



2021 MEMORIA

Responsabilidad social empresarial



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	11
» 3.4 Estructura operativa	11
» 3.5 Localización de la sede principal	13
» 3.6 Naturaleza y forma jurídica	13
» 3.7 Misión, visión y valores	13
» 3.8 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	14
» 3.9 Dimensiones (empleados, ventas, capitalización,...)	17
» 3.10 Cambios significativos	18
» 3.11 Certificaciones, premios y distinciones	19
» 3.12 Principio o enfoque de precaución	20
» 3.13 Iniciativas externas	20
» 3.14 Afiliación a asociaciones	24
■ 4. Estrategia y análisis	25
» 4.1 Plan Estratégico de TUSGSAL 2016-2020	27
» 4.2 Principales impactos, riesgos y oportunidades	27
■ 5. Participación de los grupos de interés	28
» 5.1 Enfoque para la participación de los grupos de interés	30
» 5.2 Acuerdos de negociación colectiva	31
■ 6. Materialidad	32
» 6.1 Resultados del análisis de materialidad	33
» 6.2 Objetivos vinculados al análisis de materialidad	35
■ 7. Enfoque de gestión	36
» 7.1 Cuestiones medioambientales	37
» 7.2 Cuestiones sociales y relativas al personal	42
» 7.3 Respetos a los Derechos Humanos	51
» 7.4 Lucha contra la corrupción y el soborno	52
» 7.5 Información sobre la sociedad	54
» 7.6 Calidad del servicio	56
» 7.7 Acciones de ocio y tiempo libre para empleados	58
■ 8. Índice de contenidos GRI	62
■ 9. Documentación de referencia	64

Esta memoria se ha redactado utilizando un lenguaje inclusivo.

1.

Sobre la Memoria

La presente Memoria muestra los datos correspondientes al año 2021 de TUSGSAL. Se ha elaborado durante el primer semestre del año 2022 de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI, que constituye el marco internacional de referencia de reporte en materia de sostenibilidad.

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

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

Para su elaboración se han tenido en cuenta la Memoria de RSE correspondiente al año 2020, el Sistema integrado de gestión (SIG), el Informe de información no financiera del grupo compuesto por TUSGSAL y sus sociedades dependientes (EINF), correspondiente al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2021, y el análisis de materialidad realizado en el año 2019.

A través de esta Memoria se hace seguimiento del desarrollo de los objetivos planteados para el periodo 2021 derivados del análisis de materialidad realizado en el año 2019, a través del cual se recogieron las necesidades y expectativas de las partes interesadas de TUSGSAL. El despliegue de los objetivos derivados del análisis de materialidad de 2022 se desarrollará en la Memoria de RSE 2022.



**Declaración del
máximo responsable**

Un año más, tengo el honor de presentar la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial de TUSGSAL a través de la cual se ofrece una visión amplia de la actividad desarrollada durante el año 2021.

A través de esta declaración me enorgullece reafirmar el compromiso de TUSGSAL con la iniciativa del Pacto Mundial y sus diez principios en sus cuatro bloques: derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción, y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Este compromiso se demuestra a través de la toma de decisiones y la estrategia de TUSGSAL, que se apoya en un sistema de gestión integrado por la calidad en el servicio, la seguridad y salud laboral, la gestión ambiental y energética, la seguridad laboral vial, y la responsabilidad social empresarial como ejes del día a día de la organización.

La crisis sanitaria generada por la COVID-19 ha impactado en todos los sectores y, especialmente, en el transporte público, que poco a poco va recuperando la normalidad. Los usuarios y usuarias han recuperado la confianza en el servicio, gracias también a que las empresas operadoras adoptamos en su momento las medidas necesarias para evitar los contagios. En la realidad postpandemia, el transporte público ha de tener un papel clave para conseguir que las ciudades sean más habitables y, para ello, todo el equipo humano de TUSGSAL continúa y continuará trabajando con ilusión y profesionalidad, dando lo mejor para contribuir a la consecución de este objetivo.

Por ello, quiero agradecer a todos los compañeros y compañeras que cada día ofrecen lo mejor, tanto personal como profesionalmente. El conjunto del personal de TUSGSAL es el pilar que sostiene la empresa prestando a la ciudadanía un servicio de transporte público de alta calidad, incluso en las circunstancias más difíciles, poniendo por delante de todo la vocación de servicio, esencia que caracteriza a nuestra organización.

Junto a todos nuestros grupos de interés, usuarios y usuarias, proveedores, administraciones, empresas del grupo, plantilla, asociaciones y entidades, continuaremos trabajando para mejorar nuestro entorno y transformarlo en un lugar más justo y amable para toda la ciudadanía.

Carles Fàbregas Agustí

Director General



3.

Perfil de la organización

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

La actividad principal se desarrolla a través de dos concesiones bajo la titularidad del Área Metropolitana de Barcelona (AMB): la red diurna de autobuses, formada por 29 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 12 líneas nocturnas en Barcelona y su área metropolitana.

3.1 Nombre de la organización

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

3.2 Principales marcas, productos y/o servicios

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

En definitiva, se trata de doce empresas con la misión de dar servicio y soluciones innovadoras en materia de movilidad y transporte a las ciudades y la ciudadanía, abarcando transporte de viajeros, regular y discrecional (TUSGSAL, TGO, Masats Transportes Generales, Autos Castellbisbal y OMB), y otros servicios afines o complementarios: gestión de transporte sanitario (Nuevas Ambulancias Soria y Ambulancias Cuenca), servicios de grúa (municipio de Rubí), soluciones tecnológicas (SortSystems) y medios publicitarios (Teletransfer).

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



Transporte de viajeros

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



Transporte sanitario

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



Servicios afines

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

*Empresas participadas por TUSGSAL

3.3 Estructura de gobierno

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

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

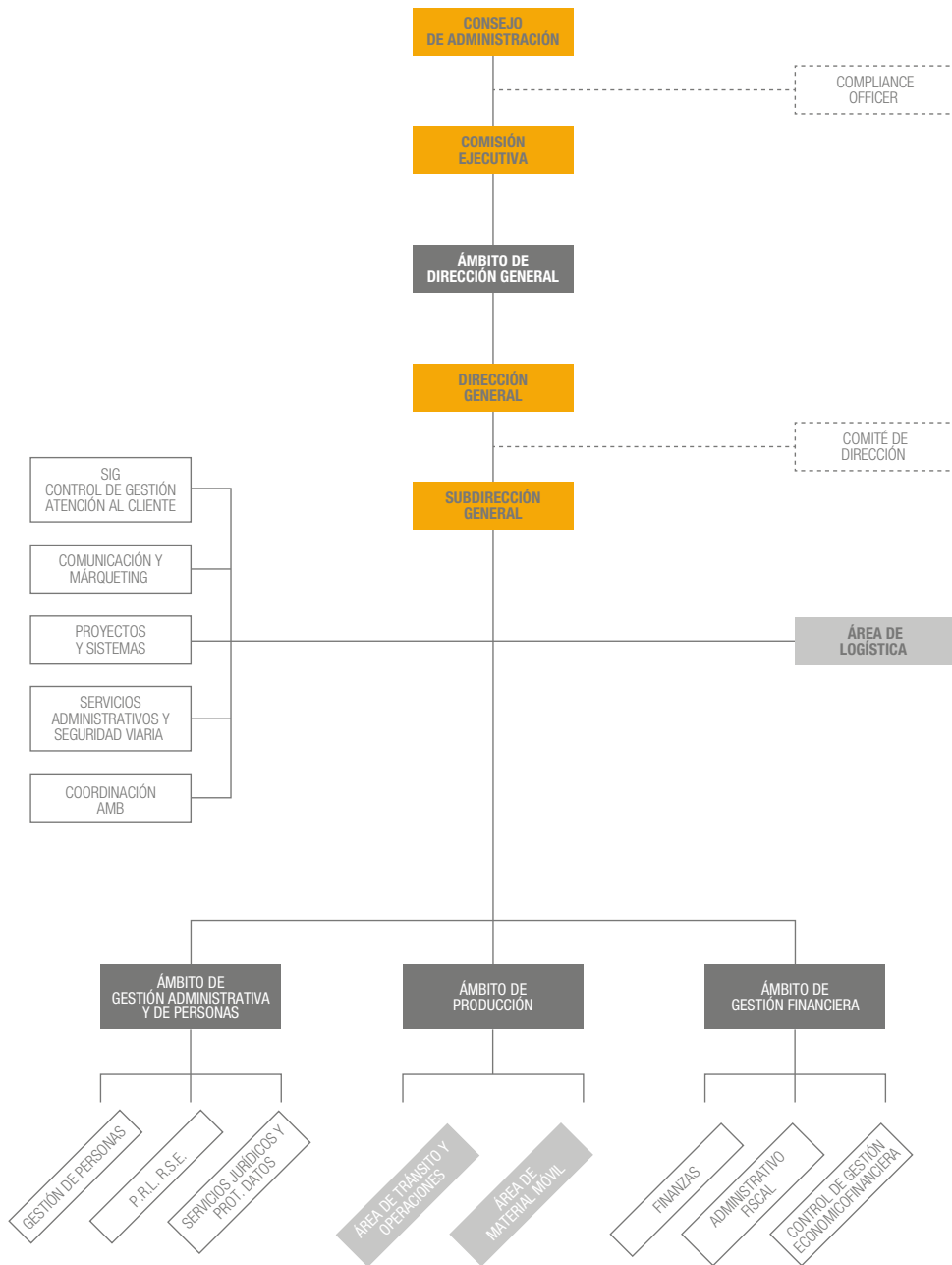
El Consejo de Administración puede delegar todas o parte de sus facultades legalmente establecidas en la Comisión Ejecutiva, cuyos miembros son escogidos por el propio Consejo de Administración.

La Dirección General establece las líneas de trabajo del resto de áreas en base a los objetivos estratégicos de TUSGSAL, 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, asegurando el cumplimiento de los objetivos establecidos más allá del contrato de explotación del servicio comprometido con la Administración, y vela por la mejora continua.

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

3.4 Estructura operativa

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



3.5 Localización de la sede principal

TUSGSAL cuenta con tres centros de trabajo ubicados en Camí de Can Ruti, s/n; Calle Almogávares, s/n, de Badalona [Guixeres I]; y el tercero en la Plaza Joan Miró, núm. 3, de Badalona.

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

3.6 Naturaleza y forma jurídica

TUSGSAL es una Sociedad Anónima Laboral. El capital social de una empresa de esta naturaleza ha de pertenecer, como mínimo, al 51% del personal fijo en plantilla, y nadie puede disponer de más de un 33% de capital, salvo las excepciones legalmente previstas.

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

3.7 Misión, visión y valores

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

En el siguiente enlace se puede consultar la Política de calidad, misión, visión y valores de TUSGSAL.

https://www.tusgsal.cat/files/CALIDAD/WEB_A4_politica_SIG_cast.pdf

3.8 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

COMPLIANCE PENAL

Asumiendo un firme compromiso en materia de cumplimiento normativo, TUSGSAL ha llevado a cabo, en los últimos años, una serie de acciones internas para la implementación de programas de Cumplimiento Normativo, tanto en materia penal como de competencia. Como resulta evidente, el objetivo principal de estos Programas es, por un lado, la minimización del riesgo de comisión de delitos en su seno y, por el otro, la garantía de un estricto cumplimiento normativo en materia de competencia.

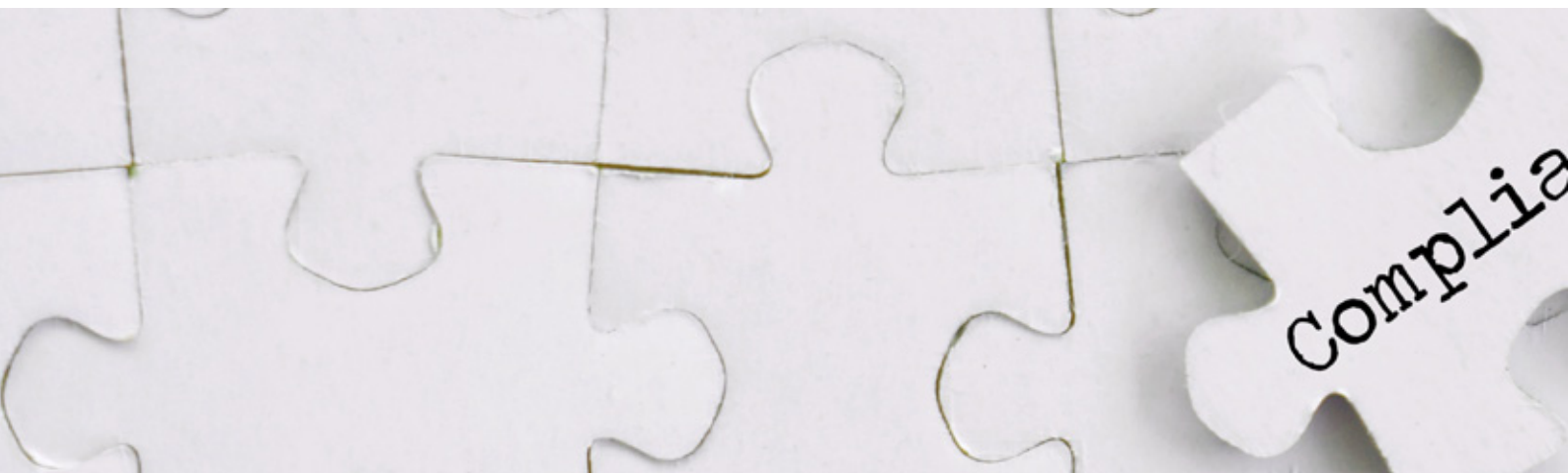
Con el objetivo de impulsar una cultura de cumplimiento normativo, TUSGSAL cuenta desde 2020 con un Modelo de Prevención de Delitos (MPD) enfocado a prevenir, detectar y corregir conductas que puedan conllevar una responsabilidad penal para la empresa, para sus empleados y sus directivos. Este Sistema de Gestión ha sido integrado a través de los documentos que lo conforman, tales como el Código de Conducta, el Código Ético, o el Manual de Prevención de la Corrupción, entre otros muchos. Durante el año 2021, el sistema de Compliance que tiene implementado TUSGSAL ha sido objeto de varias mejoras y avances.

Sumadas a las acciones llevadas a cabo en el anterior año 2020, en 2021, se han llevado a cabo otras tantas acciones enfocadas a adecuar el MPD a la realidad de la empresa.

Para ello, se sustituyó el anterior Órgano de Supervisión unipersonal por otro plural, compuesto en este caso por un abogado penalista externo y un trabajador de la compañía.

Desde entonces, se han actualizado el Código de Conducta y el Código de Ética corporativa, se han mantenido reuniones con la certificadora AENOR para adecuar el Compliance a los estándares de la norma 19601, se ha verificado la total accesibilidad del Código de Conducta, política de Compliance y canal de denuncia para todo el personal de la empresa, y se han publicado (para hacerlos accesibles a terceros) los documentos más relevantes e importantes en materia de Compliance Penal. Al margen de lo anterior, se han realizado diversas declaraciones responsables de cumplimiento normativo por parte de algunos miembros del órgano de gobierno y de la alta dirección, y se ha establecido una partida presupuestaria propia para el Comité de Compliance, entre otras cosas.

A lo largo del próximo año 2022, se adecuarán las medidas implementadas para una prevención mayor y aún más efectiva de delitos, si cabe, por medio de la adopción de nuevas políticas y acciones concretas dirigidas a los distintos departamentos para cubrir todas las áreas de actividad.



COMPLIANCE DE COMPETENCIA

Además de un Compliance en materia penal, TUSGSAL tiene implementado un Compliance de competencia. Su objetivo no es otro que el fomento de la competencia libre, leal y honesta en el mercado. Gracias a este Compliance, todas las personas trabajadoras, sin excepción, son responsables del cumplimiento de las normas que le son aplicables, no tolerándose conductas que las puedan infringir. De nuevo en este caso, es el Comité de Compliance de la compañía el que vela por el cumplimiento de las disposiciones de este programa de cumplimiento.

A lo largo del año 2021, se han llevado a cabo multitud de acciones en esta materia, como la impartición de formaciones en materia de Derecho de Competencia, la revisión del Sistema Disciplinario de TUSGSAL, o una comunicación y adhesión a este programa de cumplimiento por parte de toda la plantilla.

Asimismo, se procedió a la firma del Acta de Declaración del Compromiso de los directivos de TUSGSAL con la normativa de competencia, así como a la confección de protocolos para los supuestos en que pudieran producirse encuentros y contactos con competidores o en caso de presentación de ofertas de licitación y constitución de Uniones Temporales de Empresas. Estos protocolos han funcionado correctamente.

También se han actualizado las cláusulas de contratos que la empresa suscribe con terceros y proveedores, así como las referentes a contratos laborales con nuevos empleados. En ambos casos, se han introducido normas contractuales específicamente diseñadas para la prevención de infracciones en materia de competencia.

Al margen de lo anterior, durante el año 2021 se ha elaborado un "Manual de Procedimientos de Investigaciones Internas", cuyo fin es el de protocolizar investigaciones de eventuales infracciones en materia de competencia. Por último, se ha llevado a cabo un informe anual del resultado del canal de denuncias.

Durante el próximo año, continuarán llevándose a término acciones en materia de Compliance de competencia, e igualmente se adecuarán las medidas a este respecto según deba adaptarse el programa de cumplimiento a las realidades cambiantes de la compañía.



CÓDIGO DE ÉTICA CORPORATIVA

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

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

https://www.tusgsal.cat/files/compliance22/TUSGSAL_-_Cdigo_de_tica.pdf

CÓDIGO DE CONDUCTA DE TUSGSAL

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

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

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

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

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

https://www.tusgsal.cat/files/compliance22/Cdigo_de_Conducta.pdf

CANAL DE DENUNCIAS

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

Durante el año 2021 se han recibido dos denuncias que finalmente se han derivado al departamento de atención al cliente por estar relacionadas directamente con el servicio.

https://www.tusgsal.cat/files/compliance22/Normas_de_utilizacin_del_Canal_de_denuncia.pdf

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

TUSGSAL, como empresa de economía social, contribuye a generar riqueza en el entorno donde desarrolla su actividad mejorando las condiciones laborales de la plantilla y contribuyendo a crear una sociedad más justa e igualitaria para todas las personas. A continuación, se muestran las cifras más destacadas correspondientes al ejercicio 2021.

TUSGSAL EN CIFRAS

	2021	2020	2019
Concesiones	3	3	2
Personas en plantilla (31/12/2021)	943	932	949
Viajeros anuales	32.054.105	24.816.953	42.300.000
Líneas en servicio	45	45	45
Km. de servicio anuales	14.960.786	13.297.840	14.800.000
Flota de vehículos*	358	328	303
Certificaciones	10	10	10
Huella de CO ²	23.142 TCO 2 EQ	17.895 TCO 2 EQ	22.606 TCO2 EQ
Cifra de negocio	75.429.904,27 €	70.210,877,32 €	74.210.877,32 €
Pago a trabajadores	39.134.961,87 €	37.593.536,76 €	38.672.530,00 €
Amortizaciones	6.223.066,58 €	4.981.421,88 €	4.878.502,06 €
Dividendos entregados a los accionistas	840.856,00 €	852.502,06 €	385.670,00 €
Pago a proveedores	23.699.000,41 €	22.224.641,23 €	27.862.398,35 €
Impuesto sobre sociedades pagado	1.536.399,18 €	1.274.980,00 €	1.256.925,80 €
Cotizaciones SS	11.088.721,87 €	10.476.162,67 €	11.208.688,69 €
Colaboraciones en acciones sociales	45	27	81
Horas de servicio	1.240.783	1.107.989	1.229.000
Vehículos en servicio	303	303	303
Edad media	8,52	9,22	18
Flota adaptada	100%	100%	100%
Habitantes atendidos	2.372.568	2.372.568	2.624.000

* A partir de este año 2021 se refleja la flota media de vehículos del año en relación con los datos que se publican en la declaración ambiental de TUSGSAL. (https://www.tusgsal.cat/files/empresa/2022-08-16_Declaracion_ambiental_Anexo_VII_TUSGSAL_Fdos.pdf)

3.10 Cambios significativos

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

ADECUACIÓN DE COCHERAS A VEHÍCULOS ELÉCTRICOS

Durante el año 2021 TUSGSAL ha estado inmersa en las obras en las cocheras de Can Ruti con el objetivo de dotarse de la infraestructura necesaria para seguir creciendo en capacidad para incorporar vehículos eléctricos 100%.

MEJORAS EN EL SERVICIO

Sin duda, el año 2021 ha seguido marcado por la pandemia. Aun y así, se ha avanzado de manera progresiva hacia una normalidad en el servicio de transporte urbano. A continuación, se detallan los links de acceso a las principales mejoras que se han llevado a cabo durante este año:

- Modificaciones en las líneas B7, B8 i B9

<https://www.tusgsal.cat/cast/empresa/noticias/440-modificaciones-en-las-lineas-b7-b8-y-b9.html>

- Nuevos vehículos híbridos y articulados en las líneas M19 i B80

<https://www.tusgsal.cat/cast/empresa/noticias/460-nuevos-vehiculos-hibridos-y-articulados-en-la-m19.html>

- Nuevos tramos de parada a demanda de las líneas N6 i N8

<https://www.amb.cat/ca/web/amb/actualitat/sala-de-premsa/notes-de-premsa/detall/-/notapremsa/l-amb-amplia-el-servei-de-parades-intermedies-a-demanda-del-nitbus-i-l/11115144/11696>

- Prolongación del recorrido de la línea B82

<https://www.tusgsal.cat/cast/empresa/noticias/446-cambio-de-recorrido-en-la-linea-b82.html>

- Nuevos sanitarios para el personal operador de bus

Durante el año 2021 se han implantado un total de siete sanitarios que constituyen una la mejora de la salud de los trabajadores y trabajadoras de TUSGSAL.

3.11 Certificaciones, premios y distinciones

CERTIFICACIONES

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

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

Norma	Núm. de certificado	Fecha obtención	Vigencia
UNE-EN-ISO 9001	ER-1844/2001	14/12/2001	07/06/2022
UNE-EN-ISO 14001	GA-2010/0332	07/06/2010	07/06/2022
ISO 45001	SST-0123/2010	18/09/2020	11/06/2022
UNE-EN 13816 (Servicio Nitbús)	TPP-2011/0021	08/11/2011	08/11/2023
UNE-EN 13816 Ampliación del 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
UNE-ISO 39001	SV-2014/0008	24/12/2014	17/12/2023
Modelo de Organización Saludable	ES-2015/0008	17/11/2015	17/11/2024
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	22/09/2023
Adhesión al programa de acuerdos voluntarios de la Generalitat para la reducción de gases con efecto invernadero	-----	06/11/2018	Indefinidamente
IQNet SR10 Social responsibility	SR-0165-ES	17/12/2019	17/12/2022
Protocolo contra Covid19	COV-2020/0045	03/07/2020	03/07/2022
Esquema Europeo de Ecogestión y Ecoauditoría (EMAS)	VM-21/012	03/08/2021	-----

3.12 Principio o enfoque de precaución

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

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

3.13 Iniciativas externas

A continuación, se detallan algunas de las colaboraciones en las que participa TUSGSAL

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

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

FUNDACIÓN TECNOCAMPUS MATARÓ-MARESME

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

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

MENUDA BADALONA BDN LAB

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

ASOCIACIÓN DE DONANTES DE SANGRE DEL BARCELONÈS NORD

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

HOSPITAL GERMANS TRIAS I PUJOL

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

CUERPO DE BOMBEROS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

TUSGSAL ha actuado de forma conjunta con el cuerpo de bomberos de la Generalitat de Catalunya en materia de intervención en emergencias en autobuses, y principalmente autobuses eléctricos.

BANCO DE ALIMENTOS

La plantilla de TUSGSAL colabora anualmente con el Banco de Alimentos de la Asociación Social Amigos del Gorg-Mar Badalona y el de Cruz Roja Santa Coloma de Gramenet. Este año 2021, TUSGSAL ha realizado de nuevo la tradicional campaña solidaria de Navidad “La Solidaridad se Contagia” gracias a la que ha recaudado 14.000kg. de productos alimenticios básicos de primera necesidad.



UNIDOS CONTRA LA BASURALEZA

A través de la Comisión social de TUSGSAL, se ha colaborado en la acción solidaria medioambiental denominada “Unidos Contra la Basuraleza” con la participación de personal de la empresa en la recogida de residuos e instalando una carpa para ofrecer gel hidroalcohólico, guantes y bolsas de basura. En total, unas 500 personas participaron en esta acción solidaria en la que se recogieron 600 Kg. de basura de la Serralada de Marina.

EIT URBAN MOBILITY

TUSGSAL ha participado en el año 2021 en dos proyectos de movilidad sostenible seleccionados por el organismo europeo EIT Urban Mobility. Los proyectos reciben el reconocimiento de este organismo europeo que, en esta ocasión, destaca y distingue la experiencia, el modelo y las buenas prácticas de movilidad de los participantes.

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER

TUSGSAL y la Asociación Española Contra el Cáncer han firmado un acuerdo para promover hábitos de vida saludable y apoyar al personal de la compañía y familiares que afronten un proceso de la enfermedad. Además, lo recaudado en las actividades organizadas por la Comisión social de TUSGSAL se ha destinado a esta asociación.

UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA (UOC)

TUSGSAL y la Universidad Abierta de Cataluña (UOC) han acordado un convenio de colaboración que permite incentivar la formación del equipo de profesionales de la empresa. Este convenio consiste en ofrecer una ayuda económica que se descontará del precio de la matrícula en el momento que se formalice, siendo de aplicación durante todo el período de la enseñanza hasta la superación de esta.

AYUNTAMIENTO DE BADALONA

TUSGSAL ha cedido tres plataformas-remolque al Ayuntamiento de Badalona para su utilización en la cabalgata de Reyes u otras actividades culturales de la ciudad.

FUNDACIÓN PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA

TUSGSAL colabora con la fundación para impulsar actividades vinculadas con la seguridad en el transporte público y con la movilidad vial. Esta colaboración atiende al objetivo estratégico de la fundación de abordar el concepto de seguridad pública de forma transversal y no estrictamente desde la perspectiva de los cuerpos policiales.

TUSOCasal
COMISIÓN SOCIAL EVENTOS

DIREXIS



3.14 Afiliación a asociaciones

TUSGSAL participa como miembro de diferentes asociaciones como:

PLATAFORMA DEL TRANSPORTE PÚBLICO (PTP)

TUSGSAL es socia de 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.

FUNDACIÓN FACTOR HUMÀ

FACTOR HUMÀ 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 en su actividad diaria una actuación ética y responsable, poniendo también de manifiesto su papel como agente de progreso y bienestar social.

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

TUSGSAL participa como socio firmante desde el año 2015 en El Pacto Mundial de Naciones Unidas (UN Global Compact). El Pacto Mundial es un instrumento de Naciones Unidas (ONU) con más de 13.000 entidades firmantes en más de 170 países, siendo la principal iniciativa voluntaria de Responsabilidad Social Empresarial en el mundo.



CIDEU

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

ATUC

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

TUSGSAL es miembro de la Comisión Ejecutiva de dicha asociación y Carles Fábregas, director general, es el representante de la empresa en la misma, además otros miembros de la organización participan en las diferentes comisiones como, por ejemplo, la Comisión de Movilidad y Género.

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

TUSGSAL está adherida 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.



4.

Estrategia y análisis

4.1 Plan Estratégico de TUSGSAL 2016-2020

Actualmente se está trabajando en un nuevo Plan Estratégico del grupo DIREXIS en línea con la cultura corporativa de TUSGSAL. Además, TUSGSAL continúa desarrollando las acciones que derivaron del Plan Estratégico anterior y se plantea nuevos objetivos en consonancia con el referido del grupo DIREXIS.

4.2 Principales impactos, riesgos y oportunidades

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

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

Política del Sistema de Gestión

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

https://www.tusgsal.cat/files/CALIDAD/WEB_A4_politica_SIG_cast.pdf

5.

Participación de
los grupos de interés

TUSGSAL entiende que dar satisfacción de manera equilibrada a todas aquellas personas y colectivos que tienen intereses legítimos en la actividad de la empresa representa su “razón de ser” y la esencia de su responsabilidad empresarial, lo cual implica integrar la gestión de estas relaciones en el ciclo de gestión ordinario, aplicando y actualizando de manera periódica los siguientes pasos:

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

Con el fin de mantener los compromisos con sus grupos de interés, TUSGSAL establece, además de las relaciones del día a día, una periodicidad bienal para recoger las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.

5.1 Enfoque para la participación de los grupos de interés

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

A continuación, se detallan los grupos de interés, tipos y canales de comunicación que establece TUSGSAL.

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



Comunicación

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



Consulta

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



Diálogo

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



Colaboración

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

5.2 Acuerdos de negociación colectiva

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

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

6.

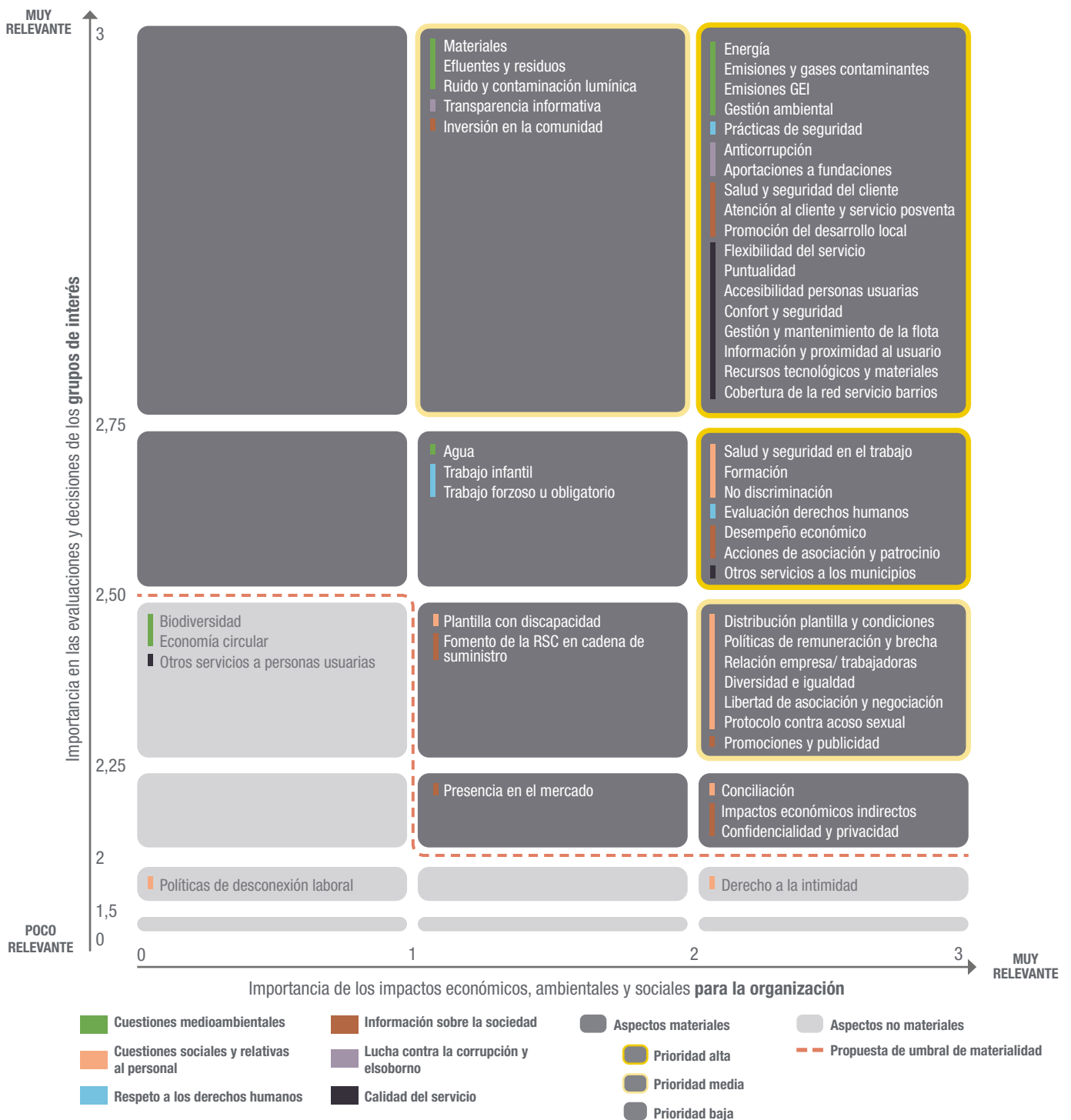
Materialidad

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

6.1 Resultados del análisis de materialidad

A continuación, se muestra el ranking total de asuntos relevantes derivado del análisis de materialidad de 2019.

Entre los meses de febrero y marzo de 2022 se ha efectuado un nuevo análisis de materialidad cuyos resultados se verán reflejados en la próxima Memoria de RSE.



B25 Pomar

659



4162 KTK

SP



6.2 Objetivos vinculados al análisis de materialidad

A lo largo de esta Memoria, se desarrolla la evolución de los objetivos e indicadores derivados del análisis de materialidad 2019 relacionados con Responsabilidad Social, Sistema de gestión ambiental y energética, Seguridad y Salud de los trabajadores y trabajadoras y Calidad. 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 General de la empresa.

Durante el año 2022 TUSGSAL está trabajando en la nueva propuesta de objetivos basados en el resultado del análisis de materialidad de ese mismo año.

En el siguiente cuadro se detallan los objetivos relacionados directamente con la Responsabilidad social empresarial y la Gestión ambiental y energética. Se indica el número de página donde se desarrolla cada uno de ellos y se detalla la vinculación a los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y a los ODS con cada uno de ellos.

La información relativa a Seguridad y salud de los trabajadores y trabajadoras se detalla en las páginas 42, 43 y 44 y los indicadores relacionados directamente con el servicio se pueden consultar en la página 46.

Los objetivos vinculados al análisis de materialidad se reflejan en el siguiente cuadro:

	Objetivo	Indicador	Ppios. Pacto Mundial	ODS	ASUNTOS PRIORIDAD ALTA (MATERIALIDAD)	PÁG
1	Reducción del consumo energético de la flota	2% n/n-1	8	7 12	Emisiones y gases contaminantes Emisiones GEH	38
2	Reducción de las emisiones de CO2	2% n/n-1	8	13	Emisiones y gases contaminantes Emisiones GEH	39
3	Disminución del consumo de lámparas fluorescentes	(-5%) n/n-1	8	7 12	Energía	40
4	Disminución del residuo de lámparas fluorescentes	(-5%) n/n-1	8	7 12	Energía	41
5	Fomentar una representación equilibrada de hombres y mujeres en los puestos de trabajo menos representados (tráfico, taller, etc.)	Disponer de un nuevo Plan de Igualdad en el primer trimestre de 2022	6	5 10	No discriminación	50
6	Continuar garantizando la igualdad de oportunidades en los procesos de promoción interna.					
7	Continuar Garantizando la equidad salarial.					
8	Sensibilizar al 100% de la plantilla en derechos humanos en 2021.	100% de la plantilla sensibilizada en Derechos Humanos	1 2	4 8 10	Evaluación de los derechos humanos	51
9	Implicarse en los proyectos de mejora, desarrollo y crecimiento del entorno.	Núm. De entidades o proyectos que reciben colaboración <i>Cantidad económica anual destinada</i>	1 5 6	8 10 16 17	Desempeño económico Aportaciones a fundaciones Acciones de asociación y patrocinio	52
10	Fomentar el desarrollo local en la cadena de suministro	Núm. De proveedores que demuestran compromiso con la ética, la sostenibilidad y los derechos humanos % <i>de la facturación anual destinada a proveedores locales</i>	1 2 10	1 2 8 12 13	Promoción del desarrollo local	55



Enfoque de gestión

7.1 Cuestiones medioambientales

PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

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

OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO EMAS

En el presente ejercicio se ha obtenido la certificación y la inscripción en el registro comunitario de gestión y auditoría ambiental EMAS (número de registro ES-CAT-000486). La obtención de esta certificación, basada en los requisitos de la norma ISO 14001 y los del propio reglamento EMAS, ha formado parte de los objetivos estratégicos en lo que respecta a la sostenibilidad ambiental. Las organizaciones EMAS están reconocidas por la Unión Europea mediante un logo que garantiza la veracidad de la información ambiental que éstas facilitan, y que obliga a hacer una declaración pública del comportamiento ambiental de la organización que refleje el cumplimiento de sus objetivos ambientales y las acciones futuras que deben permitir continuar con el proceso de mejora ambiental continua.

Se puede consultar la declaración ambiental en el siguiente enlace:

https://www.tusgsal.cat/files/empresa/2022-08-16_Declaracion_ambiental_Anexo_VII_TUSGSAL_Fdos.pdf

RENOVACIÓN DE LA FLOTA

El compromiso de TUSGSAL con el medioambiente se evidencia, entre otros aspectos, con el aumento de vehículos más sostenibles en la flota. En los últimos 3 años la flota ha pasado de tener 4 vehículos híbridos a 100 y a 12 vehículos eléctricos 100%, pasando del 1,2% al 34,5% de vehículos electrificados en 2021.

A estos hay que sumar la incorporación de 30 nuevos vehículos híbridos en los próximos meses, pasando a alcanzar el 43,8% de vehículos electrificados en la flota.

Gracias a estos 112 vehículos, TUSGSAL ha evitado la emisión de 2.007 toneladas de CO₂ a la atmósfera durante el año 2021 a fecha 31/10/2021.

OBJETIVOS 2020-21

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

A continuación, se indica el grado de cumplimiento de cada uno de los objetivos y metas establecidos para el año 2021 en materia de medioambiente.

REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO EN LA FLOTA

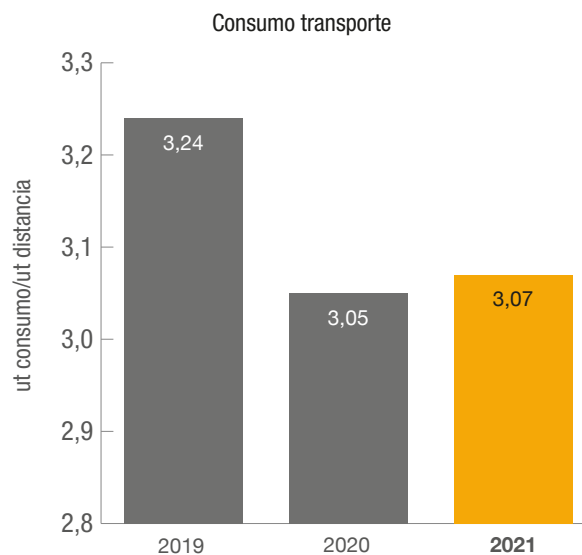
	Objetivo	Indicador	Principios Pacto Mundial	ODS	ASUNTOS PRIORIDAD ALTA (MATERIALIDAD)
1	Reducción del consumo energético de la flota	2% n/n-1	8	7 12	Emisiones y gases contaminantes Emisiones GEH

El indicador *ut/100km* se compone de 3 cifras:

- Cifra A: unidades de consumo¹
- Cifra B: unidades de distancia²
- Cifra R: Cociente entre A y B x 100

Este objetivo surge tanto de la evaluación de aspectos ambientales de años anteriores, como del plan estratégico de la organización y su análisis de materialidad. El consumo energético es uno de los factores clave de la actividad del transporte de viajeros por carretera. El objetivo no se ha alcanzado respecto al consumo del año anterior (+0,65%), atípico por la pandemia, pero sí respecto a la Línea de Base [consumo teórico ideal] calculada para 2021 (-1,99%).

Año	Ut Consumo (A)	Ut. distancia (B)	Ut c /Ut dist. (R)	% (n/n-1)
2019	108,99	33,69	3,24	-5,43%
2020	91,60	30,06	3,05	-5,81%
2021	103,32	33,69	3,07	0,65%



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

2 Para la distancia recorrida en km. se ha aplicado, asimismo, un índice de conversión.



REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE CO₂

	Objetivo	Indicador	Principios Pacto Mundial	ODS	ASUNTOS PRIORIDAD ALTA (MATERIALIDAD)
2	Reducción de las emisiones de CO ₂	2% n/n-1	8	13	Emisiones y gases contaminantes Emisiones GEH

TUSGSAL avanza en la reducción de emisiones contaminantes a través de la electrificación de la flota mediante la sustitución de vehículos diésel por híbridos o eléctricos 100%.

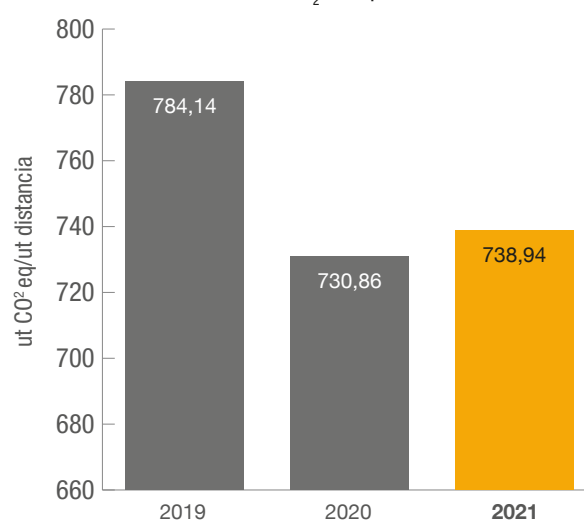
Indicador: *Ut CO₂ eq/100km*

- Cifra A: unidades CO₂ equivalente³
- Cifra B: unidades de distancia⁴
- Cifra R: Cociente entre las cifras A y B

Las emisiones son otro aspecto ambiental clave de la actividad del transporte de viajeros por carretera, y consecuencia directa del consumo energético derivado de fuentes no renovables. Como en el anterior caso, el objetivo no se ha alcanzado respecto a 2020 (+1,11%), pero sí respecto a las emisiones potenciales derivadas del consumo teórico en 2021 (-1,99%), establecido por la Línea de Base.

Año	Ut. CO ₂ eq (A)	Ut. distancia (B)	Ut c /Ut dist. (R)	% (n/n-1)
2019	26.418	33,69	784,14	-6,40%
2020	21.969	30,06	730,86	-6,79%
2021	24.893	33,69	738,94	1,11%

Emisiones CO₂ transporte



³ Para determinar las unidades, por razones de confidencialidad de la información, se ha aplicado un índice de conversión a los factores de emisión que publica anualmente la "Guía práctica para el cálculo de emisiones de GEH".

⁴ Para la distancia recorrida en km. se ha aplicado, asimismo, un índice de conversión.



REDUCCIÓN CONSUMO LÁMPARAS FLUORESCENTES

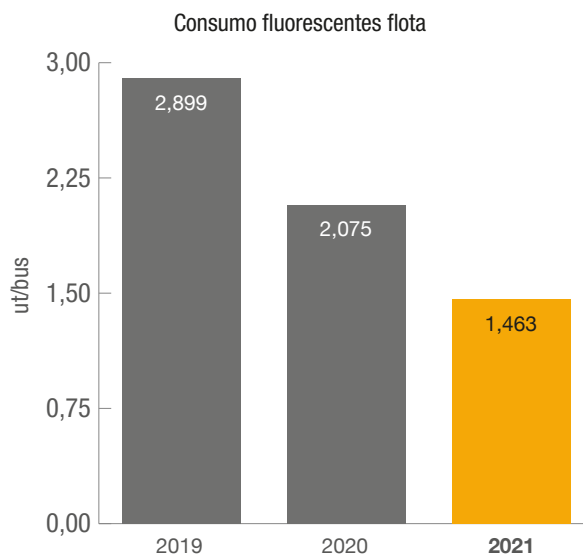
	Objetivo	Indicador	Principios Pacto Mundial	ODS	ASUNTOS PRIORIDAD ALTA (MATERIALIDAD)
3	Disminución del consumo de lámparas fluorescentes	(-5%) n/n-1	8	7 12	Energía

Indicador: *unidades/bus*

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

Este objetivo nace de la evaluación de aspectos de 2015, aprovechando la inercia de las inversiones iniciadas para la sustitución de la iluminación tanto en las instalaciones aquel mismo año, como en las sucesivas renovaciones de la flota de vehículos. El objetivo se ha alcanzado con una reducción del 29,47%.

Año	Fluorescentes (A)	Nº vehículos (B)	Flúor. /bus (R)	% (n/n-1)
2019	975	338	2,90	-17,64%
2020	700	338	2,07	-28,43%
2021	525	338	1,46	-29,47%



REDUCCIÓN RESIDUO LÁMPARAS FLUORESCENTES

	Objetivo	Indicador	Principios Pacto Mundial	ODS	ASUNTOS PRIORIDAD ALTA (MATERIALIDAD)
4	Disminución del residuo de lámparas fluorescentes	(-5%) n/n-1	8	7 12	Energía

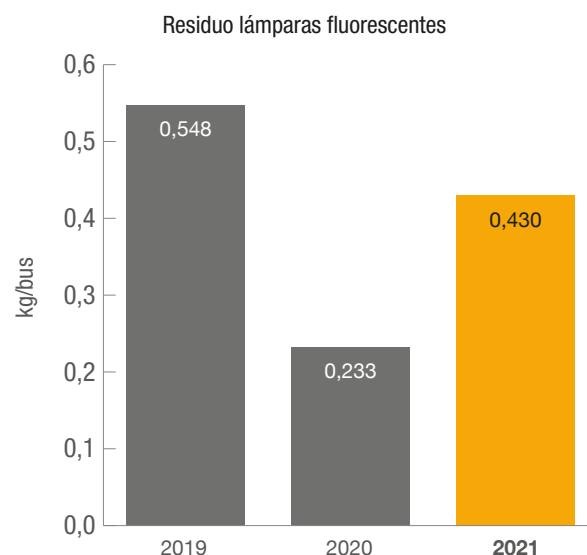
Indicador: *unidades/bus*

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

Como en el caso anterior, el objetivo nace de la evaluación de aspectos ambientales de 2015, aprovechando la inercia de las inversiones iniciadas para la sustitución de la iluminación tanto en las instalaciones aquel mismo año, como en las sucesivas renovaciones de la flota de vehículos. La comparativa versus 2020 resulta en un aumento de 84,35% y por lo tanto el objetivo no se ha alcanzado, debido a la situación extraordinaria mencionada.

En el siguiente gráfico se puede observar la tendencia de los tres últimos años.

Año	Fluorescentes (A)	Nº vehículos (B)	Flúor. /bus (R)	% (n/n-1)
2019	185,19	338	0,55	-29,32%
2020	78,8	338	0,23	-57,45%
2021	156,62	364	0,43	84,35%



7.2 Cuestiones sociales y relativas al personal

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

La organización de la prevención en TUSGSAL se fundamenta en un departamento de Seguridad y Salud laboral propio, integrado dentro del Ámbito de Gestión Administrativa y de Personas, que dispone de las cuatro especialidades preventivas y, en casos necesarios, cuenta además con el apoyo de servicios externos. TUSGSAL dispone del certificado de organización saludable, que acredita que va más allá del cumplimiento estricto de la reducción y eliminación de riesgos laborales, debido a su preocupación tanto por la salud general como por el bienestar de las personas y del entorno social en el que desarrolla la actividad.

Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

	2021		2020		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Nº de accidentes con baja	35	5	32	5	33	4
Nº de accidentes sin baja	14	4	16	1	20	3

	2021		2020		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Nº de bajas por enfermedad profesional	0	0	0	0	0	0

Servicios de salud en el trabajo



Salud

Durante el año 2021 se han atendido 579 consultas de la plantilla en el servicio médico de empresa.

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

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

Con relación a la participación de las personas trabajadoras 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 y delegadas de prevención. Esto permite avalar el curso de la gestión asociada, así como las cuestiones planteadas en el comunicado. También se realiza de forma periódica una revisión de la selección de equipos de protección individual, en la que el personal

contribuye probando los equipos y dando su opinión en forma de proceso participativo de votación.

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

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

Formación sobre seguridad y salud en el trabajo

La prevención de riesgos y el entorno saludable están totalmente integrados en los procesos formativos de la empresa, tanto en los de acogida de nuevo personal como en los desarrollados para la plantilla existente. En todas las actividades formativas realizadas se incluye un módulo de riesgos laborales y promoción de la salud específico y adaptado al colectivo receptor. Durante 2021 se ha seguido informando en las sesiones formativas

de las medidas de prevención contra la COVID- 19. También Se han realizado 3 talleres telemáticos de gestión emocional y de entorno pandémico

En 2021, un total 220 personas han recibido formación en materia de salud y seguridad en el trabajo, a pesar de tratarse de un año en el que la distancia social necesaria ha imperado, y condicionado todo tipo de actividades.

Fomento de la salud de las personas

Durante 2021 el número total de accidentes (con y sin baja) ha sido inferior al de otros ejercicios anuales, salvo el del año pasado, el cual fue un ejercicio atípico por la trascendencia de la pandemia en la reducción de servicios que originó. Ello significa un indicador satisfactorio para TUSGSAL.

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

Asimismo, TUSGSAL sigue manteniendo colaboración activa con entidades de primer nivel en el mundo de la prevención de riesgos laborales, interactuando en jornadas, seminarios o congresos. Se han desplegado los convenios de colaboración con la Universidad Politécnica

de Catalunya y la Universitat Oberta de Catalunya, se ha integrado en la junta directiva de la asociación Mieses Global (movimiento para la excelencia, salud y sostenibilidad de las empresas), y se ha colaborado en sesiones de trabajo con la Universidad del País Vasco, la Escuela Nacional de Medicina del trabajo, la plataforma Prevencionar o el Congreso Internacional de Prevención de Riesgos Laborales (fundación ORP).

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

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

Durante 2020, ha predominado la situación generada por la pandemia de COVID-19. Asociada a su condición de empresa de servicios esenciales de transporte urbano de viajeros, TUSGSAL ha nombrado un comité de crisis específico para esta contingencia, liderado por la Dirección General, en el que han participado las áreas y departamentos principales de la empresa, además de la plantilla y sus representantes. Este comité de crisis ha desarrollado actuaciones de gran importancia para mantener la seguridad y salud de los trabajadores y trabajadoras de TUSGSAL, pero también de los usuarios y usuarias de sus servicios. La certificación obtenida en el protocolo Covid19 Aenor COVID-19, es una demostración clara de este compromiso con

la ciudadanía y sus personas trabajadoras, así como también lo ha sido, y lo continúa siendo, la puesta a disposición de las autoridades competentes de todos los recursos humanos y materiales de la empresa en cada una de las fases en que se ha transitado con esta grave problemática durante 2020.

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



426

TUSsal

Genie Superlift Advantage

Indicadores de gestión relacionados con la seguridad y salud laboral

	2019	2020	2021
Nº de días que transcurren sin accidentes con baja	68	70	38
Índice de gravedad	0,49	0,55	0,4
Índice de frecuencia	13,22	16,94	13,49
Nº de incidentes de proveedores en inspecciones CAE	1	2	3
Nº de ACCIDENTES relacionados con proveedores	0	0	0
Nº de sustituciones de guantes, gafas (Epi's) VS Nº trabajadores usuarios	3,25	3	1,6
Nº de visitas de campo realizadas Vs Nº de visitas planificadas	0,77	0,73	0,79
Nº de visitas realizadas	238	250	210
Nº de visitas planificadas	307	340	264
Nº de visitas de campo realizadas por los mandos Vs Nº de visitas planificadas de mandos	0,69	0,62	0,68
Nº de visitas realizadas	116	132	147
Nº de visitas planificadas	168	210	216

Gestión de personas

Considerando la situación atípica que se ha generado socialmente como consecuencia de la COVID-19, TUSGSAL ha focalizado todos sus esfuerzos en favorecer, aún más, la seguridad y salud en todos sus ámbitos de actividad, así como de asegurar y mantener los puestos de trabajo de sus profesionales.

Tanto es así que, durante el año 2021, TUSGSAL, fiel a sus valores corporativos y a la esencia que la caracteriza como empresa de economía social, no solo se ha adaptado a la nueva realidad con numerosas acciones sociales (campaña de vacunación a todo su personal, donación de material sanitario, mascarillas y geles hidroalcohólicos a distintos centros educativos...), sino que ha realizado más de setenta contratos indefinidos con el propósito de mejorar las condiciones de trabajo de su personal.

Formación y desarrollo

En una empresa de economía social como TUSGSAL, el factor más importante son las personas. Por ello, disponer de personal cualificado y competente en todos sus ámbitos de actuación es fundamental para garantizar el talento, consolidar el sentido de pertenencia y la competitividad de la empresa.

Además, más allá de los beneficios internos que la formación y el desarrollo conllevan para la empresa, también se es consciente del gran impacto positivo que estos generan en la sociedad.

En este marco, durante el año 2021, uno de los temas relevantes en los que se ha focalizado el Plan de Formación de TUSGSAL ha sido la profesionalización del personal de taller en las distintas capacitaciones y conocimientos técnicos que requieren los nuevos vehículos eléctricos e híbridos, invirtiendo más de mil horas de especialización. Con ello se pretende contribuir a ofrecer un servicio excelente, siendo más eficientes en el mantenimiento y reparación de averías, así como más sostenibles prolongando la vida útil de los distintos componentes que integran los autobuses y reduciendo la emisión de contaminación que generan.

Formación y enseñanza

HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORIAS PROFESIONALES Y SEXO

	2021		2020		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Personal directivo y mandos	624,00	21,50	446,50	14,50	578,50	87,00
Personal técnico y administrativo	199,50	120,00	375,50	213,00	418,00	527,25
Conductores/as y taller	9.462,50	1.227,00	8.915,50	1.026,50	11.503,00	1.422,00
Otros	101,00	154,50	129,50	98,50	72,00	40,00
TOTAL	10.387,00	1.523,00	9.867,00	1.352,50	12.571,50	2.076,25
	11.910		11.219,50		14.647,75	

Escuela de aprendices

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

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

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

No discriminación

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

- Velar por el bienestar de las personas que conforman su plantilla, aplicando de forma cuidadosa las leyes que afectan a las relaciones laborales e incluso desarrollando actuaciones que abarcan más allá del estricto marco legal.
- Fomentar y ofrecer formación a las y los trabajadores/as para desarrollar sus competencias, evitando cualquier tipo de discriminación, entendida como cualquier distinción, exclusión o preferencia que produzca el rechazo o la desigualdad en las oportunidades o en el trato de solicitudes realizadas por razón de raza, género, religión, opciones políticas, nacionalidad, o cualquier otra condición personal, física o social.
- Mantener y promover un proceso de promoción interna, así como la selección de candidatos y candidatas, desarrollado sobre la base exclusiva del principio de mérito y atención a los requisitos de capacidad precisos en cada caso.
- Garantizar políticas de Recursos Humanos basadas en criterios y visión igualitaria, de acuerdo con las líneas generales de funcionamiento.
- Retribuir de forma igualitaria a hombres y mujeres que ejerzan las mismas funciones, independientemente de su género.
- Cumplir con los protocolos concretos incluidos en el Sistema Integrado de Gestión de TUSGSAL (SIG): Actuación en Materia de Acoso en el Ámbito Laboral y Actuación ante Embarazo y Lactancia.

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

SEXO Y EDAD

	2021			2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Menores 30 años	42	7	49	48	10	58	63	7	70
Entre 30 y 50 años	437	94	531	447	83	530	449	80	529
Mayores de 50 años	325	33	358	313	31	344	323	27	350
TOTAL	804	134	938	808	124	932	835	114	949

SEXO Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL (TRAMOS ORIENTATIVOS, ADAPTABLES)

	2021			2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Directivos/as y mandos	47	6	53	47	6	53	48	6	54
Técnicos/as y administrativos/as	12	15	27	11	17	28	13	17	30
Conductores/as y taller	716	86	802	718	77	795	735	68	803
Otros	29	27	56	32	24	56	39	23	62
TOTAL	804	134	938	808	124	932	835	114	949

NUMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE CONTRATOS INDEFINIDOS, TEMPORALES Y A TIEMPO COMPLETO Y PARCIAL POR SEXO

	2021			2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Contrato fijo	705	91	796	676	80	756	655	74	729
Contrato temporal	99	43	142	132	44	176	180	40	220
TOTAL	804	134	938	808	124	932	835	114	949
Jornada completa	789	124	913	786	117	903	798	111	909
Jornada parcial	15	10	25	22	7	29	37	3	40
TOTAL	804	134	938	808	124	932	835	114	949

Plan de igualdad

	Objetivo	Indicador	Principios Pacto Mundial	ODS	ASUNTOS PRIORIDAD ALTA (MATERIALIDAD)
5	Fomentar una representación equilibrada de hombres y mujeres en los puestos de trabajo menos representados (tráfico, taller, etc.)	Disponer de un nuevo Plan de Igualdad en el primer trimestre de 2022	6	5	No discriminación
6	Continuar garantizando la igualdad de oportunidades en los procesos de promoción interna.			10	
7	Continuar Garantizando la equidad salarial.				

Más allá del mero cumplimiento de la normativa legal obligatoria, TUSGSAL está comprometida con todas las actuaciones que permitan continuar avanzando y trabajando hacia la igualdad de oportunidades para todas las personas.

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

Durante el año 2021 TUSGSAL ha trabajado en la adecuación de su Plan de Igualdad a la nueva legislación, en concreto a los Reales Decretos **901/2020** y **902/2020**, que amplían y modifican la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, también conocida como **Ley de Igualdad**, y que van marcando los estándares a cumplir por las organizaciones y empresas.

El nuevo Plan de Igualdad se registrará y publicará durante el año 2022.

Puede consultarse el PLAN DE IGUALDAD 2020-2021 a través de este código QR.



TUSGSAL pone a disposición de sus partes interesadas el correo electrónico de su Comisión de Igualdad para cualquier duda o necesidad en la que pueda ser de ayuda: comisiondeigualdad@TUSGSAL.es.



Mecanismos

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

Diversidad

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

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

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

7.3 Respeto a los Derechos Humanos

	Objetivo	Indicador	Principios Pacto Mundial	ODS	ASUNTOS PRIORIDAD ALTA (MATERIALIDAD)
8	Sensibilizar al 100% de la plantilla en derechos humanos en 2021.	100% de la plantilla sensibilizada en Derechos Humanos	1 2	4 8 10	Evaluación de los derechos humanos

Al hablar de los derechos humanos no siempre se es conocedor de todo lo que abarca esta definición. TUSGSAL, además de apoyar acciones específicas tanto internas como externas, sensibiliza a todo el personal de la empresa a través de campañas informativas y formación en derechos humanos teniendo como base los ODS, los 10 principios del Pacto mundial de Naciones Unidas y la Declaración universal de Derechos Humanos.

Evaluación de los Derechos Humanos

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

Durante 2021 no ha existido ningún incidente de vulneración de Derechos Humanos.



Prácticas de seguridad

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

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

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

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

7.4 Lucha contra la corrupción y el soborno

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

Aportaciones a fundaciones

TUSGSAL mantiene un fuerte compromiso con la sociedad y el territorio y una clara implicación con las iniciativas de carácter cívico, cultural y deportivo del área del Barcelonés Nord.

	Objetivo	Indicador	Principios Pacto Mundial	ODS	ASUNTOS PRIORIDAD ALTA (MATERIALIDAD)
9	Implicarse en los proyectos de mejora, desarrollo y crecimiento del entorno.	Núm. de entidades o proyectos que reciben colaboración Cantidad económica anual destinada	1 5 6	8 10 16 17	Desempeño económico Aportaciones a fundaciones Acciones de asociación y patrocinio



TUSGSAL històricament ha estat implicada en el entorn on opera. Des de seus inicis se ha col·laborat amb accions socials de forma espontània i esta filosofia està arraigada en la cultura de la empresa des de seus inicis.

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.

El año 2021 TUSGSAL aportó 29.259,23 € a asociaciones sin ánimo de lucro, entre ellas:

- A.D. RONDA BÀSQUET- CAMPUS ESTIU
- AAVV BONAVISTA
- AAVV BUFALÀ - LA VEU DE BUFALÀ
- AAVV CANYADÓ
- AAVV DALT LA VILA - COSTA DEL MECO
- AAVV JUAN VALERA
- AAVV LA MORA
- AAVV SANT JOAN BAPTISTA - EL NOSTRE BARRI
- AAVV SANT JOAN LLEFIÀ ALT
- AECC - PROJECTE DEL PROGRAMA ONCOGERIATRIA
- AGARIMOS
- AMICS DE CAN RUTI - APADRINA RECERCA
- AQUATLÓ CIUTAT DE BADALONA - CLUB NATACIÓ BADALONA
- ASOCIACIÓN DONANTES SANGRE BARCELONÉS NORTE
- ASSOCIACIÓ FESTA MEDIEVAL SANT JORDI
- ASSOCIACIÓ GUITARRA DE BADALONA
- AYUDA EN ACCIÓN
- BADALONA SARDANISTA
- BADATRIL BUDO SPORTS EVENTS
- BÀSQUET DRAFT GRAMENET
- C.F. SINGUERLIN
- CAMPIONAT ESPANYA DOMINO
- CENTRO AIRIÑOS DA NOSA GALICIA
- CLUB BITLLES CATALANES TERMITES LLEFIÀ
- CLUB PETANCA BADALONA
- CURSA SAN SILVESTRE BADALONA
- EDUCO
- EL GENERADOR
- FESTES SANT ANTONI DE LLEFIÀ
- FUNDACIÓ ESPORTIVA MONTGAT
- FUNDACIÓ FACTOR HUMÀ
- FUNDACIÓ VICENTE FERRER
- FUTBOL CD POMAR
- GREENPEACE
- LA ROTLLANA
- LXX TRAVESSIA CIUTAT DE BADALONA - CLUB NATACIÓ BADALONA
- MAGIC BDN RUNNING
- PERE GOL
- PLATAFORMA ACCIÓ BADALONA - CURSA MALATIES MINORITÀRIES
- SORTEO DEL ORO CRUZ ROJA
- TRENCANT SETGES - ÒMNIUM BADALONA
- UNIFICACIÓ LLEFIÀ

7.5 Información sobre la sociedad

TUSGSAL repercute de forma directa e indirecta en los sistemas sociales donde opera. A continuación se ofrece información sobre aspectos del servicio relacionados con el servicio.

SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE

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

	Cursados	Rechazados
2019	271	12
2020	178	8
2021	168	3

ATENCIÓN AL CLIENTE Y SERVICIO POSTVENTA

Web:

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

La versión para dispositivos móviles es la que más actividad registra y cuenta con la mayoría de las consultas realizadas. El 53% de las visitas se dirigen al apartado «Próximos buses», que facilita información en tiempo real del paso de los vehículos por una parada.

En el caso de la versión para ordenador de sobremesa, la información sobre el servicio es la más consultada, especialmente la del servicio diurno, con el 70% de las visitas.

Redes sociales:

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

Servicio de atención al cliente

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

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

Información en paradas y a bordo de los vehículos

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

Encuestas a clientes

Una vez al año se realiza un estudio dirigido a las personas usuarias, el resultado de este estudio se encuentra integrado en el estudio de materialidad de TUSGSAL.

Proveedores y cadena de suministro

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

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

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

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

https://www.tusgsal.cat/files/empresa/proveidors/20220622_Requisitos_proveedores.pdf

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

	Objetivo	Indicador	Principios Pacto Mundial	ODS	ASUNTOS PRIORIDAD ALTA (MATERIALIDAD)
10	Fomento del desarrollo local en la cadena de suministro	Núm. de proveedores que demuestran compromiso con la ética, la sostenibilidad y los derechos humanos <i>% de la facturación anual destinada a proveedores locales</i>	1 2 10	1 2 8 12 13	Desempeño económico Aportaciones a fundaciones Acciones de asociación y patrocinio



Durante el año 2021 se ha trabajado, junto a las personas responsables de compras, en la sensibilización hacia la contratación de empresas proveedoras que muestren su compromiso con la RSE, esto se refleja tanto en la Guía de compra de TUSGSAL como en su procedimiento de compras y evaluación de proveedores. Además, se está desarrollando una metodología para obtener más información sobre el compromiso de las empresas proveedoras que colaboran con TUSGSAL.

El porcentaje de facturación a proveedores locales ha sido de un 24% en el año 2021, un 3% menos que en 2020, no obstante, no se considera significativo debido a que también ha disminuido el porcentaje global.

7.6 Calidad del servicio

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

A continuación, se presentan los datos referentes a los asuntos materiales relacionados directamente con el servicio.

Accesibilidad

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	
2021	29	32.054.105	1 por millón de viajeros
2020	28	24.816.953	1,15 por millón de viajeros
2019	65	48.519.024	1,34 por millón de viajeros

Puntualidad

Como se puede observar en las cifras, TUSGSAL asegura un alto índice de puntualidad en el global de sus servicios.

Año	Diurno	Nitbús
2021	86,64%	89,91%
2020	86,96%	90,75%
2019	87,51%	83,64%

Confort

A continuación, se detalla el % de paradas con equipamiento adecuado a los requerimientos contractuales.

	2021	2020	2019
Diurno	99,11%	99,44%	99,13%
Nitbus	99,08%	98,91%	98,42%

Seguridad

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

Recursos tecnológicos y materiales

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

Flexibilidad del servicio, cobertura de la red de servicio a los barrios y otros servicios a los municipios

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

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

7.7 Acciones de ocio y tiempo libre para empleados

COMISIÓN SOCIAL

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

Esta comisión existe desde hace más de 20 años y tiene como misión, entre otras, incidir a través de sus actividades en los valores corporativos de TUSGSAL y transmitirlos a los trabajadores y trabajadoras y su entorno. Entre otras, organiza actividades como excursiones, eventos deportivos, sesiones de cine en familia, etc. Asimismo, colabora con otras entidades sin ánimo de lucro organizando, por ejemplo, la calçotada de TUSGSAL, en la que estas entidades participan y para las que se recaudan aportaciones económicas o se les facilita la promoción de su actividad.

Este año 2021, como consecuencia de la pandemia generada por el coronavirus, no ha sido posible disfrutar de todos los eventos y actividades sociales que estaban planificados. A pesar de ello, la solidaridad del personal de TUSGSAL se ha mantenido y la Comisión Social ha continuado implicándose en el tejido social colaborando con la Fundación Ayuda contra el Cáncer, Cruz Roja o en la recogida de basura en la Serralada de Marina.

Entre las actividades que se han llevado a cabo dirigidas al personal de TUSGSAL y su entorno, están las siguientes:

- Celebración de Sant Jordi
- La Castañada
- Concurso infantil de dibujo para la postal de Navidad
- Sesiones matinales de cine en familia
- Torneo de pádel
- Salida motera
- Caminata a Montserrat
- Olimpiadas y bicicletada solidarias
- Ayuda escolar en colaboración con Abacus



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	13			
102-4	Ubicación de las operaciones	No aplica			
102-5	Propiedad y forma jurídica	13			
102-6	Mercados servidos	9			
102-7	Tamaño de la organización	17			
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	17			
102-9	Cadena de suministro	17			
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	18			
102-11	Principio o enfoque de precaución	20			
102-12	Iniciativas externas	20			
102-13	Afiliación a asociaciones	24			
Estrategia					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6			
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	27			
Ética e integridad					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	13 https://www.tusgsal.cat/files/CALIDAD/WEB_A4_politica_SIG_cast.pdf			
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	14			
Participación de los grupos de interés					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión		
102-40	Lista de grupos de interés	31			
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	31			
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	29			
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	30			
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	34			
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 presente estado de información no financiera ha sido preparado en fecha 31 de marzo de 2022 según lo establecido en la Ley 11/2018 de Información no Financiera y Diversidad (la Ley) y se emite como un estado separado pero integrante del informe de gestión consolidada del ejercicio 2021 y sometido a los mismos criterios de aprobación. El alcance de la información presentada en este estado se corresponde con el perímetro de integración del grupo compuesto por TRANSPORTES URBANOS Y SERVICIOS GENERALES, S.A.L. (TUSGSAL) y sus sociedades dependientes. https://www.tusgsal.cat/files/empresa/WEB_informe_EINF_2021.pdf			
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	34			
102-47	Lista de temas materiales	34			
102-48	Reexpresión de la información	No aplica			
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Se ha realizado un análisis de materialidad con la participación de los grupos de interés para determinar los contenidos de la memoria en 2019, el próximo análisis se realizará durante el primer trimestre de 2022			
102-50	Periodo objeto del informe	De 1 de enero a 31 de diciembre de 2021			
102-51	Fecha del último informe	Diciembre de 2020			
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual			
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Sra. Eva Navas, Técnica de RSE de TUSGSAL, 93.460.30.27, enavas@tusgsal.es			
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	La memoria de RSE se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los estándares GRI			
102-55	Índice de contenidos GRI	61			
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	34			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	35			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	35			
GRI 201: Desempeño económico					
Estándar GRI	Contenido	Números de página o URL	Omisión	10 Principios	ODS
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	17		1,2,3,4,5,6	8
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	37		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	17		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	14		1,2,3,4,5,6,10	16
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	14		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	38		1,2,3,4,5,6,7,8,9	7,12,13
302-2	Consumo energético fuera de la organización	38		1,2,3,4,5,6,7,8,9	7,12,13

302-3	Intensidad energética			1,2,3,4,5,6,7,8,9	7,12,13
302-4	Reducción del consumo energético	https://www.tusgsal.cat/files/empresa/2022-08-16_Declaracion_ambiental_Anexo_VII_TUSGSAL_Fdos.pdf		1,2,3,4,5,6,7,8,9	7,12,13
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios			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)	https://www.tusgsal.cat/files/empresa/2022-08-16_Declaracion_ambiental_Anexo_VII_TUSGSAL_Fdos.pdf		7,8,9	13
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)			7,8,9	13
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)			7,8,9	13
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI			7,8,9	13
305-5	Reducción de las emisiones de GEI			7,8,9	13
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)			7,8,9	13
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire			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	42		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	42		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-3	Servicios de salud en el trabajo	42		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	43		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	43		1,2,3,4,5,6,10	3,4
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	44		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 "	44		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	46		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-9	Lesiones por accidente laboral	46		1,2,3,4,5,6,10	3,8
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	46		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	47		1,2	4
404-2	"Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición "	46		1,2,3,4,5,6	4,8
404-3	"Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional"	46		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	51		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	51		1,2,3,4,5,6	8
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	51		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	52		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	52		1,2,3,4,5,6,10	3
No GRI					
Estándar	Contenido	Números de página o URL	Omisión	10 Principios	ODS
Contrato	Accesibilidad personas usuarias	56		1,2,3,4,5,6,10	10
Contrato	Puntualidad	57		1,2,7,8,9	11
Contrato	Confort y seguridad	57		1,2,3,4,5,6,10	3
Contrato	Recursos tecnológicos y materiales	57		3,4,5,6,7,8,9	9
Contrato	Flexibilidad del servicio	57		1,2,7,8,9	11
Contrato	Información y proximidad al usuario	54		1,2,3,4,5,6,10	10
IQ 8.4.5.	Atención al cliente y servicio postventa	54		7,8,9	12
IQ 8.7.2	Promoción del desarrollo local	55		7,8,9	14
L09	Aportaciones a fundaciones	52		1,2,3,4,5,6,10	16
L10	Acciones de asociación y patrocinio	24		1,2,3,4,5,6,10	16

9.

**Documentación de
referencia**

INTERNA

- TUSGSAL. (2015)¹. Plan estratégico de TUSGSAL 2015-2020 [Plan].
- TUSGSAL. (2018)¹. Plan de RSE 2018-2020 [Plan].
- TUSGSAL. (2020). Memoria de RSE 2020 [Memoria]. Recuperado de https://www.tusgsal.cat/files/empresa/WEB_memoria_tusgsal_RSE_2020_cast.pdf
- TUSGSAL. (2020). Memoria de Información no Financiera 2020 [Memoria]. Recuperado de https://www.tusgsal.cat/files/empresa/WEB_informe_EINF_2020.pdf
- TUSGSAL. (2021). Declaración ambiental [Memoria]. Recuperado de https://www.tusgsal.cat/files/empresa/2022-08-16_Declaracion_ambiental_Anexo_VII_TUSGSAL_Fdos.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.