





Contenido

■ 1. Sobre la Memoria	4
■ 2. Declaración del máximo responsable	6
■ 3. Perfil de la organización	10
» 3.1 Nombre de la organización	11
» 3.2 Principales marcas, productos y/o servicios	11
» 3.3 Estructura de gobierno	13
» 3.4 Estructura operativa	13
» 3.5 Localización de la sede principal	15
» 3.6 Naturaleza y forma jurídica	15
» 3.7 Misión, visión y valores	15
» 3.8 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	16
» 3.9 Dimensiones (empleados, ventas, capitalización,...)	19
» 3.10 Cambios significativos	20
» 3.11 Certificaciones, premios y distinciones	24
» 3.12 Principio o enfoque de precaución	26
» 3.13 Iniciativas externas	27
» 3.14 Afiliación a asociaciones	29
■ 4. Estrategia y análisis	32
» 4.1 Plan Estratégico de TUSGSAL 2016-2020	33
» 4.2 Principales impactos, riesgos y oportunidades	33
■ 5. Participación de los grupos de interés	34
» 5.1 Enfoque para la participación de los grupos de interés	35
» 5.2 Acuerdos de negociación colectiva	36
■ 6. Materialidad	38
» 6.1 Resultados del análisis de materialidad	39
» 6.2 Objetivos vinculados al análisis de materialidad	41
■ 7. Enfoque de gestión	42
» 7.1 Cuestiones medioambientales	43
» 7.2 Cuestiones sociales y relativas al personal	63
» 7.3 Respetos a los Derechos Humanos	74
» 7.4 Lucha contra la corrupción y el soborno	75
» 7.5 Información sobre la sociedad	77
» 7.6 Calidad del servicio	80
» 7.7 Acciones de ocio y tiempo libre para empleados	82
■ 8. Índice de contenidos GRI	84
■ 9. Documentación de referencia	86

Esta memoria se ha redactado utilizando un lenguaje inclusivo.

Sobre la Memoria

La presente Memoria muestra los datos correspondientes al ejercicio 2020 de TUSGSAL. Se ha elaborado en octubre de 2021 de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI, que constituye el marco internacional de referencia de reporte en materia de sostenibilidad.

Mediante la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), TUSGSAL tiene el objetivo de informar sobre cuestiones ambientales, sociales, económicas, relativas al personal, derechos humanos e impactos en la comunidad relevantes para la organización y sus partes interesadas.

Asimismo, da cumplimiento a los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, a los que TUSGSAL está adherida desde el año 2015 en línea con sus compromisos relacionados con la gestión ética, responsable y sostenible, y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS); iniciativa promovida por Naciones Unidas, acordada y firmada por 193 países, que compromete a las administraciones, empresas, a las personas individualmente y a todo tipo de organizaciones, a aplicar medidas para mejorar progresivamente en el horizonte de 2030.

Para su elaboración se han tenido en cuenta la Memoria de RSE correspondiente al año 2019, el Sistema integrado de gestión (SIG), el Informe de información no financiera (EINF) del grupo compuesto por TUSGSAL y sus sociedades dependientes, correspondiente al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2020, y el análisis de materialidad que se realizó en mayo de 2019.

La Memoria también desarrolla la evolución de los objetivos planteados para el periodo 2020-2021, dando respuesta con ello a las necesidades y expectativas de las partes interesadas de TUSGSAL.

Dentro del compromiso de TUSGSAL de realizar un estudio de materialidad bienal, el próximo estudio se realizará a finales de 2021 y principio de 2022.

Declaración del máximo responsable

Tengo el honor de presentar esta Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de TUSGSAL, que ofrece una visión amplia de la actividad desarrollada durante el año 2020, guiada por los propósitos de mejorar la calidad del servicio llevando a cabo una gestión ética, sostenible y socialmente responsable. Todas las iniciativas corporativas están respaldadas por la voluntad inequívoca de alcanzar y apoyar la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

No cabe duda de que 2020 será recordado como un año extraordinario en nuestras vidas debido a la crisis sanitaria provocada por la COVID-19 y sus efectos en todos los ámbitos. Por ello, mi primer pensamiento es en recuerdo de las personas que nos han dejado, sus familias y amistades; y también para todas las entidades que han contribuido, con su trabajo y esfuerzo, a mitigar los efectos de esta pandemia.

Las restricciones de movilidad y las medidas de prevención necesariamente implantadas han significado un gran esfuerzo por parte del sector del transporte, que se ha visto obligado a operar en condiciones difíciles, garantizando tanto las máximas condiciones de seguridad de los usuarios y usuarias, como velando por la salud de sus trabajadores y trabajadoras. Hemos tenido que favorecer el desplazamiento de muchas personas para realizar actividades permitidas y esenciales, pese a la difusión de ideas equivocadas o malintencionadas sobre el contagio en el transporte público, que han provocado también una gran pérdida viajeros y viajeras que nos aleja de los buenos resultados obtenidos durante 2019. Afortunadamente, por un lado, algunos estudios científicos han demostrado la injustificada estigmatización del transporte público; y, por otro, la correlación entre la actividad económica y la movilidad determinarán que, a medida que el resto de sectores se recuperen, el del transporte también lo haga.

Hace treinta y cinco años, un centenar de personas emprendedoras adquirieron el compromiso de estar siempre al lado de la ciudadanía, del territorio, del tejido asociativo y del medio ambiente: un compromiso con las personas y con su futuro. Hoy, el equipo humano de TUSGSAL sigue siendo el activo más importante de la empresa y la principal razón para hacer frente al futuro con seguridad y confianza. La solidaridad y ese compromiso forman parte de nosotros y de nuestra trayectoria, dos valores que sin duda han sido protagonistas estos últimos meses y nos permiten asumir y afrontar el día a día con optimismo.

Para finalizar, quiero destacar la responsabilidad asumida por todo el personal de TUSGSAL como pieza fundamental del sistema de gestión de la organización.

Carles Fàbregas Agustí
Dirección General



3.

Perfil de la organización

TUSGSAL es una empresa de economía social cuyo objeto es ofrecer servicios a las ciudades y a las personas. Nacida como empresa de transporte urbano, hoy en día ha diversificado su oferta a través de las sociedades del grupo mediante servicios de transporte regular, discrecional, escolar y de consultoría en movilidad.

La actividad principal se desarrolla a través de dos concesiones bajo la titularidad del Área Metropolitana de Barcelona (AMB): La red diurna de autobuses, formada por 30 líneas, que cubren el territorio del Barcelonés Nord, Montgat, Tiana, Montcada i Reixac y Barcelona, prestando servicio urbano e interurbano; y la red de autobuses nocturnos, que supone la gestión de 14 líneas del Nitbús en Barcelona y su área metropolitana.

3.1 Nombre de la organización

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

3.2 Principales marcas, productos y/o servicios

TUSGSAL forma parte de un grupo empresarial que tiene como propósito servir a la sociedad proponiendo una movilidad inclusiva, segura y respetuosa con el medio ambiente, apoyándose en valores éticos y compromisos de responsabilidad.

En definitiva, se trata de once empresas con un único objetivo: dar servicio y soluciones innovadoras en materia de movilidad y transporte a las ciudades y la ciudadanía.

Entre todas, se ofrecen servicios de transporte de viajeros, regular y discrecional (TUSGSAL, TGO, Masats Transportes Generales, Autos Castellbisbal y OMB), así como otros servicios afines o complementarios: gestión de transporte sanitario (Nuevas Ambulancias Soria y Ambulancias Cuenca), servicios de grúa (municipio de Rubí), soluciones tecnológicas (SortSystems), medios publicitarios (Teletransfer).

A través de Cinesi, la consultora del grupo, se ofrece también una amplia experiencia en planificación y gestión de la movilidad, tanto pública como privada.

A pesar de la actual situación sanitaria, TUSGSAL ha seguido trabajando en el desarrollo del Plan Estratégico y la potenciación de la marca: se ha cambiado la denominación de una de las empresas del grupo –DITU, S.L. –, que se convierte en Direxis Conectia, SLU, lo que dotará de entidad jurídica a la marca Direxis y permitirá la preparación para la expansión. Asimismo, con la intención de ganar notoriedad y dar una imagen de grupo empresarial potente, se han plasmado las tres áreas de actividad principales – Movilidad, Salud y Servicios – en tres logotipos y colores corporativos alineados con la marca madre, Direxis.



Transporte de viajeros

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.



Transporte sanitario

Consorti del Transport Sanitari Regió Girona, S.A.*
 Nuevas Ambulancias Soria, S.L.U.*



Servicios afines

CINESI, S.L.U. [Consultoría de movilidad y transporte]
 Sistemas de Optimización de Recursos Tecnológicos, S.L.U.
 [Tecnología e informática]
 Teletransfer, S.L.U. [Publicidad]
 Grúa municipal de Rubí *

* Empresas participadas por TUSGSAL

3.3 Estructura de gobierno

El Consejo de Administración gestiona, administra y representa a la sociedad con las facultades que le atribuyen la ley y los estatutos sociales.

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

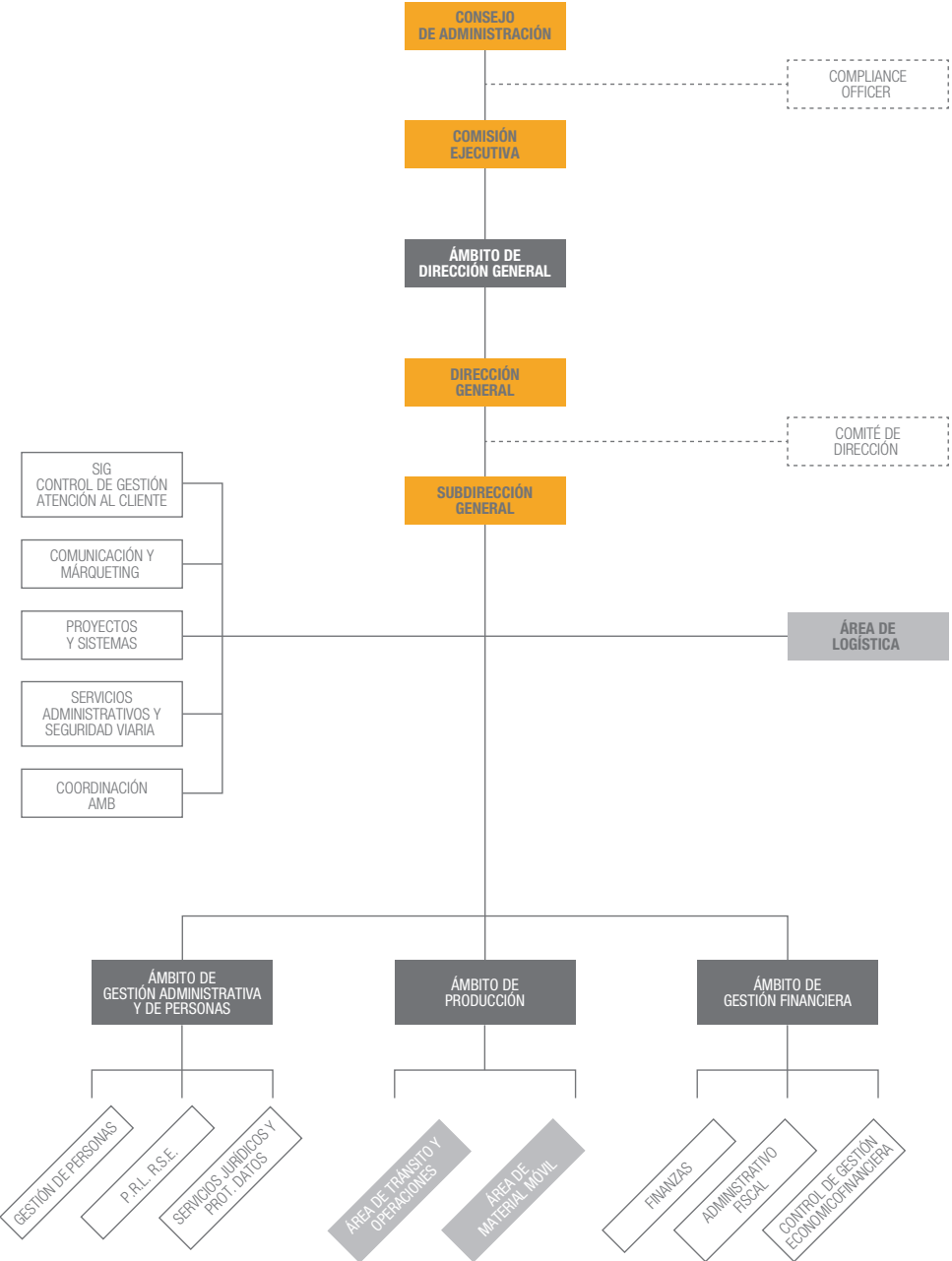
El Consejo de Administración puede delegar todas o parte de sus facultades legalmente establecidas en la Comisión Ejecutiva, cuyos miembros son escogidos por el propio Consejo de Administración.

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

Dentro del Ámbito de Dirección General se encuadra la Subdirección General, que vela por la gestión eficaz y eficiente de TUSGSAL.

3.4 Estructura operativa

El organigrama de TUSGSAL se divide en tres pilares básicos denominados Ámbitos de Gestión Financiera, de Producción, y de Gestión Administrativa y de Personas, sobre los que reside otro principal que abarca desde el Consejo de Administración hasta la Subdirección General de la empresa.



3.5 Localización de la sede principal

TUSGSAL cuenta con tres centros de trabajo. Uno de ellos situado en Camí de Can Ruti s/n, otro en la Calle Almogávares, s/n, de Badalona [Guixeres I], y el tercero en la Plaza Joan Miró, número 3, de Badalona.

En el centro de Camí de Can Ruti se encuentran el aparcamiento de los autobuses y vehículos auxiliares, los talleres, la cabina de pintura, el túnel de lavado, la estación de abastecimiento y las oficinas. En el de Guixeres I se ubican un módulo de oficinas, un área de estacionamiento de vehículos, un túnel de lavado y una estación de abastecimiento; y, finalmente, en el centro de Joan Miró radican la oficina de Atención al Cliente, el ámbito de Gestión Financiera y los departamentos de Sistema Integrado de Gestión y Responsabilidad Social Empresarial.

3.6 Naturaleza y forma jurídica

TUSGSAL es una Sociedad Anónima Laboral. El capital social de una empresa de esta naturaleza ha de pertenecer, como mínimo, al 51% del personal fijo en plantilla, y nadie puede disponer de más de un 25% de capital. Por lo tanto, el capital social está muy repartido y el propio personal es propietario de la misma.

Esta fórmula, junto con las cooperativas, se utilizó mucho en la época de los años 70 y 80 para superar la crisis, transformándose en Sociedad Anónima Laboral las empresas con dificultades económicas y riesgo de cierre, con la esperanza de conservar los puestos de trabajo.

3.7 Misión, visión y valores

TUSGSAL es una empresa de servicios de transporte de personas y servicios generales afines, de gestión ética, eficiente, sostenible y socialmente responsable en consonancia con sus valores: servicio, excelencia, honestidad y lealtad, compromiso y solidaridad. Teniendo siempre presentes en la toma de decisiones y las actuaciones cotidianas estos valores, TUSGSAL trabaja día a día para ser un referente en el sector por sus estándares de calidad, fiabilidad, eficiencia y condiciones de trabajo.

3.8 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

COMPLIANCE PENAL

TUSGSAL cree firmemente en la cultura del cumplimiento en todos los ámbitos de su actividad, y no tan sólo a lo relativo a la legalidad penal, sino también en todo cuanto concierne a los estándares éticos que han de regir siempre en el desarrollo de su actividad.

Con este objetivo último, como punto central de atención, se ha desarrollado un sistema de gestión de compliance penal que comprende la adopción de diversas medidas dirigidas a dotar el sistema de las herramientas necesarias para regular los distintos y posibles riesgos concurrentes, con la finalidad, una vez identificados, adoptar medidas para eliminar o minimizar los mismos.

Como elemento clave para el éxito del sistema, la empresa se compromete a investigar y, si es necesario, cesar y sancionar cualquier conducta contraria a la legalidad.

Igualmente relevante es la implementación de un canal de denuncias a disposición de los miembros de la organización y de cualquier persona vinculada o socio de negocio que quiera poner en conocimiento del *Compliance Officer* posibles conductas infractora, que habrán de ser debidamente investigadas.

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

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

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

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

Además, durante el año 2020, la Dirección de TUSGSAL, firme en su compromiso del cumplimiento de la normativa en materia de Compliance Penal, que considera área clave y en alza, y con una visión amplia e integral de las funciones que le corresponden, ha llevado a cabo diversas acciones, entre las que se pueden destacar:

- Formación en materia de Compliance Penal a todo el personal directivo y responsables.
- Acciones informativas a todas las personas trabajadoras a través de los canales de comunicación internos, publicando el Código Ético y el Código de Conducta.

Durante el próximo año, TUSGSAL seguirá trabajando en el cumplimiento normativo, llevando a cabo nuevas acciones previstas e identificando posibles áreas de mejora, haciendo cumplir los requisitos que marca la Ley.

CÓDIGO DE ÉTICA CORPORATIVA

El Código de Ética de TUSGSAL es un documento vinculante tanto para sus miembros como para terceros asociados. Desarrolla el conjunto de principios que la empresa públicamente se compromete a respetar en el ejercicio de su actividad social, como forma de difusión de la cultura de cumplimiento que pretende ser integrada a todos los niveles de la estructura corporativa.

Su importancia es clave como herramienta de mejora y consolidación de la reputación de la empresa en el mercado, sirviendo como patrón axiológico a partir del cual son posteriormente desarrolladas las políticas de empresa.

https://www.TUSGSAL.cat/files/compliance/Codigo_de_etica_Corporativa_-_04-2021.pdf

CÓDIGO DE CONDUCTA DE TUSGSAL

El Código de Conducta desarrolla los principios y valores del Código Ético de la empresa. A través del mismo se implementan las normas de conducta que se aplicarán a todas las personas trabajadoras, incluidos los miembros del Consejo de Administración y directivos. También se aplica a todas las demás personas físicas/jurídicas que se relacionan con TUSGSAL.

A través del Código de Conducta, TUSGSAL difunde su compromiso de afianzar con determinación el buen gobierno de la empresa y asegurar un comportamiento ético adecuado, dentro de un entorno de responsabilidad social corporativa, siempre intentando detectar y prevenir en origen cualquier conflicto de interés.

Para ello, todo el personal de la empresa y los distintos grupos de interés deben comprender y respetar las normas incluidas en este Código.

El Código de Conducta de TUSGSAL acata la legislación vigente y también los Códigos de Conducta de otras instituciones que sean de obligado cumplimiento para la empresa.

TUSGSAL cuenta con la figura del *Compliance Officer* como órgano de supervisión unipersonal para vigilar y velar por el buen hacer de todo el personal de la empresa.

https://www.TUSGSAL.cat/files/compliance/Codigo_de_Conducta_-_04-2021.pdf

CANAL DE DENUNCIAS

TUSGSAL ha implantado un Canal de Denuncias accesible a todos nuestros grupos de interés con el fin de informar sobre probables conductas infractoras que puedan llegar a producirse en nuestra empresa. Este canal permite realizar denuncias preservando la identidad de la persona denunciante.

Durante el año 2020 se ha recibido una única denuncia, a la que se ha dado respuesta sin ninguna otra trascendencia.

<https://TUSGSAL.canaldenuncias.com/>

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

TUSGSAL, como empresa de economía social, contribuye a generar riqueza en el entorno donde desarrolla su actividad mejorando las condiciones laborales de la plantilla y contribuyendo a crear una sociedad más justa e igualitaria para todas las personas.

TUSGSAL EN CIFRAS

	2020	2019	2018
Concesiones	3	2	2
Personas en plantilla	932	949	889
Viajeros anuales	24.816.953	42.300.000	39.200.000
Líneas en servicio	45	45	45
Km. de servicio anuales	13.297.840	14.800.000	13.880.000
Flota de vehículos	328	303	277
Certificaciones	10	10	9
Huella de CO ²	17.895 TC02 EQ	22.606 TC02 EQ	22.638 TC02 EQ
Cifra de negocio	70.210.877,32 €	74.210.877,32 €	69.153.812,00 €
Pago a trabajadores	37.593.536,76 €	38.672.530,00 €	36.000.282,00 €
Amortizaciones	4.981.421,88 €	4.878.502,06 €	3.540.054,00 €
Dividendos entregados a los accionistas	852.502,06 €	385.670,00 €	404.535,00 €
Pago a proveedores	22.224.641,23	27.862.398,35€	20.436.946
Impuesto sobre sociedades pagado	1.274.980,00 €	1.256.925,80 €	1.701.931,00 €
Cotizaciones SS	10.476.162,67 €	11.208.688,69 €	10.659.978,00 €
* Colaboraciones en acciones sociales	27	81	Más de 100
Horas de servicio	1.107.989	1.229.000	1.133.000
Vehículos en servicio	303	303	283
Edad media	9,22	18	20
Flota adaptada	100%	100%	100%
Habitantes atendidos	2.372.568	2.624.000	2.624.000

* Debido a la COVID-19 ha disminuido el número de colaboraciones con AAVV (no se han celebrado fiestas de barrio, etc.). Sin embargo, la cantidad económica aportada ha sido mayor debido a otras colaboraciones como, por ejemplo, para la investigación contra la COVID19 promovida por Amigos de Can Ruti.

3.10 Cambios significativos

Se destacan los siguientes cambios significativos que incorporan mejoras en el ámbito de gestión de TUSGSAL:

- Implantación de un nuevo sistema de gestión de Compliance de competencia.
- Realización de una auditoría del GMAO, que aporta oportunidades de mejora para la gestión del proceso de mantenimiento de vehículos.
- Cierre del Plan Estratégico 2016-2020.
- Obtención del Certificado de protocolos de actuación frente a la COVID-19.
- Gracias a la contratación del suministro eléctrico con la comercializadora Bassols Energía, toda la energía que consume TUSGSAL proviene de fuentes renovables.
- Integración de los proyectos de igualdad en los procesos de gestión de Responsabilidad Social Corporativa [RSC].
- La APP TUSGSAL se ha convertido en el canal de comunicación por excelencia de la empresa incorporando nuevas mejoras durante el 2020.

RENOVACIÓN DE LA FLOTA

Durante el año 2020 se han incorporado nuevos vehículos a la flota, todos ellos más seguros, eficientes, confortables y menos contaminantes, que aportarán mayor calidad de servicio a la ciudadanía y que, sin duda, contribuirán a que las jornadas del personal conductor transcurran en un ambiente más amigable y menos estresante.

Más seguros

Se han sometido a multitud de pruebas de seguridad activa y pasiva para obtener una homologación más estricta. Todos estos vehículos cuentan con carrocería con protección a ocupantes y sistema de frenado electrónico, además de las medidas de homologación requeridas ante el riesgo propio de los vehículos electrificados.

Más eficientes

Han sido diseñados especialmente para reducir las pérdidas energéticas mediante la transformación de la energía cinética generada durante las frenadas en energía eléctrica que, posteriormente, se emplea para reiniciar la marcha del vehículo. Además, tanto los sistemas de alimentación de combustible como los consumidores eléctricos de los sistemas instalados en estos vehículos son componentes de última generación, más eficientes y con menos consumo energético.

Más confortables

La carrocería y el vano motor están mejor insonorizados con el fin de reducir el nivel de ruido interior y exterior en todos los rangos de marcha. Además, disponen del sistema Start-Stop, que detiene el motor térmico durante las paradas, mientras que el resto de los componentes se acciona a través de motores eléctricos silenciosos y libres de vibraciones. Por último, tanto el/la conductor/a como las personas pasajeras disponen de puertos USB y climatización independiente.

Menos contaminantes

Cuentan con la etiqueta medioambiental “ECO” y tecnología híbrida de última generación dirigida a alcanzar los objetivos establecidos para el transporte público en cuanto a emisiones acústicas y de gases de efecto invernadero. A modo ilustrativo sobre la mejora de las emisiones en los vehículos híbridos, las últimas incorporaciones a la flota de TUSGSAL emiten, de media, un 24% menos de CO2 a la atmósfera que los vehículos impulsados por un motor térmico convencional.

Nuevas marcas y nuevos modelos

Se incorporan a la flota vehículos de los fabricantes Volvo y Solaris. Estos vehículos pertenecen a la nueva generación de buses, por lo que requieren acciones formativas transversales a todos los niveles.

Volvo Hybrid 7900	
Potencia diésel 4 cilindros / 240 CV	
Potencia eléctrico 12 m >> 163 CV 18 m >> 204 CV	Baterías de Litio Stop&Go Híbrida en paralelo
Potencia total 12 m >> 403 CV 18 m >> 444 CV	

El Volvo Hybrid 7900 incorpora tecnología híbrida en paralelo. Tanto el modelo articulado como el estándar disponen de un motor térmico diésel Volvo, de 4 cilindros en línea y de 240 CV, conectando a una caja de cambios automática, donde actúa un motor eléctrico de 163 CV, en el caso de la carrocería de 12 metros, y de 204 CV en el modelo articulado de 18 metros. Así, la potencia total (motor térmico + motor eléctrico) es de 403 CV en la carrocería de 12 metros y de 444 CV en el articulado de 18 metros.

El almacenamiento de energía se realiza a través de baterías de ion de litio que permiten cumplir con el proceso Stop&Go.

Se incorporan 7 unidades articuladas de 18 metros y 8 unidades de 12 metros.

Man Lion's City	
Potencia diésel 6 cilindros / 330 CV	UltraCaps Stop&Go Híbrida en paralelo
Potencia eléctrico 13,3 CV	
Potencia total 343,3 CV	

El nuevo Man Lion's City incorpora tecnología híbrida de 48 V en paralelo. Este modelo abandona la tecnología híbrida en serie de 700 V de su antecesor para utilizar la nueva plataforma de motorización convencional diésel. Asimismo, incluye un sistema de hibridación de 48 V mild Hybrid, que apoya al motor durante las arrancadas.

Solaris Urbino 12 Hybrid	
Potencia diésel 300 CV	UltraCaps Stop&Go Híbrida en serie
Potencia eléctrico 278 CV	
Potencia total 278 CV	

El nuevo Solaris Urbino 12 Hybrid incorpora tecnología híbrida en serie. Este vehículo utiliza un motor diésel Cummins que genera 300 CV y alimenta motores eléctricos de tracción con una capacidad de potencia de 278 CV. Dado que se trata de una tecnología de hibridación en serie, las potencias eléctricas no se suman a las de motor diésel. Por tanto, la potencia máxima es de 278 CV. La energía eléctrica de este vehículo se almacena en UltraCaps [condensadores de gran capacidad] que permiten cumplir con el proceso Stop&Go.



¿Qué es el Start-Stop?

El Start-Stop es el sistema que, siempre y cuando se cumplan una serie de requisitos (temperatura del motor, cantidad de energía almacenada o demanda de potencia), detiene el motor durante las paradas y vuelve a arrancarlo para iniciar la marcha.

¿Qué es el Stop&Go?

Cuando se dan los requisitos necesarios (temperatura del motor, cantidad de energía almacenada o demanda de potencia), el motor térmico se detiene antes de llegar a la parada e inicia la marcha en modo eléctrico.

3.11 Certificaciones, premios y distinciones

CERTIFICACIONES

Como cada año, TUSGSAL se somete a la auditoría de la certificadora AENOR para proceder al seguimiento o la renovación de sus certificados. Durante la vigencia de los mismos, AENOR lleva a cabo auditorías de seguimiento y, al cumplirse el tercer año, realiza una inspección más exhaustiva para verificar si el sistema merece la renovación del certificado.

Se han renovado todos los certificados que caducaban en 2020 y pasado con éxito la auditoría de adaptación a las nuevas versiones de normas. Concretamente, la antigua certificación del sistema de prevención de riesgos laborales se solía realizar según la norma OHSAS 18001, mientras que ahora lo hace en función de una nueva ISO 45001, que sigue la estructura de alto nivel (HLS) del resto de normas ISO para facilitar su integración. Del mismo modo, la certificación según el modelo de Empresa Saludable se ha modificado y adaptado a la misma estructura HLS, al igual que lo ha hecho nuestro sistema. Actualmente, se llama modelo de Organización Saludable.

Para terminar, la última modificación realizada en 2020 tiene que ver con la norma UNE-EN-ISO 50001 de gestión energética, que también ha sido actualizada recientemente. La certificación del sistema de Responsabilidad Social Empresarial ha pasado su primera auditoría de seguimiento.

Además, TUSGSAL ha obtenido un nuevo certificado cuya validez difiere de los anteriores. Se trata del certificado de protocolos de actuación frente a la COVID-19, con una vigencia de un año y seguimientos trimestrales.

En el siguiente cuadro se detallan las certificaciones de las que dispone TUSGSAL y su vigencia.

Norma	Núm. de certificado	Fecha obtención	Vigencia
UNE-EN-ISO 9001	ER-1844/2001	14/12/2001	07/06/2022
UNE-EN 13816 (Servicio Nitbús)	TPP-2011/0021	08/11/2011	08/11/2023
UNE-EN 13816 Ampliación certificado al conjunto de líneas del servicio diurno	TTP-2009/0005	21/04/2009	24/07/2023
UNE-EN ISO 13816 línea N10	TPP-2017/17	24/07/2017	24/07/2023
OHSAS 18001	SST-0123/2010	17/12/2023	12/03/2021
UNE-ISO 39001	SV-2014/0008	17/11/2021	17/12/2023
Modelo de Empresa Saludable	ES-2015/0008	07/06/2022	17/11/2021
UNE-EN-ISO 14001	GA-2010/0332	06/02/2023	07/06/2022
Distintivo garantía calidad ambiental	-----	26/02/2021	06/02/2023
Certificado del sistema de gestión energética UNE-EN ISO 50001	GE2018/0005	Indefinidamente	26/02/2021
Adhesión al programa de acuerdos voluntarios de la Generalitat para la reducción de gases con efecto invernadero	-----	17/12/2022	Indefinidamente
IQNet SR10:2015	SR-0165-ES	03/07/2021	17/12/2022
Protocolo frente a la COVID-19	COV-2020/0045	12/03/2021	03/07/2021

PREMIOS Y DISTINCIONES

Las empresas de transporte público de Cataluña, entre las que se encuentra el Bus Metropolitano, recibieron el Premio de Honor de los Premios MobiliCat 2020, en su tercera edición. En calidad de uno de los principales operadores en Cataluña, TUSGSAL fue una de las empresas que recibió este premio.

Este año 2020 el jurado de los Premios MobiliCat, otorgados por La Asociación de municipios por la Movilidad y el Transporte Urbano (AMTU), decidió que el PREMIO DE HONOR fuese compartido por todo el sector del transporte público. Quisieron premiar en conjunto a todos los operadores de transporte público de Cataluña, empresas públicas y privadas, y a todas las empresas que les prestan servicios (limpieza, vigilancia y seguridad, mantenimiento, etc.) que, desde el inicio de la pandemia, han garantizado la movilidad universal, especialmente en las etapas más duras de los confinamientos.

<https://www.amtu.cat/notes/2138-el-sector-del-transport-public-rep-el-premi-d-honor-dels-premis-mobilicat-2020>

<https://www.youtube.com/watch?v=q8EFTz3XcQM> [26':19']

https://www.amb.cat/es/web/mobilitat/actualitat/noticies/detall/-/noticia/premis-mobilicat-2020/10215747/11704?_NoticiaSearchListPortlet_WAR_AMBSearchPortletportlet_eternal=true

3.12 Principio o enfoque de precaución

TUSGSAL dispone del certificado UNE-EN-ISO 14001 de Gestión ambiental y UNE-EN ISO 50001 (gestión energética), que avala su sensibilidad por el medio ambiente y por el retorno de los recursos, y que implica una evaluación anual de aspectos ambientales.

Esta sensibilidad hacia la sociedad hace que se hayan definido procesos que minimizan el impacto ambiental de la actividad. De esta manera, se puede garantizar el cumplimiento de las exigencias ambientales de los grupos de interés de la empresa.

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

3.13 Iniciativas externas

PLATAFORMA DEL TRANSPORTE PÚBLICO (PTP)

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

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

El Programa de Acuerdos voluntarios para la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) es una herramienta impulsada por la Oficina Catalana del Cambio Climático de la Generalitat de Catalunya (OCCC) para empresas, entidades u organizaciones que buscan un compromiso para reducir sus emisiones de GEI, más allá de lo que obliga la normativa. Mediante este programa de acuerdos voluntarios, TUSGSAL se compromete a hacer un seguimiento de sus emisiones GEI y establecer anualmente medidas para reducirlas.

FUNDACIÓN TECNOCAMPUS MATARÓ-MARESME

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

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

MENUDA BADALONA BDN LAB

BDN Lab es un centro de fabricación digital que promueve el aprendizaje y el uso de dispositivos y tecnologías avanzadas como impresoras y escáneres 3D, máquinas de corte y grabado láser, fresadoras CNC, etc. TUSGSAL colabora con el proyecto educativo que BDN Lab ha puesto en marcha, que lleva por nombre "Menuda Badalona!", ayudando a que los centros educativos de la ciudad que participan en la prueba piloto del proyecto puedan dotarse de tecnología de fabricación digital, actualizar conocimientos de sus docentes y mejorar y acelerar la enseñanza-aprendizaje en las áreas STEAM.

BANCO DE SANGRE Y TEJIDOS

El Banco de Sangre y Tejidos (BST), dependiente del Departamento de Salud de la Generalitat de Catalunya, tiene como misión garantizar el abastecimiento y el buen uso de sangre y tejidos en Cataluña, siendo el centro de referencia en inmunología diagnóstica y de desarrollo de terapias avanzadas. TUSGSAL ayuda a sufragar los desplazamientos de las personas donantes hasta el Banco de Sangre y Tejidos del Hospital Hermanos Trias i Pujol.

FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE ENFERMEDADES RARAS (FEDER)

TUSGSAL colabora mediante aportaciones económicas con la Federación Española de Enfermedades Raras (FEDER). Esta Fundación nació en 1999 con el objetivo de ser el altavoz de las más de tres millones de personas que conviven con alguna de estas patologías en el territorio español.

FUNDACIÓN PERE TARRÉS

La Fundación Pere Tarrés promueve la educación en el tiempo libre, el voluntariado, la mejora de la intervención social y el fortalecimiento del tejido asociativo. En los últimos dos años, la Fundación ha constatado la preocupación de los diferentes centros socioeducativos adheridos a la XACS (Red de Centros Socioeducativos) ante los problemas de salud bucodental que presentan los niños y niñas que atiende. Se trata de unas dolencias que no sólo afectan a su salud actual, sino que también pueden tener incidencias en el ámbito emocional y, en un futuro, en el laboral. A través de la Comisión Social, TUSGSAL ha colaborado con la institución sufragando gastos de material escolar en el último curso marcado por la crisis sanitaria.

BANCO DE ALIMENTOS

La Comisión Social de TUSGSAL puso en marcha en el mes de abril la campaña La Solidaridad se Contagia con el objetivo de ayudar a familias necesitadas del entorno más cercano. La recaudación económica fue un éxito gracias a la aportación del personal de la compañía. Los fondos obtenidos se invirtieron en diversas acciones solidarias durante los meses en los que millones de personas sufrieron las consecuencias del brote epidémico de la pandemia COVID-19. Esta campaña también permitió entregar 22.000 kilos de comida a diferentes bancos de alimentos de Badalona y Santa Coloma de Gramenet.

CRUZ ROJA

TUSGSAL ha colaborado en el proyecto de infancia hospitalizada promovido por Cruz Roja con la intervención del hospital Germans Trias i Pujol.

ESTUDIO DE PREVALENCIA

Se ha consolidado una colaboración de TUSGSAL con el servicio de enfermedades infecciosas del hospital Germans Trias i Pujol de cara a la ejecución y posterior explotación del estudio de prevalencia de anticuerpos mediante test rápidos. La explotación de resultados también ha contado con la colaboración del Cerpie de la UPC, con el cual la empresa ya tenía firmado un convenio de colaboración abierto.

INSTITUT DE RECERCA GERMANS TRIAS I PUJOL

TUSGSAL ha colaborado en la compra de una campana de seguridad para adaptar las salas de tratamiento de muestras del Institut de Recerca Germans Trias i Pujol (IGTP).

3.14 Afiliación a asociaciones

TUSGSAL participa como miembro de diferentes asociaciones como:

FUNDACIÓN FACTOR HUMÀ

Es una fundación que tiene por objetivo mejorar la gestión de las personas en las organizaciones. TUSGSAL está adherida al Manifiesto Factor Humà como expresión de la voluntad de mantener siempre una actuación ética y responsable, poniendo también de manifiesto su papel como agente de progreso y bienestar de la sociedad.

MIESES

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

PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

El Pacto Mundial de Naciones Unidas (UN Global Compact) es un instrumento de Naciones Unidas (ONU). Con más de 13.000 entidades firmantes en más de 170



países, es la principal iniciativa voluntaria de Responsabilidad Social Empresarial en el mundo. TUSGSAL participa como socio firmante.

CIDEU

TUSGSAL está afiliada a CIDEU (Centro Iberoamericano de Desarrollo Estratégico Urbano), red de ciudades iberoamericanas que comparte y promueve la cultura del pensamiento estratégico urbano.

ATUC

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

TUSGSAL es miembro de la Comisión Ejecutiva de dicha asociación y Carles Fábregas, Director general, es el representante de la empresa en la comisión.





4.1 Plan Estratégico de TUSGSAL 2016-2020

El Plan Estratégico de TUSGSAL que ha abarcado desde 2016 a 2020, se centró en la expansión y el crecimiento, fiel a la ideología y el compromiso social de la empresa. Durante este tiempo, y producto de variables ajenas a la empresa en algunos casos, situaciones internas y otras decisiones necesarias, se fue modelando la ejecución. La Dirección General ha dado seguimiento de manera continuada en el tiempo, informando y permitiendo el seguimiento del Consejo de Administración. Este Plan Estratégico es clave en la historia de TUSGSAL y representa un salto a nivel de gobierno y gestión. En estos 5 años de ejecución se han conseguido avances considerables y superar situaciones que no han sido fáciles en la vida de la organización. La creación de DIREXIS marca un hito en el desarrollo del grupo, y marca el comienzo de un proceso de reordenación que permitirá consolidar la expansión.

Algunos de los hitos alcanzados:

- Desarrollo de la nueva marca e imagen.
- Nuevo organigrama.
- Alianzas comerciales y de investigación.
- Incursión en nuevos negocios.
- Reorganización societaria.

4.2 Principales impactos, riesgos y oportunidades

TUSGSAL es consciente del impacto que tiene su actividad en el medio, de la necesidad de mejorar permanentemente las condiciones de trabajo del personal, así como de proteger y promover los ambientes saludables, ya sean o no de trabajo, y de cumplir las expectativas de los clientes para mejorar la calidad del servicio. Por eso mantiene un sistema de gestión eficaz que integra en las actividades de negocio los requisitos legales y de las partes interesadas en materia de calidad, seguridad y salud laboral, empresa saludable, medio ambiente, gestión energética, seguridad viaria y responsabilidad social.

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

Política del Sistema de Gestión

Todos los aspectos que integran el sistema de gestión de TUSGSAL y sus partes interesadas constituyen la Política de TUSGSAL, que se puede consultar en la web corporativa.

https://www.TUSGSAL.cat/files/CALIDAD/20200429_Politica_firmada.pdf

5.


Participación de los grupos de interés

TUSGSAL dispone de un sistema de relación y comunicación con sus partes interesadas. Este sistema se fundamenta en tener en cuenta sus necesidades y expectativas, que se pueden definir en 6 grandes grupos: Administraciones, Personas usuarias, Plantilla/Accionistas, Sociedad, Proveedores y Empresas del grupo.

TUSGSAL se compromete a realizar un estudio de materialidad bienal del que se deriven objetivos y acciones para dar respuesta a los asuntos esenciales que consideran sus partes interesadas. Los resultados de los objetivos se informarán anualmente a través de la Memoria de RSE. El próximo estudio de materialidad se realizará a finales de 2021 y principios de 2022


5.1 Enfoque para la participación de los grupos de interés

TUSGSAL dispone de un procedimiento de comunicación y relación con sus partes interesadas que asegura una relación transparente y basada en la confianza mediante los canales y medios de comunicación adecuados según el nivel de relación establecido.



Comunicación

Cualquier manera unidireccional de compartir información con los grupos de interés.




Consulta

Proceso unidireccional de recoger opiniones e información de los grupos de interés para tenerlos en cuenta a la hora de tomar decisiones.



Diálogo

Proceso de intercambio de opiniones y puntos de vista para la satisfacción de los intereses en juego, fomentando la confianza y el entendimiento mutuo.



Colaboración

Diferentes combinaciones de partes interesadas que colaboran en un proyecto común compartiendo recursos y competencias.

Grupos de interés	Canales de comunicación
Plantilla/Accionistas	Portal de TUSGSAL, portal de formación, Correbus, sesiones informativas, tablón de anuncios, pantallas informativas, WhatsApp, blog interno, SAE, comisión de igualdad, comité de dirección, comité de empresa, delegados de prevención, comisión social, comisión técnica del sistema integrado de gestión, comisión de seguimiento y participación, junta general de accionistas.
Personas usuarias	Departamento de atención al cliente, información embarcada, social media, índice de satisfacción del cliente, campañas de información con informadores/as en la calle, información sobre desvíos y modificaciones de recorrido.
Administraciones	Modificaciones e incidencias del servicio, reuniones mensuales, información sobre huella de carbono, declaración anual de residuos industriales, comunicación seguridad social.
Proveedores	Evaluación de empresas proveedoras, encuesta de satisfacción, información financiera, reuniones de coordinación empresarial, proyectos en común, comunicación corporativa, formación.
Sociedad	Consell de mobilitat, Mobilona, ATUC, INSHT, MIESES, Universitats UPC, UB, Valencia, El teu bus, Jornadas con Mossos d'Esquadra i Guàrdia Urbana, Fundació AMIBA, Pacto Mundial Naciones Unidas, Fundació Factor Humà.
Empresas del grupo	Consulta para la detección de necesidades y expectativas mediante encuesta, auditorías internas por parte del personal cualificado de TUSGSAL, reuniones, jornadas, mail, gestión administrativa.

5.2 Acuerdos de negociación colectiva

TUSGSAL dispone de un nuevo convenio colectivo para el periodo 2020-2025, que incluye a la totalidad de la plantilla de la empresa. Este convenio proporcionará estabilidad para los próximos años, con mejoras sociales muy importantes para el conjunto del personal.

https://bop.diba.cat/temp/01_062020000014.pdf



Materialidad

La metodología que se ha utilizado para realizar el análisis de materialidad se puede consultar en la Memoria de Responsabilidad Social 2018-2019.

https://www.TUSGSAL.cat/files/empresa/BOC_memoria_RSE_OCT2019.pdf

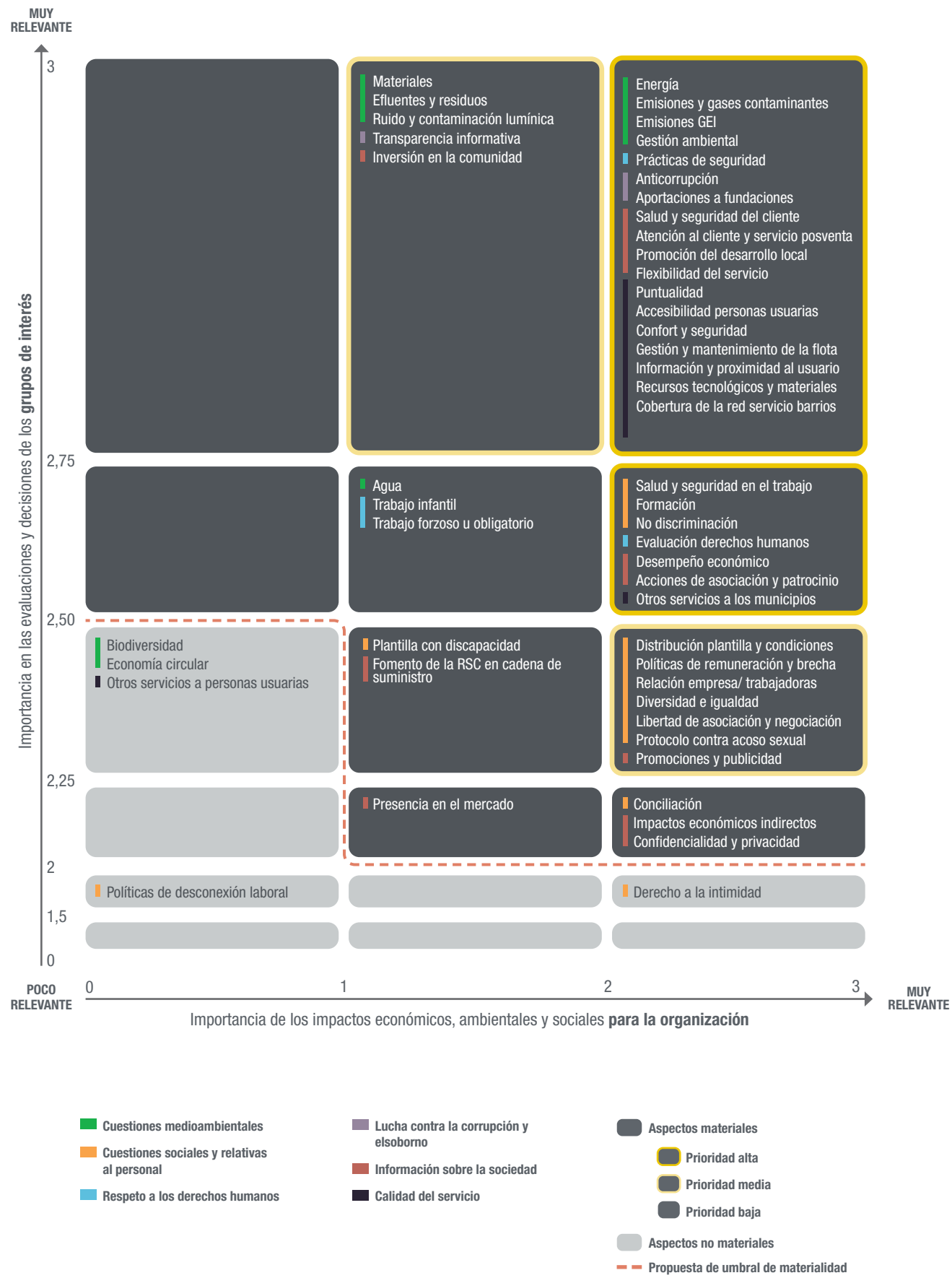
En dicha Memoria se presentan los Objetivos de Responsabilidad Social 2020-2021 y los datos referentes a cuestiones medioambientales, de personal, de salud y seguridad en el trabajo y del servicio.

6.1 Resultados del análisis de materialidad

A través de este análisis TUSGSAL identifica qué asuntos son más relevantes para el conjunto de sus grupos de interés, y plantea objetivos e indicadores de seguimiento con el compromiso de revisión y nuevo análisis en las Memorias anuales de RSE.

Se muestra la matriz de materialidad con los resultados obtenidos.





6.2 Objetivos vinculados al análisis de materialidad

A continuación se detallan los objetivos relacionados directamente con la Responsabilidad Social y los ODS derivados del estudio de materialidad que se han planteado a dos años vista. Su seguimiento se realiza de forma trimestral en informes conjuntos del Sistema Integrado de Gestión (SIG), además de anualmente en la revisión efectuada por la Dirección.

OBJETIVO 1. Facilitar entornos amigables y seguros para poder aumentar el número de personas con discapacidad en plantilla [\(página 71\)](#).

OBJETIVO 2. Sensibilizar al 100% de la plantilla en derechos humanos en 2021.

Al hablar de los derechos humanos no siempre se es conocedor de todo lo que abarca esta definición. TUSGSAL sensibiliza a todo el personal de la empresa a través de campañas informativas y formación en derechos humanos teniendo como base los ODS, los 10 principios del Pacto mundial de Naciones Unidas y la Declaración universal de Derechos Humanos [\(página 72\)](#).

OBJETIVO 3. Implicarse en los proyectos de mejora, desarrollo y crecimiento del entorno asignando un porcentaje del beneficio a entidades o proyectos sociales [\(página 73\)](#).

OBJETIVO 4. Fomento del desarrollo local en la cadena de suministro [\(página 74\)](#).

OBJETIVO 5. Cuantificar el número de personas que se benefician de otros servicios y número de servicios [\(página 79\)](#).

Los objetivos se desarrollan a lo largo del informe en las páginas especificadas. Además, se detalla la vinculación a los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y a los ODS con cada uno de ellos.

7.1 Cuestiones medioambientales

PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL



Para el establecimiento de los objetivos y metas se consideran los aspectos significativos o que potencialmente puedan serlo (p. ej. consumos energéticos), los requisitos legales aplicables, el contexto y partes interesadas, y los recursos disponibles. Para establecer los objetivos de 2020-2021, se han tenido en cuenta la evaluación de aspectos de este mismo año y la evaluación de años anteriores, por lo que se han definido objetivos relacionados con la generación de residuos fluorescentes, las emisiones de CO2, el consumo de fluorescentes y el consumo energético (gasoil y energía eléctrica). Asimismo, las necesidades de las partes interesadas han hecho proponer alcanzar los objetivos de reducción de consumo de agua embotellada en envases de plástico, la certificación EMAS o la adaptación de la norma ISO 50001 a requisitos de 2018. Otro hecho relacionado con la sostenibilidad ambiental ha sido la renovación del Distintivo de Garantía de Calidad Ambiental que otorga la Generalitat de Catalunya para la Flota de Vehículos de Transporte de Viajeros.

Algunos de estos objetivos derivan de 2019 y otros se han considerado a partir de la evaluación de aspectos de 2020.

OBJETIVOS 2020-21

Objetivo	Indicador	Ppios. Pacto Mundial	ODS	ASUNTOS PRIORIDAD ALTA (MATERIALIDAD)
Reducción del consumo de combustible	Gasoil: (-2%) n/n-1	8	7 12	Emisiones y gases contaminantes Emisiones GEH
Reducción de las emisiones de CO2	CO2(-5%) n/n-1	8	13	Emisiones y gases contaminantes Emisiones GEH
Disminución del consumo de lámparas fluorescentes	(-15%) n/n-1	8	7 12	Energía
Disminución del residuo de lámparas fluorescentes	(-15%) n/n-1	8	7 12	Energía
Disminución del consumo de agua en botellas de plástico	(-10%) n/n-1	7	6 12	Gestión ambiental
Conseguir la Certificación EMAS 2020	Conseguir la Certificación EMAS 2020	7,8,9	7 11 13	Gestión ambiental
Adaptación a requisitos ISO 50001:2018	Conseguir la migración a ISO 50001:2018	7,8,9	7 11 13	Gestión ambiental

Los objetivos están alineados con los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, al cual TUSGSAL está adherida desde el año 2015, y con los Objetivos de Desarrollo sostenible [ODS].

Una vez establecidos, se elabora el programa de gestión ambiental donde por cada objetivo se definen las metas asociadas, las acciones concretas necesarias para la consecución, los responsables, los recursos necesarios y los plazos previstos. Finalmente, se indica el grado de consecución de cada uno de ellos  

Periódicamente, TUSGSAL hace un seguimiento de los indicadores que permite determinar el comportamiento ambiental de la organización, a la vez que se asegura del cumplimiento de los objetivos establecidos.

A continuación se indica el grado de cumplimiento de cada uno de los objetivos y metas establecidos para el año 2020.

REDUCCIÓN 2% CONSUMO ENERGÉTICO TRANSPORTE

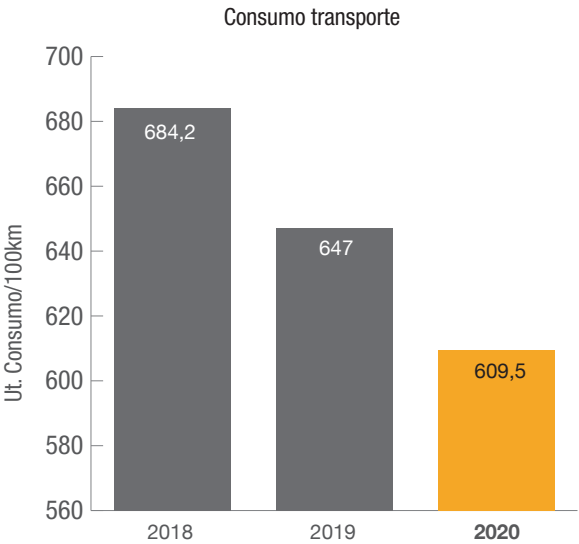
Tal y como se detalla en el Anexo IV del Reglamento EMAS, el indicador *ut/100km* se compone de 3 cifras:

- Cifra A: unidades de consumo¹
- Cifra B: distancia en km
- Cifra R: Cociente entre A y B x 100

Cumplimiento del objetivo:

Este objetivo surge tanto de la evaluación de aspectos de años anteriores como del plan estratégico de la organización. El consumo energético es uno de los factores clave de la actividad del transporte de viajeros por carretera. El objetivo se ha alcanzado consiguiendo una reducción del 5,81%.

Año	Ut Consumo (A)	Km (B)	Ut/100km (R)	% (n/n-1)
2018	10 6.950.745	15.631.482	684,2	
2019	108.994.262	16.845.072	647,0	-5,43%
2020	91.596.091	15.029.261	609,5	-5,81%



¹ Para determinar las unidades, por razones de confidencialidad de la información, se ha aplicado un índice de conversión al factor kWh/litro [10,18] del “Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE): PCI Combustibles y Carburantes”.

REDUCCIÓN 5% EMISIONES DE CO₂ DERIVADAS DEL CONSUMO DE GASOIL

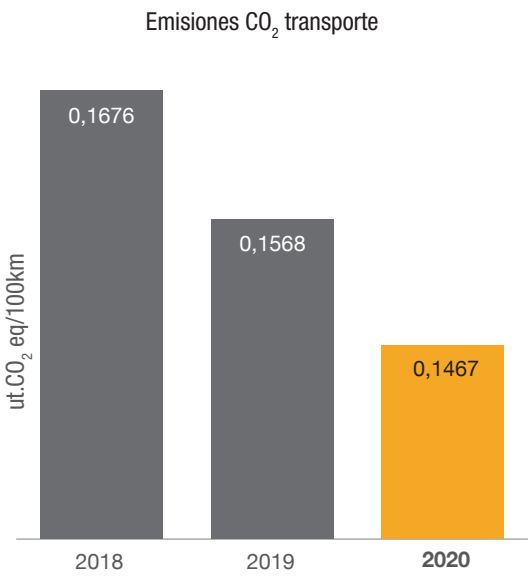
Indicador: Ut CO₂ eq/100km

- Cifra A: unidades CO₂ equivalente²
- Cifra B: distancia en km
- Cifra R: Cociente entre las cifras A y B

Cumplimiento del objetivo:

Como en el caso anterior, las emisiones son el otro aspecto ambiental clave de la actividad del transporte de viajeros por carretera, consecuencia directa del consumo energético derivado de fuentes no renovables. El objetivo se ha alcanzado consiguiendo una reducción del 6,79%.

Año	Ut. CO2 eq (A)	Km (B)	UtCO2 eq/100 (R)	% (n/n-1)
2018	26.191	15.631.482	0,1676	
2019	26.418	16.845.075	0,1568	-6,40%
2020	21.969	15.029.261	0,1462	-6,79%



² Para determinar las unidades, por razones de confidencialidad de la información, se ha aplicado un índice de conversión a los factores de emisión que publica anualmente la “Guía práctica para el cálculo de emisiones de GEH”.

REDUCCIÓN 15% CONSUMO LÁMPARAS FLUORESCENTES

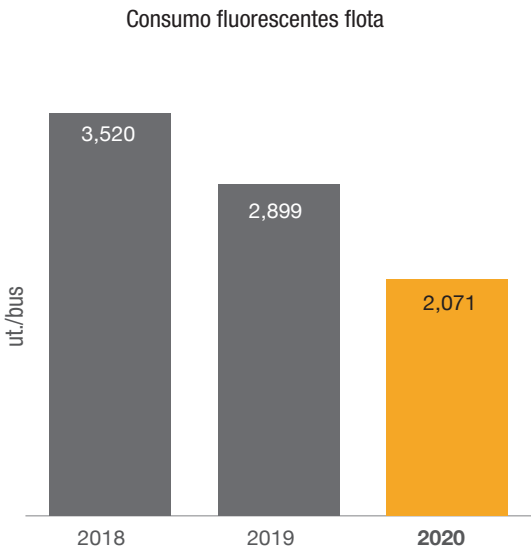
Indicador: unidades/bus

- Cifra A: ut lámparas fluorescentes
- Cifra B: nº de vehículos flota
- Cifra R: cociente entre las cifras A y B

Cumplimiento del objetivo:

Este objetivo nace de la evaluación de aspectos de 2015, aprovechando la inercia de las inversiones iniciadas para la sustitución del alumbrado, tanto en las instalaciones fijas aquel mismo año como en las sucesivas renovaciones de la flota de vehículos. El objetivo se ha alcanzado por encima de las expectativas, consiguiendo una reducción del 28,55%.

Año	Fluorescentes (A)	Nº vehículos (B)	Flúor./bus (R)	% (n/n-1)
2018	975	277	3,52	
2019	975	338	2,90	-17,64%
2020	700	338	2,07	-28,43%



REDUCCIÓN 15% RESIDUO
LÁMPARAS FLUORESCENTES

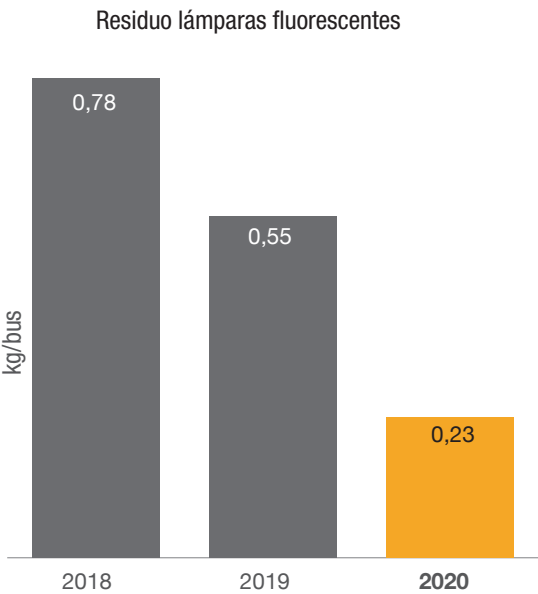
Indicador: kg/bus

- Cifra A: kg residuo
- Cifra B: nº de vehículos flota
- Cifra R: cociente entre las cifras A y B

Cumplimiento del objetivo:

Como en el caso anterior, el objetivo nace de la evaluación de aspectos de 2015, aprovechando la inercia de las inversiones para la sustitución del iluminado, tanto en las instalaciones fijas aquel mismo año como en las sucesivas renovaciones de la flota de vehículos, consiguiendo una reducción del 57,45%.

Año	Kg. Residuo (A)	Nº vehículos (B)	Kg/bus (R)	(n/n-1)
2018	214,74	277	0,78	
2019	185,19	338	0,55	-29,32%
2020	185,19	338	0,23	-57,45%



REDUCCIÓN 10% CONSUMO
AGUA EN BOTELLAS DE PLÁSTICO

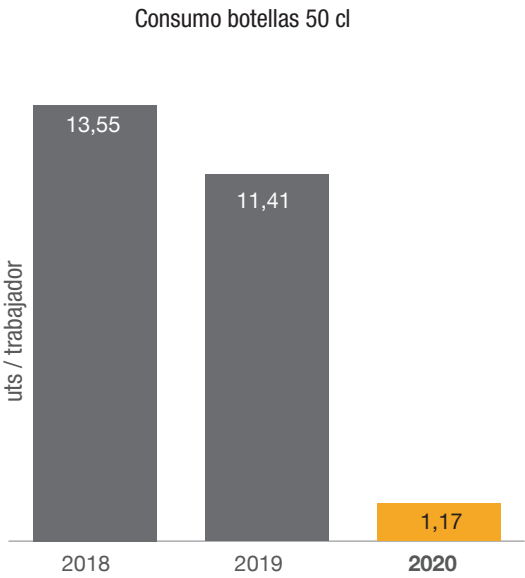
Indicador: ut/trabajador

- Cifra A: Unidades botellas de plástico 50 cl.
- Cifra B: media de trabajadores 2020
- Cifra R: cociente entre las cifras A y B

Cumplimiento del objetivo:

El objetivo nace de la necesidad de aumentar el alcance de la sensibilización ambiental en todo el personal, especialmente al personal indirecto de la organización [administración y oficinas]. Una de las acciones asociadas a la estrategia surge por iniciativa de los propios trabajadores y, a través del comité de empresa, se reparte a todo el personal botellas de cristal de 50cl. reutilizables para ser utilizadas durante la jornada en las fuentes de agua habilitadas por la empresa. Se consigue una reducción del 89,72%.

Año	Botellas 50cl.	Media Trabajadores	ut/trabajador	(n/n-1)
2018	11.832	878	13,55	
2019	10.632	941	11,41	-15,78%
2020	1.128	938	1,17	-89,72



OBTENCIÓN CERTIFICACIÓN EMAS

Indicador: certificado EMAS

Cumplimiento del objetivo:

Este objetivo nace del análisis del contexto de la organización y de las necesidades de partes interesadas. La empresa es consciente de que las administraciones públicas valoran positivamente todas aquellas organizaciones que, realizando concesiones de servicios públicos, han alcanzado la certificación. En la actualidad, las administraciones empiezan a exigir en sus pliegos de condiciones la obtención de este certificado como forma de compromiso con la transparencia de los datos ambientales. Durante el año 2021 se ha obtenido este certificado.

ADAPTACIÓN ISO 50001 A REQUISITOS 2018

Indicador: certificado ISO 50001: 2018

Cumplimiento del objetivo:

Como en el caso anterior, el análisis del contexto y de las partes interesadas hace que surja la voluntad de migrar la certificación existente a los nuevos requisitos, antes de agotar los plazos establecidos para obtenerla. La empresa aprovecha de esta forma las sinergias y los esfuerzos para la migración de otras certificaciones vigentes dentro del SIG de la empresa, con las normas OHSAS 18001 [seguridad y salud en el trabajo] y SIGES [organizaciones saludables] en las respectivas ISO 40001 y SIGOS. El objetivo se ha alcanzado.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL

Se han definido diferentes indicadores para poder hacer el seguimiento y analizar el comportamiento de la gestión ambiental en los siguientes campos: consumo energético [electricidad, carburante], agua, materiales, residuos y emisiones. A continuación se presentan los datos relativos a los diferentes indicadores utilizados.

Indicadores de entrada:

- Consumo energético instalaciones [MWh/bus].
- Consumo agua [m³/bus].
- Consumo energético transporte flota vehículos. [ut. consumo/100km].
- Consumo energético transporte vehículos auxiliares [kWh/100km].
- Consumo de materias primeras [Q/bus].

Indicadores de salida:

- Residuos peligrosos y no peligrosos [Q/bus].
- Emisiones de CO₂ [Kg CO₂/pasajero].



CONSUMOS

Mensual y/o trimestralmente se recopilan los datos de energía, agua, combustible y consumos de materias primas y productos químicos destinados a la flota de vehículos y las instalaciones.

Los datos sirven para la elaboración de los indicadores de comportamiento ambiental de la empresa. Según se trate, estos indicadores sirven para el seguimiento y evaluación del cumplimiento de objetivos del PGA.

Los datos se presentan en valores absolutos y relativos (en general, valores relativos a la flota de vehículos o a los kilómetros realizados). Estos indicadores se comparan trimestral y anualmente con los mismos períodos del año anterior.

CONSUMO ENERGÉTICO INSTALACIONES

CONSUMO ELÉCTRICO

- Cifra A: MWh
- Cifra B: media autobuses flota
- Cifra R: cociente entre las cifras A y B

El consumo de energía eléctrica de baja tensión (BT) es un indicador global de las instalaciones. Los contadores de LA compañía eléctrica miden los consumos totales de las instalaciones, que abastecen a toda la maquinaria y los servicios generales (alumbrado, climatización y agua caliente sanitaria) de estas.

Considerando que el consumo de energía eléctrica está relacionado directa o indirectamente con el mantenimiento de los vehículos de la flota que realizan el servicio de transporte, el consumo se presenta relativo a las unidades de la flota de autobuses. Cualquier cambio o innovación tecnológica de los equipos e instalaciones que consumen energía eléctrica repercute directamente en este indicador. En todo caso, el consumo de energía eléctrica de BT de la empresa no llega al 1% del consumo energético global de la actividad.

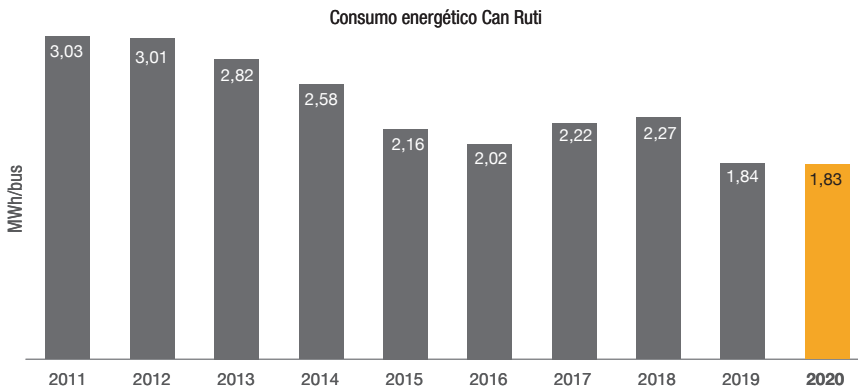
El consumo eléctrico de media tensión (MT) se utiliza exclusivamente para recargar la flota de vehículos eléctricos, actualmente solo disponible en el centro operativo de Can Ruti, y está incluido en el ratio “ut consumo /100 km.”

A continuación se muestra el histórico del consumo de los últimos años, que ha experimentado una tendencia a la baja debido a las acciones realizadas para reducirlo; por ejemplo, instalando sensores crepusculares de encendido y apagado de luces, termostatos automáticos programables para el encendido y apagado de la climatización de las oficinas de administración, y las ya implantadas, consistentes en la sustitución de todo el alumbrado, en mayo de 2015, en el centro de Can Ruti, la puesta en marcha del centro de Guixeres y alumbrado LED, y la instalación de dispositivos automáticos de encendido y apagado de luces en zonas comunes en 2019 (lavabos, vestidores...).

Durante el año 2016 se puso en marcha el centro operativo de Guixeres, y el suministro de la compañía eléctrica de este centro se inició en 2017. El origen de la electricidad suministrada a todos los centros proviene de fuentes 100% renovables desde junio de 2019.

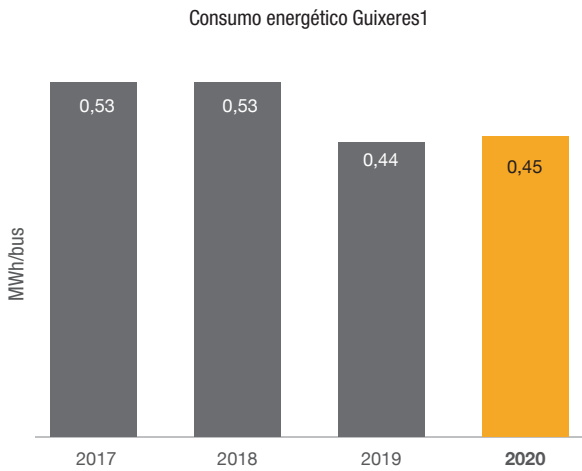
CENTRO CAN RUTI

Año	MWh. (A)	Nº buses (B)	MWh/bus. (R)
2011	836,86	276	3,03
2012	820,10	273	3,01
2013	758,01	269	2,82
2014	725,59	283	2,58
2015	627,16	291	2,16
2016	586,23	290	2,02
2017	616,65	278	2,22
2018	627,64	277	2,27
2019	620,26	338	1,84
2020	619,32	338	1,83



CENTRO GUIXERES 1

Año	MWh. (A)	Nº buses (B)	MWh/bus. (R)
2017	147,07	278	0,53
2018	147,30	277	0,53
2019	148,84	338	0,44
2020	150,73	338	0,45



CONSUMO GASOIL

Dentro del ámbito de las instalaciones, se consume una pequeña cantidad de gasoil destinado al secado de los vehículos (cabina pintura), calefacción en la nave de taller, limpieza de vehículos, grupos electrógenos y distintas pruebas a los vehículos dentro de taller.

CENTRO CAN RUTI

Factor de conversión KWh./l: 10,18 KWh.³

Año	kWh. (A)	Núm. buses (B)	KWh/bus. (R)
2018	86.659	277	312,85
2019	85.381	338	252,61
2020	64.881	338	191,96

CENTRO GUIXERES¹

Año	kWh. (A)	Nº buses (B)	KWh/bus. (R)
2018	71.081	277	256,61
2019	3.772	338	11,16
2020	1.339	338	3,96

³ Conversión kWh/litre - Font: "Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE): PCI Combustibles y Carburantes"

CONSUMO DE AGUA

- Cifra A: m³
- Cifra B: media vehículos flota
- Cifra R: cociente entre las cifras A y B

El consumo de agua proviene en su totalidad de la red pública suministrada por Aguas de Barcelona (AGBAR). Los usos son:

- Tren de lavado para limpieza de vehículos.
- Limpieza de vehículos interna.
- Limpieza de radiadores.
- Uso y consumo sanitario (duchas, lavabos, etc.)
- Limpieza de instalaciones.
- Red contra incendios.
- Otros (fuentes de agua, máquinas expendedoras).

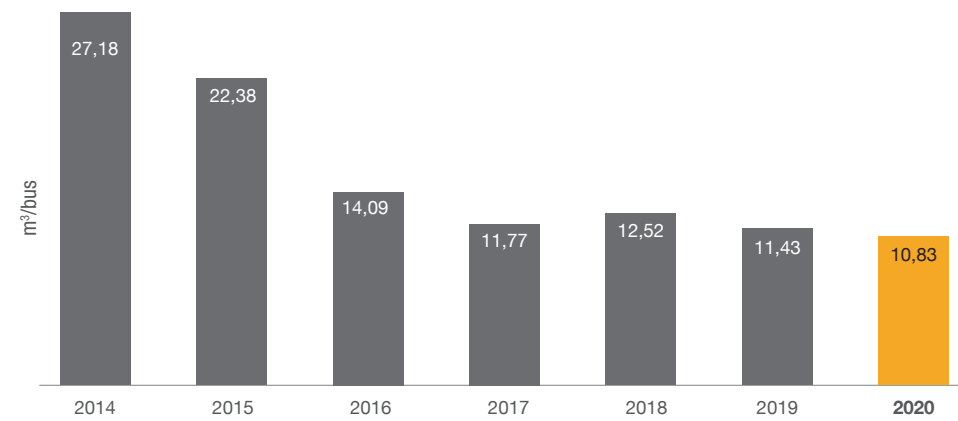
La mayor parte del consumo corresponde a la limpieza de la flota de vehículos y el uso sanitario. La limpieza de la flota representa más de la mitad de éste, pues debe realizarse diariamente al tratarse de uno de los aspectos que han de cumplir ciertos niveles de calidad exigidos por contrato.

A partir del segundo trimestre de 2016 se adquirió el nuevo aparcamiento para la flota ubicado en la zona de las Guixeres, donde el agua tiene los mismos usos anteriormente descritos. Este hecho originó un lógico aumento del consumo global de agua de la organización en valor absoluto respecto a los consumos de 2015 y anteriores, pero en términos generales los valores han sido satisfactorios, exceptuando el año 2017 debido a unas fugas de agua por exceso de presión de la red. A continuación se muestra la evolución de los últimos años:

CENTRO CAN RUTI

Año	m3 (A)	Núm. buses (B)	m3/bus (R)
2014	7.655	283	27,18
2015	6.514	291	22,38
2016	4.102	290	14,09
2017	3.268	278	11,77
2018	3.467	277	12,52
2019	3.858	338	11,43
2020	3.663	338	10,83

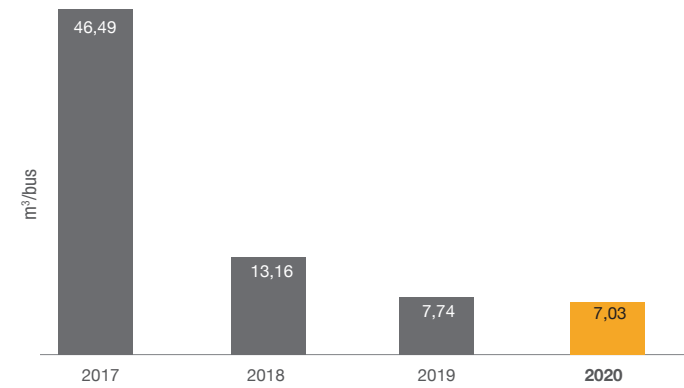
Consumo agua Can Ruti



CENTRO GUIXERES1

Año	m3 (A)	Núm. buses (B)	m3/bus (R)
2017	12.885	278	46,49
2018	3.646	277	13,16
2019	2.615	338	7,74
2020	2.377	338	7,03

Consumo agua Guixeres1



CONSUMO ENERGÉTICO TRANSPORTE

La energía utilizada para la realización del servicio proviene en su mayoría del gasoil, dado que la empresa incorpora la energía eléctrica para la realización del servicio a partir del tercer trimestre de 2019, con la entrada a 12 autobuses 100% eléctricos.

Como se puede observar, la tendencia en el consumo se mantiene a la baja. Los factores principales que explican la reducción del indicador son las acciones llevadas a cabo, primordialmente la formación en conducción eficiente y la automatización en 2018 del control de consumos y kilometraje de los vehículos. Una variable que ha influido sin duda en los datos de 2020 ha sido la situación extraordinaria de pandemia, que ha conllevado una disminución de volumen de pasaje y la mejora de la velocidad comercial en las ciudades.

El control de consumo energético de la flota es primordial, pues supone un 99% del consumo energético global de la organización. Asimismo, por este motivo, la empresa decidió implementar y certificar un sistema de gestión eficiente de la energía basado en los requisitos de la norma UNE-ISO: 50001 en 2018.

En cuanto a la flota de vehículos auxiliares de asistencia, verificación y mantenimiento, equipados con motores térmicos de gasoil, los consumos han sido:

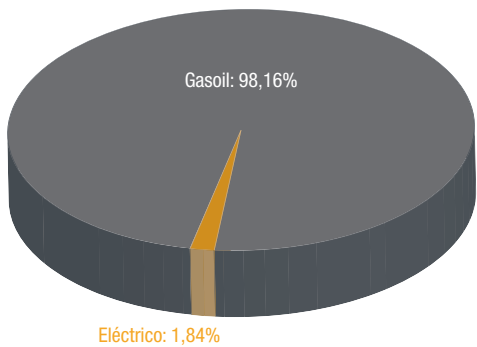
Año	kWh (A)	Km (B)	kWh/100 (R)
2018	124.614	146.932	93,66
2019	139.731	169.271	92,55
2020	115.265	131.694	92,55

CONSUMO ENERGÉTICO GLOBAL DE LA ACTIVIDAD

Porcentualmente, más del 98% del consumo energético de la organización se basa en combustibles fósiles (gasoil), proviniendo el resto de consumo del suministro eléctrico:

Año	kWh Can Ruti	kWh Guixeres1	kWh gasoil
2020	619.315	150.725	73.959.885

Consumo energético 2020 (%)



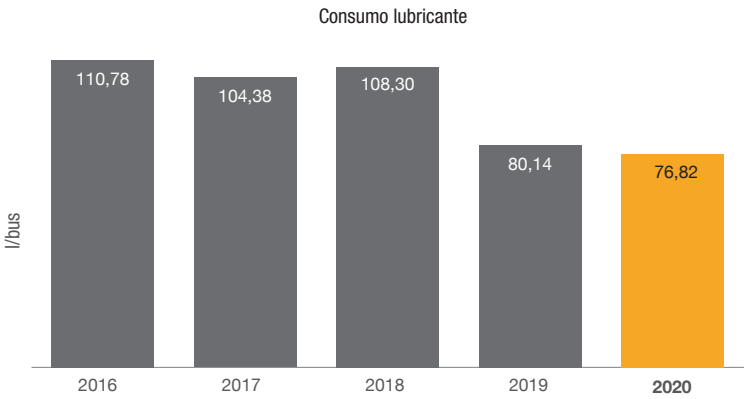
CONSUMO MATERIAS PRIMAS

Para el mantenimiento de la flota de vehículos y de las instalaciones fijas se utilizan principalmente productos químicos (aditivos, productos de limpieza...) y recambios (para los vehículos y administración). A continuación se muestran los principales y más significativos tipos de materias necesarias.

Lubricante (aceite):

Los consumos se mueven dentro de los valores normales asociados a los ciclos de mantenimiento preventivo marcados por las propias marcas o fabricantes. En TUSGSAL, el mantenimiento preventivo se aplica con más rigor del que la propia marca establece debido a las exigencias del servicio del transporte (horas de funcionamiento, orografía, volumen de pasajeros, temperatura ambiente...). La tendencia a la baja de 2019 y 2020 se explica como consecuencia de la renovación de la flota de vehículos (76), que se incorporaron durante el año 2019.

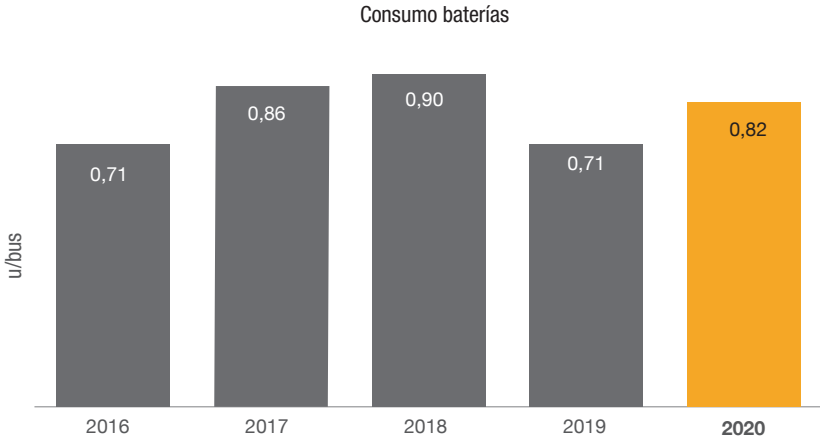
Año	Litros (A)	Núm. Buses (B)	l/Bus (Aceite) (R)
2016	32.145	290	110,78
2017	29.000	278	104,38
2018	30.000	277	108,30
2019	27.000	338	80,14
2020	26.000	338	76,82



Baterías:

El consumo de baterías para la flota de vehículos presenta una tendencia sostenida, sin variaciones significativas.

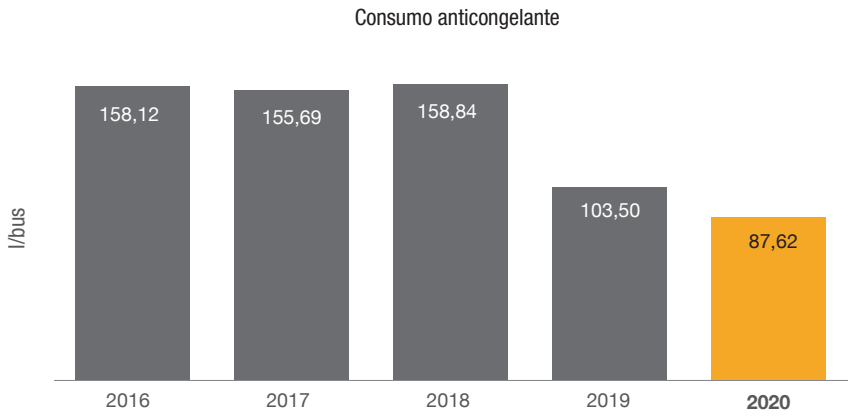
Año	Baterías (A)	Núm. Buses (B)	Bat./Bus (R)
2016	207	290	0,71
2017	238	278	0,86
2018	250	277	0,90
2019	239	338	0,71
2020	277	338	0,82



Anticongelante:

El consumo de anticongelante ha disminuido los últimos 2 años, como consecuencia de la incorporación a la flota de los referidos 76 vehículos nuevos en 2019, una parte de los cuales ha servido, asimismo, para renovar y, por tanto, disminuir la media de antigüedad de ésta. No obstante, esta circunstancia puede suponer un aumento de las existencias debido tanto al incremento de los vehículos adscritos al servicio como a las diferentes exigencias de los propios vehículos/ marcas.

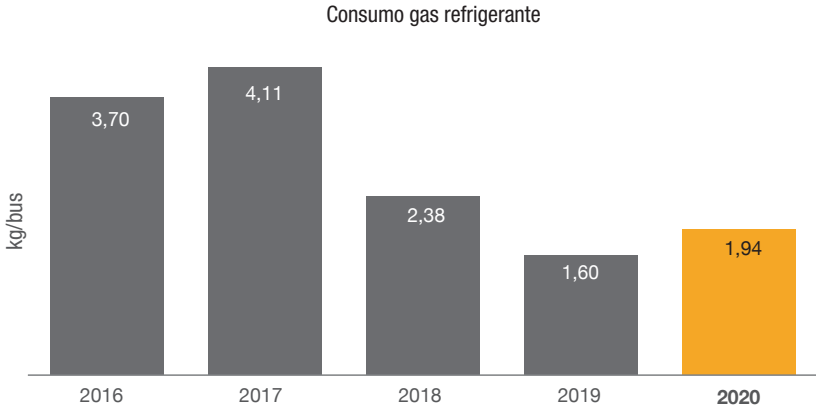
Año	Litros anticongelante (A)	Núm. Buses (B)	l/Bus (Antic.) (R)
2016	45.826	290	158,12
2017	43.224	278	155,69
2018	44.000	277	158,84
2019	34.800	338	103,50
2020	29.600	338	87,62



Gas refrigerante:

Como el resto de materias, el consumo de gases refrigerantes está relacionado con el mantenimiento de los vehículos, concretamente con la revisión anual de sus equipos de climatización. El año 2010 se adquirió la primera máquina de recuperación de gas de los circuitos de los vehículos, lo que supuso un impacto significativamente positivo en este aspecto ambiental. El año 2016 se adquirió un segundo equipo de recuperación de gases para los trabajos de mantenimiento. A continuación se muestran los datos de evolución del consumo de los últimos años.

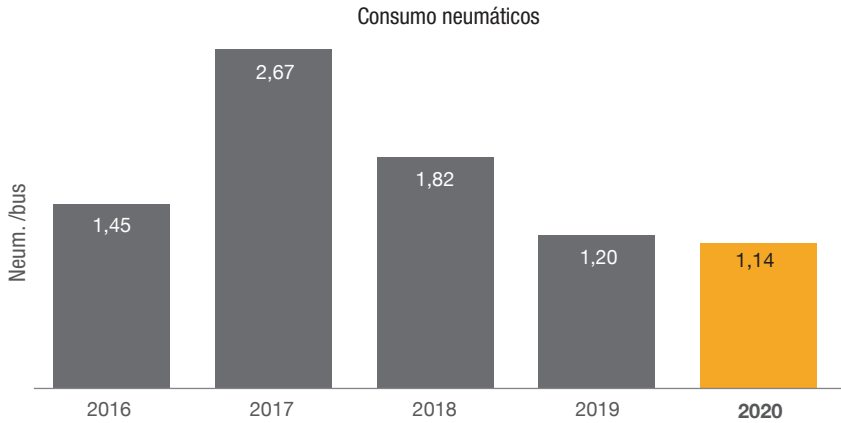
Año	Kg gas refr. (A)	Núm. Buses (B)	Kg refrig./Bus (R)
2016	1.080	290	3,70
2017	1.140	278	4,11
2018	660	277	2,38
2019	540	338	1,60
2020	660	338	1,94



Neumáticos:

Constituyen otra de las primeras materias fundamentales para la actividad de TUSG-SAL, tanto por motivos ambientales como de seguridad. El consumo de los últimos años se muestra a continuación:

Año	Neumáticos. (A)	Núm. Buses (B)	Neum./bus (R)
2016	418	290	1,45
2017	742	278	2,67
2018	505	277	1,82
2019	405	338	1,20
2020	384	338	1,14



Disolventes:

El consumo está directamente relacionado con el índice de siniestralidad de la flota de vehículos. Una de las medidas de minimización tomadas, dentro del alcance de TUSGSAL, fue la adquisición de un destilador de disolventes el año 2011, que ha incidido desde entonces de manera significativa tanto en el consumo como en el residuo generado.

AÑO	Disolvente (l) (A)	Núm. Buses (B)	l/bus (R)
2011	1050	276	0,951
2012	625	273	0,574
2013	400	269	0,371
2014	525	287	0,454
2015	788	291	0,677
2016	793	290	0,683
2017	825	278	0,742
2018	890	277	0,803
2019	1090	338	0,806
2020	1042	338	0,771

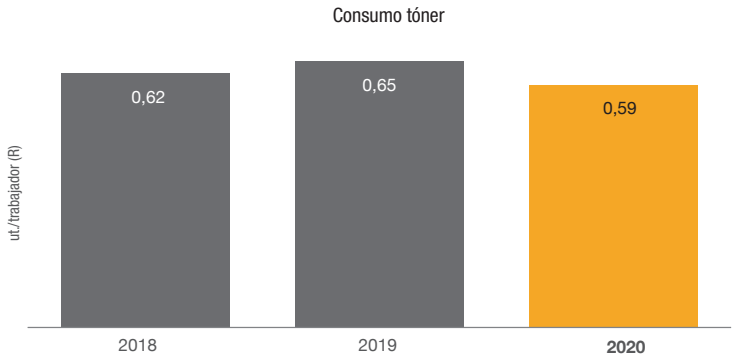
Fluorescentes:

Las lámparas fluorescentes tienen un alto contenido en vapor de mercurio y al final de su vida útil se tienen que reciclar con sumo cuidado. Son consumibles que prácticamente, en la actualidad, únicamente son utilizados en el ámbito del mantenimiento de la flota (y, por tanto, vinculados al servicio de transporte). Su consumo es residual en el ámbito del mantenimiento de instalaciones fijas. Con motivo de la peligrosidad del indicado mercurio que contienen las lámparas fluorescentes, y con el objetivo de mejorar la eficiencia en el consumo de energía eléctrica, en mayo de 2015, TUSGSAL realizó una fuerte inversión para la sustitución del alumbrado de las instalaciones por otro con tecnología LED. Obviamente, esta inversión ha tenido una repercusión significativa en el consumo no solo de lámparas, sino de también en el eléctrico.

Tóner:

Como resultado de la metodología de evaluación de aspectos ambientales, el tóner resultó un elemento significativo. Aún y así, los valores obtenidos no son preocupantes al encontrarse dentro de la normalidad. Durante el año 2020 los valores se han mantenido de manera similar, con tendencia a una ligera reducción.

Año	ut tóner (A)	Pers. Administración (B)	ut/trab (R)	(n/n-1)
2018	60	96	0,62	
2019	63	96	0,65	4,64%
2020	54	92	0,59	-10,09%



7.2 Cuestiones sociales y relativas al personal

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

La organización de la prevención en TUSGSAL se fundamenta en un departamento de prevención propio, integrado dentro del Ámbito de Gestión Administrativa y de Personas, que dispone de las cuatro especialidades y, en casos necesarios, cuenta además con el apoyo de servicios externos.

El certificado de organización saludable obtenido acredita que TUSGSAL va más allá del cumplimiento estricto de la reducción y eliminación de riesgos laborales, debido a su preocupación tanto de la salud general como del bienestar de las personas y del entorno social en el que desarrolla la actividad.

Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

	2020		2019		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Nº de accidentes con baja	32	5	33	4	45	11
Nº de accidentes sin baja	16	1	20	3	32	5

	2020		2019		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Nº de accidentes con baja	0	0	0	0	0	0

Servicios de salud en el trabajo

Salud

Durante el año 2020 se han atendido más de 898 consultas de la plantilla.

Participación de la plantilla, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo

TUSGSAL cuenta con la participación e implicación de los cuadros intermedios de la empresa para la realización de visitas de campo sistemáticas, de las que se obtienen los informes pertinentes dentro del plan de inspecciones de seguridad. Asimismo, el servicio de prevención hace visitas de campo de carácter semanal y, periódicamente, en base a listas de verificación. Finalmente, en las reuniones del comité de seguridad y salud se articulan nuevas actuaciones de campo de las personas que lo componen, con constancia del resultado de las mismas en las actas levantadas.

En relación a la participación de las personas en la gestión de la prevención, disponen de comunicados de riesgo que están a su alcance, el desarrollo de los cuales se completa con la intervención de los delegados de prevención. Esto permite avalar el curso y las cuestiones planteadas en el comunicado. También se realiza de forma periódica una revisión de la selección de equipos de protección individual, en la que el personal contribuye probando los equipos y dando su opinión.

TUSGSAL dispone de un sistema de coordinación de actividades empresariales que, más allá del cumplimiento normativo en este capítulo, desarrolla la integración de la prevención en la empresa. El proceso se articula a través del área responsable de la contratación del proveedor y la coordinación de actividades empresariales dentro de la propia estructura de la empresa, junto con un procedimiento de actuación que asegura la protección y prevención de los riesgos laborales.

Finalmente, se dispone de suficientes recursos preventivos para responder a las exigencias normativas vigentes, dado que periódicamente se realizan cursos de técnico en nivel básico en prevención de riesgos laborales y, posteriormente, se hacen reciclajes formativos para poder constituir dichos recursos preventivos.

Formación sobre seguridad y salud en el trabajo

La prevención de riesgos y el entorno saludable están totalmente integrados en los procesos formativos de la empresa, tanto en los de acogida de nuevo personal como en los desarrollados para la plantilla existente. En todas las actividades formativas realizadas se incluye un módulo de riesgos laborales y promoción de la salud específico y adaptado al colectivo receptor. Durante 2020 se ha incorporado actividad formativa relacionada con las nuevas necesidades surgidas a causa del impacto de la COVID-19 en la empresa: protocolos de limpieza y desinfección de instalaciones fijas y móviles, prácticas de higiene, orden y limpieza adaptadas a la situación, etc.

En 2020, un total 179 personas han recibido formación en materia de salud y seguridad en el trabajo, a pesar de tratarse de un año en el que la distancia social necesaria ha imperado y condicionado todo tipo de actividades.

Fomento de la salud de las personas

Durante 2020 se ha conseguido que el número total de accidentes de trabajo haya sido uno de los menores de todos los ejercicios anuales. Cabe resaltar que al tratarse de una empresa de servicios esenciales, TUSGSAL no ha detenido un solo día la prestación de servicios.

También, se ha intensificado la actuación a nivel de intervención en factores psicosociales, en la que la empresa viene siendo referente desde hace ya tiempo.

Asimismo, TUSGSAL sigue manteniendo colaboración activa con entidades de primer nivel en el mundo de la prevención de riesgos laborales, interactuando en jornadas, seminarios o congresos. Se han desplegado los convenios de colaboración con la Universidad Politécnica de Catalunya y la Universitat Oberta de Catalunya, se ha integrado la junta directiva de la asociación Mieses Global (movimiento para la excelencia, salud y sostenibilidad de las empresas), y se ha colaborado en sesiones de trabajo con la Universidad del País Vasco, la Escuela Nacional de Medicina del trabajo, la plataforma Prevencionar o el Congreso Internacional de Prevención de Riesgos Laborales (fundación ORP).

Finalmente, se ha desarrollado una actividad de control y detección de anticuerpos rápidos del Sars-Cov2, en alianza con el departamento de enfermedades infecciosas del Hospital Germans Trias i Pujol de Badalona en el marco de actuaciones de investigación y control de la pandemia de COVID-19.

Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de las personas directamente vinculadas con las relaciones comerciales

Durante 2020, ha predominado la situación generada por la pandemia de COVID-19. Asociada a su condición de empresa de servicios esenciales de transporte urbano de viajeros, TUSGSAL ha nombrado un comité de crisis específico para esta contingencia, liderado por la Dirección General, en el que han participado las áreas y departamentos principales de la empresa, además de la plantilla y sus representantes. Este comité de crisis ha desarrollado actuaciones de gran importancia para mantener la seguridad y salud de los trabajadores y trabajadoras de TUSGSAL, pero también de los usuarios de sus servicios. La certificación obtenida en el protocolo Aenor COVID-19 es una demostración clara de este compromiso con la ciudadanía, así como también lo ha sido y lo continúa siendo la puesta a disposición de las autoridades competentes de todos los recursos humanos y materiales de la empresa en cada una de las fases en que se ha transitado con esta grave problemática durante 2020.

Asimismo, la actuación conjunta con el cuerpo de bomberos de la Generalitat de Catalunya en materia de intervención en emergencias en autobuses, y principalmente autobuses eléctricos, ha generado una nota técnica oficial de Bomberos de la Generalitat de Catalunya, en torno a este tipo de situaciones, en las que TUSGSAL ha sido la principal impulsora y valedora.

Indicadores de gestión relacionados con la seguridad y salud laboral

	2020	2019	2018
Nº de días que transcurren sin accidentes con baja	32	68	70
Índice gravedad	0,64	0,49	0,55
Índice frecuencia	19,07	13,22	16,94
Nº de incidentes de proveedores en inspecciones CAE	5	1	2
Nº de accidentes proveedores	1	0	0
Nº de sustituciones guantes gafas (Epi's) VS Nº trabajadores usuarios	2,27	0,77	3
Nº de visitas de campo realizadas VS Nº de visitas planificadas	0,89	0,77	0,73
visitas	214	238	250
planificadas	240	307	340
Nº de visitas de campo realizadas por los mandos VS Nº de visitas planificadas de mandos	0,76	0,69	0,62
visitas	82	116	132
planificadas	108	168	210

Gestión de personas

La pandemia generada por la COVID-19 ha provocado una crisis sanitaria y económica mundial que, a día de hoy, sigue vigente.

En consecuencia, inicialmente una de las preocupaciones del personal fue el mantenimiento del puesto de trabajo y las condiciones de la prestación laboral.

Afortunadamente, TUSGSAL se basa en un modelo de gestión de economía social que prioriza el bienestar de las personas frente a los resultados económicos, habiendo dedicado todos los esfuerzos para adaptarse a la nueva realidad.

De esta forma, no solo se ha logrado evitar cualquier tipo de ERTE, sino que se ha mantenido el número de contrataciones durante el año 2020 y se ha reforzado, todavía con más contrataciones, el personal de limpieza de vehículos e instalaciones para garantizar las máximas condiciones de higiene y desinfección.

Además, tras la desescalada, se retomó el contacto con los centros educativos para formalizar de nuevo Convenios de Formación en Centros de Trabajo (FCT), permitiendo de esa forma que el alumnado pudiese realizar prácticas académicas en la empresa, tanto en el sector de la mecánica como en el administrativo.

La conclusión principal del año 2020 es que se han conseguido metas que podrían

considerarse inalcanzables en una situación tan atípica, lo cual ha sido posible gracias al esfuerzo y el compromiso de todo el colectivo; pues ese es el sello que distingue y aporta valor a TUSGSAL como empresa de economía social.

Formación y enseñanza

AÑO 2018			
CATEGORÍA	PAX	HORAS	MEDIA
APRENDIZ/A	10	46,50	4,65
AUXILIAR ADMINISTRACIÓN	2	41	20,50
JEFE/A DE SERVICIO	2	14	7
JEFE/A DE TRÁFICO	39	201,75	5,17
JEFE/A DE EQUIPO	13	70,50	5,42
DIRECCIONES	27	273	10,11
ENCARGADO/A	14	74	5,29
MOZO/A	62	707,5	11,4
OFICIAL/A 1ª 2ª 3ª TALLER	7	19	2,71
OFICIAL/A 1ª ADMINISTRACIÓN	101	572,50	5,67
OPERADOR/A BUS	25	208,50	8,32
OPERADOR/A TRÁNSITO	1.169	7.952,25	6,80
RESPONSABLES DEPARTAMENTO	62	364,25	5,88
TÉCNICO/A	63	405,50	6,44
TOTAL	1.596	10.950,25	6,86

AÑO 2018			
SEXO	PAX	HORAS	MEDIA
MUJERES	184	1.238,50	6,73
HOMBRES	1.412	9.711,75	6,88
TOTAL	1.596	10.950,25	6,86

AÑO 2019			
CATEGORÍA	PAX	HORAS	MEDIA
APRENDIZ/A	10	77,00	7,70
AUXILIAR ADMINISTRACIÓN	0	0	0,00
JEFE/A DE SERVICIO	1	2	2,00
JEFE/A DE TRÁFICO	25	63,00	2,52
JEFE/A DE EQUIPO	4	31,50	7,88
DIRECCIONES	14	116	8,29
ENCARGADO/A	21	197	9,38
MOZO/A	63	110,00	1,75
OFICIAL/A 1ª 2ª 3ª TALLER	67	365	5,45
OFICIAL/A 1ª ADMINISTRACIÓN	22	210,50	9,57
OPERADOR/A BUS	2.094	12.542,67	5,99
OPERADOR/A TRÁNSITO	71	159,00	2,24
RESPONSABLES DEPARTAMENTO	24	260,50	10,85
TÉCNICO/A	56	493,25	8,81
RECEPCIONISTA	1	2,00	2,00
TOTAL	2.473	14.629,42	5,92

AÑO 2019			
SEXO	PAX	HORAS	MEDIA
MUJERES	317	2.079,25	6,56
HOMBRES	2.157	12.550,67	5,82
TOTAL	2.474	14.629,92	5,91

AÑO 2020			
CATEGORÍA	PAX	HORAS	MEDIA
APRENDIZ/A	3	4,50	1,50
AUXILIAR ADMINISTRACIÓN	2	3,00	1,50
-	-	-	-
JEFE/A DE TRÁFICO	13	19,50	1,50
JEFE/A DE EQUIPO	7	18,00	2,57
DIRECCIONES	23	113,00	4,91
ENCARGADO/A	9	53,50	5,94
MOZO/A	99	208,50	2,11
OFICIAL/A 1ª 2ª 3ª TALLER	60	186,00	3,10
OFICIAL/A 1ª ADMINISTRACIÓN	33	200,00	6,06
OPERADOR/A BUS	866	9.774,00	11,29
OPERADOR/A TRÁNSITO	16	20,00	1,25
RESPONSABLES DEPARTAMENTO	30	237,00	7,90
TÉCNICO/A	43	380,00	8,84
RECEPCIONISTA	2	2,50	1,25
TOTAL	1.206	11.219,50	9,30

AÑO 2020			
SEXO	PAX	HORAS	MEDIA
MUJERES	190	1.352,50	7,12
HOMBRES	1.016	9.867,00	9,71
TOTAL	1.206	11.219,50	9,30

HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORIAS PROFESIONALES Y SEXO

	2020		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Personal directivo y mandos	446,50	14,50	578,50	578,50
Personal técnico y administrativo	375,50	213,00	418,00	418,00
Conductores/as y taller	8.915,50	1.026	11.503,00	11.503,00
Otros	129,50	98,50	72,00	72,00
ERSO	9.867,00	1.352,50	12.571,50	12.571,50
	11.219,50		14.647,75	

Escuela de aprendices

TUSGSAL dispone de un programa destinado a facilitar la inserción y el desarrollo de los hijos e hijas de los miembros de la plantilla, con el objetivo de que puedan adquirir un primer contacto con el mundo laboral.

Esta vinculación profesional se formaliza mediante las dos modalidades siguientes, en función de su situación académica:

- 1. **Convenio en prácticas académicas:** Ofrece la posibilidad de realizar las prácticas académicas propias de los ciclos formativos o carreras universitarias que la persona esté cursando y estén vinculados a la actividad de la empresa.
- 2. **Contrato de formación y aprendizaje:** Proporciona la cualificación profesional de las personas mediante la alternación de actividad laboral retribuida en la empresa y la formativa recibida en el marco del sistema educativo. Con ello, la empresa percibe el retorno de la formación fomentando una cantera importante de futuros profesionales.



No discriminación

TUSGSAL siempre ha demostrado su firme compromiso de garantizar la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, independientemente de su sexo, raza, origen, religión y orientación sexual, entre otros factores. En este sentido y prueba de ello, se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Velar por el bienestar de las personas que conforman su plantilla, aplicando de forma cuidadosa las leyes que afectan a las relaciones laborales e incluso desarrollando actuaciones que abarcan más allá del estricto marco legal..
- Fomentar y ofrecer formación a las y los trabajadores/as para desarrollar sus competencias, evitando cualquier tipo de discriminación, entendida como cualquier distinción, exclusión o preferencia que produzca el rechazo o la desigualdad en las oportunidades o en el trato de solicitudes realizadas por razón de raza, género, religión, opciones políticas, nacionalidad, o cualquier otra condición personal, física o social..
- Mantener y promover un proceso de promoción interna, así como la selección de candidatos y candidatas, desarrollado sobre la base exclusiva del principio de mérito y atención a los requisitos de capacidad precisos en cada caso.

- Garantizar políticas de Recursos Humanos basadas en criterios y visión igualitaria, de acuerdo a las líneas generales de funcionamiento.
- Retribuir de forma igualitaria a hombres y mujeres que ejerzan las mismas funciones, independientemente de su género.
- Protocolos concretos incluidos en el Sistema Integrado de Gestión de TUSGSAL: Actuación en Materia de Acoso en el Ámbito Laboral y Actuación ante Embarazo y Lactancia.

Número total y distribución de empleados por sexo, edad y clasificación profesional

SEXO Y EDAD	2020		
	Hombres	Mujeres	Total
Menores 30 años	48	10	58
Entre 30 y 50 años	447	83	530
Mayores de 50 años	313	31	344
TOTAL	808	124	932

SEXO Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL (TRAMOS ORIENTATIVOS, ADAPTABLES)

	2020		
	Hombres	Mujeres	Total
Directivos y mandos	45	6	53
Técnicos y administrativos	11	17	28
Conductores y taller	718	77	795
Otros	32	24	56
TOTAL	808	124	932

Número total y distribución de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional

SEXO	2020		
	Hombres	Mujeres	Total
Contrato fijo	676	80	756
Contrato temporal	132	44	176
TOTAL	808	124	932
Jornada completa	786	117	903
Jornada parcial	22	7	29
TOTAL	808	124	932

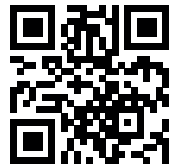
Plan de igualdad

Más allá del mero cumplimiento de la normativa legal obligatoria, está la voluntad de hacer que TUSGSAL, y consecuentemente, la sociedad continúen avanzando y trabajando hacia la igualdad de oportunidades para todas las personas.

Parte del esfuerzo se manifiesta en los planes de igualdad implantados. Gracias a ellos y, en especial, a la colaboración del personal de la empresa, se puede afirmar que TUSGSAL va por buen camino, aunque todavía quede mucho por recorrer.

En 2020 TUSGSAL ha decidido integrar los proyectos de igualdad en los procesos de gestión de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) con el propósito de favorecer el seguimiento y la mejora de estos, así como la consecución de los objetivos establecidos.

Puede consultar el PLAN DE IGUALDAD 2020-2021 en este código QR. TUSGSAL pone a disposición de sus partes interesadas el correo electrónico comisiondeigualdad@TUSGSAL.es



Novedades legales

En octubre de 2020 se publicaron los Reales Decretos **901/2020 y 902/2020**, que amplían y modifican la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, también conocida como **Ley de Igualdad**, y que van marcando los estándares a cumplir por las organizaciones y empresas.

En este sentido, TUSGSAL está trabajando para adecuar su Plan de Igualdad a estos nuevos requisitos legales que, sin duda, contribuirán a la mejora de las condiciones laborales de muchas personas y a la consecución de los objetivos propuestos por la organización en materia de igualdad de trato y no discriminación entre mujeres y hombres en **materia retributiva** y otros aspectos.

Mecanismos

TUSGSAL, fiel a su filosofía de trabajo orientada a las personas y a la no discriminación, tiene definido un protocolo de "Actuación en Materia de Acoso en el Ámbito Laboral" con el propósito de garantizar la seguridad de las personas en casos de acoso en el ámbito laboral.

Diversidad

La Ley General de Discapacidad, en su artículo 42 relativo a la cuota de reserva de puestos de trabajo para personas con discapacidad, establece que las empresas de más de 50 trabajadoras/as en plantilla están obligadas a que, de entre ellos, el 2% sean personas con discapacidad.

Actualmente TUSGSAL tiene concedida, para el período 2019-2021, la excepcionalidad parcial a la contratación de personas con discapacidad en el colectivo de conductores y conductoras y personal de taller, sustituyéndose en parte la obligación por una donación de 145.375,23 euros a la Fundación Amiba.

No obstante, durante los años 2020-2021 TUSGSAL se compromete a continuar facilitando entornos amigables y seguros para poder aumentar el número de personas con discapacidad en plantilla. Esta iniciativa se estructura en tres pilares: sensibilización, formación y oportunidades laborales.

OBJETIVO 1. Facilitar entornos amigables y seguros para poder aumentar el número de personas con discapacidad en plantilla.

Principios Pacto Mundial: 6



Con ello se aspira ir más allá de la Ley de discapacidad de modo que, aun cumpliendo con ella y disponiendo de una excepcionalidad, TUSGSAL quiere aprovechar el talento que existe en cualquiera de sus formas sin dejar atrás a nadie. Se realizará formación específica a todo el personal además de campañas de sensibilización y concienciación.

7.3 Respeto a los Derechos Humanos

OBJETIVO 2. Sensibilizar al 100% de la plantilla en derechos humanos en 2021.

Al hablar de los derechos humanos no siempre se es conocedor de todo lo que abarca esta definición. TUSGSAL sensibiliza a todo el personal de la empresa a través de campañas informativas y formación en derechos humanos teniendo como base los ODS, los 10 principios del Pacto mundial de Naciones Unidas y la Declaración universal de Derechos Humanos. TUSGSAL se compromete en sus objetivos 2020-2021 a sensibilizar al 100% de la plantilla en Derechos Humanos utilizando, para ello, los diferentes canales de comunicación interna, además de apoyar acciones específicas tanto internas como externas.

Principios Pacto Mundial: 1, 2



Evaluación de los Derechos Humanos

TUSGSAL asegura el respeto a la ley en todas sus actividades.

No ha existido en 2020 ningún incidente de vulneración de Derechos Humanos.

Prácticas de seguridad

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

En los servicios que presta TUSGSAL la exposición al trato con el público es inevitable y el conflicto, por lo general, es inherente a cualquier relación humana. Por ello, de forma preventiva, la empresa actúa para evitar, siempre que sea posible, los conflictos con el público, atendiendo a que la prevención es la mejor manera de garantizar que estos conflictos produzcan el menor impacto posible sobre las personas trabajadoras, el público y la propia empresa.

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

Todo ello cobra mayor importancia en el colectivo que realiza tareas de conducción y verificación en el autobús, a quienes la normativa de seguridad en el transporte reconoce como autoridad legal, siendo conscientes de que, como tal autoridad, debe cumplir con los valores éticos y morales en sintonía con la empresa y los principios de Derechos Humanos.

7.4 Lucha contra la corrupción y el soborno

TUSGSAL dispone de mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas como la implantación de un sistema de Compliance penal, desarrollado en el apartado 3.8. de la presente Memoria.

APORTACIONES A FUNDACIONES

TUSGSAL mantiene un fuerte compromiso con la sociedad y el territorio y una clara implicación con las iniciativas de carácter cívico, cultural y deportivo del área del Barcelonés Nord, mediante colaboraciones especiales y regulares que contribuyen a reforzar la presencia en el territorio y el reconocimiento social de la empresa

OBJETIVO 3. Implicarse en los proyectos de mejora, desarrollo y crecimiento del entorno asignando un porcentaje del beneficio a entidades o proyectos sociales.

Principios Pacto Mundial: 1, 5, 6



TUSGSAL históricamente ha estado implicada en el entorno donde opera. Siempre se han hecho colaboraciones y donaciones de forma espontánea y esta filosofía está arraigada en la cultura de la empresa desde sus inicios.

Siendo uno de los valores de la empresa la solidaridad, con este objetivo se pretende tener una estructura que permita identificar de forma concisa las necesidades existentes y derivar las colaboraciones de forma sostenible, igualitaria y transparente. Implicarse en los proyectos de mejora, desarrollo y crecimiento del entorno asignando un porcentaje del beneficio a entidades o proyectos sociales, conlleva aumentar anualmente el número de colaboraciones y la cantidad destinada.

El año 2020 TUSGSAL aportó 58.593,13€ a asociaciones sin ánimo de lucro, entre ellas:

- PASSADA DE SANT ANTONI
- FIT KID
- XI CURSA MALALTIES MINORITARIES
- ASOCIACIÓN GUITARRA BADALONA
- FEDERACIÓ DONES DE BADALONA
- CLUB UNIFICACIO LLEFIA
- CLUB DE BÀSQUET SANTA COLOMA
- EL GENERADOR
- C.F.SINGUERLÍN
- FUNDACIÓ ESPORTIVA MONTGAT
- AGARIMOS
- AAVV DALT LA VILA BADALONA
- NITS AL PORT
- BASQUET DRAFT GRAMANET
- A.D.RONDA BÀSQUET-CAMPUS SEPTEMBRE
- PLATAFORMA GENT GRAN DE BADALONA
- BADALONA SARDANISTA
- AAVV CANYADÓ - REVISTA NADAL
- AAVV SANT JOAN BAPTISTA
- CREU ROJA BARCELONES NORD
- CAVALCADA DE REIS 2020
- FACTOR HUMÀ
- AMICS DE CAN RUTI-CAMPANA
- V CONGRÉS NACIONAL ENGINYERIA MUNICIPAL
- AMICS DE CAN RUTI
- SORTEIG D'OR CREU ROJA
- FUNDACIÓN PERE TARRES
- AYUDA EN ACCION
- EDUCO
- FUNDACIÓN VICENTE FERRER

7.5 Información sobre la sociedad

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

SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE

TUSGSAL ha identificado y evaluado los riesgos de seguridad vial y ha impulsado un plan de eliminación o minimización de los riesgos para reducir los accidentes, con atención especial sobre los que pudieran ser mortales o provocar lesiones graves. Este sistema está certificado según la norma UNE-ISO 39001 de Seguridad Vial.

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 producidas a las personas durante el servicio, cursados y rechazados por la aseguradora:

	Cursados	Rechazados
2018	221	15
2019	271	12
2020	178	8

ATENCIÓN AL CLIENTE Y SERVICIO POSTVENTA

Web:

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

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

En el caso de la versión para ordenador de sobremesa, la información sobre el servicio es la más consultada, especialmente la del servicio diurno, con casi el 40% de las visitas.

Redes sociales:

La presencia en redes sociales, concretamente en Facebook y Twitter, permite informar diariamente del estado del servicio y, asimismo, conocer las necesidades y los intereses de las personas usuarias para poder darles respuesta, redirigir y garantizar la privacidad de sus posibles quejas.

Servicio de atención al cliente

El servicio de atención al cliente proporciona información en tiempo real sobre horarios, recorridos, incidencias, cambios en la red, etc. Además, atiende las reclamaciones y quejas recibidas para posteriormente dar una respuesta satisfactoria a las necesidades y expectativas de las personas usuarias.

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



Información en paradas y a bordo de los vehículos:

TUSGSAL dispone de un departamento especialmente dedicado a revisar y actualizar la información que se ofrece en las paradas y a bordo de los vehículos de forma permanente. Cuando se produce una alteración del servicio que afecta de manera considerable el recorrido o el horario habitual de una línea, confecciona los avisos que se instalan tanto en las paradas como en los vehículos de las líneas afectadas.

Encuestas a clientes

El resultado de las encuestas a las personas usuarias del servicio se encuentra integrado en el estudio de materialidad de TUSGSAL.

Proveedores y cadena de suministro

Las personas responsables de compras de TUSGSAL disponen de una “Guía de compra saludable, sostenible y responsable” que integra, en el proceso de

decisión previo a la compra o contratación, criterios predefinidos que inciden en los impactos medioambientales, sociales y económicos de la compra.

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

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

Las empresas proveedoras pueden consultar los requisitos que les afectan en la web de TUSGSAL.

https://www.TUSGSAL.cat/files/empresa/INFORMACIN_REQUISITOS_PROVEEDORES_TUSGSAL.pdf

En la evaluación de empresas proveedoras se tienen en cuenta aspectos como el compromiso con la ética, su adhesión al Pacto Mundial o el compromiso con la igualdad y los Derechos Humanos.

Uno de los objetivos del sistema es el fomento del desarrollo local en la cadena de suministro. Con ello, TUSGSAL pretende aumentar tanto el número de empresas proveedoras que están en el ámbito de desarrollo de la empresa como el porcentaje de facturación anual a proveedores locales.

OBJETIVO 4. Fomento del desarrollo local en la cadena de suministro

Principios Pacto Mundial: 1, 2, 10



Para el buen funcionamiento de TUSGSAL se necesita la constante relación con proveedores, ya sean suministradores de recambios (pieza fundamental en la actividad de la empresa) o de servicios, que complementan cuestiones derivadas de la gestión de personal como formación, consultoría, uniformes, combustible. Se cuenta, pues, con un amplio espectro de empresas proveedoras.

Tanto las personas responsables de compras como las personas del ámbito

económico financiero establecen relaciones de confianza en la adquisición de bienes y servicios teniendo en cuenta la calidad, la proximidad, la seguridad y salud de las personas y la sostenibilidad ambiental a la hora de contratar empresas proveedoras.

7.6 Calidad del servicio

Bajo el Sistema Integrado de gestión, TUSGSAL dirige sus esfuerzos a la mejora de la eficacia y de la productividad, incrementando la competitividad, para poder proporcionar un servicio de transporte que satisfaga las expectativas de los usuarios. La certificación UNE-EN 13816 de Transporte de viajeros acredita el cumplimiento de todos los requisitos de calidad en el servicio atendiendo a ocho criterios de calidad: accesibilidad, información, regularidad, puntualidad, atención al cliente, confort, seguridad y respeto por el medio ambiente.

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

ACCESIBILIDAD PERSONAS USUARIAS:

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

El cuadro siguiente muestra el número de quejas sobre accesibilidad recibidas por el servicio de atención al cliente.

Año	Quejas	Viajeros		
2018	51	39.232.691	1,30	por millón de viajeros
2019	65	48.519.024	1,34	por millón de viajeros
2020	28	24.816.953	1,15	por millón de viajeros

PUNTUALIDAD

Año	Diurno	Nitbús
2018	87,12%	81,22%
2019	87,51%	83,64%
2020	86,96%	90,75%

CONFORT Y SEGURIDAD

Confort

% paradas con equipamiento adecuado	2018	2019	2020
Diurno	99,05%	99,13%	99,44%
Nitbús	99,21%	98,42%	98,91%

Seguridad

La actividad de TUSGSAL juega un papel muy importante en el sistema viario. Por ello, se han identificado y evaluado los riesgos de seguridad vial y se ha impulsado un plan de eliminación o minimización de los riesgos y de reducción de accidentes, con atención especial sobre los que pudieran ser mortales o provocar lesiones graves. Estos aspectos se desarrollan en el Sistema Integrado de Gestión bajo la certificación UNE-ISO 39001 de Seguridad Vial

RECURSOS TECNOLÓGICOS Y MATERIALES

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

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

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

Otro servicio prestado es el que se realiza bajo el título T-ESCOLAR, gracias a un acuerdo firmado entre el Ayuntamiento de Badalona y el AMB, que ofrece a las escuelas de Badalona la opción de avisar del día, hora, parada, lugar de destino y origen en que se efectuará el trayecto. .

OBJETIVO 5. Cuantificar el número de personas que se benefician de otros servicios y número de servicios.

Principios Pacto Mundial: 1, 8



En 2020, debido a la COVID-19 no se han efectuado servicios más allá de los requeridos contractualmente.

7.7 Acciones de ocio y tiempo libre para empleados

COMISIÓN SOCIAL

La Comisión Social es un órgano participativo en el que colaboran más de 30 voluntarios y voluntarias de la plantilla. Dispone de un presupuesto anual que proviene de los beneficios de la empresa y se destina a organizar actividades para el personal y sus familias.

Existe desde hace más de 20 años y tiene como misión, entre otras, incidir en los valores corporativos de todas las personas que forman parte de TUSGSAL y transmitirlos a las familias. Además, organiza actividades como excursiones, estancias en apartamentos de verano, eventos deportivos, cine en familia, etc. Asimismo, colabora con otras entidades sin ánimo de lucro organizando, por ejemplo, la calçotada de TUSGSAL, en la que estas entidades participan y para las que se recaudan aportaciones económicas o se les facilita la promoción de su actividad.

Este año 2020, como consecuencia de la pandemia generada por el coronavirus, no ha sido posible disfrutar de todos los eventos y actividades sociales que estaban planificados.

A pesar de ello, la solidaridad del personal de TUSGSAL no disminuyó y la Comisión Social puso todo su esfuerzo en ayudar a las personas más necesitadas y vulnerables ante la pandemia.

Entre las aportaciones solidarias realizadas podemos destacar la recaudación que se llevó a término en la campaña “La solidaridad se contagia”, en la cual participó todo el personal de la empresa y que permitió:

- Donar 22.000 kg. de comida al Banco de Alimentos de Badalona y Santa Coloma de Gramenet.
- Realizar un donativo económico a la Fundació Pere Tarrés para la adquisición de material, favoreciendo así la continuidad en el curso escolar de niños y niñas en situación de vulnerabilidad durante el confinamiento.
- Contribuir a la prevención de la COVID-19 en distintos centros escolares de Badalona mediante la donación de mascarillas, geles hidroalcohólicos y otros materiales sanitarios.
- Además, colaborar en la campaña del Sorteo de Oro lanzada por la Cruz Roja a través de la promoción y la venta de números.





Índice de contenidos GRI

Estándares Universales					
GRI 101: Fundamentos 2016					
Perfil de la organización					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión		
102-1	Nombre de la organización	11			
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	11			
102-3	Ubicación de la sede	15			
102-4	Ubicación de las operaciones	No aplica			
102-5	Propiedad y forma jurídica	15			
102-6	Mercados servidos	11			
102-7	Tamaño de la organización	19			
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	19			
102-9	Cadena de suministro	19			
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	20			
102-11	Principio o enfoque de precaución	26			
102-12	Iniciativas externas	27			
102-13	Afiliación a asociaciones	29-30			
Estrategia					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	7			
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	33			
Ética e integridad					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	"15 https://www.tusgsal.cat/files/CALIDAD/WEB_A4_politica_SIG_cast.pdf "			
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	16			
Participación de los grupos de interés					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión		
102-40	Lista de grupos de interés	35-36			
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	36			
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	35-36			
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	35			
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	40			
Prácticas para la elaboración de informes					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	"El estado de información no financiera ha sido preparado en abril de 2021 según lo establecido en la Ley 11/2018 de Información no Financiera y Diversidad y se emite como un estado separado pero integrante del informe de gestión consolidado del ejercicio 2020 y sometido a los mismos criterios de aprobación. El alcance de la información presentada se corresponde con el perímetro de integración del grupo compuesto por TRANSPORTES URBANOS Y SERVICIOS GENERALES, S.A.L. y sus sociedades dependientes." https://www.tusgsal.cat/files/empresa/WEB_informe_EINF_2020.pdf			
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	39-40			
102-47	Lista de temas materiales	39-40			
102-48	Reexpresión de la información	No aplica			
102-49	Cambios en la elaboración de informes	"Se ha realizado un análisis de materialidad con la participación de los grupos de interés para determinar los contenidos de la memoria en 2019, el próximo análisis se realizará durante el primer trimestre de 2022"			
102-50	Periodo objeto del informe	De 1 de enero a 31 de diciembre de 2020			
102-51	Fecha del último informe	Diciembre de 2019			
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual			
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Sra. Eva Navas, Técnica de RSE de TUSGSAL, 93.460.30.27, enavas@tusgsal.es			
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	La memoria de RSE se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los estándares GRI			
102-55	Índice de contenidos GRI	85			
102-56	Verificación externa	No aplica			
Enfoque de Gestión					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	40			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	42			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	42			
GRI 201: Desempeño económico					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	10 Principios	ODS
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	19		1,2,3,4,5,6	8
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	43		1,2,3,4,5,6,7,8,9	8,13
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	TUSGSAL no dispone de planes de pensiones		1,2,3,4,5,6	8
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	19		1,2,3,4,5,6, 10	16
GRI 205: Anticorrupción					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	10 Principios	ODS
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	16		1,2,3,4,5,6,10	16
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	16		1,2,3,4,5,6,10	16
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No se han detectado		1,2,3,4,5,6,10	16
GRI 302: Energía					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	10 Principios	ODS
302-1	Consumo energético dentro de la organización	27		1,2,3,4,5,6,7,8,9	7,12,13
302-2	Consumo energético fuera de la organización	27		1,2,3,4,5,6,7,8,9	7,12,13

302-3	Intensidad energética	27		1,2,3,4,5,6,7,8,9	7,12,13
302-4	Reducción del consumo energético	27		1,2,3,4,5,6,7,8,9	7,12,13
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	27		1,2,3,4,5,6,7,8,9	7,12,13
GRI 305: Emisiones					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	10 Principios	ODS
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	43		7,8,9	13
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	43		7,8,9	13
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	43		7,8,9	13
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	43		7,8,9	13
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	43		7,8,9	13
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	43		7,8,9	13
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	43		7,8,9	13
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	10 Principios	ODS
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	63		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	63		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-3	Servicios de salud en el trabajo	63		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	63		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	64		1,2,3,4,5,6,10	3,4
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	64		1,2,3,4,5,6,10	3
403-7	"Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales "	64		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	64		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-9	Lesiones por accidente laboral	66		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	66		1,2,3,4,5,6,10	3,8
GRI 404: Formación y enseñanza					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	10 Principios	ODS
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	67		1,2	4
404-2	"Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición "	66		1,2,3,4,5,6	4,8
404-3	"Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional"	66		1,2,3,4,5,6,10	5,8,10
GRI 406: No discriminación					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	10 Principios	ODS
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	"TUSGSAL no ha registrado ningún caso de discriminación en el periodo que comprende la memoria"		1,2,3,4,5,6,10	10
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	10 Principios	ODS
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	74		1,2,3,4,5,6,10	16
GRI 412: Evaluación de los derechos humanos					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	10 Principios	ODS
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	74		1,2,3,4,5,6	8
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	74		1,2,3,4,5,6	4,8
412-3	"Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos "	No aplica		1,2,3,4,5,6	8
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	10 Principios	ODS
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	77		1,2,3,4,5,6,10	3
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	77		1,2,3,4,5,6,10	3
No GRI					
Estándar	Contenido	Números de página o URL	Omisión	10 Principios	ODS
Contrato	Accesibilidad personas usuarias	80		1,2,3,4,5,6,10	10
Contrato	Puntualidad	80		1,2,7,8,9	11
Contrato	Confort y seguridad	81		1,2,3,4,5,6,10	3
Contrato	Recursos tecnológicos y materiales	81		3,4,5,6,7,8,9	9
Contrato	Flexibilidad del servicio	81		1,2,7,8,9	11
Contrato	Gestión y mantenimiento de la flota	80		1,2,7,8,9	11
Contrato	Información y proximidad al usuario	77		1,2,3,4,5,6,10	10
Contrato	Cobertura de la red servicio barrios	81		1,2,3,4,5,6,10	10
Contrato	Otros servicios a los municipios	81		1,2,3,4,5,6,10	10
IQ 8.4.5.	Atención al cliente y servicio postventa	77		7,8,9	12
IQ 8.7.2	Promoción del desarrollo local	79		7,8,9	14
L09	Aportaciones a fundaciones	75		1,2,3,4,5,6,10	16
L10	Acciones de asociación y patrocinio	27		1,2,3,4,5,6,10	16

9.

Documentación de referencia

INTERNA

- TUSGSAL. [2015]¹. Plan estratégico de TUSGSAL 2015-2020 [Plan].
- TUSGSAL. [2018]¹. Plan de RSE 2018-2020 [Plan].
- TUSGSAL. [2018]. Memoria de RSE 2018-2019 [Memoria]. Recuperado de https://TUSGSAL.cat/files/empresa/BOC_memoria_RSC_OCT2019.pdf

EXTERNA

- QNet SR 10 Sistemas de *Gestión de la Responsabilidad Social*.
- UNE-ISO 26000 *Guía de responsabilidad social*.
- Global Reporting Initiative [GRI] [2013]. Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad. <http://www.mas-business.com/docs/Spanish-G4.pdf>
- 10 principios del Pacto Mundial [ONU, 1999]. <https://www.pactomundial.org/category/aprendizaje/10-principios/>
- Organización de las Naciones Unidas [ONU] [2015]. Objetivos de Desarrollo Sostenible [ODS]. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>
- Pacto Mundial de Naciones Unidas [Global Compact] [2019]. *Guía práctica para la integración de los 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 Fuente derivada de documentación interna (no accesible públicamente) de TUSGSAL.