Informe del Desempeño
Sistema de Gestión Integrado QSM

AISA Mosamo

El Informe del Desempeño del Sistema Integrado de Gestión se revisará anualmente.
Fecha de publicación: Junio 2022. Edición 02

INTRODUCCIÓN

MOSAMO S.L.U. es una pequeña empresa originariamente familiar dedicada al transporte regular, especial y discrecional de pasajeros por carretera, que junto con la empresa AUTÓMNIBUS INTERURBANOS S.A. e IBÉRICA DE CONCESIONES Y SERVICIOS S.A.U. forman parte del Grupo AISA.

Aunque la actividad principal es el transporte de pasajeros, se complementa con el mantenimiento interno de los vehículos que conforman la flota de la empresa, en el taller propio ubicado en una zona industrial de del municipio de Aranjuez.

INTRODUCCIÓN

- **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

La empresa MOSAMO S.L.U. que se encuentra incluida dentro del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente (QSM) del Grupo AISA; está certificada en los estándares internacionales ISO 9001:2015 de Gestión de Calidad, e ISO 14001:2015 en materia de Gestión Medioambiental.

Anualmente se realizan auditorías por personal externo cualificado, en las que se verifica que se cumplen todos los requisitos establecidos en ambas normas.

AENOR Empresa Registrada UNE-EN ISO 9001

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001

El objeto del Sistema Integrado de Gestión QSM es mejorar de manera continua la gestión de la empresa, así como satisfacer las necesidades y expectativas de todos sus Grupos de Interés.

INTRODUCCIÓN

A continuación se presentan todos los Grupos de Interés de MOSAMO, que son las personas, grupos u organizaciones que pueden afectar o verse afectados por cualquier decisión o actividad de la empresa.

Grupos de Interés /Partes Interesadas	
1	**Junta de Accionistas y Consejo de Administración**
2	**Empresas del Grupo AISA**
3	**Empleados**
a	Directivos
b	Mandos intermedios
c	Empleados/ personal de operaciones
d	Miembros Comité de Empresa
e	Equipo Gestión de la Energía / Comité Conducción Eficiente
4	**Clientes (Servicios discrecionales)**
5	**Usuarios**
a	Usuarios Transporte Regular
b	Usuarios Transporte Regular uso Especial y Escolar
6	**Proveedores**
7	**Empresas Subcontratadas de prestación del servicio**
8	**Visitantes**
9	**Servicio de Prevención Ajeno**
10	**Entorno ambiental (Comunidades locales, Medio Ambiente y organizaciones relacionadas)**
11	**Entorno social (Comunidades locales, Sociedad y organizaciones sociales)**
12	**Administraciones públicas**
a	Administración local (Aytos)
b	JCCM
c	CAM (CRTM)
d	Administración Estatal (Ministerio de Fomento)
e	Organismos de Inspección (Trabajo, Medio Ambiente)
13	**Empresas competidoras**
a	Otros operadores del sector de transporte de pasajeros por carretera
b	Otros medios de transporte
14	**Asociaciones sectoriales**
15	**Propietarios o gestores de las instalaciones en las que se opera**

INTRODUCCIÓN

- **DESEMPEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN QSM**

A través del presente informe **se comunica a todos los Grupos de Interés de la empresa el Desempeño del Sistema Integrado de Gestión QSM, que tiene como objetivo informar sobre los resultados de aquellos indicadores que resultan relevantes para la gestión de la organización**.

Este informe abarca aspectos sobre las siguientes materias:

- Prestación del Servicio y Gestión Comercial
- Atención al Cliente
- Gestión Financiera
- Recursos Humanos
- Gestión de Seguridad
- Gestión Ambiental

La evaluación del Desempeño se realiza combinando diversas herramientas: Indicadores de los diferentes procesos, Auditorías del Sistema, encuestas, entre otras.

INTRODUCCIÓN

- **ALCANCE:**

El alcance implica el desempeño de la empresa MOSAMO S.L. durante el año 2021.

- **ACCESO A LA INFORMACIÓN:**

Esta información estará disponible para todos los Grupos de Interés (trabajadores, clientes, proveedores, Administración etc.) a través de la página web corporativa del Grupo AISA (www.aisa-grupo.com).

Para mayor información, pueden dirigirse al Departamento del Sistema Integrado de Gestión QSM a través del correo electrónico aisa@aisa-grupo.com.

- **PROCEDIMIENTO DE QUEJAS:**

Será posible la presentación de quejas y sugerencias en relación a cualquiera de los aspectos expuestos en el presente informe a través de la página web corporativa del Grupo AISA (www.aisa-grupo.com) o a través del correo electrónico clientes@aisa-grupo.com.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- ## GRADO DE CUMPLIMIENTO

El Grado de Cumplimiento refleja el porcentaje de servicios realizados durante el año 2020 frente a los servicios programados en la oferta.

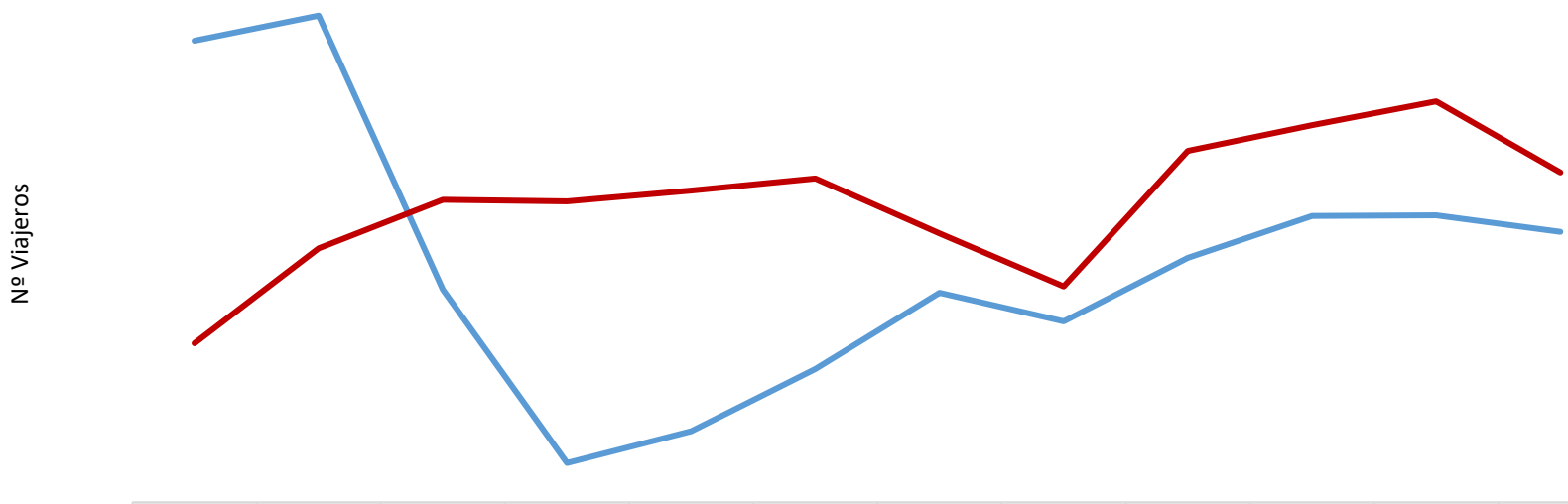
GRADO CUMPLIMIENTO 2021	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
URCM-013	79,32%	99,93%	99,98%	99,98%	99,97%	99,92%	99,96%	99,92%	100,14%	100,05%	100,67%	100,10%	98,36%
CENTRO DE DIA	57,89%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	-	96,24%
ESCOLARES	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	-	-	100,00%	100,00%	-	-	92,50%
INDRA	92,98%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,47%
Total general	**79,60%**	**99,93%**	**99,98%**	**99,98%**	**99,97%**	**99,93%**	**99,97%**	**99,92%**	**100,13%**	**100,05%**	**99,79%**	**99,57%**	**98,26%**

La totalidad de las concesiones supera el 98% del cumplimiento del servicio ofertado .

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- ## EVOLUCIÓN DE LA DEMANDA

En el siguiente gráfico se puede ver la evolución mensual del número de pasajeros que han viajado en los servicios del Grupo AISA en del año 2021 en comparación con el año 2021.



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2020	217.876	229.822	100.423	18.727	33.664	63.065	98.990	85.542	115.418	135.152	135.532	127.723
2021	75.097	120.002	142.834	142.184	147.154	152.933	126.966	102.016	165.961	178.142	189.380	155.729

El volumen de viajeros de AISA ha aumentado considerablemente con respecto al año anterior.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- ## SERVICIOS SIN INCIDENCIAS

En la siguiente tabla se presenta el porcentaje de servicios mensuales realizados sin ningún tipo de incidencia (incumplimiento de horarios, averías en servicio, incidentes etc.) durante el año 2021.

CONCESIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
URCM013	99,40%	99,36%	99,49%	99,48%	99,38%	99,43%	99,60%	99,30%	98,93%	99,35%	99,31%	99,42%	99,37%
CENTRO DÍA	100,00%	98,75%	100,00%	-	-	-	-	-	-	100,00%	100,00%	-	99,27%
ESCOLARES	98,41%	98,65%	97,30%	-	-	-	-	-	94,44%	97,22%	-	-	96,84%
INDRA	99,06%	100,00%	100,00%	100,00%	99,23%	98,67%	98,66%	100,00%	100,00%	100,00%	97,20%	97,22%	99,13%
Total	99,39%	99,34%	99,43%	99,42%	99,29%	99,35%	99,57%	99,28%	98,92%	99,36%	99,21%	99,38%	99,33%

El porcentaje total de los servicios efectuados sin incidencias durante el trayecto, supera el 99% de manera mensual en prácticamente la totalidad de las concesiones de MOSAMO.

GESTIÓN FINANCIERA

Anualmente la Dirección lleva a cabo la planificación del Presupuesto Anual, que debe ser aprobado por el Consejo de Administración del Grupo AISA. De manera mensual, se realiza el seguimiento del mismo y se va actualizando y ajustándose en base a las desviaciones.

El Grupo AISA **cumple estrictamente el calendario fiscal establecido por la Agencia Tributaria** y no tiene ninguna deuda con la Administración Pública.

En cumplimiento con la Ley 15/2010 de 5 de julio, en la que se establece que el pago a proveedores debe realizarse en un plazo inferior a 60 días, informamos que el Grupo AISA tiene un **ratio de pago a proveedores de 35,80 días**.

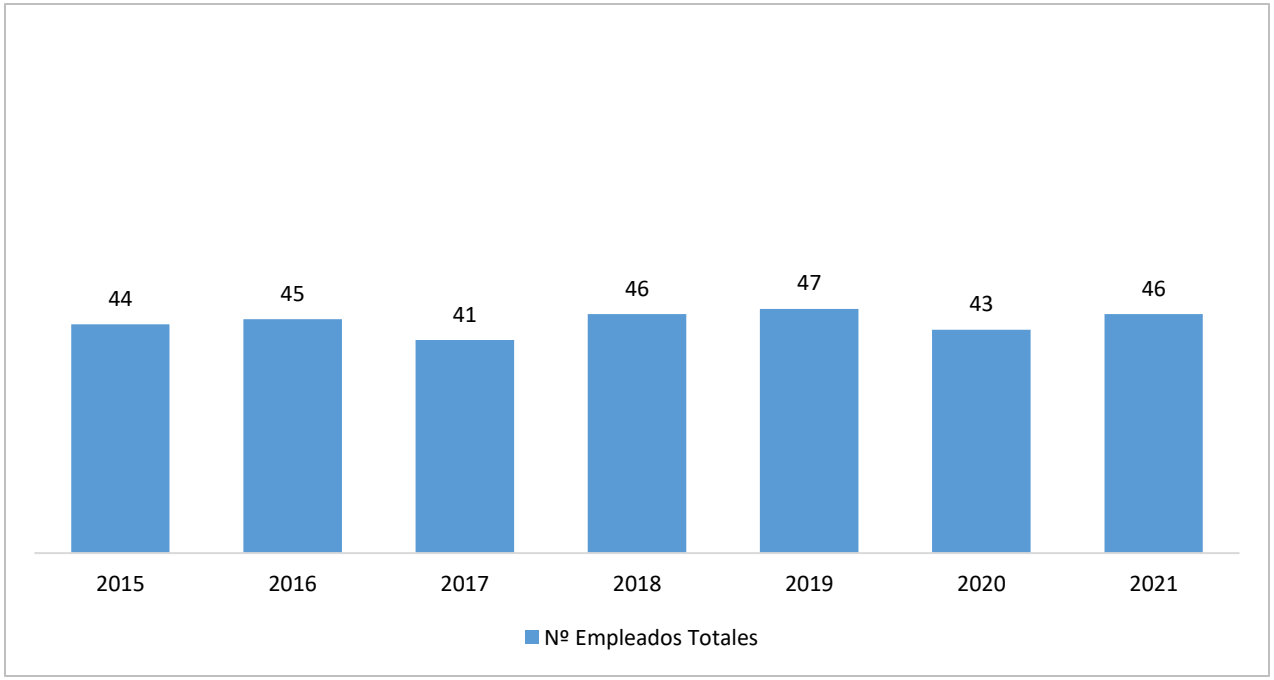
En nuestro objetivo de llevar a cabo una gestión transparente y en cumplimiento de la legislación vigente, de manera anual la organización se somete a procesos de **Auditoría de Cuentas** realizados por una empresa externa.

Las Cuentas Anuales de cada una de las empresas del Grupo AISA se presentan en el Registro Mercantil de la provincia correspondiente.

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

- ## EVOLUCION PLANTILLA

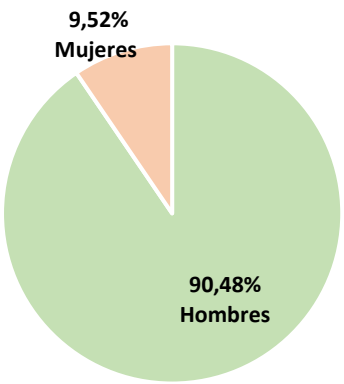
En la siguiente gráfica se puede ver cómo la plantilla de la empresa MOSAMO se mantiene estable en el tiempo en el periodo de los últimos 5 años, estando siempre por encima de 40 trabajadores.



GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

- ## DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA

En el siguiente diagrama se puede comprobar la existencia de una diferencia bastante acusada entre sexos, debido a que **el Transporte ha sido un sector tradicionalmente masculino**.



La mayor parte de la plantilla de MOSAMO se concentra en el área de Movilidad (conductores), representado mayoritariamente por género masculino (91,89%).

La Dirección General del Grupo AISA basa su **política de contratación y promoción interna en valores como la objetividad y la igualdad**. Desde el año 2016 se cuenta con una mujer al frente de la Dirección Técnica y más del 50% de los mandos intermedios del grupo corresponden a género femenino.

En relación a la percepción de los empleados en materia de igualdad en la empresa, según los resultados de la encuesta realizada a los trabajadores en 2017, podemos concluir indicando que se trata de un aspecto valorado positivamente y no consideran que existan situaciones de desigualdad de género (en lo que se refiere selección de candidatos y contratación, promoción interna, retribución económica, trato entre compañeros, etc.)

RESPONSABILIDAD SOCIAL

- **ACTUACIONES EN BENEFICIO DE NUESTROS TRABAJADORES**

Entre las actividades que el Grupo AISA realiza en beneficio de sus trabajadores podemos destacar:

- ✓ Medidas para la conciliación de la vida laboral y personal
- ✓ Medidas de organización flexible del tiempo de trabajo y adecuación a necesidades específicas
- ✓ Flexibilidad y atención personalizada ante situaciones personales complejas
- ✓ Atención cercana y personalizada
- ✓ Retribución Flexible (cheque guardería, cheque restaurante, tarjeta transporte, seguro médico…)
- ✓ Acuerdos de colaboración con clínicas especializadas para determinados tratamientos sanitarios
- ✓ Medidas de apoyo de adaptación de jornada y teletrabajo.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

- ## ACTUACIONES EN BENECIFIO DEL ENTORNO

Además el Grupo AISA, consciente de la influencia que tiene su actividad para el entorno en el que opera, durante el año 2021 ha realizado las siguientes actuaciones:

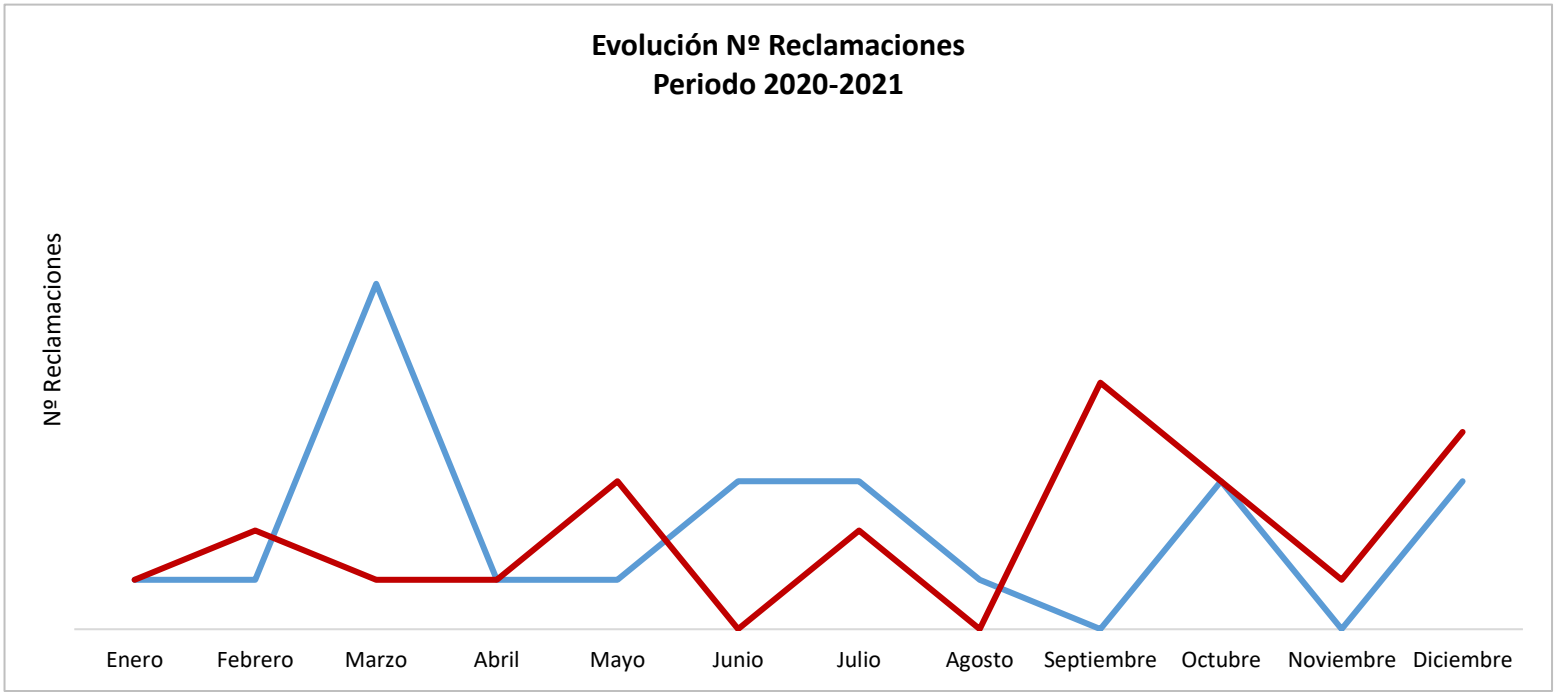
- ✓ Fomento de la contratación de personal local para los puestos vacantes en la plantilla
- ✓ Fomento de las relaciones comerciales con proveedores locales
- ✓ Colaboraciones con asociaciones de diferente índole
- ✓ Participación en la semana de la movilidad Europea en distintos municipio.
- ✓ Actividad “El Autobús visita el Cole” en diferentes centros escolares.

ATENCIÓN AL CLIENTE

El Grupo AISA tramita el 100% de las quejas, sugerencias y otros comentarios que llegan por parte de los Grupos de Interés a través de todos los canales de comunicación disponibles.

- **GESTIÓN DE RECLAMACIONES**

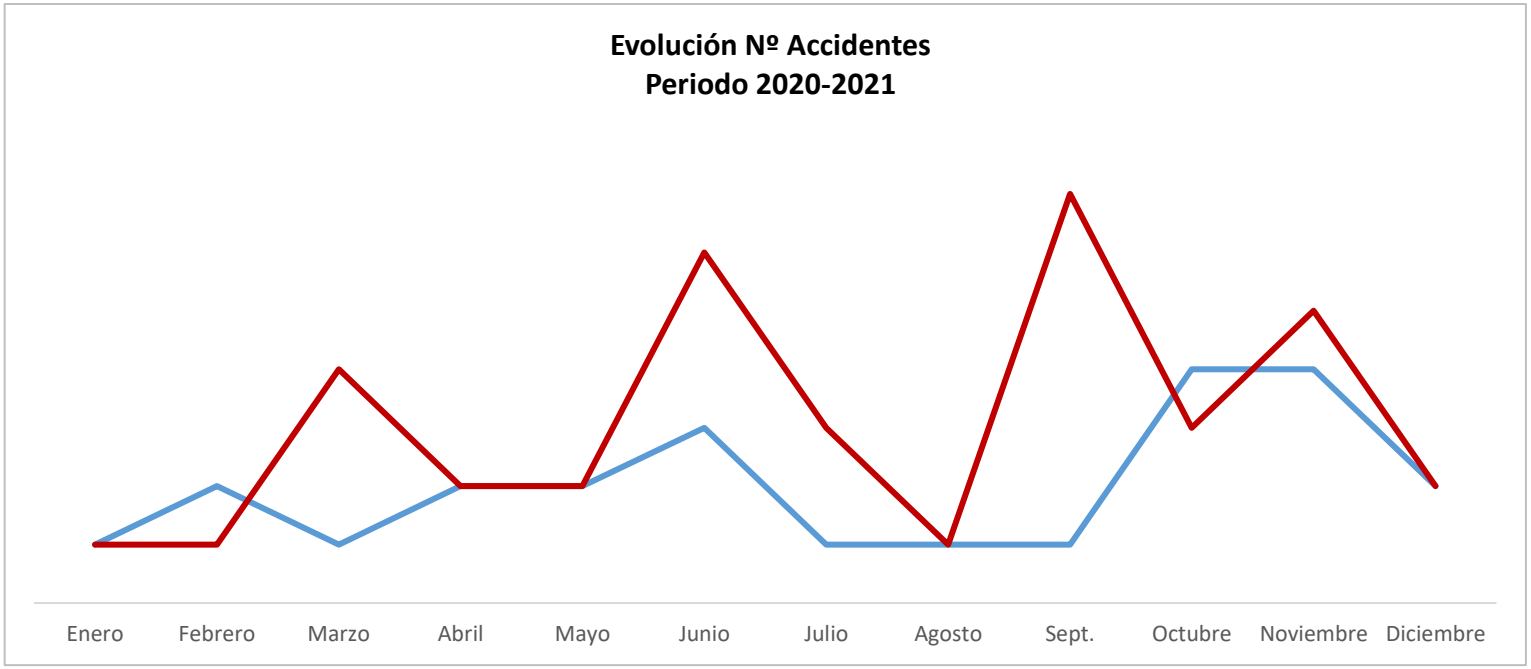
En el siguiente gráfico se puede observar la evolución mensual de las reclamaciones de la empresa Mosamo.



GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD

La Gestión de la Seguridad dentro la empresa MOSAMO, en el ámbito de la **Seguridad y Salud de los Trabajadores** (SST) se lleva a cabo bajo los estándares de la norma ISO 45001; así como en el ámbito de la **Seguridad Vial,** se lleva un gestión bajo los criterios de la norma ISO 39001 (Seguridad Vial) y el modelo CSEAA, para la Seguridad de Empresas de Autobuses y Autocares, aunque la empresa no se encuentra certificada.

A continuación se presenta la evolución mensual de los accidentes ocurridos en servicio en el periodo 2020-2021



GESTIÓN AMBIENTAL

A continuación se presenta la **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL**, que se realiza de manera anual, y tiene como objetivo analizar y valorar el impacto que ejercen las actividades de la empresa MOSAMO sobre su entorno, en cumplimiento con la **legislación vigente**, la **norma de referencia en materia medioambiental implantada en la organización (ISO 14001)** y el **compromiso adquirido por la organización** en relación al **Respeto y protección del Medio Ambiente.**

GESTIÓN AMBIENTAL

- **CONSUMO DE ELECTRICIDAD**

Según queda establecido en la Política del Sistema Integrado de Gestión QSM, nos comprometemos a desarrollar nuestra actividad siendo respetuosos con el Medio Ambiente buscando minimizar el consumo de recursos.

No se puede realizar una variación de consumo de electricidad con respecto al año anterior 2020 ya que la comercializadora eléctrica no nos ha facilitado las facturas desde el mes de mayo 2021. *(Una vez se dispongan de los datos se modificará la presente tabla de datos)*

GESTIÓN AMBIENTAL

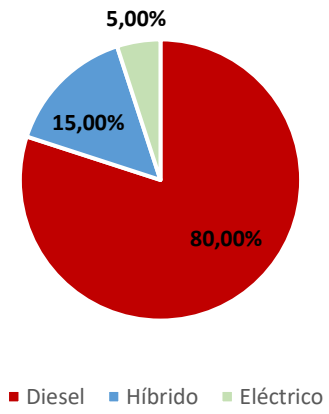
- ## CONSUMO COMBUSTIBLE DE FLOTA

La Flota de la empresa MOSAMO está compuesta por un 80% de vehículos diésel y el 20% restante se tratan de vehículos de tecnología híbrida.

En el siguiente gráfico se muestra la distribución actual de la Flota de la empresa MOSAMO con fecha con fecha 31 de diciembre de 2021 según el tipo de combustible empleado.

Durante el año 2021 el consumo de Gasóleo A de la empresa se ha visto aumentado en un 3,82%, debido al incremento de kms recorridos respecto al 2020.

Distribución Flota por Tipo de Vehículo de Combustible



GESTIÓN AMBIENTAL

- **EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO**

Uno de nuestros compromisos es la reducción de las emisiones de CO^2 generadas por los vehículos de nuestra flota; por este motivo desde el año 2014 se están incorporando nuevos vehículos de tecnologías más respetuosas con el Medio Ambiente.

Como se ha indicado anteriormente, **la flota de la empresa MOSAMO dispone de 3 vehículos de tecnología híbrida (diésel+eléctrico) adscritos a la concesión URCM013 del Transporte Urbano de Aranjuez.**

En 2021 se ha percibido una aumento del 6% las toneladas de CO2/Km emitidas con respecto al año anterior.

GESTIÓN AMBIENTAL

- ## GESTIÓN DE RESIDUOS

Además, en nuestro compromiso con el Medio Ambiente nos preocupamos del reciclaje de materiales y la gestión de los residuos generados de manera correcta; para ello disponemos de contratos con diferentes Gestores de Residuos Autorizados.

RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS
ABSORBENTES
ACEITE USADO
ENVASES AEROSOLES
AGUAS Y LODOS CON HIDROCARBUROS
ANTICONGELANTE
BATERIAS
DISOLVENTES
ENVASES
EQUIPOS ELECTRÓNICOS
FILTROS DE ACEITE
FLUORESCENTES
LIQUIDO DE FRENOS
PILAS
SOLUCION ACUOSA
ZAPATAS DE FRENO
TÓNER Y CARTUCHOS DE IMPRESORAS

RESIDUOS NO PELIGROSOS GENERADOS
PAPEL Y CARTÓN
CHATARRA

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

A continuación, se presenta el grado de cumplimiento de los Objetivos establecidos para el año 2021 por el Grupo AISA.

OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN QSM	¿OBJETIVO CONSEGUIDO?
Reducir un 2% el nº de accidentes culpbales respecto al año base 2019	✗
Formación del 100% del personal de movilidad en materia de Primeros Auxilios	**En proceso**
Formación al menos al 50% del personal de movilidad sobre Actuación ante Emergencias en carretera + Simulacro de evacuación de vehículo	**En proceso**
Mantener el nivel del consumo de combustible Gasoil de vehículos respecto al año 2019	✓
Mantener el nivel del consumo de Gasóleo C respecto al año 2019	✓

INFORMACIÓN ADICIONAL

Para mayor información sobre el Desempeño de la Organización o en relación a algún otro aspecto concreto, pueden dirigirse al Departamento del Sistema de Gestión Integrado QSM a través del correo electrónico aisa@aisa-grupo.com.