





Contingut

■ 1. Sobre la Memòria	4
■ 2. Declaració del màxim responsable	6
■ 3. Perfil de l'organització	10
» 3.1 Nom de l'organització	11
» 3.2 Principals marques, productes i/o serveis	11
» 3.3 Estructura de govern	13
» 3.4 Estructura operativa	13
» 3.5 Localització de la seu principal	15
» 3.6 Naturalesa i forma jurídica	15
» 3.7 Missió, visió i valors	15
» 3.8 Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques	16
» 3.9 Dimensions (empleats, vendes, capitalització,...)	19
» 3.10 Canvis significatius	20
» 3.11 Certificacions, premis i distincions	24
» 3.12 Principi o enfocament de precaució	26
» 3.13 Iniciatives externes	27
» 3.14 Afiliació a associacions	29
■ 4. Estratègia i anàlisi	32
» 4.1 Pla Estratègic de TUSGSAL 2016-2020	33
» 4.2 Principals impactes, riscos i oportunitats	33
■ 5. Participació dels grups d'interès	34
» 5.1 Enfocament per la participació dels grups d'interès	35
» 5.2 Acords de negociació col·lectiva	36
■ 6. Materialitat	38
» 6.1 Resultats de l'anàlisi de materialitat	39
» 6.2 Objectius vinculats a l'anàlisi de materialitat	41
■ 7. Enfocament de gestió	42
» 7.1 Qüestions mediambientals	43
» 7.2 Qüestions socials i relatives al personal	63
» 7.3 Respecte als Drets Humans	74
» 7.4 Lluita contra la corrupció i el suborn	75
» 7.5 Informació sobre la societat	77
» 7.6 Qualitat del servei	80
» 7.7 Accions d'oci i temps lliure per empleats	82
■ 8. Índex de continguts GRI	84
■ 9. Documentació de referència	86

Aquesta memòria s'ha redactat utilitzant un llenguatge inclusiu.

Sobre la Memòria



Mitjançant aquesta Memòria es presenten les dades corresponents a l'exercici 2020 de TUSGSAL. La Memòria s'ha elaborat durant el mes d'octubre de 2021 de conformitat amb la opció Essencial dels Estàndards GRI, marc internacional de referència de report en matèria de sostenibilitat.

Mitjançant la Memòria de Responsabilitat Social Empresarial (RSE), TUSGSAL te l'objectiu d'informar sobre qüestions ambientals, socials, econòmiques, relatives al personal, drets humans i impactes en la comunitat rellevants per a la organització i les seves parts interessades.

Així mateix, dona compliment als 10 principis del Pacte Mundial de Nacions Unides, als que està adherida des de l'any 2015 en línia amb els seus compromisos relacionats amb la gestió ètica, responsable i sostenible i als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS); iniciativa promoguda per Nacions Unides, acordada i signada per 193 països, que compromet a les administracions, empreses, a les persones individualment i a tota mena d'organitzacions, a aplicar mesures per a millorar progressivament en l'horitzó de 2030.

Per a la seva elaboració s'ha comptat amb la Memòria d'RSE 2019, el Sistema integrat de gestió (SIG), l'Informe d'informació no financera (EINF) del grup TUSGSAL i societats dependents, corresponent a l'exercici tancat a 31 de desembre de 2020, i l'anàlisi de materialitat que es va realitzar en maig de 2019.

La Memòria també desenvolupa l'evolució dels objectius plantejats per al període 2020-2021, donant resposta a les necessitats i expectatives de les parts interessades de TUSGSAL.

Dins el compromís de TUSGSAL de fer un estudi de materialitat biennal, el pròxim estudi es realitzarà a finals de 2021 i començament de 2022.

Declaració del màxim responsable

Tinc l'honor de presentar aquesta Memòria de Responsabilitat Social Corporativa de TUSGSAL, que ofereix una visió àmplia de l'activitat desenvolupada durant l'any 2020, guiada pels propòsits de millorar la qualitat del servei duent a terme una gestió ètica, sostenible i socialment responsable. Totes les iniciatives corporatives estan recolzades per la voluntat inequívoca d'aconseguir i donar suport a la consecució dels Objectius de Desenvolupament Sostenible del Pacte Mundial de Nacions Unides.

No hi ha dubte que 2020 serà recordat com un any extraordinari en les nostres vides a causa de la crisi sanitària provocada per la COVID-19 i els seus efectes en tots els àmbits. Per això, el meu primer pensament és en record de les persones que ens han deixat, les seves famílies i amistats; i també per a totes les entitats que han contribuït, amb el seu treball i esforç, a mitigar els efectes d'aquesta pandèmia.

Les restriccions de mobilitat i les mesures de prevenció necessàriament implantades han significat un gran esforç per part del sector del transport, que s'ha vist obligat a operar en condicions difícils, garantint tant les màximes condicions de seguretat dels usuaris i usuàries, com vetllant per la salut dels seus treballadors i treballadores. Hem hagut d'afavorir el desplaçament de moltes persones per a realitzar activitats permeses i essencials, malgrat la difusió d'idees equivocades o malintencionades sobre el contagi en el transport públic, que han provocat també una gran pèrdua viatgers i viatgeres que ens allunya dels bons resultats obtinguts durant 2019. Afortunadament, d'una banda, alguns estudis científics han demostrat la injustificada estigmatització del transport públic; i, per un altre, la correlació entre l'activitat econòmica i la mobilitat determinaran que, a mesura que la resta de sectors es recuperin, el del transport també el faci.

Fa trenta-cinc anys, un centenar de persones emprenedores van adquirir el compromís d'estar sempre al costat de la ciutadania, del territori, del teixit associatiu i del medi ambient: un compromís amb les persones i amb el seu futur. Avui, l'equip humà de TUSGSAL continua sent l'actiu més important de l'empresa i la principal raó per a fer front al futur amb seguretat i confiança. La solidaritat i aquest compromís formen part de nosaltres i de la nostra trajectòria, dos valors que sens dubte han estat protagonistes aquests últims mesos i ens permeten assumir i afrontar el dia a dia amb optimisme.

Per a finalitzar, vull destacar la responsabilitat assumida per tot el personal de TUSGSAL com a peça fonamental del sistema de gestió de l'organització.

Carles Fàbregas Agustí
Direcció General





Perfil de l'organització

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

L'activitat principal de TUSGSAL és el transport regular realitzat a través de dues concessions sota la titularitat de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB). La xarxa diürna d'autobusos formada per 30 línies, que cobreixen el territori del Barcelonès Nord, Montgat, Tiana, Montcada i Reixac i Barcelona, prestant servei urbà i interurbà. I la xarxa d'autobusos nocturns, que suposa la gestió de 14 línies del Nitbús a Barcelona i la seva àrea metropolitana.

3.1 Nom de l'organització

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

3.2 Principals marques, productes i/o serveis

TUSGSAL forma part d'un grup empresarial que té com a propòsit servir a la societat proposant una mobilitat inclusiva, segura i respectuosa amb el medi ambient, recolzant-se en valors ètics i compromisos de responsabilitat.

En definitiva, es tracta d'11 empreses amb un únic objectiu: donar servei i solucions innovadores en matèria de mobilitat i transport a les ciutats i la ciutadania.

Entre totes, s'ofereixen serveis de transport de viatgers, regular i discrecional (TUSGSAL, TGO, Masats Transports Generals, Actuacions Castellbisbal i OMB) així com altres serveis afins que es puguin derivar: gestió de transport sanitari (Noves Ambulàncies Soria i Ambulàncies Cuenca), serveis de grua (municipi de Rubí), solucions tecnològiques (SortSystems), a més d'una empresa especialitzada en mitjans publicitaris (Teletransfer).

A través de Cinesi, la consultora de mobilitat de transport del grup, s'ofereix també una àmplia experiència en planificació i gestió de la mobilitat (tant pública com privada).

Malgrat la situació excepcional, TUSGSAL ha continuat treballant en el desenvolupament del Pla Estratègic, i la potenciació de la marca: s'ha canviat el nom d'una de les empreses del grup –DITU, S.L. – que es converteix en Direxis Conectia, SLU, la qual cosa dotarà d'entitat jurídica a la marca Direxis i permet la preparació per a l'expansió. Amb la intenció de guanyar notorietat i donar una imatge de grup empresarial potent, s'han plasmat les tres àrees d'activitat principals - Mobilitat, Salut i Serveis - en tres logotips i colors corporatius alineats amb la marca mare Direxis.



Transport de viatgers

Autos Castellbisbal, S.A.U.
 Operadors de Mobilitat Balear, S.L.*
 S.A.U. Masats, Transports Generals
 Serveis Generals de Mobilitat i Transport, S.L.* [Aerobús]
 Transports Generales d'Olesa, S.A.U.



Transport sanitari

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



Serveis afins

CINESI, S.L.U. [Consultoria de mobilitat i transport]
 Sistemas de Optimización de Recursos Tecnológicos, S.L.U.
 [Tecnología e informática]
 Teletransfer, S.L.U. [Publicidad]
 Grua municipal de Rubí *

*Empreses participades per TUSGSAL

3.3 Estructura de govern

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

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

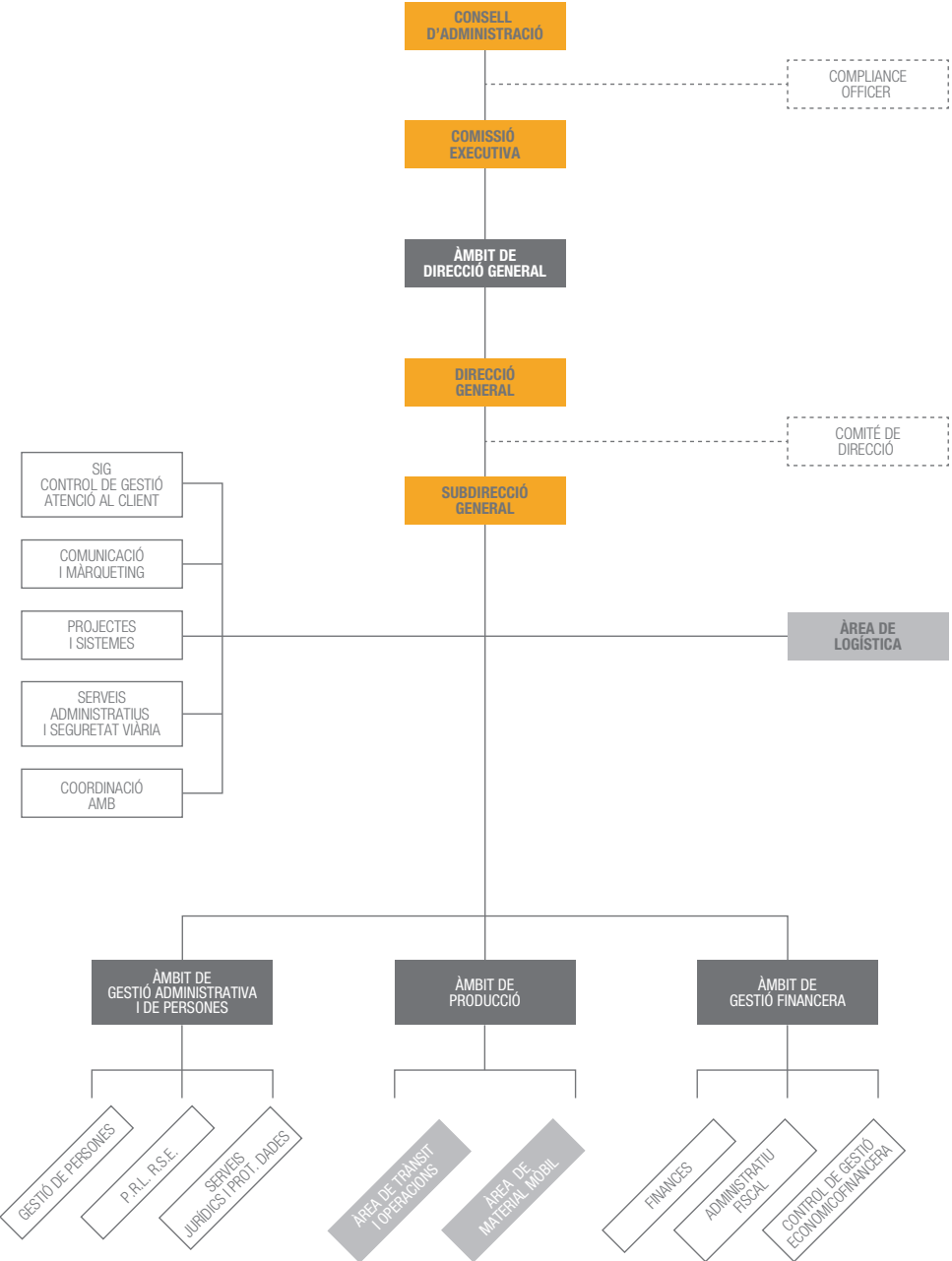
El Consell d'Administració pot delegar totes o part de les seves facultats legalment delegables en la Comissió Executiva. Els membres són triats pel propi Consell d'Administració.

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

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

3.4 Estructura operativa

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



3.5 Localització de la seu principal

TUSGSAL compta amb tres centres de treball. Un d'ells situat a Camí de Ca Ruti s/n, un altre al carrer Almogàvers, s/n, de Badalona [Guixeres I], i el tercer a la plaça Joan Miró, número 3, de Badalona.

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

3.6 Naturalesa i forma jurídica

TUSGSAL és una Societat Anònima Laboral. El capital social d'una empresa d'aquest tipus ha de pertànyer, com a mínim, al 51% del personal fix en plantilla. Ningú pot disposar de més d'un 25% de capital. Per tant, en una societat anònima laboral, el capital social està molt repartit i el propi personal és propietari d'aquesta.

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

3.7 Missió, visió i valors

TUSGSAL es una empresa de serveis de transport de persones i serveis generals afins, de gestió ètica, eficient, sostenible i socialment responsable d'acord amb els seus valors: Servei, Excel·lència, Honestat i Lleialtat, Compromís i Solidaritat. Tenint sempre presents en la presa de decisions i les actuacions quotidianes aquests valors, TUSGSAL treballa dia a dia per a ser una empresa de referència en el sector pels seus estàndards de qualitat, fiabilitat, eficiència i condicions de treball.

3.8 Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques

COMPLIANCE PENAL

TUSGSAL creu fermament en la cultura del compliment en tots els àmbits de la seva activitat, i no tan sols en el que és relatiu a la legalitat penal, sinó també en el que és relatiu als estàndards ètics que han de regir en tot moment el desenvolupament de la seva activitat.

Amb aquest objectiu últim, com a punt central d'atenció, s'ha desenvolupat un sistema de gestió de compliance penal que comprèn l'adopció de diverses mesures dirigides a dotar el sistema d'eines necessàries per a regular el risc. Per això, en primer lloc s'han identificat els riscos penals en que TUSGSAL pugui incórrer com a empresa per a poder així adaptar mesures per eliminar o minimitzar aquests riscos.

Com a element clau per a l'èxit del sistema, l'empresa es compromet a investigar i, si és necessari, cessar i sancionar qualsevol conducta contrària a la legalitat.

Igualment rellevant és la implementació d'un canal de denúncies a la disposició dels membres de l'organització i de qualsevol persona vinculada o soci de negoci que vulgui posar en coneixement del compliance officer possibles conductes infractores que hauran de ser degudament investigades.

Per això, com a mitjana estructural complementària però necessària, s'ha dissenyat un sistema de registre documental i custòdia de la documentació generada que es troba en procés d'implementació.

Es configuren com a objectius estratègics del sistema de gestió de compliance penal de TUSGSAL els següents:

- Reduir els nivells de risc penal i procedir al seu posterior manteniment.
- Conscienciar i sensibilitzar a tot el personal en matèria de compliance.
- Potenciar l'adopció de mesures de compliance entre les empreses participades per TUSGSAL.

La pretensió de TUSGSAL és implementar un programa de compliment en línia amb les millors pràctiques internacionals, contingudes en les normes ISO 19600, ISO 37001 i ISO 19601, amb l'objectiu de minimitzar la totalitat dels riscos d'incompliment destacats, tant per mitjà de la vigilància i control de comportament penalment rellevants com a través del foment i la integració d'una cultura de compliment en l'organització.

A més, durant l'any 2020, la Direcció de TUSGSAL, ferma en el seu compromís del compliment de la normativa en matèria de Compliance Penal, que considera àrea clau i en alça, i amb una visió àmplia i integral de les funcions que li corresponen, ha dut a terme diverses accions, entre les quals es poden destacar:

- Formació en matèria de Compliance Penal a tot el personal directiu i responsables.
- Accions informatives a totes les persones treballadores a través dels canals de comunicació interns, publicant el Codi Ètic i el Codi de Conducta.

Durant l'any vinent, TUSGSAL continuarà treballant en el compliment normatiu, duent a terme noves accions previstes i identificant possibles àrees de millora, fent complir els requisits que marca la Llei.

CODI D'ÈTICA CORPORATIVA

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

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

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

CODI DE CONDUCTA DE TUSGSAL

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

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

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

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

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

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

CANAL DE DENÚNCIES

TUSGSAL ha implantat un Canal de Denúncies, accessible a tots els nostres grups d'interès, amb la finalitat d'informar sobre probables conductes infractores, que puguin arribar a produir-se en la nostra empresa. Aquest canal permet realitzar denúncies preservant la identitat de la persona denunciant.

El nombre de denúncies rebudes a través d'aquest canal durant l'any 2020 ha estat un total d'una denúncia, a la qual s'ha donat resposta i arxiu.

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

3.9 Dimensions (empleats, vendes, capitalizació,...)

TUSGSAL, com a empresa d'economia social, contribueix a generar riquesa en l'entorn on desenvolupa la seva activitat millorant les condicions laborals de la plantilla i contribuint a crear una societat més justa i igualitària per a totes les persones.

TUSGSAL EN XIFRES

	2020	2019	2018
Concessions	3	2	2
Persones en plantilla	932	949	889
Viatgers anuals	24.816.953	42.300.000	39.200.000
Línies en servei	45	45	45
Km. de servici anuals	13.297.840	14.800.000	13.880.000
Flota de vehicles	328	303	277
Certificacions	10	10	9
Petjada de CO ²	17.895 TC02 EQ	22.606 TC02 EQ	22.638 TC02 EQ
Xifra de negoci	70.210.877,32 €	74.210.877,32 €	69.153.812,00 €
Pagament a treballadors	37.593.536,76 €	38.672.530,00 €	36.000.282,00 €
Amortitzacions	4.981.421,88 €	4.878.502,06 €	3.540.054,00 €
Dividends entregats als accionistes	852.502,06 €	385.670,00 €	404.535,00 €
Pagament a proveïdors	22.224.641,23	27.862.398,35€	20.436.946
Impost sobre societats pagat	1.274.980,00 €	1.256.925,80 €	1.701.931,00 €
Cotitzacions SS	10.476.162,67 €	11.208.688,69 €	10.659.978,00 €
* Col·laboracions en accions socials	27	81	Más de 100
Hores de servei	1.107.989	1.229.000	1.133.000
Vehicles en servei	303	303	283
Edat mitja	9,22	18	20
Flota adaptada	100%	100%	100%
Habitants atesos	2.372.568	2.624.000	2.624.000

* Degut a la COVID-19 ha baixat el número de col·laboracions amb AAVV (no s'han celebrat festes de barri, etc.), no obstant això, la quantitat econòmica aportada ha sigut major degut a col·laboracions, com per exemple, la investigació contra la COVID19 promoguda per Amics de Can Ruti.

3.10 Canvis significatius

Es destaquen els següents canvis significatius que incorporen millores a l'àmbit de gestió de TUSGSAL.

- Implantació d'un nou sistema de gestió de Compliance de competència.
- Realització d'una auditoria del GMAO, que aporta oportunitats de millora per a la gestió del procés de manteniment de vehicles.
- Tancament del Pla Estratègic 2016-2020.
- Obtenció del Certificat de protocols d'actuació enfront de la COVID-19.
- Gràcies a la contractació del subministrament elèctric amb la comercialitzadora Bassols Energia, tota l'energia que consumeix TUSGSAL prové de fonts renovables.
- Integració dels projectes d'igualtat en els processos de gestió de Responsabilitat Social Corporativa [RSC].
- L'APP TUSGSAL s'ha convertit en el canal de comunicació per excel·lència de l'empresa incorporant noves millores durant el 2020.

RENOVACIÓ DE LA FLOTA

Durant l'any 2020 s'han incorporat nous vehicles a la flota de TUSGSAL, vehicles més segurs, eficients, confortables i menys contaminants que aportaran major qualitat de servei a la ciutadania i que, sens dubte, contribuiran al fet que les jornades del personal conductor transcorrin en un ambient més amigable i menys estressant.

Més segurs

S'han sotmès a multitud de proves de seguretat activa i passiva per a obtenir una homologació més estricta que en anys anteriors. Tots aquests vehicles compten amb carrosseria amb protecció a ocupants i sistema de frenat electrònic, a més de les mesures d'homologació requerides davant el risc propi dels vehicles electrificats..

Més eficients

Han estat dissenyats especialment per a reduir les pèrdues energètiques mitjançant la transformació de l'energia cinètica generada durant les frenades en energia elèctrica que, posteriorment, s'emprarà per a reiniciar la marxa del vehicle. A més, tant els sistemes d'alimentació de combustible com els consumidors elèctrics dels sistemes instal·lats en aquests vehicles són components d'última generació, més eficients i amb menys consum energètic.

Més confortables

La carrosseria i l'obertura motora estan més insonoritzats amb la finalitat de reduir el nivell de soroll interior i exterior en tots els rangs de marxa. A més, disposen del sistema Start-Stop que deté el motor tèrmic durant les parades, mentre que la resta dels components s'acciona a través de motors elèctrics silenciosos i lliures de vibracions. Finalment, tant el conductor/a com les persones passatgeres disposen de ports USB i climatització independent.

Menys contaminants

Compten amb l'etiqueta mediambiental "ECO" i tecnologia híbrida d'última generació dirigida a aconseguir els objectius establerts per al transport públic quant a emissions acústiques i de gasos d'efecte d'hivernacle. Per a fer-nos una idea sobre la millora de les emissions en els vehicles híbrids, les últimes incorporacions a la nostra flota emeten, de mitjana, un 24% menys de CO₂ a l'atmosfera que els vehicles impulsats per un motor tèrmic convencional.

Noves marques i nous models

S'incorporen a la flota vehicles dels fabricants Volvo i Solaris. Aquests vehicles pertanyen a la nova generació de busos, per la qual cosa requereixen accions formatives transversals a tots els nivells.

Volvo Hybrid 7900	
Potència dièsel 4 cilindros / 240 CV	
Potència elèctrica 12 m >> 163 CV 18 m >> 204 CV	Bateries de Liti Stop&Go Híbrida en paral·lel
Potència total 12 m >> 403 CV 18 m >> 444 CV	

El Volvo Híbrid 7900 incorpora tecnologia híbrida en paral·lel. Tant el model articular com l'estàndard disposen d'un motor tèrmic dièsel Volvo de 4 cilindres en línia de 240 CV connectant a una caixa de canvis automàtica, on actua un motor elèctric de 163 CV en el cas de la carrosseria de 12 metres i de 204 CV en el model articular de 18 metres.

Així, la potència total (motor tèrmic + motor elèctric) és de 403 CV en la carrosseria de 12 metres i de 444 CV en l'articulat de 18 metres.

L'emmagatzematge d'energia es realitza a través de bateries d'ió de liti que permeten complir amb el procés Stop&Go.

S'incorporen 7 unitats articulades de 18 metres i 8 unitats de 12 metres.

Man Lion's City	
Potència dièsel 6 cilindros / 330 CV	UltraCaps Stop&Go Híbrida en paral·lel
Potència elèctric 13,3 CV	
Potència total 343,3 CV	

El nou Man Lion's City incorpora tecnologia híbrida de 48 V en paral·lel. Aquest nou model abandona la tecnologia híbrida en sèrie de 700 V del seu antecessor per utilitzar la nova plataforma de motorització convencional dièsel. Així mateix, inclou un sistema de hibridació de 48 V mild Híbrid que recolza al motor durant les arrencades..

Solaris Urbino 12 Hybrid	
Potència dièsel 300 CV	UltraCaps Stop&Go Híbrida en sèrie
Potència elèctric 278 CV	
Potència total 278 CV	

El nou Solaris Urbino 12 Híbrid incorpora tecnologia híbrida en sèrie. Aquest vehicle utilitza un motor dièsel Cummins que genera 300 CV i alimenta motors elèctrics de tracció amb una capacitat de potència de 278 CV. Atès que es tracta d'una tecnologia de hibridació en sèrie, les potències elèctriques no se sumen a les de motor dièsel. Per tant, la potència màxima es de 278 CV. La energia elèctrica d'aquest vehicle s'emmagatzema en UltraCaps (condensadors de gran capacitat) que li permeten complir amb el procés Stop&Go.



Què es el Start-Stop?

El Start-Stop és el sistema que atura el motor durant les parades, sempre i quan es compleixi una sèrie de requisits (temperatura del motor, quantitat d'energia emmagatzemada o demanda de potència), i torna a engegar-lo per iniciar la marxa.

Què es el Stop&Go?

Quan es donen els requisits necessaris (temperatura del motor, quantitat d'energia emmagatzemada o demanda de potència), el motor tèrmic s'atura abans d'arribar a la parada i inicia la marxa de forma elèctrica

3.11 Certificacions, premis i distincions

CERTIFICACIONS

Com cada any TUSGSAL celebra l'auditoria de la certificadora AENOR per a procedir al seguiment o la renovació dels seus certificats. Durant els tres anys de vigència dels certificats, AENOR duu a terme auditories de seguiment i, en complir-se el tercer, fa una inspecció més exhaustiva per verificar si el sistema mereix la renovació del certificat.

S'han renovat tots els certificats que caducaven el 2020 i celebrat amb èxit l'auditoria d'adaptació a les noves versions de normes. Concretament, l'antiga certificació del sistema de prevenció de riscos laborals se solia realitzar segons la norma OHSAS 18001, mentre que ara ho fa en funció d'una nova ISO 45001, que segueix l'estructura d'alt nivell (HLS) de la resta de normes ISO per a facilitar la seva integració. De la mateixa manera, la certificació segons el model d'Empresa Saludable s'ha modificat i adaptat a la mateixa estructura HLS, igual que ho ha fet el nostre sistema. Actualment, es diu model d'Organització Saludable.

Per finalitzar, la ultima modificació realitzada en 2020 té a veure amb la norma UNE-EN-ISO 50001 de gestió energètica, que també s'ha actualitzat recentment. La certificació del sistema de Responsabilitat Social Empresarial ha passat la seva primera auditoria de seguiment.

A més a més, TUSGSAL ha obtingut un nou certificat la validesa del qual difereix dels anteriors. Es tracta del certificat de protocols d'actuació front a la COVID-19, amb una vigència d'un any i seguiments trimestrals.

En el quadre següent es poden veure les certificacions de TUSGSAL i la seva vigència.

Norma	Núm. de certificat	Data obtenció	Vigent fins
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 Ampliació certificat al conjunt de línies de servei diürn	TTP-2009/0005	21/04/2009	24/07/2023
UNE-EN ISO 13816 línia N10	TPP-2017/17	24/07/2017	24/07/2023
OHSAS 18001	SST-0123/2010	17/12/2023	12/03/2021
UNE-ISO 39001	SV-2014/0008	17/11/2021	17/12/2023
Model d'Empresa Saludable	ES-2015/0008	07/06/2022	17/11/2021
UNE-EN-ISO 14001	GA-2010/0332	06/02/2023	07/06/2022
Distintiu garantia qualitat ambiental	-----	26/02/2021	06/02/2023
Certificat del sistema de gestió energètica UNE-EN ISO 50001	GE2018/0005	Indefinidament	26/02/2021
Adhesió al programa d'acords voluntaris de la Generalitat per la reducció de gasos amb efecte hivernacle	-----	17/12/2022	Indefinidament
IQNet SR10:2015	SR-0165-ES	03/07/2021	17/12/2022
Protocol front la COVID-19	COV-2020/0045	12/03/2021	03/07/2021

PREMIS I DISTINCIONS

Les empreses de transport públic de Catalunya, entre les quals es troba el Bus Metropolità, van rebre el Premi d'Honor dels Premis MobiliCat 2020, en la seva tercera edició. En qualitat d'un dels principals operadors a Catalunya, TUSGSAL va ser una de les empreses que va rebre aquest premi.

Aquest any 2020 el jurat dels Premis MobiliCat, atorgats per l'Associació de municipis per la Mobilitat i el Transport Urbà (AMTU), va decidir que el PREMI D'HONOR fos compartit per tot el sector del transport públic. Van voler premiar en conjunt a tots els operadors de transport públic de Catalunya, empreses públiques i privades, i a totes les empreses que els presten serveis (neteja, vigilància i seguretat, manteniment, etc.) que, des de l'inici de la pandèmia, han garantit la mobilitat universal, especialment en les etapes més dures dels confinaments.

<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 Principi o enfocament de precaució

TUSGSAL disposa del certificat UNE-EN-ISO 14001 de Gestió ambiental i UNE-EN ISO 50001 (gestió energètica), que avala la seva sensibilitat pel medi ambient i pel retorn dels recursos i que impliqui una avaluació anual d'aspectes ambientals.

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

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

3.13 Iniciatives externes

PLATAFORMA DEL TRANSPORT PÚBLIC (PTP)

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

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

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

FUNDACIÓ TECNOCAMPUS MATARÓ-MARESME

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

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

MENUDA BADALONA BDN LAB

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

BANC DE SANG I TEIXITS

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

FUNDACIÓ INVESTIGACIÓ MALALTIES RARES (FEDER)

TUSGSAL col·labora mitjançant aportacions econòmiques amb la Federació Espanyola de Malalties Rares (FEDER). Aquesta Fundació va néixer en 1999 amb l'objectiu de ser l'altaveu de les més de tres milions de persones que conviuen amb alguna d'aquestes patologies en el territori espanyol.

FUNDACIÓ PERE TARRÈS

La Fundació Pere Tarrés promou l'educació en el temps lliure, el voluntariat, la millora de la intervenció social i l'enfortiment del teixit associatiu. En els últims dos anys, la Fundació ha constatat la preocupació dels diferents centres socioeducatius adherits a la XACS (Xarxa de Centres Socioeducatius) davant els problemes de salut bucodental que presenten els nens i nenes que atén. Es tracta d'unes malalties que no sols afecten la seva salut actual, sinó que també poden tenir incidències en l'àmbit emocional i, en un futur, en el laboral. A través de la Comissió Social, TUSGSAL ha col·laborat amb la institució sufragant despeses de material escolar en l'últim curs marcat per la crisi sanitària.

BANC D'ALIMENTS

La Comissió Social de TUSGSAL va posar en marxa el mes d'abril la campanya La Solidaritat es Contagia amb l'objectiu d'ajudar famílies necessitades de l'entorn més pròxim. La recaptació econòmica va ser un èxit gràcies a l'aportació voluntària del personal de la companyia. Es van invertir els fons de la campanya en diverses accions solidàries durant aquests mesos en què milions de persones pateixen les conseqüències del brot epidèmic de la pandèmia COVID-19. Aquesta campanya també va permetre lliurar 22.000 quilos de menjar a diferents bancs d'aliments de Badalona i Santa Coloma de Gramenet.

CREU ROJA

TUSGSAL ha col·laborat en el projecte d'infància hospitalitzada promogut per Creu Roja amb la intervenció de l'hospital Germans Trias i Pujol.

ESTUDI DE PREVALÈNCIA

S'ha consolidat una col·laboració amb el servei de malalties infeccioses de l'hospital Germans Trias i Pujol de cara a l'execució i posterior explotació de l'estudi de prevalença d'anticossos mitjançant test ràpids a TUSGSAL. L'explotació de resultats també ha comptat amb la col·laboració del Cerpie de la UPC, amb el qual l'empresa ja tenia signat un conveni de col·laboració obert.

INSTITUT DE RECERCA GERMANS TRIAS I PUJOL

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

3.14 Afiliació a associacions

TUSGSAL participa com a membre de diferents associacions com ara:

FUNDACIÓ FACTOR HUMÀ

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

MIESES

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

PACTE MUNDIAL DE LES NACIONS UNIDES

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



CIDEU

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

ATUC

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

TUSGSAL és membre de la Comissió Executiva d'aquesta associació i Carles Fàbregas, Director general, és el representant de l'empresa en la comissió.



Estratègia i anàlisi



4.1 Pla Estratègic de TUSGSAL 2016-2020

El Pla Estratègic de TUSGSAL que ha abastat des de 2016 a 2020, es va centrar en l'expansió i el creixement, fidel a la ideologia i el compromís social de l'empresa. Durant aquest temps, i producte de variables alienes a l'empresa en alguns casos, situacions internes i altres decisions necessàries, es va anar modelant l'execució. La Direcció General ha donat seguiment de manera continuada en el temps, informant i permetent el seguiment del Consell d'Administració. Aquest Pla Estratègic és clau en la història de TUSGSAL i representa un salt a nivell de govern i gestió. En aquests 5 anys d'execució s'han aconseguit avanços considerables i superar situacions que no han estat fàcils en la vida de l'organització. La creació de DIREXIS marca una fita en el desenvolupament del grup, i marca el començament d'un procés de reordenació que permetrà consolidar l'expansió

Alguns de les fites aconseguides:

- Desenvolupament de la nova marca i imatge
- Nou organigrama
- Aliances comercials i de recerca
- Incursió en nous negocis
- Reorganització societària

4.2 Principals impactes, riscos i oportunitats

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

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

Política del Sistema de Gestió

Tots els aspectes que integren el sistema de gestió de TUSGSAL i les seves parts interessades constitueixen la Política de TUSGSAL, es pot consultar en la web corporativa.

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

5.


Participació dels grups d'interès

TUSGSAL disposa d'un sistema de relació i comunicació amb les seves parts interessades. Aquest sistema es fonamenta a tenir en compte les necessitats i expectatives de les seves parts interessades que es poden definir en 6 grans grups: Administracions, Persones usuàries, Plantilla/Accionistes, Societat, Proveïdors i Empreses del grup.

TUSGSAL es compromet a realitzar un estudi de materialitat biennal del qual es derivin objectius i accions per a donar resposta als assumptes essencials que consideren les seves parts interessades. Els resultats dels objectius s'informaran anualment a través de la Memòria de RSC. El pròxim estudi de materialitat es farà a finals de 2021 i principis de 2022.


5.1 Enfocament per la participació dels grups d'interès

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



Comunicació

Qualsevol manera unidireccional de compartir informació amb els Grups d'interès.



Consulta

Procés unidireccional de recollir opinions o informació dels grups d'interès i tenir en compte a l'hora de prendre decisions.



Diàleg

Procés d'intercanvi d'opinions i punts de vista per la satisfacció dels interessos en joc, fomentant la confiança i l'enteniment mutu.



Col·laboració

Diferents combinacions de grups d'interès que col·laboren en un projecte comú compartint recursos i competències.

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

5.2 Acords de negociació col·lectiva

TUSGSAL disposa d'un nou conveni col·lectiu 2020-2025 que inclou a la totalitat de la plantilla de l'empresa. Aquest conveni proporcionarà estabilitat per als pròxims anys, amb millores socials molt importants per al conjunt del personal.

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



Materialitat

La metodologia que s'ha utilitzat per realitzar l'anàlisi de materialitat es pot consultar a la Memòria d'RSE 2018-2019.

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

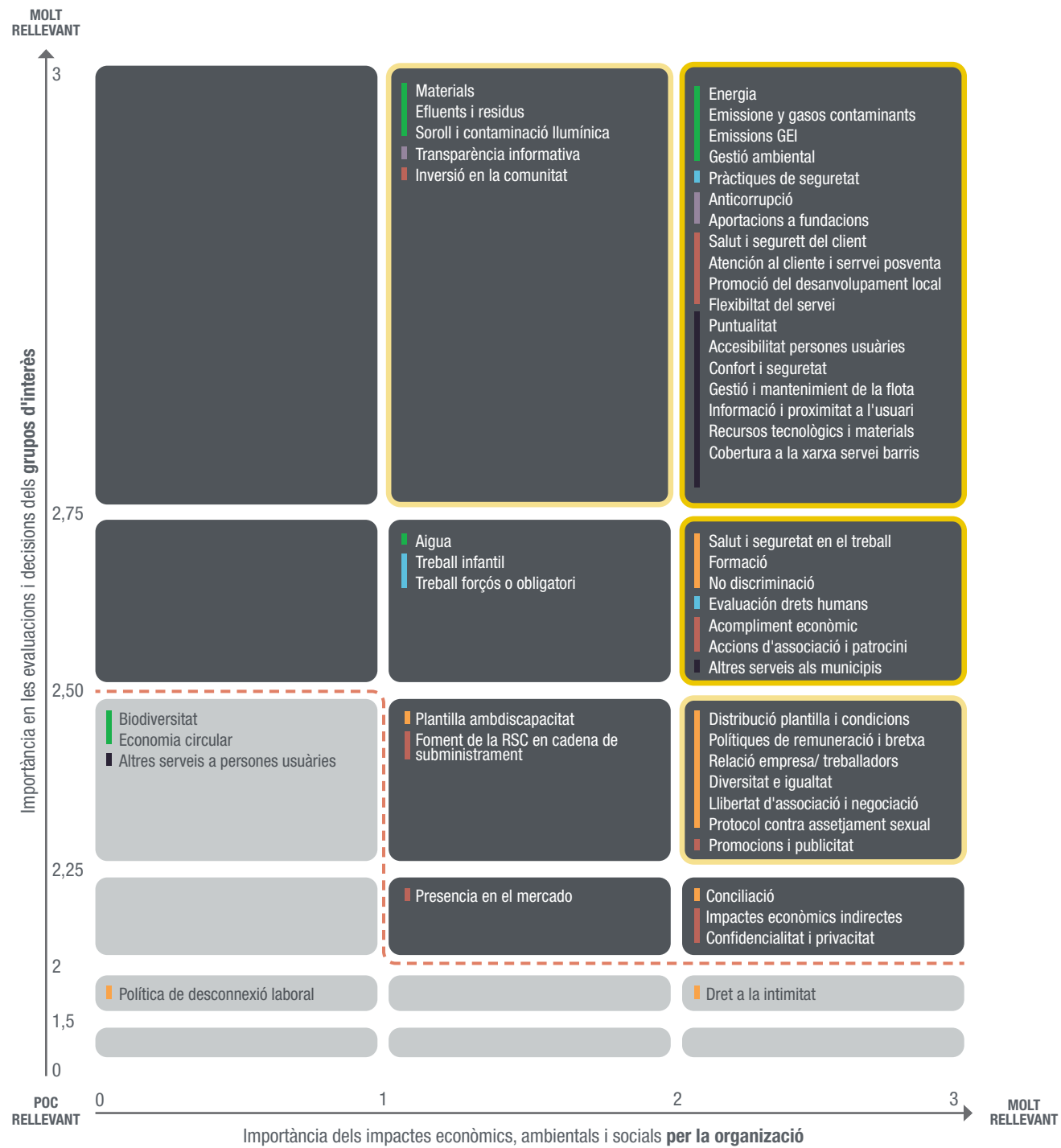
A la Memòria es presenten els Objectius de Responsabilitat Social Empresarial 2020-2021 i les dades referents a qüestions mediambientals, de personal, de salut i seguretat en el treball i el servei.

6.1 Resultats del anàlisi de materialitat

A través d'aquesta anàlisi TUSGSAL identifica quins assumptes són més rellevants per al conjunt dels seus grups d'interès, i planteja en aquesta Memòria objectius i indicadors de seguiment amb el compromís de revisar-los i analitzar-los en la pròxima Memòria d'RSE 2020.

Es mostra la matriu de materialitat amb els resultats obtinguts.





6.2 Objectius vinculats a l'anàlisi de materialitat

A continuació es detallen els objectius relacionats directament amb la Responsabilitat Social i els ODS derivats de l'estudi de materialitat que s'han plantejat a dos anys vista. El seu seguiment es realitza de forma trimestral en informes conjunts del Sistema Integrat de Gestió (SIG), a més d'annualment en la revisió efectuada per la Direcció.

OBJECTIU 1. Facilitar entorns amigables i segurs per a poder augmentar el nombre de persones amb discapacitat en plantilla [\[pàgina 71\]](#).

OBJECTIU 2. Sensibilitzar al 100% de la plantilla en drets humans en 2021.

En parlar dels drets humans no sempre s'és coneixedor de tot el que abasta aquesta definició. TUSGSAL sensibilitza a tot el personal de l'empresa a través de campanyes informatives i formació en drets humans tenint com a base els ODS, els 10 principis del Pacte mundial de Nacions Unides i la Declaració universal de Drets Humans [\[pàgina 72\]](#).

OBJECTIU 3. Implicar-se en els projectes de millora, desenvolupament i creixement de l'entorn assignant un percentatge del benefici a entitats o projectes socials [\[pàgina 73\]](#).

OBJECTIU 4. Foment del desenvolupament local en la cadena de subministrament [\[pàgina 74\]](#).

OBJECTIU 5. Quantificar el nombre de persones que es beneficien d'altres serveis i nombre de serveis [\[pàgina 75\]](#).

Els objectius es desenvolupen al llarg de l'informe en les pàgines especificades. A més, es detalla la vinculació als Principis del Pacte Mundial de Nacions Unides i als ODS amb cadascun d'ells.

Enfocament de gestió

7.1 Qüestions medioambientals

PROGRAMA DE GESTIÓ AMBIENTAL



Per a l'establiment dels objectius i fites es consideren els aspectes significatius o potencialment significatius (consums energètics), els requisits legals aplicables, el context i parts interessades, i els recursos disponibles. Per a establir els objectius de 2020-21, s'han tingut en compte l'avaluació d'aspectes d'aquest mateix any i l'avaluació d'anys anteriors, per la qual cosa s'han definit objectius relacionats amb la generació de residus fluorescents, les emissions CO2, el consum de fluorescents, i el consum energètic (gasoil i energia elèctrica). Tanmateix, les necessitats de les parts interessades ens han fet proposar assolir els objectius de reducció de consum d'aigua embotellada en envasos de plàstic, la certificació EMAS, o la adaptació de la norma ISO 50001 a requisits de 2018. Altra fita relacionada amb la sostenibilitat ambiental ha estat la renovació del Distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental que atorga la Generalitat de Catalunya per a la Flota de Vehicles de Transport de Viatgers.

Alguns d'aquests objectius esdevenen continuació de 2019, i altres s'han considerat a partir de l'avaluació d'aspectes del 2020.

OBJECTIUS 2020-21

Objectiu	Indicador	Principis Pacte	ODS	ASSUMPTES PRIORITAT ALTA (MATERIALITAT)
Reducció del consum de combustible	Gasoil: (-2%) n/n-1	8	7 12	Emissions i gasos contaminants Emissions GEH
Reducció de les emisison de CO2	CO2(-5%) n/n-1	8	13	Emissions i gasos contaminants Emissions GEH
Disminución del consumo de lámparas fluorescentes	(-15%) n/n-1	8	7 12	Energia
Disminució del residu de làmpades fluorescents	(-15%) n/n-1	8	7 12	Energia
Disminució del consum d'aigua en ampolles de plàstic	(-10%) n/n-1	7	6 12	Gestió ambiental
Conseguir la Certificació EMAS 2020	Aconseguir la Certificació EMAS 2020	7,8,9	7 11 13	Gestió ambiental
Adaptació a requisits ISO 50001:2018	Aconseguir la migració a ISO 50001:2018	7,8,9	7 11 13	Gestió ambiental

Dins el programa els objectius queden alineats amb els Principis del Pacte Mundial i els Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides, al qual TUSGSAL està adherida voluntàriament des del 2015..

Un cop establerts, s'elabora el programa de gestió ambiental on, per a cada objectiu, es defineixen les fites associades i les accions concretes necessàries per a la seva consecució, els responsables, els recursos necessaris i els terminis previstos. Finalment, s'indica el grau d'assoliment de cadascun d'ells  

Periòdicament TUSGSAL fa un seguiment dels indicadors que permeten determinar el comportament ambiental de l'organització, alhora que preveu el compliment dels objectius establerts.

A continuació s'indica el grau de compliment de cadascun dels objectius i fites establerts per a l'any 2020.

REDUCCIÓ 2% CONSUM
ENERGÈTIC TRANSPORT

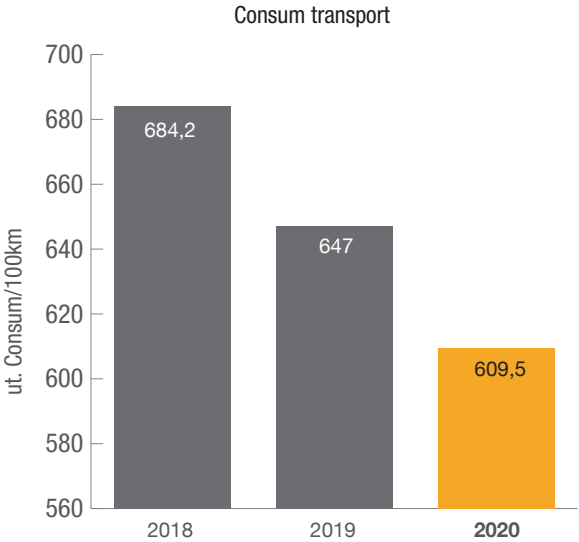
Tal i com es detalla a l'Annex IV del Reglament EMAS, l'indicador *ut/100km* s compona de 3 xifres:

- Cifra A: unitats de consum¹
- Cifra B: distància en km
- Cifra R: quocient entre A y B x 100

Compliment del objectiu:

Aquest objectiu sorgeix tant de l'avaluació d'aspectes d'anys anteriors, com del pla estratègic de l'organització. El consum energètic és un dels factors claus de l'activitat del transport de viatgers per carretera. L'objectiu s'ha assolit, aconseguint una reducció del 5,81%.

Any	Ut Consum (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 Per a determinar les unitats, per raons de confidencialitat de la informació, s'ha aplicat un índex de conversió al factor kWh/litre [10,18] del "Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE): PCI Combustibles y Carburantes".

REDUCCIÓ 5% EMISSIONS DE CO₂ DERIVADES
DEL CONSUM DE GASOIL

Indicador: Ut CO₂ eq/100km

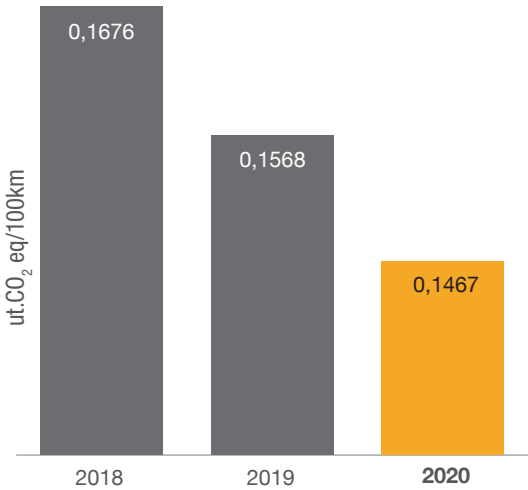
- Cifra A: unitats CO₂ equivalent²
- Cifra B: distància en km
- Cifra R: quocient entre les xifres A y B

Compliment de l'objectiu:

Com en l'anterior cas, les emissions són l'altre aspecte ambiental clau de l'activitat del transport de viatgers per carretera, i conseqüència directa del consum energètic derivat de fonts no renovables. L'objectiu s'ha assolit, aconseguint una reducció del 6,79%.

Any	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%

Emissions CO₂ transport



² Per a determinar les unitats, per raons de confidencialitat de la informació, s'ha aplicat un index de conversió als factors d'emissió que publica anualment la "Guia pràctica per al càlcul d'emissions de GEH".

REDUCCIÓ 15% CONSUM
LÀMPADES FLUORESCENTS

Indicador: unitats/bus

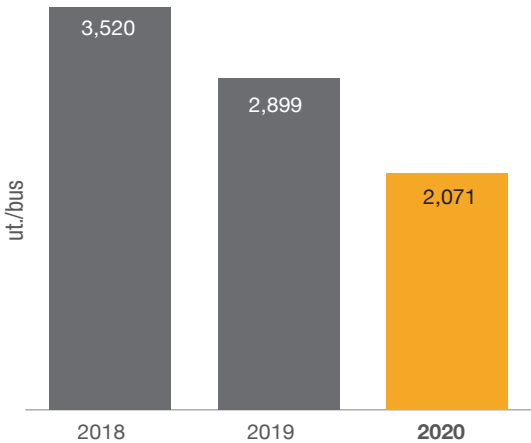
- Cifra A: ut làmpades fluorescents
- Cifra B: núm. de vehicles flota
- Cifra R: quocient entre les xifres A y B

Compliment de l'objectiu:

Aquest objectiu neix de l'avaluació d'aspectes de 2015, aprofitant la inèrcia de les inversions iniciades per a la substitució de l'enllumenat tant en les instal·lacions fixes aquell mateix any, com en les successives renovacions de la flota de vehicles. L'objectiu ha estat assolit per sobre de les expectatives, aconseguint una reducció del 28,55%.

Any	Fluorescents (A)	Núm. vehicles (B)	Fluor./bus (R)	% (n/n-1)
2018	975	277	3,52	
2019	975	338	2,90	-17,64%
2020	700	338	2,07	-28,43%

Consum fluorescents flota



REDUCCIÓ 15% RESIDU
LÀMPADES FLUORESCENTS

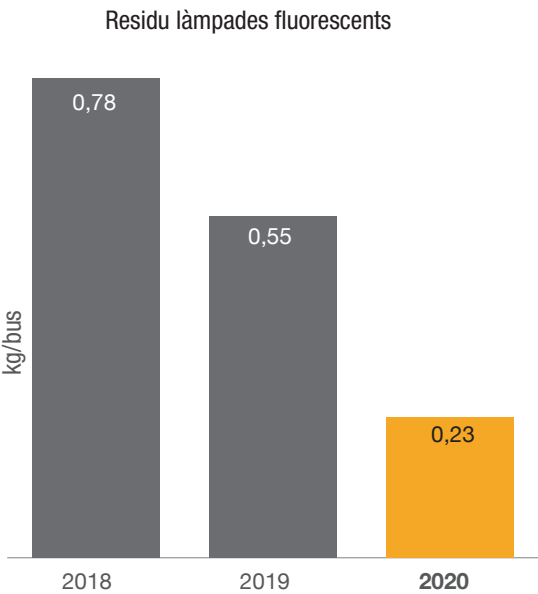
Indicador: kg/bus

- Cifra A: kg residu
- Cifra B: núm. de vehicles flota
- Cifra R: quocient entre les xifres A y B

Compliment de l'objectiu:

Com en el cas anterior, l'objectiu neix de l'avaluació d'aspectes de 2015, aprofitant la inèrcia de les inversions per a la substitució de l'enllumenat tant en les instal·lacions fixes aquell mateix any, com en les successives renovacions de la flota de vehicles, aconseguint una reducció del 57,45%

ANY	Kg. Residu (A)	Núm. vehicles (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%



REDUCCIÓ 10% CONSUM
AIGUA EN AMPOLLES DE PLÀSTIC

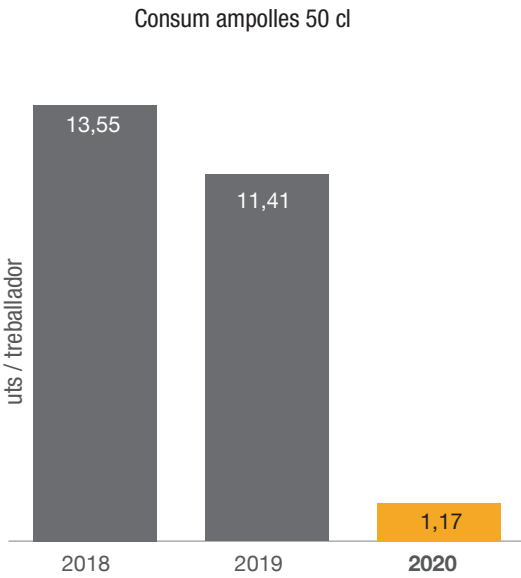
Indicador: ut/trabajador

- Cifra A: unitats ampolles plàstic 50 cl.
- Cifra B: mitjana treballadors 2020
- Cifra R: quocient entre les xifres A y B

Compliment de l'objectiu:

L'objectiu neix de la necessitat d'augmentar l'abast de la sensibilització ambiental a tot el personal, especialment al personal indirecte de l'organització (administració i oficines). Una de les accions associades a l'estratègia sorgeix per iniciativa dels propis treballadors, que a través del comitè d'empresa reparteix a tot el personal ampolles de vidre de 50cl. reutilitzables, per ser emplenades durant la jornada a les fonts d'aigua habilitades per l'empresa. S'aconsegueix una reducció del 89,72%.

Any	Ampolles 50cl.	Mitjana treballadors	ut/treballadors	(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%



OBTENCIÓ CERTIFICACIÓ EMAS

Indicador: certificat EMAS

Compliment de l'objectiu:

Aquest objectiu neix de l'anàlisi del context de l'organització i de les necessitats de parts interessades. L'empresa té coneixement que les administracions públiques valoren positivament totes aquelles organitzacions que, realitzant concessions de serveis públics, han assolit la certificació. Ha arribat el punt que, en l'actualitat, les administracions comencen a exigir en els seus plecs de condicions l'assoliment d'aquest certificat, com a forma de compromís amb la transparència de les dades ambientals de les organitzacions. Està previst assolir-lo durant l'any 2021.

ADAPTACIÓ ISO 50001 A REQUISITS 2018

Indicador: certificat ISO 50001: 2018

Compliment de l'objectiu:

Com en el cas anterior, l'anàlisi del context i de les parts interessades fa que sorgeixi la voluntat de migrar la certificació existent als nous requisits, abans d'exhaurir els terminis establerts per a assolir-lo. L'empresa aprofita així les sinèrgies i els esforços per a la migració d'altres certificacions vigents dins el SIG de l'empresa, con les normes OHSAS 18001 (seguretat i salut en el treball) i SIGES (organitzacions saludables) a les respectives ISO 40001 i SIGOS. L'objectiu s'ha assolit.

COMPORTAMENT AMBIENTAL

S'han definit diversos indicadors per poder fer seguiment i analitzar el comportament de la gestió ambiental en els següents camps: consum energètic (electricitat, carburant), aigua, materials, residus i emissions. A continuació es presenten les dades relatives als diferents indicadors utilitzats.

Indicadors d'entrada:

- Consum energètic instal·lacions (MWh/bus).
- Consum aigua (m³/bus).
- Consum energètic transport flota busos. (ut. consum/100km).
- Consum energètic transport vehicles auxiliars (kWh/100km)
- Consum de matèries primeres (Q/bus).

Indicadors de sortida:

- Residus peril·losos i no peril·losos (Q/bus).
- Emissions de CO₂ (Kg CO₂/passatger).



CONSUMS

Mensual i/o trimestralment es recopilen les dades d'energia, aigua, combustible i consums de matèries primeres i productes químics destinats a la flota de vehicles i a les instal·lacions.

Les dades serveixen per a la elaboració dels indicadors de comportament ambiental de l'empresa. Segons es tracti, aquests indicadors serveixen per al seguiment i avaluació del compliment d'objectius del PGA.

Les dades es presenten en valors absoluts i en valors relatius (en general, valors relatius a la flota de vehicles autobusos o als km realitzats). Aquests indicadors es comparen trimestral i anualment amb els mateixos períodes de l'any anterior.

CONSUM ENERGÈTIC INSTAL·LACIONS

CONSUM ELÈCTRIC

- Cifra A: MWh
- Cifra B: mitjana busos flota
- Cifra R: quocient entre les xifres A i B

El consum d'energia elèctrica de baixa tensió (BT) és un indicador global de les instal·lacions. Els comptadors de companyia elèctrica mesuren els consums totals de les instal·lacions, que abasten a tota la maquinària i els serveis generals (enllumenat, climatització i aigua calenta sanitària) d'aquestes.

Considerem que el consum d'energia elèctrica està relacionat directa o indirectament amb el manteniment dels vehicles de la flota que realitzen el servei de transport, per la qual cosa el consum es presenta relatiu a les unitats de la flota d'autobusos. Qualsevol canvi o innovació tecnològica dels equips i instal·lacions que consumeixen energia elèctrica, repercuteix directament en aquest indicador. En tot cas, el consum d'energia elèctrica de BT l'empresa no arriba a l'1% del consum energètic global de l'activitat.

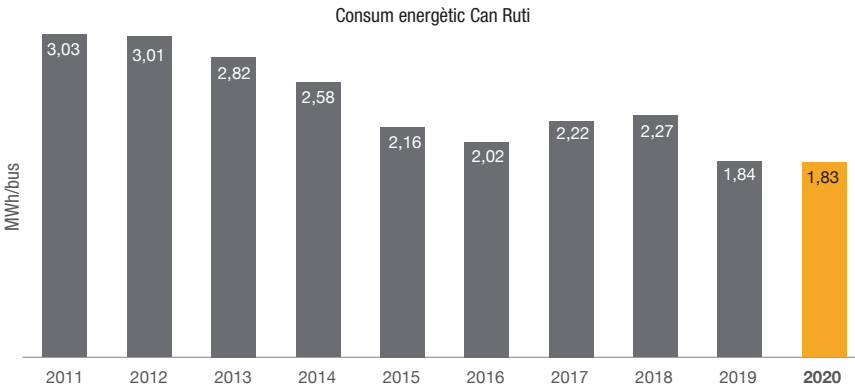
El consum elèctric de mitja tensió (MT) és exclusiva per a recarregar la flota de vehicles elèctrics, actualment només disponible al centre operatiu de Can Ruti, i està inclòs en el rati "ut consum /100 km".

A continuació es mostra l'històric del consum dels darrers anys. Aquest ha experimentat una tendència a la baixa degut a les accions realitzades al llarg dels darrers anys per a reduir-lo, per exemple instal·lant sensors crepusculars d'encesa i apagada de llums, termòstats automàtics programables per a la encesa i apagada de la climatització a les oficines d'administració, i les més recents, consistents en la substitució de tot l'enllumenat el maig de 2015 al centre de Can Ruti, la posada en marxa del centre de Guixeres amb enllumenat LED, i la instal·lació de dispositius automàtics d'encesa i apagada de llums a zones comuns el 2019 (lavabos, vestidors...).

Durant el 2016 es posa en marxa el centre operatiu de Guixeres, i el subministrament de companyia elèctrica d'aquest centre s'inicia el 2017. L'origen de l'electricitat subministrada a tots els centres prové de fonts 100% renovables des de juny 2019.

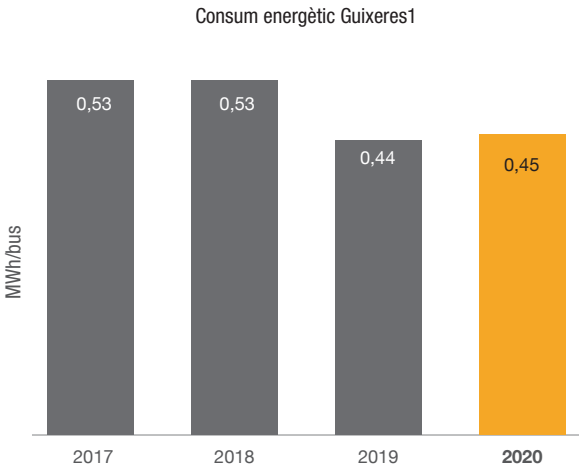
CENTRE CAN RUTI

ANY	MWh. (A)	Núm. busos (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



CENTRE GUIXERES 1

Any	MWh. (A)	Núm. busos (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



CONSUM GASOIL

Dins l'àmbit de les instal·lacions, es consumeix una petita quantitat de gasoil destinat a l'assecat dels vehicles (cabina pintura), calefacció nau taller, neteja de vehicles, grups electrògens i proves diverses als vehicles dins taller.

CENTRE CAN RUTI

Factor de conversió 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

CENTRE GUIXERES1

Año	kWh. (A)	Núm. buses (B)	KWh/bus. (R)
2018	71.081	277	256,61
2019	3.772	338	11,16
2020	1.339	338	3,96

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

CONSUM D'AIGUA

- Cifra A: m³
- Cifra B: mitjana busos flota
- Cifra R: quocient entre les xifres A i B

El consum d'aigua prové en la seva totalitat de la xarxa pública, subministrada per Aigües de Barcelona (AGBAR). Els usos són:

- Tren de rentat per neteja de vehicles.
- Neteja de vehicles interna.
- Neteja de radiadors.
- Us i consum sanitari (dutxes, lavabos, etc.).
- Neteja d'instal·lacions.
- Xarxa contra incendis.
- Altres (fonts d'aigua, màquines expenedores).

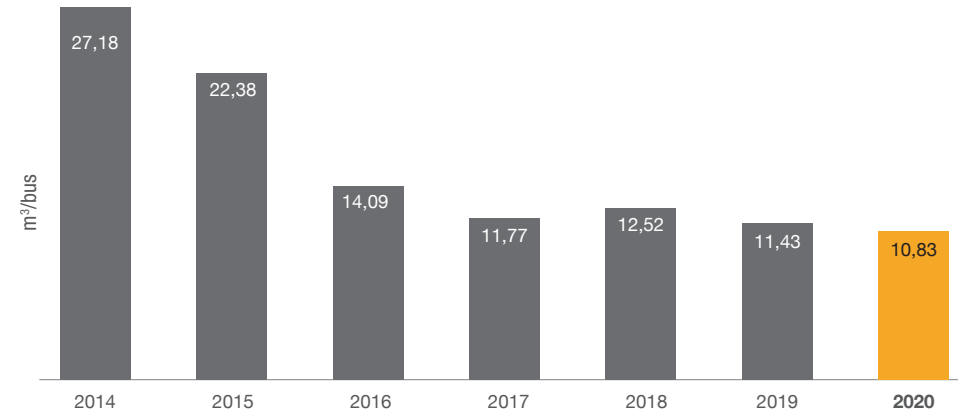
La major part del consum és per a la neteja de la flota de vehicles i l'ús sanitari, essent la neteja de la flota la que comporta més de la meitat d'aquest. La neteja de la flota es realitza de manera diària, doncs és un dels aspectes que han d'assolir certs nivells de qualitat exigits per contracte.

A partir del segon trimestre de 2016 es va adquirir el nou aparcament per la flota ubicat a la zona de les Guixeres, on hi ha els mateixos usos de l'aigua abans descrits. Aquest fet va originar un lògic augment del consum global d'aigua de l'organització en valor absolut respecte als consums de 2015 i anteriors, però en termes generals els valors han estat satisfactoris, exceptuant el 2017, any que es varen produir fuites d'aigua per excés de pressió a la xarxa. A continuació es mostra l'evolució dels darrers anys:

CENTRE CAN RUTI

Any	m3 (A)	Núm. busos (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

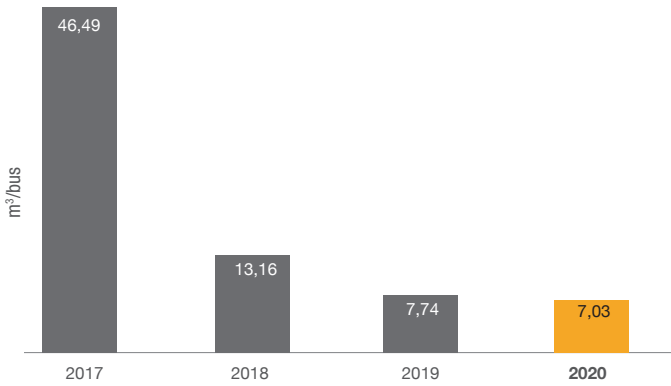
Consum aigua Can Ruti



CENTRE GUIXERES1

Any	m3 (A)	Núm. busos (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

Consum aigua Guixeres1



CONSUM ENERGÈTIC TRANSPORT

L'energia emprada per a la realització del servei prové majoritàriament del gasoil, donat que l'empresa incorpora l'energia elèctrica per a la realització del servei a partir del 3er trimestre de 2019, donant entrada a 12 busos 100% elèctrics.

Com es pot observar, la tendència en el consum es manté a la baixa. Els factors principals que expliquen la reducció de l'indicador són les accions dutes a terme, primordialment la formació en conducció eficient i la automatització el 2018 del control de consums i quilometratge dels vehicles. Una variable que ha influït sens dubte en les dades de 2020 ha estat la situació extraordinària de pandèmia (disminució de volum de passatge i millora de la velocitat comercial a les ciutats)

El control de consum energètic de la flota és primordial, doncs suposa un 99% del consum energètic global de l'organització. Tanmateix per aquest motiu l'empresa va decidir implementar i certificar un sistema de gestió eficient de l'energia basat en els requisits de la norma UNE-ISO:50001 el 2018.

Pel que fa a la flota de vehicles auxiliars (d'assistència, verificació i manteniment), equipats amb motors tèrmics de gasoil, els consums han estat:

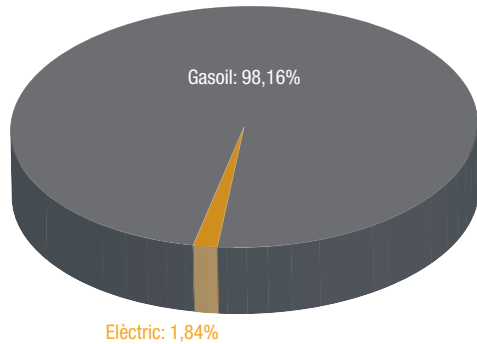
Any	kWh (A)	Km (B)	kWh/100 (R)
2018	124.614	146.932	93,66
2019	139.731	169.271	92,55
2020	115.265	131.694	92,55

CONSUM ENERGÈTIC GLOBAL DE LA ACTIVITAT

Percentualment, més del 98% del consum energètic de l'organització prové del consum de combustibles fòssils (gasoil), essent la resta de consum provinent del subministrament elèctric:

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

Consum energètic 2020 (%)



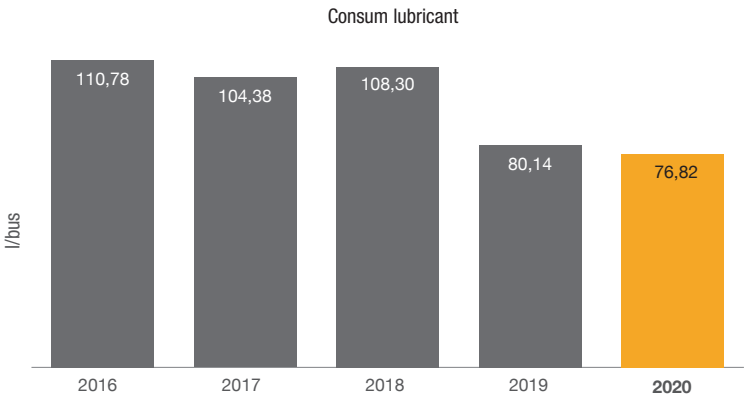
CONSUM MATÈRIES PRIMERES

Per al manteniment tant de la flota de vehicles com de les instal·lacions fixes s'utilitzen principalment productes químics (additius, productes de neteja...) i recanvis (per als vehicles i l'administració). A continuació es mostren els principals i més significatius tipus de matèries que s'utilitzen.

Lubricant (oli):

Els consums es mouen dins els valors normals conseqüència dels cicles de manteniment preventiu marcats per les pròpies marques o fabricants. A TUSGSAL, el manteniment preventiu s'aplica amb més rigor del què la pròpia marca estableix degut a les exigències del servei del transport (hores de funcionament, orografia, volum de passatgers, temperatura ambient...). La tendència a la baixa del 2019 i 2020 s'explica com a conseqüència de la renovació de la flota de vehicles (76) que es varen incorporar durant el 2019.

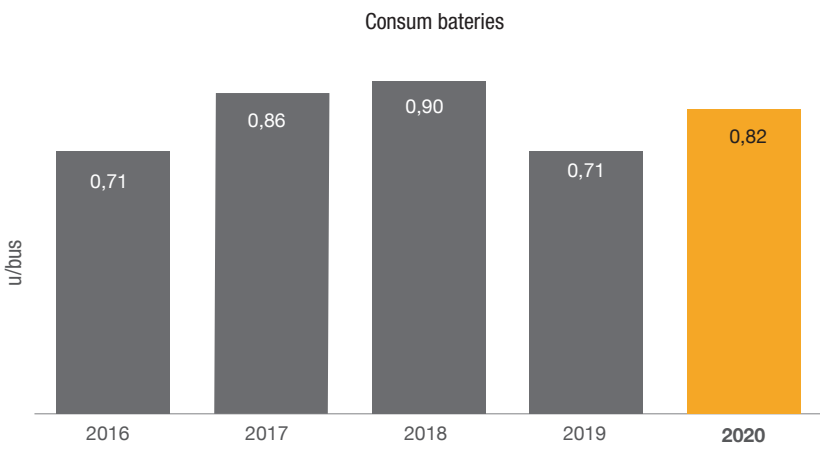
Any	Litres (A)	Núm. Busos (B)	l/Bus (Aceite) (R)
2016	32.145	290	110,78
2017	29.000	278	104,38
2018	30.000	277	108,30
2019	27.000	338	80,14
2020	26.000	338	76,82



Bateries:

El consum de bateries per a la flota de vehicle presenta una tendència sostinguda, sense variacions significatives.

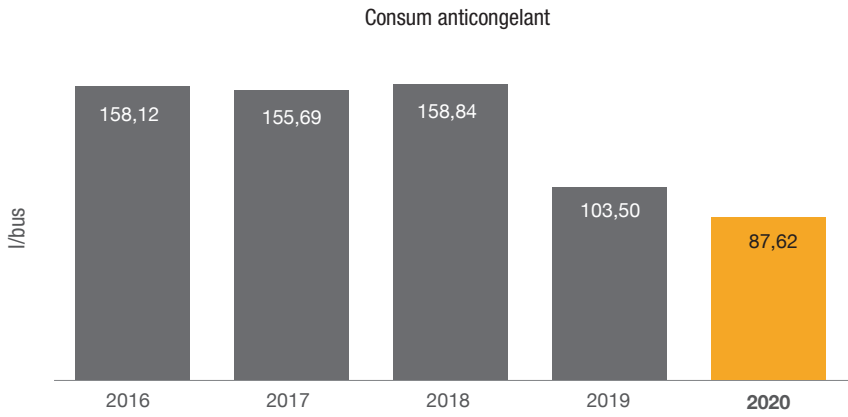
Any	Bateries (A)	Núm. Busos (B)	Bat./Bus (R)
2016	207	290	0,71
2017	238	278	0,86
2018	250	277	0,90
2019	239	338	0,71
2020	277	338	0,82



Anticongelant:

El consum d'anticongelant ha disminuït els darrers 2 anys, com a conseqüència de la incorporació a la flota de 76 vehicles nous el 2019, una part dels quals ha servit tanmateix per renovar i, per tant, disminuir la mitjana d'antiguitat d'aquesta, prou envellida. Això no obstant pot suposar un augment dels estocs degut tant a l'augment dels vehicles adscrits al servei com a les diferents exigències dels propis vehicles/marques.

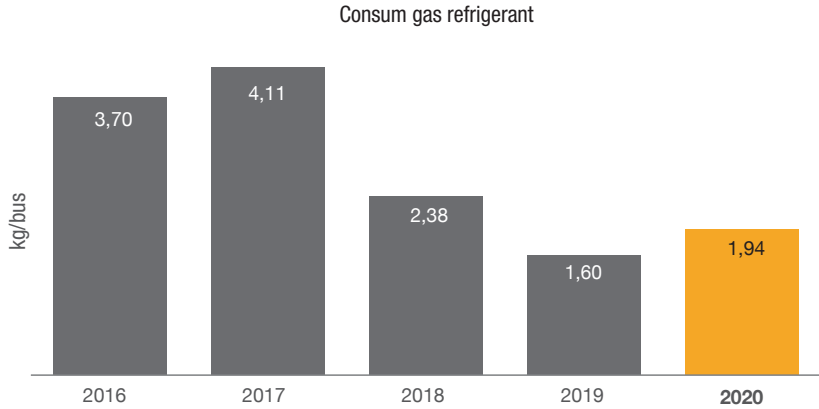
Any	Litres anticongelants (A)	Núm. Busos (B)	l/Bus (Antic.) (R)
2016	45.826	290	158,12
2017	43.224	278	155,69
2018	44.000	277	158,84
2019	34.800	338	103,50
2020	29.600	338	87,62



Gas refrigerant:

Com la resta de matèries, el consum de gasos refrigerants va lligat al manteniment dels vehicles. En concret, a la revisió anual dels equips de climatització d'aquests. L'any 2010 es va adquirir la primera màquina de recuperació de gas dels circuits dels vehicles, la qual cosa va suposar un impacte significativament positiu en aquest aspecte ambiental. L'any 2016 es va adquirir un segon equip de recuperació de gasos per a les tasques de manteniment. A continuació es mostren les dades i evolució del consum dels darrers anys.

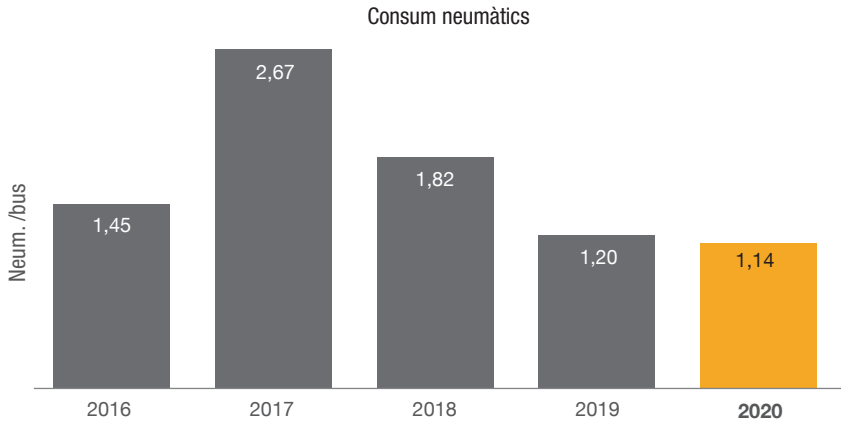
Any	Kg gas refr. (A)	Núm. Busos (B)	Kg refrig./Bus (R)
2016	1.080	290	3,70
2017	1.140	278	4,11
2018	660	277	2,38
2019	540	338	1,60
2020	660	338	1,94



Neumàtics:

Constitueixen una altra de les primeres matèries fonamentals per a la realització de la nostra activitat, tant per motius ambientals com de seguretat. El consum dels darrers anys es mostra a continuació:

Any	Neumàtics. (A)	Núm. Busos (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



Dissolvents:

El consum està directament relacionat amb l'índex de sinistralitat de la flota de vehicles. Una de les mesures de minimització preses dins l'abast de TUSGSAL fou l'adquisició d'un destil·lador de dissolvents l'any 2011, que ha incidit d'ençà de manera significativa tant en el consum com en el residu generat.

Any	Dissolvent (l) (A)	Núm. Busos (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

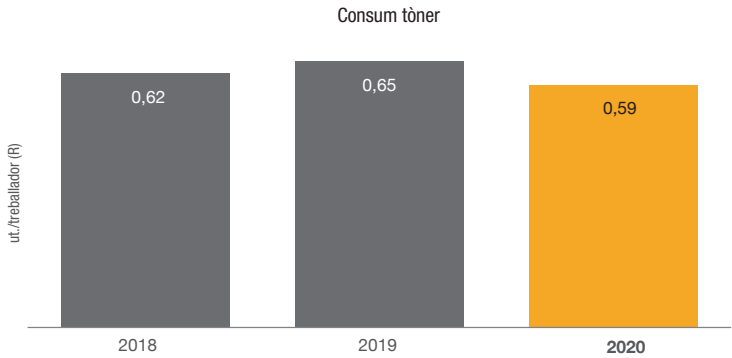
Fluorescents:

Les làmpades fluorescents tenen un alt contingut en vapor de mercuri i al final de la seva vida útil han de reciclar-se amb molta cura. Són consumibles que actualment pràcticament només són utilitzats l'àmbit del manteniment de la flota (i per tant de la realització del servei de transport). El seu consum és gairebé residual en l'àmbit del manteniment de les instal·lacions fixes. Al maig de 2015 TUSGSAL, motivada per la perillositat pel seu contingut en mercuri d'una banda, i amb l'objectiu de millorar l'eficiència en el consum d'energia elèctrica d'una altra, va realitzar una forta inversió per a la substitució de l'enllumenat de les instal·lacions per un altre amb tecnologia LED. Òbviament aquesta inversió ha tingut una repercussió significativa en el consum no només de làmpades, sinó també en el consum elèctric.

Tòner:

Tot i que degut a la metodologia d'avaluació d'aspectes ambientals havia resultat significatiu, els valors relatius resultants demostren que no eren preocupants i que entren dins la normalitat. Durant el 2020 els valors s'han mantingut similars, tot i haver experimentat una lleugera reducció.

Any	ut tòner (A)	Pers. Administració (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 Qüestions socials i relatives al personal

SALUT I SEGURETAT EN EL TREBALL

L'organització de la prevenció en TUSGSAL es fonamenta en un departament de prevenció propi, integrat dins de l'Àmbit de Gestió Administrativa i de Persones, que disposa de les quatre especialitats i, en casos necessaris, compta a més amb el suport de serveis externs.

El certificat d'organització saludable obtingut acredita que TUSGSAL va més enllà del compliment estricte de la reducció i eliminació de riscos laborals, a causa de la seva preocupació tant de la salut general com del benestar de les persones i de l'entorn social en el qual desenvolupa l'activitat.

Identificació de perills, avaluació de riscos e investigació d'incidents

	2020		2019		2018	
	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
Núm. d'accidents amb baixa	32	5	33	4	45	11
Núm. d'accidents sense baixa	16	1	20	3	32	5

	2020		2019		2018	
	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
Núm. de baixes per malaltia professional	0	0	0	0	0	0

Serveis de salut en el treball

Salut

Durant l'any 2020 s'han atès més de 898 consultes de la plantilla.

Participació de la plantilla, consultes i comunicació sobre salut i seguretat en el treball

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

En relació específica a la participació directa de les persones en la gestió de la prevenció, disposen de comunicats de risc que estan al seu abast, el desenvolupament dels quals es completa amb la intervenció dels delegats de prevenció. Això permet avaluar el curs i les qüestions plantejades en el comunicat. També es realitza de manera periòdica una revisió de la selecció d'equips de protecció individual, on el personal contribueix provant els equips i donant la seva opinió.

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

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

Formació sobre seguretat i salut en el treball

La prevenció de riscos i l'entorn saludable estan totalment integrats en els processos formatius de l'empresa, tant en els d'acolliment de nou personal com en els desenvolupats per a la plantilla existent. En totes les activitats formatives realitzades s'inclou un mòdul de riscos laborals i promoció de la salut específic i adaptat al col·lectiu receptor. Durant 2020 s'ha incorporat activitat formativa relacionada amb les noves necessitats sorgides a causa de l'impacte de la COVID-19 en l'empresa: protocols de neteja i desinfecció d'instal·lacions fixes i mòbils, pràctiques d'higiene, ordre i neteja adaptades a la situació, etc.

En 2020, un total 179 persones han rebut formació en matèria de salut i seguretat en el treball, malgrat tractar-se d'un any en què la distància social necessària ha imperat i condicionat tot tipus d'activitats.

Foment de la salut de les persones

Durant 2020 s'han dut a terme actuacions preventives que han propiciat que el nombre total d'accidents de treball hagi estat el menor de tots els exercicis anuals. Cal destacar que pel fet de ser una empresa de serveis essencials, TUSGSAL no ha deixat de prestar servei cap dia.

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

Finalment, s'ha desenvolupat una activitat de control i detecció d'anticossos ràpids del Sars-Cov2, en aliança amb el departament de malalties infeccioses de l'Hospital Germans Trias i Pujol de Badalona en el marc d'actuacions de recerca i control de la pandèmia de COVID-19.

Prevenció i mitigació dels impactes en la salut i la seguretat de les persones directament vinculades amb les relacions comercials.

Durant 2020, ha predominat la situació generada per la pandèmia de COVID-19. Associada a la seva condició d'empresa de serveis essencials de transport urbà de viatgers, TUSGSAL ha nomenat un comitè de crisi específic per a aquesta contingència, liderat per la Direcció General, en el qual han participat les àrees i departaments principals de l'empresa, a més de la plantilla i els seus representants. Aquest comitè de crisi ha desenvolupat actuacions de gran importància per a mantenir la seguretat i salut dels treballadors i treballadores de TUSGSAL, però també dels usuaris dels seus serveis. La certificació obtinguda en el protocol Aenor COVID-19 és una demostració clara d'aquest compromís amb la ciutadania, així com la posada a disposició de les autoritats competents de tots els recursos humans i materials de l'empresa en cadascuna de les fases en què s'ha transitat amb aquesta greu problemàtica durant 2020.

Així mateix, l'actuació conjunta amb el cos de bombers de la Generalitat de Catalunya en matèria d'intervenció en emergències en autobusos, i principalment autobusos elèctrics, ha generat una nota tècnica oficial de Bombers de la Generalitat de Catalunya, entorn d'aquesta mena de situacions, en les quals TUSGSAL ha estat la principal impulsora i valedora.

Indicadors de gestió relacionats amb la seguretat i salut laboral

	2020	2019	2018
Núm. de dies que transcorren sense accidents amb baixa	32	68	70
Índex de gravetat	0,64	0,49	0,55
Índex de freqüència	19,07	13,22	16,94
Núm. d'incidents de proveïdors en inspeccions CAE	5	1	2
Núm. d'accidents proveïdors	1	0	0
Núm. de substitucions guants ulleres (Epi's) VS Núm. treballadors usuaris	2,27	0,77	3
Núm. de visites de camp realitzades VS Núm. de visites planificades	0,89	0,77	0,73
visites	214	238	250
planificades	240	307	340
Núm. de visites de camp realitzades per els comandaments VS Núm. de visites planificades de comandaments	0,76	0,69	0,62
visites	82	116	132
planificades	108	168	210

Gestió de persones

La pandèmia generada per la COVID-19 ha provocat una crisi sanitària i econòmica mundial que, avui dia, continua vigent.

En conseqüència, inicialment una de les preocupacions del personal va ser el manteniment del lloc de treball i les condicions de la prestació laboral.

Afortunadament, TUSGSAL es basa en un model de gestió d'economia social que prioritza el benestar de les persones enfront dels resultats econòmics, havent dedicat tots els esforços per a adaptar-se a la nova realitat.

D'aquesta manera, no sols s'ha aconseguit evitar qualsevol tipus d'ERTO, sinó que s'ha mantingut el nombre de contractacions durant l'any 2020 i s'ha reforçat, encara amb més contractacions, el personal de neteja de vehicles i instal·lacions per a garantir les màximes condicions d'higiene i desinfecció.

A més, després de la desescalada, es va reprendre el contacte amb els centres educatius per a formalitzar de nou Convenis de Formació en Centres de Treball (FCT), permetent d'aquesta forma que l'alumnat pogués realitzar pràctiques acadèmiques en l'empresa, tant en el sector de la mecànica com en l'administratiu.

La conclusió principal de l'any 2020 és que s'han aconseguit metes que podrien

considerar-se inassolibles en una situació tan atípica, la qual cosa ha estat possible gràcies a l'esforç i el compromís de tot el col·lectiu; perquè aquest és el segell que distingeix i aporta valor a TUSGSAL com a empresa d'economia social.

Formació i ensenyament

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

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

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

AÑO 2019			
SEXE	PAX	HORES	MITJANA
DONES	317	2.079,25	6,56
HOMES	2.157	12.550,67	5,82
TOTAL	2.474	14.629,92	5,91

ANY 2020			
CATEGORIA	PAX	HORES	MITJANA
APRENT/A	3	4,50	1,50
AUXILIAR ADMINISTRACIÓ	2	3,00	1,50
-	-	-	-
CAP DE TRÀFIC	13	19,50	1,50
CAP D'EQUIP	7	18,00	2,57
DIRECCIONS	23	113,00	4,91
ENCARREGAT/DA	9	53,50	5,94
MOSSO/A	99	208,50	2,11
OFICIAL/A 1a 2a 3a TALLER	60	186,00	3,10
OFICIAL/A 1a ADMINISTRACIÓ	33	200,00	6,06
OPERADOR/A BUS	866	9.774,00	11,29
OPERADOR/A TRÀNSIT	16	20,00	1,25
RESPONSABLES DEPARTAMENT	30	237,00	7,90
TÈCNIC/A	43	380,00	8,84
RECEPCIONISTA	2	2,50	1,25
TOTAL	1.206	11.219,50	9,30

AÑO 2020			
SEXE	PAX	HORES	MITJANA
DONES	190	1.352,50	7,12
HOMES	1.016	9.867,00	9,71
TOTAL	1.206	11.219,50	9,30

HORES DE FORMACIÓ PER CATEGORIES PROFESSIONALS I SEXE

	2020		2019	
	Homes	Dones	Homes	Dones
Personal directiu i comandaments	446,50	14,50	578,50	578,50
Personal tècnic i administratiu	375,50	213,00	418,00	418,00
Conductors/es i taller	8.915,50	1.026	11.503,00	11.503,00
Altres	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	

Escola d'aprenents

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

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

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



No discriminació

TUSGSAL sempre ha demostrat el seu ferm compromís per tal de garantir la igualtat de tracte i oportunitats entre dones i homes, independentment del seu sexe, raça, origen, religió, orientació sexual, entre altres. En aquest sentit i prova d'això, s'han dut a terme les actuacions següents:

- Vetllar pel benestar de les persones que conformen la seva plantilla, aplicant de manera acurada les lleis que afecten les relacions laborals i fins i tot desenvolupant actuacions que abasteixen l'estricta març legal.
- Fomentar i oferir formació a les i els treballadors per a desenvolupar les seves competències, evitant qualsevol tipus de discriminació entesa com qualsevol distinció, exclusió o preferència que produeixi el rebuig o la desigualtat en les oportunitats o en el tracte de sol·licituds realitzades per raó de raça, gènere, religió, opcions polítiques, nacionalitat, o qualsevol altra condició personal, física o social.
- Mantenir i promoure un procés de promoció interna, així com la selecció de candidats i candidates desenvolupat sobre la base exclusiva del principi de mèrit i atenció als requisits de capacitat precisos en cada cas.
- Garantir les polítiques de Recursos Humans, en les quals es fa constància dels criteris i visió igualitària del departament d'acord amb les seves línies filosòfiques de funcionament.

- Retribuir de manera igualitària a homes i dones que exerceixin les mateixes funcions, independentment del seu gènere.
- Protocols concrets inclosos al Sistema Integrat de Gestió de TUSGSAL: "Actuació en Matèria d'Assetjament en l'Àmbit Laboral i Actuació davant Embaràs i Lactància".

Número total i distribució d'empleats per sexe, edat i classificació professional

SEXE I EDAT	2020		
	Homes	Dones	Total
Menors 30 anys	48	10	58
Entre 30 y 50 anys	447	83	530
Majors de 50 anys	313	31	344
TOTAL	808	124	932

SEXE I CLASSIFICACIÓ PROFESSIONAL (TRAMS ORIENTATIUS, ADAPTABLES)

	2020		
	Homes	Dones	Total
Directius i comandaments	45	6	53
Tècnics i administratius	11	17	28
Conductors i taller	718	77	795
ALTRES	32	24	56
TOTAL	808	124	932

Número total i distribució de contractes indefinits, temporals i a temps parcial per sexe, edat i classificació professional

SEXE	2020		
	Homes	Dones	Total
Contracte fixe	676	80	756
Contracte temporal	132	44	176
TOTAL	808	124	932
Jornada completa	786	117	903
Jornada parcial	22	7	29
TOTAL	808	124	932

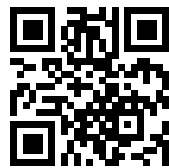
Pla d'Igualtat

Més enllà del compromís amb la normativa legal obligatòria està el de fer que TUSGSAL, i conseqüentment la societat, continuïn avançant i treballant cap a la igualtat d'oportunitats per a totes les persones.

Part del nostre esforç es manifesta en els plans d'igualtat implantats. Gràcies a ells i, especialment, a la col·laboració del personal de l'empresa, es pot afirmar que TUSGSAL va per bon camí, malgrat que encara quedi molt per recórrer.

En 2020 TUSGSAL ha decidit integrar els projectes d'igualtat en els processos de gestió de la Responsabilitat Social Empresarial (RSE) amb el propòsit d'afavorir-ne el seguiment i la millora, així com la consecució dels objectius establerts.

Pot consultar el PLA D'IGUALTAT 2020-2021 en aquest codi QR.



TUSGSAL facilita a les seves parts interessades el correu electrònic comisiondeigualdad@TUSGSAL.es

Novetats legals

A l'octubre de 2020 es van publicar els Reials decrets 901/2020 i 902/2020, que amplien i modifiquen la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per la igualtat efectiva de dones i homes, també coneguda com a Llei d'Igualtat, i que van marcant els estàndards a complir per les organitzacions i empreses.

En aquest sentit, TUSGSAL està treballant per adequar el seu Pla d'Igualtat a aquests nous requisits legals que, sens dubte, contribuiran a la millora de les condicions laborals de moltes persones i a la consecució dels objectius proposats per l'organització en matèria d'igualtat de tracte i no discriminació entre dones i homes, en matèria retributiva i altres aspectes.

Mecanismes

TUSGSAL, fidel a la seva filosofia de treball orientada a les persones i a la no discriminació, ha desenvolupat un protocol d'Actuació en Matèria d'Assetjament Laboral amb el propòsit de garantir la seguretat de les persones en la protecció i prevenció en casos d'assetjament en l'àmbit laboral.

Diversitat

La Llei general de discapacitat, en el seu article 42 relatiu a la quota de reserva de llocs de treball per a persones amb discapacitat, estableix que les empreses de més de 50 persones en plantilla estan obligades al fet que, d'entre elles, el 2% siguin persones amb discapacitat.

Actualment TUSGSAL té concedida, per al període 2019-2021, l'excepcionalitat parcial a la contractació de persones amb discapacitat en el col·lectiu de conductors i conductores i personal de taller amb una donació de 145.375,23 euros a la Fundació Amiba.

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

OBJECTIU 1. Facilitar entorns amigables i assegurances per a poder augmentar el nombre de persones amb discapacitat en plantilla.

Principis Pacte Mundial: 6



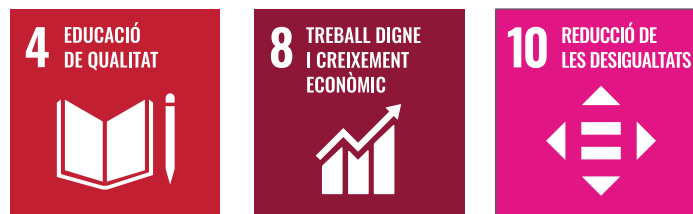
Amb això, s'aspira anar més enllà de la Llei de discapacitat, de manera que, fins i tot complint amb ella i disposant d'una excepcionalitat, TUSGSAL vol aprofitar el talent que existeix en qualsevol de les seves formes sense deixar enrere a ningú. Es realitzarà formació a tot el personal començant pel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

7.3 Respecte als Drets Humans

OBJECTIU 2. Sensibilitzar el 100% de la plantilla en drets humans en 2021.

En parlar dels drets humans no sempre s'és coneixedor de l'abast aquesta definició. TUSGSAL sensibilitza tot el personal de l'empresa, a través de campanyes informatives i formació, en drets humans tenint com a base els ODS, els 10 principis del Pacte mundial de nacions unides i la Declaració universal de Drets Humans. TUSGSAL es compromet en els seus objectius 2020-2021 a sensibilitzar al 100% de la plantilla en Drets Humans utilitzant, per a això, els diferents canals de comunicació interna, a més de donar suport a accions específiques tant internes com externes.

Principis Pacte Mundial: 1,2



Avaluació dels Drets Humans

TUSGSAL assegura el respecte a la Llei en totes les seves activitats.

No ha existit en 2020 cap incident de vulneració de Drets Humans.

Pràctiques de seguretat

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

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

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

Tot això cobra major importància en el col·lectiu que fa tasques de conducció i

verificació en l'autobús, a qui la normativa de seguretat en el transport reconeix com a autoritat legal, sent conscients que com a tal autoritat ha de complir amb els valors ètics i morals en sintonia amb l'empresa i els principis de drets humans.

7.4 Lluits contra la corrupció i el soborn

TUSGSAL disposa de mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques com la implantació d'un sistema de Compliance penal, desenvolupat en l'apartat 3.8. Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques de la present Memòria.

APORTACIONS A FUNDACIONS

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

OBJECTIU 3. Implicar-se en els projectes de millora, desenvolupament i creixement de l'entorn assignant un % del benefici a entitats o projectes socials.

Principis Pacte Mundial: 1, 5, 6



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

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

L'any 2020 TUSGSAL ha aportat 58.593,13€ a associacions sense ànim de lucre, algunes de elles:

- 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 Informació sobre la societat

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

SALUT I SEGURETAT DEL CLIENT

TUSGSAL ha identificat i avaluat els riscos de seguretat viària i ha impulsat un pla d'eliminació o minimització dels riscos per a reduir els accidents, amb atenció especial sobre els quals poguessin ser mortals o provocar lesions greus. Aquest sistema està certificat segons la norma UNE-ISO 39001 de Seguretat Viària. Quant als casos d'incompliment relatius als impactes en la salut i seguretat de la categoria de serveis, s'indiquen les lesions produïdes a les persones durant el servei, cursats i rebutjats per l'asseguradora:

	Cursats	Rebutjats
2018	221	15
2019	271	12
2020	178	8

ATENCIÓ AL CLIENT I SERVEI POSTVENDA

Web:
El lloc web de TUSGSAL es manté actualitzat tant amb informació corporativa com dels serveis diürn i nocturn (línies, recorreguts, horaris). De manera puntual, es publiquen missatges de campanyes temporals i avisos de les possibles alteracions del servei. Actualment existeix una versió per a dispositius mòbils i una altra per a ordinadors. La citada versió per a dispositius mòbils és la que més activitat registra i la majoria de les consultes realitzades es dirigeixen a l'apartat «Pròxims busos», que facilita informació en temps real del pas dels vehicles per una parada. En el cas de la versió per ordinador de sobretaula, la informació sobre el servei és la més consultada, especialment la del servei diürn, amb gairebé el 40% de les visites.

Xarxes socials:

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

Servei d'atenció al client

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

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

**Informació en parades i a bord dels vehicle:**

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

Enquestes a clients

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

Proveïdors i xarxa de subministrament

Les persones responsables de compres de TUSGSAL disposen d'una "Guia de compra saludable, sostenible i responsable" que integra, en el procés de decisió

previ a la compra o contractació, criteris predefinitos que incideixen en els impactes mediambientals, socials i econòmics de la compra.

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

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

Les empreses proveïdores poden consultar els requisits que els afecten a la web de TUSGSAL.

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

En l'avaluació d'empreses proveïdores es tenen en compte aspectes com el compromís amb l'ètica, la seva adhesió al Pacte Mundial o el compromís amb la igualtat i els Drets Humans.

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

OBJETCTIU 4. Foment del desenvolupament local en la cadena de subministrament.

Principis Pacte Mundial: 1, 2, 10



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

Tant les persones responsables de compres com les persones de l'àmbit econòmic

financer estableixen relacions de confiança en l'adquisició de béns i serveis tenint en compte la qualitat, la proximitat, la seguretat i salut de les persones i la sostenibilitat ambiental a l'hora de contractar empreses proveïdores.

7.6 Qualitat del servei

Sota el Sistema Integrat de gestió, TUSGSAL dirigeix els seus esforços a la millora de l'eficàcia i de la productivitat, incrementant la competitivitat, per a poder proporcionar un servei de transport que satisfaci les expectatives dels usuaris. La certificació UNE-EN 13816 de Transport de viatgers acredita el compliment de tots els requisits de qualitat en el servei atenent vuit criteris de qualitat: accessibilitat, informació, regularitat, puntualitat, atenció al client, confort, seguretat i respecte pel medi ambient.

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

ACCESSIBILITAT PERSONES USUARIS

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

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

Any	Queixes	Viatgers		
2018	51	39.232.691	1,30	per milió de viatgers
2019	65	48.519.024	1,34	per milió de viatgers
2020	28	24.816.953	1,15	per milió de viatgers

PUNTUALITAT

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

CONFORT I SEGURETAT

Confort

% parades amb equipament adequat	2018	2019	2020
Diürn	99,05%	99,13%	99,44%
Nitbús	99,21%	98,42%	98,91%

Seguretat

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

RECURSOS TECNOLÒGICS I MATERIALS

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

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

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

Un altre servei efectuat és el títol T-ESCOLAR, que ofereix a les escoles de Badalona l'opció d'avisar del dia, hora, parada, lloc de destinació i origen en què s'efectuarà el trajecte. Aquest servei es formalitza mitjançant un acord signat entre l'Ajuntament de Badalona i el AMB.

OBJECTIU 5. Quantificar el número de persones que es beneficien d'altres serveis i número de serveis.

Principis Pacte Mundial: 1, 8



Aquest any 2020, a causa del COVID no s'han efectuat serveis més enllà dels serveis requerits contractualment.

7.7 Accions d'oci i temps lliure per empleats

COMISSIÓ SOCIAL

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

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

Aquest any 2020, a conseqüència de la pandèmia generada pel coronavirus, no ha estat possible gaudir de tots els esdeveniments i activitats socials que estaven planificats.

Malgrat això, la solidaritat del personal de TUSGSAL va mantenir la seva força. La Comissió Social va posar tot el seu esforç a ajudar a les persones més necessitades i vulnerables davant la pandèmia.

Entre les aportacions solidàries realitzades podem destacar la recaptació que es va dur a terme en la campanya "La solidaritat es contagia", en la qual va participar tot el personal de l'empresa i que va permetre:

- Donar 22.000kg. de menjar al Banc d'Aliments de Badalona i Santa Coloma de Gramenet.
- Realitzar un donatiu econòmic a la Fundació Pere Tarrés per a l'adquisició de material afavorint així la continuïtat en el curs escolar de nens i nenes en situació de vulnerabilitat durant el confinament.
- Contribuir a la prevenció de la COVID-19 en diferents centres escolars de Badalona mitjançant la donació de màscares, gels hidroalcohòlics i altres materials sanitaris.
- A més, es va col·laborar en la campanya del Sorteig d'Or llançada per la Creu Roja a través de la promoció i la venda d'una infinitat de números.





Índex de continguts GRI

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

302-3	Intensitat energètica	27		1,2,3,4,5,6,7,8,9	7,12,13
302-4	Reducció del consum energètic	27		1,2,3,4,5,6,7,8,9	7,12,13
302-5	Reducció dels requeriments energètics de productes i serveis	27		1,2,3,4,5,6,7,8,9	7,12,13
GRI 305: Emissions					
Estàndard GRI	Contingut	Números de pàgina o URL	Omissió	10 Principis	ODS
305-1	Emissions directes de GEI (abast 1)	27		7,8,9	13
305-2	Emissions indirectes de GEI en generar energia (abast 2)	27		7,8,9	13
305-3	Altres emissions indirectes de GEI (abast 3)	27		7,8,9	13
305-4	Intensitat de les emissions de GEI	27		7,8,9	13
305-5	Reducció de les emissions de GEI	27		7,8,9	13
305-6	Emissions de substàncies que esgoten la capa d'ozó (SAO)	27		7,8,9	13
305-7	Òxids de nitrogen (NOX), òxids de sofre (SOX) i altres emissions significatives a l'aire	27		7,8,9	13
GRI 403: Salut i seguretat en el treball					
Estàndard GRI	Contingut	Números de pàgina o URL	Omissió	10 Principis	ODS
403-1	Sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball	29		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-2	Identificació de perills, avaluació de riscos i recerca d'incidents	29		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-3	Serveis de salut en el treball	29		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-4	Participació dels treballadors, consultes i comunicació sobre salut i seguretat en el treball	29		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-5	Formació de treballadors sobre salut i seguretat en el treball	30		1,2,3,4,5,6,10	3,4
403-6	Foment de la salut dels treballadors	30		1,2,3,4,5,6,10	3
403-7	"Prevenció i mitigació dels impactes en la salut i la seguretat dels treballadors directament vinculats amb les relacions comercials"	30		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	30		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-9	Lesions per accident laboral	31		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-10	Malalties i malalties laborals	31		1,2,3,4,5,6,10	3,8
GRI 404: Formació i ensenyament					
Estàndard GRI	Contingut	Números de pàgina o URL	Omissió	10 Principis	ODS
404-1	Mitjana d'hores de formació a l'any per emprat	32		1,2	4
404-2	Programes per a millorar les aptituds dels empleats i programes d'ajuda a la transició	31		1,2,3,4,5,6	4,8
404-3	Percentatge d'empleats que reben avaluacions periòdiques de l'acompliment i desenvolupament professional	31		1,2,3,4,5,6,10	5,8,10
GRI 406: No discriminación					
Estàndard GRI	Contingut	Números de pàgina o URL	Omissió	10 Principis	ODS
406-1	Casos de discriminació i accions correctives empreses	"TUSGSAL no ha registrat cap cas de discriminació en el període que comprén la memòria"		1,2,3,4,5,6,10	10
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad					
Estàndard GRI	Contingut	Números de pàgina o URL	Omissió	10 Principis	ODS
410-1	Personal de seguretat capacitat en polítiques o procediments de drets humans	34		1,2,3,4,5,6,10	16
GRI 412: Avaluació dels drets humans					
Estàndard GRI	Contingut	Números de pàgina o URL	Omissió	10 Principis	ODS
412-1	Operacions sotmeses a revisions o avaluacions d'impacte sobre els drets humans	34		1,2,3,4,5,6	8
412-2	Formació d'empleats en polítiques o procediments sobre drets humans	34		1,2,3,4,5,6	4,8
412-3	Acords i contractes d'inversió significatius amb clàusules sobre drets humans o sotmesos a avaluació de drets humans	No aplica		1,2,3,4,5,6	8
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes					
Estàndard GRI	Contingut	Números de pàgina o URL	Omissió	10 Principis	ODS
416-1	Avaluació dels impactes en la salut i seguretat de les categories de productes o serveis	36		1,2,3,4,5,6,10	3
416-2	Casos d'incompliment relatius als impactes en la salut i seguretat de les categories de productes i serveis	36		1,2,3,4,5,6,10	3
No GRI					
Estàndard	Contingut	Números de pàgina o URL	Omissió	10 Principis	ODS
Contracte	Flexibilitat del servei	26		1,2,7,8,9	11
Contracte	Puntualitat	26		1,2,7,8,9	11
Contracte	Accessibilitat persones usuàries	26		1,2,3,4,5,6,10	10
Contracte	Confort i seguretat	26		1,2,3,4,5,6,10	3
Contracte	Gestió i manteniment de la flota	26		1,2,7,8,9	11
Contracte	Informació i proximitat a l'usuari	36		1,2,3,4,5,6,10	10
Contracte	Recursos tecnològics i materials	26		3,4,5,6,7,8,9	9
Contracte	Cobertura de la xarxa servei barris	26		1,2,3,4,5,6,10	10
Contracte	Altres serveis als municipis	26		1,2,3,4,5,6,10	10
IQ 8.4.5.	Atenció al client i servei postvenda	36		7,8,9	12
IQ 8.7.2	Promoció del desenvolupament local	37		7,8,9	14
L09	Aportacions a fundacions	36		1,2,3,4,5,6,10	16
L10	Accions d'associació i patrocini	15		1,2,3,4,5,6,10	16

9.

Documentació de referència

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 Font derivada de documentació interna [no accessible públicament] de TUSGSAL.