









# Contingut

■ 1. Sobre la Memòria	4
■ 2. Declaració del màxim responsable	6
■ 3. Perfil de l'organització	8
» 3.1 Nom de l'organització	9
» 3.2 principals marques, productes o serveis	9
» 3.3 Estructura de govern	10
» 3.4 Estructura operativa	10
» 3.5 Localització de la seu principal	11
» 3.6 Naturalesa i forma jurídica	11
» 3.7 Missió, visió i valors	11
» 3.8 Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques	11
» 3.9 Dimensions (empleats, vendes, capitalització, ...)	12
» 3.10 Canvis significatius	12
» 3.11 Certificacions, premis i distincions	14
» 3.12 Principi o enfocament de precaució	15
» 3.13 Iniciatives externes	15
» 3.14 Afiliació a associacions	16
■ 4. Estratègia i anàlisi	17
» 4.1 Pla Estratègic de TUSGSAL 2016-2020	18
» 4.2 Principals impactes, riscos i oportunitats	18
■ 5. Participació dels grups d'interès	19
» 5.1 Els grups d'interès de TUSGSAL	20
» 5.2 Enfocament per la participació dels grups d'interès	20
» 5.3 Acords de negociació col·lectiva	21
■ 6. Materialitat	22
» 6.1 Resultats de l'anàlisi de materialitat	23
» 6.2 Objectius vinculats a l'anàlisi de materialitat	23
■ 7. Enfocament de gestió	25
» 7.1 Qualitat del servei	26
» 7.2 Qüestions mediambientals	27
» 7.3 Qüestions socials i relatives al personal	29
» 7.4 Accions d'oci i temps lliure per a empleats	35
» 7.5 Lluita contra la corrupció i el suborn	36
» 7.6 Informació sobre la societat	36
■ 8. Índex de continguts GRI	39
■ 9. Documentació de referència	42

1.

**Sobre la Memòria**

La present Memòria presenta les dades corresponents a l'exercici 2019 de Transports Urbans i Serveis Generals, Societat Anònima Laboral (TUSGSAL). S'ha elaborat al setembre de 2020 de conformitat amb l'opció Essencial dels Estàndards GRI, marc internacional de referència de comunicació en matèria de sostenibilitat.

Mitjançant la Memòria de Responsabilitat Social Corporativa (RSC), TUSGSAL té l'objectiu d'informar sobre qüestions ambientals, socials, econòmiques, relatives al personal, drets humans i impactes en la comunitat rellevants per a l'organització en el desenvolupament de la seva activitat.

Així mateix, participa com dóna compliment als 10 principis del Pacte Mundial de Nacions Unides, als quals està adherida des de l'any 2015 en línia amb els seus compromisos relacionats amb la gestió ètica, responsable i sostenible i als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS).

Per a la seva elaboració s'han tingut en compte la Memòria de RSC 2018-2019, el sistema integrat de gestió (SIG), l'Informe d'informació no financera (EINF) del grup format per TUSGSAL i les seves societats dependents, corresponent a l'exercici tancat a 31 de desembre de 2019, i l'anàlisi de materialitat que es va realitzar al maig de 2019.

D'ara endavant, TUSGSAL es compromet a realitzar un estudi de materialitat biennal i una Memòria de RSC anual que es facilitarà a tots els grups d'interès i a la societat en general. A través d'aquest estudi es farà seguiment dels objectius en matèria d'RSC, que donen cobertura als assumptes materials que se'n deriven.

La Memòria desenvolupa l'evolució dels objectius plantejats en el període 2018-2019, que estaven dirigits a integrar en la gestió de TUSGSAL la RSC. Una vegada assolits, els objectius plantejats per a 2020-2021 pretenen donar resposta a les necessitats i expectatives derivades de l'estudi de materialitat.

# 2.

**Declaració del màxim responsable**

És un honor presentar aquesta Memòria d'RSC que ofereix una visió àmplia de l'activitat desenvolupada durant l'any 2019, guiada per una gestió ètica, sostenible i socialment responsable d'acord amb els valors de TUSGSAL i la seva implicació com a organització amb la societat.

En el moment en què redacto aquest escrit estem vivint una situació de crisi mundial deguda a la COVID-19 i és difícil transmetre la satisfacció de compartir aquesta Memòria amb totes les nostres parts interessades sense tenir en compte que, des de fa uns mesos, l'estructura sanitària, social i econòmica de tots els països del món ha sofert una envestida que no imaginàvem.

Davant aquesta situació de pandèmia, la responsabilitat social es fa més latent. Per això estem col·laborant amb diferents accions socials amb la intenció de millorar la vida de les persones del nostre entorn.

Entre d'altres, hem col·laborat en la recollida de 22 tones d'aliments per a l'Associació Social Amics del Gorg-Mar de Badalona i el Banc d'Aliments de Santa Coloma de Gramenet. També hem col·laborat en la compra d'unes campanes de seguretat per adaptar a les sales de tractament de mostres de l'Institut de Recerca Germans Trias i Pujol (IGTP).

D'altra banda, per garantir la salut i seguretat de la ciutadania que utilitza els nostres serveis i de tot el personal de TUSGSAL, hem treballat amb èxit per a l'obtenció de la certificació d'AENOR COVID-19.

Encara que aquests esdeveniments han eclipsat la labor realitzada en 2019, tinc la responsabilitat d'informar, en aquesta Memòria, els fets més rellevants per a TUSGSAL

en 2019 i els objectius de futur associats a les necessitats i expectatives de les nostres parts interessades.

Durant l'any 2019 es va aprovar un nou conveni col·lectiu 2020-2025 que proporcionarà estabilitat per als pròxims anys, amb millores socials molt importants per al conjunt de persones que treballen a TUSGSAL.

En l'àmbit de la responsabilitat social, TUSGSAL va obtenir la certificació internacional IQNet SR10 per part de la certificadora AENOR, la qual cosa comporta un fort compromís amb les necessitats i expectatives de les nostres parts interessades.

Un any més, reforcem el nostre compromís amb el Pacte Mundial de Nacions Unides i els seus 10 principis, i amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS). La present Memòria d'RSC 2019 dona cobertura a l'informe de progrés del Pacte Mundial.

Desitjo, finalment, expressar el major agraïment a totes les persones i equips que fan possible que el projecte de TUSGSAL es desenvolupi amb gran participació i professionalitat.

**Carles Fàbregas**

Direcció General



# 3.

## Perfil de l'organització



TUSGSAL és una empresa d'economia social l'objectiu de la qual és oferir serveis a les persones i a les administracions públiques. Nascuda com a empresa de transport urbà, avui dia ha diversificat la seva oferta a través de les societats del grup mitjançant serveis de transport regular, discrecional, escolar i de consultoria en mobilitat.

L'activitat principal de TUSGSAL és el transport regular prestat a través de dues concessions sota la titularitat de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB). La xarxa diürna d'autobusos formada per 31 línies, que cobreixen el territori del Barceloní Nord, Montgat, Tiana, Montcada i Reixac i Barcelona, prestant servei urbà i interurbà. I la xarxa d'autobusos nocturns, que suposa la gestió de 14 línies del Nitbús a Barcelona i la seva àrea metropolitana.

### 3.1 Nom de l'organització

L'any 1985, 117 treballadors de l'empresa TOSA (Transports Urbans, S. A.) van constituir una nova entitat de transport de la qual eren propietaris a parts iguals, TUBALS (Transports Urbans de Badalona, Laboral Societat Anònima), per donar continuïtat als serveis que prestava TOSA fins al moment. Des de llavors, la denominació inicial ha canviat en diverses ocasions (TU, L. S. A. i TUB, S. A. L.) fins a arribar a la denominació actual, Transports Urbans i Serveis Generals, S. A. L.

### 3.2 Principals marques, productes o serveis

Avui TUSGSAL es manté fidel al model d'empresa d'economia social en el qual el capital pertany als treballadors i treballadores. Un model que ha demostrat àmpliament la seva validesa i eficàcia i que li ha permès convertir-se en un operador privat de referència a Catalunya.

Després de més de 30 anys, TUSGSAL és l'empresa matriu i de major grandària del grup DIREXIS, constituït per 11 empreses, que té com a principal objectiu prestar serveis a la ciutadania i aportar solucions innovadores en matèria de mobilitat i transport.

DIREXIS desenvolupa la seva activitat mitjançant la gestió de xarxes de transport de viatgers, regular i discrecional, així com a través d'altres serveis afins: gestió de transport sanitari, serveis de grua, disseny de solucions tecnològiques, prestació de serveis publicitaris i planificació, i gestió de la mobilitat tant pública com privada a través la consultoria de mobilitat i transport del grup.

#### Transport de viatgers

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

#### Transport sanitari

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

#### Serveis afins

- CINESI, S.L.U. [Consultoria de mobilitat i transport]
- Sistemas de Optimización de Recursos Tecnológicos, S.L.U. [Tecnologia i informàtica]
- Teletransfer, S.L.U. [Publicitat]
- UTE Grúa municipal de Rubí \*

Empreses participades per TUSGSAL\*

### 3.3 Estructura de govern

El Consell d'Administració gestiona, administra i representa a la societat amb les facultats que li atribueixen la llei i els estatuts socials.

La designació dels membres del Consell d'Administració correspon a la Junta General d'accionistes i es renova cada 6 anys.

El Consell d'Administració pot delegar totes o part de les seves facultats legalment delegables en la Comissió Executiva. Els seus components són triats pel propi Consell d'Administració.

La Direcció General estableix les línies de treball de la resta d'àrees sobre la base dels objectius derivats del Pla Estratègic de TUSGSAL 2016-2020, promovent i sent congruent en la presa de decisions amb la visió, missió i valors socials. Representa a l'empresa davant organismes i entitats públiques i privades, assegura el compliment dels objectius establerts, més enllà del contracte d'explotació del servei compromès amb l'Administració, i vela per la millora contínua d'aquests.

Dins de l'Àmbit de Direcció General s'enquadra la Subdirecció General, que vetlla per la gestió eficaç i eficient de TUSGSAL.

### 3.4 Estructura operativa

L'organigrama de TUSGSAL es divideix en tres pilars bàsics denominats Àmbits de Gestió Financera, de Producció, i de Gestió Administrativa i de Persones, sobre els quals resideix un altre principal que abasta des del Consell d'Administració fins a la Subdirecció General de l'empresa.

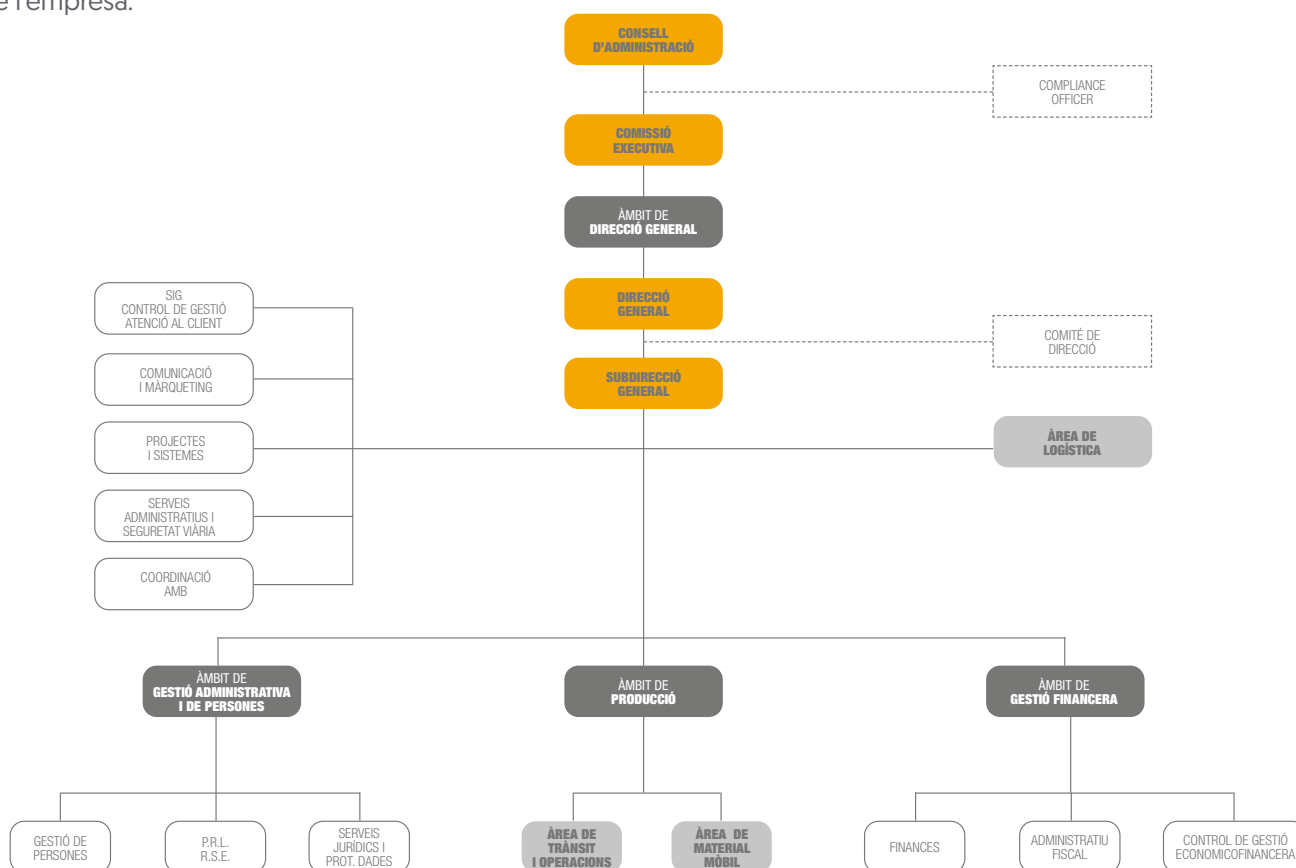
A partir dels resultats d'una auditoria de situació i aprofitant, entre d'altres, la necessitat de cobrir llocs d'especial responsabilitat corresponents a dues Àrees fonamentals, com són l'Econòmica-Financera i la de Recursos Humans, s'adopta la decisió d'internalitzar tots els aspectes relatius a les competències de la primera, i es nomena un director per a l'Àmbit de Gestió Financera.

D'altra banda, es crea l'Àmbit de Gestió Administrativa i de Persones, del director de les quals depenen les Àrees de Recursos Humans, Prevenció de Riscos Laborals i RSE, així com Serveis Jurídics i Protecció de Dades.

Al capdavant d'ambdues se situen, respectivament, dos col·laboradors fins llavors externs i amb una dilatada carrera professional, experiència i alt nivell de qualificació acadèmica. A títol il·lustratiu, la persona que lidera l'Àmbit de Gestió Administrativa i de Persones és Advocat, Graduat Social (NE) i Gestor Administratiu (NE).

Així mateix, dins del procés d'optimització de recursos, es divideix el departament de Recursos Tecnològics i el personal amb funcions sobre els equips embarcats depèn de l'àrea de Material Mòbil; s'adscriu el SIG a Direcció General; es crea la figura del Compliance Officer (depenent directament del Consell d'Administració); es professionalitza el nivell directiu amb la constitució d'un Comitè de Direcció, que fins llavors havia funcionat com a Comissió de Coordinació; i es millora la relació i coordinació amb l'AMB mitjançant la designació d'una nova interlocutora de perfil tècnic.

Finalment, i no menys important, tots els canvis duts a terme redonden en un model adaptat a les exigències del nou concurs.



### 3.5 Localització de la seu principal

TUSGSAL compta amb tres centres de treball. Un d'ells situat en Camí de Ca Ruti s/n, un altre al Carrer Almogàvers, s/n, de Badalona (Guixeres I), i el tercer en la Plaça Joan Miró, número 3, de Badalona.

A Camí de Ca Ruti es troben l'aparcament dels autobusos i vehicles auxiliars, els tallers, la cabina de pintura, el túnel de rentada, l'estació de proveïment i les oficines. A Guixeres I se situen un mòdul d'oficines, una àrea d'estacionament de vehicles, un túnel de rentat i una estació de proveïment. Finalment, en el centre de Joan Miró radiquen l'oficina d'Atenció al Client, l'àmbit de Gestió Financera i els departaments de Sistema Integrat de Gestió i Responsabilitat Social Empresarial.

### 3.6 Naturalesa i forma jurídica

TUSGSAL es una societat mercantil, anònima i de caràcter laboral.

Es regula pels seus propis estatuts i per la legislació específica sobre Societats Anònimes Laborals. La característica més notable en aquesta mena de societats és que la majoria del capital social és propietat del conjunt de socis treballadors, a més cap soci, de qualsevol classe, pot posseir accions o participacions que representin més de d'un terç del capital social.

Específicament, TUSGSAL té regulat que cap soci podrà posseir accions que representin més d'un dos per cent del capital social. Per tant, en una societat anònima laboral, el capital social està molt repartit i els propis treballadors i treballadores són els propietaris i propietàries de la companyia.

Aquesta fórmula, juntament amb les cooperatives, es va utilitzar molt en l'època dels anys 70 i 80 per superar la crisi. Els treballadors i treballadores transformaven en Societat Anònima Laboral les empreses amb dificultats econòmiques i risc de tancament, amb l'esperança de conservar els seus llocs de treball.

### 3.7 Missió, visió i valors

Des de fa més de 30 anys, TUSGSAL porta la responsabilitat social en el seu ADN, que imprimeix un caràcter molt propi a la cultura de l'empresa.

Com a resultat del treball generat en desenvolupar el Pla Estratègic de TUSGSAL 2016-2020, s'han establert els pilars fonamentals sobre els quals construir el futur i el model de vinculació amb el mercat. D'aquesta manera es determinen la missió i la visió, i es desglossa aquesta última amb la finalitat d'aplicar-la a tots els àmbits de l'empresa. Finalment, es defineixen de manera participativa els valors que distingiran aquesta empresa d'ara endavant. L'RSC servirà també per mantenir l'alerta i actualitzar permanentment aquests senyals d'identitat d'acord amb la realitat canviant de l'entorn.

### 3.8. Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques

#### COMPLIANCE PENAL

Amb la reforma del Codi Penal en 2010 es va definir una nova normativa en matèria de prevenció de delictes establint-se la responsabilitat penal de les persones jurídiques, a més d'una sèrie d'obligacions relacionades amb la prevenció de delictes en l'àmbit empresarial.

A partir de la seva entrada en vigor l'1 de juliol de 2015 i de la reforma operada en 2018, les empreses amb uns requisits determinats estan obligades a complir amb el Compliance Penal per a protegir-se de les responsabilitats penals que poden derivar de la seva activitat.

Per això, a la fi de 2019 TUSGSAL crea la figura del Compliance Officer, començant en aquest moment a establir les bases per a la implantació d'un sistema eficaç de gestió penal.

#### CODI D'ÈTICA CORPORATIVA

El Codi d'Ètica de TUSGSAL és un document vinculant tant per als seus membres com per a tercers associats a aquesta. Desenvolupa el conjunt de principis que l'empresa públicament es compromet a respectar en l'exercici de la seva activitat social, com a forma de difusió de la cultura d'acompliment que pretén ser integrada a tots els nivells de l'estructura corporativa.

La seva importància és clau com a eina de millora i consolidació de la reputació de l'empresa en el mercat, servint com a patró axiològic a partir del qual són posteriorment desenvolupades les polítiques d'empresa.

[https://www.tusgsal.cat/files/compliance/CODIGO\\_ETICA\\_CORPORATIVA\\_TUSGSAL\\_6-2020.PDF](https://www.tusgsal.cat/files/compliance/CODIGO_ETICA_CORPORATIVA_TUSGSAL_6-2020.PDF)

#### CODI DE CONDUCTA DE TUSGSAL

El Codi de Conducta desenvolupa els principis i valors del Codi Ètic de l'empresa. A través del mateix s'esquematitzen les normes de conducta que s'aplicaran a totes les persones treballadores de l'empresa, inclosos els membres del Consell d'Administració i directius. També s'aplica a totes les altres persones físiques/jurídiques que es relacionen amb TUSGSAL.

A través del Codi de Conducta, TUSGSAL difon el seu compromís d'afermar amb determinació el bon govern de l'empresa i assegurar un comportament ètic adequat, dins d'un entorn de responsabilitat social corporativa, sempre intentant detectar i preveure en origen qualsevol conflicte d'interès.

Per a això, tot el personal de l'empresa i grups d'interès han de comprendre i respectar les normes incloses en aquest Codi.

El Codi de Conducta de TUSGSAL acata la legislació vigent i també els Codis de conducta d'altres institucions que siguin d'obligat compliment per a l'empresa.

TUSGSAL compta amb la figura del Compliance Officer com a òrgan de supervisió unipersonal per a vigilar i vetllar pel bon fer de tot el personal de l'empresa.

[https://www.tusgsal.cat/files/compliance/CODIGO\\_DE\\_CONDUCTA\\_TUSGSAL\\_2020-SEP.pdf](https://www.tusgsal.cat/files/compliance/CODIGO_DE_CONDUCTA_TUSGSAL_2020-SEP.pdf)

### 3.9. Dimensions (empleats, vendes, capitalització,...)

TUSGSAL, com empresa d'economia social, contribueix a generar riquesa a l'entorn on desenvolupa la seva activitat permetent no solament millorar la qualitat dels llocs de treball, sinó també contribuir a crear una societat més justa i igualitària per a tots i totes.

#### TUSGSAL EN XIFRES

	2018	2019
Concessions	2	2
Persones en plantilla	889	949
Viatgers anuals	39.200.000	42.300.000
Línies en servei	45	45
Km. de servei anuals	13.880.000	14.800.000
Certificacions	9	10
Petjada de CO <sub>2</sub>	22.638 TC02 EQ	22.606 TC02 EQ
Xifra de negoci	69.153.812,00 €	74.210.877,32 €
Pagament a treballadors	36.000.282,00 €	38.672.530,00 €
Amortitzacions	3.540.054,00 €	4.878.502,06 €
Dividends entregats als accionistes	404.535,00 €	385.670,00 €
Pagament a proveïdors	20.436.946	27.862.398,35€
Impost sobre societats pagat	1.701.931,00 €	1.256.925,80 €
Cotitzacions SS	10.659.978,00 €	11.208.688,69 €
Hores de servei	1.133.000	1.229.000
Vehicles en servei	283	303
Edat mitjana	20	18
Flota adaptada	100%	100%
Habitants atesos	2.624.000	2.624.000

### 3.10 Canvis significatius

L'aposta per la sostenibilitat ambiental, la seguretat, salut i benestar de les persones i la qualitat del servei és un fet que ha caracteritzat 2019. En aquest sentit, TUSGSAL ha promogut canvis i novetats per donar resposta a les necessitats i exigències internes i socials.

- Disseny d'un nou organigrama funcional.
- Reorganització dels equips de treball.
- Realització d'auditories internes a empreses del grup per part de l'equip auditor propi.
- Implantació d'un nou sistema de gestió documental.
- Procés d'adaptació del sistema de gestió de la prevenció de riscos laborals a la nova norma ISO 45001.
- Nou mapa integrat de processos i necessitats derivades del pla estratègic, de la pròpia integració de l'RSC al sistema, i canvis relacionats amb el desenvolupament de les diferents actuacions derivades tant dels objectius estratègics com dels associats al sistema de gestió.
- Noves propostes de canvi sorgides de les tasques dutes a terme pel grup de treball International Association of Controllers (ICV) i TUSGSAL.

De la mateixa manera, participa i col·labora activament en els projectes impulsats per les administracions:

Procés d'implantació del nou model tarifari de la T-Mobilitat que es posarà en marxa pròximament i que afectarà directament diversos processos de TUSGSAL.

#### ÀMBIT DE DIRECCIÓ GENERAL

Derivat del Pla Estratègic establert per al període 2015-2020 i amb l'assessorament d'una consultora especialitzada, l'any 2019 es va portar a terme una auditoria de situació per optimitzar els recursos disponibles i augmentar l'eficiència a l'empresa. Derivat d'aquesta auditoria, es va procedir al canvi de l'organigrama corporatiu amb la finalitat de complir diferents expectatives i aconseguir, així mateix, objectius de millora funcionals simplificant estructures i evitant solapaments.

#### ÀMBIT DE GESTIÓ ADMINISTRATIVA I DE PERSONES

L'Àmbit de Gestió Administrativa i de Persones ha posat en marxa diferents iniciatives entre les quals destaquen:

##### App TUSGSAL: gestió de parts d'accident

Després del llançament de l'App el mes de maig, s'actualitza la versió 1.7 a partir de desembre de 2019.

En aquesta nova actualització s'inclou l'apartat SINISTRES, una nova secció amb la qual es pretén optimitzar la gestió dels comunicats d'accident notificats pel personal operador/a bus.



## Detecció del talent: el nostre futur depèn de nosaltres

TUSGSAL creu en el desenvolupament a tots els nivells de les persones com a peça clau per aconseguir l'èxit. En 2018 es va iniciar el projecte DETECCIÓ DE TALENT, destinat a identificar les línies estratègiques a seguir per perfeccionar els coneixements i habilitats del personal d'una manera més específica i concreta. Durant 2019 es continua treballant aquest projecte participatiu que permet:

- Identificar les línies estratègiques per perfeccionar els coneixements i habilitats del personal.
- Identificar el nivell de competències per a cada categoria professional.
- Dissenyar un pla de formació per competències [amb base a les necessitats de cada categoria].
- Impulsar i assegurar el futur professional de l'organització per millorar la competitivitat.

## ÀREA DE LOGÍSTICA

El més rellevant que s'ha produït en l'àrea ha estat la disgregació dels departaments que la componien, quedant adscrit a Logística el personal de manteniment i neteja d'instal·lacions. El departament de Sistemes ha passat a dependre de Direcció General o Material Mòbil, segons el cas.

## ÀREA DE MATERIAL MÒBIL

Tal com estava previst, l'adquisició de vehicles híbrids i elèctrics 100% ha generat la necessitat de dirigir la major part dels recursos de l'àrea de material mòbil a adequar les instal·lacions i habilitar al personal per fer treballs en vehicles amb risc elèctric.

En aquest sentit, les accions dutes a terme durant aquest exercici 2019 han estat:

- L'adquisició de vehicles articulats de 18 metres de longitud ha requerit una sèrie de modificacions en les infraestructures dels tallers de TUSGSAL:
  - » Substitució de les portes d'accés a boxs de taller.
  - » Adquisició de nous elevadors per a vehicles de tres eixos
- Tenint en compte els nous riscos dels vehicles híbrids i elèctrics, s'han realitzat les següents actuacions:
  - » Formació a tot el personal de l'Àrea de Material Mòbil [personal neteja i oficials de taller] en la manipulació de vehicles híbrids i elèctrics sobre la base del RD 164/2001, sobre protecció i seguretat enfront del risc elèctric.
  - » Adquisició d'una grua per realitzar l'embarcament/desembarcament de bateries situades en el sostre dels vehicles híbrids i elèctrics.
  - » Col·laboració amb cossos de bombers de Badalona i Santa Coloma de Gramenet sobre actuació en cas d'emergència en vehicles híbrids i elèctrics. Amb aquesta informació rebuda i la

col·laboració de TUSGSAL, el cos de bombers ha implantat un protocol d'actuació específic davant una emergència en qualsevol dels vehicles de la flota.

## ÀREA DE TRÀNSIT I OPERACIONS

Durant l'any 2019 s'han introduït millores que consoliden un creixement sostingut de l'oferta del servei.

### METROBÚS

S'han incorporat a la xarxa Metrobús les línies M1, M6, M19, M26 i M30. Això ha suposat incrementar la flota en 7 vehicles. Aquestes línies asseguruen una freqüència de 10 minuts els dies laborables, de 15 minuts els dissabtes i de 20 minuts els dies festius.

### FLOTA

S'han posat en servei els nous vehicles articulats en les línies B24 i M28, augmentant i millorant la capacitat d'aquestes. També s'han posat en circulació els nous vehicles híbrids i elèctrics, que han suposat una millora molt significativa de la qualitat del servei i pràcticament totes les línies compten ja amb aquesta tipologia d'autobusos.

### Servei diürn

- B24: modificació del recorregut a Badalona i millora de la freqüència cada dia de la setmana.
- B29: millora de la freqüència els dies laborables [cada 12 minuts].
- B18: prolongació de recorregut en Santa Coloma i millora de la freqüència [cada 30 minuts].
- B82: ampliació de la cobertura horària del servei durant les tardes i els dissabtes.
- B5: millora de la freqüència els dies festius [cada 30 minuts].
- B25 i M27: increment d'un cotxe en la flota assignada per millorar la regularitat de la línia.

### Servei Nitbús

La nova línia N26 connecta el Fòrum i Diagonal Mar amb la plaça de Catalunya, passant pel Port Olímpic, la Barceloneta i Sant Antoni.

### 3.11 Certificacions, premis i distincions

#### CERTIFICACIONS

El compromís de TUSGSAL amb la qualitat, la sostenibilitat i la salut de les persones es manifesta mitjançant la implantació d'un sistema de gestió certificat que així ho acredita.

#### Gestionar amb qualitat suposa oferir un servei de qualitat

TUSGSAL ha dissenyat un sistema de gestió que permet millorar de manera contínua els processos de treball perquè siguin cada vegada més eficients i contribueixin a oferir als usuaris un servei de transport públic que satisfaci les seves necessitats. Les certificacions que donen fe d'aquest compromís són les següents:

Norma	Núm. de certificat	Data obtenció	Vigent fins
UNE-EN-ISO 9001	ER-1844/2001	14/12/2001	07/06/2022
UNE-EN 13816 (Servei Nitbús)	TPP-2011/0021	08/11/2011	08/11/2023
UNE-EN 13816 Ampliació certificat al conjunt de línies del servei diürn	TTP-2009/0005	21/04/2009	24/07/2023
UNE-EN ISO 13816 línia N10	TPP-2017/17	24/07/2017	24/07/2023

#### Gestionar per garantir la seguretat i la salut de les persones.

El sistema de gestió integra també la cura de la salut dels treballadors, tractant adequadament els riscos associats als llocs de treball. A més, es tenen en compte i gestionen adequadament els riscos de seguretat viària, tant per als treballadors com per a la societat en la qual es presta el servei. Finalment, el certificat d'empresa saludable dóna fe del fet que TUSGSAL va més enllà del compliment estricte de la reducció i eliminació de riscos laborals, perquè també es preocupa per la salut general, tant dels treballadors com de l'entorn en el qual desenvolupa la seva activitat.

Aquestes són les certificacions associades a la salut i la seguretat:

Norma	Núm. de certificat	Data obtenció	Vigent fins
OHSAS 18001	SST-0123/2010	11/06/2010	12/03/2021
UNE-ISO 39001	SV-2014/0008	24/12/2014	17/12/2023
Model d'Empresa Saludable	ES-2015/0008	17/11/2015	17/11/2021

#### Gestionar per preservar el medi ambient

Finalment, en línia amb el seu compromís social, el sistema de gestió inclou la sostenibilitat. Tenint en compte que el transport de viatgers pot generar un gran impacte ambiental en termes d'emissions i de consum de recursos, s'ha implantat i certificat un sistema de gestió ambiental que mostra el compromís amb el medi ambient.

Aquests són els certificats que ho acrediten:

Norma	Núm. de certificat	Data obtenció	Vigent fins
UNE-EN-ISO 14001	GA-2010/0332	07/06/2010	07/06/2022
Distintiu garantia qualitat ambiental	-----	28/07/2016	06/02/2023
Certificat del sistema de gestió energètica UNE-EN ISO 50001	GE2018/0005	26/02/2018	26/02/2021
Adhesió al programa d'acords voluntaris de la Generalitat per la reducció de gasos amb efecte hivernacle	---	06/11/2018	Indefinidament

## Gestió i certificació de la Responsabilitat Social mitjançant un estàndard internacional

### IQNet SR10

L'estàndard internacional de gestió i millora IQNet SR10, que desenvolupa la xarxa internacional de certificadors IQNet amb la participació de diversos grups d'interès, recull tant les millors pràctiques i recomanacions a nivell internacional en matèria de responsabilitat social com les establertes en l'ISO 26000.

Amb la consecució d'aquesta certificació, TUSGSAL es compromet amb tots els seus grups d'interès a reforçar la seva gestió ètica, democràtica, inclusiva, justa, participativa, eficient i socialment transformadora. Tots aquests aspectes formen part de les característiques de les empreses d'economia social, amb una manera d'entendre l'activitat econòmica molt alineada, des de l'essència, amb el desenvolupament sostenible i els seus objectius mundials, recentment aprovats i reflectits en l'Agenda 2030 de Nacions Unides –Objectius de Desenvolupament Sostenible, ODS.

Norma	Núm. de certificat	Data obtenció	Vigent fins
IQNet SR10:2015	SR-0165-ES	17/12/2019	17/12/2022

### PREMIS I DISTINCIONS

A l'assemblea general d'associats de ATUC de 2019 es va incorporar a TUSGSAL com a empresa membre de la Comissió Executiva d'aquesta associació, sent Carles Fàbregas, Director general, el representant de l'empresa en la comissió.

## 3.12 Principi o enfocament de precaució

TUSGSAL disposa del certificat ISO 14001 de Gestió ambiental, que avala la seva sensibilitat pel medi ambient i pel retorn dels recursos i que implica una avaluació anual d'aspectes ambientals.

Aquesta sensibilitat cap a la societat fa que s'hagin definit processos que minimitzen l'impacte ambiental de l'activitat. D'aquesta manera, es pot garantir el compliment de les exigències ambientals dels grups d'interès de l'empresa.

En aquesta línia de gestió ambiental, TUSGSAL forma part de l'àmbit d'aplicació del certificat UNE-ISO 14064:2012, Gasos d'efecte d'hivernacle, que ha obtingut l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB).

## 3.13 Iniciatives externes

### PLATAFORMA DEL TRANSPORT PÚBLIC (PTP)

TUSGSAL participa en l'Associació per a la Promoció del Transport Públic (PTP). Es tracta d'una entitat no governamental sense ànim de lucre, fundada l'any 1993 i declarada d'interès públic per part del Departament de Justícia de la Generalitat.

### PROGRAMA D'ACORDS VOLUNTARIS DE L'OFICINA CATALANA DEL CANVI CLIMÀTIC (OCCC)

A l'octubre de 2018 TUSGSAL es va unir al Programa d'Acords voluntaris per a la reducció de les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle (GEH), eina impulsada per l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic de la Generalitat de Catalunya (OCCC) per a empreses, entitats o organitzacions que busquen un compromís per reduir les seves emissions de GEH, més enllà del que obliga la normativa. Mitjançant aquest acord, TUSGSAL es compromet a fer un seguiment de les seves emissions GEH i establir anualment mesures per reduir-les.

### FUNDACIÓ TECNOCAMPUS MATARÓ-MARESME

La Fundació Tecnocampus Mataró-Maresme és una entitat sense ànim de lucre que té per objectiu estrènyer vincles entre el món universitari i la societat, especialment amb les empreses, institucions científiques, tecnològiques i culturals.

La Fundació és titular de tres centres universitaris on s'imparteixen estudis tecnològics, d'empresa i salut. TUSGSAL té signat un acord de cooperació amb Tecnocampus amb la finalitat de col·laborar, dins del marc dels respectius àmbits d'actuació, en activitats de formació pràctica i recerca científica en l'àrea de l'Economia Social.



### AMICS DE CAN RUTI

Amics de Can Ruti és un programa, les principals àrees d'actuació del qual són la recerca, la docència i l'assistència, gestionat per l'Institut de Recerca Germans Trias i Pujol (IGTP), que es possible gràcies al suport del conjunt d'entitats que l'integren i que duen a terme projectes d'innovació pioners i punters en els seus respectius sectors.

**MENUDA BADALONA BDN Lab**

BDN Lab és un centre de fabricació digital que promou l'aprenentatge i l'ús de dispositius i tecnologies avançades com a impressores i escàners 3D, màquines de tall i gravat làser, fresadores CNC, etc. TUSGSAL col·labora amb el projecte educatiu que BDN Lab ha posat en marxa, que porta per nom "Quina Badalona!", ajudant al fet que els centres educatius de la ciutat que participen en la prova pilot del projecte puguin dotar-se de tecnologia de fabricació digital, actualitzar coneixements dels seus docents i millorar i accelerar l'ensenyament-aprenentatge en les àrees STEAM.

**BANC DE SANG I TEIXITS**

El Banc de Sang i Teixits (BST) és l'empresa pública del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya que té com a missió garantir el proveïment i el bon ús de sang i teixits a Catalunya i és el centre de referència en immunologia diagnòstica i de desenvolupament de teràpies avançades.

**FUNDACIÓ INVESTIGACIÓ MALALTIES MINORITÀRIES**

La Federació Espanyola de Malalties Rares (FEDER) va néixer en 1999 amb l'objectiu de ser l'altaveu de les més de tres milions de persones que conviuen amb alguna d'aquestes patologies en el territori espanyol.

**FUNDACIÓ PERE TARRÉS**

La Fundació Pere Tarrés promou l'educació en el temps lliure, el voluntariat, la millora de la intervenció social i l'enfortiment del teixit associatiu. Als últims dos anys, la Fundació ha constatat la preocupació dels diferents centres socioeducatius adherits a la XACS (Xarxa de Centres Socioeducatius) davant els problemes de salut bucodental que presenten els nens i nenes que atén. Es tracta d'unes malalties que no sols afecten la seva salut actual, sinó que també poden tenir incidències en l'àmbit emocional i, en un futur, en el laboral.

**BANC D'ALIMENTS**

Anualment, el Comitè d'Empresa de TUSGSAL impulsa la campanya per aconseguir la recaptació de productes alimenticios bàsics de primera necessitat. Al desembre de 2019 es van lliurar 4.500 quilos d'aliments envasats al Banc d'Aliments de l'Associació Social d'Amics del Gorg-Mar de Badalona. La finalitat és oferir ajuda als més necessitats, col·laborant en el proveïment dels magatzems del banc, i mostrar el compromís de l'organització amb la ciutadania en qualitat d'empresa socialment responsable. Aquesta iniciativa solidària ajuda a famílies vulnerables de l'entorn més pròxim.

**CREU ROJA**

Amb el lema "Busquem el teu cap", Creu Roja va llançar una campanya en la qual TUSGSAL va col·laborar en 2019 per fer una crida a totes aquelles persones del territori que volguessin compartir el seu talent i coneixement, a través del voluntariat, per recolzar en l'àmbit que més dominessin per la seva experiència. La idea era que qualsevol persona que volgués compartir el seu temps lliure pogués fer-ho, perquè el més important no era tenir uns estudis o una professió concreta, sinó ganes d'ajudar als altres i compartir experiències.

**3.14 Afiliació a associacions**

TUSGSAL participa com a membre de diferents associacions com:

**FUNDACIÓ FACTOR HUMÀ**

És una fundació que té per objectiu millorar la gestió de les persones en les organitzacions. TUSGSAL està adherida al Manifest Factor Humà com a expressió de la voluntat de mantenir sempre una actuació ètica i responsable, posant també de manifest el seu paper com a agent de progrés i benestar de la societat.

**MIESES**

El Moviment "Mieses" sorgeix a iniciativa de persones de diferents àmbits professionals, unides per valors compartits i compromeses a treballar conjuntament, de manera voluntària i sense afany de lucre, per ajudar a dignificar el treball i construir organitzacions saludables, sostenibles i competitives, especialment pimes i empreses d'economia social.

**PACTE MUNDIAL DE NACIONS UNIDES**

El Pacte Mundial de Nacions Unides (UN Global Compact) es un instrument de Nacions Unides (ONU). Amb més de 13.000 entitats signants en més de 170 països, és la principal iniciativa voluntària de Responsabilitat Social Corporativa en el món. TUSGSAL participa com a soci signant.

**CIDEU**

Des de 2016, TUSGSAL està afiliada a CIDEU (Centre Iberoamericà de Desenvolupament Estratègic Urbà), xarxa de ciutats iberoamericanes que comparteix i promou la cultura del pensament estratègic urbà.

**ATUC**

TUSGSAL és empresa associada d'ATUC, que és l'associació d'empreses de transport públic de l'Estat espanyol que té per objectius principals potenciar la utilització del transport urbà i periurbà col·lectiu, defensar la qualitat del servei i promoure el desenvolupament tecnològic.



# 4.

## Estratègia i anàlisi

## 4.1. Pla Estratègic de TUSGSAL 2016-2020

Amb la finalitat d'afrontar amb plenes garanties un present amb grans reptes i el futur més immediat, TUSGSAL va presentar durant l'exercici 2015 el Pla Estratègic 2016–2020, el qual es desenvolupa considerant un escenari polític econòmic canviant, l'acceleració expansiva dels competidors i la globalització de tint neoliberal amb conseqüències en forma d'estretament de l'Estat i d'avantatges competitius per a les grans corporacions.

EL Pla constitueix un full de ruta que té per finalitat potenciar la competitivitat empresarial i el creixement de TUSGSAL, dotant-la de recursos organitzatius i econòmics suficients que garanteixin la seva solvència a tots els nivells, mantenint sempre el fi social de la companyia.

## 4.2 Principals impactes, riscos i oportunitats

A TUSGSAL apostem per la qualitat, l'excel·lència i la voluntat d'oferir cada dia un servei millor. Això es tradueix en la implantació d'un sistema de gestió eficaç que identifica els nostres principals impactes i que integra en les activitats de negoci els requisits legals i les parts interessades en matèria de qualitat, seguretat i salut laboral, empresa saludable, medi ambient, seguretat laboral vial i responsabilitat social.

Establim processos que generen procediments i instruccions de treball a través dels quals documentem diàriament les nostres activitats i integrem tot això en un sistema de gestió acreditat per entitats certificadores.

Aquest sistema inclou un anàlisi de riscos i oportunitats en cadascun dels nostres processos operatius i plans d'acció per minimitzar aquests riscos o bé generar aquestes oportunitats.

Amb base en aquest sistema, TUSGSAL es planteja objectius que precisen d'un seguiment continu mitjançant indicadors que tenen en compte el cicle de millora contínua de la qualitat.

Durant el mes de maig de 2019 s'ha elaborat un anàlisi de materialitat amb els grups d'interès per actualitzar les expectatives identificades en el treball intern de desenvolupament del Pla de RSC. Aquest estudi, de caràcter qualitatiu, ha permès també identificar noves expectatives en relació als impactes socials, de bon govern i ambientals de TUSGSAL.

### POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRAT DE GESTIÓ

TUSGSAL és conscient de l'impacte que té la seva activitat en el mitjà, de la necessitat de millorar permanentment les condicions de treball del personal, així com de protegir i promoure els ambients saludables, ja siguin o no de treball, i de complir les expectatives dels clients per millorar la qualitat del servei. Coneix el paper que juga la seva activitat en el sistema viari i en la millora de la seguretat dels treballadors i usuaris. Per això manté un sistema de gestió eficaç que integra en les activitats de negoci els requisits legals i de les parts interessades en matèria de qualitat, seguretat i salut laboral, empresa saludable, medi ambient, gestió energètica, seguretat viària i responsabilitat social.

[https://www.tusgsal.cat/files/CALIDAD/WEB\\_A4\\_politica\\_calidad\\_cat.pdf](https://www.tusgsal.cat/files/CALIDAD/WEB_A4_politica_calidad_cat.pdf)

# 5.

## Els grups d'interès de TUSGSAL

## 5.1 Els grups d'interès de TUSGSAL

Un dels aspectes que marca la diferència entre les empreses convencionals i les compromeses amb la sostenibilitat és la seva capacitat per contemplar l'impacte que la seva activitat genera en l'entorn ambiental i de relació, és a dir, en els grups d'interès.

Aquesta consideració incorpora una nova dimensió a l'empresa sostenible i afegeix al seu vessant tècnic convencional la gestió d'un nou vessant: el relacional.

En el context del desenvolupament sostenible, l'èxit de l'activitat de qualsevol organització es troba en la recerca de l'excel·lència en aquest doble vessant, tècnic i relacional, amb el qual es construeix la confiança necessària per legitimar l'activitat futura de l'empresa.

En el desenvolupament del Pla d'RSC de TUSGSAL es defineixen 5 grans grups d'interès (usuaris, administracions, proveïdors, accionistes/treballadors i societat) que també s'integren en el Manual del Sistema Integrat de Gestió, incloent les seves necessitats i expectatives. Posteriorment s'ha ampliat aquesta definició incloent a les empreses del grup i s'han definit subgrups per identificar de forma més precisa les seves necessitats i expectatives.

Satisfer de manera equilibrada totes aquelles persones i col·lectius que tenen interessos legítims en l'activitat de l'empresa és la seva "raó de ser" i l'essència de la responsabilitat empresarial. Això implica integrar aquestes relacions en el cicle de gestió ordinari, aplicant i actualitzant de manera periòdica els següents passos:

- Identificar i, en el seu cas, prioritzar els grups d'interès.
- Identificar les seves necessitats i expectatives en la seva relació amb l'empresa.
- Establir compromisos amb tots ells com a empresa, de manera explícita, per donar resposta de manera equilibrada a aquestes necessitats i expectatives.
- Concretar el marc de relacions, és a dir, generar la infraestructura necessària basada en el diàleg (nivells de comunicació, canals/mitjans, competències relacionals, programes, etc.) per donar la millor resposta possible a les expectatives canviants dels interlocutors.
- Assignar els recursos necessaris, elaborar un pla d'acció, aplicar-lo i fer el seguiment.
- Especificar els mecanismes d'aprenentatge per anar millorant i incrementar gradualment el nivell d'excel·lència en RSC en cadascun dels nous cicles de gestió.

## 5.2 Enfocament per la participació dels grups d'interès

La identificació de les parts interessades, juntament amb les seves necessitats i expectatives, es va realitzar per primera vegada en el procés d'elaboració del Pla de RSC 2018-2020. En una segona fase es va integrar aquesta informació amb la definició de parts interessades descrita en el Manual del SIG.

Es va establir un període biennal per a la identificació o revisió de noves parts interessades. No obstant això, aquest període pot ser més curt quan sigui necessari en funció del context i de possibles canvis en el sistema de gestió de TUSGSAL.

Aquesta identificació estarà liderada per la Direcció i el Consell d'Administració a partir de les activitats de caràcter estratègic que impulsen periòdicament (DAFO PLA ESTRATÈGIC), tenint en compte l'assessorament de la Comissió tècnica del SIG i fonts d'informació com a estudis de materialitat, enquestes, informes de revisió per la direcció, etc.

TUSGSAL disposa d'un procediment de comunicació i relació amb les seves parts interessades que assegura una relació transparent i basada en la confiança mitjançant els canals i mitjans de comunicació adequats segons el nivell de relació establert.

COMUNICACIÓ	CONSULTA	DIÀLEG	COL-LABORACIÓ
Qualsevol manera unidireccional de compartir informació amb els grups d'interès.	Procés unidireccional de recollir opinions i informació dels grups d'interès per tenir-los en compte a l'hora de prendre decisions.	Procés d'intercanvi d'opinions i punts de vista per a la satisfacció dels interessos en joc, fomentant la confiança i l'enteniment mutu.	Diferents combinacions de parts interessades que col·laboren en un projecte comú compartint recursos i competències.



Grups d'interès	Canals de comunicació
Treballadors/Accionistes	Portal de TUSGSAL, portal de formació, Correbús, sessions informatives, tauler d'anuncis, pantalles informatives, WhatsApp, blog intern, SAE, comissió d'igualtat, comitè de direcció, comitè d'empresa, delegats de prevenció, comissió social, comissió tècnica del sistema integrat de gestió, comissió de seguiment i participació, junta general d'accionistes.
Usuaris	Departament d'atenció al client, informació embarcada, social media, índex de satisfacció del client, campanyes d'informació amb informadors/as al carrer, informació sobre desviaments i modificacions de recorregut.
Administracions	Modificacions i incidències del servei, reunions mensuals, informació sobre petjada de carboni, declaració anual de residus industrials, comunicació seguretat social.
Proveïdors	Avaluació de proveïdors, enquesta de satisfacció, informació financera, reunions de coordinació empresarial, projectes en comú, comunicació corporativa, formació a proveïdors.
Societat	Consell de mobilitat, Mobilona, ATUC, INSHT, MIESES, Universitats UPC, UB, Valencia, El teu bus, Jornades amb Mossos d'Esquadra i Guàrdia Urbana, Fundació AMIBA, Pacte Mundial Nacions Unides, Fundació Factor Humà.
Empreses del grup	Consulta per la detecció de necessitats i expectatives mitjançant enquesta, auditories internes per part del personal qualificat de TUSGSAL, reunions, jornades, mail, gestió administrativa.

## 5.3 Acords de negociació col·lectiva

TUSGSAL disposa de conveni propi que inclou la totalitat de treballadors i treballadores de l'empresa.

[https://bop.diba.cat/temp/01\\_062020000014.pdf](https://bop.diba.cat/temp/01_062020000014.pdf)

6.

**Materialitat**

La metodologia detallada de l'anàlisi de materialitat esmentat es pot consultar a la Memòria de Responsabilitat Social 2018-2019.

[https://www.TUSGSAL.cat/files/empresa/BOC\\_memoria\\_RSC\\_OCT2019.pdf](https://www.TUSGSAL.cat/files/empresa/BOC_memoria_RSC_OCT2019.pdf)

A la Memòria d'RSC de 2018 es presenten els Objectius de Responsabilitat Social 2020-2021 i les dades referents a qüestions mediambientals, de personal, de salut i seguretat en el treball i del servei.

Al mes de novembre de 2019 s'inclouen les empreses del grup com a grup d'interès i es fa una primera enquesta de satisfacció i detecció de necessitats i expectatives, el resultat de les quals es reflecteix en un objectiu de millora de la comunicació. Durant 2020-2021 s'efectuarà novament una consulta a cadascuna de les empreses del grup per establir mecanismes de comunicació eficaços i satisfactoris per a totes les parts. Aquest objectiu està vinculat al principi 1 de Pacte Mundial i als ODS 16 i 17.

## 6.1 Resultats de l'anàlisi de materialitat

A través d'aquest anàlisi, TUSGSAL identifica quins assumptes són més rellevants per al conjunt dels seus grups d'interès, plantejant-se en aquesta Memòria objectius i indicadors de seguiment amb el compromís de revisió i nou anàlisi dels mateixos a la pròxima Memòria

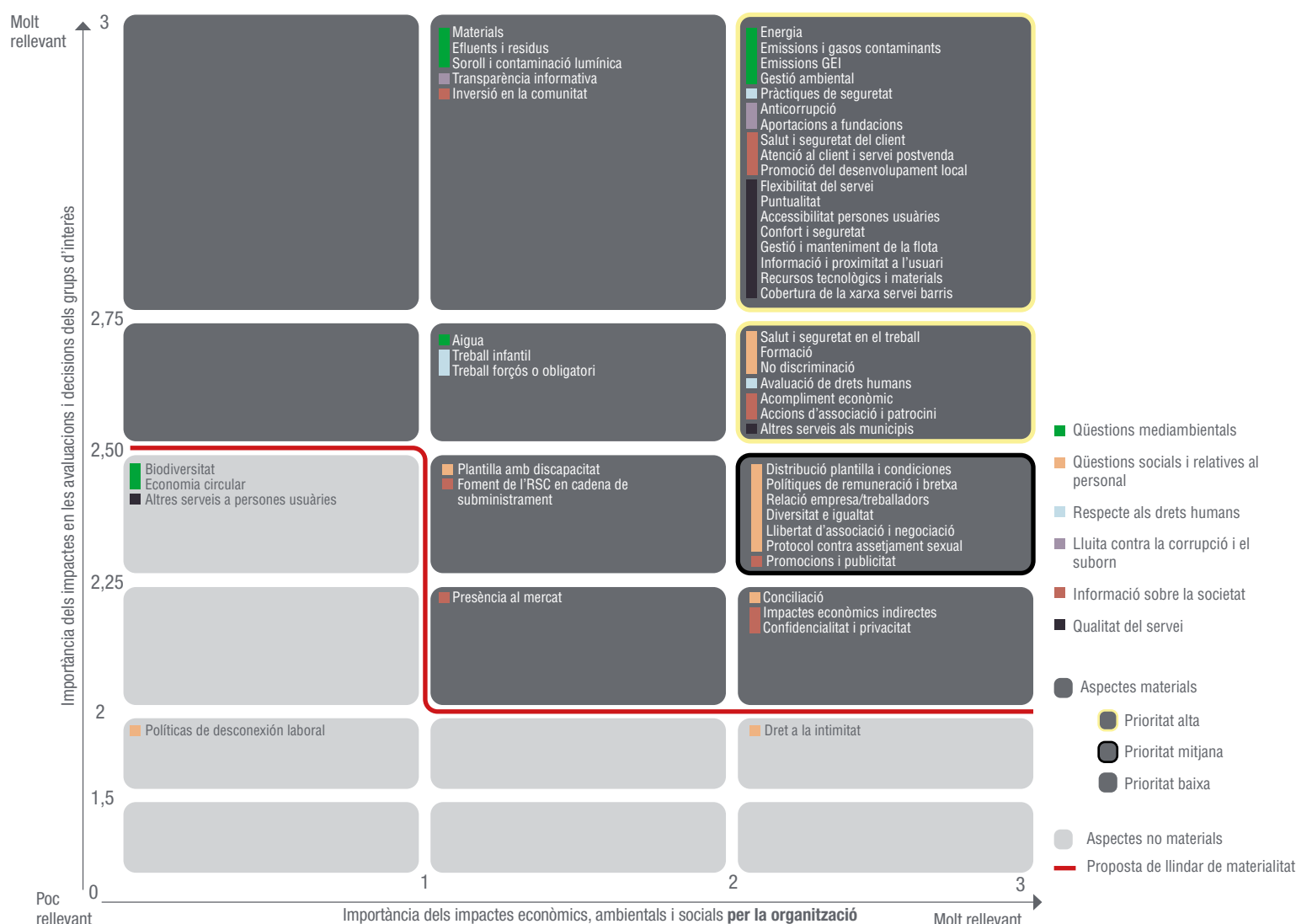
de RSC 2020.

Es mostra la matriu de materialitat amb els resultats obtinguts.

## 6.2 Objectius vinculats a l'anàlisi de materialitat

Els objectius relacionats directament amb la Responsabilitat Social i els ODS derivats de l'estudi de materialitat s'han plantejat a dos anys i se'n fa seguiment de manera trimestral en informes conjunts del Sistema Integrat de Gestió (SIG), a més d'annualment en la revisió efectuada per la Direcció. Es desenvolupen al llarg d'aquest informe en els apartats corresponents per temes.

- Objectius de QUALITAT 16, 17
- Objectius de SOSTENIBILITAT AMBIENTAL 6, 7, 11, 12, 13
- Objectius de SEGURETAT LABORAL VIAL 3
- Objectius de SEGURETAT I SALUT EN EL LLOC DE TREBALL 3
- Objectius de EMPRESA SALUDABLE 3, 4
- Objectius de RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA 1, 2, 4, 8, 10, 11, 12, 13, 16, 17

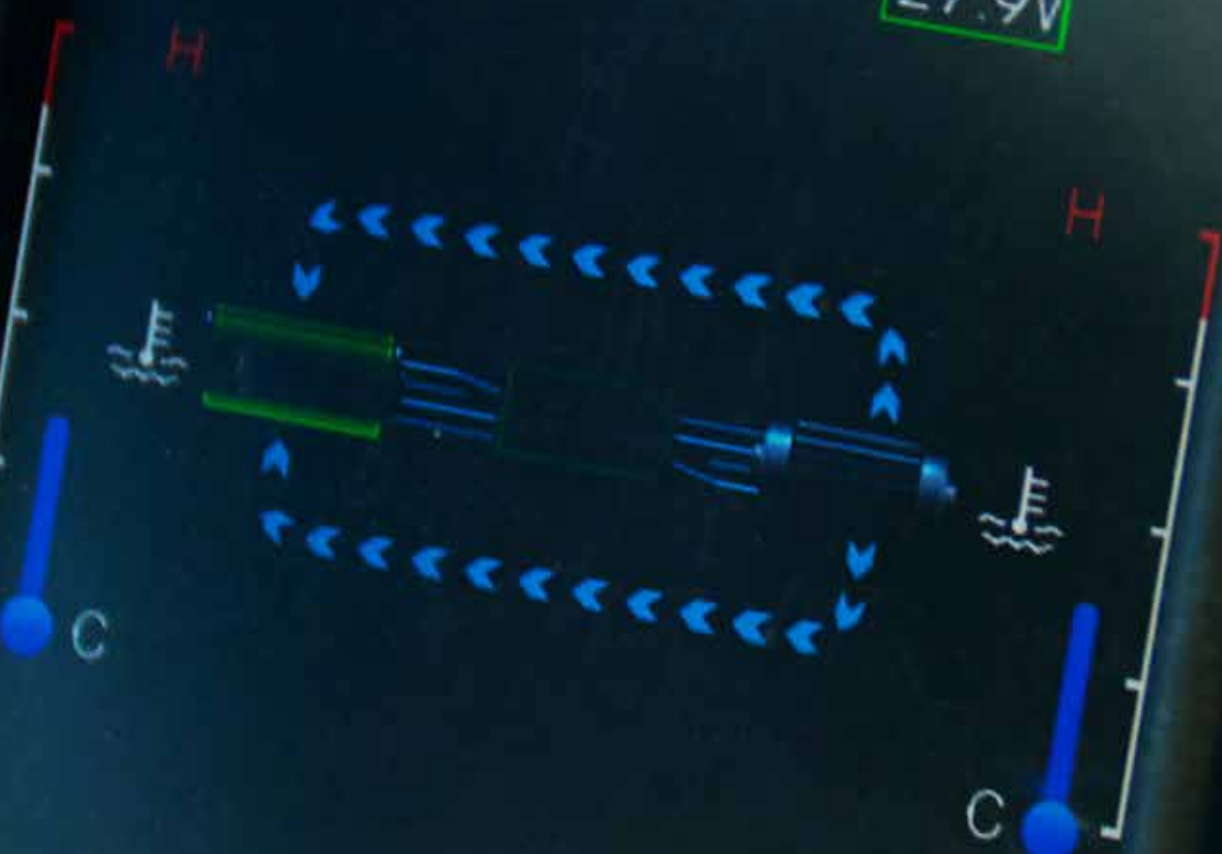


- 3 kW

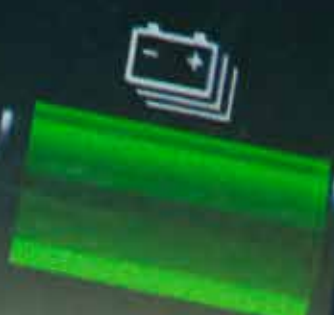
READY



27.9V



84.3%



ODO: 82 km

# 7.

## Enfocament de gestió



Per a l'elaboració d'aquesta Memòria s'han tingut en compte els objectius definits en el Sistema de Gestió de TUSGSAL.

## 7.1 Qualitat del servei

A continuació es presenten les dades referents a cadascun dels criteris de qualitat definits com a assumptes materials.

### ACCESSIBILITAT PERSONES USUÀRIES

El 100% dels vehicles de TUSGSAL son accessibles a persones amb mobilitat reduïda.

El quadre següent mostra el nombre de queixes sobre accessibilitat rebudes pel servei d'atenció al client.

Any	Queixes	Viatgers		
2017	41	36.062.554	1,14	per milió de viatgers
2018	51	39.232.691	1,30	per milió de viatgers
2019	65	48.519.024	1,34	per milió de viatgers

### PUNTUALITAT

Any	Diürn	Nitbús
2017	89,48%	84,10%
2018	87,12%	81,22%
2019	87,51%	83,64%

### CONFORT I SEGURETAT

#### Confort

% parades amb equipament adequat	2017	2018	2019	por millón de viajeros
Diürn	98,76%	99,05%	99,13%	por millón de viajeros
Nitbús	98,38%	99,21%	98,42%	por millón de viajeros

#### Seguretat

L'activitat de TUSGSAL juga un paper molt important en el sistema viari. Per això, s'han identificat i avaluat els riscos de seguretat viària i s'ha impulsat un pla d'eliminació o minimització dels riscos i de reducció d'accidents, amb atenció especial sobre els quals poguessin ser mortals o provocar lesions greus. Aquests aspectes es desenvolupen en el Sistema Integrat de Gestió sota la certificació UNE-ISO 39001 de Seguretat Viària.

### RECURSOS TECNOLÒGICS I MATERIALS

Tots els vehicles de TUSGSAL estan equipats amb els recursos tecnològics i materials necessaris per al servei que garanteixen la seva qualitat, complint en tot moment amb els requeriments contractuals.

### FLEXIBILITAT DEL SERVEI, COBERTURA DE LA XARXA SERVEI BARRIS I ALTRES SERVEIS ALS MUNICIPIS

TUSGSAL inclou en els seus processos operatius els procediments i instruccions que assegurin els recursos necessaris per al desenvolupament del servei donant cobertura als requeriments de l'AMB, les persones usuàries i els municipis on opera.

Complementant l'oferta, l'empresa efectua, sempre sota la tutela de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), altres serveis puntuals que reforcen els pics de demanda que es produeixen com a resultat d'esdeveniments especials, com per exemple la festivitat de Tots els Sants, concerts, festes locals, així com els causats per incidències en altres maneres de transport.

Un altre servei efectuat és el títol T-ESCOLAR, que ofereix a les escoles de Badalona l'opció d'avisar del dia, hora,

parada, lloc de destinació i origen en què s'efectuarà el trajecte. Aquest servei es formalitza mitjançant un acord signat entre l'Ajuntament de Badalona i el AMB.

#### **OBJECTIU 5. Quantificar el nombre d'usuaris que es beneficien d'altres serveis i nombre de serveis.**

La consecució d'aquest objectiu, permetrà oferir a la ciutadania nous serveis a més dels habituals.

- Principis Pacte Mundial: 1, 8
- ODS: 10, 11

## 7.2 Qüestions mediambientals

Les emissions generades i el consum de combustible són l'impacte ambiental més important que origina l'activitat de transport de viatgers. Per això, TUSGSAL treballa per minimitzar-les implementant millores en tots els àmbits en què es generen i, particularment, en la flota de vehicles que presten el servei de transport de viatgers, principal focus d'emissions.

A TUSGSAL no existeixen litigis ni sancions relatius al medi ambient.

### COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

TUSGSAL és plenament conscient dels efectes de la seva activitat sobre el medi ambient. Per aquest motiu, mitjançant el sistema de Gestió Ambiental treballa cap a la millora contínua per reduir aquest impacte. D'aquesta preocupació pel mitjà deriva la importància d'oferir un servei de transport públic net i de qualitat, amb vehicles cada vegada més sostenibles que animin als ciutadans a triar aquesta opció en detriment del transport privat.

### EMISSIONS

Durant l'any 2019 s'han incorporat al servei 76 nous vehicles, dels quals 68 compten amb tecnologies de propulsió alternativa a la motorització dièsel convencional (híbrida i elèctrica).

Els vehicles híbrids consumeixen entre un 20 i un 30% menys que un vehicle dièsel convencional.

Els vehicles 100% elèctrics suposen zero emissions indirectes de CO<sub>2</sub>. Això és degut al canvi produït en la contractació del subministrament d'energia, que garanteix la procedència de fonts 100% renovables.

EMISSIONS (Tm)	2019	2018	2017
NOx	81,47	76,55	72,85
Partícules	2,01	1,88	1,79
CO <sub>2</sub>	22.837	21.265	22.606

### CONSUMO ENERGÉTICO EN EL TRANSPORTE

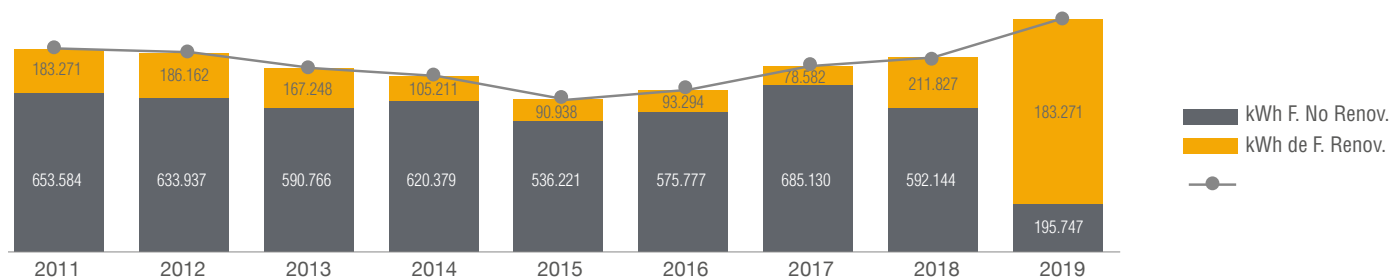
El consum de combustible de la flota de vehicles forma històricament part dels indicadors estratègics de l'organització. No obstant això, a partir de l'auditoria energètica externa finalitzada en 2016 i l'obtenció de la certificació ISO 50001 l'any 2018, l'empresa ha aprofundit encara més en la cerca de la millora contínua de l'eficiència energètica i, per tant, en els objectius de reducció de consum i de les emissions de GEH associades.

La formació dels operadors en conducció segura i eficient o la implementació de sistemes de control automàtic de consum de combustible, han format part d'un paquet de mesures incloses en la planificació dels objectius que han permès aconseguir una reducció del 3,20% del consum real (consum/100 km) respecte de l'any 2018.

### CONSUM ENERGÈTIC DE LES INSTAL·LACIONS

Fins a l'any 2016 TUSGSAL només disposava d'un centre operatiu i seu central de la companyia, tant per al manteniment de la flota de vehicles com per a l'administració del servei de transport. Durant aquest període la tendència en l'evolució del consum millora cada any, podent destacar, per exemple, com a prova evident de les mesures i plans d'acció que s'han anat implementant, la substitució de tot l'enllumenat per tecnologia Led en les oficines i cotxeres centrals. A partir de març de 2016, l'empresa experimenta un increment de consum degut a la posada en marxa d'un nou centre operatiu, i el mes d'abril de 2018 s'incorpora un tercer espai destinat a l'aparcament de la flota, amb el corresponent increment de consum elèctric derivat de l'enllumenat.

A partir de juny de 2019, a conseqüència del canvi produït en la contractació del subministrament d'energia [garantint la procedència de fonts 100% renovables], no es produeixen emissions de CO<sub>2</sub> [zero emissions] derivades del consum energètic en tots els nostres centres.



## CONSUM D'AIGUA

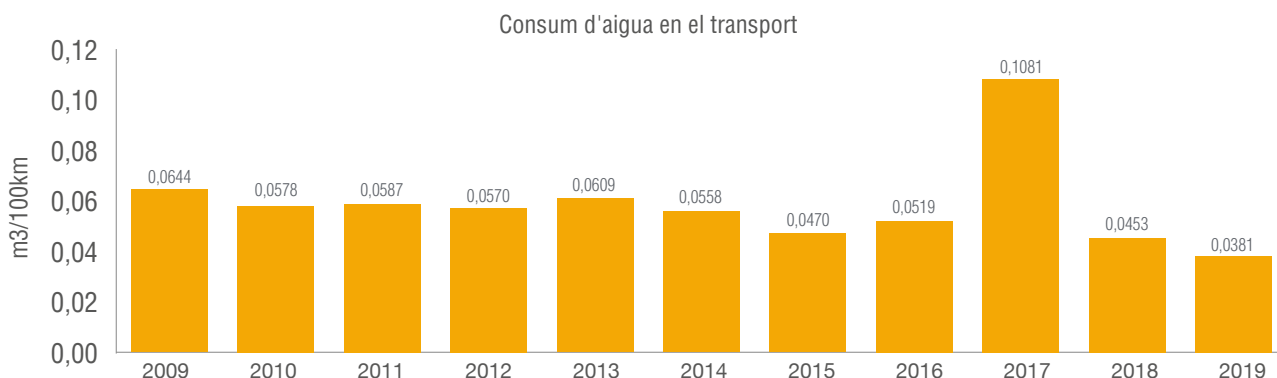
A TUSGSAL fem un ús responsable de l'aigua i gestionem tant la seva utilització com els abocaments. A causa de la naturalesa de la nostra activitat, es generen dos tipus d'abocaments:

- Aigües residuals assimilables a les domèstiques o urbanes, provinents de les oficines i els vestuaris.
- Aigües residuals provinents del manteniment dels vehicles, en concret les relacionades amb els processos de neteja i proveïment (túnels de rentat i assortidors).

Aquestes aigües es controlen periòdicament mitjançant anàlitiqües realitzades per laboratoris acreditats, que verifiquen que els paràmetres comprovats estan sempre dins dels límits d'abocament autoritzats.

Quant al consum d'aigua, en 2019 s'ha assolit l'objectiu de reducció plantejat a l'inici d'any per al centre operatiu de Guixeres 1, arribant a disminuir l'indicador ( $m^3$ /bus/any) en un -41,2%.

En valor absolut, el consum ha disminuït més d'un -28% en aquest centre. L'empresa, per tant, una vegada resoltes les incidències detectades l'any 2017, torna a la tendència de reducció de consums iniciada en 2009 gràcies a la implementació de mesures com la instal·lació de nous sistemes de depuració d'aigua [2010 i 2016], que inclouen el reciclatge d'un percentatge elevat d'aquesta per a la seva reutilització en els ponts de rentat, la resolució d'avaries o instal·lació de vàlvules de control de pressió [2018], i a les campanyes de sensibilització.



## ECONOMIA CIRCULAR I GESTIÓ DE RESIDUS

La generació de residus a TUSGSAL és elevada, tant pel volum de la flota de vehicles com pel fet que el seu manteniment i reparació es duu a terme en tallers propis. Aquest fet permet conèixer, mesurar i avaluar l'impacte generat per l'activitat de manteniment i adoptar les més adequades mesures de minimització.

Els residus especials com les bateries, els lubricants de motor i de transmissió, els filtres d'oli i gasoil o els fluorescents dels vehicles, són aspectes ambientals indirectes de l'activitat principal de l'empresa, el transport de viatgers.

TUSGSAL controla la generació de residus de cada centre d'activitat per a la seva posterior gestió, sempre establint plans de minimització a mig o llarg termini, basats en la possible incorporació de noves tecnologies, materials o formació del personal de manteniment. En el cas dels llums fluorescents, per exemple, l'objectiu a mig termini és l'eliminació total d'aquest residu, perquè tant l'enllumenat dels vehicles que es van incorporant en la renovació de la flota com l'enllumenat de les instal·lacions és 100% tecnologia LED.



## 7.3 Qüestions socials i relatives al personal

### SALUT I SEGURETAT EN EL TREBALL

El certificat d'empresa saludable acredita que TUSGSAL va més enllà del compliment estricte de la reducció i eliminació de riscos laborals, perquè es preocupa tant de la salut general i el benestar dels treballadors com de l'entorn social en el qual desenvolupa l'activitat.

D'altra banda, l'organització de la prevenció a TUSGSAL s'estableix entorn d'un departament de prevenció propi, integrat dins de l'Àmbit de Gestió Administrativa i de Persones, que disposa de les quatre especialitats i, en casos puntuals, compta amb el suport de serveis externs

#### Identificació de perills, avaluació de riscos i investigació de incidents

##### ACCIDENTS DE TREBALL PER SEXE EN 2019

	2019		2018	
	Homes	Dones	Homes	Dones
Núm. d'accidents amb baixa	33	4	45	11
Núm. d'accidents amb baixa	20	3	32	5

##### MALALTIES PROFESSIONALS PER SEXE EN 2019

	2019		2018	
	Homes	Dones	Homes	Dones
Núm. de baixes per malaltia professional	0	0	0	0

#### Serveis de salut en el treball

Durant l'any 2019 s'han atès més de 500 consultes de treballadors i treballadores.

#### Participació dels treballadors, consultes i comunicació sobre salut i seguretat en el treball

Es compta amb la participació i implicació dels comandament intermedis de l'empresa per a la realització de visites sistemàtiques de camp, emetent-se els pertinents informes dins del pla d'inspeccions de seguretat. Així mateix, el servei de prevenció fa visites de camp tant de caràcter setmanal com amb llistes de verificació de manera periòdica. Finalment, en les reunions del comitè de seguretat i salut s'articulen noves visites de camp de les persones que ho componen al final de cadascuna de les reunions, amb constància en l'acta del resultat d'aquestes.

En relació específica a la participació directa dels treballadors en la gestió de la prevenció, disposen de comunicats de risc que estan al seu abast, el desenvolupament dels quals es completa amb la intervenció dels delegats de prevenció. Això permet avalar el curs i les qüestions plantejades en el comunicat. També es realitza de manera

periòdica una revisió de la selecció d'equips de protecció individual, on els propis treballadors contribueixen provant els equips i donant la seva opinió.

Finalment, es disposa de recursos preventius suficients per respondre a les exigències normatives vigents, atès que periòdicament s'imparteixen cursos de tècnic en nivell bàsic en prevenció de riscos laborals i, posteriorment, es fan reciclatges formatius bàsics per poder constituir-los en recursos preventius.

Així mateix, TUSGSAL disposa d'un sistema de coordinació d'activitats empresarials que, més enllà del compliment normatiu descrit en aquest capítol, desenvolupa la integració de la prevenció en l'empresa, articulant-se el procés a través de l'àrea responsable de la contractació del contractista o proveïdor, així com amb l'existència d'un coordinador d'activitats empresarials dins de l'estructura d'empresa i un procediment d'actuació que assegura la protecció i prevenció dels riscos laborals també en el cas dels treballadors externs a TUSGSAL.

### **Formació de treballadors sobre seguretat i salut en el treball**

La prevenció de riscos i l'entorn saludable estan totalment integrats en els processos formatius de l'empresa, tant en els d'acolliment de nous treballadors com en els desenvolupats per als treballadors en plantilla. En totes les activitats formatives realitzades s'inclou un mòdul, específic i adaptat al col·lectiu receptor, de riscos laborals i promoció de la salut.

Tot el personal de nova incorporació rep formació sobre salut i seguretat en el treball. En concret, 167 treballadors i treballadores de nova incorporació han rebut la formació inicial en matèria de salut i seguretat en el treball l'any 2019.

### **Foment de la salut dels treballadors**

L'any 2019 s'han dut a terme actuacions preventives que han propiciat que el nombre total d'accidents de treball hagi estat el menor de tots els exercicis anuals, la qual cosa, pel fet que el nombre absolut de treballadors ha estat també el més elevat, ofereix unes xifres d'incidència percentual més baixes.

Així mateix, TUSGSAL es manté en col·laboració activa amb entitats de primer nivell en el món de la prevenció de riscos laborals, interactuant en jornades, seminaris o congressos. S'ha signat un conveni de col·laboració amb la Universitat Politècnica de Catalunya, s'integra la junta directiva de l'associació Mieses Global (moviment per a l'excel·lència, salut i sostenibilitat de les empreses), s'ha col·laborat en sessions de treball amb el INSST (Institut Nacional de Seguretat i Salut d'Espanya), la Universitat del País Basc, l'Escola Nacional de Medicina del treball, la plataforma Prevencionar o el congrés internacional de prevenció de riscos laborals (fundació ORP).

### **Prevenció i mitigació dels impactes en la salut i la seguretat dels treballadors directament vinculats amb les relacions comercials**

Durant 2019 es va dur a terme la reunió número 100 de la història del comitè de seguretat i salut, que va ser subratllada i celebrada pel seu significat recordant totes les persones que en algun moment en van formar. El comitè ha desenvolupat actuacions consensuades i en ocasions pioneres en el món de la seguretat i la salut, com ara el protocol d'actuació per al control i detecció de drogues en l'àmbit laboral, polítiques de control del consum de tabac en els centres de treball, introducció dels delegats de prevenció dins les visites de camp periòdiques de control de riscos, etc.

Així mateix, la participació dels treballadors i treballadores es garanteix i es registra a través del procediment de comunicats de riscos, que estan a disposició de qualsevol treballador en diferents ubicacions de l'empresa, amb la finalitat que qui ho desitgi pugui formular una observació d'un possible risc perquè sigui avaluat i es planifiqui una intervenció sobre la situació plantejada. En qualsevol cas, es dona un feedback de tota la gestió a la persona o persones que han tingut la iniciativa d'emplenar el document, explicant-hi el trànsit d'aquesta gestió.

A més, es promou la participació activa del personal de l'àrea de taller mitjançant l'execució de les xerrades curtes a inici de jornada, fomentant les seves actuacions directes.



## Indicadors de gestió relacionats amb la seguretat i la salut laboral

	2016	2017	2018	2019
nº de dies que transcorren sense accidents amb baixa	46	69	32	68
índex de gravetat	0,49	0,42	0,64	0,49
índex de freqüència	19,63	11,92	19,07	13,22
nº d'incidents de proveïdors en inspeccions CAE	0	1	5	1
nº d'accidents proveïdors	0	0	1	0
nº de substitucions guants ulleres (Epi's) vs nº treballadors usuaris	1,8	1,7	2,27	3,25
nº de visites de camp realitzades vs nº de visites planificades	0,96	0,93	0,89	0,77
visites	208	202	214	238
planificades	217	217	240	307
nº de visites de camp realitzades per els comandaments vs nº de visites planificades de comandaments	0,9	0,84	0,76	0,69
visites	87	81	82	116
planificades	96	96	108	168

## GESTIÓ DE PERSONES

Cada persona té la responsabilitat de contribuir activament en la gestió i l'eficàcia del treball i servei que proporciona TUSGSAL, sent respectuosa amb el seu entorn i amb el medi ambient, així com solidària i compromesa amb les persones usuàries, amb els propis companys i amb els grups d'interès relacionats amb l'organització.



## FORMACIÓ I ENSENYAMENT

TUSGSAL creu en les persones com el valor més important. Des del seu naixement, precisament marcada pel caràcter social de l'empresa, les persones han estat l'eix sobre el qual ha girat tota l'organització.

Gràcies a la professionalitat i a la implicació de cadascun dels treballadors que van formar i formen part de l'empresa avui dia, el seu model d'organització és un referent en el sector.

La missió de TUSGSAL és que tots i cadascun dels seus treballadors trobin en l'organització un lloc on poder desenvolupar capacitats i contribuir al seu desenvolupament professional i personal.

Per això, dirigeix els seus esforços a disposar d'un equip humà qualificat, polivalent i motivat que, sota una identitat i sentit de pertinença, generi un clima de pro-activitat, participació i disposició orientat a un servei públic de qualitat.

Es compromet a potenciar el talent dels treballadors i les treballadores al llarg de la seva vida professional en l'empresa dissenyant i implementant plans de formació que els permeten evolucionar d'acord amb les seves habilitats i aptituds, no sols des d'un punt de vista professional sinó també humà.

Aquest compromís permet, a més, un acompliment professional que desenvolupa la capacitat de resposta, el rendiment, el domini dels recursos, l'actitud en el treball, l'autonomia, la flexibilitat i la col·laboració amb l'entorn, entre molts altres aspectes que afavoreixen tant la qualitat de la gestió com l'evolució de la pròpia persona.

En aquest cas, com a empresa que creu en el desenvolupament de les persones com a peça clau i imprescindible per aconseguir l'èxit col·lectiu, s'enorgulleix de compartir les hores de formació per categoria professional.

ANY 2017			
CATEGORIA	PAX	HORES	MITJANA
-	-	-	-
AUXILIAR ADMINISTRACIÓ	1	2,50	2,50
-	-	-	-
CAP DE TRÀNSIT	13	55,50	4,27
CAP D'EQUIP	9	61,50	6,83
DIRECCIÓNS	19	403	21,21
ENCARREGAT/DA	22	97	4,41
MOSSO/A	5	10	2,00
OFICIAL/A 1ª 2ª 3ª TALLER	172	1.629	9,47
OFICIAL/A 1ª ADMINISTRACIÓ	20	119	5,95
OPERADOR/A BUS	359	7.064	19,68
OPERADOR/A TRÀNSIT	32	296	9,25
RESPONSABLES DEPARTAMENT	18	184	10,22
TÈCNIC/A	26	313	12,04
-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>696</b>	<b>10.234,50</b>	<b>14,70</b>

ANY 2018			
CATEGORIA	PAX	HORES	MITJANA
APRENTENT/A	10	46,50	4,65
AUXILIAR ADMINISTRACIÓ	2	41	20,50
CAP DE SERVEI	2	14	7
CAP DE TRÀNSIT	39	201,75	5,17
CAP D'EQUIP	13	70,50	5,42
DIRECCIÓNS	27	273	10,11
ENCARREGAT/DA	14	74	5,29
MOSSO/A	62	707,50	11,41
OFICIAL/A 1ª 2ª 3ª TALLER	7	19	2,71
OFICIAL/A 1ª ADMINISTRACIÓ	101	572,50	5,67
OPERADOR/A BUS	25	208,50	8,32
OPERADOR/A TRÀNSIT	1.169	7.952,25	6,80
RESPONSABLES DEPARTAMENT	62	364,25	5,88
TÈCNIC/A	63	405,50	6,44
-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>1.596</b>	<b>10.950,25</b>	<b>6,86</b>

ANY 2019			
CATEGORIA	PAX	HORES	MITJANA
APRENTENT/A	10	77,00	7,70
AUXILIAR ADMINISTRACIÓ	0	0	0,00
CAP DE SERVEI	1	2	2,00
CAP DE TRÀNSIT	25	63,00	2,52
CAP D'EQUIP	4	31,50	7,88
DIRECCIÓNS	14	116	8,29
ENCARREGAT/DA	21	197	9,38
MOSSO/A	63	110,00	1,75
OFICIAL/A 1ª 2ª 3ª TALLER	67	365	5,45
OFICIAL/A 1ª ADMINISTRACIÓ	22	210,50	9,57
OPERADOR/A BUS	2.094	12.542,67	5,99
OPERADOR/A TRÀNSIT	71	159,00	2,24
RESPONSABLES DEPARTAMENT	24	260,50	10,85
TÈCNIC/A	56	493,25	8,81
RECEPCIONISTA	1	2,00	2,00
<b>TOTAL</b>	<b>2.473</b>	<b>14.629,42</b>	<b>5,92</b>

ANY 2017			
SEXE	PAX	HORES	MITJANA
DONES	64,00	741,00	11,58
HOMES	632,00	9.493,50	15,02
<b>TOTAL</b>	<b>696</b>	<b>10.234,50</b>	<b>14,70</b>

ANY 2018			
SEXE	PAX	HORES	MITJANA
DONES	184	1.238,50	6,73
HOMES	1.412	9.711,75	6,88
<b>TOTAL</b>	<b>1.596</b>	<b>10.950,25</b>	<b>6,86</b>

ANY 2019			
SEXE	PAX	HORES	MITJANA
DONES	317	2.079,25	6,56
HOMES	2.157	12.550,67	5,82
<b>TOTAL</b>	<b>2.474</b>	<b>14.629,92</b>	<b>5,91</b>

## ESCOLA D'APRENENTS

TUSGSAL disposa d'un programa destinat a facilitar la inserció i el desenvolupament dels fills i filles dels membres de la plantilla, amb l'objectiu que això els permeti adquirir un primer contacte amb el món laboral.

Aquesta vinculació professional es formalitza mitjançant les dues modalitats següents, en funció de la seva situació acadèmica:

1. Conveni en pràctiques acadèmiques: Ofereix la possibilitat de realitzar les pràctiques acadèmiques pròpies dels cicles formatius o carreres universitàries que la persona estigui cursant i estigui vinculats a l'activitat de l'empresa.
2. Contracte de formació i aprenentatge: Proporciona la qualificació professional de les persones mitjançant la alternança d'activitat laboral retribuïda en l'empresa i la formativa rebuda en el marc del sistema educatiu. Amb això, l'empresa percep el retorn de la formació creant els fonaments d'una pedrera important de futurs professionals.

NO DISCRIMINACIÓ

TUSGSAL promou un Pla d'Igualtat que preveu mesures dirigides a assolir un equilibri en tots els àmbits de l'empresa.

### NÚMERO TOTAL I DISTRIBUCIÓ D'EMPLEATS PER SEXE, EDAT I CLASSIFICACIÓ PROFESSIONAL A 31/12/2019

#### a) Sexe i edat

	Homes	Dones	Total
Menors de 30 anys	63	7	70
Entre 30 y 50 anys	449	80	529
Majors de 50 anys	323	27	350
<b>TOTAL</b>	<b>835</b>	<b>114</b>	<b>949</b>

#### b) Sexe i classificació professional (trams orientatius, adaptables)

	Homes	Dones	Total
Directius i comandaments	48	6	54
Tècnics i administratius	13	17	30
Conductors i taller	735	68	803
Altres	39	23	62
<b>TOTAL</b>	<b>835</b>	<b>114</b>	<b>949</b>

### NÚMERO TOTAL I DISTRIBUCIÓ DE CONTRACTES INDEFINITS, TEMPORALS I A TEMPS PARCIAL PER SEXE, EDAT I CLASSIFICACIÓ PROFESSIONAL A 31/12/2019

#### a) Sexe

	Homes	Dones	Total
Contracte fixe	655	74	729
Contracte temporal	180	40	220
<b>TOTAL</b>	<b>835</b>	<b>114</b>	<b>949</b>
Jornada completa	798	111	909
Jornada parcial	37	3	40
<b>TOTAL</b>	<b>835</b>	<b>114</b>	<b>949</b>

#### b) Edat

	Menors de 30 anys	Entre 30 i 50 anys	Majors de 50 anys	TOTAL
Contracte fixe	18	389	322	739
Contracte temporal	52	140	28	220
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>529</b>	<b>350</b>	<b>949</b>
Jornada completa	70	527	312	909
Jornada parcial	0	2	38	40
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>529</b>	<b>350</b>	<b>949</b>

#### c) Classificació professional (trams orientatius, adaptables)

	Menors de 30 anys	Entre 30 i 50 anys	Majors de 50 anys	TOTAL
Contracte fixe	54	28	628	19
Contracte temporal	0	2	175	43
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>30</b>	<b>803</b>	<b>62</b>
Jornada completa	53	30	767	59
Jornada parcial	1	0	36	3
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>30</b>	<b>803</b>	<b>62</b>

## PLA D'IGUALTAT

TUSGSAL assumeix el seu compromís en la consolidació i desenvolupament de polítiques que garanteixin la igualtat d'oportunitats, així com la promoció d'iniciatives que afavoreixin la no discriminació per qualsevol condició personal, integrant en la cultura corporativa la diversitat com a font de creativitat, creixement i innovació. Per aconseguir la consecució d'aquests objectius, el Pla d'Igualtat de TUSGSAL promou mesures dirigides a aconseguir un equilibri en tots els àmbits de l'empresa. Fins a finals de 2019 s'han aplicat dos Plans d'Igualtat i actualment està vigent el III Pla d'Igualtat TUSGSAL 2020-2021, admès en el Registre de la Generalitat de Catalunya.

### Número de treballadors i treballadores

	Indefinits	Eventuals
Homes	655	180
Dones	74	40
	Jornada completa	Jornada parcial
Homes	798	37
Dones	111	3

[https://treball.gencat.cat/web/.content/24\\_igualtat/Plans\\_igualtat/PI\\_Registrats/PI-323-2020\\_Transportes-Urbanos.pdf](https://treball.gencat.cat/web/.content/24_igualtat/Plans_igualtat/PI_Registrats/PI-323-2020_Transportes-Urbanos.pdf)

### MECANISMES

TUSGSAL, fidel a la seva filosofia de treball orientada a les persones i a la no discriminació, té definit un protocol de "Actuació en Matèria d'Assejament en l'Àmbit Laboral" amb el propòsit de garantir la seguretat dels treballadors i treballadores en la protecció i prevenció en casos d'assejament en l'àmbit laboral.

### DIVERSITAT

El Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei General de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, en el seu article 42 relatiu a la quota de reserva de llocs de treball per a persones amb discapacitat, estableix que les empreses de més de 50 treballadors estan obligades al fet que, d'entre ells, el 2% siguin treballadors amb discapacitat.

Actualment TUSGSAL té concedida, per al període 2019-2021, l'excepcionalitat parcial a la contractació de persones amb discapacitat en el col·lectiu de conductors i conductores i personal de taller. La quota de reserva del 2% de la plantilla era de 16 treballadors amb discapacitat i atès que en la plantilla del 2016 hi havia 3 treballadors amb discapacitat, la mesura alternativa que es va autoritzar va ser la donació de 145.375,23 euros en 2018 a la Fundació Amiba.

No obstant això, durant els anys 2020-2021 TUSGSAL es compromet a facilitar entorns amigables i assegurances per poder augmentar el nombre de persones amb discapacitat en plantilla; estructurant-se la iniciativa en tres pilars: sensibilització, formació i oportunitats laborals.

### OBJECTIU 3. Facilitar entorns amigables i segurs per poder augmentar el número de persones amb discapacitat en plantilla.

Amb la consecució d'aquest objectiu TUSGSAL pretén conscienciar a tota la plantilla i generar entorns segurs perquè cada vegada més persones amb discapacitat tinguin l'oportunitat de compartir els valors i els reptes de futur de l'empresa.

Amb això, s'aspira anar més enllà de la Llei de discapacitat, de manera que, fins i tot complint amb ella i disposant d'una excepcionalitat, TUSGSAL vol aprofitar el talent que existeix en qualsevol de les seves formes sense deixar enrere a ningú. Es realitzarà formació a tot el personal començant pel cos directiu i responsables que tinguin personal al seu càrrec a més de campanyes de sensibilització i conscienciació.

- Principis Pacte Mundial: 6
- ODS: 8, 10

### RESPECTE ALS DRETS HUMANS

El Pla de formació inclou formació en Drets Humans per a tot el personal (normativa de gènere, llibertat d'expressió i dignitat) per ajudar a detectar i gestionar casos de discriminació en l'empresa i en el servei, fomentar la inclusió de persones amb discapacitat i propiciar un entorn segur per a la inclusió.

### AVALUACIÓ DELS DRETS HUMANS

En totes les activitats de TUSGSAL s'assegura el respecte a la llei i als Drets Humans.

No ha existit en 2019 cap incident de vulneració de Drets Humans.

Quant a formació i sensibilització, TUSGSAL, a través de la Comissió Social (òrgan de participació de treballadors i familiars), organitza jornades i trobades a les quals convida a diferents organitzacions i fundacions i realitza col·lectes per col·laborar amb elles.

En 2019 s'ha participat amb les següents:

- Associació en missió ajuda a Burkina Faso
- Associació caminant amb Bruno
- Princesa Guerrera Noa

A aquestes jornades assisteix una mitjana de 800 persones, inclosos familiars dels treballadors i treballadores de TUSGSAL.

### PRÀCTIQUES DE SEGURETAT

TUSGSAL disposa d'un procediment d'intervenció davant conflictes amb el públic que té com a objectiu facilitar la coordinació i la intervenció en situacions de conflictes greus amb altres persones en el desenvolupament de l'atenció al públic en les quals pugui veure's involucrat qualsevol treballador o treballadora.

En els serveis que presta TUSGSAL l'exposició al tracte amb el públic és inevitable i el conflicte, en general, és inherent a qualsevol relació humana. Per això, de manera preventiva, l'empresa actua per evitar, sempre que sigui possible, els conflictes amb el públic, atès que la prevenció és la millor manera de garantir que aquests



conflictes produeixin el menor impacte possible sobre els treballadors, el públic i la pròpia empresa.

De forma metodològicament controlada i sistemàtica, el servei de prevenció ha liderat l'elaboració d'un catàleg de situacions conflictives tipus, identificant, juntament amb les àrees involucrades, línies d'actuació en cadascuna d'elles. Així s'incorporen activitats formatives i informatives específiques per al personal de TUSGSAL, destinades a reduir el possible impacte que pugui tenir el tracte amb el públic sobre els treballadors (afrontament de situacions esperables, informació sobre accidents del tipus "conflictes amb el públic", detecció d'individus vulnerables, avaluacions de situacions col·lectives o individuals si escau, etc.).

Tot això adquireix major importància en el col·lectiu que fa tasques de conducció i verificació en l'autobús, als quals la normativa de seguretat en el transport reconeix com a autoritat legal, sent conscients que com a tal autoritat ha de complir amb els valors ètics i morals en sintonia amb l'empresa i els principis de drets humans.

TUSGSAL es compromet en el marc dels seus objectius a sensibilitzar el 100% de la plantilla en drets humans en 2021 establint programes formatius per a tot el personal.

#### **OBJECTIU 4. Sensibilitzar al 100% de treballadors i treballadores en drets humans en 2021.**

Quan parlem dels Drets Humans no sempre som coneixedors de tot el que abasta aquesta definició. TUSGSAL sensibilitzarà a tot el personal de l'empresa, mitjançant campanyes informatives i de formació en drets humans tenint com a base els ODS, els 10 principis del Pacte mundial de nacions unides i la Declaració universal de drets humans.

- Principis Pacte Mundial: 1,2
- ODS: 4, 8, 10

## **7.4 Accions d'oci i temps lliure per a empleats**

### **COMISSIÓ SOCIAL**

La Comissió Social és un òrgan participatiu en el qual col·laboren més de 30 voluntaris i voluntàries de la plantilla. Disposen d'un pressupost anual que prové dels beneficis de l'empresa i es destina a organitzar activitats per al personal i les seves famílies.

Existeix des de fa més de 20 anys i té com a missió incidir en els valors corporatius amb totes les persones que formen part de TUSGSAL i transmetre'ls a les famílies. A més d'organitzar activitats com a excursions, estades en apartaments d'estiu, activitats esportives, cinema en família, etc., col·labora amb altres entitats sense ànim de lucre organitzant, per exemple, la calçotada de TUSGSAL, amb la participació d'aquestes entitats per recaptar fons o promocionar la seva activitat.

L'any 2019 es destaquen les següents activitats:

- **El carter Reial** visita a les nenes i nens de TUSGSAL. El 3 de gener el Carter Reial va visitar a les filles i fills dels treballadors i treballadores de TUSGSAL. A la jornada van assistir més de 200 persones i els nens i nenes van poder lliurar les seves cartes als Reis Mags

d'Orient i recollir-ne regals.

- **Sortida a la neu.** El 19 de gener més de 100 persones entre membres de la plantilla, familiars i amics van gaudir d'una sortida a les pistes d'esquí i a Andorra.
- **Sortida a Masia.** El 13 d'abril es va realitzar la sortida a la Masia de Can Miqueló, una activitat per a tots els públics on hi havia preparades activitats per als assistents.
- **Sant Jordi.** Per a la Diada de Sant Jordi, la Comissió social anualment realitza el lliurament de la rosa a tot el personal de TUSGSAL. Més de 800 roses per celebrar un dia tan especial entre companys i companyes.
- **Caminada TUSGSAL-Montserrat.** La VII caminada a Montserrat es va realitzar el 4 de maig, en la qual 65 companyes i companys van compartir una aventura de més de 15 hores.
- **Apartaments d'estiu.** En aquest exercici es van contractar els serveis de 3 agències situades a la Pineda [Juncos], Alcocéber [Salsadellans i Sant Damián] i Pals [Casa i Sa Guilla]. Les setmanes disponibles per ocupar van ser 72, distribuïdes en 8 apartaments [3 en Alcocéber, 2 a la Pineda, i 3 a Pals]. Es van rebre 98 sol·licituds i es van adjudicar les 72 setmanes.
- **Cursa del Dimoni** (festes de Badalona). El 2 de juny més de 48 corredors i corredores de TUSGSAL van participar en la cursa anual de les festes de Badalona.
- **Gran paella i festa infantil.** El 16 de juny es va celebrar la gran paella i festa infantil, un dia inoblidable per als 815 assistents, treballadors i treballadores, familiars i amics, que van gaudir d'un parc d'inflables i música en directe. També es va celebrar un acte solidari en el qual es van recaptar 1.200€ que es van destinar a "Caminant amb Bruno" (Bruno és un nen que té una malaltia anomenada tetraparesia espàstica, que afecta el sistema nerviós i minva la capacitat motriu).
- **Torneig de pàdel.** El 28 de setembre es va realitzar un torneig de pàdel en el qual van participar 48 treballadors i treballadores.
- **Olimpiades.** El 5 d'octubre es van celebrar, en el recinte esportiu Torribera de Santa Coloma de Gramenet, les Primeres Olimpiades de TUSGSAL. Van participar un total de 32 persones en diferents categories esportives: bàsquet, futbol, tir amb arc, ping-pong, etc.
- **Sortida motorista.** El 19 d'octubre es va realitzar la sortida motorista en la qual 14 motoristes de TUSGSAL i els seus acompanyants van circular pels carrers de Badalona i municipis pròxims, finalitzant el recorregut en un restaurant en el qual van celebrar un esmorzar de grup.
- **Karting.** El 9 de novembre 25 companys i companyes van participar en carreres de karts a Cardedeu.
- **Concurs de dibuix de la postal de Nadal.** El mes de novembre es va presentar el concurs de dibuix dirigit a tots els fills/as menors de 12 anys de les treballadores i treballadors, sent les postals



guanyadores la felicitació de Nadal de TUSGSAL.

- **Sessions matinals de cinema.** Aquest any 2019 s'han realitzat quatre sessions matinals de cinema en família amb una assistència mitjana de 300 persones per sessió. Les pel·lícules vistes van ser Dumbo, Aladdin, Abominable i Frozen 2.

## 7.5 Lluita contra la corrupció i el suborn

TUSGSAL disposa de mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques com ara la implantació d'un sistema de Compliance penal, desenvolupat en l'apartat 4.8. Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques de la present Memòria.

### Aportacions a fundacions

TUSGSAL manté un fort compromís amb la societat i el territori i una clara implicació amb les iniciatives de caràcter cívic, cultural o esportiu que diferents entitats socials generen en l'àrea del Barcelonès Nord. Per això realitza, anualment, col·laboracions especials que contribueixen a reforçar la presència en el territori i el reconeixement social de l'empresa.

### **OBJECTIU 1. Implicar-se en els projectes de millora, desenvolupament i creixement de l'entorn assignant un % del benefici a entitats o projectes socials.**

TUSGSAL històricament ha estat implicada en l'entorn on opera. Sempre s'han fet col·laboracions i donacions de manera espontània i aquesta filosofia està arrelada en la cultura de l'empresa des dels seus inicis.

Sent un dels valors de l'empresa la solidaritat, amb aquest objectiu es pretén tenir una estructura que permeti identificar de manera concisa les necessitats existents i derivar les col·laboracions de manera sostenible, igualitària i transparent. Implicar-se en els projectes de millora, desenvolupament i creixement de l'entorn assignant un % del benefici a entitats o projectes socials, comporta augmentar anualment el nombre de col·laboracions i la quantitat destinada.

- Principis Pacte Mundial: 1, 5, 6
- ODS: 8, 10, 16, 17

Durant l'any 2019 TUSGSAL ha aportat 53.023,93€ a associacions sense ànim de lucre, un total de 81 entitats, entre elles:

- FUNDAE
- AYUDA EN ACCIÓN
- FUNDACIÓ TECNOCAMPUS MATARÓ
- FUNDACIÓ FACTOR HUMÀ
- FUNDACIÓN EDUCO
- FUNDACIÓN CIDEU
- FUNDACIÓ JOSEP COMAPOSADA
- FUNDACIÓN VICENTE FERRER
- ROTARY CLUB BADALONA
- BRUNO RODRÍGUEZ
- PACTE MUNDIAL DE NACIONS UNIDES

## 7.6 Informació sobre la societat

La dimensió social de la sostenibilitat està relacionada amb la repercussió directa i indirecta de les activitats de TUSGSAL en els sistemes socials on opera.

### SALUT I SEGURETAT DEL CLIENT

L'activitat de TUSGSAL juga un paper molt important en el sistema viari i per això ha identificat i avaluat els riscos de seguretat viària i ha impulsat un pla d'eliminació o minimització dels riscos per reduir els accidents, amb atenció especial sobre els quals poguessin ser mortals o provocar lesions greus. Aquest sistema està certificat i correspon a la UNE-ISO 39001 de Seguretat Viària.

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

Quant als casos d'incompliment relatius als impactes en la salut i seguretat de la categoria de serveis, s'indiquen les lesions d'usuaris cursats i rebutjats per l'asseguradora:

	Cursats	Rebutjats
2016	215	25
2017	224	19
2018	221	15
2019	271	12

### ATENCIÓ AL CLIENT I SERVEI POSTVENDA

Els usuaris són la raó de ser de l'activitat de TUSGSAL. Per això s'estableix una estreta relació de contacte directe per conèixer les seves necessitats i expectatives, i poder posar-les al servei d'una qualitat que millora de manera contínua. Quant a comunicació, el principal objectiu és posar a l'abast de totes les persones usuàries la informació actualitzada dels serveis de TUSGSAL, mitjançant diferents suports, tant analògics com digitals.

### **Pantalles informatives SIAM**

Amb la incorporació dels 76 nous vehicles s'estan incloent pantalles multimèdia a bord dels autobusos. Aquesta tecnologia aporta informació sobre la pròxima parada, el recorregut i el destí, mostrant també els mitjans de transport amb els quals es pot fer transbord (Metro, Tram, FGC i Renfe). L'objectiu és oferir els usuaris i usuàries informació en temps real sobre el seu viatge.

## Web

La web de TUSGSAL es manté actualitzada tant amb informació corporativa com dels serveis diürn i nocturn (línies, recorreguts, horaris). De manera puntual, es publiquen missatges de campanyes temporals i avisos de les possibles alteracions del servei. Actualment existeix una versió per a dispositius mòbils i una altra per a ordinadors.

La citada versió per a dispositius mòbils és la que més activitat registra i la majoria de les consultes realitzades es dirigeixen a l'apartat «Pròxims busos», que facilita informació en temps real del pas dels vehicles per una parada.

En el cas de la versió desktop, la informació sobre el servei és la més consultada, especialment la del servei diürn, amb gairebé el 40% de les visites.

## Xarxes socials

La presència en xarxes socials, concretament en Facebook i Twitter, permet informar diàriament de l'estat del servei i conèixer les necessitats i els interessos dels usuaris i usuàries per a poder donar-los resposta, redirigir i garantir la privacitat de les seves possibles queixes.

## Servei d'atenció al client

El servei d'atenció al client proporciona informació en temps real sobre horaris, recorreguts, incidències, canvis en la xarxa, etc. A més, atén les reclamacions i queixes dels usuaris per a després poder donar una resposta satisfactòria a les seves necessitats i expectatives.

Els canals més utilitzats per comunicar-se amb l'empresa són el formulari web, el telèfon d'atenció al client i la comunicació a través de AMB (Àrea Metropolitana de Barcelona).

## Informació en parades i a bord dels vehicles

El departament especialment dedicat a revisar i actualitzar la informació que s'ofereix en les parades i a bord dels vehicles gestiona aquesta informació de manera permanent. Quan es produeix una alteració del servei que afecta de manera considerable el recorregut o l'horari habitual d'una línia, confecciona els avisos que s'instal·len tant en les parades com en els vehicles de les línies afectades.

## Enquestes a clients

El resultat de les enquestes als usuaris i usuàries del servei es troba integrat en l'estudi de materialitat de TUSGSAL

## PROVEÏDORS I CADENA DE SUBMINISTRAMENT

Les persones responsables de compres de TUSGSAL disposen d'una "Guia de compra saludable, sostenible i responsable" que integra, en el procés de decisió previ a la compra o contractació, criteris definits prèviament que incideixen en els impactes mediambientals, socials i econòmics de la compra.

Partint que tot procés de compra té un impacte negatiu, positiu o neutre en el medi ambient, societat, proveïdors, clients, etc., TUSGSAL analitza com optimitzar les seves decisions tenint en compte aquesta realitat i la seva missió, visió i valors.

Aquesta política engloba la compra saludable (èmfasi en la salut i seguretat dels treballadors i treballadores), la compra verda (èmfasi en l'impacte mediambiental), la compra ètica (èmfasi en els aspectes relatius a la producció dels béns com les condicions de treball, els preus, terminis, etc.), la compra social (èmfasi en l'impacte que la compra pugui tenir en l'entorn social com el desenvolupament local, la seguretat, etc.) i la compra responsable (èmfasi en l'actitud des de la qual es realitza la compra, implicant valors ètics que impregnen el procés de decisió en els àmbits mediambiental, social i econòmic).

Les empreses proveïdores poden consultar els requisits per empreses proveïdores a la web de TUSGSAL:

[www.tusgsal.cat/files/empresa/INFORMACI\\_REQUISITS\\_PROVEDORS\\_TUSGSAL.pdf](http://www.tusgsal.cat/files/empresa/INFORMACI_REQUISITS_PROVEDORS_TUSGSAL.pdf)

En l'avaluació de proveïdors es tenen en compte aspectes com el compromís amb l'ètica, la seva adhesió al Pacte Mundial o el compromís amb la igualtat i els drets humans.

Un dels objectius del sistema és el foment del desenvolupament local en la cadena de subministrament. Amb això, TUSGSAL pretén augmentar tant el nombre de proveïdors que estan en l'àmbit de desenvolupament de l'empresa com el percentatge de facturació anual a proveïdors locals.

### **OBJECTIU 2. Foment del desenvolupament local en la cadena de subministrament.**

Per al bon funcionament de TUSGSAL es necessita la constant relació amb proveïdors, ja siguin subministradors de recanvis (peça fonamental en l'activitat de l'empresa) o de serveis que complementen qüestions derivades de la gestió de personal com a formació, consultoria, uniformes, combustible, comptant, doncs, amb un ampli espectre d'empreses proveïdores.

Tant les persones responsables de compres com les persones de l'àmbit econòmic financer estableixen relacions de confiança amb tots els proveïdors de TUSGSAL tenint en compte la qualitat, la proximitat, la seguretat i salut de les persones i la sostenibilitat ambiental a l'hora de contractar proveïdors.

- Principis Pacte Mundial: 1, 2, 10
- ODS: 1, 2, 8, 12, 13





NT Forum

ALMA CELONA



# 8.

## Índex de continguts GRI

Estàndars Universals					
GRI 101: Fonaments 2016					
Perfil de l'organització					
Estàndard GRI	Contingut	Números de pàgina o URL	Omissió		
102-1	Nom de l'organització	9			
102-2	Activitats, marques, productes i serveis	9			
102-3	Ubicació de la seu	11			
102-4	Ubicació de les operacions	No aplica			
102-5	Propietat i forma jurídica	11			
102-6	Mercats servits	9			
102-7	Grandària de l'organització	12			
102-8	Informació sobre empleats i altres treballadors	12			
102-9	Cadena de subministrament	12,37			
102-10	Canvis significatius en l'organització i la seva cadena de subministrament	12			
102-11	Principi o enfocament de precaució	15			
102-12	Iniciatives externes	15			
102-13	Affiliació a associacions	16			
Estratègia					
Estàndard GRI	Contingut	Números de pàgina o URL	Omissió		
102-14	Declaració d'alts executius responsables de la presa de decisions	7			
102-15	Principals impactes, riscos i oportunitats	18			
Ètica i integritat					
Estàndard GRI	Contingut	Números de pàgina o URL	Omissió		
102-16	Valors, principis, estàndards i normes de conducta	"11 <a href="https://www.tusgsal.cat/files/CALIDAD/WEB_A4_politica_calidad_cast.pdf">https://www.tusgsal.cat/files/CALIDAD/WEB_A4_politica_calidad_cast.pdf</a> "			
102-17	Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques	11			
Participació dels grups d'interès					
Estàndard GRI	Contingut	Números de pàgina o URL	Omissió		
102-40	Llista de grups d'interès	21			
102-41	Acords de negociació col·lectiva	21			
102-42	Identificació i selecció de grups d'interès	20			
102-43	Enfocament per a la participació dels grups d'interès	20			
102-44	Temes i preocupacions clau esmentats	23			
Pràctiques per a l'elaboració d'informes					
Estàndard GRI	Contingut	Números de pàgina o URL	Omissió		
102-45	Entitats incloses en els estats financers consolidats	"L'estat d'informació no financera ha estat preparat al maig de 2020 segons el que s'estableix en la Llei 11/2018 d'Informació no Financera i Diversitat i s'emet com un estat separat però integrant de l'informe de gestió consolidat de l'exercici 2019 i sotmès als mateixos criteris d'aprovació. L'abast de la informació presentada es correspon amb el perímetre d'integració del grup compost per TRANSPORTS URBANS I SERVEIS GENERALS, S.A.L. i les seves societats dependents."			
102-46	Definició dels continguts dels informes i les Cobertures del tema	23			
102-47	Llistat de temes materials	23			
102-48	Reexpressió de la informació	No aplica			
102-49	Canvis en l'elaboració d'informes	S'ha realitzat una anàlisi de materialitat amb la participació dels grups d'interès per a determinar els continguts de la memòria			
102-50	Període objecte de l'informe	D'1 de gener a 31 de desembre de 2019			
102-51	Data de l'últim informe	Octubre de 2019			
102-52	Cicle d'elaboració d'informes	Anual			
102-53	Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe	Sra. Eva Navas, Tècnic d'RSC de TUSGSAL, 93.460.30.27, enavas@tusgsal.es			
102-54	Declaració d'elaboració de l'informe de conformitat amb els Estàndards GRI	La memòria de RSC s'ha elaborat de conformitat amb l'opció Essencial dels estàndards GRI			
102-55	Índex de continguts GRI	40-41			
102-56	Verificació externa	No aplica			
Enfocament de Gestió					
Estàndard GRI	Contingut	Números de pàgina o URL	Omissió		
103-1	Explicació del tema material i la seva Cobertura	23			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	25			
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	25			
GRI 201: Acompliment econòmic					
Estàndard GRI	Contingut	Números de pàgina o URL	Omissió	10 Principis	ODS
201-1	Valor econòmic directe generat i distribuït	12		1,2,3,4,5,6	8
201-2	Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic	27		1,2,3,4,5,6,7,8,9	8,13
201-3	Obligacions del pla de beneficis definits i altres plans de jubilació	TUSGSAL no disposa de plans de pensions		1,2,3,4,5,6	8
201-4	Assistència financera rebuda del govern	12		1,2,3,4,5,6, 10	16
GRI 205: Anticorrupció					
Estàndard GRI	Contingut	Números de pàgina o URL	Omissió	10 Principis	ODS
205-1	Operacions avaluades per a riscos relacionats amb la corrupció	11		1,2,3,4,5,6,10	16
205-2	Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	11		1,2,3,4,5,6,10	16
205-3	Casos de corrupció confirmats i mesures preses	No se han detectado		1,2,3,4,5,6,10	16
GRI 302: Energia					
Estàndard GRI	Contingut	Números de pàgina o URL	Omissió	10 Principis	ODS
302-1	Consum energètic dins de l'organització	27		1,2,3,4,5,6,7,8,9	7,12,13
302-2	Consum energètic fora de l'organització	27		1,2,3,4,5,6,7,8,9	7,12,13
302-3	Intensitat energètica	27		1,2,3,4,5,6,7,8,9	7,12,13
302-4	Reducció del consum energètic	27		1,2,3,4,5,6,7,8,9	7,12,13
302-5	Reducció dels requeriments energètics de productes i serveis	27		1,2,3,4,5,6,7,8,9	7,12,13



GRI 305: Emissions					
Estàndard GRI	Contingut	Números de pàgina o URL	Omissió	10 Principis	ODS
305-1	Emissions directes de GEI (abast 1)	27		7,8,9	13
305-2	Emissions indirectes de GEI en generar energia (abast 2)	27		7,8,9	13
305-3	Altres emissions indirectes de GEI (abast 3)	27		7,8,9	13
305-4	Intensitat de les emissions de GEI	27		7,8,9	13
305-5	Reducció de les emissions de GEI	27		7,8,9	13
305-6	Emissions de substàncies que esgoten la capa d'ozó (SAO)	27		7,8,9	13
305-7	Òxids de nitrogen (NOX), òxids de sofre (SOX) i altres emissions significatives a l'aire	27		7,8,9	13
GRI 403: Salut i seguretat en el treball					
Estàndard GRI	Contingut	Números de pàgina o URL	Omissió	10 Principis	ODS
403-1	Sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball	29		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-2	Identificació de perills, avaluació de riscos i recerca d'incidents	29		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-3	Serveis de salut en el treball	29		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-4	Participació dels treballadors, consultes i comunicació sobre salut i seguretat en el treball	29		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-5	Formació de treballadors sobre salut i seguretat en el treball	30		1,2,3,4,5,6,10	3,4
403-6	Foment de la salut dels treballadors	30		1,2,3,4,5,6,10	3
403-7	"Prevenió i mitigació dels impactes en la salut i la seguretat dels treballadors directament vinculats amb les relacions comercials"	30		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-8	Cobertura del sistema de gestió de la salud y la seguridad en el trabajo	30		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-9	Lesions per accident laboral	31		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-10	Malalties i malalties laborals	31		1,2,3,4,5,6,10	3,8
GRI 404: Formació i ensenyament					
Estàndard GRI	Contingut	Números de pàgina o URL	Omissió	10 Principis	ODS
404-1	Mitjana d'hores de formació a l'any per emprat	32		1,2	4
404-2	Programes per a millorar les aptituds dels empleats i programes d'ajuda a la transició	31		1,2,3,4,5,6	4,8
404-3	Percentatge d'empleats que reben avaluacions periòdiques de l'acompliment i desenvolupament professional	31		1,2,3,4,5,6,10	5,8,10
GRI 406: No discriminació					
Estàndard GRI	Contingut	Números de pàgina o URL	Omissió	10 Principis	ODS
406-1	Casos de discriminació i accions correctives empreses	"TUSGSAL no ha registrat cap cas de discriminació en el període que comprèn la memòria"		1,2,3,4,5,6,10	10
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad					
Estàndard GRI	Contingut	Números de pàgina o URL	Omissió	10 Principis	ODS
410-1	Personal de seguretat capacitat en polítiques o procediments de drets humans	34		1,2,3,4,5,6,10	16
GRI 412: Avaluació dels drets humans					
Estàndard GRI	Contingut	Números de pàgina o URL	Omissió	10 Principis	ODS
412-1	Operacions sotmeses a revisions o avaluacions d'impacte sobre els drets humans	34		1,2,3,4,5,6	8
412-2	Formació d'empleats en polítiques o procediments sobre drets humans	34		1,2,3,4,5,6	4,8
412-3	Acords i contractes d'inversió significatius amb clàusules sobre drets humans o sotmesos a avaluació de drets humans	No aplica		1,2,3,4,5,6	8
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes					
Estàndard GRI	Contingut	Números de pàgina o URL	Omissió	10 Principis	ODS
416-1	Avaluació dels impactes en la salut i seguretat de les categories de productes o serveis	36		1,2,3,4,5,6,10	3
416-2	Casos d'incompliment relatiu als impactes en la salut i seguretat de les categories de productes i serveis	36		1,2,3,4,5,6,10	3
No GRI					
Estàndard	Contingut	Números de pàgina o URL	Omissió	10 Principis	ODS
Contracte	Flexibilitat del servei	26		1,2,7,8,9	11
Contracte	Puntualitat	26		1,2,7,8,9	11
Contracte	Accessibilitat persones usuàries	26		1,2,3,4,5,6,10	10
Contracte	Confort i seguretat	26		1,2,3,4,5,6,10	3
Contracte	Gestió i manteniment de la flota	26		1,2,7,8,9	11
Contracte	Informació i proximitat a l'usuari	36		1,2,3,4,5,6,10	10
Contracte	Recursos tecnològics i materials	26		3,4,5,6,7,8,9	9
Contracte	Cobertura de la xarxa servei barris	26		1,2,3,4,5,6,10	10
Contracte	Altres serveis als municipis	26		1,2,3,4,5,6,10	10
IQ 8.4.5.	Atenció al client i servei postvenda	36		7,8,9	12
IQ 8.7.2	Promoció del desenvolupament local	37		7,8,9	14
L09	Aportacions a fundacions	36		1,2,3,4,5,6,10	16
L10	Accions d'associació i patrocini	15		1,2,3,4,5,6,10	16

Aquesta memòria s'ha redactat utilitzant un llenguatge inclusiu.

# 9.

## Documentació de referència

## INTERNA

- TUSGSAL. [2015]1. Pla estratègic de TUSGSAL 2015-2020 [Pla].
- TUSGSAL. [2018]1. Pla de RSC 2018-2020 [Pla].
- TUSGSAL. [2018]. Memòria de RSC 2018-2019 [Memòria].  
Recuperat de [https://TUSGSAL.cat/files/empresa/BOC\\_memoria\\_RSC\\_OCT2019.pdf](https://TUSGSAL.cat/files/empresa/BOC_memoria_RSC_OCT2019.pdf)

## EXTERNA

- IQNet SR 10 Sistemes de Gestió de la Responsabilitat Social.
- UNE-ISO 26000 Guia de responsabilitat social.
- Global Reporting Initiative (GRI) [2013]. Guia per la elaboració de memòries de sostenibilitat.  
<http://www.mas-business.com/docs/Spanish-G4.pdf>
- 10 principis del Pacte Mundial (ONU, 1999).  
<https://www.pactomundial.org/category/aprendizaje/10-principios/>
- Organització de les Nacions Unides (ONU) [2015]. Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS).  
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>
- Pacte Mundial de Nacions Unides (Global Compact) [2019]. Guia pràctica per la integració dels ODS.  
<https://www.pactomundial.org/wp-content/uploads/2019/07/Integrando-los-ODS-en-el-reporting-corporativo-gu%C3%ADa-pr%C3%A1ctica.pdf>

1 Font derivada de documentació interna (no accessible públicament) de TUSGSAL.