



2019 **MEMORIA**

Responsabilidad social corporativa



Contenido

■ 1. Sobre la Memoria	4
■ 2. Declaración del máximo responsable	6
■ 3. Perfil de la organización	8
» 3.1 Nombre de la organización	9
» 3.2 Principales marcas, productos y/o servicios	9
» 3.3 Estructura de gobierno	10
» 3.4 Estructura operativa	10
» 3.5 Localización de la sede principal	11
» 3.6 Naturaleza y forma jurídica	11
» 3.7 Misión, visión y valores	11
» 3.8 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	11
» 3.9 Dimensiones (empleados, ventas, capitalización,...)	12
» 3.10 Cambios significativos	12
» 3.11 Certificaciones, premios y distinciones	14
» 3.12 Principio o enfoque de precaución	15
» 3.13 Iniciativas externas	15
» 3.14 Afiliación a asociaciones	16
■ 4. Estrategia y análisis	17
» 4.1 Plan Estratégico de TUSGSAL 2016-2020	18
» 4.2 Principales impactos, riesgos y oportunidades	18
■ 5. Participación de los grupos de interés	19
» 5.1 Los grupos de interés de TUSGSAL	20
» 5.2 Enfoque para la participación de los grupos de interés	20
» 5.3 Acuerdos de negociación colectiva	21
■ 6. Materialidad	22
» 6.1 Resultados del análisis de materialidad	23
» 6.2 Objetivos vinculados al análisis de materialidad	23
■ 7. Enfoque de gestión	25
» 7.1 Calidad del servicio	26
» 7.2 Cuestiones medioambientales	27
» 7.3 Cuestiones sociales y relativas al personal	29
» 7.4 Acciones de ocio y tiempo libre para empleados	35
» 7.5 Lucha contra la corrupción y el soborno	36
» 7.6 Información sobre la sociedad	36
■ 8. Índice de contenidos GRI	39
■ 9. Documentación de referencia	42

1.

Sobre la Memoria

La presente Memoria presenta los datos correspondientes al ejercicio 2019 de TUSGSAL. Se ha elaborado en septiembre de 2020 de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI, marco internacional de referencia de reporte en materia de sostenibilidad.

Mediante la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), TUSGSAL tiene el objetivo de informar sobre cuestiones ambientales, sociales, económicas, relativas al personal, derechos humanos e impactos en la comunidad relevantes para la organización en el desarrollo de su actividad.

Asimismo, participa cómo da cumplimiento a los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, a los que está adherida desde el año 2015 en línea con sus compromisos relacionados con la gestión ética, responsable y sostenible y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Para su elaboración se han tenido en cuenta la Memoria de RSC 2018-2019, el sistema integrado de gestión (SIG), el Informe de información no financiera (EINF) del grupo compuesto por TUSGSAL y sus sociedades dependientes, correspondiente al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2019, y el análisis de materialidad que se realizó en mayo de 2019.

De ahora en adelante, TUSGSAL se compromete a realizar un estudio de materialidad bienal y una Memoria de RSC anual que se facilitará a todos los grupos de interés y a la sociedad en general. A través de dicho estudio se hará seguimiento de los objetivos en materia de RSC, que dan cobertura a los asuntos materiales derivados del mismo.

La Memoria desarrolla la evolución de los objetivos planteados en el periodo 2018-2019, que estaban dirigidos a integrar en la gestión de TUSGSAL la RSC. Una vez conseguidos, los objetivos planteados para 2020-2021 pretenden dar respuesta a las necesidades y expectativas derivadas del estudio de materialidad.

2.

Declaración del máximo responsable

Es un honor presentar esta Memoria de RSC que ofrece una visión amplia de la actividad desarrollada durante el año 2019, guiada por una gestión ética, sostenible y socialmente responsable en consonancia con los valores de TUSGSAL y su implicación como organización con la sociedad.

En el momento en que redacto este escrito estamos viviendo una situación de crisis mundial debida a la COVID-19 y es difícil transmitir la satisfacción de compartir esta Memoria con todas nuestras partes interesadas sin tener en cuenta que, desde hace unos meses, la estructura sanitaria, social y económica de todos los países del mundo ha sufrido un embiste que no imaginábamos.

Ante esta situación de pandemia, la responsabilidad social se hace más latente. Por ello estamos colaborando con distintas acciones sociales con la intención de mejorar la vida de las personas de nuestro entorno.

Entre otras, hemos colaborado en la recogida de 22 toneladas de alimentos para la Asociación Social Amigos del Gorg-Mar de Badalona y el Banco de Alimentos de Santa Coloma de Gramenet. También hemos colaborado en la compra de unas campanas de seguridad para adaptar a las salas de tratamiento de muestras en el Institut de Recerca Germans Trias i Pujol (IGTP).

Por otro lado, para garantizar la salud y seguridad de la ciudadanía que utiliza nuestros servicios y de todo el personal de TUSGSAL, hemos trabajado con éxito para la obtención de la certificación de Aenor COVID-19.

Aunque estos acontecimientos han eclipsado la labor realizada en 2019, tengo la responsabilidad de trasladar,

en esta Memoria, los hechos más relevantes para TUSGSAL en 2019 y los objetivos de futuro asociados a las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas.

Durante el año 2019 se aprobó un nuevo convenio colectivo 2020-2025 que proporcionará estabilidad para los próximos años, con mejoras sociales muy importantes para el conjunto de personas que trabajan en TUSGSAL.

En el ámbito de la responsabilidad social, TUSGSAL obtuvo la certificación internacional IQNet SR10 por parte de la certificadora Aenor, lo que conlleva un fuerte compromiso con las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas.

Un año más, reforzamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas y sus 10 principios, y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible [ODS]. La presente Memoria de RSC 2019 da cobertura al informe de progreso del Pacto Mundial.

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

Carles Fàbregas
Direcció General



3.

Perfil de la organización

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

La actividad principal de TUSGSAL es el transporte regular realizado a través de dos concesiones bajo la titularidad del Área Metropolitana de Barcelona (AMB). La red diurna de autobuses formada por 31 líneas, que cubren el territorio del Barcelonés Nord, Montgat, Tiana, Montcada i Reixac y Barcelona, prestando servicio urbano e interurbano. Y la red de autobuses nocturnos, que supone la gestión de 14 líneas del Nitbús en Barcelona y su área metropolitana.

3.1 Nombre de la organización

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

3.2 Principales marcas, productos y/o servicios

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

Tras más de 30 años, TUSGSAL es la empresa matriz y de mayor tamaño del grupo Direxis, constituido por 11 empresas, que tiene como principal objetivo prestar servicios la ciudadanía y aportar soluciones innovadoras en materia de movilidad y transporte.

Direxis desarrolla su actividad mediante la gestión de redes de transporte de viajeros, regular y discrecional, así como a través de otros servicios afines: gestión de transporte sanitario, servicios de grúa, diseño de soluciones tecnológicas, prestación de servicios publicitarios y planificación, y gestión de la movilidad tanto pública como privada a través la consultoría de movilidad y transporte del grupo.

Transporte de viajeros

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

Transporte sanitario

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

Servicios afines

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

*Empresas participadas por TUSGSAL

3.3 Estructura de gobierno

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

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

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

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

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

3.4 Estructura operativa

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

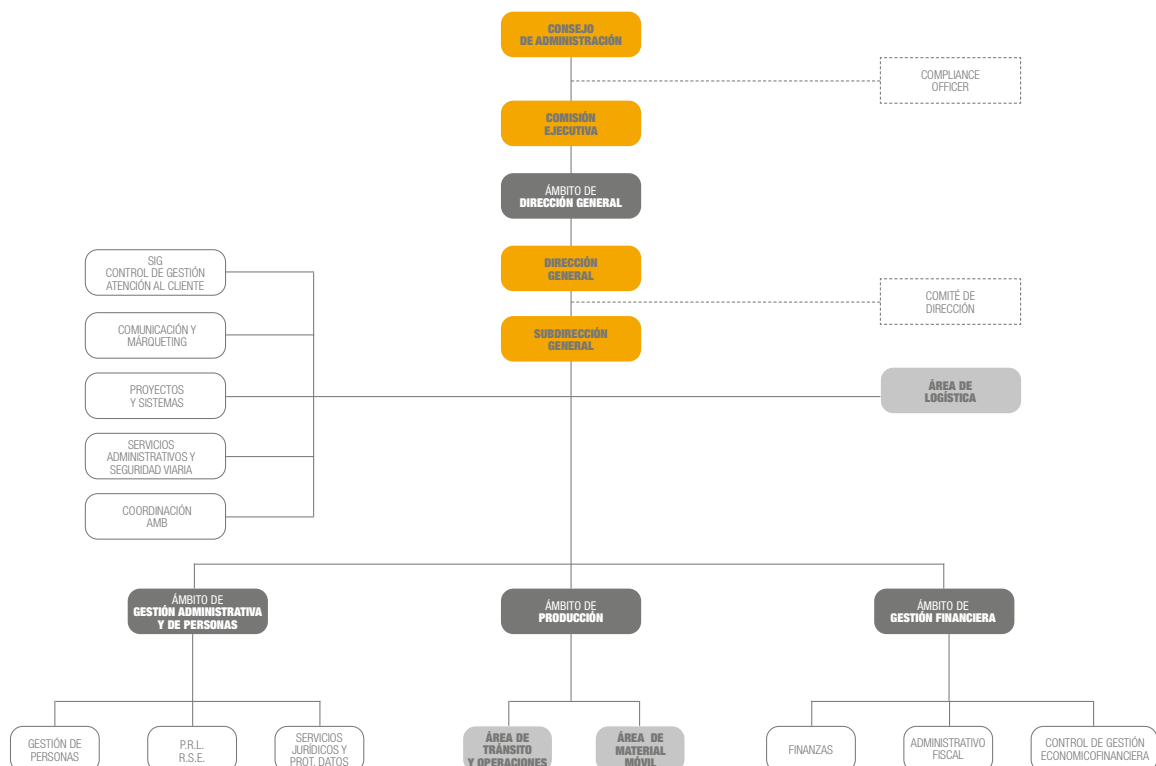
A partir de los resultados de una auditoría de situación y aprovechando, entre otras, la necesidad de cubrir puestos de especial responsabilidad correspondientes a dos Áreas fundamentales, como son la Económica-Financiera y la de Recursos Humanos, se adopta la decisión de internalizar todos los aspectos relativos a las competencias de la primera, y se nombra un director para el Ámbito de Gestión Financiera.

Por otro lado, se crea el Ámbito de Gestión Administrativa y de Personas, de cuyo director dependen las Áreas de Recursos Humanos, Prevención de Riesgos Laborales y RSE, así como Servicios Jurídicos y Protección de Datos.

Al frente de ambas se sitúan, respectivamente, dos colaboradores hasta entonces externos y con una dilatada carrera profesional, experiencia y alto nivel de cualificación académica. A título ilustrativo, la persona que lidera el Ámbito de Gestión Administrativa y de Personas es Abogado, Graduado Social (NE) y Gestor Administrativo (NE).

Asimismo, dentro del proceso de optimización de recursos, se divide el departamento de Recursos Tecnológicos y el personal con funciones sobre los equipos embarcados pasa a depender del área de Material Móvil; se adscribe el SIG a Dirección General; se crea la figura del Compliance Officer (dependiendo directamente del Consejo de Administración); se profesionaliza el nivel directivo con la constitución de un Comité de Dirección, que hasta entonces había funcionado como Comisión de Coordinación; y se mejora la relación y coordinación con la AMB mediante la designación de una nueva interlocutora de perfil técnico.

Por último, y no menos importante, todos los cambios llevados a término redundan en un modelo adaptado a las exigencias del nuevo concurso.



3.5 Localización de la sede principal

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

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

3.6 Naturaleza y forma jurídica

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

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

3.7 Misión, visión y valores

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

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

3.8. Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

COMPLIANCE PENAL

Con la reforma del Código Penal en 2010 se definió

una nueva normativa en materia de prevención de delitos estableciéndose la responsabilidad penal de las personas jurídicas, además de una serie de obligaciones relacionadas con la prevención de delitos en el ámbito empresarial.

A partir de su entrada en vigor el 1 de julio de 2015 y de la reforma operada en 2018, las empresas con unos requisitos determinados están obligadas a cumplir con el Compliance Penal para protegerse de las responsabilidades penales que pueden derivar de su actividad.

Por ello, a finales de 2019 TUSGSAL crea la figura del Compliance Officer, comenzando en ese momento a sentar las bases para la implantación de un sistema eficaz de gestión penal.

CÓDIGO DE ÉTICA CORPORATIVA

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

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

https://www.tusgsal.cat/files/compliance/CODIGO_ETICA_CORPORATIVA_TUSGSAL_6-2020.PDF

CÓDIGO DE CONDUCTA DE TUSGSAL

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

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

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

El Código de Conducta de TUSGSAL acata la legislación vigente y también los Códigos de conducta de otras

instituciones que sean de obligado cumplimiento para la empresa.

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

https://www.TUSGSAL.cat/files/compliance/CODIGO_DE_CONDUCTA_TUSGSAL.PDF

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

TUSGSAL, como empresa de economía social, contribuye a generar riqueza en el entorno donde desarrolla su actividad permitiendo no solamente mejorar la calidad de los puestos de trabajo, sino también contribuir a crear una sociedad más justa e igualitaria para todos y todas.

TUSGSAL EN CIFRAS

	2018	2019
Concesiones	2	2
Personas en plantilla	889	949
Viajeros anuales	39.200.000	42.300.000
Líneas en servicio	45	45
Km. de servicio anuales	13.880.000	14.800.000
Certificaciones	9	10
Huella de CO ₂	22.638 TC02 EQ	22.606 TC02 EQ
Cifra de negocio	69.153.812,00 €	74.210.877,32 €
Pago a trabajadores	36.000.282,00 €	38.672.530,00 €
Amortizaciones	3.540.054,00 €	4.878.502,06 €
Dividendos entregados a los accionistas	404.535,00 €	385.670,00 €
Pago a proveedores	20.436.946	27.862.398,35€
Impuesto sobre sociedades pagado	1.701.931,00 €	1.256.925,80 €
Cotizaciones SS	10.659.978,00 €	11.208.688,69 €
Horas de servicio	1.133.000	1.229.000
Vehículos en servicio	283	303
Edad media	20	18
Flota adaptada	100%	100%
Habitantes atendidos	2.624.000	2.624.000

3.10 Cambios significativos

La apuesta por la sostenibilidad ambiental, la seguridad, salud y bienestar de las personas y la calidad del servicio es un hecho que ha caracterizado 2019. En este sentido, TUSGSAL ha promovido cambios y novedades para dar respuesta a las necesidades y exigencias internas y sociales.

- Diseño de un nuevo organigrama funcional.
- Reorganización de los equipos de trabajo.
- Realización de auditorías internas a empresas del grupo por parte del equipo auditor propio.
- Implantación de un nuevo sistema de gestión documental.
- Proceso de adaptación del sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales a la nueva norma ISO 45001.
- Nuevo mapa integrado de procesos y necesidades derivadas del plan estratégico, de la propia integración de la RSC al sistema, y cambios relacionados con el desarrollo de las distintas actuaciones derivadas tanto de los objetivos estratégicos como de los asociados al sistema de gestión.
- Nuevas propuestas de cambio surgidas de las tareas llevadas a cabo por el grupo de trabajo internacional de ICV y TUSGSAL.

Del mismo modo, participa y colabora activamente en los proyectos impulsados por las administraciones:

Proceso de implantación del nuevo modelo tarifario de la T-Movilidad que se pondrá en marcha próximamente y que afectará directamente a varios procesos de TUSGSAL.

ÁMBITO DE DIRECCIÓN GENERAL

Derivado del Plan Estratégico establecido para el periodo 2015-2020 y con el asesoramiento de una consultora especializada, en el año 2019 se llevó a término una auditoría de situación para optimizar los recursos disponibles y aumentar la eficiencia en la empresa. Fruto de la misma, se procedió al cambio del organigrama corporativo con el fin de cumplir distintas expectativas y lograr, asimismo, objetivos de mejora funcionales simplificando estructuras y evitando solapamientos.

ÁMBITO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE PERSONAS

El Ámbito de Gestión Administrativa y de Personas ha puesto en marcha diferentes iniciativas entre las que destacan:

App TUSGSAL: gestión de los partes de accidente

Tras el lanzamiento de la App en el mes de mayo, se actualiza la versión 1.7 a partir de diciembre de 2019.

En esta nueva actualización se incluye el apartado SINIESTROS, una nueva sección con la que se pretende optimizar la gestión de los partes de accidente notificados por el personal operador/a bus.

Detección del talento: nuestro futuro depende de nosotros/as

TUSGSAL cree en el desarrollo a todos los niveles de las personas como pieza clave para alcanzar el éxito. En 2018 se inició el proyecto DETECCIÓN DE TALENTO, destinado a identificar las líneas estratégicas a seguir para perfeccionar los conocimientos y habilidades del personal de un modo más específico y concreto. Durante 2019 se continúa trabajando este proyecto participativo que permite:

- Identificar las líneas estratégicas para perfeccionar los conocimientos y habilidades del personal.
- Identificar el nivel de competencias para cada categoría profesional.
- Diseñar un plan de formación por competencias (con base a las necesidades de cada categoría).
- Impulsar y asegurar el futuro profesional de la organización para mejorar la competitividad.

ÁREA DE LOGÍSTICA

Lo más reseñable que se ha producido en el área ha sido la disgregación de los departamentos que la componían, quedando adscrito a Logística el personal de mantenimiento y limpieza de instalaciones. El departamento de Sistemas ha pasado a depender de Dirección General o Material Móvil, según el caso.

ÁREA DE MATERIAL MÓVIL

Tal como estaba previsto, la adquisición de vehículos híbridos y eléctricos 100% ha generado la necesidad de dirigir la mayor parte de los recursos del área de material móvil a adecuar las instalaciones y habilitar al personal para realizar trabajos en vehículos con riesgo eléctrico.

En este sentido, las acciones llevadas a cabo durante este ejercicio 2019 han sido:

- La adquisición de vehículos articulados de 18 metros de longitud ha requerido una serie de modificaciones en las infraestructuras de los talleres de TUSGSAL:
 - » Sustitución de las puertas de acceso a boxes de taller.
 - » Adquisición de nuevos elevadores para vehículos de tres ejes.
- Teniendo en cuenta los nuevos riesgos de los vehículos híbridos y eléctricos, se han realizado las siguientes actuaciones:
 - » Formación a todo el personal del Área de Material Móvil (personal limpieza y oficiales de taller) en la manipulación de vehículos híbridos y eléctricos en base al RD 164/2001, sobre

protección y seguridad frente al riesgo eléctrico.

- » Adquisición de una grúa para realizar el embarque/desembarque de baterías situadas en el techo de los vehículos híbridos y eléctricos.
- » Colaboración con cuerpos de bomberos de Badalona y Santa Coloma de Gramanet sobre actuación en caso de emergencia en vehículos híbridos y eléctricos. Con esta información recibida y la colaboración de TUSGSAL, el cuerpo de bomberos ha implantado un protocolo de actuación específico ante una emergencia en cualquiera de los vehículos de la flota.

ÁREA DE TRÁFICO Y OPERACIONES

Durante el año 2019 se han introducido mejoras que consolidan un crecimiento sostenido de la oferta del servicio.

METROBÚS

Se han incorporado a la red Metrobús las líneas M1, M6, M19, M26 y M30, lo cual ha supuesto incrementar la flota en 7 vehículos. Estas líneas aseguran una frecuencia de 10 minutos los días laborables, de 15 minutos los sábados y de 20 minutos los días festivos.

FLOTA

Se han puesto en servicio los nuevos vehículos articulados en las líneas B24 y M28, aumentando y mejorando la capacidad de las mismas. También se han puesto en circulación los nuevos vehículos híbridos y eléctricos, que han supuesto una mejora muy significativa de la calidad del servicio y prácticamente todas las líneas cuentan ya con esta tipología de autobuses.

Servicio diurno

- B24: modificación del recorrido en Badalona y mejora de la frecuencia cada día de la semana.
- B29: mejora de la frecuencia los días laborables (cada 12 minutos)
- B18: prolongación de recorrido en Santa Coloma y mejora de la frecuencia (cada 30 minutos)
- B82: ampliación de la cobertura horaria del servicio durante las tardes y los sábados.
- B5: mejora de la frecuencia los días festivos (cada 30 minutos)
- B25 y M27: incremento de un coche en la flota asignada para mejorar la regularidad de la línea.

Servicio Nitbús

La nueva línea N26 conecta el Fórum y Diagonal Mar con la plaza de Catalunya, pasando por el Puerto Olímpico, la Barceloneta y Sant Antoni.

3.11 Certificaciones, premios y distinciones

CERTIFICACIONES

El compromiso de TUSGSAL con la calidad, la sostenibilidad y la salud de las personas se manifiesta mediante la implantación de un sistema de gestión certificado que así lo acredita.

Gestionar con calidad supone ofrecer un servicio de calidad

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

Norma	Núm. de certificado	Fecha obtención	Vigencia
UNE-EN-ISO 9001	ER-1844/2001	14/12/2001	07/06/2022
UNE-EN 13816 (Servicio Nitbús)	TPP-2011/0021	08/11/2011	08/11/2023
UNE-EN 13816 Ampliación certificado al conjunto de líneas del servicio diurno	TTP-2009/0005	21/04/2009	24/07/2023
UNE-EN ISO 13816 línea N10	TPP-2017/17	24/07/2017	24/07/2023

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

El sistema de gestión integra también el cuidado de la salud de los trabajadores, tratando adecuadamente los riesgos asociados a los puestos de trabajo. Además, se tienen en cuenta y gestionan adecuadamente los riesgos de seguridad vial, tanto para los trabajadores como para la sociedad en la que se presta el servicio. Finalmente, el certificado de empresa saludable da fe del hecho de que TUSGSAL va más allá del cumplimiento estricto de la reducción y eliminación de riesgos laborales, pues también se preocupa por la salud general, tanto de los trabajadores como del entorno en el que desarrolla la actividad. Estas son las certificaciones asociadas a la salud y la seguridad:

Norma	Núm. de certificado	Fecha obtención	Vigencia
OHSAS 18001	SST-0123/2010	11/06/2010	12/03/2021
UNE-ISO 39001	SV-2014/0008	24/12/2014	17/12/2023
Modelo de Empresa Saludable	ES-2015/0008	17/11/2015	17/11/2021

Gestionar para preservar el medio ambiente

Finalmente, en línea con su compromiso social, el sistema de gestión incluye la sostenibilidad. Teniendo en cuenta que el transporte de viajeros puede generar un gran impacto ambiental en términos de emisiones y de consumo de recursos, se ha implantado y certificado un sistema de gestión ambiental que muestra el compromiso con el medioambiente.

Estos son los certificados que lo acreditan:

Norma	Núm. de certificado	Fecha obtención	Vigencia
UNE-EN-ISO 14001	GA-2010/0332	07/06/2010	07/06/2022
Distintivo garantía calidad ambiental	-----	28/07/2016	06/02/2023
Certificado del sistema de gestión energética UNE-EN ISO 50001	GE2018/0005	26/02/2018	26/02/2021
Adhesión al programa de acuerdos voluntarios de la Generalitat para la reducción de gases con efecto invernadero	---	06/11/2018	Indefinidamente

Gestión y certificación de la Responsabilidad Social mediante un estándar internacional

IQNet SR10

El estándar internacional de gestión y mejora IQNet SR10, que desarrolla la red internacional de certificadores IQNet con la participación de diversos grupos de interés, recoge las mejores prácticas y recomendaciones a nivel internacional en materia de responsabilidad social, como las establecidas en la ISO 26000.

Con la consecución de esta certificación, TUSGSAL se compromete con todos sus grupos de interés en reforzar su gestión ética, democrática, inclusiva, justa, participativa, eficiente y socialmente transformadora. Todos estos aspectos forman parte de las características de las empresas de economía social, con una manera de entender la actividad económica muy alineada, desde la esencia, con el desarrollo sostenible y sus objetivos mundiales, recientemente aprobados y reflejados en la Agenda 2030 de Naciones Unidas –Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS.

Norma	Núm. de certificado	Fecha obtención	Vigencia
IQNet SR10:2015	SR-0165-ES	17/12/2019	17/12/2022

PREMIOS Y DISTINCIONES

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

En la asamblea general de asociados de 2019 se incorporó a TUSGSAL como empresa miembro de la Comisión Ejecutiva de dicha asociación, siendo Carles Fàbregas, Director general, el representante de la empresa en la comisión.

3.12 Principio o enfoque de precaución

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

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

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

3.13 Iniciativas externas

PLATAFORMA DEL TRANSPORTE PÚBLICO (PTP)

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

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

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

FUNDACIÓN TECNOCAMPUS MATARÓ-MARESME

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

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



AMICS DE CAN RUTI

Amics de Can Ruti es un programa gestionado por el Instituto de Investigación Germans Trias i Pujol (IGTP), que no sería posible sin el apoyo del conjunto de entidades que lo integran y que llevan a cabo proyectos de innovación pioneros y punteros en sus respectivos sectores.

MENUDA BADALONA BDN Lab

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

BANCO DE SANGRE Y TEJIDOS

El Banco de Sangre y Tejidos (BST) es la empresa pública del Departamento de Salud de la Generalitat de Catalunya que tiene como misión garantizar el abastecimiento y el buen uso de sangre y tejidos en Cataluña, siendo el centro de referencia en inmunología diagnóstica y de desarrollo de terapias avanzadas.

FUNDACIÓN INVESTIGACIÓN ENFERMEDADES MINORITARIAS

La Federación Española de Enfermedades Raras (FEDER) nació en 1999 con el objetivo de ser el altavoz de las más de tres millones de personas que conviven con alguna de estas patologías en el territorio español.

FUNDACIÓN PERE TARRÉS

La Fundación Pere Tarrés promueve la educación en el tiempo libre, el voluntariado, la mejora de la intervención social y el fortalecimiento del tejido asociativo. En los últimos dos años, la Fundación ha constatado la preocupación de los diferentes centros socioeducativos adheridos a la XACS (Red de Centros Socioeducativos) ante los problemas de salud bucodental que presentan los niños y niñas que atiende. Se trata de unas dolencias que no sólo afectan a su salud actual, sino que también pueden tener incidencias en el ámbito emocional y, en un futuro, en el laboral.

BANCO DE ALIMENTOS

Anualmente, el Comité de Empresa de TUSGSAL impulsa la campaña para conseguir la recaudación de productos alimenticios básicos de primera necesidad. En diciembre de 2019 se entregaron 4.500 kilos de alimentos envasados al Banco de Alimentos de la Asociación Social de Amigos del Gorg-Mar de Badalona. La finalidad es ofrecer ayuda a los más necesitados, colaborando en el abastecimiento de los almacenes del banco, y mostrar el compromiso de la organización con la ciudadanía en calidad de empresa socialmente responsable. Esta iniciativa solidaria ayuda a familias vulnerables del entorno más cercano.

**CRUZ ROJA**

Con el lema “Buscamos tu cabeza”, Cruz Roja lanzó una campaña en la que TUSGSAL colaboró en 2019 para hacer un llamamiento a todas aquellas personas del territorio que quisieran compartir su talento y conocimiento, fuese cual fuese, a través del voluntariado, para apoyar en el ámbito que más dominasen por su experiencia. La idea era que cualquier persona que quisiera compartir su tiempo libre pudiese hacerlo, porque lo más importante no era tener unos estudios o una profesión concreta, sino ganas de ayudar a los demás y compartir experiencias.

3.14 Afiliación a asociaciones

TUSGSAL participa como miembro de diferentes asociaciones como:

FUNDACIÓN FACTOR HUMÀ

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

MIESES

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

PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

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

CIDEU

Desde 2016, TUSGSAL está afiliada a CIDEU (Centro Iberoamericano de Desarrollo Estratégico Urbano), red de ciudades iberoamericanas que comparte y promueve la cultura del pensamiento estratégico urbano.

ATUC

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

4.

Estrategia y análisis

4.1 Plan Estratégico de TUSGSAL 2016-2020

Con el fin de afrontar con plenas garantías un presente con grandes retos y el futuro más inmediato, TUSGSAL presentó durante el ejercicio 2015 el Plan Estratégico 2016–2020, el cual se desarrolla considerando un escenario político económico cambiante, la aceleración expansiva de los competidores y la globalización de tinte neoliberal con consecuencias en forma de estrechamiento del Estado y de ventajas competitivas para las grandes corporaciones.

EL Plan constituye una hoja de ruta que tiene por finalidad potenciar la competitividad empresarial y el crecimiento de TUSGSAL, dotándola de recursos organizativos y económicos suficientes que garanticen su solvencia a todos los niveles, manteniendo siempre el fin social de la compañía.

4.2 Principales impactos, riesgos y oportunidades

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

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

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

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

Durante el mes de mayo de 2019 se ha elaborado un análisis de materialidad con los grupos de interés para actualizar las expectativas identificadas en el trabajo interno de desarrollo del Plan de RSC. Este estudio, de carácter cualitativo, ha permitido también identificar nuevas expectativas en relación a los impactos sociales, de buen gobierno y ambientales de TUSGSAL.

POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

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

www.tusgsal.cat/files/CALIDAD/WEB_A4_politica_calidad_cast.pdf

5.

Participación de los grupos de interés

5.1 Los grupos de interés de TUSGSAL

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

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

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

En el desarrollo del Plan de RSC de TUSGSAL se definen 5 grandes grupos de interés (usuarios, administraciones, proveedores, accionistas/trabajadores y sociedad) que también se integran en el Manual del Sistema Integrado de Gestión, incluyendo sus necesidades y expectativas. Posteriormente se ha ampliado esta definición incluyendo a las empresas del grupo y se han definido subgrupos para identificar de forma más precisa sus necesidades y expectativas.

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

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

5.2 Enfoque para la participación de los grupos de interés

La identificación de las partes interesadas, junto con sus necesidades y expectativas, se realizó por primera vez en el proceso de elaboración del Plan de RSC 2018-2020. En una segunda fase se integró esta información con la definición de partes interesadas descrita en el Manual del SIG.

Se estableció un periodo bienal para la identificación o revisión de nuevas partes interesadas. Sin embargo, ese período puede ser más corto cuando sea necesario en función del contexto y de posibles cambios en el sistema de gestión de TUSGSAL.

Esta identificación estará liderada por la Dirección y el Consejo de Administración a partir de las actividades de carácter estratégico que impulsan periódicamente [DAFO PLAN ESTRATÉGICO], teniéndose en cuenta el asesoramiento de la Comisión técnica del SIG y fuentes de información como estudios de materialidad, encuestas, informes de revisión por la dirección, etc.

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

COMUNICACIÓN	CONSULTA	DIÁLOGO	COLABORACIÓN
Cualquier manera unidireccional de compartir información con los grupos de interés.	Proceso unidireccional de recoger opiniones e información de los grupos de interés para tenerlos en cuenta a la hora de tomar decisiones.	Proceso de intercambio de opiniones y puntos de vista para la satisfacción de los intereses en juego, fomentando la confianza y el entendimiento mutuo.	Diferentes combinaciones de partes interesadas que colaboran en un proyecto común compartiendo recursos y competencias.

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

5.3 Acuerdos de negociación colectiva

TUSGSAL dispone de convenio propio que incluye a la totalidad de trabajadores y trabajadoras de la empresa.

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

6.

Materialidad

La metodología detallada del análisis de materialidad mencionado se puede consultar en la Memoria de Responsabilidad Social 2018-2019.

https://www.TUSGSAL.cat/files/empresa/BOC_memoria_RSC_OCT2019.pdf

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

En noviembre de 2019 se incluyen las empresas del grupo como grupo de interés y se realiza una primera encuesta de satisfacción y detección de necesidades y expectativas, cuyo resultado se refleja en un objetivo de mejora de la comunicación. Durante 2020-2021 se efectuará nuevamente una consulta a cada una de las empresas del grupo para establecer mecanismos de comunicación eficaces y satisfactorios para todas las partes. Este objetivo está vinculado al principio 1 de Pacto Mundial y a los ODS 16 y 17.

6.1 Resultados del análisis de materialidad

A través de este análisis TUSGSAL identifica qué asuntos son más relevantes para el conjunto de sus grupos de interés, planteándose en esta Memoria objetivos

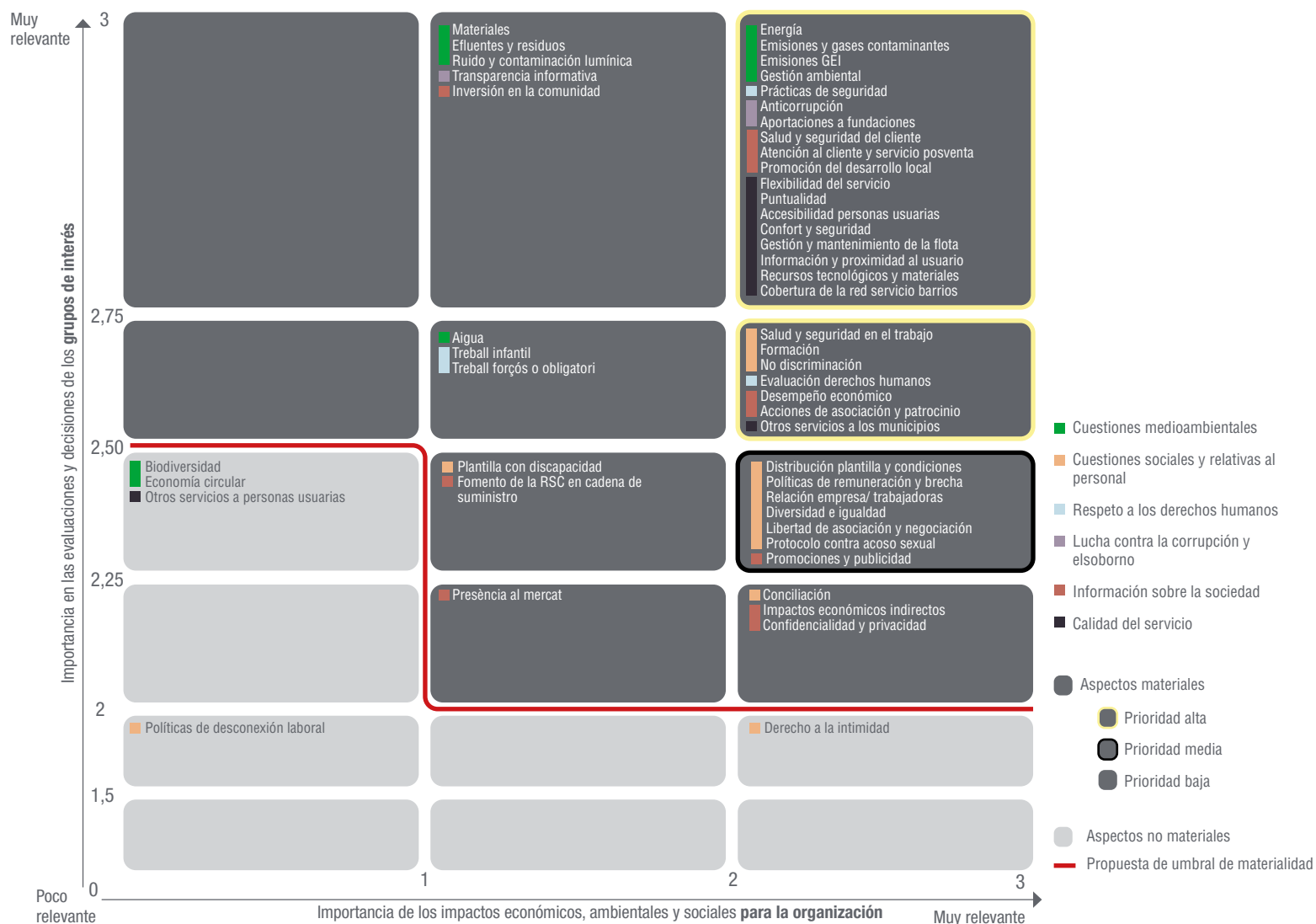
e indicadores de seguimiento con el compromiso de revisión y nuevo análisis de los mismos en la próxima Memoria de RSC 2020.

Se muestra la matriz de materialidad con los resultados obtenidos.

6.2 Objetivos vinculados al análisis de materialidad

Los objetivos relacionados directamente con la Responsabilidad Social y los ODS derivados del estudio de materialidad se han planteado a dos años y su seguimiento se realiza de forma trimestral en informes conjuntos del Sistema Integrado de Gestión (SIG), además de anualmente en la revisión efectuada por la Dirección. Se desarrollan a lo largo de este informe en los apartados correspondientes por temas.

- Objetivos de CALIDAD 16, 17
- Objetivos de SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL 6, 7, 11, 12, 13
- Objetivos de SEGURIDAD LABORAL VIAL 3
- Objetivos de SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 3
- Objetivos de EMPRESA SALUDABLE 3, 4
- Objetivos de RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 1, 2, 4, 8, 10, 11, 12, 13, 16, 17



- 3 kW

READY

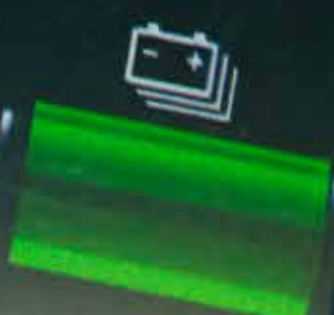


27.9V



K

84.3%



ODO:

82 km

7.

Enfoque de gestión

Para la elaboración de esta Memoria se han tenido en cuenta los objetivos definidos en el Sistema de Gestión de TUSGSAL.

7.1 Calidad del servicio

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

ACCESIBILIDAD PERSONAS USUARIAS

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

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

Año	Quejas	Viajeros		
2017	41	36.062.554	1,14	por millón de viajeros
2018	51	39.232.691	1,30	por millón de viajeros
2019	65	48.519.024	1,34	por millón de viajeros

PUNTUALIDAD

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

CONFORT Y SEGURIDAD

Confort

% paradas con equipamiento adecuado	2017	2018	2019	por millón de viajeros
Diurno	98,76%	99,05%	99,13%	por millón de viajeros
Nitbús	98,38%	99,21%	98,42%	por millón de viajeros

Seguridad

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

RECURSOS TECNOLÓGICOS Y MATERIALES

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

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

TUSGSAL incluye en sus procesos operativos los procedimientos e instrucciones que aseguran los recursos necesarios para el desarrollo del servicio dando cobertura a los requerimientos del AMB, las personas usuarias y los municipios donde opera.

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

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

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

La consecución de este objetivo, permitirá ofrecer a la ciudadanía nuevos servicios además de los habituales.

- Principios Pacto Mundial: 1, 8
- ODS: 10, 11

7.2 Cuestiones medioambientales

Las emisiones generadas y el consumo de combustible son el impacto ambiental más importante que origina la actividad de transporte de viajeros. Por ello, TUSGSAL trabaja para minimizarlas implementando mejoras en todos los ámbitos en que se generan y, particularmente, en la flota de vehículos que prestan el servicio de transporte de viajeros, principal foco de emisiones.

En TUSGSAL no existen litigios ni sanciones relativos al medioambiente.

COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE

TUSGSAL es plenamente consciente de los efectos de su actividad sobre el medioambiente. Por este motivo, mediante el sistema de Gestión Ambiental busca la mejora continua para reducir este impacto. De esta preocupación por el medio deriva la importancia de ofrecer un servicio de transporte público limpio y de calidad, con vehículos cada vez más sostenibles que animen a los ciudadanos a escoger esta opción en detrimento del transporte privado.

EMISIONES

Durante el 2019 se han incorporado al servicio 76 nuevos vehículos, de los cuales 68 cuentan con tecnologías de propulsión alternativa a la motorización diésel convencional (híbrida y eléctrica).

Los vehículos híbridos consumen entre un 20 y un 30% menos que un vehículo diésel convencional.

Los vehículos 100% eléctricos suponen cero emisiones indirectas de CO2. Esto es debido al cambio producido en la contratación del suministro de energía, que garantiza la procedencia de fuentes 100% renovables.

EMISIONES (TM)	2019	2018	2017
NOx	81,47	76,55	72,85
Partículas	2,01	1,88	1,79
CO2	22.837	21.265	22.606

CONSUMO ENERGÉTICO EN EL TRANSPORTE

El consumo de combustible de la flota de vehículos forma históricamente parte de los indicadores estratégicos de la organización. Sin embargo, a partir de la auditoría energética externa finalizada en 2016 y la obtención de la certificación ISO 50001 el año 2018, la empresa ha profundizado todavía más en la búsqueda de la mejora continua de la eficiencia energética y, por tanto, en los objetivos de reducción de consumo y de las emisiones de GEH asociadas.

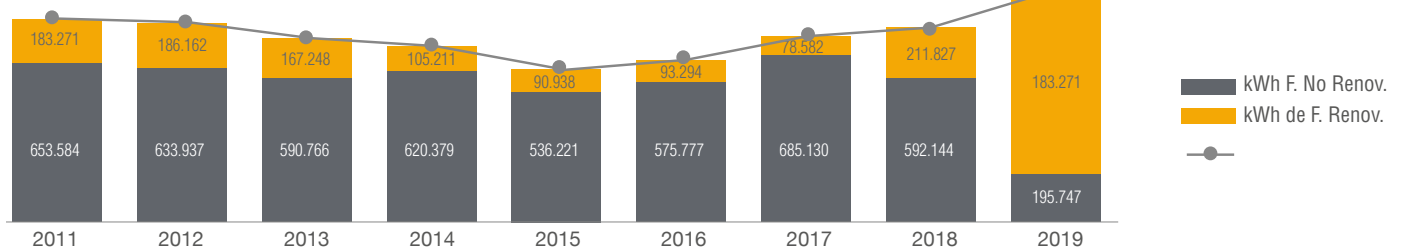
La formación de los operadores en conducción segura y eficiente o la implementación de sistemas de control automático de consumo de combustible, han formado parte de un paquete de medidas incluidas en la planificación de los objetivos que han permitido conseguir una reducción del 3,20% del consumo real (consumo/100 km) respecto del año 2018.

CONSUMO ENERGÉTICO DE LAS INSTALACIONES

Hasta el año 2016 TUSGSAL solo disponía de un centro operativo y sede central de la compañía, tanto para el mantenimiento de la flota de vehículos como para la administración del servicio de transporte. Durante este periodo la tendencia en la evolución del consumo mejora cada año, pudiendo destacar, por ejemplo, como prueba evidente de las medidas y planes de acción que se han ido implementando, la sustitución de todo el alumbrado por tecnología Led en las oficinas y cocheras centrales. A partir de marzo de 2016, la empresa experimenta un incremento de consumo debido a la puesta en marcha de un nuevo centro operativo, y en el mes de abril de 2018 se incorpora un tercer espacio destinado al aparcamiento de la flota, con el correspondiente incremento de consumo eléctrico derivado del alumbrado.

A partir de junio de 2019, como consecuencia del cambio producido en la contratación del suministro de energía [garantizando la procedencia de fuentes 100% renovables], no se producen emisiones de CO2 [cero emisiones] derivadas del consumo energético en todos nuestros centros.

Consumo electricidad instalaciones y V. Eléctricos (BT + MT)



CONSUMO DE AGUA

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

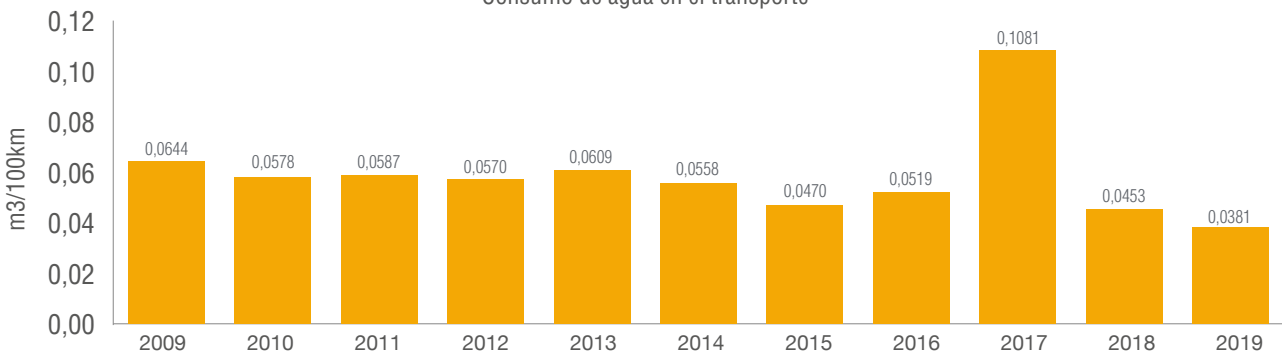
- Aguas residuales asimilables a las domésticas o urbanas, provenientes de las oficinas y los vestuarios.
- Aguas residuales provenientes del mantenimiento de los vehículos, en concreto las relacionadas con los procesos de limpieza y repostado (túneles de lavado y surtidores).

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

En cuanto al consumo de agua, en 2019 se ha logrado con creces el objetivo de reducción planteado al inicio de año para el centro operativo de Guixeres 1, llegando a disminuir el indicador (m³/bus/año) en un - 41,2%.

En valor absoluto, el consumo ha disminuido más de un - 28% en este centro. La empresa, por lo tanto, una vez resueltas las incidencias detectadas el año 2017, vuelve a la tendencia de reducción de consumos iniciada en 2009 gracias a la implementación de medidas como la instalación de nuevos sistemas de depuración de agua (2010 y 2016), que incluyen el reciclaje de un porcentaje elevado de esta para su reutilización en los puentes de lavado, la resolución de averías o instalación de válvulas de control de presión (2018), y a las campañas de sensibilización.

Consumo de agua en el transporte



ECONOMÍA CIRCULAR Y GESTIÓN DE RESIDUOS

La generación de residuos en TUSGSAL es elevada, tanto por el volumen de la flota de vehículos como por el hecho de que el mantenimiento y reparación de estos se realiza en talleres propios. Este hecho permite conocer, medir y evaluar el impacto generado por la actividad de mantenimiento y adoptar las más adecuadas medidas de minimización.

Los residuos especiales como las baterías, los lubricantes de motor y de transmisión, los filtros de aceite y gasóleo o los fluorescentes de los vehículos, son aspectos ambientales indirectos de la actividad principal de la empresa, el transporte de viajeros.

TUSGSAL controla la generación de residuos de cada centro de actividad para su posterior gestión, siempre estableciendo planes de minimización a medio o largo plazo, basados en la posible incorporación de nuevas tecnologías, materiales o formación del personal de mantenimiento. En el caso de las lámparas fluorescentes, por ejemplo, el objetivo a medio plazo es la eliminación total de este residuo, pues tanto el alumbrado de los vehículos que se van incorporando en la renovación de la flota como el alumbrado de las instalaciones es 100% tecnología LED.



7.3 Cuestiones sociales y relativas al personal

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

El certificado de empresa saludable acredita que TUSGSAL va más allá del cumplimiento estricto de la reducción y eliminación de riesgos laborales, pues se preocupa tanto de la salud general y el bienestar de los trabajadores como del entorno social en el que desarrolla la actividad.

Por otro lado, la organización de la prevención en TUSGSAL se establece en torno a un departamento de prevención propio, integrado dentro del Ámbito de Gestión Administrativa y de Personas, que dispone de las cuatro especialidades y, en casos puntuales, cuenta con el apoyo de servicios externos.

Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

ACCIDENTES DE TRABAJO POR SEXO 2019

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

ENFERMEDADES PROFESIONALES POR SEXO EN 2018

	2019		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Nº de bajas por enfermedad profesional	0	0	0	0

Servicios de salud en el trabajo

Durante el año 2019 se han atendido más de 500 consultas de trabajadores y trabajadoras.

Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo

Se cuenta con la participación e implicación de los cuadros intermedios de la empresa para la realización de visitas sistemáticas de campo, emitiéndose los pertinentes informes dentro del plan de inspecciones de seguridad. Asimismo, el servicio de prevención hace visitas de campo tanto de carácter semanal como con listas de verificación de forma periódica. Finalmente, en las reuniones del comité de seguridad y salud se articulan nuevas visitas de campo de las personas que lo componen al final de cada una de las reuniones, con constancia en el acta del resultado de las mismas.

En relación específica a la participación directa de los trabajadores en la gestión de la prevención, disponen de comunicados de riesgo que están a su alcance, el desarrollo de los cuales se completa con la intervención de los

delegados de prevención. Esto permite avalar el curso y las cuestiones planteadas en el comunicado. También se realiza de forma periódica una revisión de la selección de equipos de protección individual, donde los propios trabajadores contribuyen probando los equipos y dando su opinión.

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

Asimismo, TUSGSAL dispone de un sistema de coordinación de actividades empresariales que, más allá del cumplimiento normativo en este capítulo, desarrolla la integración de la prevención en la empresa, articulándose el proceso a través del área responsable de la contratación del contratista o proveedor, así como con la existencia de un coordinador de actividades empresariales dentro de la estructura de empresa y un procedimiento de actuación que asegura la protección y prevención de los riesgos laborales también en el caso de los trabajadores externos a TUSGSAL.

Formación de trabajadores sobre seguridad y salud en el trabajo

La prevención de riesgos y el entorno saludable están totalmente integrados en los procesos formativos de la empresa, tanto en los de acogida de nuevos trabajadores como en los desarrollados para los trabajadores de plantilla. En todas las actividades formativas realizadas se incluye un módulo, específico y adaptado al colectivo receptor, de riesgos laborales y promoción de la salud.

Todo el personal de nueva incorporación recibe formación sobre salud y seguridad en el trabajo. En concreto, 167 trabajadores y trabajadoras de nueva incorporación han recibido la formación inicial en materia de salud y seguridad en el trabajo en el año 2019.

Fomento de la salud de los trabajadores

Durante 2019 se han llevado a cabo actuaciones preventivas que han propiciado que el número total de accidentes de trabajo haya sido el menor de todos los ejercicios anuales, lo cual, debido a que el número absoluto de trabajadores ha sido también el más elevado, ofrece unas cifras de incidencia porcentual más bajas.

Asimismo, TUSGSAL se mantiene en colaboración activa con entidades de primer nivel en el mundo de la prevención de riesgos laborales, interactuando en jornadas, seminarios o congresos. Se ha firmado un convenio de colaboración con la Universidad Politécnica de Catalunya, se integra la junta directiva de la asociación Mieses Global [movimiento para la excelencia, salud y sostenibilidad de las empresas], se ha colaborado en sesiones de trabajo con el INSST [Instituto Nacional de Seguridad y Salud de España], la Universidad del País Vasco, la Escuela Nacional de Medicina del trabajo, la plataforma Prevencionar o el congreso internacional de prevención de riesgos laborales [fundación ORP].

Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales

Durante 2019 se llevó a cabo la reunión número 100 de la historia del comité de seguridad y salud, que fue subrayada y celebrada por su significado recordando a todas las personas que en algún momento formaron parte del mismo. Desde el comité se han desarrollado actuaciones consensuadas y en ocasiones pioneras en el mundo de la seguridad y salud, tales como el protocolo de actuación para control y detección de drogas en el ámbito laboral, políticas de control del consumo de tabaco en los centros de trabajo, introducción de los delegados de prevención dentro de las visitas periódicas de campo de control de riesgos, etc.

Asimismo, la participación de los trabajadores y trabajadoras se garantiza y se registra a través del procedimiento de comunicados de riesgos, los cuales están a disposición de cualquiera de ellos en distintas ubicaciones de la empresa, con el fin de que quien lo desee pueda formular una observación de un posible riesgo para que sea evaluado y se planifique una intervención sobre la situación planteada. En cualquiera de los casos, se da un feedback de toda la gestión a quien o quienes han tenido la iniciativa de rellenar el documento, explicándole el tránsito de dicha gestión.

Además, se promueve la participación activa del personal del área de taller mediante la ejecución de las charlas cortas a inicio de jornada, fomentando sus actuaciones directas.

Indicadores de gestión relacionados con la seguridad y salud laboral

	2016	2017	2018	2019
nº de días que transcurren sin accidentes con baja	46	69	32	68
índice gravedad	0,49	0,42	0,64	0,49
índice frecuencia	19,63	11,92	19,07	13,22
nº de incidentes de proveedores en inspecciones CAE	0	1	5	1
nº de ACCIDENTES proveedores	0	0	1	0
nº de sustituciones guantes gafas (Epi´s) VS Nº trabajadores usuarios	1,8	1,7	2,27	3,25
nº de visitas de campo realizadas Vs Nº de visitas planificadas	0,96	0,93	0,89	0,77
visitas	208	202	214	238
planificadas	217	217	240	307
nº de visitas de campo realizadas por los mandos Vs Nº de visitas planificadas de mandos	0,9	0,84	0,76	0,69
visitas	87	81	82	116
planificadas	96	96	108	168

GESTIÓN DE PERSONAS

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



FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

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

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

La misión de TUSGSAL es que todos y cada uno de sus trabajadores encuentren en la organización un lugar donde poder desarrollar capacidades y contribuir a su desarrollo profesional y personal.

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

Se compromete a potenciar el talento de los trabajadores y las trabajadoras a lo largo de su vida profesional en la empresa diseñando e implementando planes de formación que les permiten evolucionar de acuerdo con sus habilidades y aptitudes, no solo desde un punto de vista profesional sino también humano.

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

En este caso, como empresa que cree en el desarrollo de las personas como pieza clave e imprescindible para alcanzar el éxito colectivo, se enorgullece de compartir las horas de formación por categoría profesional.

AÑO 2017				AÑO 2018				AÑO 2019			
CATEGORÍA	PAX	HORAS	MEDIA	CATEGORÍA	PAX	HORAS	MEDIA	CATEGORÍA	PAX	HORAS	MEDIA
-	-	-	-	APRENDIZ/A	10	46,50	4,65	APRENDIZ/A	10	77,00	7,70
AUXILIAR ADMINISTRACIÓN	1	2,50	2,50	AUXILIAR ADMINISTRACIÓN	2	41	20,50	AUXILIAR ADMINISTRACIÓN	0	0	0,00
-	-	-	-	JEFE DE SERVICIO	2	14	7	JEFE DE SERVICIO	1	2	2,00
JEFE DE TRÁFICO	13	55,50	4,27	JEFE DE TRÁFICO	39	201,75	5,17	JEFE DE TRÁFICO	25	63,00	2,52
JEFE DE EQUIPO	9	61,50	6,83	JEFE DE EQUIPO	13	70,50	5,42	JEFE DE EQUIPO	4	31,50	7,88
DIRECCIONES	19	403	21,21	DIRECCIONES	27	273	10,11	DIRECCIONES	14	116	8,29
ENCARGADO/A	22	97	4,41	ENCARGADO/A	14	74	5,29	ENCARGADO/A	21	197	9,38
MOZO/A	5	10	2,00	MOZO/A	62	707,50	11,41	MOZO/A	63	110,00	1,75
OFICIAL/A 1º 2º 3º	172	1.629	9,47	OFICIAL/A 1º 2º 3º	7	19	2,71	OFICIAL/A 1º 2º 3º	67	365	5,45
OFICIAL/A 1º ADMINISTRACIÓN	20	119	5,95	OFICIAL/A 1º ADMINISTRACIÓN	101	572,50	5,67	OFICIAL/A 1º ADMINISTRACIÓN	22	210,50	9,57
OPERADOR/A BUS	359	7.064	19,68	OPERADOR/A BUS	25	208,50	8,32	OPERADOR/A BUS	2.094	12.542,67	5,99
OPERADOR/A TRÁFICO	32	296	9,25	OPERADOR/A TRÁFICO	1.169	7.952,25	6,80	OPERADOR/A TRÁFICO	71	159,00	2,24
RESPONSABLE DEPARTAMENTO	18	184	10,22	RESPONSABLE DEPARTAMENTO	62	364,25	5,88	RESPONSABLE DEPARTAMENTO	24	260,50	10,85
TÉCNICO/A	26	313	12,04	TÉCNICO/A	63	405,50	6,44	TÉCNICO/A	56	493,25	8,81
-	-	-	-	-	-	-	-	RECEPCIONISTA	1	2,00	2,00
TOTAL	696	10.234,50	14,70	TOTAL	1.596	10.950,25	6,86	TOTAL	2.473	14.629,42	5,92

AÑO 2017				AÑO 2018				AÑO 2019			
SEXO	PAX	HORAS	MEDIA	SEXO	PAX	HORAS	MEDIA	SEXO	PAX	HORAS	MEDIA
MUJERES	64,00	741,00	11,58	MUJERES	184	1.238,50	6,73	MUJERES	317	2.079,25	6,56
HOMBRES	632,00	9.493,50	15,02	HOMBRES	1.412	9.711,75	6,88	HOMBRES	2.157	12.550,67	5,82
TOTAL	696	10.234,50	14,70	TOTAL	1.596	10.950,25	6,86	TOTAL	2.474	14.629,92	5,91

ESCUELA DE APRENDICES

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

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

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

NO DISCRIMINACIÓN

TUSGSAL promueve un Plan de Igualdad que prevé medidas dirigidas a alcanzar un equilibrio en todos los ámbitos de la empresa.

NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL A 31/12/2019

a) Sexo y edad

	Hombres	Mujeres	Total
Menores de 30 años	63	7	70
Entre 30 y 50 años	449	80	529
Mayores de 50 años	323	27	350
TOTAL	835	114	949

b) Sexo y clasificación profesional (tramos orientativos, adaptables)

	Hombres	Mujeres	Total
Directivos y mandos	48	6	54
Técnicos y administrativos	13	17	30
Conductores y taller	735	68	803
Otros	39	23	62
TOTAL	835	114	949

NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE CONTRATOS INDEFINIDOS, TEMPORALES Y A TIEMPO PARCIAL POR SEXO EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL A 31/12/2019

a) Sexo

	Hombres	Mujeres	Total
Contrato fijo	655	74	729
Contrato temporal	180	40	220
TOTAL	835	114	949
Jornada completa	798	111	909
Jornada parcial	37	3	40
TOTAL	835	114	949

b) Edad

	Menores de 30 años	Entre 30 i 50 años	Mayores de 50 años	TOTAL
Contrato fijo	18	389	322	739
Contrato temporal	52	140	28	220
TOTAL	70	529	350	949
Jornada completa	70	527	312	909
Jornada parcial	0	2	38	40
TOTAL	70	529	350	949

c) Clasificación profesional (tramos orientativos, adaptables)

	Menores de 30 años	Entre 30 i 50 años	Mayores de 50 años	TOTAL
Contrato fijo	54	28	628	19
Contrato temporal	0	2	175	43
TOTAL	54	30	803	62
Jornada completa	53	30	767	59
Jornada parcial	1	0	36	3
TOTAL	54	30	803	62

PLAN DE IGUALDAD

TUSGSAL asume su compromiso en la consolidación y desarrollo de políticas que garanticen la igualdad de oportunidades, así como la promoción de iniciativas que favorezcan la no discriminación por cualquier condición personal, integrando en la cultura corporativa la diversidad como fuente de creatividad, crecimiento e innovación. Para lograr la consecución de dichos objetivos, el Plan de Igualdad de TUSGSAL promueve medidas dirigidas a alcanzar un equilibrio en todos los ámbitos de la empresa. Hasta finales de 2019 se han aplicado dos Planes de Igualdad y actualmente está vigente el III Plan de Igualdad TUSGSAL 2020-2021, integrado en el Registro de la Generalitat de Catalunya.

Número de trabajadores y trabajadoras

	Indefinidos	Eventuales
Hombres	655	180
Mujeres	74	40
	Jornada completa	Jornada parcial
Hombres	798	37
Mujeres	111	3

https://treball.gencat.cat/web/.content/24_igualtat/Plans_igualtat/PI_Registrats/PI-323-2020_Transportes-Urbanos.pdf

MECANISMOS

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

DIVERSIDAD

La ley general de discapacidad, en su artículo 42 relativo a la cuota de reserva de puestos de trabajo para personas con discapacidad, establece que las empresas de más de 50 trabajadores están obligadas a que, de entre ellos, el 2% sean trabajadores con discapacidad.

Actualmente TUSGSAL tiene concedida, para el período 2019-2021, la excepcionalidad parcial a la contratación de personas con discapacidad en el colectivo de conductores y conductoras y personal de taller. La cuota de reserva del 2% de la plantilla era de 16 trabajadores con discapacidad y dado que en la plantilla del 2016 había 3 trabajadores con discapacidad, la medida alternativa que se autorizó fue la donación de 145.375,23 euros en 2018 a la Fundación Amiba.

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

OBJETIVO 3. Facilitar entornos amigables y seguros para poder aumentar el número de personas con discapacidad en plantilla.

Con la consecución de este objetivo TUSGSAL pretende concienciar a toda la plantilla y generar ambientes seguros para que cada vez más personas con algún tipo de discapacidad tengan la oportunidad de compartir los valores y los retos de futuro de la empresa.

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

- Principios Pacto Mundial: 6
- ODS: 8, 10

RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

El Plan de formación incluye formación en Derechos Humanos para todo el personal (normativa de género, libertad de expresión y dignidad) para ayudar a detectar y gestionar casos de discriminación en la empresa y en el servicio, fomentar la inclusión de personas con discapacidad y propiciar un entorno seguro para la inclusión.

EVALUACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

En todas las actividades de TUSGSAL se asegura el respeto a la ley y a los Derechos Humanos.

No ha existido en 2019 ningún incidente de vulneración de Derechos Humanos.

En cuanto a formación y sensibilización, TUSGSAL, a través de la Comisión Social (órgano de participación de trabajadores y familiares), organiza jornadas y encuentros a los que invita a diferentes organizaciones y fundaciones y realiza colectas para colaborar con ellas.

En 2019 se ha participado con las siguientes:

- Asociación en misión ayuda a Burkina Faso
- Asociación caminando con Bruno
- Princesa Guerrera Noa

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

PRÁCTICAS DE SEGURIDAD

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

En los servicios que presta TUSGSAL la exposición al trato con el público es inevitable y el conflicto, por lo general, es inherente a cualquier relación humana. Por ello, de forma preventiva, la empresa actúa para evitar, siempre que sea posible, los conflictos con el público,

atendiendo a que la prevención es la mejor manera de garantizar que estos conflictos produzcan el menor impacto posible sobre los trabajadores, el público y la propia empresa.

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

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

TUSGSAL se compromete en sus objetivos 2020-2021 a sensibilizar al 100% de la plantilla en derechos humanos en 2021 estableciendo programas formativos para todo el personal.

OBJETIVO 4. Sensibilizar al 100% de trabajadores/as en derechos humanos en 2021.

Cuando hablamos de los DDHH no siempre somos conocedores de todo lo que abarca esta definición. TUSGSAL sensibilizará a todo el personal de la empresa, a través de campañas informativas y formación, en derechos humanos teniendo como base los ODS, los 10 principios del Pacto mundial de naciones unidas y la Declaración universal de derechos humanos.

- Principios Pacto Mundial: 1,2
- ODS: 4, 8, 10

7.4 Acciones de ocio y tiempo libre para empleados

COMISIÓN SOCIAL

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

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

En el año 2019 se destacan las siguientes actividades:

- **El cartero Real visita a las niñas y niños de TUSGSAL.** El 3 de enero el Cartero Real visitó a las hijas e hijos de los trabajadores y trabajadoras de TUSGSAL. A la jornada asistieron más de 200 personas y los niños y niñas pudieron entregar sus cartas a los Reyes Magos de Oriente y recoger regalos.
- **Salida a la nieve.** El 19 de enero más de 100 personas entre miembros de la plantilla, familiares y amigos disfrutaron de una salida a las pistas de esquí y a Andorra.
- **Salida a Masía.** El 13 de abril se realizó la salida a la Masía de Can Miqueló, una actividad para todos los públicos donde había preparadas actividades para los asistentes.
- **Sant Jordi.** Para la Diada de Sant Jordi, la Comisión social anualmente realiza la entrega de la rosa a todo el personal de TUSGSAL. Más de 800 rosas para celebrar un día tan especial entre compañeros y compañeras.
- **Caminata TUSGSAL-Montserrat.** La VII caminata a Montserrat se realizó el 4 de mayo, en la que 65 compañeras y compañeros compartieron una aventura de más de 15 horas.
- **Apartamentos de verano.** En este ejercicio se contrataron los servicios de 3 agencias situadas en La Pineda (Juncos), Alcocéber (Salsadellans y San Damián) y Pals (Casa y Sa Guilla). Las semanas disponibles para ocupar fueron 72, distribuidas en 8 apartamentos (3 en Alcocéber, 2 en La Pineda, y 3 en Pals). Se recibieron 98 solicitudes y se adjudicaron las 72 semanas.
- **Cursa del Dimoni (fiestas de Badalona).** El 2 de junio más de 48 corredores y corredoras de TUSGSAL participaron en la cursa anual de las fiestas de Badalona.
- **Gran paella y fiesta infantil.** El 16 de junio se celebró la gran paella y fiesta infantil, un día inolvidable para los 815 asistentes, trabajadores y trabajadoras, familiares y amigos, que disfrutaron de un parque de hinchables y música en directo. También se celebró un acto solidario en el que se recaudaron 1.200 € que se destinaron a "Caminando con Bruno" (Bruno es un niño que tiene una enfermedad llamada tetraparesia espástica, que afecta al sistema nervioso y merma la capacidad motriz).
- **Torneo de pádel.** El 28 de septiembre se realizó un torneo de pádel en el que participaron 48 trabajadores y trabajadoras.
- **Olimpiadas.** El 5 de octubre se celebraron, en el recinto deportivo Torribera de Santa Coloma de Gramenet, las Primeras Olimpiadas de TUSGSAL. Participaron un total de 32 personas en distintas categorías deportivas: baloncesto, fútbol, tiro con arco, ping-pong, etc.
- **Salida motera.** El 19 de octubre se realizó la salida motera en la que 14 moteros y moteras de TUSGSAL y sus acompañantes circularon por las calles de Badalona y municipios cercanos, finalizando el recorrido en un restaurante en el que celebraron un almuerzo de grupo.

- **Karting.** El 9 de noviembre 25 compañeros y compañeras participaron en carreras de karts en Cardedeu.
- **Concurso de dibujo de la postal de Navidad.** En el mes de noviembre se presentó el concurso de dibujo dirigido a todos los hijos/as de las trabajadoras y trabajadores menores de 12 años, siendo las postales ganadoras la felicitación de Navidad de TUSGSAL.
- **Sesiones matinales de cine.** Este año 2019 se han realizado cuatro sesiones matinales de cine en familia a las que ha asistido una media de 300 personas por sesión. Las películas vistas fueron Dumbo, Aladdin, Abominable y Frozen 2.

7.5 Lucha contra la corrupción y el soborno

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

Aportaciones a fundaciones

TUSGSAL mantiene un fuerte compromiso con la sociedad y el territorio y una clara implicación con las iniciativas de carácter cívico, cultural o deportivo que diferentes entidades sociales generan en el área del Barcelonés Norte. Por ello realiza, anualmente, colaboraciones especiales que contribuyen a reforzar la presencia en el territorio y el reconocimiento social de la empresa.

OBJETIVO 1. Implicarse en los proyectos de mejora, desarrollo y crecimiento del entorno asignando un % del beneficio a entidades o proyectos sociales.

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

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

- Principios Pacto Mundial: 1, 5, 6
- ODS: 8, 10, 16, 17

Durante el año 2019 TUSGSAL ha aportado 53.023,93€ a asociaciones sin ánimo de lucro, un total de 81 entidades, entre ellas:

- FUNDAE
- AYUDA EN ACCIÓN
- FUNDACIÓN TECNOCAMPUS MATARÓ
- FUNDACIÓN FACTOR HUMA

- FUNDACIÓN EDUCO
- FUNDACIÓN CIDEU
- FUNDACIÓN JOSEP COMAPOSADA
- FUNDACIÓN VICENTE FERRER
- ROTARY CLUB BADALONA
- BRUNO RODRÍGUEZ
- PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

7.6 Información sobre la sociedad

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

SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE

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

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

	Cursados	Rechazados
2016	215	25
2017	224	19
2018	221	15
2019	271	12

ATENCIÓN AL CLIENTE Y SERVICIO POSTVENTA

Los usuarios son la razón de ser de la actividad de TUSGSAL. Por ello se establece una estrecha relación de contacto directo para conocer sus necesidades y expectativas, y poder ponerlas al servicio de una calidad que mejora de forma continua. En cuanto a comunicación, el principal objetivo es poner al alcance de todas las personas usuarias la información actualizada de los servicios de TUSGSAL, mediante distintos soportes, tanto analógicos como digitales.

Pantallas informativas SIAM

Con la incorporación de los 76 nuevos vehículos se están incluyendo pantallas multimedia a bordo de los autobuses. Esta tecnología aporta información sobre la próxima parada, el recorrido y el destino, mostrando también los medios de transporte con los que se puede hacer trasbordo (Metro, Tram, FGC y Renfe). El objetivo es ofrecer a los usuarios y usuarias información a tiempo real sobre su viaje.

Web

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

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

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

Redes sociales

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

Servicio de atención al cliente

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

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

Información en paradas y a bordo de los vehículos

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

Encuestas a clientes

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

PROVEEDORES Y CADENA DE SUMINISTRO

Las personas responsables de compras de TUSGSAL disponen de una “Guía de compra saludable, sostenible y responsable” que integra, en el proceso de decisión previo a la compra o contratación, criterios predefinidos que inciden en los impactos medioambientales, sociales y económicos de la compra.

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

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

Las empresas proveedoras pueden consultar los requisitos para empresas proveedoras en la web de TUSGSAL.

www.tusgsal.cat/files/empresa/INFORMACION_REQUISITOS_PROVEEDORES_TUSGSAL.pdf

En la evaluación de proveedores se tienen en cuenta aspectos como el compromiso con la ética, su adhesión al Pacto Mundial o el compromiso con la igualdad y los derechos humanos.

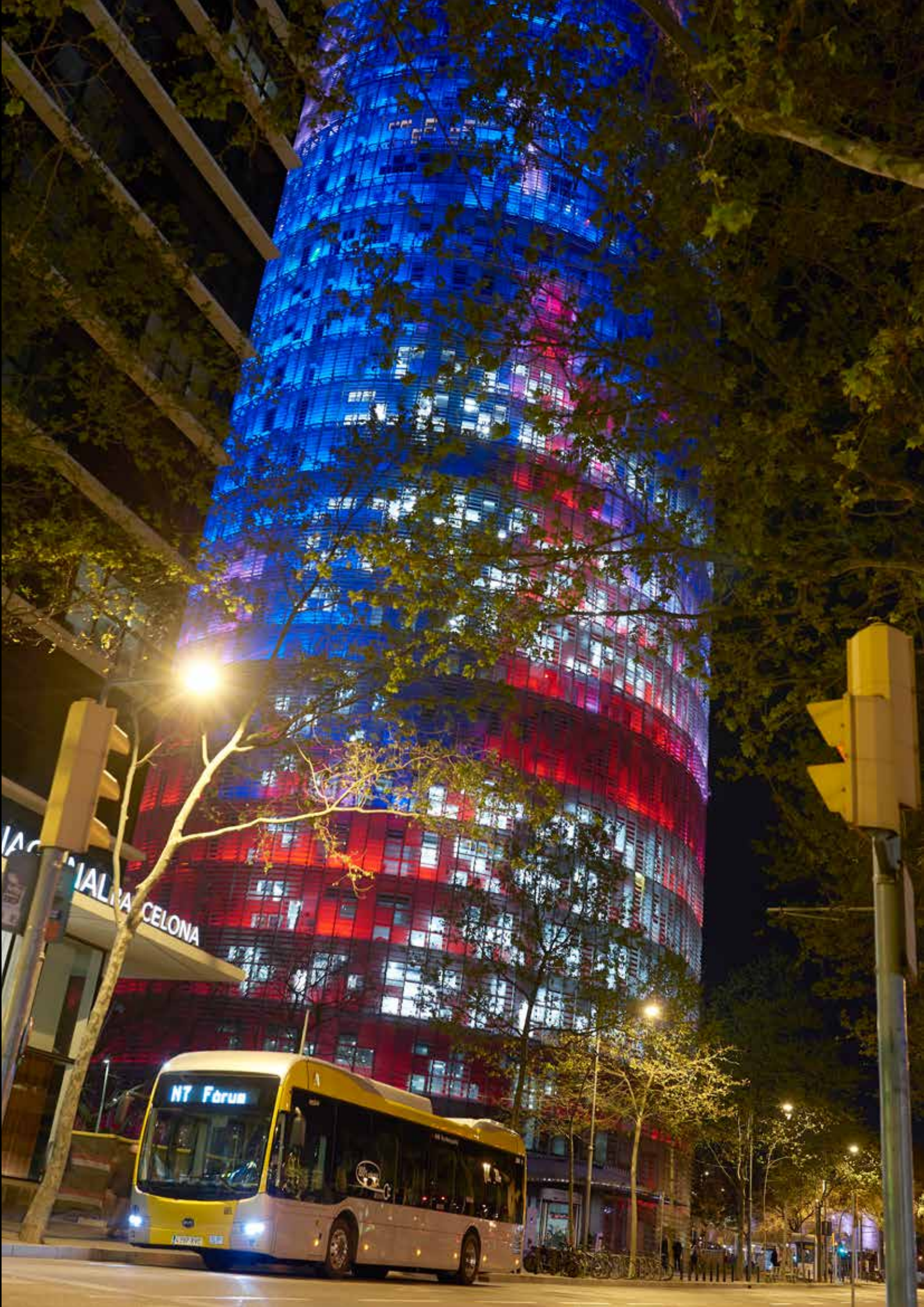
Uno de los objetivos del sistema es el fomento del desarrollo local en la cadena de suministro. Con ello, TUSGSAL pretende aumentar tanto el número de proveedores que están en el ámbito de desarrollo de la empresa como el porcentaje de facturación anual a proveedores locales.

OBJETIVO 2. Fomento del desarrollo local en la cadena de suministro.

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

Tanto las personas responsables de compras como las personas del ámbito económico financiero establecen relaciones de confianza con todos los proveedores de TUSGSAL teniendo en cuenta la calidad, la proximidad, la seguridad y salud de las personas y la sostenibilidad ambiental a la hora de contratar proveedores.

- Principios Pacto Mundial: 1, 2, 10
- ODS: 1, 2, 8, 12, 13



NY Forum

IA
ALNA
CELONA

8.

Índice de contenidos GRI

Estándares Universales						
GRI 101: Fundamentos 2016						
Perfil de la organización						
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión			
102-1	Nombre de la organización	9				
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	9				
102-3	Ubicación de la sede	11				
102-4	Ubicación de las operaciones	No aplica				
102-5	Propiedad y forma jurídica	11				
102-6	Mercados servidos	9				
102-7	Tamaño de la organización	12				
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	12				
102-9	Cadena de suministro	12,37				
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	12				
102-11	Principio o enfoque de precaución	15				
102-12	Iniciativas externas	15				
102-13	Afiliación a asociaciones	16				
Estrategia						
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	7				
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	18				
Ética e integridad						
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	"11 https://www.tusgsal.cat/files/CALIDAD/WEB_A4_politica_calidad_cast.pdf "				
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	11				
Participación de los grupos de interés						
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión			
102-40	Lista de grupos de interés	21				
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	21				
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	20				
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	20				
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	23				
Prácticas para la elaboración de informes						
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	"El estado de información no financiera ha sido preparado en mayo de 2020 según lo establecido en la Ley 11/2018 de Información no Financiera y Diversidad y se emite como un estado separado pero integrante del informe de gestión consolidado del ejercicio 2019 y sometido a los mismos criterios de aprobación. El alcance de la información presentada se corresponde con el perímetro de integración del grupo compuesto por TRANSPORTES URBANOS Y SERVICIOS GENERALES, S.A.L. y sus sociedades dependientes."				
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	23				
102-47	Lista de temas materiales	23				
102-48	Reexpresión de la información	No aplica				
102-49	Cambios en la elaboración de informes	"Se ha realizado un análisis de materialidad con la participación de los grupos de interés para determinar los contenidos de la memoria"				
102-50	Periodo objeto del informe	De 1 de enero a 31 de diciembre de 2019				
102-51	Fecha del último informe	Octubre de 2019				
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual				
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Sra. Eva Navas, Técnico de RSC de TUSGSAL, 93.460.30.27, enavas@tusgsal.es				
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	La memoria de RSC se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los estándares GRI				
102-55	Índice de contenidos GRI	40-41				
102-56	Verificación externa	No aplica				
Enfoque de Gestión						
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	23				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	25				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	25				
GRI 201: Desempeño económico						
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	10 Principios	ODS	
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	12		1,2,3,4,5,6	8	
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	27		1,2,3,4,5,6,7,8,9	8,13	
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	TUSGSAL no dispone de planes de pensiones		1,2,3,4,5,6	8	
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	12		1,2,3,4,5,6, 10	16	
GRI 205: Anticorrupción						
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	10 Principios	ODS	
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	11		1,2,3,4,5,6,10	16	
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	11		1,2,3,4,5,6,10	16	
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No se han detectado		1,2,3,4,5,6,10	16	
GRI 302: Energía						
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	10 Principios	ODS	
302-1	Consumo energético dentro de la organización	27		1,2,3,4,5,6,7,8,9	7,12,13	
302-2	Consumo energético fuera de la organización	27		1,2,3,4,5,6,7,8,9	7,12,13	
302-3	Intensidad energética	27		1,2,3,4,5,6,7,8,9	7,12,13	
302-4	Reducción del consumo energético	27		1,2,3,4,5,6,7,8,9	7,12,13	
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	27		1,2,3,4,5,6,7,8,9	7,12,13	

GRI 305: Emisiones					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	10 Principios	ODS
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	27		7,8,9	13
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	27		7,8,9	13
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	27		7,8,9	13
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	27		7,8,9	13
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	27		7,8,9	13
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	27		7,8,9	13
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	27		7,8,9	13
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	10 Principios	ODS
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	29		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	29		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-3	Servicios de salud en el trabajo	29		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	29		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	30		1,2,3,4,5,6,10	3,4
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	30		1,2,3,4,5,6,10	3
403-7	"Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales "	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	Lesiones por accidente laboral	31		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	31		1,2,3,4,5,6,10	3,8
GRI 404: Formación y enseñanza					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	10 Principios	ODS
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	32		1,2	4
404-2	"Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición "	31		1,2,3,4,5,6	4,8
404-3	"Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional"	31		1,2,3,4,5,6,10	5,8,10
GRI 406: No discriminación					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	10 Principios	ODS
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	"TUSGSAL no ha registrado ningún caso de discriminación en el período que comprende la memoria"		1,2,3,4,5,6,10	10
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	10 Principios	ODS
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	34		1,2,3,4,5,6,10	16
GRI 412: Evaluación de los derechos humanos					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	10 Principios	ODS
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	34		1,2,3,4,5,6	8
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	34		1,2,3,4,5,6	4,8
412-3	"Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos "	No aplica		1,2,3,4,5,6	8
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	10 Principios	ODS
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	36		1,2,3,4,5,6,10	3
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	36		1,2,3,4,5,6,10	3
No GRI					
Estándar	Contenido	Números de página o URL	Omisión	10 Principios	ODS
Contrato	Flexibilidad del servicio	26		1,2,7,8,9	11
Contrato	Puntualidad	26		1,2,7,8,9	11
Contrato	Accesibilidad personas usuarias	26		1,2,3,4,5,6,10	10
Contrato	Confort y seguridad	26		1,2,3,4,5,6,10	3
Contrato	Gestión y mantenimiento de la flota	26		1,2,7,8,9	11
Contrato	Información y proximidad al usuario	36		1,2,3,4,5,6,10	10
Contrato	Recursos tecnológicos y materiales	26		3,4,5,6,7,8,9	9
Contrato	Cobertura de la red servicio barrios	26		1,2,3,4,5,6,10	10
Contrato	Otros servicios a los municipios	26		1,2,3,4,5,6,10	10
IQ 8.4.5.	Atención al cliente y servicio postventa	36		7,8,9	12
IQ 8.7.2	Promoción del desarrollo local	37		7,8,9	14
L09	Aportaciones a fundaciones	36		1,2,3,4,5,6,10	16
L10	Acciones de asociación y patrocinio	15		1,2,3,4,5,6,10	16

Esta memoria se ha redactado utilizando un lenguaje inclusivo.

9.

Documentación de referencia

INTERNA

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

EXTERNA

- IQNet SR 10 Sistemas de Gestión de la Responsabilidad Social.
- UNE-ISO 26000 Guía de responsabilidad social.
- Global Reporting Initiative (GRI) [2013]. Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad. <http://www.mas-business.com/docs/Spanish-G4.pdf>
- 10 principios del Pacto Mundial (ONU, 1999). <https://www.pactomundial.org/category/aprendizaje/10-principios/>
- Organización de las Naciones Unidas (ONU) [2015]. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>
- Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact) [2019]. Guía práctica para la integración de los ODS. <https://www.pactomundial.org/wp-content/uploads/2019/07/Integrando-los-ODS-en-el-reporting-corporativo-gu%C3%ADa-pr%C3%A1ctica.pdf>

1 Fuente derivada de documentación interna (no accesible públicamente) de TUSGSAL.