

Informe del Desempeño Sistema de Gestión Integrado QSM



INTRODUCCIÓN

MOSAMO S.L. es una pequeña empresa originariamente familiar dedicada al transporte regular, especial y discrecional de pasajeros por carretera, que junto con la empresa IBÉRICA DE CONCESIONES Y SERVICIOS S.A. 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

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
Junta de Accionistas y Consejo de Administración
Empresas del Grupo AISA
Empleados
Clientes y Usuarios
Usuarios
Proveedores y Contratistas
Empresas Subcontratadas para la prestación del servicio
Visitantes
Servicio de Prevención Ajeno
Entorno ambiental (Comunidades locales, Medio Ambiente y organizaciones relacionadas)
Entorno social (Comunidades locales, Sociedad y organizaciones sociales)
Administraciones públicas
Empresas competidoras
Asociaciones sectoriales
Propietarios o gestores de las instalaciones en las que se opera

INTRODUCCIÓN

- **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

La empresa MOSAMO S.L. 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.

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

- **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 2019.

- **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 2019 frente a los servicios programados en la oferta.

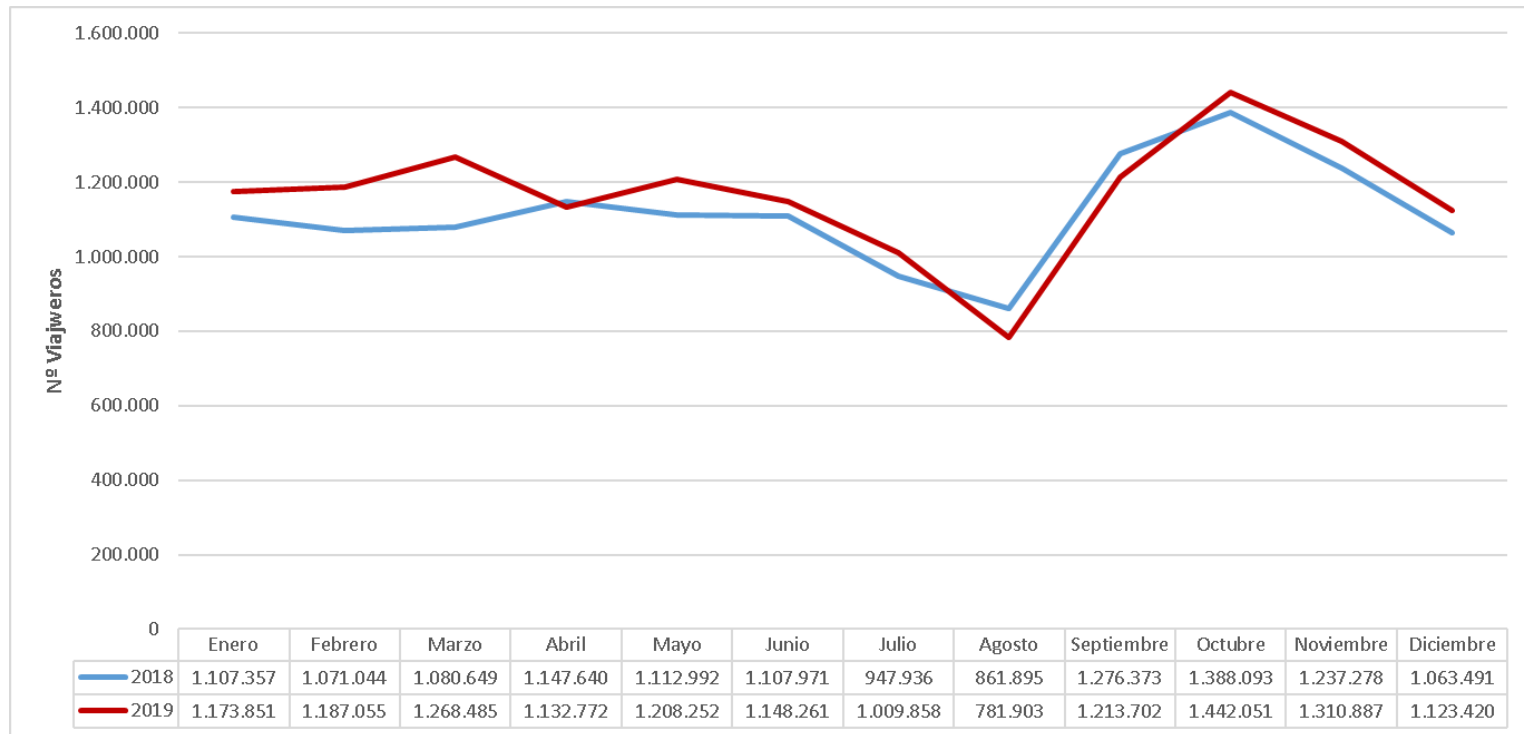
CONCESIONES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
CENTRO DE DIA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
ESCOLARES	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,20%	-	-	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,84%
INDRA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
URCM-013	99,92%	99,89%	99,97%	99,97%	99,95%	99,86%	99,95%	99,92%	99,91%	99,92%	100,00%	99,93%	99,96%
Total general	99,98%	99,97%	99,99%	99,99%	99,99%	99,51%	99,98%	99,97%	99,98%	99,98%	100,00%	99,98%	99,95%

La totalidad de las concesiones de la empresa MOSAMO supera el 99% 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 2019 en comparación con el año 2018.



El volumen de viajeros del Grupo AISA ha aumentado en un 4,46% respecto a los viajeros del 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 2019.

% SERVICIOS SIN INCIDENCIAS 2019	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CENTRO DÍA	99,21%	99,17%	99,21%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97,50%	98,55%	100,00%	99,02%	99,39%
ESCOLARES	99,73%	99,66%	99,59%	99,90%	99,62%	99,80%	-	-	99,78%	99,86%	99,84%	99,43%	99,72%
INDRA	99,21%	99,17%	99,21%	100,00%	100,00%	100,00%	98,55%	100,00%	99,17%	98,55%	99,17%	100,00%	99,32%
URCM013	99,74%	99,70%	99,81%	99,81%	99,69%	99,56%	99,64%	99,69%	99,61%	99,46%	99,25%	99,49%	99,62%
TOTAL	99,73%	99,68%	99,77%	99,83%	99,69%	99,60%	99,63%	99,70%	99,59%	99,49%	99,32%	99,48%	99,62%

El porcentaje total de los servicios efectuados sin incidencias durante el trayecto supera el 99% en las concesiones de la empresa 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 Presupuesto del Grupo AISA correspondiente con el año 2019 se ha cerrado con una desviación de un 1,72% respecto al inicialmente previsto.**

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 32 días.**

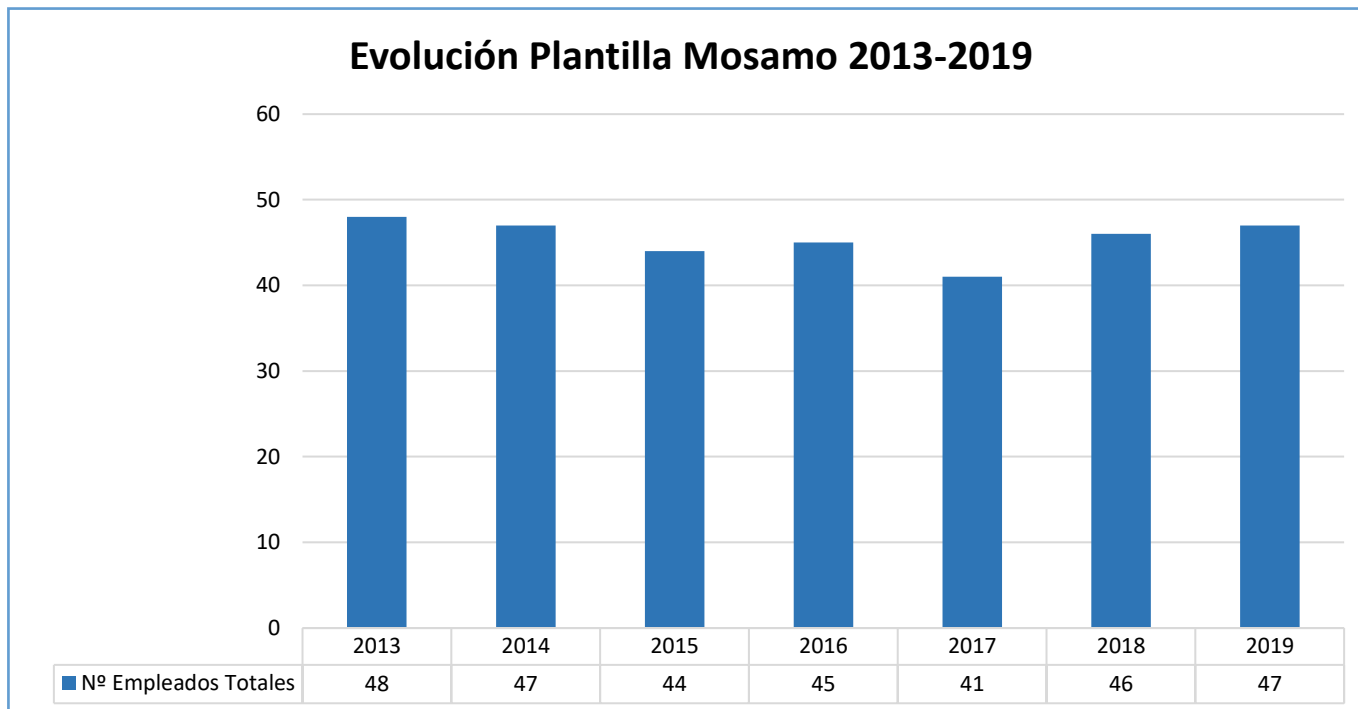
En nuestro objetivo de llevar a cabo una gestión transparente y en cumplimiento de la legislación vigente, de manera anual la organización se somete a procesos de **Auditoría de Cuentas** realizados por una empresa externa.

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

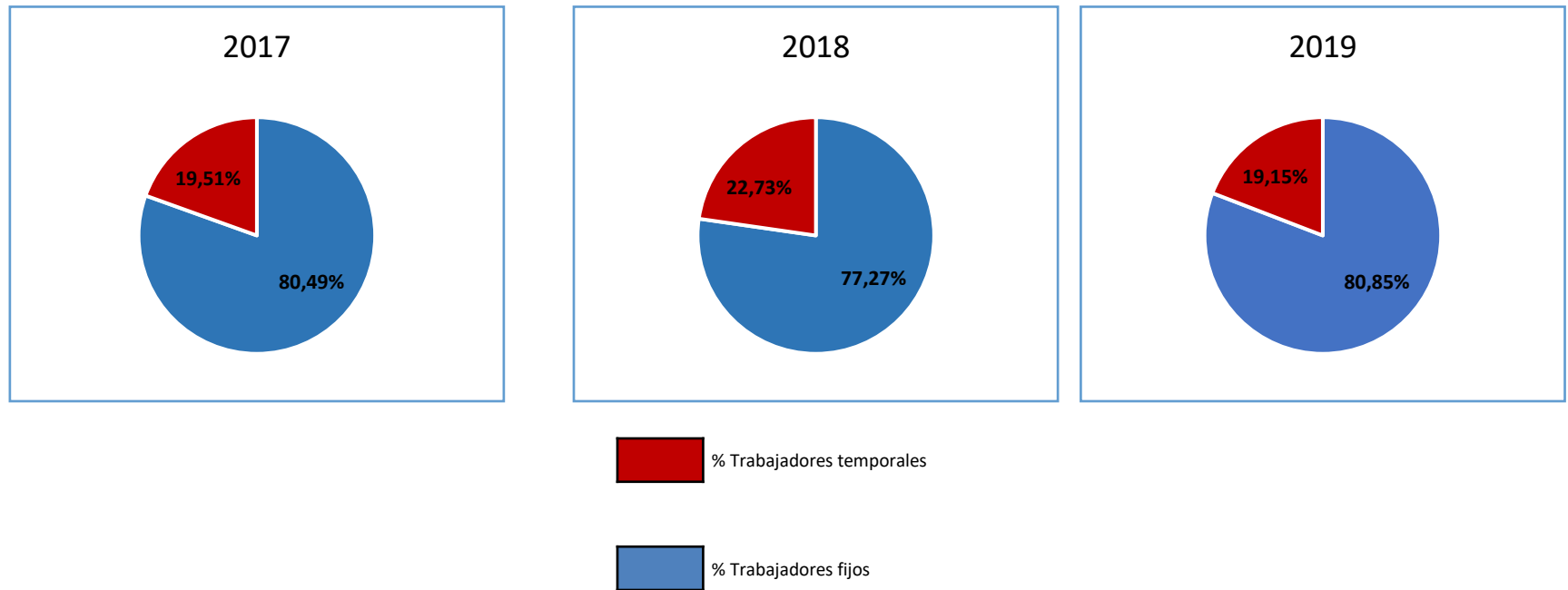
- **EVOLUCION PLANTILLA**

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

Durante el año 2019 en AISA hubo un total de 38 personas indefinidas lo que supone un 80,85% de la plantilla, a diferencia del año 2018 en el que los trabajadores fijos suponían un 77,27%.

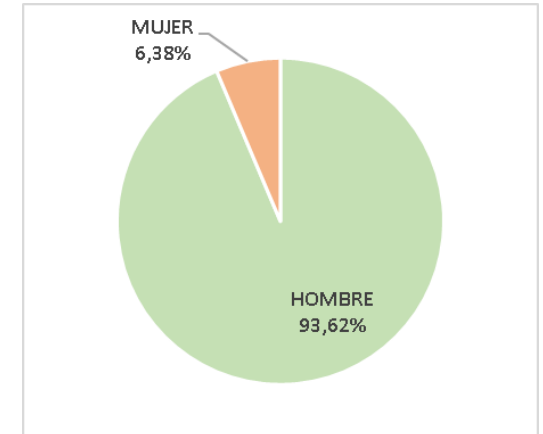


La plantilla de MOSAMO sigue la misma tendencia que a nivel nacional, situándose el porcentaje de trabajadores temporales alrededor del 19,15%.

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 (93,62%).

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 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:

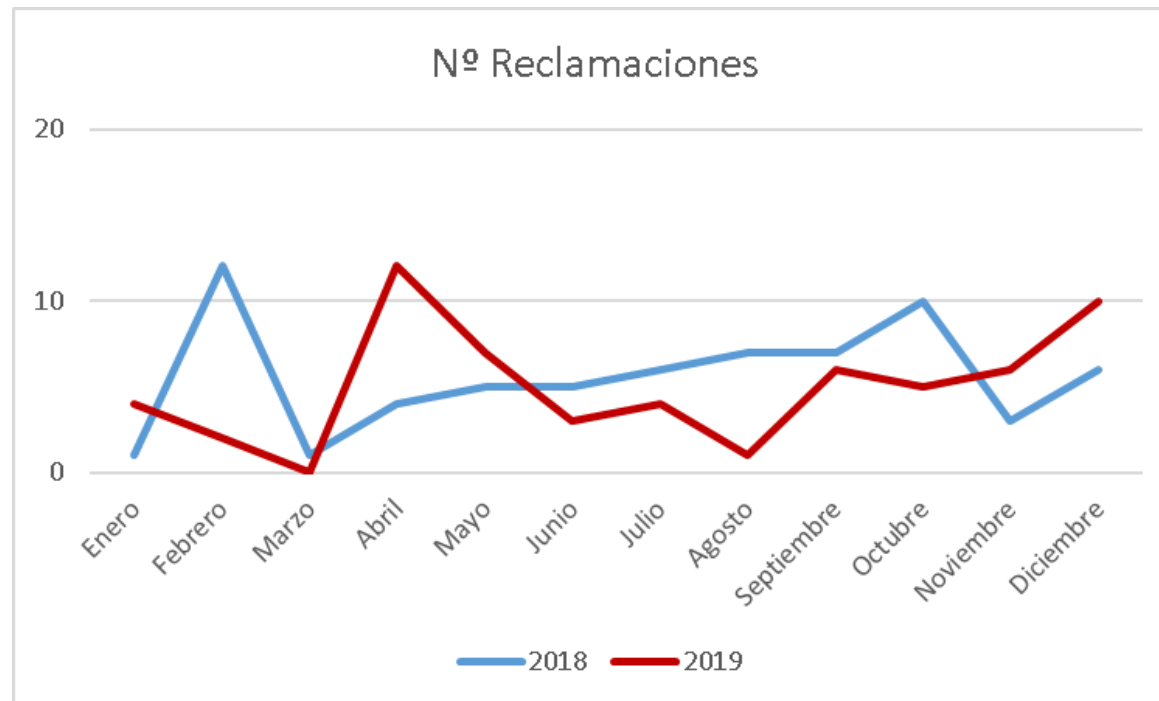
- ✓ Medidas para la conciliación de la vida laboral y personal
- ✓ Medidas de organización flexible del tiempo de trabajo y adecuación a necesidades específicas
- ✓ Flexibilidad y atención personalizada ante situaciones personales complejas
- ✓ Apoyo a proyectos personales y familiares
- ✓ Atención cercana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

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**

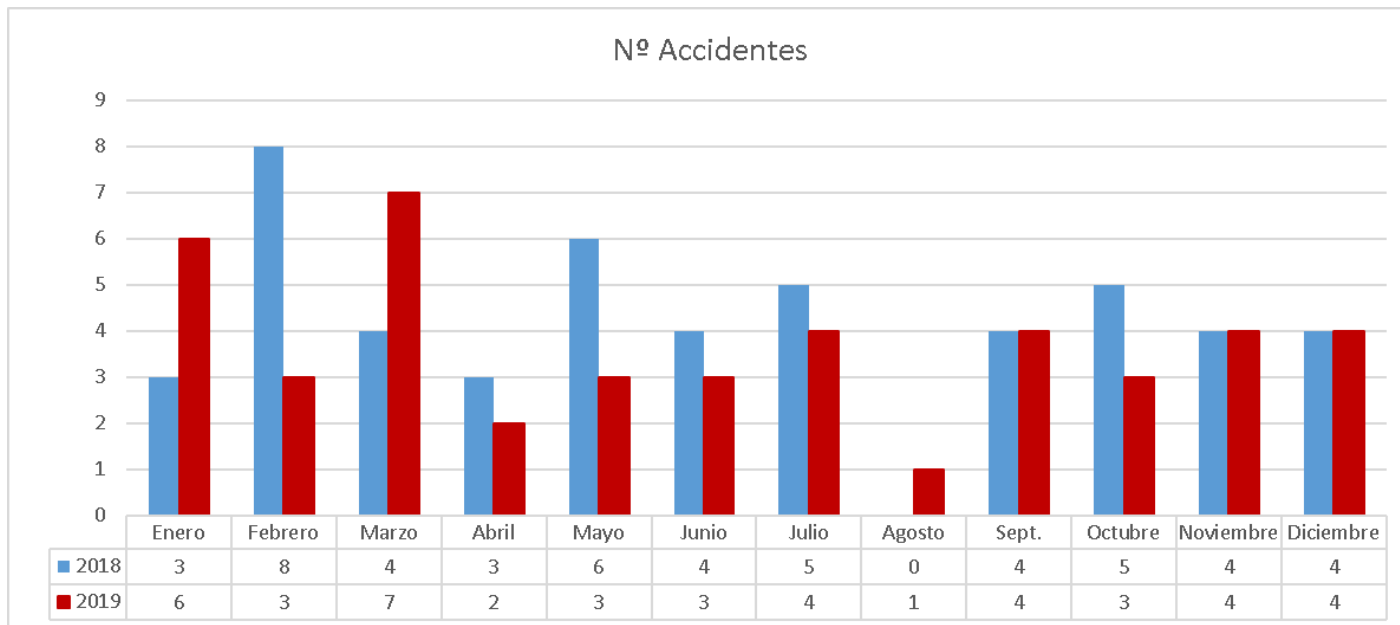
En el siguiente gráfico se puede observar la evolución mensual de las reclamaciones de la empresa Mosamo. Durante el 2019 se observa una reducción del 10,45% con respecto al 2018.



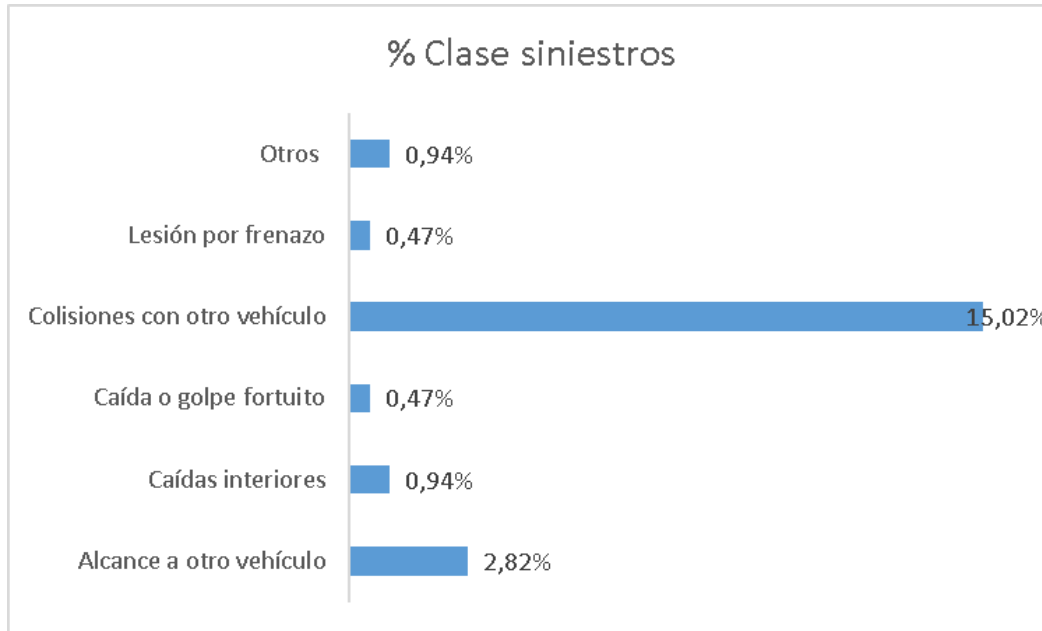
GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD

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 de manera externa.

A continuación se presenta la evolución mensual de los accidentes ocurridos en servicio en el periodo 2018-2019



GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD



La clase de accidentes que se dan con más frecuencia son las **colisiones con otro vehículo** y el **alcance a otro vehículo**.

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.

Durante el año 2019 se ha reducido un 6,08% el consumo de electricidad en las instalaciones de la empresa MOSAMO debido principalmente al cambio de luminaria por iluminación LED que ofrece un potencial cambio de ahorro.



GESTIÓN AMBIENTAL

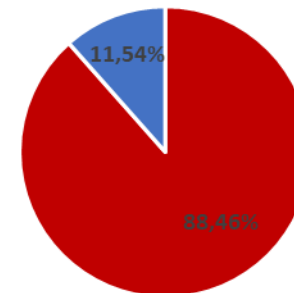
- **CONSUMO COMBUSTIBLE DE FLOTA**

La Flota de la empresa MOSAMO está compuesta por un 88,46% de vehículos diésel y el restante 11,54% 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 31/12/19 según el tipo de combustible.

Durante el año 2019 el consumo de Gasóleo A de la empresa se ha visto reducido en un 3,60%.

Distribución Flota por Tipo de Vehículo de Combustible



■ Diesel ■ Híbrido



GESTIÓN AMBIENTAL

- **EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO**

Uno de nuestros compromisos es la reducción de las emisiones de CO² 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 el año 2019 se ha calculado la Huella de Carbono correspondiente con el periodo 2018 y se ha realizado la inscripción de la empresa en el Registro de Huella de Carbono del Ministerio de Transición Ecológica.

En la actualidad se encuentra en proceso de cálculo la Huella de Carbono del año 2019.



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 Año 2019

A continuación se presenta el Grado de Cumplimiento con fecha 31/12/2019 de los Objetivos establecidos para el periodo 2019-2020 por el Grupo AISA.

OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN QSM	¿OBJETIVO CONSEGUIDO?
Grado de Cumplimiento global de todas las concesiones superior a 98%	
Puntualidad global de todas las concesiones superior a 98%	
Reducir la tasa de reclamaciones respecto al año 2018	
Reducir la tasa de incidencias en servicio por avería de los vehículos	
Reducir la tasa de accidentes de tráfico respecto al año 2018	
Fortalecimiento de políticas de mejora en conciliación de vida personal y profesional	EN PROCESO
Incremento de la oferta formativa para la mejora de la cualificación y conocimientos de los trabajadores de la empresa	
Reducir el número de accidentes laborales por sobreesfuerzo físico (en el sistema musculoesquelético)	EN PROCESO
Reducir el consumo de combustible de vehículos respecto año anterior	
Reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero respecto año anterior	
Implantación de especificación EA0050 de Conducción Eficiente en concesión VAC242 Madrid-Aranda de Duero-Burgo de Osma	EN PROCESO
Certificación del Sistema de Gestión en la norma ISO 45001 de Seguridad y Salud en el Trabajo (migración de la norma OHSAS)	

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.