar la inserción y el desarrollo de los hijos e hijas de los/as trabajadores/as, con el objetivo de que esto les permita adquirir un primer contacto con el mundo laboral mediante:

1. Convenio en prácticas académicas para fomentar que los hijos de los trabajadores puedan llevar a cabo las prácticas de los ciclos formativos de grado medio y superior o carrera universitaria en nuestra organización.

Contrato de formación y aprendizaje que proporcionará la cualificación profesional del/de la joven trabajador/a mediante la alternación de actividad laboral retribuida en la empresa y actividad formativa recibida en el marco del Sistema de Formación Profesional para el empleo o del sistema educativo. Con ello, la empresa percibe el retorno de la formación creando los cimientos de una cantera importante de futuros profesionales.



ÁREA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

- Despliegue de un sistema de localización y aviso de puntos negros y tramos de concentración de accidentes para las líneas de servicio de la compañía.
- Universalización de las charlas cortas mensuales de sensibilización, para incluir aspectos de calidad, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo, seguridad laboral vial, y RSC en el área de material móvil.
- Consolidación del proyecto de sensibilización «El teu bus», dirigido a escolares del área de influencia de TUSGSAL.
- Adecuación de las normas de certificación a los estándares 2015, cambio de paradigma a la gestión por procesos y desarrollo del nuevo mapa de procesos.

ÁREA DE MATERIAL MÓVIL

Implementación del programa de gestión del mantenimiento asistido por ordenador (GMAO) que permitirá mejorar la eficiencia, optimizará la disponibilidad de vehículos y reducirá las incidencias en línea.



4.11 Certificaciones, premios y distinciones

CERTIFICACIONES

Nuestro compromiso con la calidad, la sostenibilidad y la salud de las personas se ha puesto de manifiesto mediante la implantación de un sistema de gestión certificado que integra este compromiso.

Gestionar con calidad para ofrecer un servicio de calidad

En TUSGSAL hemos diseñado un sistema de gestión que nos permite mejorar de manera continua los procesos de trabajo para que sean cada vez más eficientes y contribuyan a ofrecer a los usuarios un servicio de transporte público que satisfaga sus necesidades en alto grado por el servicio recibido. Las certificaciones que dan fe de este compromiso son las siguientes:

Gestionar para garantizar la seguridad y la salud de las personas.

Nuestro sistema de gestión integra también el cuidado de la salud de los trabajadores, tratando adecuadamente los riesgos asociados a los puestos de trabajo. Además, también tiene en cuenta y gestiona adecuadamente los riesgos de seguridad vial, tanto para nuestros trabajadores como para la sociedad en la que prestamos nuestro servicio. Finalmente, el certificado de empresa saludable da fe del hecho de que vamos más allá del cumplimiento estricto de la reducción y eliminación de riesgos laborales, pues también nos preocupamos por la salud general, tanto de los trabajadores como del entorno en el que desarrollamos la actividad. Estas son las certificaciones asociadas a la salud y la seguridad:

Gestionar para preservar el medio ambiente

Finalmente, en línea con nuestro compromiso social, el sistema de gestión también incluye la sostenibilidad ambiental. Teniendo en cuenta que el transporte de viajeros genera un gran impacto ambiental en términos de emisiones y de consumo de recursos, hemos implantado y certificado un sistema de gestión ambiental que muestra nuestro compromiso con el medioambiente.

Estos son los certificados que demuestran este compromiso:

Norma	Núm. de certificado	Fecha obtención	Vigencia
Certificado del sistema de gestión de calidad UNE EN ISO 9001	ER-1844/2001	14/12/2001	07/06/2019
Certificado de servicio transporte público de pasajeros UNE EN 13816 (Servicio Nitbus)	A37/000401 - 45	08/11/2011	08/11/2020
UNE EN 13816 Ampliación certificado al conjunto de líneas del servicio diurno	TTP-2009/0005	21/04/2009	24/07/2020
Certificado de servicio transporte público de pasajeros UNE EN ISO 13816 (Línea N10)	TPP-2017/17	24/07/2017	24/07/2020

Norma	Núm. de certificado	Fecha obtención	Vigencia
Certificado del sistema de gestión seguridad y salud en el trabajo OHSAS 18001	SST-0123/2010	11/6/2010	11/6/2019
Certificado del sistema de gestión de la seguridad vial UNE ISO 39001	SV-2014/0008	24/12/2014	17/12/2020
Certificado de conformidad empresa saludable modelo de empresa saludable	ES-2015/0008	17/11/2015	17/11/2021

Norma	Núm. de certificado	Fecha obtención	Vigencia
Certificado del sistema de gestión ambiental UNE EN ISO 14001	GA-2010/0332	07/06/2010	07/06/2019
Distintivo garantía calidad ambiental correspondiente a flotas de vehículos	-	28/07/2016	28/07/2019
Certificado del sistema de gestión energética UNE EN ISO 50001	GE2018/0005	26/02/2018	26/02/2021
Adhesión al programa de acuerdos voluntarios de la Generalitat para la reducción de gases con efecto invernadero	-	06/11/2018	Indefinidamente

Premio Sant Jordi

La Asociación de Vecinos de Sant Joan de Llefià Gran Sol (Badalona) reconoció el mérito empresarial de TUSGSAL por el modelo mercantil de economía social, lo que establece a la compañía como uno de los principales operadores privados de referencia en Cataluña.

Premio Horizonte

La Fundación Privada Marpi concedió a TUSGSAL el Premio Horizonte a la Economía Social y Solidaria, en calidad de organización con una actividad que ha servido para fomentar la participación de los trabajadores en la empresa y democratizar las relaciones laborales dando prioridad a las personas. La asociación consideró que TUSGSAL se ha convertido en un modelo referente entre de las empresas de economía social por ser la primera a nivel de Cataluña y la segunda de España.

Premio al Mérito Empresarial

La FECAC, Federación de Entidades Culturales Andaluzas, la cual agrupa más de cien entidades en toda Cataluña, otorgó el premio por el mérito empresarial a TUSGSAL por considerarla ejemplo de contribución a la mejora de la actividad económica con un enfoque socialmente responsable a lo largo de su trayectoria.

Reconocimientos de buenas prácticas en seguridad y salud en el trabajo

La agencia europea de seguridad y salud en el trabajo publica periódicamente casos seleccionados de buenas prácticas, siendo TUSGSAL una de las empresas escogidas como casos ejemplares en materia de ergonomía y sicosociología.

4.12 Principio o enfoque de precaución

Disponemos del certificado ISO 14001 de Gestión ambiental que avala nuestra sensibilidad por el medio ambiente y por el retorno de los recursos y que implica una evaluación de aspectos ambientales anual.

Esta sensibilidad hacia la sociedad hace que se hayan definido procesos que minimizan el impacto ambiental que producimos. De esta manera, podemos garantizar que cumplimos con las exigencias ambientales de clientes, sociedad y administraciones.

En esta línea de gestión ambiental, TUSGSAL forma parte del ámbito de aplicación del certificado UNE-ISO 14064:2012 Gases de efecto invernadero que ha obtenido el Área Metropolitana de Barcelona (AMB).

4.13 Iniciativas externas

PLATAFORMA DEL TRANSPORTE PÚBLICO (PTP)

Participamos en la Asociación para la Promoción del Transporte Público, PTP, es una entidad no gubernamental sin ánimo de lucro fundada en el año 1993 y declarada de interés público por parte del Departamento de Justicia de la Generalitat.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

El 25 de septiembre de 2015, los líderes mundiales adoptaron un conjunto de objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. Cada objetivo tiene metas específicas que deben alcanzarse en los próximos 15 años.

Desde TUSGSAL apoyamos lo ODS, realizamos campañas de comunicación y sensibilización y forman parte de nuestros objetivos dentro del SIG.

PROGRAMA DE ACUERDOS VOLUNTARIOS DE LA OFICINA CATALANA DEL CAMBIO CLIMÁTICO (OCCC)

En octubre de 2018 TUSGSAL se unió al Programa de Acuerdos voluntarios para la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), herramienta impulsada por la Oficina Catalana del Cambio Climático de la Generalidad de Cataluña [OCCC] para empresas, entidades u organizaciones que buscan un compromiso para reducir sus emisiones de GEI, más allá de lo que obliga la normativa. Mediante este acuerdo, nos comprometemos a hacer un seguimiento de nuestras emisiones GEI y establecer anualmente medidas para reducirlas.

FUNDACIÓN TECNOCAMPUS MATARÓ-MARESME

La Fundación Tecnocampus Mataró-Maresme es una entidad sin ánimo de lucro que tiene por objetivo estrechar vínculos entre el mundo universitario y la sociedad, especialmente con las empresas, instituciones científicas, tecnológicas y culturales.

La Fundación es titular de tres centros universitarios donde se imparten estudios Tecnológicos, de empresa y Salud. TUSGSAL tiene firmado un acuerdo de cooperación con el Tecnocampus que tiene por finalidad manifestar la voluntad de colaborar, dentro del marco de los respectivos ámbitos de actuación, en actividades de formación práctica e investigación científica en el área de la Economía Social.

UPC

Intercambiamos conocimiento, organizamos visitas de estudiantes y colaboraciones con docentes en vistas a mejorar la investigación y el desarrollo en el sector, así como convenios de colaboración en el mismo sentido.

BOMBEROS DE BADALONA

Hemos establecido un acuerdo de relación con Bomberos de Badalona para compartir conocimientos mediante sesiones formativas e informativas en cuanto a la incorporación de nuevos vehículos eléctricos y seguridad y actuaciones en nuestras instalaciones.

EL TEU BUS

En 2018, TUSGSAL inició una actividad para acercar a todas las escuelas, alumnos y profesores el transporte público y la educación vial. En calidad de empresa de economía social, nos involucramos en el desarrollo y la educación de las nuevas generaciones arrancando una actividad de puertas abiertas en las cocheras de la empresa. El objetivo es mostrar a los ciudadanos más jóvenes, futuros usuarios de red de transporte, todo lo que ofrece el autobús y fomentar actitudes y comportamientos cívicos en su uso. Para llevar a cabo la visita se necesitan unas dos horas, en la que habrá una parte teórica y una parte práctica, todo organizado de forma lúdica, participativa y cercana a los participantes. Los niños y niñas conocerán aspectos relevantes como cuáles son los títulos de viaje que pueden usar, cómo planificar un trayecto o los elementos informativos de los que disponen en las paradas.

4.14 Afiliación a asociaciones

Participamos como miembros de diferentes asociaciones como:

ATUC

ATUC es la asociación de empresas de transporte público del Estado español que tiene por objetivos principales potenciar la utilización del transporte urbano y periurbano colectivo, defender la calidad del servicio y promover el desarrollo tecnológico.

FUNDACIÓ FACTOR HUMÀ

Es una fundación que tiene por objetivo mejorar la gestión de las personas en las organizaciones. TUSGSAL está adherida al Manifest Factor Humà como expresión de la voluntad de ejercer de manera ética y responsable, nuestro papel como agentes de progreso y bienestar de la sociedad.

MIESES

El Movimiento "Mieses" surge a iniciativa de personas de diferentes ámbitos profesionales, unidas por valores compartidos, comprometidas a trabajar conjuntamente de manera voluntaria y sin afán de lucro, para ayudar a dignificar el trabajo y construir organizaciones saludables, sostenibles y competitivas, especialmente pymes y empresas de economía social.

PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

El Pacto Mundial de Naciones Unidas (UN Global Compact) es un instrumento de Naciones Unidas (ONU) con más de 13.000 entidades firmantes en más de 170 países y es la principal iniciativa voluntaria de Responsabilidad Social Corporativa en el mundo, TUSGSAL participa como socio firmante.

5.

Estrategia y análisis

5.1 Plan Estratégico de TUSGSAL 2016-2020

El Plan Estratégico de TUSGSAL 2016-2020 es una hoja de ruta de carácter técnico, de expansión y crecimiento, fiel a la ideología y el compromiso de la empresa.

El plan es objeto de seguimiento por parte de la Dirección General de forma continuada y por parte del Consejo de Administración de manera anual.

Las líneas estratégicas del Plan Estratégico 2016-2020 son los ejes básicos que inspiran la actuación de la organización, representan la apuesta para alcanzar objetivos y marcan el foco de atención para los próximos años.

Se han definido las siguientes:

- Finanzas-crecimiento [EXPANSIÓN Y DESARROLLO]: Es necesario exportar nuestra experiencia en el transporte como modelo de éxito y estudiar posibilidades de diversificación en servicios generales afines al transporte y la movilidad.
- Cliente [COMUNICACIÓN, CALIDAD, FIABILIDAD Y EFICIENCIA]: Nuestro cliente y su satisfacción es el centro de nuestra gestión. Por ello potenciamos con eficiencia la comunicación y nuestros estándares de calidad y fiabilidad.
- Procesos internos [EFICIENCIA, REINGENIERÍA, MEJORA CONTINUA, TECNOLOGÍA]: Se establece que se han de aplicar a nuestros procesos internos análisis de eficiencia, reingeniería, mejora continua y la más moderna tecnología, aplicando criterios medioambientales, de seguridad, prevención y ergonomía.
- Aprendizaje-recursos humanos [FORMACIÓN Y RECICLAJE CONTINUO, RETENCIÓN DEL TALENTO]: Finalmente, en cuanto a aprendizaje/ recursos humanos se define que la base del desarrollo es la formación aplicada al servicio, el reciclaje continuo y la disponibilidad de profesionales con potencial.

5.2 Principales impactos, riesgos y oportunidades

En TUSGSAL apostamos por la calidad, la excelencia y la voluntad de ofrecer cada día un servicio mejor. Esto se traduce en la implantación de un sistema de gestión eficaz que gestiona nuestros principales impactos y que integra en las actividades de negocio los requisitos legales y de las partes interesadas en materia de calidad, seguridad y salud laboral, empresa saludable, medioambiente y seguridad laboral vial.

Establecemos procesos que generan procedimientos e instrucciones de trabajo a través de los cuales documentamos nuestras actividades y gestión diaria, e integramos todo ello en un sistema de gestión acreditado por entidades certificadoras.

Este sistema integra un análisis de riesgos y oportunidades en cada uno de nuestros procesos operativos y planes de acción para minimizar riesgos o bien generar oportunidades.

Con base en este sistema, TUSGSAL se plantea objetivos que precisan de un seguimiento continuo mediante indicadores que tienen en cuenta el ciclo de mejora continua de la calidad.





Sant Joan

666

CITARO



4010 KTK

SP

Avda de Barcelona



TUSCOSAÍ

Híbrido

Barcelona Transport

taxi

6.

Participación de los grupos de interés

6.1 Nuestros grupos de interés

Uno de los aspectos que marca la diferencia entre las empresas convencionales y las empresas comprometidas con la sostenibilidad es su capacidad para contemplar los impactos que su actividad genera en su entorno ambiental y de relación, es decir, en los grupos de interés.

Esta consideración incorpora una nueva dimensión a la empresa sostenible, y añade a su vertiente técnica convencional la gestión de una nueva vertiente: la relacional.

En el contexto del desarrollo sostenible, el éxito de la actividad de cualquier organización se encuentra en la búsqueda de la excelencia en esta doble vertiente, técnica y relacional, con la que se construye la confianza necesaria para legitimar la actividad futura de la empresa.

En el desarrollo del Plan de RSC de TUSGSAL, definimos 5 grandes grupos de interés (usuarios, administraciones, proveedores, accionistas/trabajadores y sociedad) que también se integraron en el Manual del Sistema Integrado de Gestión de TUSGSAL, incluyendo sus necesidades y expectativas.

Satisfacer de manera equilibrada a todas aquellas personas y colectivos que tienen intereses legítimos en la actividad de la empresa es nuestra "razón de ser" y la esencia de la responsabilidad empresarial, y esto implica integrar la gestión de estas relaciones en el ciclo de gestión ordinario, aplicando y actualizando de manera periódica los siguientes pasos:

- a) Identificar y, en su caso, priorizar los grupos de interés de TUSGSAL.
- b) Identificar sus necesidades y expectativas en su relación con la empresa.
- c) Establecer compromisos con todos ellos como empresa, de manera explícita, para dar respuesta de manera equilibrada a estas necesidades y expectativas.
- d) Concretar el marco de relaciones, es decir, generar la infraestructura necesaria basadas en el diálogo -niveles de comunicación, canales / medios, competencias relacionales, programas, etc.- para poder dar la mejor respuesta posible a las expectativas cambiantes de sus interlocutores.
- e) Asignar los recursos necesarios, elaborar un plan de acción, aplicarlo y hacer el seguimiento.
- f) Especificar los mecanismos de aprendizaje, para ir mejorando e incrementar paulatinamente el nivel de la excelencia de RSC en cada uno de los nuevos ciclos de gestión.

6.2 Enfoque para la participación de los grupos de interés

En el desarrollo del Plan de RSC se estructuró el sistema de relación de manera específica con cada uno de los grupos de interés.

Un primer paso consistió en la identificación de los medios/ canales de comunicación con cada uno de ellos y en la adecuación de los mismos según el nivel de relación que se establezca.

Disponemos de un procedimiento de Comunicación y relación con nuestras partes interesadas que asegura una relación transparente y basada en la confianza.

6.3 Temas y preocupaciones clave mencionados

Durante el mes de mayo de 2019 realizamos un estudio de materialidad que nos permitió identificar los temas que son relevantes para TUSGSAL a través de nuestros grupos de interés.

Para ello hemos trabajado en equipo con la consultoría especializada Ingeniería social y hemos considerado aquellos aspectos que:

- Reflejan los efectos económicos, sociales y ambientales significativos para TUSGSAL. Son aquellos que pueden generar un impacto y podrían influir de forma positiva o negativa en la capacidad de la organización de poner en práctica la visión y estrategia.
- Influyen de manera sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

6.4 Acuerdos de negociación colectiva

TUSGSAL dispone de convenio propio el cual incluye al total de trabajadores y trabajadoras de la empresa.

Durante el mes de mayo elaboramos un análisis de materialidad cualitativo con nuestros grupos de interés para poder identificar y actualizar las expectativas identificadas en el trabajo interno de desarrollo del Plan de RSC, destacando su carácter cualitativo y en el que pudiéramos identificar las expectativas en relación a los impactos sociales, buen gobierno y ambientales de TUSGSAL.

Este estudio de materialidad nos permite identificar los temas que son relevantes para ser incluidos en la presente Memoria.

7.

Materialidad

7.1 Identificación de aspectos y asuntos materiales

Para identificar los temas relevantes de TUSGSAL hemos tomado en consideración los estándares internacionales y las normas siguientes:

- Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de divulgación de información no financiera.
- IQNET SR10: sistema de gestión de la Responsabilidad Social Corporativa.
- GRI: estándar Global Reporting Initiative para presentar información sobre los impactos económicos, ambientales o sociales de la organización.
- Contratación pública: pliegos administrativos y técnicos de administraciones locales.

7.2 Priorización de aspectos y asuntos materiales

Se identificaron aquellos Temas Materiales más importantes para TUSGSAL a través de la Priorización, con la finalidad de determinar cuáles pueden ser materiales y, por lo tanto, se incluyen en esta memoria de RSC.

Para cada Tema se determinó:

- La valoración cuantitativa según la importancia.
- Cualquier otra cuestión de interés sobre los impactos y otra información relevante.

Como resultado de este proceso se ha obtenido la matriz de materialidad.

Esta matriz distribuye los Temas de Sostenibilidad en función de:

- la importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización y,
- su influencia en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

Los ámbitos sobre los que se desarrolló el análisis de materialidad son los siguientes:

CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES. La dimensión ambiental de la sostenibilidad se refiere a los impactos de una organización en los sistemas naturales vivos e inertes, entre ellos los ecosistemas, el suelo, el aire y el agua.

CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL. En este ámbito se incorporan las medidas adoptadas en relación a la gestión de personal para asegurar la igualdad de género, condiciones de trabajo, el diálogo social, el respeto de los derechos sindicales, la seguridad en el lugar de trabajo y las medidas de diálogo y protección con las comunidades locales.

RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS. Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Las organizaciones deben promover y proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales de los individuos o grupos con los que se relaciona.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO. En este ámbito se recoge el compromiso de la organización con la introducción de prácticas y mecanismos para evitar la corrupción y el soborno, así como la sistemática para gestionar posibles casos.

INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD. La dimensión social de la sostenibilidad está relacionada con la repercusión directa e indirecta de las actividades de la organización en los sistemas sociales donde opera.

CALIDAD DEL SERVICIO. Información relativa a la calidad del servicio para garantizar su buen funcionamiento.

7.3 Validación de aspectos y asuntos materiales

SESIONES DE DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Durante el mes de mayo celebramos sesiones de diálogo con los siguientes grupos de interés:

- Personal directivo y mandos intermedios de TUSGSAL
- Administraciones
- Sociedad
- Trabajadores/accionistas

Respecto a proveedores y usuarios se ha establecido la siguiente metodología que se incluye en el análisis de materialidad:

Proveedores.

Se elaboró una encuesta de satisfacción, consulta y opinión en la que se incluyen los ámbitos mencionados en el apartado 4.3.

Usuarios.

Disponemos de un procedimiento interno de medida de satisfacción del cliente que tiene el objeto de establecer la sistemática para medir el grado de satisfacción de los clientes de TUSGSAL mediante encuestas.

El propósito de las encuestas efectuadas por TUSGSAL es:

- Conocer el grado de satisfacción con el cual los usuarios y usuarias nos perciben como suministradores de servicios.
- Entender mejor sus necesidades, expectativas y prioridades.
- Planificar y dirigir nuestras acciones de acuerdo a aquello que los clientes nos indiquen y mejorar de manera continua los servicios prestados. Obtener información suficiente para complementar las encuestas realizadas por la Administración competente y que puedan ser contrastados con sus resultados.



SESIÓN DE DIÁLOGO INTERNA

Esta primera reunión se estableció con el grupo de interés interno de TUSGSAL, en ella se determinaron los aspectos más relevantes para la dirección de TUSGSAL, participaron representantes de la dirección, direcciones de área, personal designado por las direcciones de área, además de los responsables de normas (medioambiente, prevención, empresa saludable, calidad, RSC, seguridad vial) y las personas responsables de compras de material móvil y logística y sistemas (mayores compras que se realizan en TUSGSAL).

SESIÓN DE DIÁLOGO CON ADMINISTRACIONES

A la sesión de diálogo con administraciones asistieron representantes de la AMB, técnicos/as de ayuntamientos, Mossos d'Esquadra y Guàrdia Urbana.

SESIÓN DE DIÁLOGO CON SOCIEDAD Y TRABAJADORES/ACCIONISTAS

En la sesión con sociedad, participaron entidades sociales, fundaciones, entidades de personas con discapacidad, plataformas, federaciones de asociaciones de vecinos.

Por otro lado asistieron representantes de los trabajadores/accionistas, los resultados del análisis de materialidad para este grupo de interés se obtuvieron de forma individual.

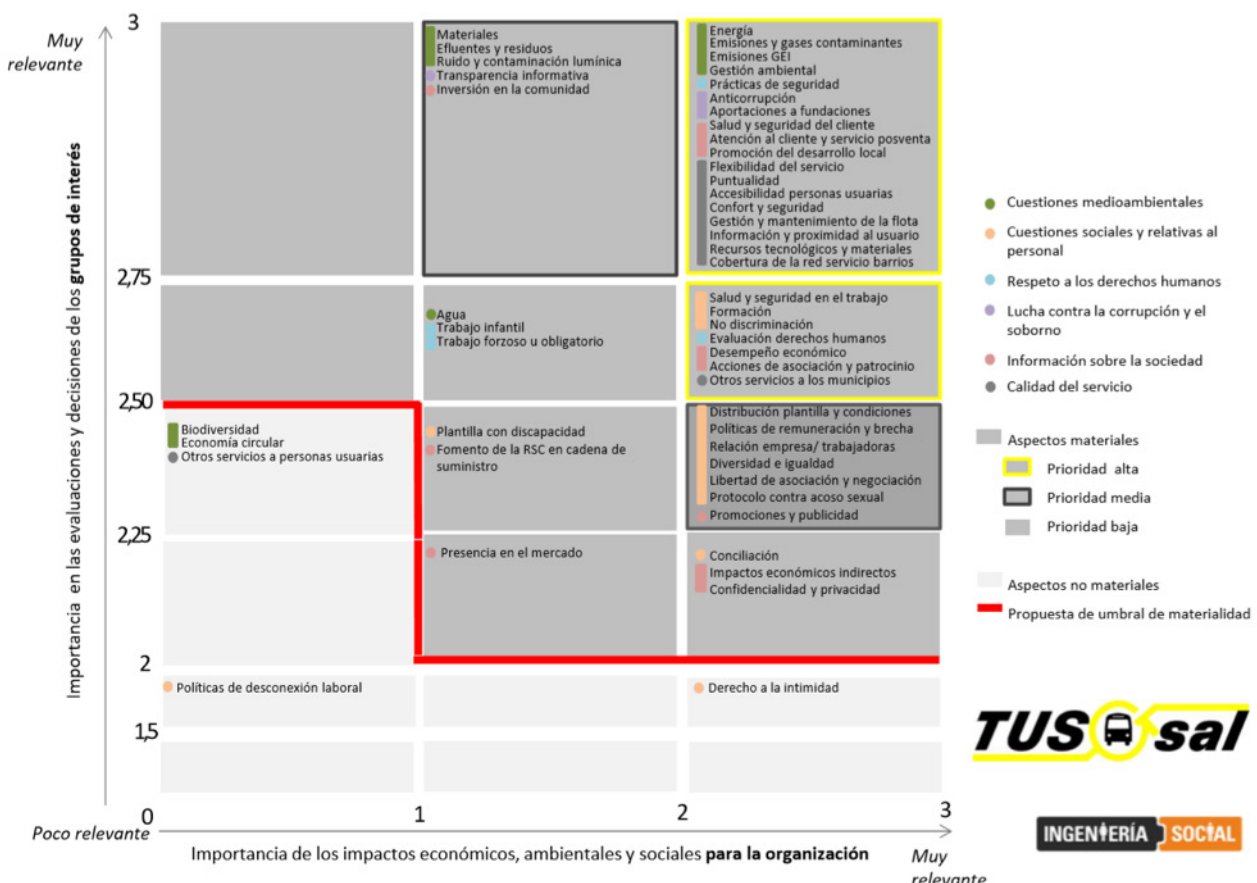
7.4 Resultados del análisis de materialidad

A través de este análisis TUSGSAL identifica qué asuntos son más relevantes para el conjunto de sus grupos de interés y se plantean en esta memoria objetivos e indicadores de seguimiento con el compromiso de revisión y nuevo análisis de los mismos en la próxima memoria de RSC 2020-2021.

Se muestra la matriz de materialidad con los resultados obtenidos.

En base a este resultado se elabora la presente memoria de RSC y se presentan los indicadores según GRI.

Para la elaboración de esta memoria se han tenido en cuenta los objetivos derivados del SIG y los indicadores propuestos en el proyecto europeo ICV, esto se aplicará al análisis de materialidad de forma que se podrá realizar un seguimiento de los indicadores que deriven del mismo.



8.

Enfoque de gestión

8.1 Cuestiones medioambientales

En TUSGSAL somos plenamente conscientes de los efectos de nuestra actividad sobre el medioambiente, por ello, mediante nuestro Sistema de gestión ambiental buscamos la mejora continua para reducir este impacto. Dentro de esta preocupación por el medio, se incluye la importancia de ofrecer un servicio de transporte público limpio y de calidad, con vehículos cada vez más sostenibles que animen a los ciudadanos a escoger esta opción en detrimento del transporte privado.

El enfoque de gestión en cuestiones medioambientales combina los asuntos que se han considerado prioritarios en el análisis de materialidad y los derivados de nuestro propio sistema de gestión medioambiental.

COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE

Sistema de Gestión Ambiental [SGA] En TUSGSAL somos plenamente conscientes de los efectos de nuestra actividad sobre el medioambiente, por ello, mediante nuestro SGA buscamos la mejora continua para reducir este impacto. Dentro de esta preocupación por el medio, se incluye la importancia de ofrecer un servicio de transporte público limpio y de calidad, con vehículos cada vez más sostenibles que animen a los ciudadanos a escoger esta opción en detrimento del transporte privado.

	2016	2017	2018
Emisiones totales alcance 1+2+3 (tCO ₂ eq/100km)	0,1509	0,1450	0,1442
Emisiones totales alcance 1+2+3 (kgCO ₂ eq/pasajero)	0,6308	0,6007	0,5770
Consumo energético flota (kWh/100 km)	561,57	545,80	553,02
Consumo energético total (kWh/100km)	566,29	550,92	558,14

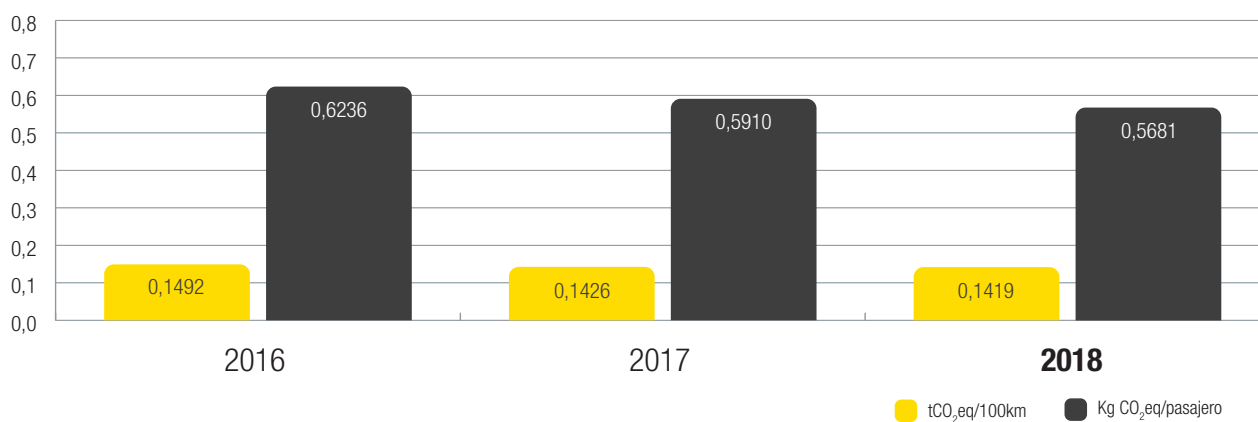
EMISIONES

Debido a la naturaleza de nuestra actividad, las emisiones generadas constituyen el principal impacto sobre el medioambiente. Por eso trabajamos para minimizarlas implantando mejoras, en general, en todos los ámbitos que las generan, y, de manera particular, en la flota de vehículos que presta el servicio de transporte de viajeros, principal foco de emisiones.

Mediante la incorporación de los nuevos vehículos híbridos y eléctricos el 2019 que circularán por el área metropolitana de Barcelona, disminuirán significativamente los consumos de hidrocarburos (HC) y por tanto las emisiones relacionadas que afectan a la salud humana, especialmente los óxidos de nitrógeno (NOx), partículas (PM10) y monóxido de carbono (CO).

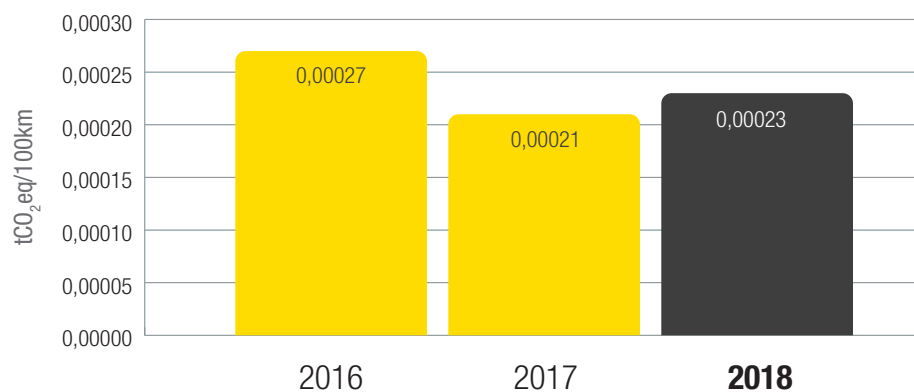
EMISIONES DIRECTAS E INDIRECTAS [ALCANCE 1 Y 2]

▼ 4,89% de las emisiones directas e indirectas, tCO₂eq/100km alcance 1 y 2, con respecto al 2016.
 ▼ 8,91% de las emisiones directas e indirectas, kgCO₂eq/pasajero (alcance 1 y 2), con respecto al 2016.



EMISIONES INDIRECTAS [ALCANCE 3]

▲ 7,02% de las emisiones indirectas, tCO₂eq/100km (alcance 3), con respecto al 2017.

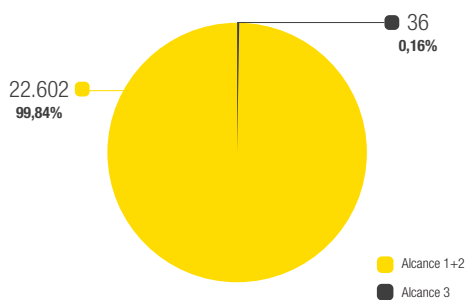


ALCANCES	DESCRIPCIÓN
1	Emisiones directas producidas por consumo de combustibles o pérdida de gases refrigerantes.
2	Emisiones indirectas generadas por la compra de electricidad requerida por la organización.
3	Emisiones indirectas, atribuibles a los productos y servicios adquiridos por la organización pero que están bajo el control de los productores externos, como por ejemplo, los viajes en avión.

VERIFICACIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO

La empresa, adherida de manera voluntaria al Programa de acuerdos voluntarios para la reducción de gases de efecto invernadero, realiza anualmente un inventario y cálculo de la huella de carbono que implementa y remite, por un lado a AMB y, por otro, a la Oficina Catalana del Cambio Climático (OCCC) de la Generalitat de Cataluña. Este inventario se audita en nuestras instalaciones bienalmente por parte de AMB mediante la entidad certificadora TÜV Rheinland, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 14064-1.

EMISIONES 2018 - TCO2 EQ

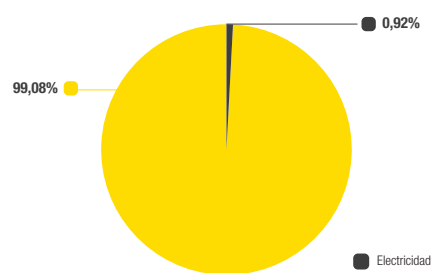


CONSUMO ENERGÉTICO

Debido al tipo de actividad que realizamos, el consumo de gasoil constituye el principal impacto energético y ambiental [junto con las emisiones que se derivan de este consumo], y representa el 99% del consumo energético global.

Durante el 2018, el consumo energético asociado al transporte ha sido de 86,8 millones de kWh, un 6,4% más que el año 2017 debido principalmente al aumento de los kilómetros recorridos [+5,08%] y al número de viajeros transportados [+8,79%].

CONSUMO ENERGÉTICO 2018

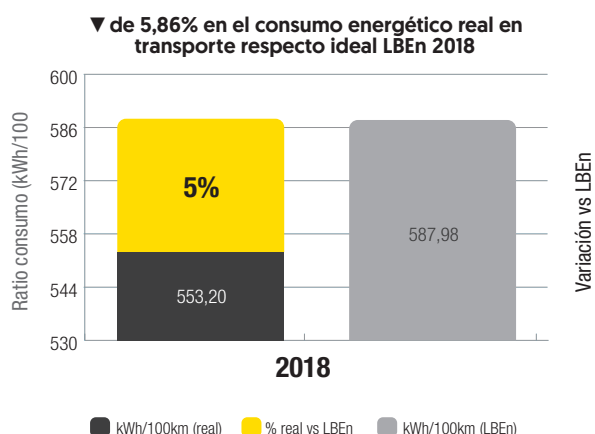


CONSUMO DE COMBUSTIBLE EN EL TRANSPORTE

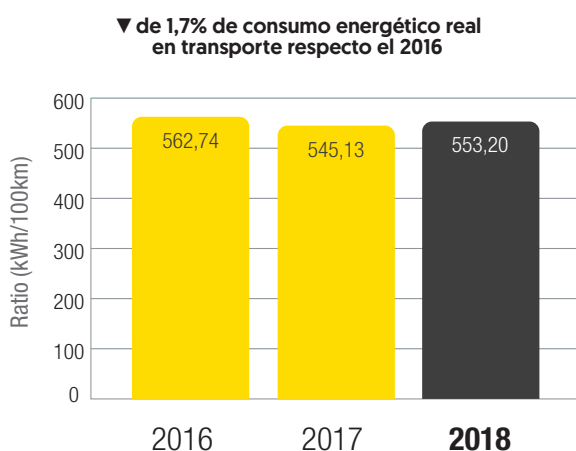
El consumo de combustible de la flota forma parte históricamente de los indicadores estratégicos de la organización. No obstante, a partir de la auditoría energética externa finalizada en el 2016 y de la obtención de la certificación ISO 50001 este 2018, hemos profundizado más aún en la búsqueda de mejora continua de la eficiencia energética y, por lo tanto, en los objetivos de reducción del consumo y de las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas.

La formación de los operadores de bus en conducción segura y eficiente o la implementación de sistemas de control automático de consumo de combustible han formado parte de un paquete de medidas incluidas en la planificación de los objetivos que ha permitido conseguir una reducción del 5,86% del consumo real (consumo/100 km) con respecto al consumo teórico ideal, formulado en nuestra Línea de Base Energética [LBEn].

CONSUMO LBEN VS REAL 2018 EN TRANSPORTE



CONSUMO COMBUSTIBLE EN TRANSPORTE



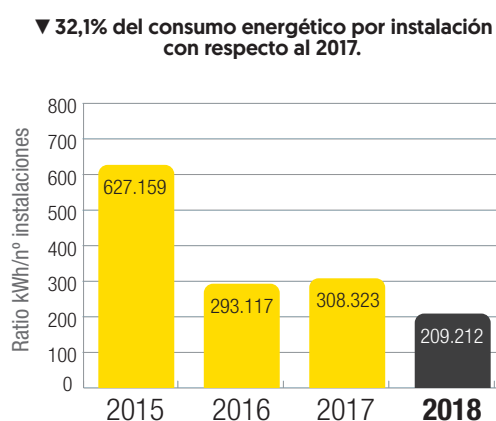
TECNOLOGÍAS ALTERNATIVAS

Este 2018 hemos adquirido 76 nuevos vehículos, de los cuales 68 disponen de tecnologías de propulsión alternativa (híbrida y eléctrica) a la motorización diésel convencional. Estos vehículos irán incorporándose progresivamente a la flota durante el primer trimestre del 2019. Con estas tecnologías más limpias, manifestamos nuestro compromiso por ofrecer un servicio más sostenible desde el punto de vista medioambiental, demostrando que la reducción de consumos y emisiones es posible sin tener que renunciar a un servicio de transporte público excelente y de calidad.

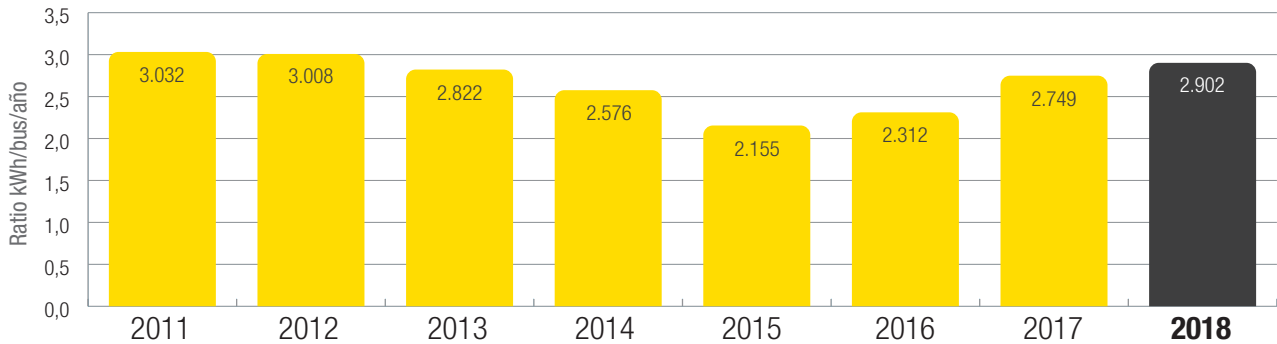
CONSUMO ENERGÉTICO DE LAS INSTALACIONES

Hasta el año 2016, TUSGSAL solo disponía de un centro operativo, sede central de la compañía, tanto para el mantenimiento de la flota como para la administración del servicio de transporte. Durante este periodo, la tendencia en la evolución del consumo ha mejorado cada año, prueba evidente de las medidas y planes de acción que hemos ido implementando, como la sustitución de todo el alumbrado por tecnología led en las oficinas y cocheras centrales. A partir de marzo del 2016, se experimentó un incremento de consumo por la puesta en marcha de un nuevo centro operativo y, a partir del mes de abril del 2018, se incorporó un tercer espacio destinado al aparcamiento de la flota, con el correspondiente incremento de consumo eléctrico motivado por el alumbrado.

CONSUMO ELÉCTRICO POR INSTALACIÓN



EVOLUCIÓN CONSUMO ELÉCTRICO ANUAL POR VEHÍCULO (KWH/BUS)



CONSUMO DE AGUA

En TUSGSAL hacemos un uso responsable del agua y gestionamos tanto dicha utilización como los vertidos. Debido a la naturaleza de nuestra actividad, se generan dos tipos de vertidos:

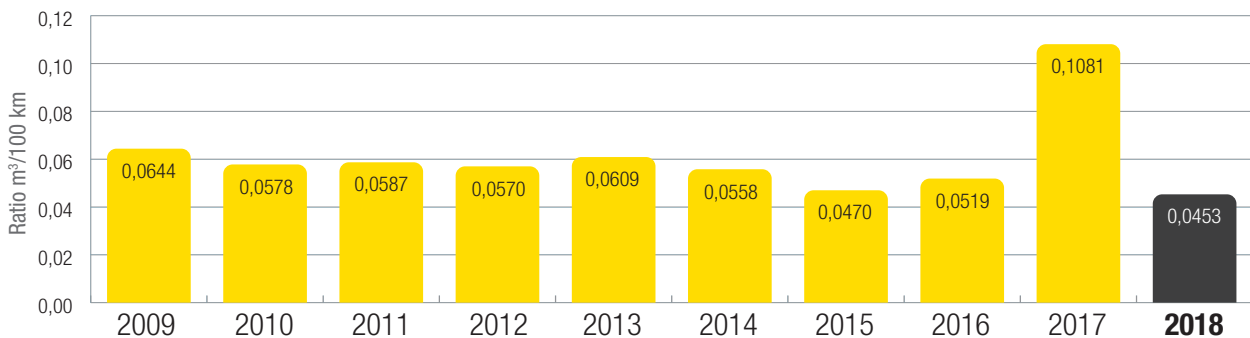
- Aguas residuales asimilables a domésticas o urbanas, provenientes de las oficinas y los vestuarios.
- Aguas residuales provenientes del mantenimiento de los vehículos, en concreto las relacionadas con los procesos de limpieza y repostado (túneles de lavado y surtidores).

Estas aguas se controlan periódicamente mediante analíticas realizadas por laboratorios acreditados que verifican que los parámetros analizados están siempre dentro de los límites de vertido autorizados.

En cuanto al consumo de agua, en el 2018 hemos conseguido con creces el objetivo de reducción planteado al inicio del año. En el 2017 se produjeron incrementos anómalos de consumo en uno de los centros operativos debido a una avería en la canalización. Una vez detectadas y resueltas las causas que originaron este incremento, regresamos a la tendencia de reducción de consumo iniciada en el 2009 gracias a la instalación de nuevos sistemas de depuración de agua [2010 y 2016] que incluyen el reciclaje de un porcentaje elevado de esta para su reutilización en los puentes de lavado, así como a las campañas de sensibilización.

CONSUMO DE AGUA

▼ 12,72% del consumo de agua respecto a 2016 y un 58% con respecto al 2017.



8.2 Cuestiones sociales y relativas al personal

Nuestro sistema de gestión integra también el cuidado de la salud de los trabajadores y trabajadoras, tratando adecuadamente los riesgos asociados a los puestos de trabajo. Además, también tiene en cuenta y gestiona adecuadamente los riesgos de seguridad vial, tanto para el personal de la empresa como para la sociedad en la que prestamos nuestro servicio.

Finalmente, el certificado de empresa saludable da fe del hecho de que vamos más allá del cumplimiento estricto de la reducción y eliminación de riesgos laborales, pues también nos preocupamos por la salud general, tanto de los trabajadores como del entorno en el que desarrollamos la actividad.

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN TUSGSAL

La organización de la prevención en TUSGSAL se establece en torno a un departamento de prevención propio que dispone de las cuatro especialidades y, en casos puntuales, dispone de apoyo de servicios externos.

El departamento está integrado dentro del área de Gestión Estratégica, la cual engloba también el resto de departamentos que gestionan cada una de las normas certificadas, dando un carácter global a la gestión del SIG.

El comité de seguridad y salud se compone actualmente de ocho integrantes, dado que la normativa vigente determina que con relación al número de trabajadores/ se de TUSGSAL tiene que haber cuatro delegados/ desde prevención, y, por lo tanto, un número idéntico de representantes de la empresa. Este comité se reúne, tal y como indica la ley, de forma trimestral a pesar de que también lo hace de forma extraordinaria cada vez que se considera oportuno.

Indicadores de gestión relacionados con la seguridad y salud laboral

Índices RSC

	2016	2017	2018
Nº de días que transcurren sin accidentes con baja	46	69	32
índice gravedad	0,49	0,42	0,64
índice frecuencia	19,63	11,92	19,07
nº de incidentes de proveedores en inspecciones CAE	0	1	5
nº de ACCIDENTES proveedores	0	0	1
Nº de sustituciones guantes gafas (Epi's) VS Nº trabajaodres usuarios	1,8	1,7	2,27
Nº de visitas de campo realizadas Vs Nº de visitas planificadas	0,96	0,93	0,89
	visitas 208	202	214
	planificadas 217	217	240
Nº de visitas de campo realizadas por los mandos Vs Nº de visitas planificadas de mandos	0,9	0,84	0,76
	visitas 87	81	82
	planificadas 96	96	108

INFORMACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA

TUSGSAL dispone, mediante el documento de Información, participación y consulta, de los mecanismos de información a todos los trabajadores de TUSGSAL y la participación y consulta de los trabajadores/se en materia de prevención de riesgos laborales y se aplica tanto al personal propio como aquel que haga trabajos en sus instalaciones.

Los trabajadores/as tienen derecho a estar informados sobre los riesgos laborales a los cuales están sometidos a través de los responsables especificados en el presente procedimiento. Así mismo, tienen la obligación de informar sobre cualquier alteración que observen en el centro de trabajo o fuera, si se relaciona con las tareas que ellos o cualquier compañero/a pueda realizar.

FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

En TUSGSAL creemos en las personas como el valor más importante. Desde su nacimiento, y precisamente marcada por el carácter social de la empresa, las personas han sido el eje sobre el que ha girado toda la organización.

Gracias a la profesionalidad y a la implicación de cada uno de los trabajadores que formaron y forman parte de la empresa hoy en día, nuestro modelo de organización es un referente en el sector.

Nuestra misión en la gestión de personas es que todos y cada uno de nosotros encontremos en la organización un lugar donde poder desarrollar capacidades y contribuir a nuestro desarrollo profesional y personal.

Por ello, dirigimos nuestros esfuerzos a disponer de un equipo humano cualificado, polivalente y motivado que, bajo una identidad y sentido de pertenencia, genere un clima de proactividad, participación y disposición orientado a un servicio público de calidad.

Gestión de personas

Cada persona tiene la responsabilidad de contribuir activamente en la gestión y la eficacia del trabajo y/o servicio que proporcionamos, siendo respetuosa con su entorno y, con el medioambiente, y solidaria y comprometida con las personas usuarias y con los propios compañeros, así como con los grupos de interés relacionados con la organización.

En consonancia con nuestras políticas de recursos humanos, y tomando como parámetros las necesidades contractuales, las funciones y los requisitos de los puestos vacantes a cubrir, durante el año 2018 se han contratado un total de 107 profesionales, divididos en 87 operadores/as de bus, 1 oficial de 3ª mecánico, 9 mozos de limpieza, 1 auxiliar administrativo y 9 aprendices. Todo ello identificando desde el origen a quienes disponen de mayor potencial a través del talento por sus aptitudes y

el talante ante la identificación con la cultura organizativa, la atracción por el trabajo, la adaptabilidad y la voluntad dirigida al cambio y a la mejora continua.

Planes de formación

Nos comprometemos a potenciar el talento de los trabajadores y las trabajadoras a lo largo de su vida profesional en la empresa. Para ello, diseñamos e implementamos planes de formación que nos permiten evolucionar de acuerdo con nuestras habilidades y aptitudes, no solo desde un punto de vista profesional, sino también humano.

Este compromiso permite, además, un desempeño profesional que desarrolla la capacidad de respuesta, el rendimiento profesional, el dominio de los recursos, la actitud en el trabajo, la autonomía, la flexibilidad y la colaboración con el entorno, entre otros muchos aspectos que favorecen tanto la calidad de la gestión como el desarrollo de la propia persona.

En este caso, y como empresa que cree en el desarrollo de las personas como pieza clave e imprescindible para alcanzar el éxito colectivo, nos enorgullece compartir la inversión tanto económica como humana que realiza la organización.



Escuela de aprendices

De acuerdo con nuestra cultura de empresa, contamos desde el primer momento con una plantilla de jóvenes aprendices a los que, mediante programas de aprendizaje, pretendemos proporcionar una primera experiencia en el mundo laboral, además de impulsar su formación y desarrollo.

Este propósito se lleva a cabo mediante contratos de formación y aprendizaje orientados a jóvenes de entre 16 y 25 años, y requiere no estar en posesión de ninguna titulación relacionada con el puesto de trabajo a desempeñar en la empresa.

Durante la vigencia del contrato, que puede ser de 1 a 3 años, el aprendiz o aprendiza alterna horas de formación en el centro académico con horas de trabajo realizadas en la empresa.

Además, en TUSGSAL fomentamos que jóvenes estudiantes tanto de ciclos formativos de grado medio como superior o carreras universitarias puedan realizar las prácticas académicas en nuestra organización.

Durante el año 2018 hemos contado con una plantilla de 16 aprendices, de los cuales, 9 han dispuesto de un contrato de formación y aprendizaje o eventual con categoría de aprendiz, y 7 de un convenio en prácticas.

En esta memoria queremos hacer una mención especial a cada uno de ellos por su implicación, ilusión y compañerismo en las áreas de trabajo en las que han desarrollado y desarrollan su actividad.

MEDIA HORAS DE FORMACIÓN / CATEGORÍA

2016-2017-2018

AÑO 2016				AÑO 2017				AÑO 2018			
CATEGORÍA	PAX	HORAS	MEDIA	CATEGORÍA	PAX	HORAS	MEDIA	CATEGORÍA	PAX	HORAS	MEDIA
APRENT/A	2	4,5	2,25	-	-	-	-	APRENT/A	10	46,50	4,65
AUXILIAR ADMINISTRACIÓ	3	23,5	7,83	AUXILIAR ADMINISTRACIÓ	1	2,50	2,50	AUXILIAR ADMINISTRACIÓ	2	41	20,50
CAP DE SERVEI	3	3,5	1,17	-	-	-	-	CAP DE SERVEI	2	14	7
CAP DE TRÀNSIT	36	173	4,81	CAP DE TRÀNSIT	13	55,50	4,27	CAP DE TRÀNSIT	39	201,75	5,17
CAP D'EQUIP	18	97,8	5,43	CAP D'EQUIP	9	61,50	6,83	CAP D'EQUIP	13	70,50	5,42
DIRECCIÓNS	27	93,5	3,46	DIRECCIÓNS	19	403	21,21	DIRECCIÓNS	27	273	10,11
ENCARREGAT/DA	30	180,20	6,01	ENCARREGAT/DA	22	97	4,41	ENCARREGAT/DA	14	74	5,29
MOSSO/A	54	132	2,44	MOSSO/A	5	10	2,00	MOSSO/A	62	707,50	11,41
OFICIAL/A 1ª 2ª 3ª	208	724	3,48	OFICIAL/A 1ª 2ª 3ª TALLER	172	1.629	9,47	OFICIAL/A 1ª 2ª 3ª TALLER	7	19	2,71
OFICIAL/A 1ª ADMINISTRACIÓ	17	99	5,82	OFICIAL/A 1ª ADMINISTRACIÓ	20	119	5,95	OFICIAL/A 1ª ADMINISTRACIÓ	101	572,50	5,67
OPERADOR/A BUS	254	5.633	22,18	OPERADOR/A BUS	359	7.064	19,68	OPERADOR/A BUS	25	208,50	8,32
OPERADOR/A TRÀNSIT	45	268	5,96	OPERADOR/A TRÀNSIT	32	296	9,25	OPERADOR/A TRÀNSIT	1.169	7.952,25	6,80
RESPONSABLE DEPARTAMENT	39	116	2,97	RESPONSABLES DEPARTAMENT	18	184	10,22	RESPONSABLES DEPARTAMENT	62	364,25	5,88
TÈCNIC/A	39	397	10,18	TÈCNIC/A	26	313	12,04	TÈCNIC/A	63	405,50	6,44
TOTAL	775	7.945,00	10,25	TOTAL	696	10.234,50	14,70	TOTAL	1.596	10.950,25	6,86

MEDIA HORAS DE FORMACIÓN / SEXO

2016-2017-2018

AÑO 2016				AÑO 2017				AÑO 2018			
SEXO	PAX	HORAS	MEDIA	SEXO	PAX	HORAS	MEDIA	SEXO	PAX	HORAS	MEDIA
MUJERES	97	990,0	10,21	MUJERES	64,00	741,00	11,58	MUJERES	184	1.238,50	6,73
HOMBRES	678	6.955,0	10,26	HOMBRES	632,00	9.493,50	15,02	HOMBRES	1.412	9.711,75	6,88
TOTAL	775	7.945,00	10,25	TOTAL	696	10.234,50	14,70	TOTAL	1.596	10.950,25	6,86

NO DISCRIMINACIÓN

En TUSGSAL asumimos nuestro compromiso en la consolidación y desarrollo de políticas que garanticen la igualdad de oportunidades, así como la promoción de iniciativas que favorezcan la no discriminación por cualquier condición personal, integrando en la cultura corporativa la diversidad como fuente de creatividad, crecimiento e innovación. Para lograr la consecución de dichos objetivos, TUSGSAL asume y promueve la puesta en marcha de un Plan de igualdad, que prevé medidas dirigidas a alcanzar un equilibrio en todos los ámbitos de la empresa.

Plan de igualdad

En TUSGSAL reconocemos la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto por la diversidad como valores indispensables en el desarrollo de los procesos y estándares de trabajo establecidos en la empresa. Por ello, desde todos los órganos de la empresa y en especial desde Recursos Humanos, se tiene en cuenta la igualdad entre mujeres y hombres, la prevención de las discriminaciones y el impulso de la diversidad como un principio básico de trabajo.

En TUSGSAL asumimos nuestro compromiso en la consolidación y desarrollo de políticas que garanticen la igualdad de oportunidades, así como la promoción de iniciativas que favorezcan la no discriminación por cualquier condición personal, integrando en la cultura corporativa la diversidad como fuente de creatividad, crecimiento e innovación. Para lograr la consecución de dichos objetivos, TUSGSAL asume y promueve la puesta en marcha de un Plan de igualdad, que prevé medidas dirigidas a alcanzar un equilibrio en todos los ámbitos de la empresa.

Diversidad

La diversidad como fuente de creatividad, crecimiento e innovación En TUSGSAL consideramos la diversidad como una ventaja competitiva en la que las diferentes culturas, razas, etnias, edades y maneras de ver el mundo se transforman en inspiración y enriquecimiento para encaminar a la organización hacia un futuro de éxito. Además, este compromiso nos ofrece la oportunidad de que todas las personas que componemos el gran equipo humano de TUSGSAL podamos influir y aportar el talento, la creatividad y la capacidad de innovación que tenemos para continuar ejerciendo un modelo de gestión impulsado por el respeto y la inclusión.

Mecanismos

Establecemos los mecanismos necesarios en cuanto a la protección y prevención de los trabajadores y trabajadoras en casos de acoso en el ámbito laboral, velando por la seguridad de los trabajadores/nada correspondientes al ámbito de actuación de la empresa. El "Protocolo en materia de actuación en caso de acoso en el ámbito laboral" es de aplicación a todos los trabajadores/nada que realizan actividades en las dependencias o centros de trabajo de TUSGSAL.

TUSGSAL garantiza un entorno laboral seguro y respetuoso con las personas. Todos los trabajadores/nada de TUSGSAL tienen derecho a que se respete su dignidad, y la obligación de tratar las personas con las cuales se relacionan por motivos laborales con respeto y educación.

De acuerdo con estos principios, TUSGSAL declara que el acoso laboral no se permitirá ni tolerará bajo ninguna circunstancia y que, en su caso, será sancionado conforme a la normativa de aplicación.

Todas y cada una de las personas que forman parte de la empresa tienen responsabilidades en la creación de un clima de respeto en las relaciones profesionales.



8.3 Respeto a los derechos humanos

TUSGSAL dispone de un procedimiento de intervención ante conflictos con el público, integrado en el SIG, que tiene como objetivo facilitar la coordinación y la intervención en situaciones de conflictos graves con otras personas en el desarrollo de la atención al público en las cuales pueda verse involucrado cualquier trabajador o trabajadora de TUSGSAL.

Dado que en los servicios que presta TUSGSAL la exposición al trato con el público es inevitable, y dado también que el conflicto es inherente a cualquier relación humana, de forma preventiva, la empresa actúa para evitar, siempre que sea posible, los conflictos con el público antes de que se puedan llegar a producir, entendiendo que es la mejor manera de garantizar que así estos conflictos producen el menor impacto posible sobre los trabajadores/se y sobre la propia empresa.

Además de la formación de acogida a nuevos profesionales, dentro de las actuaciones rutinarias de la empresa, se imparten actividades formativas innovadoras de forma periódica para el conocimiento de técnicas de atención al cliente en los trabajadores que prestan servicios de cara al público. Estas actividades quedan encuadradas en los planes formativos que la empresa elabora.

De forma metodológicamente controlada y sistemática, el servicio de prevención, ha liderado la elaboración de un catálogo de situaciones conflictivas tipo, identificando, junto con las áreas involucradas líneas de actuación en cada una de ellas. Así se incorporan actividades formativas e informativas específicas para el personal de TUSGSAL, destinadas a reducir el posible impacto de las consecuencias que pueda tener el trato con el público sobre los trabajadores/se [enfrentamiento de situaciones esperables, información sobre accidentes del tipo "conflictos con el público", detección de individuos vulnerables, evaluaciones de situaciones colectivas o individuales si procede, etc.]

Todo ello cobra mayor importancia así en los conductores y conductoras de autobús, los cuales son reconocidos por normativa de seguridad en el transporte como autoridad legal, siendo conscientes de que como tal autoridad deben cumplir con los valores éticos y morales en sintonía con la empresa y los principios de derechos humanos.

EVALUACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

En todas las actividades de TUSGSAL se aseguran el respeto a la Ley y a los derechos humanos, no habiendo existido en 2018 ningún incidente de vulneración de derechos humanos del que informar.

Desde el año 2015 TUSGSAL está adherida al Pacto Mundial de Naciones Unidas y muestra su apoyo a los ODS.

En cuanto a formación y sensibilización, TUSGSAL a través de su órgano de participación de trabajadores y familiares, Comisión Social, organiza jornadas y encuentros a los que invita a diferentes organizaciones y fundaciones y realiza recaudaciones para colaborar con las mismas, en 2018 y 2019 se ha participado con las siguientes:

2018

- Enfermos con síndrome de Dravet
- Asociación de enfermos de Crohn y colitis ulcerosa
- Fundació Pere Tarrés

2019

- Asociación en misión ayuda a Burkina Faso
- Asociación caminando con Bruno

A estas jornadas asiste una media de 800 personas incluidos familiares de los trabajadores y trabajadoras de TUSGSAL.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE [ODS]

En 2019 se han efectuado charlas a los tres turnos de operarios de taller en las cuales se ha trasladado la apuesta de la empresa por la RSC y se ha sensibilizado sobre los ODS, además se ha hecho entrega a cada operario de una hoja con acciones cotidianas para contribuir a la consecución de la Agenda 2030. Número total de personas: 42.

Participación en la calçotada 2019 organizada por la comisión social, se organizó una actividad participativa denominada "El muro de los ODS", la actividad se desarrolló en un stand donde los niños y niñas guiados por dos dinamizadores construían cajas de los 17 ODS, por un lado con una pegatina de la OD y por el otro lado una pegatina blanca en la que dibujaban su visión del que significa cada uno. Participaron más de 80 niños y niñas, algunos se llevaron las cajas y con las que se quedaron a las instalaciones de la empresa se han dejado a diferentes salas de las instalaciones de TUSGSAL como exposición, participaron 95 niños y niñas y realizaron 85 cajas en total.

8.4 Lucha contra la corrupción y el soborno

TUSGSAL dispone de mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas como la implantación de un sistema de compliance penal, desarrollado en el apartado 4.8. Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas de la presente memoria.

APORTACIONES A FUNDACIONES

TUSGSAL tiene un fuerte compromiso con la sociedad y el territorio y una clara implicación con las iniciativas de carácter cívico, cultural o deportivo que las entidades sociales generan en el Barcelonès Nord. Por ello realizamos anualmente estas colaboraciones especiales que nos ayudan a reforzar nuestra presencia en el territorio y el reconocimiento social de la empresa.

Durante el año 2018 hemos llevado a cabo las siguientes colaboraciones:

8.5 Información sobre la sociedad

La dimensión social de la sostenibilidad está relacionada con la repercusión directa e indirecta de las actividades de la organización en los sistemas sociales donde opera.

SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE

Nuestra actividad juega un papel muy importante en el sistema viario, por ello, hemos identificado y evaluado los riesgos de seguridad vial y hemos impulsado un plan de eliminación o minimización de los riesgos y para reducir los accidentes con atención especial sobre los que pudieran ser mortales o provocar lesiones graves, este sistema está certificado y corresponde a la UNE-ISO 39001 de Seguridad Vial.

Además, disponemos de la certificación 13816 que acredita el cumplimiento de todos los requisitos de calidad en el servicio atendiendo a ocho criterios de calidad: accesibilidad, información, regularidad, puntualidad, atención al cliente, confort, seguridad y respeto por el medio ambiente.

En cuanto a los casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios, se indican las lesiones de usuarios cursados y rechazados por la aseguradora:

	Cursados	Rechazados
2016	215	25
2017	224	19
2018	221	15

ATENCIÓN AL CLIENTE Y SERVICIO POSTVENTA

Nuestros usuarios son la razón de ser de nuestra actividad, por ello establecemos esta estrecha relación de contacto directo: para conocer sus necesidades y expectativas y poder ponerlas al servicio de una calidad que mejora de forma continua. A nivel de comunicación, nuestro principal objetivo es el de poner al alcance de todas las personas usuarias la información actualizada

de nuestros servicios. Para ello, contamos con distintos soportes, tanto analógicos como digitales.

Web

El sitio web de TUSGSAL se mantiene actualizado con la información tanto del servicio diurno como del nocturno (líneas, recorridos, horarios), además de la información corporativa de la empresa. De manera puntual se publican mensajes de campañas temporales y los avisos de las posibles alteraciones del servicio. Actualmente disponemos de una versión para dispositivos móviles y otra para ordenadores.

La versión para dispositivos móviles es la que más actividad registra, y la mayoría de las consultas realizadas se dirigen al apartado «Próximos buses», el cual facilita información en tiempo real del paso de los vehículos por una parada.

En el caso de la versión desktop, la información sobre el servicio es la más consultada, especialmente la del servicio diurno, con casi el 40% de las visitas. Redes sociales Hoy en día no podemos hablar de comunicación e información sin mencionar las redes sociales. Se han convertido en uno de los principales canales para establecer contacto directo entre las marcas y su público.

Redes sociales

Nuestra presencia en redes sociales, concretamente en Facebook y Twitter, nos permite conocer las necesidades y los intereses de nuestros usuarios para poder darles respuesta. Además de contenido corporativo o de interés ciudadano, nuestras publicaciones informan diariamente del estado del servicio.

Servicio de atención al cliente

El servicio de atención al cliente proporciona información en tiempo real a quien lo solicite sobre horarios, recorridos, incidencias, cambios en la red, etc. Además, escucha atentamente las reclamaciones y quejas de los usuarios para luego poder dar una respuesta satisfactoria a sus necesidades y expectativas.

Los canales más utilizados para comunicarse con nosotros son el formulario de nuestro sitio web, el teléfono de atención al cliente y la comunicación a través de AMB (Área Metropolitana de Barcelona).

Información en paradas y a bordo de los vehículos

Disponemos de un departamento especialmente dedicado a revisar y actualizar la información que se ofrece en las paradas y a bordo de los vehículos. Además de gestionar esta información permanente, cuando se produce una alteración del servicio que afecta de manera considerable el recorrido o el horario habitual de una línea, se encarga de producir avisos que se instalan tanto en las paradas como en los vehículos de las líneas afectadas.

Windows taskbar with multiple open application windows:

- B15
- M1
- M27
- M28
- B4
- M19
- B80
- B81

Enviar Mensaje

Enviar a

Flota

Línea: B20 OLIVERES - RDA SANT PERE

Vehículo: 332 21.05

Grupo:

Elemento:

Lista:

Regulación

Cambio de unidad en RDA. SAN PEDRO .Buen servicio

Cambio de unidad en: Buen servicio

Punto:

Acuse Urgente Centrado

Motivo: Tráfico

Mapa de GEOSAE

LINEA B81

SINGUERLIN

BARRI OLIVERES

TAT VELLA

Baro de Viver

Santa Coloma

RIU

V407

Linea M19 - Servicio M1912
Conductor 915 - Servicio M1912
09/05/2019 12:01:09

Hora	Coche	Servicio	Vehículo	Serv. Cond.
11:53	B20.5	B2005	332	B2004_2
11:53	B20.5		332	
11:46			381	M2712
11:40	M27.7	M2707	381	
11:40	M27.7		405	
11:27				

Mensaje a conductor

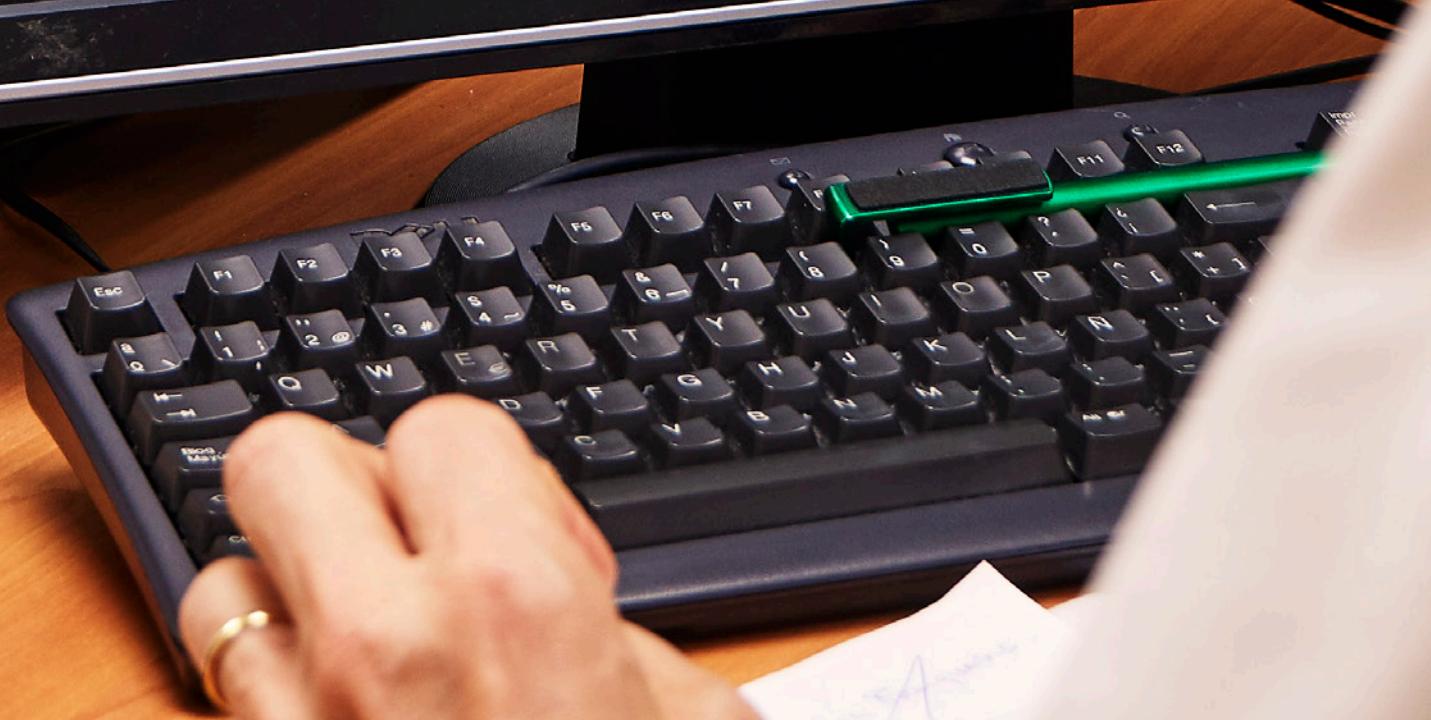
MENSAJE NO RECIBIDO [ID: 532] ***Regulese circula

1212 ACUSE DE RECIBO MENSAJE [ID: 514] ***Regulese circula

Mensaje a Conductor

ACUSE DE RECIBO MENSAJE [ID: 160] MAÑANA HORARIO

Mensajes Histórico Regulación Excepciones



PROMOCIÓN DEL DESARROLLO LOCAL

Tenemos un fuerte compromiso con la sociedad y el territorio y una clara implicación con las iniciativas de carácter cívico, cultural o deportivo que las entidades sociales generan en el Barcelonès Nord.

Por ello realizamos anualmente colaboraciones especiales que nos ayudan a reforzar nuestra presencia en el territorio y el reconocimiento social de la empresa.

PROVEZEDORES

Las personas responsables de compras de TUSGSAL disponen de una GUIA DE COMPRA SALUDABLE, SOSTENIBLE I RESPONSABLE TUSGSAL integrada en el proceso de decisión previo a la compra o contratación, criterios pre-definidos, por la cultura y valores éticos que la definen, que inciden en los impactos medioambientales, sociales y económicos de la compra.

Partiendo que todo proceso de compra tiene un impacto negativo, positivo o neutro en el medio ambiente, sociedad, proveedores, clientes, etc., TUSGSAL analiza como optimizar sus decisiones teniendo en cuenta esta realidad y su MVV.

Esta política engloba la compra saludable [énfasis en la salud y seguridad de los trabajadores y trabajadoras], compra verde [énfasis en el impacto medioambiental], la compra ética [énfasis en los aspectos relativos a la producción de los bienes como las condiciones de trabajo, los precios, plazos, etc.], la compra social [énfasis en el impacto que en el entorno social pueda tener la compra como el desarrollo local, la seguridad, etc.] y compra responsable [énfasis en la actitud desde la cual se realiza la compra, implicando valores éticos que impregnan el proceso de decisión en los ámbitos medioambiental, social y económico].

TUSGSAL establece a través de esta política que los productos o servicios adquiridos cumplen con los requisitos en base a: — Impacto ambiental y eficiencia energética. — Aspectos relativos a la producción de los bienes como las condiciones de trabajo, los precios, plazos, etc. — El impacto que en el entorno social pueda tener la compra en áreas como el desarrollo local, la seguridad, etc. — La actitud desde la cual se realiza la compra, implicando valores éticos que impregnan el proceso de decisión en los ámbitos de salud laboral, medioambiental, social y económico.

8.6 Calidad del servicio

La certificación UNE-EN 13816 de Transporte de viajeros, acredita el cumplimiento de todos los requisitos de calidad en el servicio atendiendo a ocho criterios de calidad: accesibilidad, información, regularidad, puntualidad, atención al cliente, confort, seguridad y respeto por el medio ambiente.

Disponemos de fichas de gestión para cada uno de los criterios de calidad, estas fichas definen el servicio de referencia, nivel de exigencia y situación inaceptable para cada criterio y el método de medición.

A continuación se presentan los datos referentes a cada uno de los criterios de calidad definidos como materiales.

ACCESIBILIDAD PERSONAS USUARIAS

El 100% de los vehículos de TUSGSAL son accesibles a personas de movilidad reducida.

Se traslada aquí el número de quejas sobre accesibilidad recibidas por el servicio de atención al cliente.

	Quejas	
2016	0,94	por millón de viajeros
2017	1,14	por millón de viajeros
2018	1,30	por millón de viajeros

PUNTUALIDAD

	Diurno	Nitbus
2016	87,53%	83,22%
2017	89,48%	84,10%
2018	87,12%	81,22%

CONFORT Y SEGURIDAD

Confort

% paradas con equipamiento adecuado	2016	2017	2018
Diurno	99,21%	98,76%	99,05%
Nitbus	98,64%	98,38%	99,21%

Seguridad

Nuestra actividad juega un papel muy importante en el sistema viario, por ello, hemos identificado y evaluado los riesgos de seguridad vial y hemos impulsado un plan de eliminación o minimización de los riesgos y para reducir los accidentes con atención especial sobre los que pudieran ser mortales o provocar lesiones graves, todo ello está desarrollado en el Sistema Integrado de Gestión bajo la certificación UNE-ISO 39001 de Seguridad Vial.

RECURSOS TECNOLÓGICOS Y MATERIALES

Todos los vehículos de TUSGSAL están equipados con los recursos tecnológicos y materiales necesarios para el servicio y que garantizan la calidad del mismo, cumpliendo en todo momento con los requerimientos contractuales.

FLEXIBILIDAD DEL SERVICIO, COBERTURA DE LA RED SERVICIO BARRIOS Y OTROS SERVICIOS A LOS MUNICIPIOS

Disponemos de un Sistema de gestión de calidad certificado del que forman parte las certificaciones ISO 9001 y UNE 13816, nuestro sistema incluye en sus procesos operativos los procedimientos e instrucciones que aseguran que TUSGSAL dispone de los recursos necesarios para el desarrollo del servicio dando cobertura a los requerimientos de la AMB, los usuarios y usuarias y los municipios donde opera.

Complementando la oferta de servicios regulares, la empresa efectúa, siempre bajo la tutela del Área Metropolitana de Barcelona (AMB), otros servicios puntuales que refuerzan los picos de demanda que se producen como resultado de acontecimientos especiales, como por ejemplo la festividad de Todos los Santos, conciertos, fiestas locales, así como los causados por incidencias en otros modos de transporte.

Otros servicios efectuados son el traslado de escolares que se efectúa mediante un acuerdo firmado entre diferentes ayuntamientos y el AMB y que se vehicula a través de un título especial, la tarjeta T-Escolar.



9.

Índice de contenidos GRI

Estándares Universales						
GRI 101: Fundamentos 2016						
Perfil de la organización						
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión			
102-1	Nombre de la organización	11				
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	11				
102-3	Ubicación de la sede	13				
102-4	Ubicación de las operaciones	No aplica				
102-5	Propiedad y forma jurídica	13				
102-6	Mercados servidos	11				
102-7	Tamaño de la organización	20				
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	20				
102-9	Cadena de suministro	20				
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No aplica				
102-11	Principio o enfoque de precaución	32				
102-12	Iniciativas externas	32				
102-13	Afiliación a asociaciones	34				
Estrategia						
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	7				
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	35				
Ética e integridad						
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	13 https://www.tusgsal.cat/files/CALIDAD/WEB_A4_politica_calidad_cast.pdf				
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	13-16				
Participación de los grupos de interés						
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión			
102-40	Lista de grupos de interés	39				
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	39				
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	39				
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	39				
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	39				
Prácticas para la elaboración de informes						
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	"El estado de información no financiera ha sido preparado en fecha 28 de marzo de 2019 según lo establecido en la Ley 11/2018 de Información no Financiera y Diversidad y se emite como un estado separado pero integrante del informe de gestión consolidado del ejercicio 2018 y sometido a los mismos criterios de aprobación. El alcance de la información presentada se corresponde con el perímetro de integración del grupo compuesto por TRANSPORTES URBANOS Y SERVICIOS GENERALES, S.A.L. y sus sociedades dependientes."				
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	42				
102-47	Lista de temas materiales	41				
102-48	Reexpresión de la información	No aplica				
102-49	Cambios en la elaboración de informes	"Se ha realizado un análisis de materialidad con la participación de los grupos de interés para determinar los contenidos de la memoria"				
102-50	Periodo objeto del informe	2018-octubre 2019				
102-51	Fecha del último informe	No aplica				
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Bienal				
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Sra. Eva Navas, 93.460.30.27, enavas@tusgsal.es				
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	La memoria de RSC se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los estándares GRI				
102-55	Índice de contenidos GRI	60				
102-56	Verificación externa	No aplica				
Enfoque de Gestión						
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	41				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	45				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	45				
GRI 201: Desempeño económico						
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	10 Principios	ODS	
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	20		1,2,3,4,5,6	8	
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	46		1,2,3,4,5,6,7,8,9	8,13	
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	TUSGSAL no dispone de planes de pensiones		1,2,3,4,5,6	8	
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	20		1,2,3,4,5,6,10	16	
GRI 205: Anticorrupción						
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	10 Principios	ODS	
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	13-16		1,2,3,4,5,6,10	16	
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	13-16		1,2,3,4,5,6,10	16	
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No se han detectado		1,2,3,4,5,6,10	16	
GRI 302: Energía						
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	10 Principios	ODS	
302-1	Consumo energético dentro de la organización	46-50		1,2,3,4,5,6,7,8,9	7,12,13	
302-2	Consumo energético fuera de la organización	46-50		1,2,3,4,5,6,7,8,9	7,12,13	
302-3	Intensidad energética	46-50		1,2,3,4,5,6,7,8,9	7,12,13	
302-4	Reducción del consumo energético	46-50		1,2,3,4,5,6,7,8,9	7,12,13	

302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	46-50		1,2,3,4,5,6,7,8,9	7,12,13
GRI 305: Emisiones					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	10 Principios	ODS
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	46-50		7,8,9	13
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	46-50		7,8,9	13
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	46-50		7,8,9	13
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	46-50		7,8,9	13
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	46-50		7,8,9	13
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	46-50		7,8,9	13
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	46-50		7,8,9	13
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	10 Principios	ODS
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	30, 51-54		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	51-54		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-3	Servicios de salud en el trabajo	51-54		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	51-54		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Todo el personal de nueva incorporación recibe formación sobre salud y seguridad en el trabajo, durante el año 2018 más de 700 trabajadores y trabajadoras de TUSGSAL recibieron formación en materia de salud y seguridad en el trabajo		1,2,3,4,5,6,10	3,4
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	51-54		1,2,3,4,5,6,10	3
403-7	"Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales"	51-54		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	51-54		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-9	Lesiones por accidente laboral	51-54		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	51-54		1,2,3,4,5,6,10	3,8
GRI 404: Formación y enseñanza					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	10 Principios	ODS
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	53		1,2	4
404-2	"Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición "	28		1,2,3,4,5,6	4,8
404-3	"Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional"	28		1,2,3,4,5,6,10	5,8,10
GRI 406: No discriminación					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	10 Principios	ODS
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	"TUSGSAL no ha registrado ningún caso de discriminación en el período que comprende la memoria"		1,2,3,4,5,6,10	10
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	10 Principios	ODS
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	55		1,2,3,4,5,6,10	16
GRI 412: Evaluación de los derechos humanos					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	10 Principios	ODS
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	55		1,2,3,4,5,6	8
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	55		1,2,3,4,5,6	4,8
412-3	"Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos"	"En diciembre de 2018 se formalizó la adquisición de la empresa Riba Gorina Autocars, S.L. por parte de nuestra empresa Transports Generals d'Olesa (TGO)"		1,2,3,4,5,6	8
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	10 Principios	ODS
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	56		1,2,3,4,5,6,10	3
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	56		1,2,3,4,5,6,10	3
No GRI					
Estándar	Contenido	Números de página o URL	Omisión	10 Principios	ODS
Contrato	Flexibilidad del servicio	59		1,2,7,8,9	11
Contrato	Puntualidad	"Global 2016 Diurno 87,53% Nitbus 83,22% Global 2017 Diurno 89,48% Nitbus 84,10% Global 2018 Diurno 87,12% Nitbus 81,22%"		1,2,7,8,9	11
Contrato	Accesibilidad personas usuarias	58		1,2,3,4,5,6,10	10
Contrato	Confort y seguridad	58		1,2,3,4,5,6,10	3
Contrato	Gestión y mantenimiento de la flota	58		1,2,7,8,9	11
Contrato	Información y proximidad al usuario	58		1,2,3,4,5,6,10	10
Contrato	Recursos tecnológicos y materiales	59		3,4,5,6,7,8,9	9
Contrato	Cobertura de la red servicio barrios	59		1,2,3,4,5,6,10	10
Contrato	Otros servicios a los municipios	59		1,2,3,4,5,6,10	10
IQ 8.4.5.	Atención al cliente y servicio postventa	56		7,8,9	12
IQ 8.7.2	Promoción del desarrollo local	58		7,8,9	14
L09	Aportaciones a fundaciones	55,56		1,2,3,4,5,6,10	16
L10	Acciones de asociación y patrocinio	33		1,2,3,4,5,6,10	16

Esta memoria se ha redactado utilizando un lenguaje inclusivo.

10.

Documentación de referencia

INTERNA

- Plan estratégico de TUSGSAL 2015-2020
- Plan de RSC 2018-2020
- Indicadores proyecto europeo ICV
- Sistema integrado de gestión de TUSGSAL [SIG]
- Informe del estado de información no financiera [EINF]

EXTERNA

- IQNet SR10
- Guía 26000
- Estándar GRI
- Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas
- Objetivos de Desarrollo Sostenible [ODDS]
- Guía práctica para la integración de los ODS
- GRI_UNGC_SDG_Reporting An Analysis