INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2021

GUAGUAS MUNICIPALES

GUAGUAS

PARA TODO. PARA TODOS.

Créditos

© Guaguas Municipales 2022

“Informe realizado con el apoyo técnico de EBV Consulting & Learning (Excellence & Business Value , S.L.).”

Diseño y maquetación
MENA - Diseño y Comunicación

Impresión
Litografía San José

Fotografía:
Guaguas Municipales. Freepick: pág. 39 y 61

ÍNDICE

I. Carta del Presidente	**6**
II. Quiénes somos	**9**
1. La empresa	10
2. Los hitos que han marcado nuestra historia	14
3. Guaguas Municipales en cifras	24
4. Estructura organizativa	28
5. Nuestra ciudad: Las Palmas de Gran Canaria	32
III. Compromiso con el modelo de movilidad sostenible	**35**
1. Nuestro propósito: Misión, Visión y Valores	36
2. Análisis de Materialidad	40
3. Relación con nuestros grupos de interés y alianzas para el desarrollo sostenible	44
4. Compromiso con la sostenibilidad y la Agenda 2030 de Naciones Unidas	50
IV. Nuestros resultados de sostenibilidad	**55**
1. Ejes de Sostenibilidad	56
Eje 1: Buen gobierno y equilibrio económico	58
Eje 2: Movilidad segura e inclusiva	72
Eje 3: Experiencia del cliente	84
Eje 4: Compromiso medioambiental	92
Eje 5: Promoción del bienestar y desarrollo de los trabajadores	108
Eje 6: Colaboración con la comunidad	140
2. Relación de los Ejes de Sostenibilidad con los ODS	148
V. Tabla de referencias	**165**

CARTA DEL PRESIDENTE

Las Palmas de Gran Canaria es la ciudad española que más ha mejorado la calidad del aire en partículas PM10. Así se desprende del último informe del Observatorio municipal de Sostenibilidad, que ha utilizado la información de la Agencia Europea de Medio Ambiente sobre las 80 ciudades más pobladas del país.

Las PM10 son partículas sólidas o líquidas de polvo, cenizas, hollín, metálicas, cemento o polen, que se encuentran dispersas en la atmósfera. Están formadas principalmente por compuestos inorgánicos como silicatos y aluminatos provenientes del transporte rodado, la industria, la construcción y el comercio.

Este dato positivo va en concordancia con la macroencuesta sobre patrones de movilidad, realizada en más de 6.000 hogares de los cinco distritos del municipio a finales de 2021. En este estudio se revela que los modos de transporte más sostenibles, como el uso de Guaguas Municipales, la bicicleta, vehículos de movilidad personal y, sobre todo, los desplazamientos a pie, ganan cuota frente a la utilización del vehículo privado.

La movilidad sostenible y solidaria, como nos gusta denominarla desde Guaguas Municipales y el área municipal de Movilidad, suma así el 51% de los desplazamientos que se realizan en la ciudad, frente al 49% del vehículo privado, que una década antes representaba hasta el 67% del total.

En este contexto, con el empeño de apoyar la Agenda 2030 de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible y reafirmar nuestra adhesión a los 10 Principios del Pacto Mundial, Guaguas Municipales, en coordinación con la estrategia del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, ha integrado como prioritario el concepto de Sostenibilidad en la visión, misión, valores y estrategia de empresa, de tal forma que la aspiración de la compañía se fundamenta en ofrecer a la sociedad un transporte público seguro, accesible, puntual, frecuente y sostenible.

Durante los dos largos años de pandemia, con sus correspondientes olas, el transporte público urbano ha estado fuertemente afectado por las limitaciones y normativas. Sin embargo, desde el primer momento, Guaguas Municipales ha realizado un seguimiento estricto de las medidas de carácter sanitario, lo que ha permitido el mantenimiento del servicio de transporte en óptimos estándares de calidad, sostenibilidad y compromiso con la seguridad.

En este sentido, la acreditación Global Safe Site, obtenida a través de la auditora internacional Bureau Veritas, certificó más de un centenar de medidas de prevención tomadas por la compañía pública frente a la amenaza de la covid-19. A través de exhaustivos análisis, se validaron los protocolos sanitarios establecidos en el transporte público colectivo de la ciudad, que se ha mantenido en “índice cero” de contagios por brote de coronavirus.

La publicación del presente Informe de Sostenibilidad, el primero de progreso de la empresa, constituye un ejercicio de transparencia y un instrumento clave para dar a conocer los pasos que hemos dado durante el último año, al objeto de continuar prestando un servicio de transporte público acorde a las expectativas generadas en la ciudadanía, mediante una gestión responsable, eficiente y sostenible de los recursos.

Por la experiencia de los últimos años, tamizada por el efecto de la pandemia, es sencillo convenir que el transporte público urbano colectivo posee un enorme impacto sobre la sociedad, afectando directamente al corazón de la movilidad de la ciudad y al funcionamiento global de la cotidianidad, lo que influye específicamente en los hábitos de vida de residentes y visitantes.

En Guaguas Municipales somos plenamente conscientes de que representamos un servicio público esencial para la ciudadanía. Por ello, responsabilizados por la encomienda y conocedores de que el éxito se halla en el trabajo colectivo, agradecemos a todos nuestros empleados, clientes y resto de grupos de interés su necesaria colaboración que permite que el presente y el futuro sean productivos.

Espero que la lectura de este Informe de Sostenibilidad le resulte tan interesante como nos ha resultado a nosotros su elaboración y consecución.

José Eduardo Ramírez Hermoso
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

II

QUIÉNES SOMOS

1.

LA EMPRESA

Guaguas Municipales alcanza su función de servicio público eficaz y eficiente, después de atravesar momentos de incertidumbre global. **Somos la empresa municipal de transportes de Las Palmas de Gran Canaria**, una compañía constituida con 100% de recursos públicos, con más de 700 profesionales, que presta el servicio de transporte colectivo urbano en la ciudad.

Guaguas Municipales cuenta actualmente con una flota de **262 vehículos** que prestan servicio en un total de **48 líneas** que son explotadas directamente por la empresa. 44 de estas líneas son líneas convencionales diurnas, 1 línea que opera de medianoche y 3 líneas que operan de noche. La longitud total de la red alcanza los **857 kilómetros** y tiene un total de **832 paradas**. La Empresa Municipal de Transporte presta servicio los 365 días del año durante las 24 horas.

En cuanto al capital humano, a 31 de diciembre de 2021, Guaguas Municipales cuenta con una plantilla de **704 empleados**, distribuido de la siguiente forma:

Alta Dirección	1 empleado
Personal Directivo	18 empleados
Personal Técnico	10 empleados
Personal de Mando	43 empleados
Personal de Oficio	632 empleados

Guaguas Municipales se presenta cada día ante la sociedad con el objetivo prioritario de ofrecerse como **una potente y eficaz solución de movilidad para los ciudadanos**. Para mantenernos en la vanguardia, acometemos un proceso cíclico de renovación y modernización de la flota, así como de todos nuestros sistemas de gestión. Apostamos firmemente por la implantación de nuevos proyectos tecnológicos con los que realizaremos un importante avance tanto en el servicio como en la información y atención a los clientes, especialmente a personas que requieren de una atención especial.

En nuestro proceso histórico –iniciado con la municipalización de 1979-, tras mantener un esfuerzo constante de modernización, **la empresa ha consolidado paso a paso una tendencia de equilibrio**, que se manifestó en 2019 con un extraordinario incremento de viajeros, que superó la barrera de los 38,5 millones de clientes, lo que ofreció un escenario financiero favorable para abordar con garantías la situación excepcional generada por la crisis de la COVID-19 en la sociedad.

Guaguas Municipales se sitúa hoy como una empresa con experiencia, arraigada e implicada con la sociedad en la que presta servicio (a través del apoyo a proyectos de valor social) y de probada solvencia en su servicio. **La empresa cuenta con la confianza de millones de viajeros** y esto le coloca en una situación ideal en el objetivo de abordar el proyecto de integrar en su sistema un nuevo modelo de transporte público para la ciudad: la MetroGuagua.

La **puesta en marcha de la MetroGuagua**, con el apoyo del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, reafirmará la decidida apuesta por la movilidad sostenible, que supondrá la posibilidad de dar un salto cualitativo en el transporte público del municipio y, por tanto, un importante camino para garantizar un futuro de estabilidad y prosperidad para la empresa.

Guaguas Municipales, **empresa adherida al Pacto Mundial de Naciones Unidas**, hace una apuesta sólida por un modelo de gestión en consonancia con los tiempos que corren, en equilibrio económico, social y medioambiental, y basado en la seguridad y la calidad como elementos fundamentales del servicio.

Actividades e instalaciones

La empresa tiene por objeto la explotación, organización y prestación del Servicio Público de Transporte Colectivo de Viajeros que, dentro del Término Municipal, se realiza con la actual red de autobuses, y de aquellos que se creen, rescaten, se incorporen o reviertan, dentro de la competencia que el Ayuntamiento tiene atribuida en materia de transporte público, sea cualquiera el tipo de vehículo o su medio de tracción o emplazamiento. Por lo tanto, **Guaguas Municipales es la proveedora de transporte público colectivo de la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria.**

Cuenta con instalaciones propias en el parque empresarial de El Sebadal, en la calle Arequipa, donde dispone de su sede central, y donde tiene alojadas sus oficinas, talleres y cocheras, con estacionamiento para más de dos centenares de vehículos.

En diferentes localizaciones de la ciudad, como corresponde a una red de servicio público urbano de nuestra magnitud, Guaguas Municipales cuenta con oficinas comerciales propias y compartidas con otros operadores de transporte y servicios municipales en el Parque de Santa Catalina, estación de guaguas junto al Teatro Pérez Galdós, Obelisco, estación de San Telmo y oficina del distrito de Ciudad Alta.

Del mismo modo, cuenta con instalaciones para sus trabajadores, asociadas a diferentes terminales de transporte, en la plaza Manuel Becerra, Intercambiador de Santa Catalina, Guiniguada, Auditorio Alfredo Kraus, Hoya de la Plata, Tamaraceite y Teatro.

2.

LOS HITOS QUE HAN MARCADO NUESTRA HISTORIA

La historia de Guaguas Municipales viene definida por una **vocación de mejora continua** y por la flexibilidad y capacidad de adaptación de los distintos momentos claves en la historia de la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria con la intención de **dar respuesta a las necesidades de movilidad de cada época.**

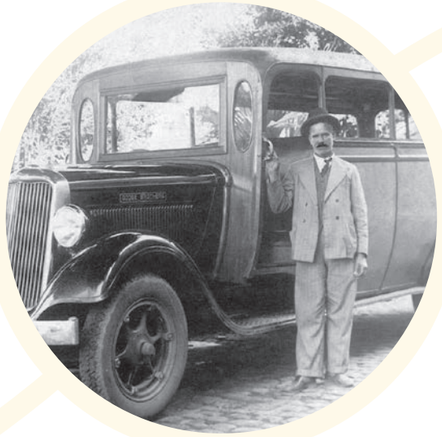
Las guaguas entran en las páginas de la historia de Las Palmas de Gran Canaria a finales de los años veinte y comienzos de los treinta después de que el transporte de viajeros surgiera en la ciudad con el tranvía de tracción a vapor y después propulsado con motores eléctricos. Al principio, las guaguas amarillas, parte del paisaje natural de la capital grancanaria, convivían con los tranvías y cubrían las necesidades de movilidad circulando sin necesidad de tener paradas fijas y sin emitir billetes a los viajeros.

Guaguas Municipales se sitúa hoy como una empresa con experiencia, arraigada e implicada con la sociedad en la que presta servicio (a través del apoyo a proyectos de valor social) y de probada solvencia en su servicio. La empresa cuenta con la confianza de millones de personas y esto le coloca en una situación ideal en el objetivo de abordar el proyecto de integrar en su sistema un nuevo modelo de transporte público para la ciudad, como es el de la MetroGuagua.

1929

Nuestros orígenes: Jardineras Guaguas

En 1929 se crea el Gremio Patronal de Jardineras Guaguas, transformándose en 1935 en Asociación Patronal. El término 'jardinera' viene a definir al vehículo con carrocería de mimbre y descubierto.



1937

Contrato Patronal-Ayuntamiento

En 1937, la Patronal y el Ayuntamiento capitalino firman un contrato de prestación de servicio de transporte de viajeros permanente entre 'Las Palmas' y el "Puerto", con sus 155 vehículos. Al día siguiente de la firma de este contrato el tranvía suspendió sus servicios. En principio, la Patronal prestaba sus servicios solo en la zona baja de la Ciudad. Más tarde prolongaría sus itinerarios a las zonas altas y a los núcleos poblacionales del extrarradio. La adquisición de vehículos alemanes y españoles supuso un avance en la tecnificación de la empresa que los usuarios valoraron muchísimo.

1979

Municipalización

En 1979 el Ayuntamiento municipaliza el servicio, convirtiéndose en su propietario y en 1983 adquiere la concesión de las líneas de 'Transportes Guanarteme', convirtiéndose Jardineras Guaguas en la única empresa de transporte urbano de la ciudad.

1986

Nace Guaguas Municipales

En 1986 se transforma en la sociedad anónima 'Guaguas Municipales', adopta un nuevo logotipo y sus guaguas lucen un nuevo color exterior. En julio de 1995 se firma el primer contrato-programa entre el Gobierno de Canarias, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y Guaguas Municipales. El compromiso rubricado supone subvencionar a la empresa grancanaria con tres mil millones de pesetas entre 1995 y 1998.

1999

Presentación SAE y creación de la AUTGC

En Junio de 1999 se presenta en público el Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE). Este es un sistema integral de control que se aplica a la red de vehículos de transporte colectivo. Proporciona los medios para conocer, regular y gestionar en tiempo real el funcionamiento y los recursos disponibles. Facilita a los responsables, trabajadores y viajeros información puntual y útil.

En Enero de 1999, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria acuerda constituir junto con el Cabildo Insular de Gran Canaria un consorcio que regirá la coordinación de las empresas de transporte regular colectivo de viajeros en la isla de Gran Canaria, entidad que recibe el nombre de Autoridad Única del Transporte.

2002

Inauguración sede central

En 2002 se inaugura la nueva sede de Guaguas Municipales. El edificio se levanta sobre el solar donde la empresa estuvo desde 1985, una parcela de 13.000 metros cuadrados situada en la cabecera de la Urbanización Industrial El Sebadal, junto al acuartelamiento de Lomas Coloradas. El edificio cuenta con dos bloques: uno de cinco plantas para oficinas y otro de tres destinado a garaje y talleres de mantenimiento y donde se puede estacionar la totalidad de los vehículos de la flota.

2004

25 aniversario

Conmemoramos el 25º aniversario de la municipalización de Guaguas Municipales con un acto

solemne, celebrado el 22 de octubre, en el Auditorio Alfredo Kraus. Además, ese mismo año, se incorporan a nuestra gama dos nuevos títulos de viaje: Familia numerosa general y Familia numerosa especial.

2005

Proyecto tarjeta sin contacto

A finales de 2005, Guaguas Municipales presenta el proyecto de tarjeta inteligente, un título de viaje que incluye un micro-chip que permite su utilización con el sistema llamado “sin contacto”.

2007

Renovación de la flota

El Gobierno de Canarias otorga una subvención a Guaguas Municipales por importe de 3,8 millones de euros para inversión, lo que permite recarrozar los vehículos de mayor edad, la renovación de los equipos informáticos y la adquisición de modernos vehículos auxiliares.

2008

Diagnóstico red de líneas

Presentamos el primer Diagnóstico de Empresa donde se pone de manifiesto la necesidad de reestructurar la red de líneas para poder ofrecer un mejor servicio de transporte público a la ciudad.

2011

Elaboración del PMUS

El Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y la Autoridad Única del Transporte ponen en marcha la elaboración del Plan de Movilidad Urbana Sostenible (PMUS), base sobre la que se apoyará la nueva red de Guaguas Municipales.

2013

Implantación de la nueva red de líneas

Guaguas Municipales implanta una nueva red de líneas en el mes de marzo que le permite no solo detener la caída de pasajeros sino aumentarla a un ritmo de un millón de nuevos clientes del transporte público colectivo por año desde entonces. Al finalizar 2014, la compañía sobrepasa la barrera de los 30,5 millones de viajeros, cifra que no alcanzaba desde 2009. La gestión que lleva a cabo Guaguas Municipales no sólo permite invertir la tendencia negativa en el número de clientes de los últimos años, sino crecer también en materia económica. Como consecuencia, la empresa puede invertir en infraestructura y renovación de flota, además de en personal propio. Desde este momento se ejecuta la adquisición de nuevas guaguas con los últimos adelantos en confort y seguridad -algunas de ellas han sido nombradas guagua del año en España. La contratación de personal cualificado y la ampliación de la red de líneas convierte a Guaguas Municipales en una empresa moderna que ha logrado colocarse entre las primeras del país. Todo esto ha redundado en una mejora del servicio para el cliente.”

2015

Incorporación del sistema sin contacto a todos los títulos

En el año 2015 Guaguas Municipales ya ha logrado la migración total de sus títulos de viaje al sistema de tarjetas sin contacto, lo que permite mejorar la velocidad comercial de sus línea, así como incrementar los datos de viajeros por parada y comportamientos de movilidad de sus distintos tipos de clientes. En estos años se siguen introduciendo mejoras en la red de líneas a fin seguir mejorando el servicio y en respuesta a las necesidades de la población que van surgiendo con el desarrollo económico y social de la ciudad.

Creación de nuevas líneas

En septiembre de 2015 se pon en marcha una nueva línea, la línea 32, que une el Guiniguada con Auditorio (Las Arenas) para conectar el distrito de Ciudad Alta con la zona comercial de Las Arenas y la Playa de Las Canteras, así como una conexión más rápida y directa de este distrito con el centro de la ciudad (Alameda de Colón). También en ese mismo año se crea la línea 53, Cono Sur- Mercado de Vegueta, que conecta de forma directa todos los barrios del Cono Sur con el Mercado de Vegueta.

Mejora de cobertura de líneas

Se mejora la cobertura de líneas como la 45, 48 y la 9, en función de la demanda de movilidad. Se aumenta la dotación de servicios de la línea 91 y se instaura ya de forma definitiva el refuerzo de verano en las líneas 12 y 33 de cara a la temporada de playa, que opera desde el fin de semana anterior a la Semana Santa hasta el mes de septiembre. Se mejora la correspondencia y conectividad con el centro hospitalario Doctor Negrín, centro de referencia de la ciudad y uno de los principales centros atractores de viajeros.

Mejora de la accesibilidad

La accesibilidad se constituye también como un elemento clave en el trabajo desarrollado por Guaguas Municipales, adaptando no solo las paradas dobles a los discapacitados visuales sino también adaptando la aplicación móvil GuaguasLPA, en coordinación con la ONCE.

2016

Proyecto MetroGuagua

El año 2016 resulta clave en el posicionamiento de la empresa como actor protagonista en la mejora del modelo de transporte colectivo y a la hora de redefinir el espacio público. Guaguas Municipales y el Ayuntamiento capitalino apuestan por el proyecto Bus Rapid Transit (BRT), denominado MetroGuagua, como el sistema más eficaz para el futuro de la movilidad colectiva en la ciudad. Este es un plan estratégico que asumió Guaguas Municipales como propio, con unanimidad entre los distintos grupos políticos en el Ayuntamiento y que permite la puesta en marcha en 2021 de una línea de alta capacidad en la zona baja de la ciudad, tal y como solicita el Plan de Movilidad Urbana Sostenible de 2011.

Desde el Consistorio y Guaguas Municipales se apuesta por un modelo que, por medio de guaguas articuladas, carriles exclusivos y una frecuencia de paso de cuatro minutos está llamado a contribuir significativamente a la mejora de la movilidad, el progreso económico y la cohesión social de la capital grancanaria. Como parte de este proyecto, Guaguas Municipales logra acogerse al programa Civitas Destination, dirigido a ciudades europeas que prevén implantar soluciones innovadoras de movilidad sostenible y turismo. Este programa se convierte en una de las tres vías de financiación de la MetroGuagua, junto con un préstamo concedido por el Banco Europeo de Inversiones y la aportación de los distintos organismos públicos, de ámbito municipal, regional y estatal.

2017

Consolidación de la tendencia alcista

Guaguas Municipales logra consolidar la tendencia al alza en la cifra de viajeros y, sobre todo, constata con firmeza la mejora que supuso para el transporte público de la ciudad la importante remodelación y las constantes actualizaciones de la red, llevadas a cabo por la empresa municipal desde la primavera de 2013.

En 2017, la agenda de Guaguas Municipales se centra en mejorar la fiabilidad de los servicios ofertados, como consecuencia del incremento de la demanda de viajeros. El aumento de clientes respecto a 2013, año de referencia en la compañía, supera ya el 20% y se cierra ese año por encima de los 34,5 millones de movimientos.

Como respuesta, Guaguas aumenta el número de paradas doble, que permiten una mayor fluidez en la subida y bajada de clientes; renueva el sistema de información al público que ofrece referencias temporales en la parada y en la aplicación para móviles; y acelera las inversiones necesarias para atender adecuadamente a su cliente ante la creciente demanda de viajeros.

Estos buenos resultados, junto con la aportación del Ayuntamiento capitalino, permite el mantenimiento de las bonificaciones de las tarifas para estudiantes y familias numerosas, así como la completa gratuidad del bono para las personas jubiladas, al mismo tiempo que se mantiene el Bono Solidario, un título específico para personas en situación de desempleo.

2018

Récord de viajeros

Guaguas Municipales transportó a 38.552.670 viajeros en 2019, lo que significó un incremento de 3,24

millones de clientes respecto a 2018 –con una subida relativa del 9,19%-, cuando atendió las necesidades de movilidad de 35.308.673 ciudadanos. Estas cifras batieron todos los registros de los últimos quince años (en 2004: 36,8 millones) y supusieron uno de los mejores datos históricos en la compañía municipal, que fortaleció su posición como alternativa eficiente de movilidad en Las Palmas de Gran Canaria."

2019

Récord de viajeros

La puesta en operación durante 2018 de los nuevos títulos Bono Wawa Joven y Bono Residente Canario, auspiciados por el Cabildo Insular y Gobierno de Canarias, marcan dos hitos importantes en la vida de la sociedad municipal. Los nuevos abonos de transporte integrados posibilitan a los clientes viajar con una misma tarjeta en diferentes operadores a un mismo precio y un mayor número de ventajas, lo que multiplica las opciones de movilidad de los ciudadanos.

El Bono de Residente Canario permite por cada recarga de 40 euros viajes ilimitados durante 30 días a partir de la primera cancelación, al tiempo que posibilita transbordar en toda la red de líneas de Guaguas Municipales. Por su parte, el Bono Wawa Joven da opción al viajero más joven de viajes ilimitados durante 30 días a partir de la primera cancelación por 28 euros.

Durante el otoño de 2018, Guaguas Municipales también pone en marcha "Live", la tarjeta de transporte público destinado a los turistas de Las Palmas de Gran Canaria. Este abono, disponible para uno o tres días de uso, permite a los visitantes de la capital moverse sin límite de viajes con un precio fijo en las líneas regulares de la empresa municipal.

El desarrollo tecnológico de la tarjeta "Live" se financia bajo el programa 'Civitas Destinations', auspiciado por la Comisión Europea, que impulsa una docena de proyectos innovadores y sostenibles para la movilidad y el turismo en el municipio.

2020-2021

Una nueva etapa

En 2021, aparcada poco a poco la incertidumbre generada por la pandemia, Guaguas Municipales afianza su proyecto de empresa para consolidar su función de servicio público eficaz y eficiente para los ciudadanos de la capital grancanaria, al tiempo que garantiza la estabilidad de su personal, tras la firma de un nuevo convenio colectivo.

En este sentido, después de un proceso de limitaciones interminable, Guaguas Municipales ha restablecido buena parte los horarios de sus líneas regulares, tras la plena incorporación de nuevos conductores a la plantilla, que han posibilitado la recuperación de un elevado porcentaje de la oferta de servicios.

De esta manera, la compañía municipal de transporte ha incrementado su dotación de personal al objeto de cubrir las bajas por jubilación o enfermedad que se han producido desde 2020, cuando se agotó la anterior bolsa de empleo –convocada en 2016-. Esta ampliación de la oferta de servicio ha venido, además, de la mano de mejoras significativas en el área de nuevas tecnologías con la puesta en marcha de la recarga online del BonoGuagua y también con la adquisición de vehículos con tecnología híbrida, más respetuosos con el medio ambiente.

En el verano de este 2021, también han tenido lugar dos acontecimientos históricos y de simbólica relevancia para la compañía: la imposición de la Medalla de Oro de la ciudad, por los servicios prestados durante más de 40 años, y la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, la mayor red planetaria de empresas sostenibles. En este mismo periodo, el proyecto de la MetroGuagua, el eje central del futuro de la empresa, ya empieza a ser visible para la ciudadanía con la reapertura de la rambla de Mesa y López o la renovación integral del Paseo Blas Cabrera Felipe, un nuevo espacio en el corazón del Cono Sur.

Previo a la pandemia que asoló de manera global al mundo en 2020, el extraordinario incremento de viajeros en 2019, que superó la barrera de los 38,5 millones de clientes -la mejor cifra en 15 años-, ofreció a la empresa municipal un escenario financiero favorable para abordar con garantías la situación excepcional que generó la crisis de la COVID-19 en la sociedad, cuando debió adaptar su operación al nuevo escenario.

La empresa municipal se convirtió en la primera empresa canaria de transporte de viajeros por carretera en obtener la certificación Global Safe Site, emitida por la auditora internacional Bureau Veritas, que valida las más de 100 medidas de prevención tomadas por la compañía pública frente a la amenaza de la COVID-19. La empresa municipal, además, fue uno de los primeros servicios de transporte urbano del país (junto a Málaga, Zaragoza, Bilbao o Sevilla) en disponer de una acreditación de esta categoría.

En este mismo tiempo, el proyecto de la MetroGuagua, que centra el futuro inmediato de la sociedad municipal, ofrece un importante nivel de maduración. La empresa pública, con el apoyo del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, reafirma su convencimiento de que este sistema supondrá la posibilidad de dar un salto cualitativo en el transporte público de la ciudad y, por tanto, una manifiesta mejora del mismo, único camino de garantizar un futuro estable para la empresa.

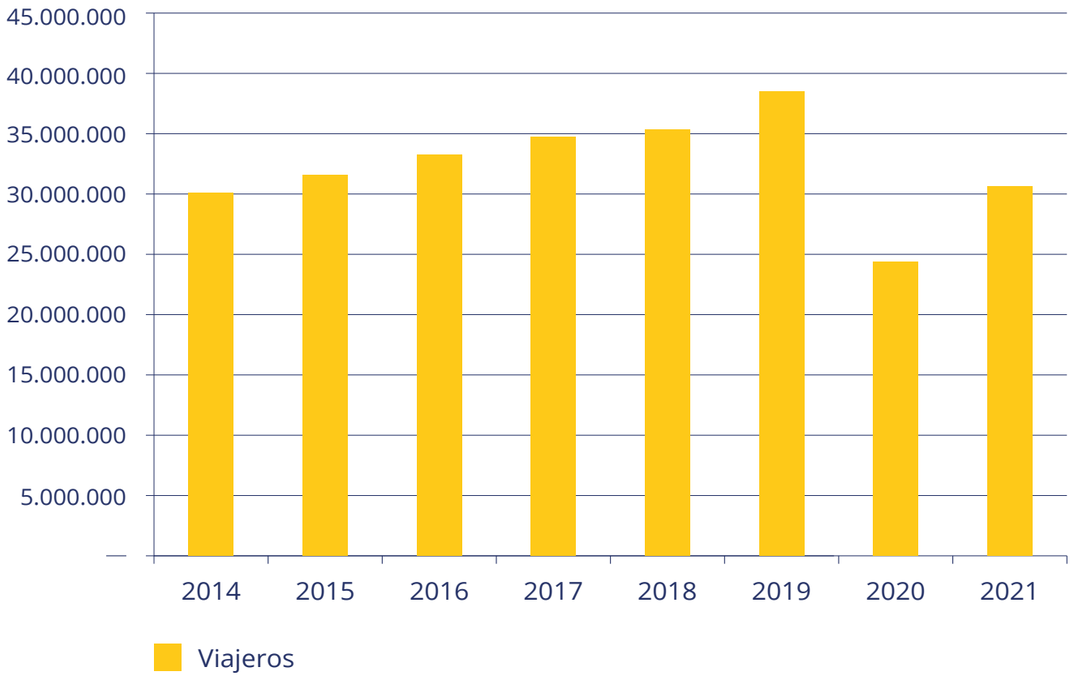
El Banco Europeo de Inversiones (BEI), que otorgó un préstamo para la mitad de la financiación, ha puesto al proyecto de la MetroGuagua, liderado por Guaguas Municipales, como ejemplo a nivel comunitario de óptima gestión financiera y seguimiento de la ejecución de los trabajos.

3.

GUAGUAS MUNICIPALES EN CIFRAS

En el año 2019, Guaguas Municipales alcanzó la cifra más alta de viajeros de los últimos 15 años, transportando a un total de 38,5 millones de viajeros. Desde que se implantó la red de línea actual en la que se jerarquizaron las líneas, se incorporó el transbordo gratuito y se pusieron en servicio líneas nocturnas independientes del servicio diurno la evolución de viajeros ha sido creciente.

La pandemia sobrevenida en 2020 y las consiguientes medidas de confinamiento y limitaciones en la movilidad tuvieron un impacto en el número de viajeros que pasaron por las guaguas de la empresa en 2020 y parte de 2021. No obstante, con la vuelta a la normalidad, las proyecciones de Guaguas para los próximos años son positivas.



Datos operativos

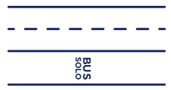
Líneas comerciales:
45 líneas diurnas y 3 líneas nocturnas

Km recorridos (2019):
11.331.873 km

Número de paradas:
831

Número de paradas con información en tiempo real:
103 paradas

Número de paradas con energía renovable:
73 paradas



Número de Km carril bus:
19,62 Km

Número de reclamaciones cada millón de viajeros:
94 rec./1M viajeros

Índice de satisfacción de clientes:
8,21
(índice de 2021)

Nuestro equipo

El equipo humano de la Empresa Municipal de Transporte está formado por 704 trabajadores que realizan diariamente una importante labor en el desarrollo de transporte urbano público. La empresa está constituida en diferentes departamentos y cada función está encomendada para dar una adecuada prestación a estos servicios.

Del total de trabajadores de Guaguas Municipales, 575 son conductores, 23 son mandos de movimiento, 59 en dirección y administración, y 47 personal de taller que son los responsables del mantenimiento diario de las guaguas que conforman la actual flota.

59
DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN

575
CONDUCTORES - PERCEPTORES

704
EMPLEADOS

47
PERSONAL DE TALLER

23
MANDOS DE MOVIMIENTO

4.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

El Comité de Dirección de Guaguas Municipales está formado por un conjunto de profesionales independientes provenientes de distintos campos. **La diversidad del Comité de Dirección es evidente en todos sus aspectos**: género (mujeres y hombres), experiencia profesional (economistas, ingenieros, y todo tipo de profesionales de diversos ámbitos de las múltiples y diversas especialidades que cada vez son más necesarias para poder llevar adecuadamente la correcta gestión de una empresa), edad (entre 30 y 60 años) y formación (académica, técnica). La selección y renovación de miembros se realiza conforme a los criterios establecidos por la Gerencia de Guaguas Municipales, con el objetivo de dotar a la compañía de un órgano rector implicado en los fines de Guaguas Municipales e impulsor de su actividad y el consiguiente control de la misma. El director del Comité realiza las funciones de Gerencia de Guaguas Municipales y reporta al Consejo de Administración, que es órgano de máxima de representación y responsabilidad de la compañía.

El modelo de dirección y gestión de Guaguas Municipales está basado en la permanente innovación, atento a las nuevas tendencias y a la creación de nuevos servicios, en revisión permanente de procesos y modelos organizativos cuyo propósito no es otro que ayudar a evolucionar de forma constante, y cada vez más dinámica y ágilmente, a las nuevas y cambiantes realidades a las que nos ha tocado hacer frente, y en la cual estamos llamados a desempeñar un papel cada vez más relevante.

QUIÉNES SOMOS

A continuación, se representa el Organigrama General de GUAGUAS MUNICIPALES, S.A.

5.

NUESTRA CIUDAD: LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

La ciudad de Las Palmas de Gran Canaria es la capital de la provincia de Las Palmas, y comparte la capitalidad de la Comunidad Autónoma de Canarias con Santa Cruz de Tenerife. Con cerca de 380.000 habitantes, distribuidos en sus 100 km2, es la ciudad más poblada de dicha Comunidad Autónoma.

La ciudad se encuentra situada en el norte de la isla de Gran Canaria, albergando uno de los principales puertos de España (el más importante de Canarias y el cuarto en España): el Puerto de la Luz. Los municipios colindantes a la ciudad constituyen un área metropolitana de más de 600.000 habitantes, formando el área metropolitana más grande de Canarias y la novena de España.

En el ámbito de la movilidad, en 2020 se registraba que tres de cada cuatro hogares disponen de coche, mayoritariamente de gasolina, siendo la media de vehículos del hogar de 1,4. El número de desplazamientos totales en la ciudad fue de 730.780, lo que supone unos 2,5 desplazamientos diarios por persona, frente a una media de 2,1 hace una década. El transporte privado es el modo que tiene una mayor cuota de mercado, agrupando el 52,3% de la movilidad (381.890 desplazamientos/día), frente a un 15,3% del transporte público (112.144 desplazamientos/día).

En 2021, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria realizó un inventario de emisiones de la ciudad. El estudio recoge los datos de emisiones de CO2 divididos por sectores: edificios residenciales, comerciales, municipales y del sector terciario, transporte público y privado, residuos y producción de electricidad. De los datos obtenidos, el transporte privado ocupó el mayor porcentaje de emisiones de CO2, con un 37% del total de emisiones, seguido de los edificios residenciales. Esto refleja la importancia de ofrecer un servicio de transporte público que sea capaz de trasladar la movilidad en medios privados hacia los medios públicos colectivos, reduciendo el impacto ambiental de los desplazamientos de las personas que se mueven a diario en la ciudad.

II

COMPROMISO CON EL MODELO DE MOVILIDAD SOSTENIBLE

1.

NUESTRO PROPÓSITO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Misión

Guaguas Municipales es una empresa de transporte de personas cuya principal razón de ser es el cliente, y que contribuya a la mejora de la movilidad de la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria. Nuestro carácter de servicio público esencial nos compromete a esforzarnos permanentemente por ofrecer un transporte seguro, accesible, puntual, frecuente y sostenible, contribuyendo con ello a la mejora de la calidad de vida y a la sostenibilidad del medio ambiente en Las Palmas de Gran Canaria.

Visión

En 2021 se ha redefinido la visión para definir el futuro que queremos en relación con la movilidad de nuestra ciudad y la contribución de Guaguas Municipales para lograrlo:

Seremos la empresa líder en el sector de la movilidad, cohesionada, moderna, innovadora y comprometida con la sociedad, manteniéndose en la vanguardia de las nuevas tendencias de movilidad que se vayan desarrollando. Prestaremos un servicio con niveles excelentes de seguridad y confort que mejoren la experiencia global del cliente, haciendo que el transporte público colectivo gane cada vez mayor cuota de mercado. Seremos el actor clave en la movilidad sostenible y en la mejora de las condiciones de vida de la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria.

Valores

Los valores que deben estar presentes son:.

- Integridad
- Respeto (diversidad)
- Compromiso / estar involucrado en la estrategia de la empresa
- Flexibilidad
- Ilusión
- Cultura preventiva y de la salud
- Motivación

Código de Conducta

El objeto de este código es el de establecer las líneas generales que han de regir la conducta tanto de los representantes legales, como de los directivos y los empleados de Guaguas Municipales, con la finalidad de que el comportamiento de todos ellos se adecúe a las mayores exigencias éticas y se adapte siempre a todas las normas legales y reglamentarias que sean de aplicación. Los principios y los valores con los que Guaguas Municipales está comprometida, y que inspiran su Código de Conducta, pueden agruparse en los siguientes bloques:

Este Código de Conducta debe ser cumplido por todas las personas que forman la organización, y se hace público para que todo grupo de interés que esté en contacto con Guaguas Municipales pueda tener conocimiento de ello y reconocer que los profesionales que trabajan en y para Guaguas Municipales deben actuar en base a él.

Cumplimiento de la legalidad

Integridad y objetividad en la actuación empresarial

Respeto por las personas

Protección del patrimonio

Independencia e Integridad en la Contratación

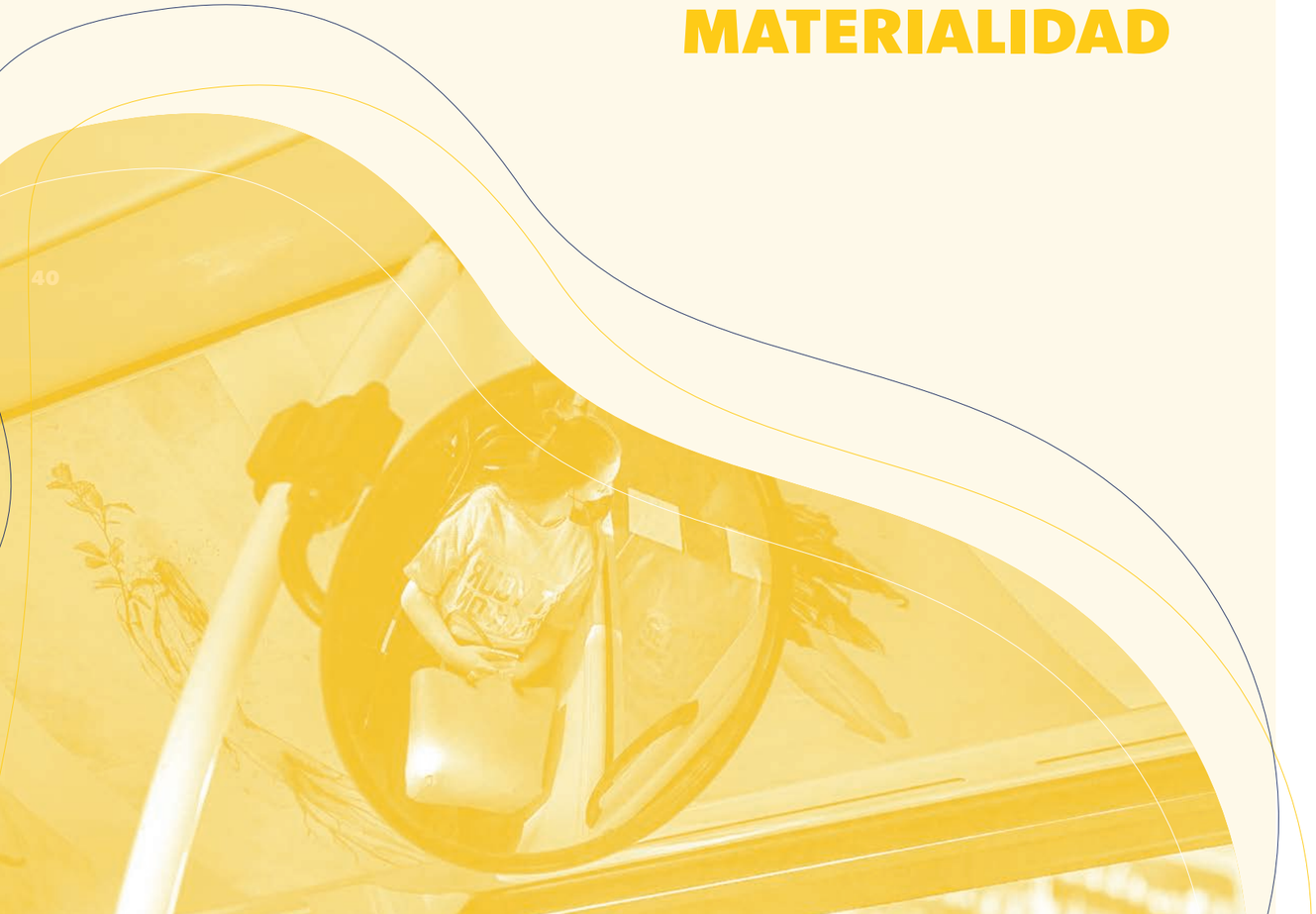
Protección de la salud, seguridad y medioambiente

Uso y protección de la información

Fomento de la Transparencia

2.

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD



El análisis de la materialidad es, en el contexto de la sostenibilidad, la identificación y el estudio de los temas relevantes (llamados “temas materiales”) para una organización, desde el punto de vista económico, social y ambiental. Se trata de analizar de forma integrada todos los impactos que tiene la organización en su entorno, y cómo éstos afectan a los grupos de interés de la entidad.

Tras realizar este análisis en la organización, se ha obtenido una matriz y un mapa de materialidad, donde se reflejan los **catorce temas materiales para Guaguas Municipales**. En la matriz de materialidad hemos agrupado los impactos más importantes, que se han priorizado en función de dos variables:

- La influencia en las evaluaciones y decisiones que los grupos de interés tienen sobre los mismos;
- La importancia global de esos impactos desde el punto de vista de Guaguas Municipales.

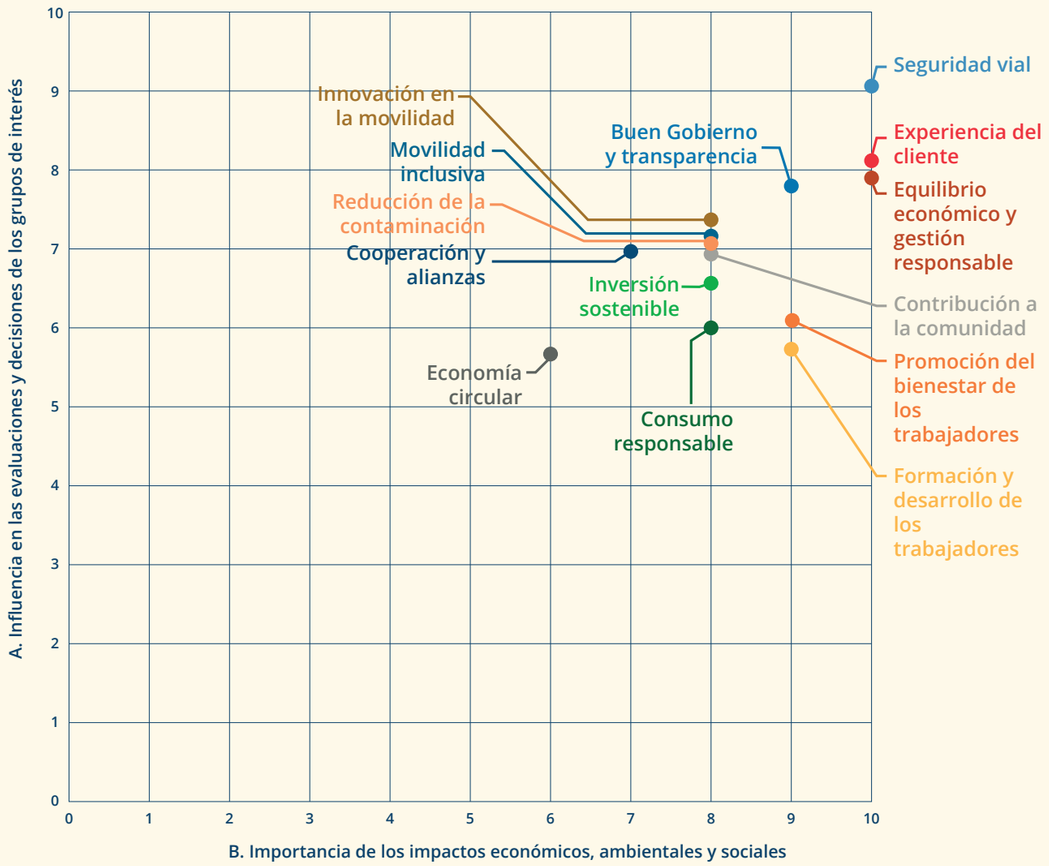
Estos temas materiales se han incorporado a la estrategia de la empresa de los próximos años a través de seis Ejes de Sostenibilidad; y serán además la base para la rendición de cuentas y la información sobre sostenibilidad que la organización desea compartir y expandir como parte de su compromiso con la sociedad. (Gráfica 1)

A raíz de este análisis, hemos clasificado los temas en tres grandes bloques:

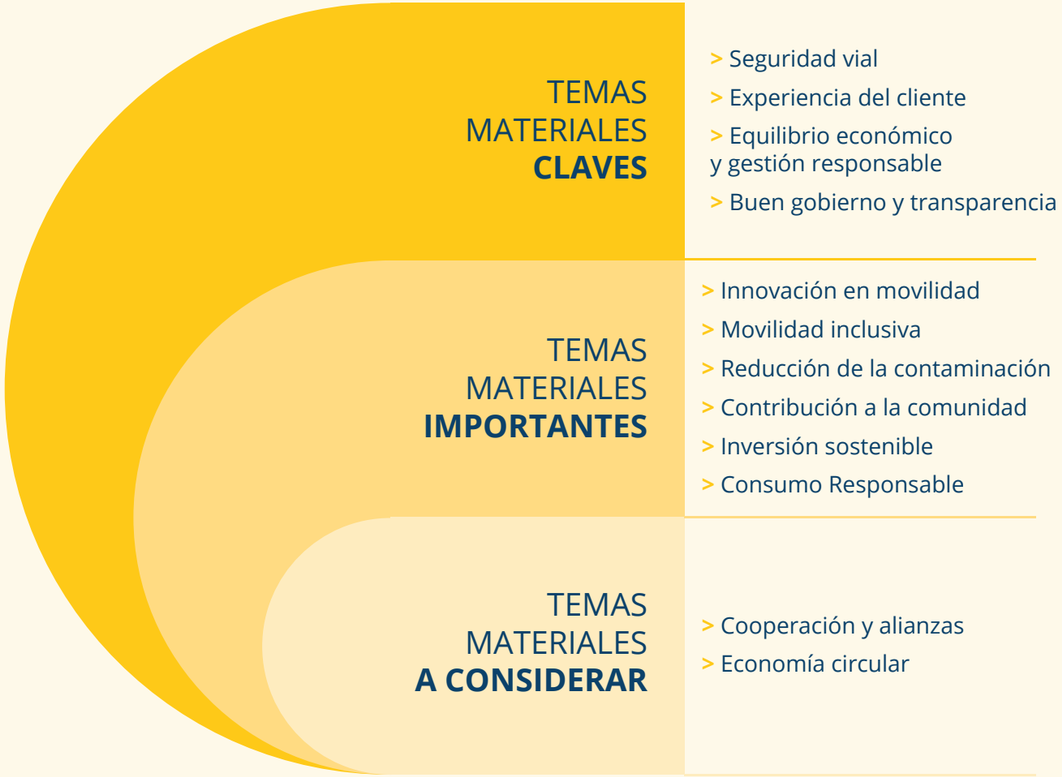
- **Los temas clave:** aquellos que mayor atención requieren por parte de GUAGUAS, dado que su impacto en los grupos de interés y en la sostenibilidad en sí es muy importante.
- **Los temas importantes:** aquellos que tienen un alto impacto en la sostenibilidad, si bien el impacto en los grupos de interés es algo menor.
- **Los temas a considerar:** aquellos que no son tan relevantes para el impacto en la sostenibilidad que tiene la empresa, pero que la organización considera que se deben tener en cuenta y gestionar. (Gráfica 2)

Gráfica 1

MAPA DE MATERIALIDAD



Gráfica 2



3.

RELACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS Y ALIANZAS PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Hemos clasificado nuestros grupos de interés (partes interesadas) atendiendo a los distintos tipos de interacción que tenemos con cada uno de ellos y a la capacidad de influencia recíproca. En el análisis que se ha realizado sobre cada grupo, hemos identificado sus requisitos, necesidades y expectativas, además de potenciales oportunidades y riesgos que surgen de nuestra relación con ellos. A continuación, presentamos nuestros principales grupos de interés.

Clientes	Los clientes son los destinatarios de la prestación del servicio que oferta la empresa. Se incluye en este grupo tanto a viajeros particulares, como a los grandes centros generadores de viajeros (destacando la ULPGC, y las zonas hospitalarias y comerciales de la ciudad), y las asociaciones vecinales y grupos organizados de la sociedad.
Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria	El Ayuntamiento ejerce las funciones de Presidencia del Consejo de Administración, siendo el único accionista y propietario de la empresa.
Autoridad Única del Transporte de Gran Canaria (AUTGC)	La AUTGC es la gestora de medidas y políticas de transporte en la isla.
Trabajadores y sus representantes	El capital humano es un activo muy importante para la empresa. Son los encargados de desarrollar el trabajo para prestar el servicio ofertado.
Organismos e Instituciones Reguladoras	Son aquellos organismos públicos que regulan aspectos relacionados con nuestra actividad, como los Ministerios de Sanidad o Transición Ecológica, o las distintas Consejerías del Gobierno de Canarias y del Cabildo de Gran Canaria.

Actores críticos vinculados a METROGUAGUA	Son los agentes que posibilitan el desarrollo del proyecto de MetroGuagua, ya sea a través de financiación (Banco Europeo de Inversiones), a través del apoyo técnico (GEURSA), o a través de la cogestión de la vía pública (Servicio de Tráfico).
Partners	Desarrollamos proyectos en colaboración con otras entidades, de cara a mejorar siempre el servicio.
Proveedores	Los proveedores nos suministran materiales, herramientas, vehículos y servicios para optimizar el servicio que ofrecemos.
Otros Operadores Insulares del Transporte	Son tanto competidores como colaboradores a la hora de proveer el servicio en distintos barrios de la ciudad en los que Guaguas Municipales no trabaja. Además, aportan clientes del resto del territorio insular.
Policía Local y otras fuerzas de Seguridad	Como agentes de autoridad con competencias en seguridad vial y control del tráfico en la ciudad, existe una relación directa de interacción en el lugar donde se desempeña la principal labor, que es la carretera.
Asociaciones del Sector de la Movilidad	Se incluyen representantes de distintos colectivos como: la asociación de empleados autónomos del taxi, la Federación Regional Canaria de Empresarios Importadores y Concesionarios de Automóviles (Fredica), LPAenbici, o la Sociedad Municipal de Aparcamientos de Las Palmas de Gran Canaria (SAGULPA). Con todos ellos, GUAGUA necesita mantener un diálogo permanente y fluido.

Entidades colaboradoras	Son entidades con las que Guaguas Municipales firma acuerdos de colaboración con frecuencia, como Cruz Roja, Cáritas Diocesana, o las Fundaciones Adecco y LaCaixa.
Sociedad Civil	Se incluye tanto la ciudadanía, como aquellos organismos con los que Guaguas Municipales coopera y colabora, ya sea para establecer líneas según las necesidades de estos organismos, como para desarrollar y participar en proyectos de cooperación y formación.
Medios de comunicación	Se hacen eco de las noticias a comunicar y facilitan otras de interés. Incluye la prensa digital e impresa, la televisión, radio, redes sociales, etc.

Asimismo, la compañía es miembro de varias entidades del sector del transporte y servicios para el transporte como asociado y/o partícipe, entre las que se encuentran las siguientes:

- Federación de Empresarios del Transporte (asociado y miembro de su Junta Directiva).
- Asociación de empresas de transporte regular de Canarias (asociado y miembro de su Junta Directiva).
- ATUC Movilidad Sostenible (asociado y miembro de su Junta Directiva).
- Unión Internacional de Transporte Público (UITP) (asociado).
- Asociación de Empresas Públicas Locales de Interés General (asociado).
- Clúster de Transporte y Logística de Canarias (asociado).
- Gexco, S.L. (partícipe en un 33,33%).
- Red Canaria de Transportes Integrales, S.L. (partícipe en un 33,33%).
- Canarias Trunking, S.L. (partícipe en un 5,26%, sociedad disuelta en 2021).

En un periodo como el actual, donde los procesos de digitalización mantienen a todos más conectados, es vital en Guaguas Municipales poner especial atención

y analizar todas las funciones comunicativas, para el público interno –los empleados- y toda la gama del externo: clientes, instituciones públicas, privadas, proveedores, partners, colectivos de diferente índole... Por ello, periódicamente, la compañía abre una ventana de reflexión para consolidar o sugerir **nuevas estrategias de comunicación** que se adapten mejor a los objetivos planteados y a sus grupos de interés.

De este análisis de relaciones con los grupos de interés, surge una lista de diferentes **canales de comunicación** que utiliza Guaguas Municipales para el sostenimiento de relaciones con los diferentes actores sociales. Aquí mencionamos algunos de los más relevantes: medios de comunicación tradicionales (radio, prensa, tv, revistas...), página web, app Guaguas LPA, redes sociales y medios propios (publicidad en guaguas, en el interior...), junto a circulares y avisos, portal del empleado o la herramienta Whatsapp informa.

COMPROMISO CON EL MODELO DE MOVILIDAD SOSTENIBLE

4.

COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD Y LA AGENDA 2030 DE NACIONES UNIDAS

En 2015, los 193 estados miembro de las Naciones Unidas aprobaron la "Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible", donde se establecían 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que marcarán el camino a seguir para la transformación global del modelo económico hacia un sistema más sostenible. Si bien estos 17 ODS fueron presentados como un instrumento para que los gobiernos guíen sus políticas e iniciativas legislativas, las organizaciones de todo el mundo han estado integrando las preocupaciones derivadas de esos ODS en sus estrategias y actividades.

Con el afán de apoyar la Agenda 2030 y sus metas, GUAGUAS ha integrado la sostenibilidad en la misión, visión, valores y estrategia de la empresa, creando así un marco para el desarrollo de la movilidad sostenible en la ciudad. Este enfoque de movilidad sostenible está alineado, en particular, con el **ODS 11. Ciudades y Comunidades Sostenibles**, y, más concretamente, con la meta 11.2 que pretende proporcionar de aquí a 2030 "sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos".

En junio de 2021, GUAGUAS ha dado un paso más en su camino hacia la sostenibilidad con la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas. Éste es su primer Informe de Progreso (o Communication On Progress, COP). Al inicio de cada Eje de Sostenibilidad se presentan los Principios del Pacto Mundial y los ODS a los que contribuye Guaguas con la actividad y proyectos que desarrolla.

UN GLOBAL COMPACT

Pacto Mundial
Red Española

Objetivos de Desarrollo Sostenible y Principios del Pacto Mundial a los que contribuye GUAGUAS

Objetivos de Desarrollo Sostenible	Principios del Pacto Mundial
ODS 1. Fin de la pobreza	**Principio 1.** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
ODS 3. Salud y bienestar	**Principio 2.** Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
ODS 4. Educación de calidad	**Principio 3.** Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
ODS 5. Igualdad de género	**Principio 4.** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
ODS 7. Energía asequible y no contaminante	**Principio 5.** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico	**Principio 6.** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
ODS 9. Industria, innovación e infraestructuras	**Principio 7.** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
ODS 10. Reducción de las desigualdades	**Principio 8.** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles	**Principio 9.** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
ODS 12. Producción y consumo responsables	**Principio 10.** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.
ODS 13. Acción por el Clima	
ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas	
ODS 17. Alianzas para lograr los Objetivos	

¿Cómo ha integrado GUAGUAS el enfoque de desarrollo sostenible en su estrategia?

En la misión se hace referencia a la mejora de la movilidad de la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, al carácter de servicio público y sostenible y a la contribución a la mejora de la calidad de vida y a la sostenibilidad del medio ambiente en Las Palmas de Gran Canaria.

Desde el mismo propósito se encuentra ya integrado el enfoque de sostenibilidad.

En la visión se establece la meta de ser líder en el sector de la movilidad, y prestar un servicio con niveles excelentes de seguridad y confort. Además, se adquiere el compromiso de ser el actor clave en la movilidad sostenible y en la mejora de las condiciones de vida de la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria.

La estrategia de Guaguas Municipales se ha diseñado integrando la sostenibilidad y sus tres dimensiones (económica, social y ambiental). A través del análisis de entorno, incluyendo el estudio de los grupos de interés y de la materialidad, se han detectado aspectos de vital importancia tanto para Guaguas Municipales, como para la sociedad en su conjunto.

Bajo la premisa de apoyar el desarrollo sostenible, los objetivos estratégicos planteados incorporan temáticas que también son objeto de interés por parte de la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Con el afán de esclarecer la relación entre los objetivos estratégicos diseñados y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, presentamos cómo Guaguas Municipales apoya diversos ODS de forma directa a través de su estrategia.

IV

NUESTROS RESULTADOS DE SOSTENIBILIDAD

1.

EJES DE SOSTENIBILIDAD

En base a los temas materiales identificados durante el Análisis de Materialidad, Guaguas Municipales ha definido **seis Ejes de Sostenibilidad** que guían las actuaciones de la organización en la triple vertiente de la sostenibilidad: económica y de buen gobierno, social y ambiental.

Estos Ejes se presentan a continuación, con aquellos proyectos que la organización ha llevado a cabo en cada ámbito, los resultados alcanzados, y los ODS y principios del Pacto Mundial a los que se ha contribuido con ello.

EJE 1
BUEN GOBIERNO Y EQUILIBRIO ECONÓMICO

- Buen gobierno y Transparecencia
- Equilibrio económico y gestión Responsable
- Inversión sostenible

EJE 2
MOVILIDAD SEGURA E INCLUSIVA

- Innovación en la movilidad
- Movilidad inclusiva
- Seguridad vial

EJE 3
EXPERIENCIA DEL CLIENTE

- Experiencia del cliente

EJE 4
COMPROMISO MEDIAMBIENTAL

- Reducción de la contaminación
- Consumo responsable
- Economía circular

EJE 5
PROMOCIÓN DEL BIENESTAR Y DESARROLLO DE LOS TRABAJADORES

- Formación y desarrollo de los trabajadores
- Promoción del bienestar de los trabajadores

EJE 6
COLABORACIÓN DE LA COMUNIDAD

- Contribución a la comunidad
- Cooperación y alianzas

EJE 7

BUEN GOBIERNO Y EQUILIBRIO ECONÓMICO

Guaguas Municipales, como empresa de capital público, tiene una gran responsabilidad con la ética, la transparencia y el buen gobierno. Su gestión es reflejo de la gestión pública y del uso responsable de los fondos económicos percibidos de los contribuidores y de las distintas instituciones locales, nacionales y europeas que ofrecen financiación en forma de subvenciones.

Principio 1	>	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
Principio 2	>	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
Principio 3	>	Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
Principio 4	>	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
Principio 5	>	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
Principio 6	>	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
Principio 10	>	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Guaguas Municipales tiene la visión de ser una empresa de transporte de personas cuya principal razón de ser es el cliente, y que contribuya a la mejora de la movilidad de la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria. Nuestro carácter de servicio público esencial nos compromete a esforzarnos permanentemente por ofrecer un transporte seguro, accesible, puntual, frecuente y sostenible, contribuyendo con ello a la mejora de la calidad de vida y, a la sostenibilidad del transporte en Las Palmas de Gran Canaria. Nuestra ambición es ser una empresa cohesionada, moderna, innovadora y comprometida con la sociedad y sus grupos de interés, a través del buen gobierno corporativo y el aseguramiento del sistema integrado de calidad, medio ambiente, y seguridad y salud en el trabajo.

1.

Sistema Integrado de Gestión

Guaguas Municipales dispone de un **Sistema Integrado de Gestión** certificado según las Norma ISO 9001:2015 de Sistemas de Gestión de la Calidad, ISO 14001:2015 de Sistemas de Gestión Medioambiental e ISO 45001:2018 de Sistemas de Seguridad y Salud Laboral. El Sistema Integrado de Gestión se sustenta en un compromiso de mejora continua y una estructuración de los procesos de la entidad, fortaleciendo así su gobernanza.

A través de la incorporación de estas Normas, Guaguas Municipales se compromete:

- **En el área de gestión calidad** a elaborar, realizar y evaluar periódicamente su propuesta de servicios en la que ofrece el mejor transporte sostenible, que dé respuestas a las necesidades de la sociedad de Las Palmas de Gran Canaria, cumpliendo con los requisitos legales aplicables, así como con otros requisitos que la organización suscriba.

- **En el área medioambiental**, se compromete a proteger el medioambiente y prevenir la contaminación, reducir al mínimo sus emisiones, vertidos y residuos, así como establecer anualmente objetivos alcanzables, medibles y evaluables.

- **En el área de prevención de riesgos laborales** a proporcionar unas condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y el deterioro de la salud. Eliminar los peligros y reducir los riesgos de nuestras actividades, así como mejorar la consulta y participación de nuestros trabajadores en materia de seguridad y salud.

2.

Código de Conducta

Desde 2020, **Guaguas Municipales cuenta con su propio Código de Conducta** (o Código Ético), que debe regir el comportamiento de los miembros del órgano de administración, de los representantes de la compañía, los administradores de hecho, los directivos, los empleados de Guaguas Municipales, así como los empleados de terceros que presten servicios de forma temporal. También se pone en conocimiento de otros grupos de interés como proveedores, clientes y asesores.

Los principios y los valores con los que GUAGUAS MUNICIPALES y su Consejo de Administración están comprometidos, y que inspiran este Código, pueden agruparse en los siguientes bloques:

De cara a garantizar la correcta y completa difusión de este Código de Conducta, Guaguas lleva a cabo **acciones de formación** a fin de que todos los destinatarios tengan conocimiento suficiente del Código y de su contenido. La formación incluye criterios y orientaciones para resolver dudas de acuerdo con la experiencia acumulada. Junto a la formación general, se da formación especializada a aquellos grupos de directivos o trabajadores que, por razón de las labores que desempeñan, deban tener un conocimiento más preciso y detallado de las reglas de conducta aplicable a su área de actividad.

Cumplimiento de la legalidad

Integridad y objetividad en la actuación empresarial

Respeto por las personas

Protección del patrimonio

Independencia e Integridad en la Contratación

Protección de la salud, seguridad y medioambiente

Uso y protección de la información

Fomento de la Transparencia

Con la creación de este Código de Conducta, se ha creado también un **Canal de Denuncias**. Constituye un medio a disposición de los empleados, proveedores y subcontratistas en general para comunicar, de forma confidencial, los incumplimientos que observen del Código o de la legislación aplicable a la actividad de GUAGUAS MUNICIPALES.

3.

Prácticas de buen gobierno y lucha contra la corrupción

Los directivos de Guaguas Municipales tienen la responsabilidad de tomar las medidas necesarias para reducir el riesgo de incumplimiento normativo en su seno, actuando íntegramente y asegurando en todo momento que se siguen las políticas y procedimientos establecidos, al mismo tiempo que se mantiene la transparencia.

En Guaguas Municipales se realiza un apoyo de los más altos niveles de la organización en la adopción de medidas de control interno y compromiso ético en lucha contra la corrupción. En concreto, la responsabilidad del control y vigilancia de las medidas anticorrupción recae en personal y órganos autónomos, con recursos suficientes y con facultad de informar a la Gerencia de la compañía.

La empresa aprobó en el año 2020 la actualización de su Código Ético o de Conducta interno, para incorporar **medidas preventivas contra los casos relacionados con la corrupción y soborno**. En términos generales, Guaguas Municipales se alinea con los principios sobre corrupción y soborno de iniciativas internacionales, como el Pacto Mundial de la ONU. La empresa no tiene constancia de que en el seno de su organización se haya dado algún caso de corrupción o soborno.

La organización, tras revisar sus políticas deontológicas para empleados y ejecutivos, aprobó durante el año 2020 una política específica de regalos y hospitalidades, varios protocolos relativos a gastos de alojamiento y ocio, viajes de clientes, contribuciones políticas, donaciones a organizaciones y patrocinios, y pagos de facilitación.

Guaguas Municipales ha realizado actividades de sensibilización y formación relativas al modelo de organización y gestión de medidas de vigilancia y control, para la prevención y detección de delitos desarrollado en el año 2019 y aprobado a principios del año 2020. El órgano de gobierno de Guaguas Municipales ha delegado la función de supervisión del funcionamiento y cumplimiento del Modelo de Prevención de Riesgos Penales (MPRP) en un órgano colegiado con poderes autónomos de iniciativa y de control y formado por los responsables de las áreas jurídica, económica-financiera, control interno y gestión y desarrollo de personas. La finalidad de dicho modelo de prevención ha sido contribuir a eliminar o reducir el riesgo de que se pudieran cometer actuaciones delictivas en su seno.

Se están realizando comunicaciones y formación en materia anticorrupción y cumplimiento normativo que, junto con la puesta en marcha del Modelo de Prevención de Riesgos Penales, podrán lograr que Guaguas Municipales tenga la capacidad suficiente y necesaria para la prevención de la corrupción.

Así pues, se han realizado las siguientes acciones:

- **Constituir el órgano** colegiado anteriormente mencionado, que realiza las funciones de supervisión del funcionamiento y cumplimiento del MPRP de Guaguas Municipales.

- Se realizó una **revisión y aprobación del Código de buena Conducta de Guaguas Municipales** (Código Ético) a principios del año 2020 (fue aprobado en Consejo de Administración celebrado el día 16 de enero de 2020).

- **Poner a disposición de los miembros de la organización y de terceros un canal de denuncias** que ayude a detectar las incidencias que puedan ocurrir, relativas al código de conducta y a la propia política de prevención de riesgos penales de aplicación.

  Mediante el canal de denuncias se establece una línea de comunicación interna y confidencial para quienes se sientan bajo presión o instrucciones poco éticas por parte de sus superiores jerárquicos, o quieran denunciar el incumplimiento de la ley dentro de la empresa.

- También **se ha reforzado el apoyo e implicación de la Gerencia** en este ámbito, liderando e impulsando el cumplimiento normativo dentro de la organización en sentido amplio, es decir, tanto las normas aplicables por imperativo legal y normas autoimpuestas por la propia empresa.

- **La compañía está realizando una traslación de su código ético en los procesos de contratación** que realiza para que sea aplicable a terceros como agentes, intermediarios, consultores, distribuidores, contratistas, proveedores, etc.

Respecto a los procedimientos financieros y contables de la empresa, los mismos incluyen controles internos adecuados para asegurar la exactitud de los libros y cuentas, de forma que no puedan ser utilizados para ocultar pagos de corrupción.

La empresa sigue trabajando para realizar una **comunicación periódica y formación documentada**, a todos los niveles de la empresa, de las medidas de prevención y de código deontológico. En concreto, las **dos líneas de trabajo** que se han seguido para asegurar el conocimiento de las normas internas son:

- **El uso del Portal de Transparencia**. Se han realizado durante el año 2021 diversas actuaciones de actualización y mejora de la

información en el Portal de Transparencia con el apoyo del técnico del Gabinete de Dirección y la colaboración de varios departamentos. A finales de año 2021 nos han remitido la evaluación del año anterior del Portal y ha sido muy positiva. El Comisionado de Transparencia de Canarias concedió a Guaguas Municipales una puntuación del **Índice de Transparencia** de Canarias de **10 sobre 10 en 2020**, mejorando aún más la puntuación anterior de 9,98 (2019).

- Formación continua en normativa aplicable a la empresa en el ejercicio, ya sea por imperativo legal como por autorregulación interna. Durante 2022 está prevista la realización de una formación relativa al **Plan de Medidas Antifraude** (PMA) recientemente aprobado por Guaguas Municipales en el marco de la gestión de fondos procedentes de Europa (NGEU), y que tiene carácter obligatorio dentro del articulado de los propios PMA. También hay prevista una formación para los miembros del comité de dirección y el órgano de cumplimiento relativa a *"Recomendaciones prácticas para directivos sobre el desarrollo e implantación de programas de Compliance"*.

4.

Comportamiento económico responsable

La gestión responsable de los fondos económicos de los que dispone Guaguas Municipales es fundamental para la organización. La empresa no solo gestiona los ingresos provenientes de la venta de títulos de viaje; también recibe una gran cantidad de fondos públicos mediante inversiones y subvenciones.

Guaguas Municipales ha obtenido **beneficios que ascienden a 2.297.380,86 euros en 2021**, gracias al incremento de viajeros respecto al primer año de la pandemia y las subvenciones adicionales que se han recibido durante el ejercicio de todas las administraciones. Guaguas Municipales, como sociedad municipal local que realiza el servicio público de transporte colectivo de pasajeros en la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, se encuentra sometida a una regulación fiscal diferenciada del impuesto sobre sociedades (en adelante I.S.), ya que recibe una bonificación por prestación de servicios públicos locales del 99% de la cuota íntegra del I.S., teniendo como consecuencia el pago de 0€ en 2021 y en 2020 en concepto de I.S.

También recibe varias **subvenciones públicas**:

- Tarifarias (para reducir el precio a pagar por el viajero).
- A la explotación (para compensar el déficit tarifario del transporte).
- De capital (para financiar inversiones) por parte de la AUTGC y del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

A continuación, se detallan las subvenciones concedidas en este año y su comparativa con el año anterior. Las subvenciones se han incrementado en más de 4 millones de euros, debido principalmente a un incremento de las subvenciones al déficit del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (1.280.000€) y de la AUTGC (1.200.000€), así como a una subvención estatal extraordinaria para paliar la pérdida de ingresos por la pandemia en el año 2020 (1.060.560,06€) otorgada a través de la AUTGC. Además, las subvenciones tarifarias se han incrementado ligeramente, aunque compensando solo parcialmente la bajada de precio de los bonos Residente, Joven y Oro. (Tabla 1 y Gráfica 1)

Para asegurar la eficiencia en la gestión económica, Guaguas Municipales trabaja en **optimizar el gasto corriente y en definir una estructura tarifaria óptima:**

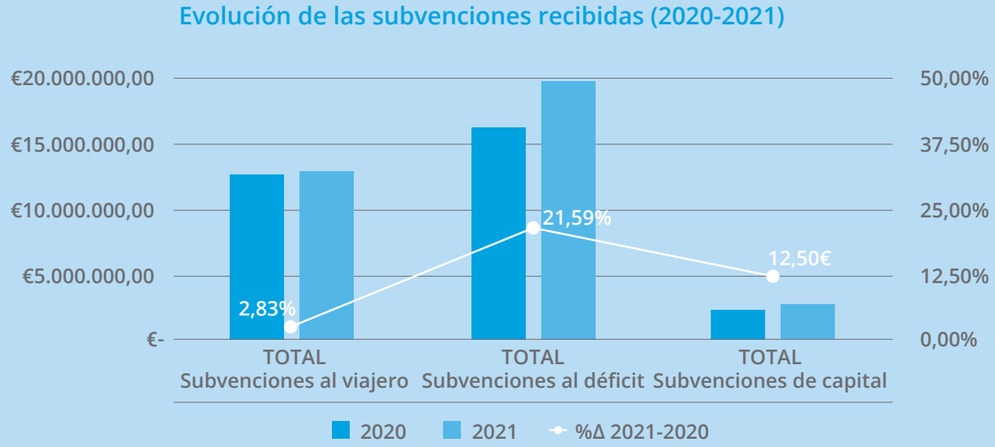
- En el primer caso, estando los ingresos de los viajeros ligados a la demanda y las subvenciones a las decisiones de las Administraciones Públicas, la **estructura de gastos** es la única variable de la cuenta de explotación que depende exclusivamente de nuestra capacidad de transformación, ahorro y generación de productividades. Una de las acciones que se han realizado es construir una Cuenta de Explotación por línea, que permita mejorar el control sobre los indicadores que inciden en la eficiencia económica de la organización. Actualmente la ratio de cifra de negocios sobre los gastos de explotación es del 61%, un dato que muestra la estabilidad económica de la organización, superando el valor mínimo a cumplir planteado del 50%.
- En el segundo caso, **calcular la tarifa** de cada título de viaje de Guaguas Municipales y establecer los valores mínimos y óptimos de dichas tarifas, así como los criterios en base a los cuales se negocien las aportaciones a recibir por las Administraciones Públicas, permite asegurar que las subvenciones recibidas mantengan en todo momento la proporcionalidad óptima para la estabilidad financiera de Guaguas Municipales. En este sentido, la empresa ha establecido un porcentaje de descuento del Bono Guagua sobre el pago directo del 39,29% en 2021, cumpliendo así con la meta de acercarse al 40%.

Finalmente, la información sobre la creación y la distribución del valor económico indica cómo una organización ha generado riqueza para los grupos de interés. Así, la organización crea valor económico a través de sus ingresos (Valor Económico Directo

Tabla 1

Subvenciones públicas	2020	2021	Δ 2021-2020	%Δ 2021-2020
Subvenciones al viajero - Ayuntamiento LPGC	3.828.046,53 €	3.828.046,53 €	-	-
Subvenciones al viajero - AUTGC	8.882.000,00 €	9.242.000,00 €	360.000,00 €	4,05 %
TOTAL Subvenciones al viajero	**12.710.046,53 €**	**13.070.046,53 €**	**360.000,00 €**	**2,83 %**
Subvenciones al déficit - Ayuntamiento LPGC	11.948.688,76 €	13.228.688,76 €	1.280.000,00 €	10,71 %
Subvenciones al déficit - AUTGC	4.448.666,24 €	6.709.226,30 €	2.260.560,06 €	50,81 %
TOTAL Subvenciones al déficit	**16.397.355,00 €**	**19.937.915,06 €**	**3.540.560,06 €**	**21,59 %**
Subvenciones de capital - Ayuntamiento LPGC	2.400.000,00 €	2.700.000,00 €	300.000,00 €	12,50 %
Subvenciones de capital - AUTGC	-	-	-	-
TOTAL Subvenciones de capital	**2.400.000,00 €**	**2.700.000,00 €**	**300.000,00 €**	**12,50 %**
TOTAL SUBVENCIONES PÚBLICAS	**31.507.401,53 €**	**35.707.961,59 €**	**4.200.560,06 €**	**13,33 %**

Gráfica 2



Generado, o VEGD), y lo distribuye a la sociedad y los trabajadores a través del pago de impuestos, salarios, costes operacionales, donaciones... (Valor Económico Distribuido, o VED):

	Valor Económico Directo Generado (VEGD)	Valor Económico Distribuido (VED)
2021	31.941.439,71	47.503.401,58
2020	27.753.070,04	44.687.598,72
2019	38.284.464,84	47.925.030,29

En los últimos años, Guaguas Municipales ha generado un valor económico de una media cercana a los 33 millones de euros anuales (sin contar las subvenciones recibidas), y distribuido más de 46 millones de euros de media en esos años. Este importe distribuido está formado principalmente por gastos de personal, lo que ejemplifica el valor que tiene la empresa en el desarrollo económico y social de la ciudad a través de la creación de empleo.

5.

Gestión sostenible de la cadena de suministro

Por otro lado, Guaguas Municipales tiene el poder de repercutir positivamente en el entorno mediante la compra y contratación de bienes y servicios a proveedores.

Los proveedores implicados en la cadena de suministro de Guaguas Municipales son de diversa tipología:

- **Proveedores de los vehículos de la empresa**, que varían en función de las licitaciones que se hayan producido, fomentando la diversidad de marcas en la flota de Guaguas Municipales.
- **Proveedores de aprovisionamientos necesarios para la prestación del servicio** como es el gasóleo, el suministro de energía eléctrica, los repuestos y los talleres externos, que ayudan a la operativa de la flota y al mantenimiento de la misma.

En cuanto a la ubicación geográfica, los proveedores se encuentran principalmente en la provincia de Las Palmas, y más en concreto en la isla de Gran Canaria. Sin embargo, existen casos puntuales en adquisiciones de flota y de repuestos que se producen directamente en península ibérica, debido a que el proveedor de Guaguas Municipales es el fabricante directamente

(las delegaciones suelen estar situadas en algunas capitales de provincia de la geografía española).

El número total de proveedores con los que la empresa ha tenido transacciones durante 2021 ha sido de 442 y el volumen de pagos realizados a los mismos en su conjunto ha superado los 22,1 millones de euros (63 proveedores acaparan el 92,3% de los pagos realizados durante el 2021). **De los proveedores de Guaguas Municipales, alrededor del 35% son locales** (50% cuando excluimos los aprovisionamientos de combustible de Repsol). De nuevo observamos el impacto económico que tiene la organización en el desarrollo la comunidad en la que opera. (Tabla 2, Gráfica 2 y Gráfica 3)

De lo anteriormente descrito se puede observar que los proveedores principales de Guaguas Municipales son: los suministradores de los vehículos de la flota, los proveedores de repuestos del taller interno, los suministradores de taller externo para mantenimiento y reparación de los vehículos, las empresas aseguradoras de las pólizas de RC de la flota, los proveedores de combustible de los vehículos, proveedores de limpieza, suministradores de los títulos de viaje, proveedores de servicios bancarios, los proveedores informáticos para el diseño y mantenimiento de las aplicaciones de gestión y servicios y las Administraciones Públicas, básicamente.

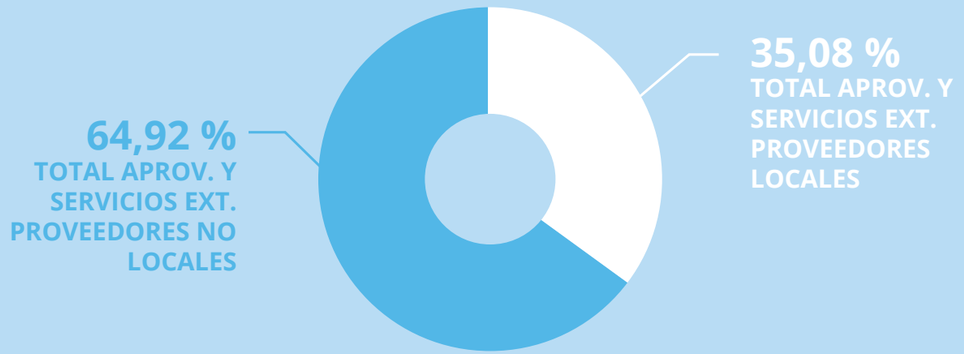
La contratación de servicios y productos se realiza en base a lo establecido en la Ley 9/2017 de Contratos

Tabla 2

	2020	2021
TOTAL APROV. Y SERVICIOS EXT. PROVEEDORES LOCALES	34,03%	35,08%
TOTAL APROV. Y SERVICIOS EXT. PROVEEDORES LOCALES, EXCLUYENDO COMBUSTIBLE	45,88%	50,13%
TOTAL APROV. Y SERVICIOS EXT. PROVEEDORES NO LOCALES	65,97%	64,92%
TOTAL APROV. Y SERVICIOS EXT. PROVEEDORES NO LOCALES, EXCLUYENDO COMBUSTIBLE	54,12%	49,87%

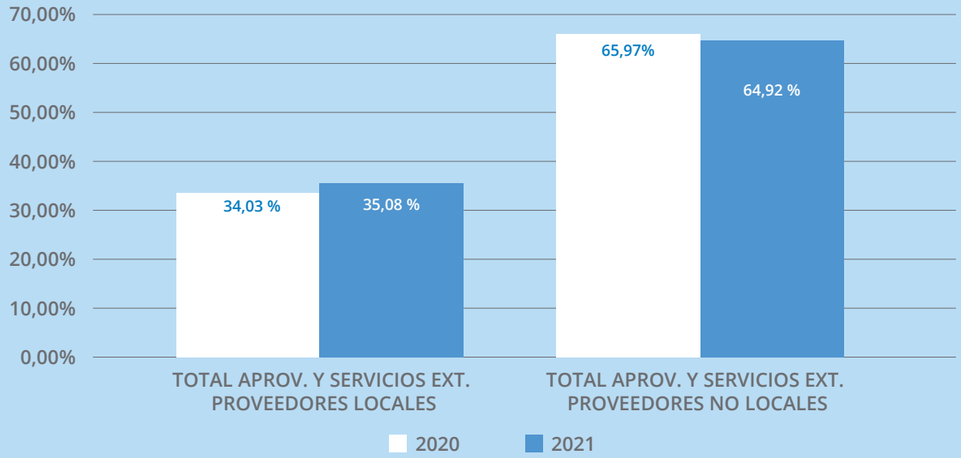
Gráfica 2

Distribución de los proveedores según su localización (2021)



Gráfica 3

Evolución de los proveedores según su localización (2020 -2021)



del Sector Público (LCSP), a partir de procedimientos de licitación, ya sean bajo contratos menores, procedimientos abiertos, procedimiento negociados con/sin publicidad y el resto de supuestos que plantea la LCSP en su articulado y el Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales que deroga la anterior Ley 31/2007 sobre Procedimientos de Contratación en los Sectores del Agua, la Energía, los Trasportes y los Servicios Postales.

Guaguas Municipales ya está incluyendo en su política de compras cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales, considerando en sus relaciones con proveedores y subcontratistas la responsabilidad social y ambiental, e implementando sistemas de supervisión y auditorias en los principales pliegos que saque a licitación. A continuación, se exponen, a modo de ejemplo, cláusulas sociales y medioambientales incluidas en las licitaciones:

- **Contratación de personal en situación legal de desempleo**

  En caso de que las empresas admitidas en el Sistema Dinámico de Adquisición (SDA) necesiten contratar personal para la ejecución de la prestación, ya sea al inicio o bien durante la vigencia del SDA, se obligan a hacerlo entre personas inscritas como demandantes de empleo en el Servicio Canario de Empleo, y con al menos seis meses de antigüedad a la fecha efectiva de contratación. Excepcionalmente, se podrá contratar a otro personal cuando se acredite que los puestos que se precisan han sido ofertados, pero no cubiertos por personas inscritas como demandantes de empleo y con la antigüedad mínima exigida.

- **Responsabilidad medioambiental**

  Con el fin de disminuir el gasto innecesario de recursos y colaborar con la conservación del medio ambiente, todos los trabajos o información a entregar por las empresas admitidas en el SDA, y durante cualquier fase del mismo, se harán mediante formato electrónico, evitando el uso de papel. Cuando por cualquier razón fuere imprescindible el uso de "soporte documental (papel)", se deberá tratar de impresiones a doble cara, en papel reciclado (libre de cloro) y en blanco y negro, procurando además reducir el número de páginas, empleando caracteres de tamaño apropiado de letra y reduciendo los márgenes de forma que, siendo perfectamente legible, se consiga un uso eficiente del papel.

EJE 2

MOVILIDAD SEGURA E INCLUSIVA

El concepto de movilidad segura e inclusiva lleva años siendo el punto de partida para el diseño y desarrollo de los proyectos de la empresa. La seguridad en la movilidad tiene en cuenta no sólo los vehículos, sino también la conducción, el estado de las vías, las paradas, y las distintas infraestructuras donde se pone en contacto a los clientes con Guaguas Municipales. Lo mismo ocurre con la inclusividad, en la que, además, resulta importante integrar las necesidades de clientes de distintos tipos de contexto socioeconómico.

Principio 1 > Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

La movilidad segura e inclusiva se obtiene mediante la mejora de la red de líneas y creación de nuevas, la mejora continua de las infraestructuras y de la accesibilidad a las mismas y a las guaguas, el desarrollo de soluciones innovadoras como la MetroGuagua, y el cuidado de la salud y seguridad de usuarios del transporte y de la vía.

1.

MetroGuagua

El Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, a través del Plan de Movilidad Urbana Sostenible (PMUS), está trabajando para modernizar la ciudad y transformarla en una urbe mejor conectada, más ecológica, productiva y accesible. El Plan de Movilidad tiene entre sus objetivos recuperar espacios de uso público, actualizar el aspecto urbanístico de la ciudad, favorecer el transporte sostenible y dar mayor protagonismo al peatón.

El proyecto del sistema rápido de transporte denominado MetroGuagua constituye un gran avance para el sistema de movilidad de la Ciudad, y un aumento de la cuota de mercado del transporte público, mejorando la prestación del servicio para el cliente. La creación de la línea troncal recomendada por el PMUS es de importancia crucial para el impulso del transporte público en la capital y su posicionamiento como líder de la movilidad en Las Palmas de Gran Canaria. Su implementación en tiempo y forma es vital para conseguir un servicio de calidad y cumplir con los compromisos adquiridos, tanto con las Administraciones y la ciudadanía como con la entidad financiera que avala dicho proyecto (BEI).

La MetroGuagua o Bus Rapid Transit (BRT) es un sistema de transporte público colectivo que combina la capacidad y la velocidad del tren ligero o del metro, junto con la flexibilidad y la simplicidad de un sistema de guaguas. Tras estudiar diferentes opciones, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria ha optado por la implantación del BRT en 2021 por ser la alternativa más sostenible, económica y respetuosa con el medio ambiente. Permitirá complementar el resto de líneas de Guaguas Municipales y mejorar el sistema de transporte público de la ciudad, dando respuesta a las necesidades de todos los ciudadanos.

La MetroGuagua es una pieza estratégica dentro del PMUS de la ciudad que ayudará a ordenar el tráfico, descongestionar el centro y favorecer un modelo de transporte intermodal, en el que cada persona decide con qué medio quiere desplazarse según sus necesidades específicas. El despliegue del carril exclusivo para la MetroGuagua conlleva un plan de remodelación que va a permitir mejorar la accesibilidad, ganar nuevos espacios para los peatones y crear nuevas zonas verdes, de ocio y descanso.

Recorrerá 11,7 kms a lo largo de la ciudad y dispondrá de 21 paradas y 3 nuevas estaciones entre Hoya de La Plata y Manuel Becerra.

Facilita el transbordo con la red de guaguas

Más accesible con plataforma a nivel

Es puntual y más rápida

Una red de transporte más eficiente

> La MetroGuagua completa y mejora la red de Guaguas Municipales. Mejora la conexión entre los distintos puntos de la ciudad y contribuye a reducir las retenciones y atascos, logrando ahorrar tiempo en los traslados y favorece el intercambio entre los diferentes medios de transporte.

> Se mejoran las opciones disponibles para el ciudadano y se racionaliza el uso de los medios disponibles.

Un servicio de transporte inclusivo

> Reduce las barreras arquitectónicas. Sus paradas a nivel facilitan la accesibilidad logrando un servicio de transporte solidario, inclusivo y accesible para todos. A su vez, la modernización urbanística de las calles por donde transcurre su recorrido contempla la adaptación de vías totalmente accesibles

Mejora la conexión entre los principales nodos de la ciudad

> La MetroGuagua va a comunicar con rapidez y eficacia una franja de la ciudad en la que se mueve el 33% de los usuarios de Guaguas Municipales y que es el origen o el destino del 75% de los desplazamientos.

> A su vez, la reasignación de recursos al resto de líneas de Guaguas Municipales mejorará la conectividad con el resto de la ciudad.

Vehículos ecológicos

Un nuevo modelo de movilidad sostenible

> La MetroGuagua es un medio de transporte menos contaminante, su implantación da lugar a la creación de nuevas zonas peatonales, lo que se traducirá en una ciudad más limpia, con menos humo y ruido.

Carril exclusivo

Segregación del tráfico

> El sistema de transporte de alta capacidad contará con una plataforma exclusiva, que únicamente podrá ser utilizada por los vehículos de la MetroGuagua, lo que le otorga un factor diferencial con el resto del tráfico rodado dentro de las vías de la ciudad. Salvo excepcionalidades, los vehículos de la MetroGuagua serán los únicos que utilicen este espacio.

Proximidad a zonas de gran afluencia

Un impulso a la actividad económica de la ciudad

> El Plan de Movilidad Urbana Sostenible y la MetroGuagua supondrán un impulso a la actividad económica de las Palmas de Gran Canaria por el ahorro de tiempo en los desplazamientos y la atracción de usuarios a las zonas comerciales de la ciudad.

11,7 ***Kms.***

22 ***Vehículos***

Contará con una flota de **22 vehículos aproximadamente** que circularán por un carril de uso exclusivo con prioridad semafórica y paradas a nivel que lo hacen totalmente accesible.

21 ***Paradas***

200 ***Personas*** Sentido/hora

Cada vehículo podrá transportar **hasta 200 personas** lo que lo convierte en un sistema más eficiente.

3 ***Estaciones***

Cada ***5'***

Irá a una velocidad media de **20 kilómetros por hora** frente a los 11 que alcanzan las guaguas actuales, con una frecuencia de paso de entre **4 y 5 minutos.**

Actualmente, de los 8 tramos previstos en el proyecto, se han finalizado las obras de 3, y otros 2 se encuentran en ejecución; y, de las 2 estaciones previstas, 1 ya se encuentra en ejecución.

Uno de los objetivos principales de la estrategia de Guaguas Municipales es la mejora permanente de las infraestructuras y su accesibilidad. Así, trabajamos en acondicionar nuestras infraestructuras para eliminar las posibles barreras que puedan existir en su uso por parte de nuestros trabajadores, clientes y suministradores.

En particular es importante proceder a la mejora de las paradas de transporte público en la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, para conseguir un transporte público rápido, accesible, fluido y con una frecuencia competitiva. Las paradas de transporte público se constituyen como el primer y último elemento en la experiencia del viajero y suponen una parte fundamental a la hora de facilitar la accesibilidad de los viajeros al transporte público, influyendo además en la fluidez del servicio según la configuración de la misma en el entorno viario.

Para lograrlo, Guaguas Municipales dispone de un **Plan de acondicionamiento de espacios coordinado con otros actores de la ciudad**. El incremento de viajeros, experimentado por el servicio de transporte público, trae consigo la necesidad de adaptar la oferta para hacer frente a la demanda. La infraestructura de terminales o paradas preferentes de la que se dispone actualmente limita el poder incrementar servicios de

ciertas líneas sin que la operativa o la seguridad se vea comprometida (espacio limitado, problemas de seguridad con peatones, zonas acondicionadas para los conductores, etc.).

Este Plan permitirá establecer los requerimientos de adaptación y acondicionamiento de las terminales y paradas preferentes de Guaguas Municipales a las necesidades reales del servicio (desde un punto de vista integral, teniendo en cuenta a conductores, clientes, vehículos, condiciones de operatividad y seguridad, etc.), de cara a poder coordinar la implementación del mismo con los organismos y entidades competentes.

Guaguas Municipales ya ha estado trabajando para analizar sus condiciones de accesibilidad y asegurar que se mantengan y mejoren con el desarrollo de nuevas instalaciones. En este sentido, las acciones llevadas a cabo en los últimos años en esta materia comprenden:

- El análisis preliminar de las principales paradas, y de las oficinas centrales y resto de infraestructuras. Los resultados del análisis muestran la mejora del **índice sintético de accesibilidad universal de nuestras infraestructuras**, que pasa a una puntuación de 42 sobre 100. Esta mejora se debe a que el 30% de las principales paradas (20) dispone de espacio libre de paso peatonal y un 55% no presenta cantos o aristas en el itinerario de acceso.
- La **integración de condiciones de la accesibilidad en los proyectos para las futuras infraestructuras** de la empresa (Estación de Hoya de La Plata, Estación/Intercambiador de Santa Catalina, Marquesina MetroGuagua, etc.). Entre otros, está prevista la utilización del sistema Navilens que se pondrá en funcionamiento en determinadas paradas, la zona de espera para PMR vinculada a la puerta de acceso al vehículo y de otros colectivos con derecho al uso de asientos reservados en las marquesinas de la MetroGuagua, o la instalación de pavimentos táctiles (de material antideslizante, permitiendo una fácil detección y recepción de información mediante pie o bastón blanco por parte de las personas con discapacidad visual) en la futura estación de Hoya de la Plata.

2.

Movilidad segura

En Guaguas Municipales tenemos como uno de los valores intrínsecos la seguridad de nuestros viajeros, por lo que, se realizan cursos de sensibilización y conducción responsable a nuestros conductores, para mejorar la seguridad del transporte. Además, hay una clara apuesta por la modernización de la flota, para ofrecer un servicio más ecoeficiente y con las medidas de seguridad más avanzadas.

La siniestralidad del trasporte urbano se caracteriza por elevadas frecuencias en la producción de siniestros de baja o moderada intensidad. Es bastante habitual anualidades de siniestralidad sin presencia de siniestros punta que normalmente se producen teniendo su origen en atropello de peatones o ciclistas o en frenazos bruscos de guaguas con numerosos pasajeros implicados.

Guaguas Municipales presta un servicio esencial a la ciudadanía y, por ello, siempre está en riguroso directo durante las 24 horas los 365 días del año por las vías de la ciudad, nunca frena su actividad. En este contexto de tránsito continuo, pues hace más de 11 millones de kilómetros al año, los niveles de accidentalidad se pueden considerar bajos.

De manera concreta, si tomamos como referencia el índice de frecuencia de siniestralidad (siniestros ocurridos en el año/vehículos expuestos en el año) que se fija en el 2,77%, podemos convenir que estamos en 2021 en márgenes proporcionados para la actividad y el sector. Ésta ha sido una tendencia que se ha mantenido estable en los últimos ejercicios, donde Guaguas Municipales siempre se ha situado por debajo del 3%.

A este dato, se le suma el afortunado hecho de que no hemos registrado en los dos últimos años ningún accidente mortal, manteniéndose con carácter general los habituales siniestros de baja o moderada intensidad. Asimismo, en 2021 Guaguas Municipales no ha identificado incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios, con respecto a los impactos en la salud y seguridad de los clientes relacionados con la prestación del servicio.

Son varias las vías por las cuales se busca concienciar a los conductores en materia de Seguridad Vial, ya que el propósito se centra la labor preventiva, que minimice los daños a los clientes y terceros, atendiendo a las específicas características de la actividad.

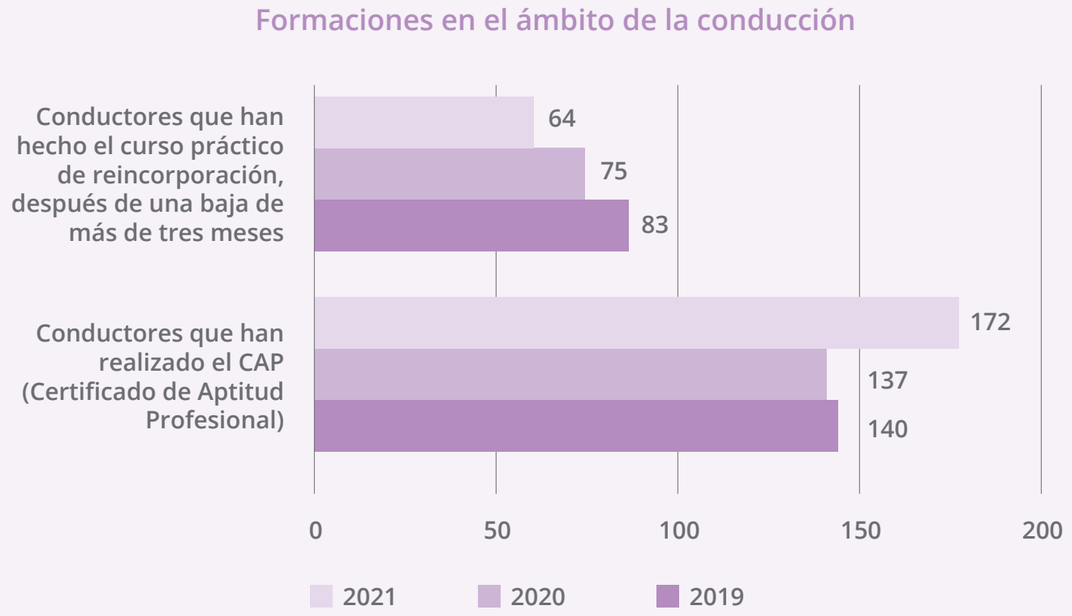
El trabajo de conductor en Guaguas Municipales se realiza en el medio urbano; con una carga relacional importante con los clientes, otros conductores, peatones; y desarrollando su actividad con alta densidad de tráfico, sometido a cumplimiento de horarios y siendo necesaria estabilidad emocional ante estados de tensión, asertividad, empatía, comunicación con el cliente o habilidades sociales. Entre otras competencias del puesto, se señalan la identificación con la visión, misión y valores de la empresa, trabajo en equipo, polivalencia, orientación al cliente, organización y planificación, toma de decisiones y competencia técnica

Teniendo en cuenta este conjunto de características y particularidades, Guaguas Municipales realiza las siguientes actividades:

1. En la selección de conductores, además de las competencias técnicas y de aptitudes psicofísicas acreditadas con el carnet de conducir de la clase D y el CAP, se complementan con la aplicación de otras pruebas específicas de selección que midan las aptitudes y actitudes de otras competencias que se consideran adecuadas para las particulares características de conductor de guagua urbana.

2. En el curso de incorporación a la empresa onboarding todos los conductores reciben un

Gráfica 1



programa de formación teórico-práctico de unas 50 horas en la que se incluye, además de una intensiva formación práctica de los vehículos de piso bajo, rígidos y articulados, la formación específica en materia de seguridad vial, atendiendo a la experiencia y casuística, desarrollando, entre otros, los siguientes contenidos: procedimiento de actuación en caso de accidente de tráfico, identificación de puntos de mayor atención y medidas preventivas a tener en cuenta durante la conducción frente a los riesgos derivados por llevar clientes de pie, circulación en rotondas, cambios de carril o incorporación a la vía desde la parada, entre otros.

3. Sensibilización preventiva para minimizar accidentes a través de reuniones con los conductores, donde se recibe el feedback, al tiempo que se emiten notas informativas de prevención general y ante eventos especiales (un total de 22 notas emitidas por el departamento de Prevención durante 2021).

4. Desde el punto de vista de seguridad y salud, se realizan reconocimientos médicos obligatorios anuales, también considerados como derecho de los trabajadores recogido en convenio colectivo, además de evaluaciones tanto de salud como de conducción (prueba dinámica de conducción) al reincorporarse el conductor después de una ausencia por cualquier causa (incapacidad temporal, excedencia...) superior a tres meses. Esta evaluación se complementa con impartición de cursos específicos de conducción preventiva y de conducción de nuevos vehículos (eléctricos, híbridos...), para lo que contamos con personal de mando y conductores con acreditación docente en seguridad vial. Por lo tanto, seguimos trabajando en la implantación de nuevas medidas para la mejora continua en materia de seguridad vial.

Éstos son los datos de formación para conductores de los últimos años: (Gráfica 1)

3.

Optimización del servicio

Además de las adaptaciones físicas realizadas en las infraestructuras para incrementar la accesibilidad al transporte, Guaguas Municipales trabaja en la mejora continua de su servicio.

La primera vía para lograrlo es la **participación en plataformas integradas de movilidad**. Los nuevos modelos de movilidad están orientados a modificar las formas convencionales en la prestación del servicio regular colectivo de viajeros, a fin de optimizar los recursos y mejorar la calidad del propio servicio. En este sentido, cualquier nuevo modelo que se quiera poner en funcionamiento en la ciudad

tiene que estar estructurado en torno a considerar la posición de Guaguas Municipales como actor clave en la movilidad de la ciudad.

Actualmente, Guaguas Municipales participa en la Comisión de ATUC (la asociación de transportes públicos urbanos y metropolitanos) sobre MaaS (siglas en inglés de "Movilidad como un Servicio"). Se han convocado dos sesiones de esta Comisión en 2021 y se han centrado en los distintos modelos de servicios que pueden considerarse **MaaS**. Una vez definido un modelo válido para implantar, se identificarán los actores claves en la ciudad con quienes colaborar para el desarrollo de los servicios MaaS.

Por otro lado, optimizar el servicio ofrecido pasa por mejorar la **red de líneas de Guaguas Municipales**. Este objetivo tiene dos enfoques: por un lado, comprende aquellas actuaciones que la organización puede realizar por su cuenta; y, por otro lado, comprende las que deben realizarse junto con sus partners de movilidad:

a. **Mejoras efectuadas por Guaguas Municipales**

Estas mejoras corresponden a las derivadas del estudio del patrón de movilidad de la ciudadanía, incluyendo sus horarios de entrada y salida de actividad laboral o educativa, donde se suele observar la mayor demanda de transporte público, que, en ocasiones, supera la oferta disponible. La empresa, por tanto, ha planteado como proyecto la optimización del servicio de transporte público con los recursos disponibles a través de diversas acciones para poder hacer frente a incrementos de demanda en horas punta o días clave, prestando un servicio de calidad y aumentando el número de viajeros.

b. **Mejoras en colaboración con partners**

La necesidad constante de adaptarnos a los requerimientos de movilidad de los ciudadanos, optimizando el recorrido de las líneas, e informando de las mejoras y los cambios por los canales que requiera cada cliente, nos ha llevado a desarrollar alianzas con partners estratégicos que posibiliten estas actividades. Esto implica un seguimiento constante de la red de líneas para identificar mejoras en la prestación del servicio, tanto por modificaciones en las líneas actuales como por la incorporación de nuevas prestaciones (pago con bonos virtuales, con tarjeta bancaria, recarga online). Anualmente elaboramos informes que contienen esta información, lo que nos ha permitido identificar varios aspectos a trabajar (incorporación de nuevas formas de pago, modificación de líneas, prestación del servicio en nuevas zonas generadas) con el apoyo de varios partners con los que contamos (en materia de planificación de la red, de estudio de afecciones en la movilidad de la ciudad y de desarrollo tecnológico).

Finalmente, para poder mantenerse como pilar elemental de la movilidad de Las Palmas de Gran Canaria, el transporte público necesita dotarse de la infraestructura que le permita competir e incluso tener ventaja respecto al vehículo privado en términos de velocidad, comodidad y fluidez. La **priorización semafórica**, junto a otras actuaciones, se erige como herramienta fundamental para poder garantizar el cumplimiento de horarios, puntualidad y frecuencia del transporte público. Por ello, Guaguas Municipales ha planteado como proyecto clave de los próximos años impulsar la priorización semafórica para el transporte público en la ciudad. Junto con esta acción, Guaguas Municipales trabaja también en la ampliación de los **kilómetros disponibles de carril bus** en la ciudad. En 2021, logramos acercarnos a nuestra meta de 20.300 kilómetros, con una cifra de 18.112,3 km de carril bus en Las Palmas de Gran Canaria, ofreciendo así unas mejores condiciones de movilidad para el transporte público metropolitano.

NUESTROS RESULTADOS DE SOSTENIBILIDAD | IV

EJE 3

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Guaguas Municipales tiene el compromiso de ofrecer la mejor experiencia a sus clientes. La empresa ha adoptado este compromiso por dos razones: por su voluntad de mejora continua y de excelencia, y por su responsabilidad como principal operador de transporte colectivo de la ciudad. Para ello es fundamental ofrecer un servicio excelente, además de una comunicación y atención óptimos; todo ello con un enfoque integral que vaya más allá de la mera satisfacción de necesidades de movilidad.

1.

Excelencia en la atención al cliente y el Customer Journey

Para nosotros, **el cliente debe estar en el centro de la prestación de nuestro servicio**. Nuestro objetivo es poder dar respuesta a sus necesidades durante todo el proceso en que se desarrolla el servicio, desde el primer contacto para informarse de las líneas, hasta la resolución de cualquier incidencia posterior que pueda tener una vez completado su viaje. En este sentido, tratamos la atención al cliente de forma global, pensando en las personas que interactúan con nuestros viajeros, incluyendo: el personal de atención al cliente, los conductores, y los inspectores. Guaguas Municipales tiene implantada, de hecho, una formación continua para mejorar las habilidades y respuestas del personal que interactúa con el cliente.

El control de la calidad en la atención al cliente y en el servicio se realiza mediante las **encuestas anuales de satisfacción de clientes**. Los resultados de la última encuesta realizada reflejan la opinión positiva de la clientela de Guaguas Municipales sobre la empresa, destacando los siguientes resultados:

- Valoración de Guaguas Municipales como empresa de transporte de la ciudad

  El 57,2% de los encuestados tiene una valoración buena y muy buena de Guaguas Municipales como la empresa de transporte de Las Palmas de Gran Canaria. (Gráfica 1)

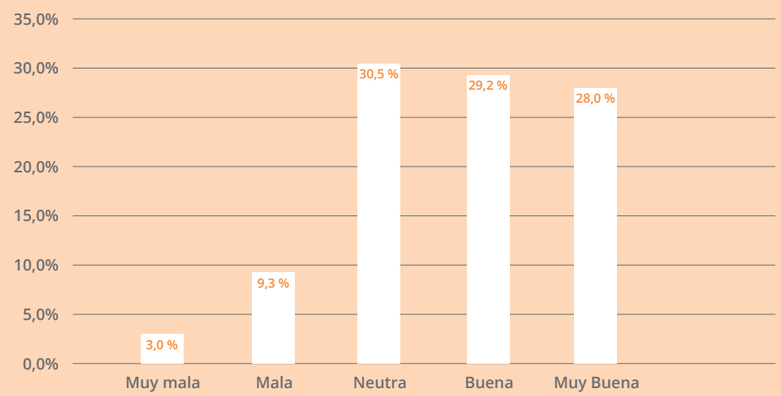
- Grado de satisfacción con las medidas realizadas por Guaguas Municipales durante la crisis sanitaria derivada de la COVID-19 para mejorar la seguridad

  El 85% de los clientes han valorado como excelente y buena la incorporación de gel hidroalcohólico en las guaguas. Más del 60% de los clientes han valorado como excelente y buena la información y atención al cliente en redes sociales y otros canales de comunicación y el refuerzo de la limpieza en las guaguas. El 48% de los clientes han valorado como excelente y bueno el aumento de frecuencia de las guaguas y la prohibición de pago en efectivo.

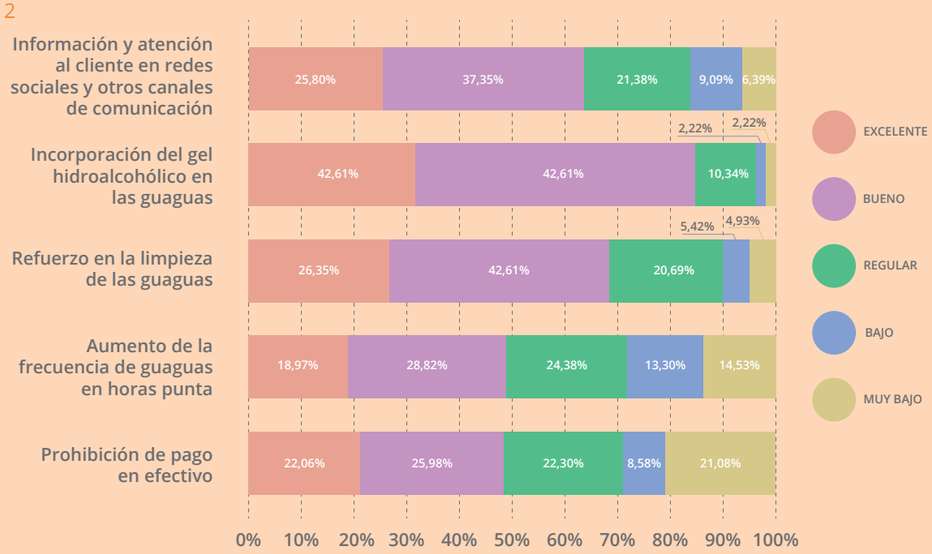
En 2022 se ha retomado la medición de los índices de satisfacción y de recomendación de Guaguas Municipales, tras tener que aplazar las encuestas sobre las campañas 2020 y 2021.

El índice general de satisfacción de los clientes (ISC) fue, en 2022, de un 8,21 sobre 10; y el índice de recomendación (Net Promoter Score, NPS) se situó en un 8,65. Los índices se han mantenido estables, incluso presentando mejoras notables en el caso del ISC. (Gráfica 2 y Gráfica 3)

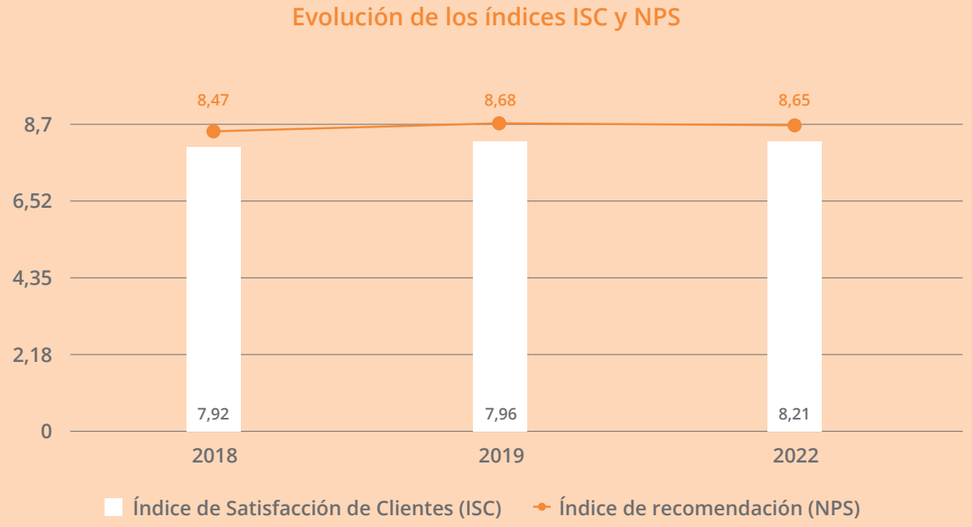
Gráfica 1



Gráfica 2



Gráfica 3



2.

Club de fidelización de clientes: GuaWay

En octubre de 2020 se puso en marcha el club de fidelización de Guaguas Municipales, el **club GuaWay**. Con este proyecto se premia a las personas comprometidas en ayudar a Guaguas Municipales en su cometido de lograr una ciudad más sostenible, gracias al uso del transporte público.

Hemos definido **4 Razones** por las que los viajeros que forman parte del Club GuaWay están contribuyendo a la mejora de su ciudad: **aire, calma, mar y salud**. Representan el impacto positivo del uso del transporte público en la reducción en la emisión de contaminantes, los ruidos, la siniestralidad vial, la ocupación de espacio, el estrés, los atascos y su efecto ven el medio ambiente, que hacen del transporte público un medio ágil, eficiente y sostenible. Este proyecto contempla el aumento del número de alianzas con comercios locales, haciéndoles partícipe de esta acción positiva hacia el planeta.

El club GuaWay comenzó su andadura el 20 de octubre de 2020. Durante las primeras semanas se hicieron socios unas 200 personas, si bien este número es de **actualmente 610 socios** (cerca de un 1% de nuestros viajeros). Contamos con convenios con 27 empresas, que posibilitan que se realicen sorteos semanalmente por cada una de las Razones. Hasta el 31 de diciembre de 2021 habíamos celebrado ya 63 sorteos en los que han participado un total de 940 socios (incluyendo los que participaron en varios sorteos).

3.

Comunicación clara y suficiente

Como parte indisociable de la experiencia del cliente y de una atención excelente durante todas las facetas del servicio, está la comunicación. En 2021, la encuesta de satisfacción de clientes arrojó un dato de un 8,12 sobre 10 en la satisfacción con los canales de información y la información recibida (en las paradas, redes sociales…); siendo este dato de un 7,86 sobre la comunicación en general de la empresa. Los principales medios de los que dispone Guaguas Municipales son su portal web (que incluye un formulario de sugerencias y reclamaciones), su aplicación móvil, las propias guaguas e instalaciones (paradas y estaciones), y el servicio de atención al cliente.

a. Página web y aplicación móvil

Guaguas Municipales cuenta con una **página web** que ofrece información sobre la empresa, la red de líneas y de paradas, las tarifas y carnets disponibles para el transporte y sus puntos de venta, y los canales de atención al cliente, entre otros. Mensualmente, recibimos una media de 75.000 visitas. **La aplicación móvil** también ofrece esta información, además del seguimiento de las líneas a tiempo real, y cuenta con 81.515 usuarios activos, cerca de 8.000 usuarios en el último año, al tiempo que acumula casi 360.000 descargas desde su lanzamiento. Ambas plataformas tienen disponible también la consulta de saldos en tarjeta, trámites para el alta, renovación y duplicado de carnet, y la recarga online.

Uno de los proyectos clave que Guaguas está desarrollando en el ámbito de la página web es el **rediseño y simplificación de trámites para el acceso y la tramitación de bonos de transporte**. Actualmente la documentación que se solicita para la tramitación de algunos títulos propios no es de fácil acceso para nuestros viajeros, por lo que esta iniciativa busca facilitar y agilizar este proceso para que los usuarios puedan realizarlo online, sin necesidad de desplazarse a las oficinas.

b. Sugerencias y reclamaciones

Por otro lado, Guaguas Municipales dispone en su portal web de un formulario de sugerencias y reclamaciones, que ha servido para abrir un canal de comunicación con los viajeros y poder resolver las incidencias o preguntas que pudieran tener.

En 2021 hemos registrado un total de 2.863 reclamaciones y sugerencias de cliente (2.373 reclamaciones y 490 sugerencias), lo que supone un total de 94 reclamaciones por millón de viajeros transportados. Si bien este dato resulta superior al de 2020, cuando contabilizábamos 72 reclamaciones por millón de viajeros, la principal razón del aumento se ha dado por las peticiones de restitución del servicio que se vio afectado por la pandemia y que hasta la fecha no ha podido ser restablecido al 100%.

La política de Guaguas Municipales en relación con este ámbito es la de **apostar por la cultura de la reclamación como input clave para seguir con la cultura de mejora continua**. El área de reclamaciones y sugerencias sigue siendo un punto fuerte para el Sistema Integrado de Gestión, y lo valoramos muy positivamente.

c. Información en guaguas e instalaciones

La incorporación de nuevas tecnologías en vehículos e instalaciones permite una mejora importante de la información ofrecida al cliente, pudiendo incluso servir como escaparate para otras empresas y organismos. En 2021 ya contábamos con un 12% de paradas de la red con información en tiempo real sobre las líneas, superando la meta que nos habíamos propuesto del 10%.

Este canal de comunicación no sólo supone una mejora de la rapidez y disponibilidad de la información para el usuario; también puede presentar nuevas oportunidades para la sensibilización de la población en temáticas como el desarrollo sostenible, o los proyectos de desarrollo local. En la actualidad, colaboramos con algunas entidades para la difusión de contenidos culturales y educativos que se exponen en los vehículos.

EJE 4

COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL

La actividad de Guaguas Municipales tiene impactos a nivel ambiental que requieren de una atención pormenorizada y una gestión con foco en la sostenibilidad de las actividades. El impacto principal es en la atmósfera, con las emisiones de CO_2 de los vehículos, pero también se consideran los residuos generados y su tratamiento, el consumo de agua y de electricidad, y el impacto acústico de las guaguas. Por ello, nos hemos comprometido en gestionar y minimizar estos impactos y contribuir a una ciudad más sostenible.

Principio 7	>	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
Principio 8	>	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
Principio 9	>	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.

Guaguas Municipales lleva años trabajando en medir, evaluar y controlar sus impactos ambientales. Nuestra conciencia ambiental nos ha llevado al desarrollo e implantación de un Sistema de Gestión Ambiental, según la Norma internacionalmente reconocida ISO 14001. Hemos integrado objetivos específicos en materia ambiental dentro de nuestra planificación estratégica, y contamos con políticas y proyectos centrados en la reducción de emisiones contaminantes (mediante la renovación de la flota hacia vehículos más eco-friendly), la gestión controlada y seguimiento de los residuos peligrosos, la eficiencia en el consumo energético (alumbrado, aire acondicionado, maquinaria), la reutilización de agua del tren de lavado, y acciones de economía circular (reciclado de plástico y papel).

La integración de criterios de eficiencia y sostenibilidad es la base sobre la que se establecen los **principales compromisos de Guaguas Municipales:**

- Cumplir con la legislación vigente.
- Promover el uso responsable de los recuros.
- Gestionar los residuos generados siguiendo el modelo de jerarquización de residuos: priorizando la prevención y evitando en lo posible su eliminación.
- Adoptar medidas para la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.
- Trabajar activamente en la identificación de oportunidad de mejora.
- Alentar al personal a través de la formación y la sensibilización, para que participe activamente en la aplicación de estos compromisos.

Para realizar el seguimiento de sus impactos ambientales, Guaguas Municipales realiza anualmente una evaluación de aspectos ambientales. En 2021 fueron significativos los siguientes:

- Consumo de energía eléctrica en terminales y oficinas comerciales.
- Consumo de agua, urea, productos químicos (subcontrata), gas refrigerante.
- Generación de ruidos.
- Residuos peligrosos: aceites lubricantes usados, baterías usadas, lodos de hidrocarburos.

Esto se traslada a que el impacto directo ambiental de la actividad de Guaguas Municipales está asociado principalmente con la operativa generada por nuestra flota, en donde se valora el nivel de emisiones de gases contaminantes de los vehículos y los residuos peligrosos derivados del uso y mantenimiento de los vehículos (aceites y lubricantes usados, filtros de aceites, envases de plástico con sustancias peligrosas, baterías usadas, lodos de separador de agua, líquidos refrigerantes y anticongelantes, residuos eléctricos y electrónicos, etc.). El impacto directo ambiental también se asocia con la operativa de nuestras oficinas centrales, donde se valoran especialmente los aspectos de reciclado y consumo de energía, cuidándose el cumplimiento de determinadas normas relativas a la utilización de los recursos energéticos (luz básicamente), y reciclado de papel y otros materiales. Guaguas Municipales no ha identificado incumplimientos de las leyes o normativas en materia de medio ambiente en el ejercicio de su actividad económica durante el año 2021.

1.

Cambio Climático: atención a las emisiones de Gases de Efecto Invernadero

Guaguas Municipales ha seguido trabajando en la obtención de datos que permitan la medición del impacto de la huella de carbono de su actividad. Los datos recabados se presentan en la siguiente tabla, representando el Alcance 1 la huella de carbono por el consumo de gasoil, y el Alcance 2 la huella por consumo eléctrico. Conviene poner en contexto los datos de la huella de carbono de Guaguas Municipales como empresa de transporte colectivo de viajeros que ha transportado a 30 millones de viajeros. (Tabla 1)

El Alcance 1 ha aumentado su valor en el ejercicio 2021 debido al incremento de kilómetros recorridos, fruto de la recuperación parcial de servicios tras un ejercicio 2020 en el que los periodos de Estado de Alarma supusieron una drástica reducción de éstos. El Alcance 2 se ha reducido debido al cambio de compañía eléctrica, optando por una que ofreciera energía con una menor huella.

No obstante, relativizando el dato al número de kilómetros recorridos cada año, observamos que **la huella de carbono sí que se ha reducido un 2% por kilómetro efectuado:** (Tabla 2)

También realizamos mediciones de otras emisiones de efecto invernadero, como las siguientes de 2021 desglosadas por la normativa aplicable a cada vehículo: (Tabla 3)

La paulatina y constante renovación de flota tiene por efecto una **continua reducción de emisiones**, esta vez respecto al año 2020. En 2021 se han reducido en un 13,58% las emisiones de hidrocarburos no quemados, en un 20,18% las emisiones en óxido de nitrógeno y en un 21,88% las de macropartículas de hollín. Esta reducción ha sido posible gracias a un incremento del 61% los de kilómetros recorridos por vehículos EURO VI con una reducción del 82,91% de los kilómetros recorridos con vehículos EURO II y EURO III, gracias al plan de renovación de flota. (Tabla 4)

Tabla 1

Toneladas de CO2 equivalentes (tCO2eq)	2020	2021	Δ 2021-2020
Alcance 1	12.868,69	13.947,76	1.079,07
Alcance 2	90,48	65,54	- 24,94
TOTAL	12.959,17	14.013,30	1.054,13

Tabla 2

	2020	2021	%Δ 2021-2020
Kilómetros recorridos por las guaguas	9.667.961	10.672.619	10,39%
Total de emisiones de CO2 (tCO2eq)	12.959,17	14.013,30	8,13%
Emisiones de CO2 por kilómetro recorrido (tCO2eq / km)	0,001340424	0,001313014	-2,04%

Tabla 3

Evolución de las emisiones entre 2020 y 2021 (valores relativos: 2021-2020)

Normativa emisiones	Km. Recorridos	HC (Hidrocarburos no quemados) Kg/kWh	NOx (Óxido de Nitrógeno) Kg/kWh	MP (Micropartículas de hollín) Kg/kWh
EURO II	54.510	0,6	3,8	0,1
EURO III	999.078	6,6	50,0	1,0
EURO IV	1.183.950	5,4	41,4	0,2
EURO V	2.891.463	13,3	57,8	0,6
EURO VI	5.543.618	7,2	22,2	0,6
Total general	10.672.619	33,1	175,2	2,5

Tabla 4

Evolución de las emisiones entre 2020 y 2021 (valores relativos: 2021-2020)

Normativa emisiones	Km. Recorridos	HC (Hidrocarburos no quemados) Kg/kWh	NOx (Óxido de Nitrógeno) Kg/kWh	MP (Micropartículas de hollín) Kg/kWh
EURO II	-80,52%	-80,65%	-80,61%	-75,00%
EURO III	-39,35%	-39,45%	-39,32%	-41,18%
EURO IV	-0,31%	-1,82%	-0,48%	-
EURO V	-7,14%	-6,99%	-7,07%	-
EURO VI	61,17%	60,00%	62,04%	-
Total general	10,39%	-13,58%	-20,18%	-21,88%

Cabe destacar, por último, que Guaguas Municipales efectúa mediciones en los puestos de trabajo con carácter anual de la contaminación sonora generada por su actividad, obteniendo como resultado la ausencia de impactos negativos. En este sentido, en el marco de nuestro sistema de seguridad y salud, realizamos evaluaciones periódicas de los niveles sonoros de sus vehículos, en particular en los talleres de la empresa. En 2021, el nivel diario de ruido se encontraba entre los 74,6 y los 77,6 dB; mientras que el pico máximo podía alcanzar entre los 113,8 y los 116,8 dB. Estos niveles se encuentran por debajo de los valores límite contemplados en el Real Decreto 286/2006, de 10 de marzo, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición al ruido, e incluso por debajo de los valores indicados en el Real Decreto que dan lugar a acciones de control. En todo caso, ponemos a disposición de nuestros trabajadores protectores auditivos, y ofrecemos formación e información; además, contamos con un procedimiento para el desarrollo de acciones en caso de que el análisis sonométrico arrojara unos niveles de ruido entre los valores definidos por la normativa aplicable.

Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero

Guaguas Municipales es consciente del impacto derivado de la contaminación atmosférica generada por su flota de vehículos y está teniendo en cuenta la repercusión de este impacto en el medioambiente, implementando las acciones necesarias para reducir la emisión de gases contaminantes a la atmósfera, como por ejemplo, adquiriendo vehículos menos contaminantes en el proceso de reducción de la antigüedad media de la flota de vehículos, organizando cursos de conducción eficiente a la plantilla que reduzcan el consumo de gasóleo, fomentando los cursos de sensibilización a los colegios del uso racional de los medios de transporte, etc.

La principal emisión de elementos contaminantes generados por la actividad de Guaguas Municipales se corresponde con el monóxido de carbono emitido por los tubos de escape de los vehículos que componen su flota. A fin de reducir las cantidades de emisión de este gas, Guaguas Municipales está procediendo a la renovación de su flota con la adquisición de vehículos menos contaminantes (EURO VI, vehículos híbridos y vehículos eléctricos). En 2020 incorporábamos 39 nuevas unidades de **tecnología EURO VI-D**. En 2021 se incorporaron 18 de estas unidades, además de dar de baja a 35 unidades tipo EURO II y EURO III, cuyas emisiones son 6 veces mayores a las de los nuevos vehículos tipo EURO VI. **Estos cambios han posibilitado reducir la huella de carbono proveniente de las emisiones de los vehículos en un 16,7%.**

Además, durante el año 2021 se incorporaron las 10 guaguas híbridas contempladas en el Plan de inversión de 2020. **Actualmente la empresa dispone de una guagua eléctrica en su flota y de un total de 13 guaguas híbridas.** (Gráfica 1)

Así, la adquisición y puesta en marcha de vehículos menos contaminantes (como los que utilizan Gas Natural Comprimido, además de vehículos eléctricos e híbridos) forma parte de las iniciativas estratégicas de la organización, motivada por la necesidad de descarbonizar las ciudades, cuidar del medioambiente y modernizar la flota de Guaguas Municipales. Esta renovación de vehículos también está permitiendo **reducir la edad media de la flota**, y con ello el impacto ambiental negativo de las guaguas más antiguas.

2.

Consumo de energía y apuesta por las renovables

Dentro de los impactos ambientales de Guaguas Municipales, se encuentran los relacionados con el uso de energía proveniente de la red eléctrica y de la planta fotovoltaica propia. El uso de fuentes renovables con el consumo de la planta fotovoltaica y el cambio a otra comercializadora eléctrica han posibilitado la reducción del impacto en la huella de carbono de Alcance 2 generada por nuestras instalaciones. **Actualmente, el 51% del consumo eléctrico (contratada y de autoconsumo) proviene de fuente renovable.** (Tabla 5)

Gráfica 1

Reducción de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero por kilómetro recorrido entre 2020 y 2021

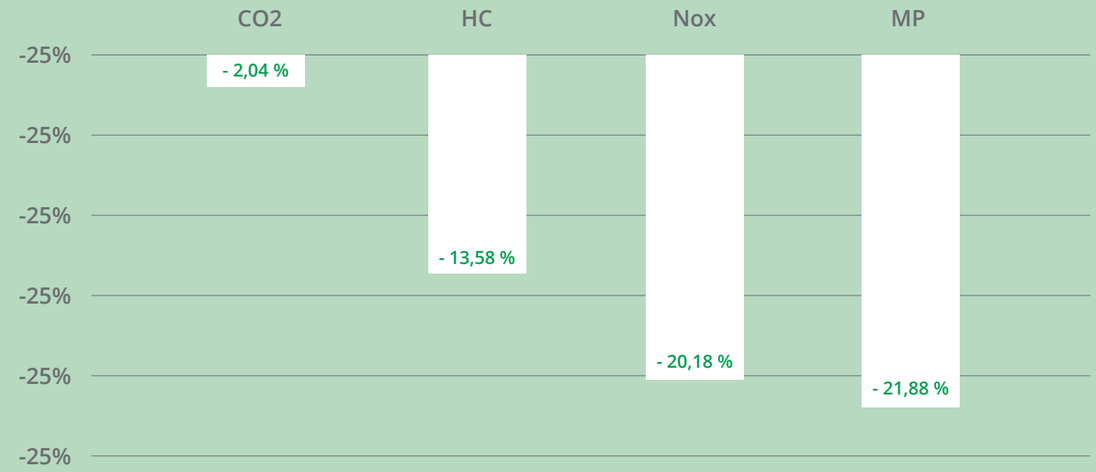
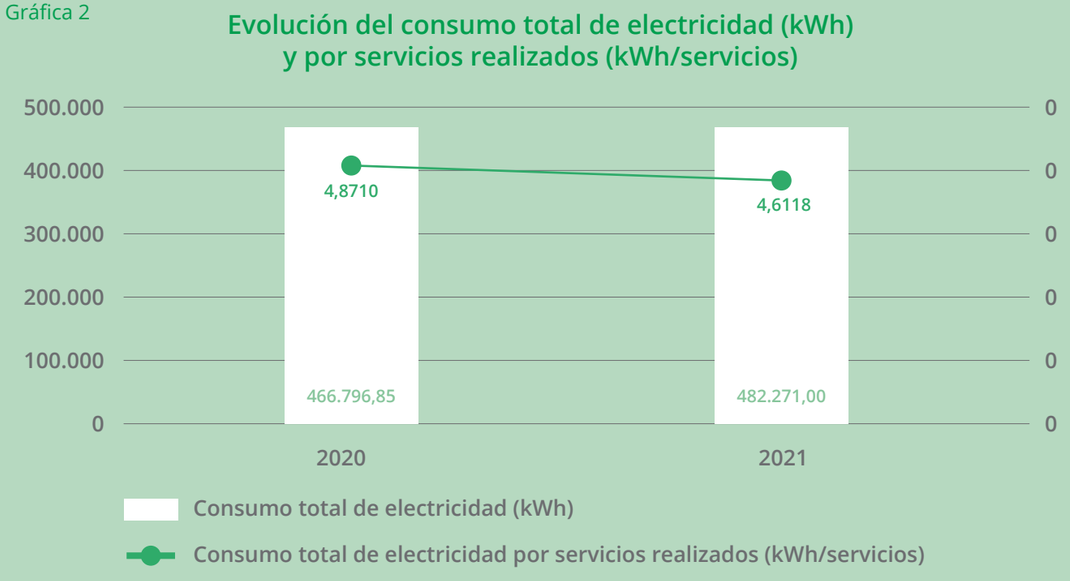


Tabla 5

	2020	2021	Δ % 2021-2020
Consumo de electricidad contratada (kWh)	452.399	468.162	3,48%
Consumo de electricidad proveniente de la planta fotovoltaica propia (autoconsumo) (kWh)	14.397,85	14.109,00	-2,01%
Consumo total de electricidad (kWh)	**466.797**	**482.271**	**3,50%**
Promedio consumo (kWh)	**37.700**	**39.014**	**3,50%**
Proporción de autoconsumo sobre el consumo total eléctrico	*3,08%*	*2,93%*	*-5,15%*

Gráfica 2



El consumo total de electricidad y el relativo al tamaño de las instalaciones -esto es, la superficie de las oficinas formada por 35.805m2- aumentó en 2021 (482.271 kWh y 13,47 kWh/m2, respectivamente), si bien con un impacto menor en la atmósfera debido al cambio de proveedor de energía. No obstante, **la ratio entre la energía consumida y los servicios realizados anualmente** (contabilizados como la cantidad de vehículos operativos en turnos de mañana, tarde y noche) **experimentó una reducción de un 5,32% entre 2020 y 2021.** (Gráfica 2)

Entre otras, las **acciones que han permitido reducir el impacto ambiental del consumo energético de Guaguas** son:

- Cambio a luminarias LED con un porcentaje mayor del 90% en las oficinas centrales de la empresa.
- Cambio a un nuevo contrato de energía eléctrica con un porcentaje de energía renovable del 50% como mínimo.

- Con la licitación de los equipos multifuncionales de las dependencias de la empresa, se ha logrado reducir el consumo en stand-by en un 88%.
- Adicionalmente, se está estudiando la posibilidad de contar con temporizadores que apagasen las máquinas durante los periodos en los que no están siendo utilizadas.

Energías renovables

Guaguas Municipales, en su apuesta por energías limpias, ecológicas, sostenibles y renovables, cuenta con un **Plan de generación de energía limpia**. Nuestro objetivo no es sólo contar con vehículos e instalaciones que conlleven un consumo energético disminuido y cuyo impacto en la atmósfera sea menor, sino también ser capaces de producir nuestra propia energía limpia y avanzar hacia un modelo de autoconsumo cercano al 100% de las necesidades de las instalaciones y los vehículos.

En 2018 instalamos, con recursos propios, 34 módulos solares policristalinos de IBC Solar de 265W en las oficinas centrales, como apuesta por la energía limpia de autoconsumo. El funcionamiento de la instalación comenzó el 4 de enero de 2019 y generó 14.383,70 kWh durante el año, por encima del valor estimado inicialmente (13.861,21 kWh/año). En el año 2020 generó 14.397,85 kWh/año, y en 2021 este dato fue de 14.109 kWh/año. **El ahorro energético producido por la planta fotovoltaica para 2021 fue equivalente a una reducción de toneladas de CO2 similar a la que hubieran absorbido 1.293 pinos canarios.**

En 2021 estaba previsto aumentar el tamaño de la instalación fotovoltaica hasta cubrir por completo la cubierta de las oficinas de la sede central, con el objetivo de emplearse en el autoconsumo de las instalaciones; si bien debido a la situación excepcional de 2021 este proyecto se ha pospuesto a 2022. Asimismo, está prevista, para 2022, la instalación de placas fotovoltaicas en las terminales de Hoya de la Plata, Guiniguada y Manuel Becerra, siguiendo así con nuestro Plan de generación y autoconsumo de energía limpia.

3.

Gestión sostenible de los residuos: Economía circular

Guaguas cuenta con un procedimiento interno para la gestión de los residuos que genera por sus actividades, en el cual se detallan las metodologías para la clasificación y disposición de los residuos. A continuación, se detalla el volumen en kilogramos de residuos peligrosos gestionados por las empresas autorizadas para cada tipo que se ha generado en el ejercicio 2021, y su correspondiente comparativa con 2020: (Tabla 6)

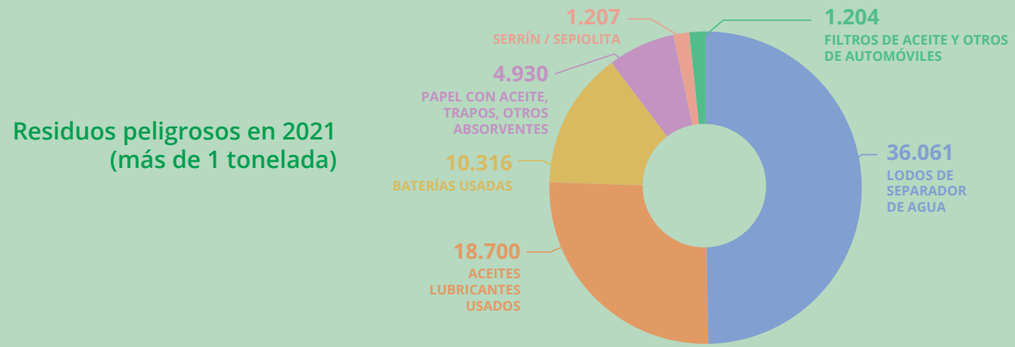
En 2021, éstos son los residuos peligrosos que han generado un volumen superior a la tonelada: (Gráfica 3)

Como podemos observar, algunos residuos han aumentado entre 2020 y 2021, y otros se han reducido: (Gráfica 4 y 5)

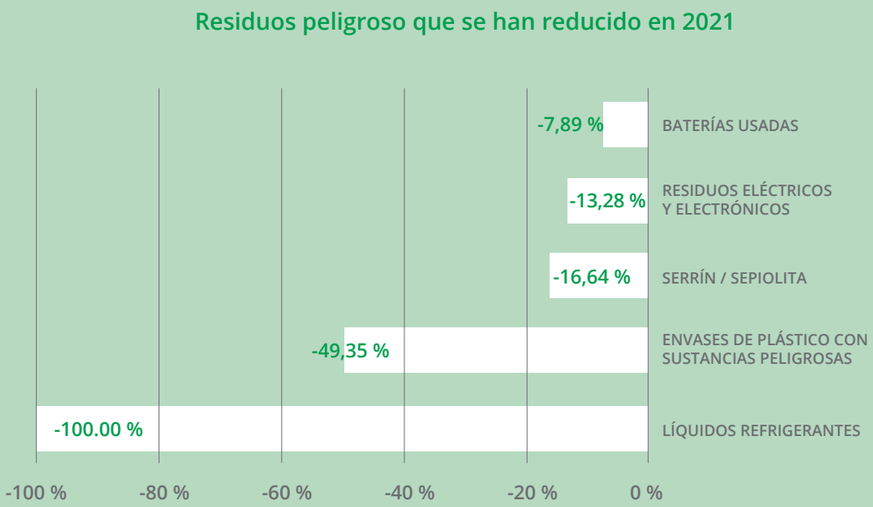
Tabla 6

RESIDUOS PELIGROSOS (en kg)	2020	2021	Δ% 2021-2020
Aceites lubricantes usados	16.597	18.700	12,7%
Filtros de aceite y otros de automóviles	1.146	1.204	5,1%
Envases de plástico con sustancias peligrosas	693	351	-49,4%
Pilas alcalinas	-	108	0,0%
Baterías usadas	11.200	10.316	-7,9%
Lodos de separador agua	19.520	36.061	84,7%
Tubos fluorescentes y bombillas	39	50	28,2%
Papel con aceite, trapos, otros absorbentes	3.946	4.930	24,9%
Botes de spray (aerosoles)	85	141	65,9%
Sanitarios (cortantes y punzantes)	22	36	61,5%
Bidón metálico vacío usado	-	127	0,0%
Serrín/sepiolita	1.448	1.207	-16,6%
Líquidos refrigerantes	2.276	-	-100,0%
Residuos eléctricos y electrónicos	256	222	-13,3%
Total	57.228	73.453	28,4%

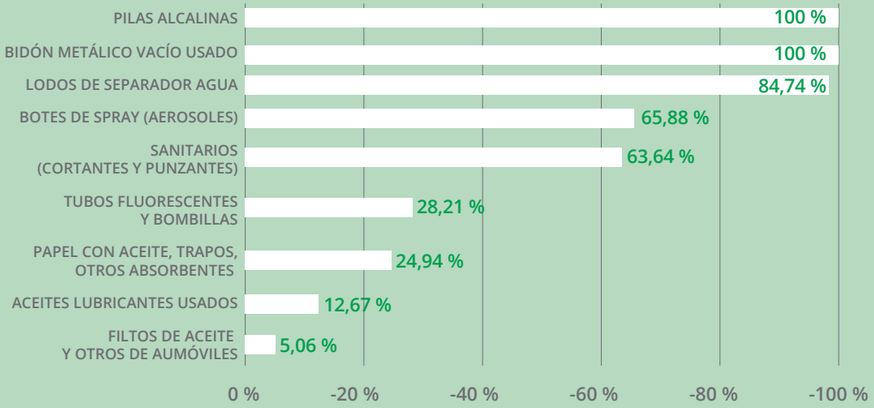
Gráfica 3



Gráfica 4



Gráfica 5



Durante el año 2021 se ha incrementado en un 28,4% la cantidad de residuos peligrosos. Este incremento viene determinado por un aumento de los lodos separadores de agua (84,7%), de los aceites lubricantes usados (12,7%) y del papel con aceite, trapos y otros absorbentes similares (24,9%):

- El incremento del residuo lodos separadores se debe a las obras de reforma de talleres y cocheras, puesto que en determinada fase de la remodelación se tuvo que conectar la línea de recogida de agua de la zona de surtidores al depósito de aceites y lubricantes usados, lo que hizo incrementar este residuo. A final de año, adicionalmente, procedió a una limpieza total del depósito, lo que registró una recogida de 11.635 kilos, lo que supone un 73% más que cualquier recogida media de lodos.

- El aumento en la gestión de papel con aceites y lubricantes usados está directamente correlacionado con las **actividades de mantenimiento de la flota** que se desempeñan en el taller de Guaguas Municipales. El incremento de la gestión de este residuo en 2021 respecto a 2020 se debe al efecto de la pandemia, que hizo reducir el número de servicios operativos durante varios meses, lo que provocó a su vez una actividad menor que la de un año convencional.

Los residuos que han disminuido en 2021 en relación con 2020 son los envases de plástico con sustancias peligrosas (-49,4%), serrín/sepiolita (-16,6%), residuos eléctricos y electrónicos (-13,3%) y baterías usadas (-7,9%). Si se compara el total de residuos generados en 2021 en relación con las cantidades registradas antes de la pandemia (2019), se puede ver cómo descontando el efecto de las obras sobre los lodos de depuradora, la cantidad de residuos gestionados en 2021 hubiera sido menor que la gestionada en 2019 y, por tanto, se hubiera mantenido la tendencia de reducción de residuos.

Dentro del **Plan de minimización de residuos** (vigente hasta 2025) se contemplan medidas en relación con los siguientes residuos: lodos, aceites lubricantes y baterías. Guaguas Municipales se encuentra en proceso de seguimiento de las acciones contenidas en este Plan teniendo en cuenta el nivel actual de viajeros, estado y edad media de la flota y del porcentaje de trabajos de talleres que se hace de manera interna.

Guaguas Municipales realiza también actividades encaminadas al uso racional de los recursos necesarios para la prestación del servicio. En este sentido, la empresa está inmersa en la transformación digital de sus procesos administrativos, tratando de reducir el consumo de papel, tintas, consumo eléctrico, etc., para minimizar la generación de residuos y su repercusión ambiental.

La gestión de recursos y residuos sigue, además del Plan de minimización de residuos, un proyecto interno dirigido a la adopción de procesos provenientes de la economía circular, en aras de redefinir nuestra cadena de valor integrando el impacto ambiental que pueda generar. En este aspecto, destaca la labor realizada para la reutilización de los vehículos que han quedado fuera de uso, que serán sacados a subasta para que otros agentes puedan hacer uso de ellos y se permita completar el ciclo de la economía circular; si bien en esta ocasión la subasta quedó desierta.

4.

Consumo responsable de agua

Guaguas Municipales hace uso del agua principalmente para el lavado de la flota de vehículos y el consumo inherente a las oficinas administrativas. El agua proviene de la red municipal (principalmente agua desalada), de la estación de reciclado de agua de la que disponemos, y del aljibe: (Tabla 7)

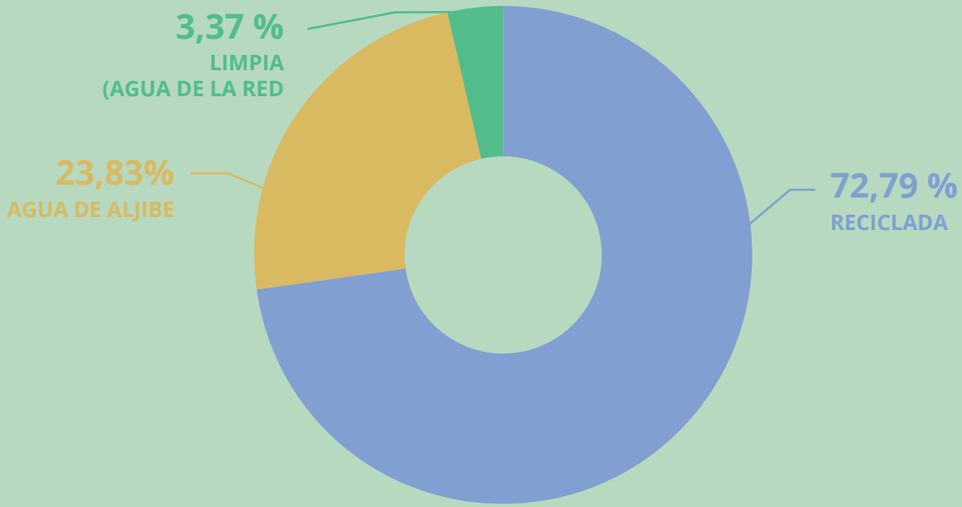
Guaguas Municipales dispone de una instalación de reciclado de agua que supone una reducción del consumo de agua, reutilizándose el agua en una tasa del 95% del agua que entra por primera vez; sirviendo como agua dedicada a la limpieza de la flota de vehículos. Por ello, si bien en 2021 el consumo total de agua ha duplicado el de 2020, la mayor parte ha provenido del agua reciclada que se utiliza en limpieza de vehículos, por lo que no ha supuesto un estrés sobre la disponibilidad del recurso hídrico proveniente de la red. El dato de 2020 resulta bajo por la disminución en la movilidad que obligaron las fases de confinamiento por la pandemia. En 2021 se ha logrado un porcentaje de consumo de agua reciclada sobre el total de un 72,79%: (Gráfica 6)

Gráfica 7

	2020	% 2020	2021	% 2021	%Δ 2021-2020
Limpia (agua de la red) en m3	1.218	10,52%	821	3,37%	-32,60%
Reciclada en m3	4.263	36,83%	17.717	72,79%	315,60%
Agua de aljibe en m3	6.093	52,64%	5.801	23,83%	-4,79%
TOTAL en m3	11.574		24.339		

Gráfica 6

Origen del agua consumida en 2021



EJE 5

PROMOCIÓN DEL BIENESTAR Y DESARROLLO DE LOS TRABAJADORES

Los trabajadores son los que hacen posible que GUAGUAS preste su servicio. El compromiso con su bienestar (físico y mental) y con su desarrollo profesional es, por tanto, esencial para lograr la excelencia en el servicio y mantener un entorno que favorezca la retención del talento y reduzca las tasas de absentismo. Cuidar de su salud y su desarrollo es, para nosotros, sinónimo de una empresa sana y sostenible.

Principio 1	>	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
Principio 2	>	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
Principio 3	>	Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
Principio 4	>	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
Principio 5	>	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
Principio 6	>	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

El año 2021 ha estado marcado tanto por la pandemia, como por los primeros pasos dados hacia la vuelta a la "normalidad". Esta situación ha afectado a Guaguas, de forma que establecimos una serie de objetivos claros en materia de gestión de personas:

- **Proteger la salud de los trabajadores y clientes**, contribuyendo a evitar la propagación del virus, a través de los medios de Salud y Prevención de Riesgos Laborales y siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias.

- **Garantizar la prestación del servicio público esencial**, previendo alternativas organizativas para paliar las incidencias que pudieran afectar a la actividad diaria de la empresa (determinación puestos claves, teletrabajo y otras medidas), en caso de que el virus afectara a nuestros trabajadores.

Estos objetivos han llevado a la empresa a mantener el foco en los planes de trabajo para el control del absentismo, en el mantenimiento de sistemas de auditoría y vigilancia de los requisitos de seguridad y salud, en la realización de encuestas periódicas de clima laboral y reuniones con el Comité de Empresa y resto de actuaciones periódicas encaminadas a reducir los riesgos relacionados con la gestión de los recursos humanos de la compañía. Estas actuaciones se han reajustado para adecuar la organización y priorizar la ejecución de las medidas de protección frente a la COVID-19, desde la declaración del estado de alarma para la gestión de la situación de la crisis sanitaria ocasionada por el virus.

En 2021, además, se finalizó el proceso selectivo para la creación de la bolsa de empleo de 175 conductores-perceptores, que apoyarían la empresa para minimizar los efectos del absentismo. A finales de 2021, se procedió a la contratación de 36 nuevos conductores.

Por último, la negociación del convenio colectivo de empresa derivó en una convocatoria de huelga, que finalmente se desconvocó por acuerdo alcanzado el 28 de noviembre de 2021 con el comité de huelga, y ratificado el 30 de noviembre del 2021 según consta en las correspondientes actas; poniendo fin a la negociación colectiva iniciada en enero del 2020 y que también se ha visto alterada por las limitaciones derivadas de las medidas de protección frente a la COVID-19.

1.

Creando empleo

Guaguas Municipales cuenta con una plantilla, a 31 de diciembre de 2021, de 704 empleados, distribuidos de la siguiente forma: (Tabla 1)

Así pues, el número total de la plantilla distribuida por sexo a 31/12/2021, y su comparativa con 2020, es el siguiente: (Tabla 2)

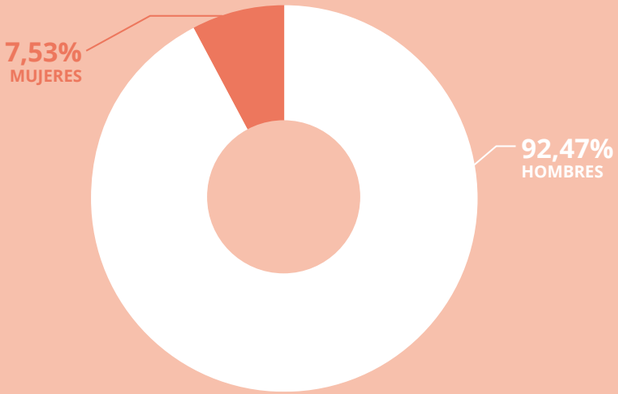
Tabla 1

GRUPO	NIVEL	HOMBRES	%*	MUJERES	%*	TOTAL	%
ALTA DIRECCIÓN	DIRECTOR GENERAL	1	0,15%	0	0,00%	1	0,14%
GRUPO I DIRECTIVO	JEFE SERVICIO	8	1,23%	2	3,77%	10	1,42%
	JEFE DE GRUPO	0	0,00%	1	1,89%	1	0,14%
	JEFE DE OFICINA TÉCNICA	4	0,61%	3	5,66%	7	0,99%
GRUPO II TÉCNICO	TÉCNICO SUPERIOR	4	0,61%	1	1,89%	5	0,71%
	TÉCNICO	3	0,46%	2	3,77%	5	0,71%
GRUPO III MANDO	MANDO DE MOVIMIENTO	23	3,53%	0	0,00%	23	3,27%
	MANDO DE TALLER	6	0,92%	0	0,00%	6	0,85%
	MANDO DE ADMINISTRACIÓN	6	0,92%	8	15,09%	14	1,99%
GRUPO IV OFICIO	CONDUCTOR PERCEPTOR	549	84,33%	26	49,06%	575	81,68%
	INSPECTOR DE CALIDAD	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	OFICIAL TALLER ESPECIALISTA	41	6,30%	0	0,00%	41	5,82%
	AUXILIAR TALLER	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	OFICIAL ADMINISTRACIÓN ESPE.	6	0,92%	10	18,87%	16	2,27%
	AUXILIAR ADMIN/ ESPECIALISTA	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL		651	100%	53	100%	704	100%

* % sobre total de hombres o sobre total de mujeres respectivamente.

Gráfica 1

Reparto de la plantilla por sexo en 2021



Gráfica 2

Evolución de la plantilla por sexo entre 2020 y 2021

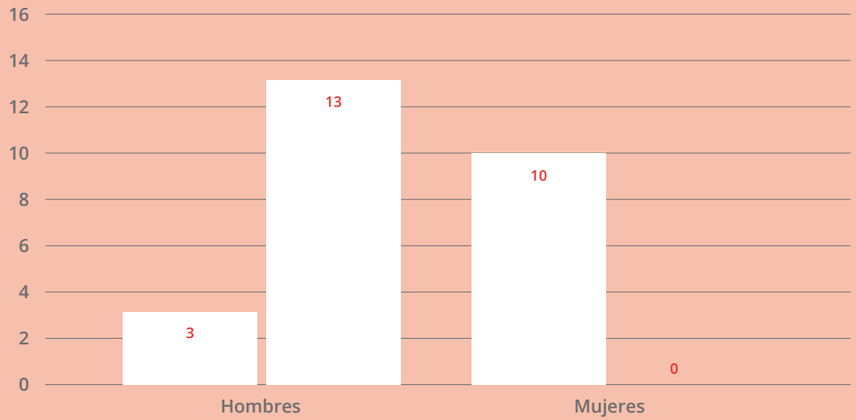


Tabla 2

	2020		2021		Δ 2021-2020	
POR SEXO	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
HOMBRE	661	93,89%	651	92,47%	-10	-1,51%
MUJER	43	6,11%	53	7,53%	10	23,26%

Tabla 3

	< 30 AÑOS		30-50 AÑOS		> 50 AÑOS	
GRUPO PROFESIONAL	H	M	H	M	H	M
PERSONAL DIRECTIVO	-	-	-	-	-	-
PERSONAL TÉCNICO	-	1	-	1	-	-
PERSONAL DE MANDO	-	-	-	-	-	-
PERSONAL DE OFICIO	2	1	25	6	1	1
TOTAL	2	2	25	7	1	1

Existe una tendencia creciente de incorporación de la mujer a este sector como conductora-perceptora. Si bien ya apreciamos un incremento del 23,26% con respecto al 2020, destacamos que en el nivel profesional de conductora-perceptora se ha producido un incremento del 44,44%, pasando de 18 conductoras en el 2020 a 26 en el 2021. (Gráfica 1 y 2)

Las diferencias entre la plantilla a finales de 2020 y de 2021 se deben a la incorporación de 10 mujeres (8 como conductoras-preceptoras, y 2 como técnicos) y 3 hombres (técnicos). Como bajas hubo 13 hombres (un jefe de oficina técnica, 5 mandos de movimiento, 2 mandos de taller y de administración, y 3 conductores-preceptores). En el año 2021 no se ha producido ningún despido en Guaguas Municipales.

Éstas fueron las nuevas contrataciones de personal en el año 2021, distribuidas por edad, sexo y grupo profesional: (Tabla 3)

Si observamos los datos de empleo en 2021 como el número medio de trabajadores según el tipo de contrato, grupo profesional, edad y sexo, obtenemos lo siguiente: (Tabla 4)

Tabla 4

INDEFINIDOS

GRUPO	NIVEL	< 30 años		30 - 50 años		> 50 años	
		HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
ALTA DIRECCIÓN	DIRECTOR GENERAL						
GRUPO I DIRECTIVO	JEFE SERVICIO			5,00	1,00	2,00	1,00
	JEFE DE GRUPO				1,00		
	JEFE DE OFICINA TÉCNICA			3,00	2,00	1,09	1,00
GRUPO II TÉCNICO	TÉCNICO SUPERIOR			2,62		1,00	
	TÉCNICO	0,19		0,39	1,00		
GRUPO III MANDO	MANDO DE MOVIMIENTO			4,00		18,00	
	MANDO DE TALLER					6,00	
	MANDO DE ADMINISTRACIÓN			1,00	5,00	4,00	3,00
GRUPO IV OFICIO	CONDUCTOR PERCEPTOR			107,29	3,02	300,18	
	INSPECTOR DE CALIDAD						
	OFICIAL TALLER ESPECIALISTA			8,00		22,00	
	AUXILIAR TALLER						
	OFICIAL ADMINISTRACIÓN ESPE.	0,81		2,00	5,97	3,00	1,00
	AUXILIAR ADMIN/ ESPECIALISTA						

TEMPORALES

GRUPO	NIVEL	< 30 años		30 - 50 años		> 50 años	
		HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
ALTA DIRECCIÓN	DIRECTOR GENERAL					1,00	
GRUPO I DIRECTIVO	JEFE SERVICIO			1,00			
	JEFE DE GRUPO						
	JEFE DE OFICINA TÉCNICA						
GRUPO II TÉCNICO	TÉCNICO SUPERIOR			0,38	0,69		
	TÉCNICO		0,53				
GRUPO III MANDO	MANDO DE MOVIMIENTO					1,02	
	MANDO DE TALLER					0,19	
	MANDO DE ADMINISTRACIÓN			1,00		0,14	
GRUPO IV OFICIO	CONDUCTOR PERCEPTOR	1,24	0,06	97,58	14,65	13,62	1,06
	INSPECTOR DE CALIDAD						
	OFICIAL TALLER ESPECIALISTA	1,00		7,50		0,75	
	AUXILIAR TALLER						
	OFICIAL ADMINISTRACIÓN ESPE.		2,00	2,61	1,00		
	AUXILIAR ADMIN/ ESPECIALISTA						

Tabla 5

	GRUPO	NIVEL	< 30 años		30 - 50 años		> 50 años	
			HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
INDEFINIDOS	ALTA DIRECCIÓN	DIRECTOR GENERAL					1,00	
	GRUPO I DIRECTIVO	JEFE SERVICIO			6,00	1,00	2,00	1,00
		JEFE DE GRUPO				1,00		
		JEFE DE OFICINA TÉCNICA			3,00	2,00	1,09	1,00
	GRUPO II TÉCNICO	TÉCNICO SUPERIOR			3,00	0,69	1,00	
		TÉCNICO	0,19	0,53	0,39	1,00		
	GRUPO III MANDO	MANDO DE MOVIMIENTO			4,00		18,00	
		MANDO DE TALLER					6,00	
		MANDO DE ADMINISTRACIÓN			2,00	5,00	4,00	3,00
	GRUPO IV OFICIO	CONDUCTOR PERCEPTOR	1,24		199,58	17,62	306,36	1,00
		INSPECTOR DE CALIDAD						
		OFICIAL TALLER ESPECIALISTA	1,00		15,50		22,00	
		AUXILIAR TALLER						
		OFICIAL ADMINISTRACIÓN ESPE.	0,81	2,00	4,61	6,97	3,00	1,00
		AUXILIAR ADMIN/ ESPECIALISTA						

	GRUPO	NIVEL	< 30 años		30 - 50 años		> 50 años	
			HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
TEMPORALES	ALTA DIRECCIÓN	DIRECTOR GENERAL						
	GRUPO I DIRECTIVO	JEFE SERVICIO						
		JEFE DE GRUPO						
		JEFE DE OFICINA TÉCNICA						
	GRUPO II TÉCNICO	TÉCNICO SUPERIOR						
		TÉCNICO						
	GRUPO III MANDO	MANDO DE MOVIMIENTO					1,02	
		MANDO DE TALLER					0,19	
		MANDO DE ADMINISTRACIÓN					0,14	
	GRUPO IV OFICIO	CONDUCTOR PERCEPTOR		0,06	5,30	0,06	7,45	0,06
		INSPECTOR DE CALIDAD						
		OFICIAL TALLER ESPECIALISTA					0,75	
		AUXILIAR TALLER						
		OFICIAL ADMINISTRACIÓN ESPE.						
		AUXILIAR ADMIN/ ESPECIALISTA						

En cuanto a los datos de empleo en 2021 sobre el número medio de trabajadores según la dedicación de su jornada, grupo profesional, edad y sexo, es el siguiente: (Tabla 5)

Estos datos medios, por tipo de contrato y por jornada, indican que el 77,61% de la plantilla tiene contrato indefinido, y el 97,74% trabaja a tiempo completo: (Gráfica 3 y 4)

2.

Nuestra política de igualdad y no discriminación

Guaguas Municipales cuenta con su propio Plan de Igualdad de Trato y Oportunidades Efectivas entre Hombres y Mujeres (art. 57 y Anexo V del Convenio Colectivo de Guaguas Municipales, S.A.), en el que se facilitan medidas de conciliación de la vida personal y laboral e igualdad de oportunidades, respetando la legislación vigente y procurando seguir las mejores prácticas. El 28 de septiembre de 2021, se evaluó por la Comisión de Igualdad este primer Plan de Igualdad (vigente desde 2016, y ratificado en 2019), que agota su vigencia para dar comienzo a la negociación del segundo Plan de Igualdad de Guaguas Municipales.

Este primer Plan ha sido una herramienta que nos ha permitido ir avanzando en materia de igualdad, con actuaciones como las siguientes:

- Aumento progresivo de la incorporación de conductoras. En el año 2021, de las 36 nuevas incorporaciones, 8 han sido mujeres, lo que significa el 22% del total de conductores-preceptores.
- Realización de campañas de sensibilización, como la del Día Internacional de la Mujer (8 de marzo).
- Inclusión en los planes de formación anuales de sensibilización en materia de igualdad. A título de ejemplo, en el año 2021, hasta 171 trabajadores recibieron formación en esta materia.

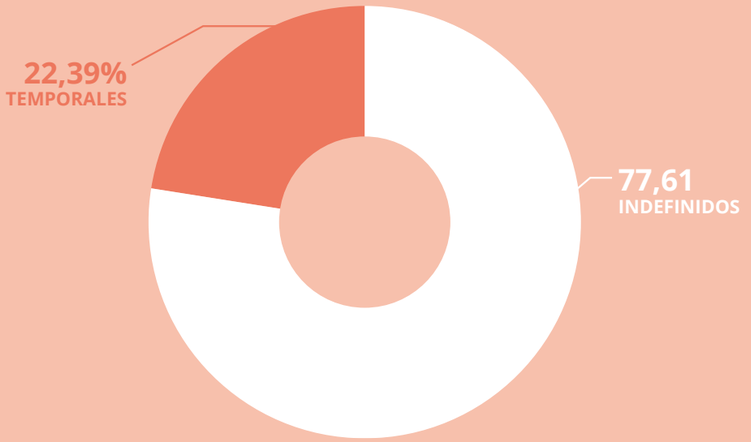
Estos Planes incluyen todo lo relativo a la defensa de la igualdad de género, incluyendo protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo (en el Protocolo de Prevención de Riesgos Psicosociales), la integración y accesibilidad universal de las personas con diversidad funcional, y políticas contra todo tipo de discriminación y para la gestión de la diversidad.

a. Retribuciones y brecha salarial

Un primer aspecto básico de la igualdad entre hombres y mujeres es el aseguramiento de una retribución justa y acorde a la categoría o grupo profesional, libre de cualquier tipo de discriminación por razón de sexo. Guaguas Municipales se rige por una estricta política de igualdad en las remuneraciones, teniendo como criterios únicamente la categoría laboral, las funciones del puesto desempeñado y la antigüedad. Estas fueron las retribuciones medias de 2021 según la plantilla media y el importe total dedicado por sexo: (Tabla 6)

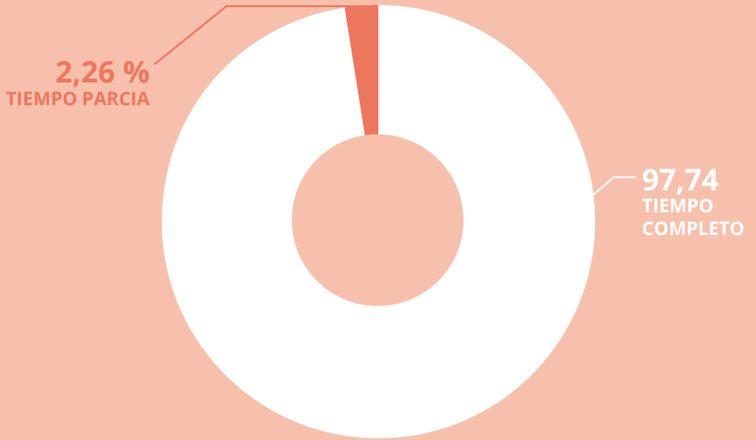
Gráfica 3

Distribución de la plantilla según el tipo de contrato (2021)



Gráfica 4

Distribución de la plantilla según el tipo de jornada (2021)



En el siguiente cuadro, se muestran las retribuciones medias por grupo profesional, sexo y edad del año 2021: (Tabla 7)

La diferencia del promedio de retribución **(brecha salarial)** que aparece entre hombres y mujeres de los niveles de Técnico Superior (23,22%) y conductor-perceptor (11,57%) es debida a la presencia de más hombres con una antigüedad mayor que la de las mujeres. En el caso del grupo profesional/nivel de conductores, que representan el 81% del total de la plantilla, la antigüedad media devengada en el 2021 de los conductores, que suponen el 97% de este nivel profesional, es del 35% (14 años) frente al 5% (2 años) de la antigüedad media devengada por las conductoras, que representan el restante 3% de este grupo profesional. El motivo de esta baja presencia de la mujer en la empresa es porque su incorporación ha sido muy reciente, La mayoría de las últimas altas se han producido en los cinco últimos años, hasta llegar a las 26 en activo en 2021, que superaron el proceso de selección de personal finalizado en este mismo año. Debemos destacar que la tendencia de incorporación de conductoras es positiva ya que progresivamente va aumentando.

La brecha salarial del total de la plantilla es de un 2,88% -a pesar de la brecha salarial negativa en los niveles de Jefes de Servicio, Jefe de Oficina Técnica-, debido a que se origina principalmente por el nivel profesional de conductores-perceptores, y por los motivos expresados en el párrafo anterior, es decir, por registrarse mayor antigüedad en hombres que en mujeres. (Gráfica 5)

Finalmente, en relación a las retribuciones del órgano de gobierno, se corresponden exclusivamente con retribuciones derivadas de sus sueldos y no devengando cantidad alguna por dietas o por asistencia al Consejo de Administración y/o al Comité de Dirección de la compañía. La retribución de la Alta Dirección ascendió en 2021 a 100.999,90€ brutos.

b. Conciliación de la vida laboral y personal

Otro aspecto clave en la defensa de los valores ligados a la igualdad entre hombres y mujeres, es la gestión de la conciliación entre la vida profesional y la vida personal y familiar. Las medidas al respecto se recogen en el Plan de Igualdad, y contienen, entre otras, las siguientes:

- **Permutas** sobre servicios, días de descanso, turnos y vacaciones.
- **Vacaciones en verano.** Ha habido un incremento del número de conductores con vacaciones fraccionadas en verano, sobre el número habitual que integran el grupo.
- **Rotación de descansos.** De 4 semanas en vez de 13, para facilitar que la rotación de descanso entre semana y fines de semana sea más corta.
- **Preferencia de adscripción voluntaria al turno de noche.** Para personal de taller y de movimiento.

Tabla 6

GRUPO	NIVEL	P. media 21 (H)	P. media 21 (M)	IMPORTE BRUTO HOMBRE	IMPORTE BRUTO MUJER	PROMEDIO (HOMBRE)	PROMEDIO (MUJER)
GRUPO I DIRECTIVO	JEFE SERVICIO	8,00	2,00	486.541,96 €	132.159,31 €	60.817,75 €	66.079,66 €
	JEFE DE GRUPO	-	1,00	- €	55.074,63 €	- €	55.074,63 €
	JEFE DE OFICINA TÉCNICA	4,09	3,00	195.735,48 €	152.440,78 €	47.805,14 €	50.813,59 €
GRUPO II TÉCNICO	TÉCNICO SUPERIOR	4,00	0,69	155.294,56 €	20.617,06 €	38.823,64 €	29.807,80 €
	TÉCNICO	0,58	1,53	13.919,71 €	46.247,16 €	23.862,36 €	30.270,87 €
GRUPO III MANDO	MANDO DE MOVIMIENTO	23,02	-	1.091.380,56 €	- €	47.419,83 €	- €
	MANDO DE TALLER	6,19	-	281.442,45 €	- €	45.495,86 €	- €
	MANDO DE ADMINISTRACIÓN	6,14	8,00	261.106,71 €	333.443,42 €	42.528,41 €	41.680,43 €
GRUPO IV OFICIO	CONDUCTOR PERCEPTOR	519,91	18,78	18.732.936,52 €	598.543,97 €	36.030,83 €	31.863,81 €
	INSPECTOR DE CALIDAD	-	-	- €	- €	- €	- €
	OFICIAL TALLER ESPECIALISTA	39,25	-	1.430.023,68 €	- €	36.432,44 €	- €
	AUXILIAR TALLER	-	-	- €	- €	- €	- €
	OFICIAL ADMINISTRACIÓN ESPE.	8,42	9,97	269.118,89 €	276.891,33 €	31.974,52 €	27.779,42 €
	AUXILIAR ADMIN/ ESPECIALISTA	-	-	- €	- €	- €	- €

Tabla 7

GRUPO	NIVEL	< 30 años		30 - 50 años		> 50 años	
		HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
GRUPO I DIRECTIVO	JEFE SERVICIO	- €	- €	56.852,21 €	69.403,00 €	72.714,36 €	62.756,31 €
	JEFE DE GRUPO	- €	- €	- €	55.074,63 €	- €	- €
	JEFE DE OFICINA TÉCNICA	- €	- €	46.411,95 €	50.684,72 €	51.624,03 €	51.071,34 €
GRUPO II TÉCNICO	TÉCNICO SUPERIOR	- €	- €	36.747,33 €	29.807,80 €	45.052,58 €	- €
	TÉCNICO	24.146,02 €	25.727,97 €	23.720,53 €	32.668,51 €	- €	- €
GRUPO III MANDO	MANDO DE MOVIMIENTO	- €	- €	45.641,17 €	- €	47.793,98 €	- €
	MANDO DE TALLER	- €	- €	- €	- €	45.495,86 €	- €
	MANDO DE ADMIINISTRACION	- €	- €	38.574,04 €	41.713,50 €	44.438,93 €	41.625,31 €
GRUPO IV OFICIO	CONDUCTOR PERCEPTOR	31.909,41 €	20.883,82 €	35.054,56 €	31.821,09 €	36.684,43 €	33.151,91 €
	INSPECTOR DE CALIDAD	- €	- €	- €	- €	- €	- €
	OFICIAL TALLER ESPECIALISTA	39.241,46 €	- €	35.981,10 €	- €	36.616,49 €	- €
	AUXILIAR TALLER	- €	- €	- €	- €	- €	- €
	OFICIAL ADMINISTRACIÓN ESPE.	32.274,77 €	21.831,73 €	29.424,07 €	28.452,62 €	35.814,04 €	34.984,26 €
	AUXILIAR ADMIN/ ESPECIALISTA	- €	- €	- €	- €	- €	- €

- **Flexibilización de media hora en la entrada y salida del horario fijo diario de jornada establecida** para personal del Área de Administración. En caso de que tengan a su cargo hijos menores de 12 años, la flexibilidad será de 1 hora por motivos directamente relacionados con la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Excepcionalmente podrán ampliarse hasta 2 horas con autorización previa de la Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas.

- **Permisos retribuidos, jubilación parcial y permisos sin sueldos** en el Convenio Colectivo de Guaguas, que tienen una mejora complementaria respecto a lo establecido en el Estatuto de los Trabajadores según la legislación vigente.

Así, éstos son los trabajadores que han tenido derecho y se han acogido al permiso parental en 2021, distribuido por edad y sexo: (Gráfica 6)

c. Accesibilidad Universal e integración de personas con diversidad funcional

Guaguas, durante 2021, siguió cumpliendo con la obligación de cubrir el 2% de sus puestos a través de la integración de personas con discapacidad, incluido en la **Ley de integración minusválidos** (LISMI). En este sentido, en las ofertas de empleo público se reserva un cupo no inferior al 7% de las vacantes para ser cubiertas por personas con discapacidad, con la condición de que superen los procesos selectivos y acrediten dicha discapacidad. En 2021, contábamos con 6 trabajadores con diversidad funcional, un 0,85% de la plantilla, todos hombres.

Además, también hemos seguido cumpliendo medidas alternativas con el Centro Especial de Empleo SERVIDIS, S.L. y con los siguientes contratos mercantiles de servicio y un proyecto de donación:

- Servicio de gestión integral de la grabación de los datos de las hojas de ruta.

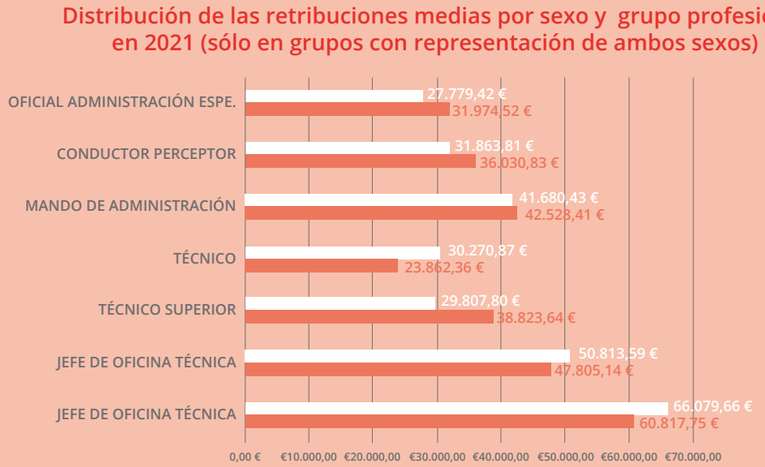
- Servicio de gestión telefónica de centralita, información y gestión documental en el punto de información central.

- Gestión contenidos audiovisuales para el sistema de información y entretenimiento de los viajeros en el interior de los vehículos de Guaguas Municipales. Servicios publicitarios y gestión documental.

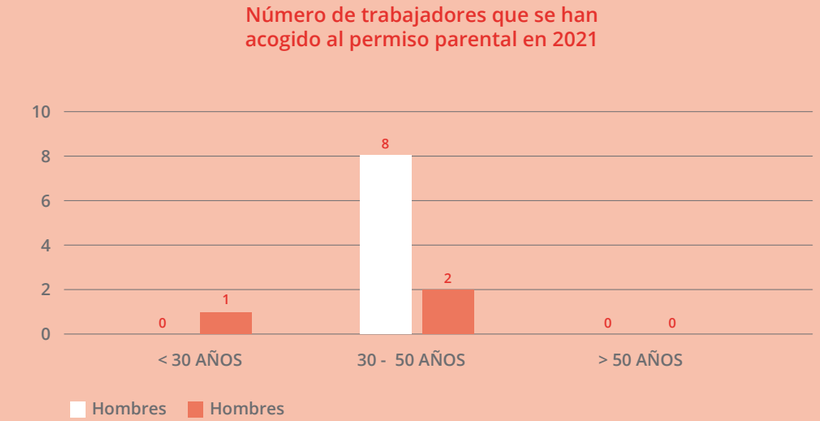
- Donación para la elaboración y ejecución de un proyecto de difusión de uso del transporte público como medio seguro para personas con diversidad funcional, a través de la fundación Servidis, que estaba previsto para el 2020 y quedó temporalmente suspendido por la pandemia.

Por otro lado, este año, 171 trabajadores recibieron 1 hora de formación de la acción formativa denominada "Sensibilización de accesibilidad en el transporte público PMR (Personas con movilidad reducida)", de los cuales 155 fueron Conductores, 4 Mandos de Movimiento, 2 Mandos de Taller, 9 Oficiales de Taller y 1 Jefe de Negociado.

Gráfica 5



Gráfica 6



3.

Organización del trabajo

Los empleados constituyen el grupo de interés al que Guaguas Municipales dedica una mayor atención, en tanto en cuanto son los ejecutores de las políticas y gran parte de la actividad de la organización. La motivación y el compromiso con la marcha de la empresa son aspectos esenciales que se intentan alcanzar a través políticas concretas, de la evaluación del clima laboral y de acciones de comunicación interna (boletín, WhatsApp corporativo, reuniones con la Dirección, etc.) en coordinación con la comunicación externa.

Los **fundamentos de nuestra política en materia laboral** que ha perseguido altos niveles de productividad, calidad y permanencia son:

- La **flexibilidad** con horarios y el uso de permutas que permitan la conciliación trabajo-familia.
- Una **retribución digna** acorde con el desempeño en cada puesto y la responsabilidad y los resultados obtenidos, con una componente fija y otra variable.
- La **adecuación de la clasificación profesional** de categorías a grupos y niveles profesionales, más acordes a los conocimientos, habilidades y competencias necesarias en estos tiempos.
- Los conocimientos necesarios para el desempeño y desarrollo de los puestos de trabajo, adquiridos fundamentalmente a través de la autoformación y cursos específicos establecidos en el **Plan de Formación y Aprendizaje** anual.
- Los **valores** del trabajo en equipo y la colaboración permanente, así como otras facilidades (zona de comida y descansos, etc.).

Estos fundamentos son los que marcan nuestra labor en materia de organización del trabajo. La negociación del convenio colectivo en noviembre de 2021 dio lugar a un acuerdo que introdujo lo siguiente:

1. **Vigencia del convenio colectivo 2020-2023** (4 años).
2. **Jubilación parcial con reducción de jornada** hasta el 75% y **conversión de trabajadores temporales a indefinidos**, conforme tasa de reposición. Para los trabajadores que cumplan los requisitos para acceder a la jubilación parcial conforme a la legislación actual y la soliciten, se ofertará por orden de antigüedad la jubilación parcial con reducción de jornada hasta el 75% con el límite del número de los contratos indefinidos que se puedan convertir conforme a la Tasa de Reposición.
3. **Incremento retributivo** para el año 2020 del 2% de conceptos de la tabla salarial 2019. Para el año 2021, el 0,9% sobre la tabla salarial del 2020. Para el 2022 y 2023 el incremento sería el que se legisle para el sector público con el límite del incremento

aprobado por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

4. **Jubilación trabajadores** que han alcanzado la edad ordinaria y **conversión trabajadores temporales a indefinidos** como política de empleo estable, conforme tasa de reposición.

5. Medidas que posibiliten la consolidación del acuerdo de la reducción de la jornada de 35 horas de promedio semanal. La **jornada de promedio semanal** se estableció en 35 horas desde el 1 de mayo de 2021, introduciendo los siguientes cambios con el nuevo convenio:

   a. Cómputo cuatrimestral.

   b. Horario límite de los turnos:

   - Mañana: Finaliza a las 15:15 horas, pudiéndose ampliar hasta las 15:45 horas, hasta un máximo del 20% de lunes a sábado.

   - Tarde: Finaliza a las 23:15 horas, pudiéndose ampliar a 23:30 horas, hasta un máximo del 20% de lunes a sábado.

   c. A los efectos del cálculo del límite de 80 horas extraordinarias anuales, se consideran horas extraordinarias aquellas que superen la jornada máxima reflejada en el artículo 34.1 del Estatuto de los Trabajadores (1.829 horas).

Asimismo, Guaguas, siguiendo lo establecido en el artículo 41 del Estatuto de los Trabajadores, tiene establecido un plazo de 15 días de preaviso a los empleados y sus representantes antes de la aplicación de cambios operacionales significativos que podrían afectarles de forma considerable.

4.

Apostando por el bienestar de nuestros trabajadores

Guaguas Municipales, en su compromiso con sus trabajadores, ha dado un paso más allá en el cuidado de su salud, incorporando a sus políticas el concepto de "bienestar". Así, hemos decidido implantar un Plan para el bienestar de nuestros trabajadores, que estará vigente en los próximos años.

El bienestar laboral es el término con el que nos referimos a una situación de equilibrio entre todos los aspectos que condicionan la opinión que un empleado se forma sobre su entorno de trabajo. A mayor sensación de bienestar, mejor será la predisposición del trabajador en el cumplimiento de sus obligaciones. Existe, por tanto, una relación directa entre este concepto y la productividad en el trabajo.

Los trabajadores que se sienten a gusto en su entorno laboral están expuestos a una menor incidencia de enfermedades y trastornos como la depresión, el estrés o ansiedad. Paralelamente, afrontan cada jornada con mayores niveles de motivación. Los profesionales regresan a casa mucho más satisfechos con sus actividades diarias e, incluso, sin la misma sensación de cansancio que se experimenta cuando el entorno de trabajo es menos agradable por diferentes motivos. De este modo, la vida personal de los empleados se ve beneficiada por la sensación de bienestar en el trabajo. Para la empresa, los factores anteriores se traducen en una menor cantidad de horas no trabajadas al cabo del año, tanto por retrasos como por ausencias puntuales de los trabajadores. Las bajas laborales por motivos psicológicos se vuelven poco habituales, la conflictividad laboral tiende a reducirse y la rotación de la plantilla disminuye.

Así, dentro de los objetivos estratégicos 2021-2024, seguimos trabajando en la consolidación de la prevención, la promoción de la salud y el bienestar de nuestros trabajadores. Actualmente, la línea principal de trabajo es la del cuidado de la salud y seguridad de los trabajadores, tanto desde la perspectiva del trabajador y su puesto de trabajo, como de la perspectiva de la persona, tratando de apoyar la mejora general del estado de salud de cada una de las personas que forman Guaguas Municipales.

a. Salud y Seguridad

Durante 2021, la crisis sanitaria derivada de la COVID-19 siguió afectando a la organización del trabajo y ha marcado la prioridad de aplicar medidas de protección de trabajadores y clientes junto con el cumplimiento del servicio público esencial, conforme a las directrices de las autoridades sanitarias. Esto se ha materializado en la actualización de las múltiples acciones que venimos aplicando desde el inicio de la pandemia, reforzada con la certificación **Global Safe Site** de Bureau Veritas que valida las medidas de prevención y protección tomadas por Guaguas frente a la amenaza de la COVID-19.

Pero si bien la situación de la COVID-19 ha seguido significando un reto para poner a prueba nuestro sistema de gestión de la seguridad y salud, seguimos con el cumplimiento del deber de protección de los trabajadores y trabajadoras, haciendo su seguimiento a través del Comité de Seguridad y Salud con las 10 reuniones, ordinarias y extraordinarias realizadas durante el año.

Además, en nuestra voluntad de mejora continua, seguimos avanzando en garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores, habiendo migrado desde la Norma OSHAS 18001 a la Norma ISO 45001 de Seguridad y Salud. En esta Norma y nuestro sistema, hemos recogido los procedimientos técnicos para gestionar esta materia, incluyendo evaluaciones de riesgos, planificación de la actividad preventiva, medidas de emergencia, investigación de accidentes y coordinación de actividades empresariales.

Estos procedimientos implantados para el cumplimiento del compromiso como empresa a prevenir los daños y deterioro de la salud, eliminando o reduciendo al máximo los riesgos de las actividades desempeñadas por los trabajadores, incluyen:

1. **Programa de gestión de la Incapacidad Temporal**, consistente en seguimiento,

apoyo y/o colaboración a cada trabajador/a en coordinación con Mutua de Accidente de Trabajo y Servicio Canario de Salud con una orientación de búsqueda de alternativas, que puedan facilitar la recuperación de la salud de los trabajadores.

2. Disponibilidad de consulta médica, aplicación de medicamentos y realización de curas en el lugar de trabajo.

3. Procedimientos de actuación ante:

a) **Condiciones de Trabajo Especial.** Evaluación específica del trabajador y del puesto de trabajo para modificar temporalmente si es posible las condiciones del puesto para facilitar su incorporación activa.

b) **Trabajadores Especialmente Sensibles.** Evaluación específica de las características personales o estado biológico conocido del trabajador, incluidos aquellos que tengan reconocida la situación de discapacidad física, psíquica o sensorial, para adoptar las medidas preventivas necesarias.

c) **Sospecha de Enfermedad Profesional.** En caso de sospecha el Servicio de Prevención abre expediente para su respectivo estudio en la Mutua de Accidentes de Trabajo (Mutua Balear).

4. Canales de comunicación con Mutua de Accidentes de Trabajo (Mutua Balear), Servicio Canario de Salud (SCS) y Servicio de Prevención Ajeno (Quirón Prevención).

5. Contratación de servicios externos para:

a) **La realización de actividades** de higiene, ergonomía y psicosociología aplicada; asesorías en seguridad y planes de evacuación y emergencia (Quirón Prevención).

b) **Apoyo a la Salud Laboral** a través de la realización de análisis clínicos, pruebas diagnósticas de imagen y consultas médicas especializadas (Hospital Perpetuo Socorro).

6. Procedimientos de evaluación de riesgos de:

a) Puestos de trabajo (5 años).

b) Lugares y equipo de trabajo (5 años).

c) Evaluación de riesgos psicosociales.

Asimismo, se garantiza a los trabajadores la **vigilancia periódica de su estado de salud** en función de los riesgos inherentes al trabajo, procedimiento que es un derecho y un deber conforme al Convenio Colectivo de empresa. También se realiza esta vigilancia previo informe de los representantes de los trabajadores; en los supuestos en los que los reconocimientos

sean imprescindibles para evaluar los efectos de las condiciones de trabajo sobre la salud de los trabajadores; o para verificar si el estado de salud del trabajador puede constituir un peligro para el mismo, para los demás trabajadores o para otras personas relacionadas con la empresa; o cuando así esté establecido en una disposición legal en relación con la protección de riesgos específicos y actividades de especial peligrosidad. Las medidas de vigilancia de la salud de los trabajadores se llevan a cabo respetando el derecho a la intimidad y a la dignidad de la persona y la confidencialidad de toda la información.

Por otro lado, **se fomenta de forma activa la vida saludable** a través de:

a) **Recomendaciones individualizadas** resultantes de la información obtenida en la entrevista estructurada en el procedimiento de vigilancia de la salud, los resultados de los análisis rutinarios practicados y los hallazgos del examen físico.

b) **Recomendaciones a nivel general** a través de las Notas Informativas de Prevención (N.I.P.).

c) **Análisis del riesgo cardiovascular** de la plantilla. En 2021 se obtuvo un dato del 1,55%, lo que indica un riesgo bajo de sufrir un accidente cardiovascular entre los trabajadores.

Los trabajadores de Guaguas reciben, por otro lado, formación preventiva en materia de seguridad y salud, de manera que se implique a un mayor número de trabajadores en la cultura preventiva de la empresa.

En 2021 se llevaron a cabo **61 acciones formativas vinculadas a los riesgos de cada puesto de trabajo** (sin contar formación CAP y formación práctica C.P. tras baja larga duración). Los datos de formación en esta materia son los siguientes:

	2021
ART. 19 de la Ley 31/1995 de prevención de Riesgos Laborales	129
Prácticas con fuego real	27
Plan de Autoprotección (protocolo de emergencias)	96
Formación tras baja de larga duración (C.P.)	65
Curso Básico PRL	6
CAP (incluyendo ART. 19 de la Ley 31/1995 de prevención de Riesgos Laborales)	172
TOTAL DE TRABAJADORES FORMADOS	**495**

Para la coordinación de todos los aspectos relacionados con la seguridad y salud de nuestros trabajadores, contamos con un **Comité de Seguridad y Salud**, órgano paritario y colegiado de participación destinado a la

consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos. Participa en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos en la empresa, promueve iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos, proponiendo a la empresa la mejora de las condiciones o la corrección de las deficiencias existentes.

No se mantienen acuerdos específicos con sindicatos en materia de seguridad y salud más allá de los incluidos en el convenio colectivo y los determinados en las reuniones de Comité de Seguridad y Salud, aplicable al 100% de la plantilla.

El Comité de Seguridad y Salud de Guaguas Municipales cuenta con 4 representantes de los trabajadores y conoce directamente la situación relativa a la prevención de riesgos en el centro de trabajo, realizando a tal efecto las visitas que estime oportunas. Analiza los daños producidos en la salud o en la integridad física de los trabajadores, al objeto de valorar sus causas y proponer las medidas preventivas oportunas. Asimismo, se incluye en sus funciones conocer e informar la memoria y programación anual de servicios de prevención.

b. Accidentabilidad

Los datos de accidentabilidad en la empresa son los siguientes: (Tabla 8)

En general, contamos con una menor proporción de accidentabilidad entre las mujeres que los hombres.

En 2021 ha habido un aumento de la accidentabilidad, con 12 casos más que el año anterior. (Gráfica 7 y 8))

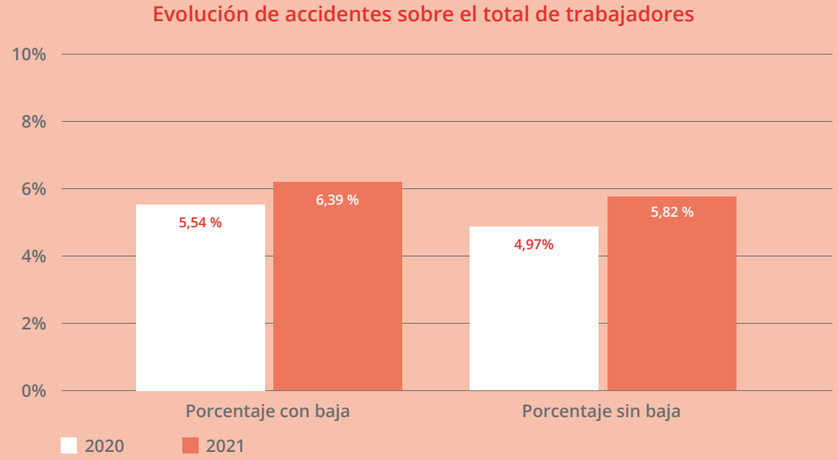
En el año 2021, el número de accidentes de trabajo con baja ha sido de 45 (un aumento del 15% con respecto al 2020), si bien ninguno ha sido grave. Las causas o motivos de los accidentes se siguen centrando principalmente en accidentes de tráfico. El 70% (29) en el medio de transporte y el 10,55% (10) en lugares públicos, vías de acceso, y de circulación. Le sigue el 2,65% (3) en el área de mantenimiento, taller reparación, destacándose una reducción en este último con respecto al año pasado.

El **coeficiente TFA (Tasa de Frecuencia de Accidentes)**, calculado como el número de accidentes por millón de horas trabajadas, ha experimentado en 2021 un incremento de 6,43 puntos. Este incremento viene vinculado al de accidentes de trabajo que aumentaron con la vuelta a la movilidad habitual después de los periodos de confinamiento de 2020. (Tabla 9)

En cuanto al **IG (Índice de Gravedad)**, calculado como el número de jornadas perdidas por cada mil horas trabajadas, ha experimentado un ligero aumento en 2021. Un incremento más importante se ha experimentado con la **TDP (Tasa de Días Perdidos por accidentes de trabajo en jornada laboral).** (Tabla 10)

No hay trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad. En 2021, no se registraron enfermedades profesionales ni muertes relacionadas con el trabajo.

Gráfica 7



Gráfica 8

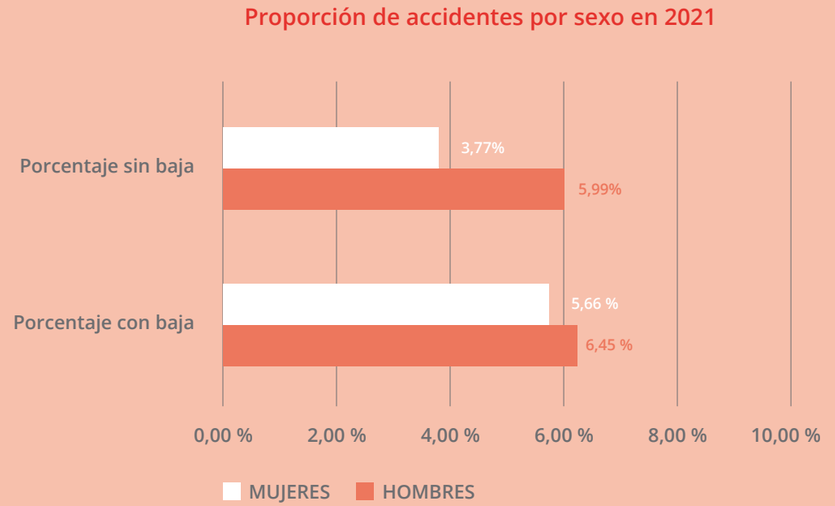


Tabla 8

	HOMBRES		MUJERES		TOTAL	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
CON BAJA	37	42	2	3	39	45
SIN BAJA	32	39	3	2	35	41
TOTAL	69	81	5	5	74	86

Tabla 9

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
TFA 2021*	35,70	2,55	38,25
TFA 2020*	30,19	1,63	31,82
Δ TFA 2021-2020*	5,51	0,92	6,43

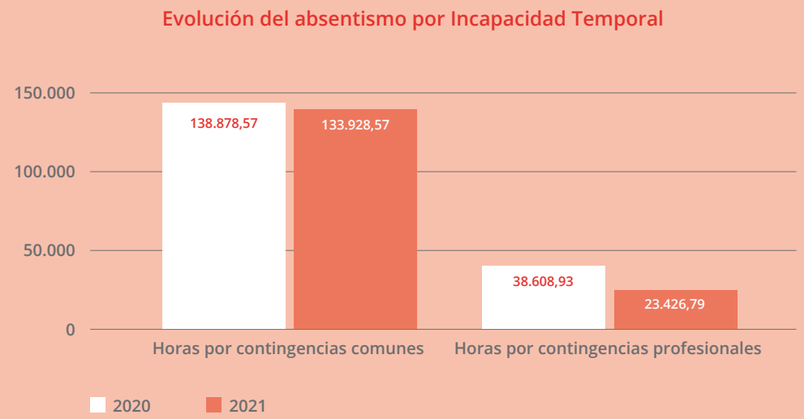
Tabla 10

	2020	2021	Δ 2021-2020	%Δ 2021-2020
IG	1,24	1,99	0,75	60,48%
TDP	1.524	2.341	817	53,61%

Tabla 11

Absentismo por Incapacidad Temporal	2020	2021	D 2021-2020	D% 2021-2020
Horas por contingencias comunes	138.878,57	133.928,57	-4.950,00	-3,56%
Horas por contingencias profesionales	38.608,93	23.426,79	-15.182,14	-39,32%
Horas totales	177.487,50	157.355,36	-20.132,14	-11,34%
Tasa de absentismo total (Horas de Ausencia por Incapacidad Temporal / Horas teóricas de trabajo)	15,50%	14,20%		-1,30%

Gráfica 9



c. Absentismo

Registramos el absentismo de nuestra plantilla como el número de horas anuales por enfermedad o accidente derivado de contingencias comunes y de contingencias profesionales: (Tabla 11 y Gráfica 9)

Las horas totales de absentismo en 2021 se han reducido con respecto al 2020; pero no hemos llegado a los niveles anteriores al inicio de la pandemia de COVID-19, donde la tasa de absentismo se situaba en un 8,20% (2019). Las causas principales estimadas del elevado índice de absentismo lo encontramos en:

1. Trabajadores afectados por la COVID-19. Principalmente por aislamiento o cuarentenas del personal directamente afectado.

2. Alargamiento de la duración de las bajas por:

- Patologías comunes derivadas de la previsible sobrecarga del sistema sanitario centrados en atender emergencias sanitarias (consultas de especialistas, intervenciones quirúrgicas, pruebas diagnósticas).
- Retraso en la expedición de los partes de baja y alta por incapacidad temporal por saturación del sistema sanitario de atención primaria (médicos de cabecera que extienden los partes) y las restricciones de acceso por las medidas de protección frente a la COVID-19.

5.

Formar para mejorar

La COVID-19 ha seguido irrumpiendo durante 2021, significando un impacto en distintos ámbitos sociales, sanitarios, educativos, laborales, etc. Pero al mismo tiempo está significando una oportunidad personal y social ante la necesidad de buscar alternativas a las limitaciones y desafíos al que nos ha sometido. Entre ellos, en la forma de aprender, impulsándose el uso de aulas virtuales y la formación online frente a la presencia física, entre otros.

Por ello, el ejercicio 2021 fue un punto de inflexión donde quisimos realizar una **revisión de la orientación del plan de formación y aprendizaje para dar respuesta a las necesidades de la nueva realidad**. Con la Misión, Visión y Valores como guías, pretendemos impulsar el trabajo en equipo y la comunicación eficiente, que favorezcan el clima laboral adecuado para poder desarrollar el talento y su contribución al valor de las personas y, con ello, el de la mejora continua de la empresa. También, desde la formación y el aprendizaje, pretendemos favorecer el avance en la aplicación de las nuevas tecnologías y metodologías de trabajo y organizativas; **partiendo de la premisa que el conocimiento se genera, se comparte y se transmite en la empresa por las personas que la integran.**

No podemos olvidar nuestro compromiso de seguir mejorando la atención y movilidad de nuestros clientes, potenciando experiencias satisfactorias en nuestro servicio y, sobre todo, en estos momentos de crisis por la COVID-19, donde sigue siendo clave la percepción de seguridad en el uso del transporte público. Tampoco nos podemos olvidar de la **transformación digital** para facilitar y potenciar el uso de las nuevas tecnologías (TICs), seguridad de la información y la ciberseguridad. También actualizándonos en aquellas materias que nos afectan ante el constante cambio del marco legal y social, como es el caso de la igualdad.

Por ello, el **Plan de Formación y Aprendizaje 2021** persigue estos objetivos:

1. Mejora de las **competencias técnicas** del Personal de Taller que les ayude al mantenimiento preventivo de la flota.

2. Sensibilización en **igualdad**.

3. Mejora **seguridad, salud y bienestar** para:

   a. Prevenir los daños que puedan ocasionarse en el trabajo, a través de la integración de la prevención a todos los niveles.

   b. Corregir actuaciones y mantener un proceso de mejora continua de las acciones preventivas.

   c. Gestionar el estrés dando alternativas de formación para aprender a identificar las situaciones que lo generan y cómo afrontarlas.

4. Conocer los factores que influyen en los **riesgos cardiovasculares** y fomentar los **hábitos de vida saludables.**

5. Facilitar el crecimiento personal y profesional fomentando la **inteligencia emocional** y la **comunicación efectiva.**

6. Mejora de **competencias tecnológicas e informáticas.**

Por otra parte, continuamos atendiendo las solicitudes de **formación individual** reglada en centros oficiales que permitan:

1. La obtención de las **titulaciones de Graduado Escolar y el Grado de Educación Secundaria (G.E.S.)** a través de Radio ECCA (concierto) u otros centros oficiales.

2. La obtención de **títulos profesionales** (Ciclos de Formación Profesional) relacionados con el puesto de trabajo.

Por último, estamos trabajando para poner en marcha una experiencia piloto en teleformación que dé respuesta a las **iniciativas individuales aprendizaje y crecimiento personal**, con una propuesta formativa inicial en materias como las siguientes:

- SERVICIOS Y RECURSOS PARA UNA SOCIEDAD DIGITAL
- CON LA IGUALDAD SE AVANZA
- CLAVES PARA UNA ALIMENTACIÓN SALUDABLE
- SALUD CARDIOVASCULAR

El Plan de Formación y Aprendizaje 2021 también contempla la optimización de las competencias estratégicas de los trabajadores de Guaguas Municipales. Para ello, evaluaremos los conocimientos, habilidades y competencias necesarios para incorporar y/o mantener actualizados.

En 2021, superamos las horas de formación del año 2020, principalmente por la formación reglamentaria del CAP (Curso de Aptitud Profesional de formación continua), el curso de incorporación nuevos conductores, y la formación en medidas preventivas de contratación pública, protección de datos e igualdad en la empresa: (Tabla 12)

Las horas de formación en 2021 fueron las siguientes: (Tabla 13)

Estos datos son superiores a los de 2020, con una diferencia de 397,8 horas más; habiendo incrementado la media de horas en 26,29 horas por trabajador.

Tabla 12

DENOMINACIÓN DE LA ACCIÓN FORMATIVA	Nº DE CURSOS	Nº DE HORAS TOTALES
APLICACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS EN EL ALMACEN	1	60
BRECHA SALARIAL Y ANALISIS RETRIBUTIVO	2	24
CAP CONTINUA	173	5.551
CIBERSEGURIDAD (GEMED)	74	243,9
CONDUCCION PREVENTIVA: PRACT.INCORP.IT. SUP. TRES MESES / CONDUCC.SEGURA DE GUAGUAS Y ACTUAC. URGENCIA BASICA EN ACCID.CIRCULAC.	64	192
CONDUCCIÓN VEHÍCULO HÍBRIDO KING LONG	65	99
CONDUCCION Y MANEJO SEGURO DE CARRETILLAS ELEVADORAS CATEGORIA 2 DEL TIPO 4 FRONTAL CONTRAPESADA PARA PRL	1	8
CREACION DE UNA CULTURA DE SERVICIO EN LA ATENCION AL CLIENTE	9	27
CUADRO DE MANDO	1	15
CUESTIONES CRUCIALES DE LAS RELACIONES LABORALES	1	6
CURSO COMO IMPLANTAR Y GESTIONAR UN CANAL DE DENUNCIAS	1	30
CURSO COMPLIANCE PRACTICO: EL ADN DE LA EMPRESA. LOS DELITOS ECONÓMICOS	1	30
CURSO INCORPORACIÓN NUEVOS CONDUCTORES/AS	36	1.800
CURSO INCORPORACIÓN NUEVOS CONDUCTORES/AS (FORMACIÓN SOBRE CARACTERÍSTICAS Y MANEJO GUAGUA HÍBRIDA VECTIA) *(1)	36	-
CURSO INCORPORACIÓN NUEVOS CONDUCTORES/AS (FORMACIÓN SOBRE CARACTERÍSTICAS Y MANEJO GUAGUA KING LONG) *(2)	36	-
CURSO SOBRE VALIDADORAS DE TRANSPORTE PÚBLICO DE ÚLTIMA GENERACIÓN CON EWV	4	20
CURSO SUPERIOR DE PERITO DE SEGUROS DE AUTOMOVILES	1	443
DIAGNOSIS KTS BOSCH	10	160
EASY QUERY CONCEPTOS BASICOS Y MS EXCEL	2	4
ESPECIALIZACIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	1	375
EXCEL PARA ADMINISTRATIVOS	3	60
FORMACION MOTOR F4A TECTOR HEULIEZ	6	39
FORMACION SIST. ELECTRICO, FRENOS Y GESTION DE MOTOR VEHICULO HEULIEZ HX137 EURO 6	7	45,5
FORO RECURSOS HUMANOS CANARIAS	4	18
KING LONG E12	6	210
LA IGUALDAD EN LA EMPRESA *(3)	171	-
MÁSTER EN CONTRATACION PUBLICA LOCAL	1	1.500
MÁSTER EN TRANSFORMACIÓN DIGITAL ONLINE	1	40
MEJORA DESTREZAS PARA LA CONDUCCIÓN DE GUAGUAS ARTICULADAS	37	272
NUEVAS FUNCIONALIDADES DE LA PLATAFORMA DE CONTRATOS DEL SECTOR PUBLICO	1	6
PERSONAL DE ACTUACION EN EMERGENCIAS	88	88
PRAXIS EN EL MANEJO DE LA PLATAFORMA DE LA CONTRATACIÓN DEL ESTADO	2	80
PRL DEL PUESTO (ALTA SINIESTRALIDAD)	2	2
PRL DEL PUESTO (PERSONAL ESPECIALMENTE SENSIBLE)	5	5
PRL ESPECÍFICO - TRABAJOS DE ADMINISTRACIÓN	28	28
PRL ESPECÍFICO - TRABAJOS DE COMPRAS Y ALMACÉN	2	2
PRL ESPECÍFICO - TRABAJOS DE DIRECCIÓN	6	6
PRL ESPECÍFICO - TRABAJOS DE MANDOS DE MOVIMIENTO	11	11
PRL ESPECÍFICO - TRABAJOS DE MANDOS DE TALLER	2	2
PRL ESPECÍFICO - TRABAJOS DE OPERARIOS DE TALLER	26	26
PRL FUNCIONES DE NIVEL BASICO 50 HORAS	7	350
PROCESOS DE PICKING	1	80
PROTECCION CONTRA INCENDIOS PARA EQUIPOS DE PRIMERA INTERVENCION	30	120
PUESTO SAE Y SAEBUS (SAEv2)	17	68
SENSIBILIZACION DE ACCESIBILIDAD EN EL TRANSPORTE PUBLICO PMR *(4)	171	-
SERVICIOS Y RECURSOS PARA UNA SOCIEDAD DIGITAL	23	345
TEÓRICO-PRÁCTICO PARA TRABAJOS EN ALTURA	8	16
TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA EMPRESA	2	100
VALORACION DE PUESTOS	3	36
WEBINAR RAZONES PARA CUMPLIR: UNA APROXIMACIÓN EXPERIMENTAL A LOS INCENTIVOS MORALES EN EL ÁMBITO DE COMPLIANCE (PARTE II)	1	1,5
XII CONGRESO ARANZADI SOCIAL	2	12
	1.193	12.656,9

(1) Son 252 horas que están incluidas en el curso incorporación nuevos conductores.
(2) Son 252 horas que están incluidas en el curso incorporación nuevos conductores.
(3) Son 342 horas que están incluidas en el curso CAP continuo.
(4) Son 171 horas que están incluidas en el curso CAP continuo.

Tabla 13

GRUPO PROFESIONAL	TOTAL HORAS FORMACIÓN	HORAS MUJER	HORAS HOMBRE	MEDIA HORAS FORMACIÓN
PERSONAL DIRECTIVO	1.794,78	93,70	1.701,08	94,00
TÉCNICOS	559,73	52,10	507,63	82,28
PERSONAL DE MANDO	1.365,63	95,50	1.270,13	31,51
PERSONAL DE OFICIO	8.936,75	938,72	7.998,03	14,99
TOTAL	12.656,90	1.180,02	11.476,88	222,77

6.

Respeto de los Derechos Humanos y relaciones sociales en la empresa

Guaguas se alinea con los Principios del Pacto Mundial, queriendo manifestar el respeto por los derechos humanos, que son seguidos escrupulosamente por los propios valores de la empresa.

- **Procedimientos de due diligence en materia de derechos humanos.**

  Guaguas Municipales desarrolla su actividad en España exclusivamente, donde están garantizados los Derechos Humanos por nuestro ordenamiento jurídico, tomando como base la Declaración Universal de Derechos Humanos formulada por la Asamblea General de las Naciones Unidas.

- **Gestión de los riesgos vinculados con la vulneración de derechos humanos, denuncias por casos de vulneración de estos.**

  No existen denuncias al no producirse casos de vulneración en Guaguas Municipales.

- **Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la organización internacional del trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.**

  Guaguas Municipales cumple con la legislación vigente; el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la ley del estatuto de los trabajadores y demás normas de desarrollo.

- **Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.**

  La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación se recoge en el Plan de Igualdad, ya mencionado con anterioridad.

- **Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y abolición efectiva del trabajo infantil.**

  En Guaguas Municipales no se producen este tipo de situaciones, por la propia legislación laboral y social que se aplica en España.

Por otro lado, a nivel de relaciones sociales, contamos con procedimientos para informar, consultar y negociar con el personal y la representación de los trabajadores, impulsando así el diálogo social y la participación activa de los trabajadores de Guaguas Municipales. Además de lo establecido en convenio colectivo se siguen consolidando acciones de comunicación interna en marcha: Guaguas informa (WhatsApp corporativo), Boletín "Hablemos de Nosotros", merienda del Director General con personal de Taller, carta del Director General el día del "guagüero" y cena con jubilados, en función de las limitaciones y medidas de protección que la situación de la pandemia por la COVID-19 nos ha permitido.

En el año 2021 se cerró la negociación del convenio colectivo como resultado de un acuerdo alcanzado el 28 de noviembre de 2021 con el comité de huelga, y ratificado el 30 de noviembre del 2021 por la asamblea de trabajadores, al no haberse alcanzado el acuerdo en el seno de la negociación del convenio. El 99,86% de los empleados está cubierto por convenio colectivo; excluyendo solamente al Director General, que se encuadra en personal de Alta Dirección.

EJE 6

COLABORACIÓN CON LA COMUNIDAD

A la par que la empresa ejerce su actividad, Guaguas Municipales ha adoptado un enfoque de construcción de alianzas y cooperación con la comunidad en la que opera y con su sector. Esta filosofía de colaboración con el entorno permite reforzar los vínculos con los grupos de interés, y favorece el desarrollo de oportunidades de innovación, formación, desarrollo de tecnologías, cooperación social, etc.

NUESTROS RESULTADOS DE SOSTENIBILIDAD | IV

Principio 1 > Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

La movilidad segura e inclusiva se obtiene mediante la mejora de la red de líneas y creación de nuevas, la mejora continua de las infraestructuras y de la accesibilidad a las mismas y a las guaguas, el desarrollo de soluciones innovadoras como la MetroGuagua, y el cuidado de la salud y seguridad de usuarios del transporte y de la vía.

1.

Creación y consolidación de alianzas

Guaguas Municipales apuesta por la creación de alianzas que tengan un impacto positivo en el servicio ofrecido y, de forma general, en la comunidad donde opera. A nivel estratégico, destacan las relaciones creadas con el sector, con actores institucionales, y con organismos de formación. En este sentido, Guaguas Municipales tiene el objetivo de desarrollar una cultura de relaciones institucionales con las principales Administraciones Públicas (notablemente con aquellas con competencias en materia de Transporte y Movilidad), impulsando así la cooperación y el entendimiento entre estos organismos y la empresa.

Actualmente, Guaguas Municipales cuenta con cuatro conciertos de los cuales, tres se han formalizado con universidades y centros de formación para las prácticas del alumnado: Fundación Universitaria de la ULPGC (FULP), IES Cruz de Piedra, IES Vecindario, Gerencia Hospitalaria. En años anteriores, también se habían formalizado conciertos con el IES El Rincón, el IES Politécnico Las Palmas, el Centro Instituto de Empresa, y la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC). Estos conciertos tienen por objeto organizar visitas escolares y recibir alumnado en prácticas.

	2019	2020	2021
Alumnos de visitas escolares a la sede de Guaguas Municipales	1.600	600	-
Alumnos en prácticas	3	2	6

A nivel sectorial, Guaguas Municipales participa en varias asociaciones y redes relacionadas con el transporte, contribuyendo así al fortalecimiento del sector:

- Federación de Empresarios del Transporte (asociado y miembro de su Junta Directiva).
- Asociación de empresas de transporte regular de Canarias (asociado y miembro de su Junta Directiva).
- ATUC Movilidad Sostenible (asociado y miembro de su Junta Directiva).
- Unión Internacional de Transporte Público (UITP) (asociado).
- Asociación de Empresas Públicas Locales de Interés General (asociado).
- Clúster de Transporte y Logística de Canarias (asociado).
- Gexco, S.L. (partícipe en un 33,33%).
- Red Canaria de Transportes Integrales, S.L. (partícipe en un 33,33%).

Las diversas alianzas que ha formalizado Guaguas Municipales a lo largo de su trayectoria le han permitido ser un actor clave en muchos proyectos de alto impacto. Así, la empresa ha colaborado con eventos como:

- **Semana Europea de la Movilidad 2021.** Bajo el lema "Por tu salud, muévete de forma sostenible", Las Palmas de Gran Canaria se adhirió a esta iniciativa, cuya campaña puso el foco en la salud, tanto física como mental, de los ciudadanos, vinculada con las formas de desplazarse de forma sostenible por los municipios. Guaguas Municipales presentó su encuesta de movilidad y colaboró con charlas y espacios reservados para el arte dentro de los vehículos.
- **Proyecto "Arquiguaguas: Emergencia del Cambio Climático" por la Semana Internacional de la Arquitectura 2021.** Esta iniciativa, promovida por la Asociación Cultural Estereoscopio Urbano, contó con la colaboración de Guaguas Municipales y el apoyo del Colegio Oficial de Arquitectos de Gran Canaria (COAGC). Guaguas ofreció espacios dentro de sus vehículos para una exposición fotográfica sobre las posibles consecuencias del cambio climático en la estampa de la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria.
- **Por un cacho de turrón.** Guaguas Municipales apadrina la campaña solidaria de recogida de alimentos impulsada Por Un Cacho de Turrón, que realiza de manera conjunta con Cruz Roja Las Palmas, con el desafío de superar las 10 toneladas de dulces, logradas en ediciones anteriores. La empresa municipal, junto a los trabajadores, aporta a esta campaña unos 800 kilos de turrones.
- **Mueve tu talento.** Guaguas Municipales, con la colaboración de Art People, invitó a los ciudadanos a participar en el certamen Mueve Tu Talento, edición 2021, una iniciativa cultural que pretende exponer el trabajo de artistas contemporáneos residentes en Canarias en el interior de los vehículos de las principales líneas de la compañía de transportes.
- **Club voleibol Guaguas.** El presidente de Guaguas Municipales y concejal de Movilidad, José Eduardo Ramírez, recibió el 29 de abril de 2021 a los jugadores, técnicos y directivos del Club Voleibol Guaguas en la sede central de la compañía por la obtención del título de la Superliga 2021. El equipo de voleibol brindó a los trabajadores de la empresa municipal de transporte su reciente conquista, que se

unió a la consecución de la Copa del Rey el mes de febrero.

- **Medalla de oro.** Guaguas Municipales comparte con sus 700 empleados la Medalla de Oro de la Ciudad, que recibió en la víspera del día de San Juan durante el tradicional acto de Honores y Distinciones del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria con motivo de las Fiestas Fundacionales. La compañía pública de transporte entregará a cada trabajador una réplica de la distinción municipal para hacerlos partícipes de manera particular del reconocimiento ciudadano a su labor por más de 40 años de servicio.

Otra de las principales acciones desarrolladas en colaboración con estas alianzas estratégicas es la rotulación de vehículos, esto es: la cesión de espacios publicitarios para la sensibilización de la comunidad. Esto se realiza para campañas sobre cultura, salud, solidaridad, y proyectos de diversa índole. Las organizaciones con las que mantenemos esta acción son:

- Asociación Española Contra el Cáncer (AECC).
- Colegio Oficial de Arquitectos de Gran Canaria.
- Cruz Roja.
- También se ha cedido espacio para campañas institucionales del Ayuntamiento de Gran Canaria y el Gobierno de Canarias.

Además, en 2021 la empresa formalizó su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, dando así un paso más en la consolidación de su postura de promoción del desarrollo sostenible y construcción de comunidades prósperas. Asimismo, a través del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, Guaguas Municipales participa en el Pacto de las Alcaldías por el Clima y la Energía y en la Ciudad Amiga de la Infancia de la UNICEF:

- El Ayuntamiento se adhirió al Pacto de las Alcaldías por el Clima y la Energía por acuerdo plenario de 29 de diciembre de 2017, adquiriendo, entre otros, el compromiso de elaborar un Plan de Acción por el Clima y la Energía Sostenible (PACES). El PACES aglutina el conjunto de acciones de mitigación y adaptación municipales que permitirían alcanzar la reducción de un 40% las emisiones de CO_2 antes del año 2030 y el aumento de la resiliencia ante los impactos del cambio climático.
- El reconocimiento de Ciudad Amiga de la Infancia UNICEF fue otorgado a la ciudad en 2021. Supone un reconocimiento al compromiso del Ayuntamiento para mejorar sus políticas públicas garantizando y protegiendo los derechos de los niños y niñas.

1.

Acción social en la comunidad

Guaguas Municipales tiene integrado, en su razón de ser, el valor social del servicio que ofrece. Esto hace de la empresa una entidad sensibilizada con las personas y la comunidad en la que opera, de forma que Guaguas Municipales complementa su actividad con acciones sociales que sean capaces de reducir las desigualdades en su entorno y lograr una ciudad más justa y solidaria.

En 2021, Guaguas Municipales ha colaborado a través de los siguientes convenios para patrocinios y donaciones, por un total de 27.085,70€: (Tabla 1)

Tabla 1

Entidad	Acción en 2021	Importe de la colaboración
Fundación Adecco	Realizamos una donación destinada a la campaña de sensibilización del Día de la Mujer.	640 €
Aula Voley Playa - ULPGC	Patrocinamos el Aula Voley Playa de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.	3.866 €
Congregación Oblatas del Santísimo Redentor	Donación para las usuarias del programa Daniela, dirigido a dignificar la vida de las mujeres que ejercen la prostitución, fomentar su desarrollo integral y su autonomía para evitar situaciones de exclusión y de injusticia.	2.301,90 €
Fundación de Orientación Familiar de Canarias	En el año 2021 se ha mantenido el convenio con la aportación mensual de 4 bonos de 10 viajes en el mes de marzo, 2 bonos de 10 viajes en el mes de abril y 87 bonos de 2 viajes (salvo los meses de febrero, agosto y septiembre)	1.930,20 €
Best Las Palmas	En nuestro convenio con Best Las Palmas, colaboramos con 1 bono guagua sin contacto con una recarga de 20 €, y 5 recargas de wawa joven.	120 €
Cruz Roja Española	Colaboración con 50 tarjetas LPA con 10 viajes cada una de ellas y 100 recargas de LPA con 10 viajes cada una de ellas.	1.350 €
Foro de Recursos Humanos	Patrocinio del Foro de Recursos Humanos 2021 en Canarias.	750 €

Fundación "La Caixa"	Se colabora con 94 tarjetas y 3.736 viajes en el programa CaixaProinfancia.	3.316,60 €
Instituto Canario de Hemodonación y Hemoterapia (ICHH)	Se colabora con 200 bonos de 2 viajes para entregar en el día del donante.	480 €
IES Simón Pérez	Se colabora con 280 bonos de 2 viajes.	672 €
Festival LPA Culture Experience	Se colabora con 19 tarjetas de cortesía personalizadas para los participantes en el festival.	
Asociación Rehoyando -Proyecto Almogarén	Se colabora con la asociación con el fin de ofrecer respuesta a las personas presas, no solo en su etapa de internamiento en los centros penitenciarios, sino también cuando van obteniendo la libertad. El objetivo que persiguen es el de la inserción sociolaboral de estas personas.	1.138,50 €
Programa Across Hip Hop	Becas para participantes del programa Across Hip Hop. Septiembre de 2020 a 31 de julio de 2021. Se renuevan las 5 becas que ofrece Guaguas Municipales los alumnos del curso Across Hip Hop, proyecto municipal para el fomento del baile en jóvenes de los distintos distritos de la ciudad.	760 €
Protección Civil Las Palmas	Se colabora con 41 tarjetas de cortesía para transporte de los voluntarios.	
Circored	Se colabora con 40 tarjetas turística 3 day.	480 €
Asociación Síndrome de Down	Se colabora con 10 tarjetas con 30 viajes con cada una de ellas.	480 €
Banco de alimentos	Colaboración con el sindicato UGT Canarias y con su federación de Unión de Jubilados y Pensionistas, en colaboración con el banco de alimentos efectúan entrega a ciudadanos que son remitidos por los servicios sociales de los distritos, por lo que se colabora con 5 tarjetas LPA con 80 viajes cada una de ellas para el traslado de los voluntarios colaboradores.	347,50 €

Banco de alimentos - Campaña "Por un pisco de turrón"	Aportación económica.	1.500 €
Consejo de estudiantes Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	Se colabora con 145 tarjetas turísticas 3 day.	1.740 €
Simposio en control inteligente de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	Se colabora con 45 tarjetas turísticas 3 day.	540 €
Barrios orquestados	Colaboración con 1 tarjeta LPA con 20 € y 1 recarga wawa joven.	41,50 €
Gobierno de Canarias	Se colabora con 140 tarjetas turísticas sin contacto 3 day para el simposio de víctimas de accidentes aéreos.	1.680 €
Mojo de caña	Se colabora con la asociación Mojo de caña para el proyecto de intervención creativa con hijos e hijas de mujeres atendidas en la red de violencia de género en Canarias, se hace entrega de 15 bonos de guagua sin contacto con 28 viajes cada uno de ellos.	379,50 €
Parroquia Nuestra Señora del Carmen	Se colabora con 30 bono guagua sin contacto con una recarga de 8,50 € cada una de ellas.	300 €
Ayuntamiento de Agüimes	Se colabora con 15 bonos de 2 viajes.	36 €
Casa de Galicia	Se hacen entrega de un total de 75 tarjetas sin contacto con una recarga de 8,50 € cada una (10 viajes) para el transporte de los voluntarios de la Casa de Galicia durante la campaña de Navidad.	750 €

2.

RELACIÓN DE LOS EJES DE SOSTENIBILIDAD CON LOS ODS

Estos Ejes de Sostenibilidad tienen un impacto sobre el desarrollo sostenible. Así, a través de nuestra actividad y proyectos, apoyamos directamente 12 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

ODS 1: poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo

METAS DE LA AGENDA 2030

1.4 Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías y los servicios económicos, incluida la microfinanciación.

Guaguas Municipales ofrece un servicio básico para la población de Las Palmas de Gran Canaria: el transporte público de pasajeros. El acceso al transporte público permite que familias y, en general, ciudadanos, con bajos recursos puedan disfrutar de una movilidad con un coste menor al que conllevaría la utilización del vehículo privado. Por ello, como servicio básico y público, la empresa incorpora objetivos destinados a facilitar el acceso al transporte a todo tipo de colectivos. Esto se traslada a la población con el establecimiento de modalidades de tarjetas y bonificaciones para ciertos colectivos, garantizando que el transporte sea accesible a un mayor número de personas, incluyendo las que tienen menores recursos.

ODS 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar en todas las edades es esencial para el desarrollo sostenible.

METAS DE LA AGENDA 2030

3.4 Para 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar.

3.6 Para 2020, reducir a la mitad el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo.

El impacto de Guaguas Municipales en la salud y el bienestar tiene dos vertientes: por un lado, afecta a sus empleados, y por otro afecta a la población de la ciudad y los usuarios del servicio. En el primer caso, se apoya la salud de los trabajadores a través de las labores de prevención de riesgos laborales, incluida la formación, evaluación de riesgos, y mejora de las infraestructuras y los vehículos. Esta labor interna, en la que Guaguas Municipales se compromete a trabajar activamente para evitar los accidentes de tráfico y minimizar los riesgos asociados a la conducción, impacta posteriormente en la salud de los usuarios y los ciudadanos, creando un entorno más seguro en la ciudad. La reducción de emisiones de CO_2, lograda con la utilización del transporte público colectivo frente al individual, también incide en la salud de los habitantes de la ciudad.

ODS 4: Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos.

METAS DE LA AGENDA 2030

4.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.

Entre sus objetivos, Guaguas Municipales persigue el perfeccionamiento de las habilidades y los conocimientos de sus empleados, a través de su capacitación y formación en aspectos clave del negocio. Esta formación se enfoca no sólo en dar las herramientas a los trabajadores para desempeñar sus tareas diarias, sino que también va destinada a mejorar las competencias para la administración y gestión eficiente y responsable de la organización.

ODS 5: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas

METAS DE LA AGENDA 2030

1. Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.

5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.

Guaguas Municipales cuenta con un Plan de Igualdad que desarrolla toda la política de la empresa en este sentido. Contiene no sólo la política en igualdad de género, sino también protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo; el compromiso con la integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y políticas contra todo tipo de discriminación; y la gestión de la diversidad. Además, en el propio Código de Conducta también se contempla la igualdad de trato y la no discriminación, como pautas básicas para las relaciones entre los trabajadores de Guaguas Municipales y con los grupos de interés. creando un entorno más seguro en la ciudad. La reducción de emisiones de CO_2, lograda con la utilización del transporte público colectivo frente al individual, también incide en la salud de los habitantes de la ciudad.

ODS 7: Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna.

METAS DE LA AGENDA 2030

7.2 De aquí a 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas.

Guaguas Municipales cuenta con una planta fotovoltaica en su sede central, que proporciona actualmente el 10% del consumo eléctrico del centro, y entre sus metas se encuentra la de incrementar la producción de la planta hasta lograr un 100% de autoconsumo. Asimismo, ha adquirido en los últimos años vehículos que requieren una menor utilización de combustibles fósiles, como las unidades híbridas y eléctricas, y contempla dentro de su estrategia seguir renovando la flota con unidades de este tipo.

ODS 8: Un crecimiento económico inclusivo y sostenido puede impulsar el progreso, crear empleos decentes para todos y mejorar los estándares de vida.

METAS DE LA AGENDA 2030

8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.

8.4 Mejorar progresivamente, de aquí a 2030, la producción y el consumo eficientes de los recursos mundiales y procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente, conforme al Marco Decenal de Programas sobre modalidades de Consumo y Producción Sostenibles, empezando por los países desarrollados.

8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.

Se puede observar el apoyo de Guaguas Municipales al ODS 8 desde tres perspectivas:

- **Productividad:** los proyectos realizados para la mejora de las competencias de los trabajadores, la búsqueda de nuevas formas de gestión, y las inversiones en sistemas de información, digitalización y uso de datos pretenden incrementar la productividad de la organización, y hacer más eficiente el servicio de transporte ofrecido.

- **Empleo decente:** las políticas activas de la empresa hacia sus empleados y los objetivos relacionados con los mismos garantizan unas condiciones laborales dignas, y puestos de trabajos seguros y donde los riesgos se intentan minimizar. Se trata además de un sector de uso intensivo de mano de obra, por la gran cantidad de conductores necesaria para ofrecer el servicio, lo que contribuye a generar empleo.

- **Movilidad de los ciudadanos:** estadísticamente, el uso del transporte público está relacionado principalmente con la movilidad hacia el lugar de trabajo o hacia el centro de estudios, lo que hace que sea un servicio directamente ligado al desarrollo económico. Además, conecta zonas del extrarradio y facilita el acceso a infraestructuras de todo tipo (deportivas, educativas, culturales, sanitarias...), y va siempre ligado al crecimiento de la ciudad. Un transporte eficiente y amplio permite, de este modo, apoyar el desarrollo de una zona.

ODS 9: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.

METAS DE LA AGENDA 2030

9.1 Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos.

Para ofrecer su servicio, Guaguas Municipales requiere de unas infraestructuras suficientes y en buenas condiciones, como son la red de carreteras, las paradas o las estaciones de guaguas. Estas infraestructuras son planteadas dentro de la planificación urbana y afectan a los ciudadanos. Por ello, entre los objetivos planteados, se ha dado especial importancia al desarrollo de unas infraestructuras ambientalmente sostenibles, accesibles y seguras, acordes a las necesidades del servicio presentes y futuras, y al crecimiento de la ciudad.

ODS 10: Reducir la desigualdad en los países y entre ellos.

METAS DE LA AGENDA 2030

10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

Guaguas Municipales apuesta por un servicio de transporte accesible e inclusivo, que permita que las personas, con independencia de sus condiciones socioeconómicas o físicas, puedan moverse por la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria. Para ello, ha planteado una serie de acciones que impulsan la accesibilidad universal, y el establecimiento de un sistema tarifario que tiene en cuenta diversas situaciones económicas de los usuarios.

ODS 11: Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

METAS DE LA AGENDA 2030

11.1 De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales.

11.2 De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad.

11.3 De aquí a 2030, aumentar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacidad para la planificación y la gestión participativas, integradas y sostenibles de los asentamientos humanos en todos los países.

11.6 De aquí a 2030, reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.

Toda la estrategia de la organización apoya el ODS 11. En este sentido, el servicio de transporte público ofrecido por Guaguas Municipales es clave en la gestión de una ciudad, siendo considerado un servicio básico. Está íntimamente ligado al desarrollo de las comunidades y la actividad económica, por lo que todas las actuaciones que la empresa haga tendrán un impacto en las ciudades. Los proyectos se planteaN de forma que den respuesta a preocupaciones no sólo de la propia empresa, sino también del entorno en el que opera: una urbanización inclusiva y sostenible, una red viaria en buen estado y suficiente, la seguridad vial y de los vehículos e instalaciones, o la reducción de las externalidades ambientales negativas. Todo ello con el afán de garantizar una movilidad sostenible en la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria.

ODS 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

METAS DE LA AGENDA 2030

12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.

12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.

12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.

12.7 Promover prácticas de adquisición pública que sean sostenibles, de conformidad con las políticas y prioridades nacionales.

Mediante el establecimiento de objetivos destinados a mejorar el impacto ambiental de la organización y su actividad, Guaguas Municipales se compromete con gestionar de forma sostenible y eficiente sus recursos y consumir energías procedentes cada vez más de fuentes renovables. Esta orientación hacia la sostenibilidad ambiental influye también en las prácticas de adquisición, optando por proveedores de vehículos más respetuosos con el entorno. Asimismo, la labor de reporte realizada de forma constante permite trasladar a la sociedad de forma transparente las acciones de producción y consumo responsables que pone en marcha la organización.

ODS 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

METAS DE LA AGENDA 2030

13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.

La estrategia de movilidad sostenible de Guaguas Municipales, y en particular lo relacionado a reducir las emisiones atmosféricas de los vehículos y las instalaciones, tiene por finalidad minimizar el impacto ambiental de la organización. Por ello, la empresa prevé la renovación paulatina de la flota por vehículos con menores emisiones, además de la ampliación de las plantas fotovoltaicas que proveen de energía a las instalaciones de la empresa. Por otro lado, la promoción del transporte público colectivo como medio para la movilidad de los ciudadanos influye en la reducción de las emisiones de la ciudad, dado que se disminuye la cantidad de vehículos privados en la ciudad y la consiguiente congestión viaria.

ODS 16: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.

METAS DE LA AGENDA 2030

16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.

Dado que se trata de una empresa pública, este ODS cobra especial importancia para Guaguas Municipales. La transparencia, las prácticas de buen gobierno, la gestión presupuestaria eficiente y las relaciones con los diversos grupos de interés se convierten en un elemento clave de la gestión. La adhesión al Pacto Mundial es un paso más en este sentido, con el compromiso de publicar un informe de sostenibilidad que dé conocimiento a los grupos de interés de la actividad de la organización y su contribución al desarrollo sostenible.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

ODS 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

METAS DE LA AGENDA 2030

17.7 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.

Guaguas Municipales colabora de forma activa con otras entidades públicas y entidades relacionadas con la movilidad en Las Palmas de Gran Canaria. Dado que su actividad está estrechamente ligada al desarrollo de la ciudad, y que se trata de una entidad pública, las alianzas con estos actores son fundamentales para el logro de sus objetivos y el apoyo al desarrollo local. En particular son importantes las colaboraciones y el apoyo de la AUTGC, la Dirección General de Transporte y el Ayuntamiento de la ciudad.

V

TABLA DE REFERENCIAS

Apartado	Página	GRI	ODS	Pacto Mundial
I. Carta del Gerente	6	102-14		
II. Quiénes somos	9			
1.La empresa	10	102-1 102-2 102-3 102-4 102-6 102-7		
2.Los hitos que han marcado nuestra historia	14			
3.Guaguas Municipales en cifras	24	102-5		
4.Estructura organizativa	28	102-18		
5.Nuestra ciudad: Las Palmas de Gran Canaria	32	102-4		
III. Compromiso con el modelo de movilidad sostenible	35			
1.Nuestro propósito: Misión, Visión y Valores	36	102-16		
2.Análisis de Materialidad	40	102-47		
3.Relación con nuestros grupos de interés y alianzas para el desarrollo sostenible	44	102-13 102-40 102-42		

Apartado	Página	GRI	ODS	Pacto Mundial
4.Compromiso con la sostenibilidad y la Agenda 2030 de Naciones Unidas	50	102-16	ODS 1 ODS 3 ODS 4 ODS 5 ODS 8 ODS 7 ODS 10 ODS 11 ODS 12 ODS 13 ODS 16 ODS 17	PR. 1 PR. 2 PR. 3 PR. 4 PR. 5 PR. 6 PR. 7 PR. 8 PR. 9 PR. 10
IV. Nuestros resultados de sostenibilidad	55			
1.Ejes de Sostenibilidad	56			
Eje 1: Buen gobierno y equilibrio económico	58	102-9 102-16 102-17 103-1 103-2 103-3 201-1 204-1	ODS 8 ODS 11 ODS 16 ODS 17	PR. 1 PR. 2 PR. 3 PR. 4 PR. 5 PR. 6 PR. 10
Eje 2: Movilidad segura e inclusiva	72	103-1 103-2 103-3 416-2	ODS 1 ODS 3 ODS 8 ODS 9 ODS 10 ODS 11 ODS 17	PR. 1

Apartado	Página	GRI	ODS	Pacto Mundial
Eje 3: Experiencia del cliente	84	103-1 103-2 103-3	ODS 11 ODS 16	
Eje 4: Compromiso medioambiental	92	103-1 103-2 103-3 302-1 302-3 303-3 303-5 305-1 305-2 305-7 306-4 307-1	ODS 7 ODS 9 ODS 11 ODS 12 ODS 13	PR. 7 PR. 8 PR. 9
Eje 5: Promoción del bienestar y desarrollo de los trabajadores	108	102-8 102-41 103-1 103-2 103-3 401-1 401-3 402-1 403-1 403-3 403-4 403-6 404-1 404-2 405-1 405-2	ODS 3 ODS 4 ODS 5 ODS 8 ODS 10 ODS 11 ODS 12 ODS 16	PR. 1 PR. 2 PR. 3 PR. 4 PR. 5 PR. 6

Apartado	Página	GRI	ODS	Pacto Mundial
Eje 6: Colaboración con la comunidad	140	102-12 102-13	ODS 1 ODS 3 ODS 4 ODS 5 ODS 8 ODS 10 ODS 11 ODS 16 ODS 17	PR. 1
2.Relación de los Ejes de Sostenibilidad con los ODS	148		ODS 1 ODS 3 ODS 4 ODS 5 ODS 8 ODS 7 ODS 10 ODS 11 ODS 12 ODS 13 ODS 16 ODS 17	

GUAGUAS

PARA TODO. PARA TODOS.

www.guaguas.com