



**INFORME DE SOSTENIBILIDAD**

**2024**

# Índice

<b>I. CARTA DEL PRESIDENTE</b>	<b>5</b>
<b>II. QUIÉNES SOMOS</b>	<b>9</b>
1. La empresa	10
2. Los hitos que han marcado nuestra historia	12
3. Guaguas Municipales en cifras	14
4. Estructura organizativa	17
5. Nuestra ciudad: Las Palmas de Gran Canaria	20
<b>III. COMPROMISO CON LA MOVILIDAD SOSTENIBLE</b>	<b>23</b>
1. Nuestro propósito: Misión, Visión y Valores	24
2. Análisis de Materialidad	28
3. Relación con nuestros grupos de interés y alianzas para el desarrollo sostenible	31
4. Compromiso con la sostenibilidad y la Agenda 2030 de Naciones Unidas	35
<b>IV. NUESTROS RESULTADOS DE SOSTENIBILIDAD</b>	<b>39</b>
1. Ejes de Sostenibilidad	40
EJE 1: Descarbonización	42
EJE 2: Modelo de red sostenible	56
EJE 3: Equilibrio financiero	70
EJE 4: Talento, conocimiento y bienestar	84
2. Relación de los Ejes de Sostenibilidad con los ODS	120
<b>V. TABLA DE REFERENCIAS</b>	<b>137</b>



© Guaguas Municipales 2024

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

Diseño y maquetación  
Mientrastanto- Agencia de publicidad creativa



**José Eduardo  
Ramírez Hermoso**

|

# **CARTA DEL PRESIDENTE**



## Carta del Presidente

Imagina un día cualquiera en Las Palmas de Gran Canaria: niños y niñas que van al colegio a pie por calles seguras, un trabajador que llega a tiempo gracias a un transporte público eficiente o una vecina disfrutando de un paseo tranquilo junto a la playa sin el ruido del tráfico. Estas experiencias conectan con el corazón de una ciudad vibrante.

Creemos que la forma de gobernar define la vitalidad de nuestra capital y la calidad de vida de quienes la habitan, poniendo siempre a las personas en el centro de cada decisión. Entendemos que la movilidad sostenible no es solo un objetivo ambiental, sino una herramienta clave para impulsar nuestra economía local, conducirnos hacia una necesaria neutralidad climática y fomentar una sociedad más equitativa, saludable e inclusiva.

Estamos generando nuevos espacios de convivencia, transformando calles concebidas para el vehículo individual en arterias que fluyen con la energía del peatón y de la vida comercial. Es un desafío audaz, pero nuestra ruta es compartida y nuestro propósito, nítido: de la ciudad del coche a la ciudad de las personas. Esta promesa late en cada página de nuestra Estrategia de Movilidad Sostenible, vigente hasta 2026, y se despliega con cada acción detallada en este Informe de Sostenibilidad, testigo de la dedicación de Guaguas Municipales.

Perseguimos una movilidad que respire limpio, donde el caminar sea la primera elección para las distancias cortas y un transporte público eficiente el aliado esencial para conectar nuestra trama urbana. Queremos que la movilidad nos libere para disfrutar de la esencia de nuestra tierra: el abrazo del mar, la bondad de nuestro clima y la riqueza inagotable de nuestra cultura. Queremos convertirnos en un faro de movilidad ciudadana.

Con la lectura de este Informe de Sostenibilidad, les invitamos a conocer el dedicado desempeño de los profesionales de Guaguas Municipales durante el último año. En estas páginas se plasman los compromisos adquiridos por nuestra compañía para aproximarse de manera constante a los más altos niveles de excelencia en el servicio que ofrecemos a la sociedad.

**D. José Eduardo Ramírez Hermoso**

Presidente del Consejo de Administración de Guaguas Municipales  
Concejal Delegado de Movilidad y Empleo  
del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria



**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 **800** profesionales, que presta el servicio de transporte colectivo urbano en la ciudad.

Guaguas Municipales cuenta actualmente con una flota de **275** vehículos que prestan servicio en un total de **46** líneas que son explotadas directamente por la empresa. **41** de estas líneas son diurnas, **1 exprés, 1 línea que opera a medianoche y 3 líneas que operan de noche**. La longitud total de la red alcanza los **810** kilómetros y tiene un total de **836** 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 2024, Guaguas Municipales cuenta con una plantilla de **814** empleados, distribuida de la siguiente forma:

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 **2024** con un extraordinario incremento de viajeros, que superó la barrera de los 54 millones. En concreto, se alcanzó un total de 54.832.505 de viajeros.

Alta Dirección	Personal Directivo	Personal Técnico	Personal de Mando	Personal de Oficio
1 empleado	21 empleados	15 empleados	44 empleados	733 empleados

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 Canarias, 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 guaguas, 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 con otros operadores de transporte y servicios municipales en el Parque de Santa Catalina, estación de guaguas del Teatro (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

### /Solera e historia

A medio camino entre finales de los años 20 y comienzos de los 30 del siglo pasado, las guaguas entran por primera vez en las páginas de la historia de la capital grancanaria, después de que el transporte de viajeros surgiera con la llegada del tranvía de tracción a vapor y más tarde propulsado con motores eléctricos.

En los primeros años de su irrupción en el paisaje urbano, las guaguas convivían con los tranvías y cubrían las necesidades de movilidad circulando por las vías sin necesidad de tener paradas fijas y sin emitir billetes a los viajeros. Posteriormente, con el desarrollo de nuevas áreas urbanas y el incremento de la demanda, el servicio se expandió hasta convertirse en una red de líneas.

Guaguas Municipales, que se conoce como tal desde 1986, aunque su municipalización se produjo en 1979, se sitúa hoy como una empresa con experiencia, arraigo y de probada solvencia en su servicio. La empresa cuenta con la confianza de miles de ciudadanos, de todas las generaciones, y esto la sitúa en el escenario de liderar el proyecto más transformador del transporte público en la ciudad: la MetroGuagua.

### /En nuestros días

Guaguas Municipales ha tomado un claro liderazgo en la movilidad colectiva e inteligente de la ciudad y se sitúa como una solución eficaz para los residentes y visitantes. Impulsada por las políticas públicas de bonificación del transporte para los clientes frecuentes, la compañía de transporte ha cruzado el umbral de los 50 millones de viajeros anuales, lo que ha representado todo un desafío organizativo y logístico.

En línea con la estrategia municipal, con el empeño de apoyar la Agenda 2030 de Naciones Unidas, la sociedad municipal integra 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 fundamente en ofrecer a la sociedad un transporte público seguro, accesible, puntual, frecuente y sostenible.

Ahondando en estos propósitos, el proyecto de la MetroGuagua, que atiende al futuro inmediato de la sociedad municipal, continúa su nivel de maduración, con muchos de los tramos en pleno proceso de ejecución o finalizados, al tiempo que se desarrollan infraestructuras paralelas, auspiciadas por el programa europeo Spine, para mejorar las prestaciones y conexiones en puntos como el Auditorio, Siete Palmas y La Ballena.

Guaguas Municipales se encuentra inmersa en un proceso permanente de contratación de personal. Este hecho ha provocado que la empresa se siga manteniendo como un notable agente dinamizador de empleo en la ciudad, donde los aspirantes perciben a la compañía como un lugar con garantías, con excelentes condiciones y estabilidad.

Este último año, la empresa de transporte continúa implementando un paquete de proyectos financiados por el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia del Gobierno de España, en el marco de los denominados fondos Next Generation de la Unión Europea, donde forma parte de una agrupación de municipios con San Sebastián, Palma y Málaga, en un programa denominado Innobus-Tur para la digitalización del transporte.

La compañía pública, por tanto, se revela como una organización que se instala en la senda del crecimiento, con un seguimiento continuo de la evolución de la demanda, una mirada amplia a la innovación tecnológica y a las necesidades que se van generando en la ciudad, con el fin último de prestar un mejor servicio al cliente.

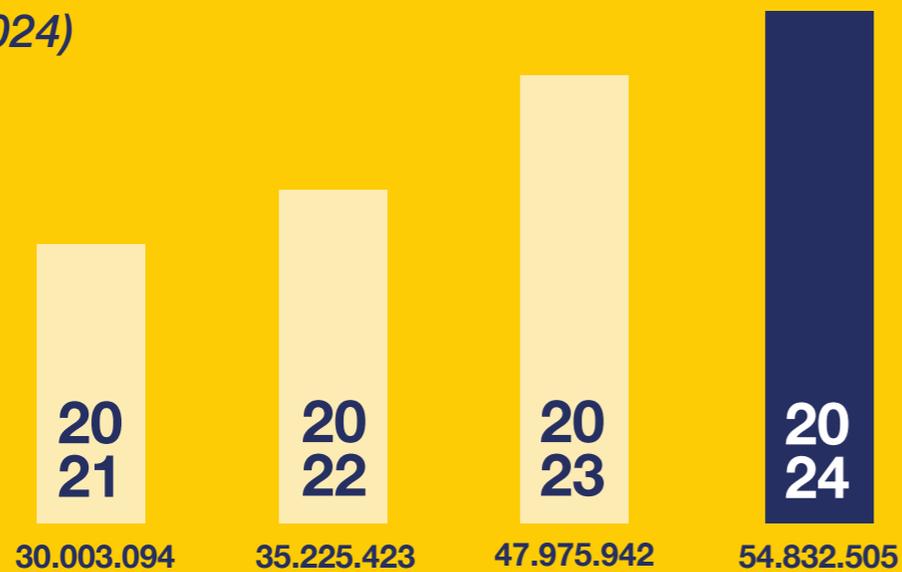


### 3. Guaguas Municipales en cifras

Recuperado el servicio después de la pandemia sanitaria Guaguas ha alcanzado la cifra máxima de viajeros de los últimos 20 años en 2024, llegando a un total de 54,8 millones de viajeros. Esta cifra se explica por el impacto

de la gratuidad del transporte, que ha provocado un incremento acelerado de viajeros en el transporte público colectivo de la ciudad.

#### Viajeros anuales (2021-2024)



46 líneas



42 diurnas  
1 medianoche  
3 nocturnas

11.432.021 km recorridos



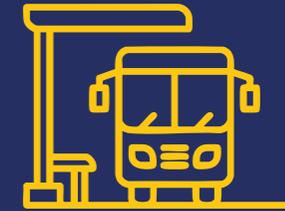
24,09 km carril-bus



58 Reclamaciones por cada un millón de viajeros



8.56 Índice de satisfacción de clientes



836 paradas



100% Paradas adaptadas a personas con discapacidad visual a través del sistema Navilens

### /Nuestro equipo

El equipo humano de la Empresa Municipal de Transporte está formado por **814 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, **681 son conductores, 25 son mandos de movimiento, 67 pertenecen al área de dirección y administración, y 41 son personal de taller** que son los responsables del mantenimiento diario de las guaguas que conforman la actual flota.



## 4. Estructura organizativa

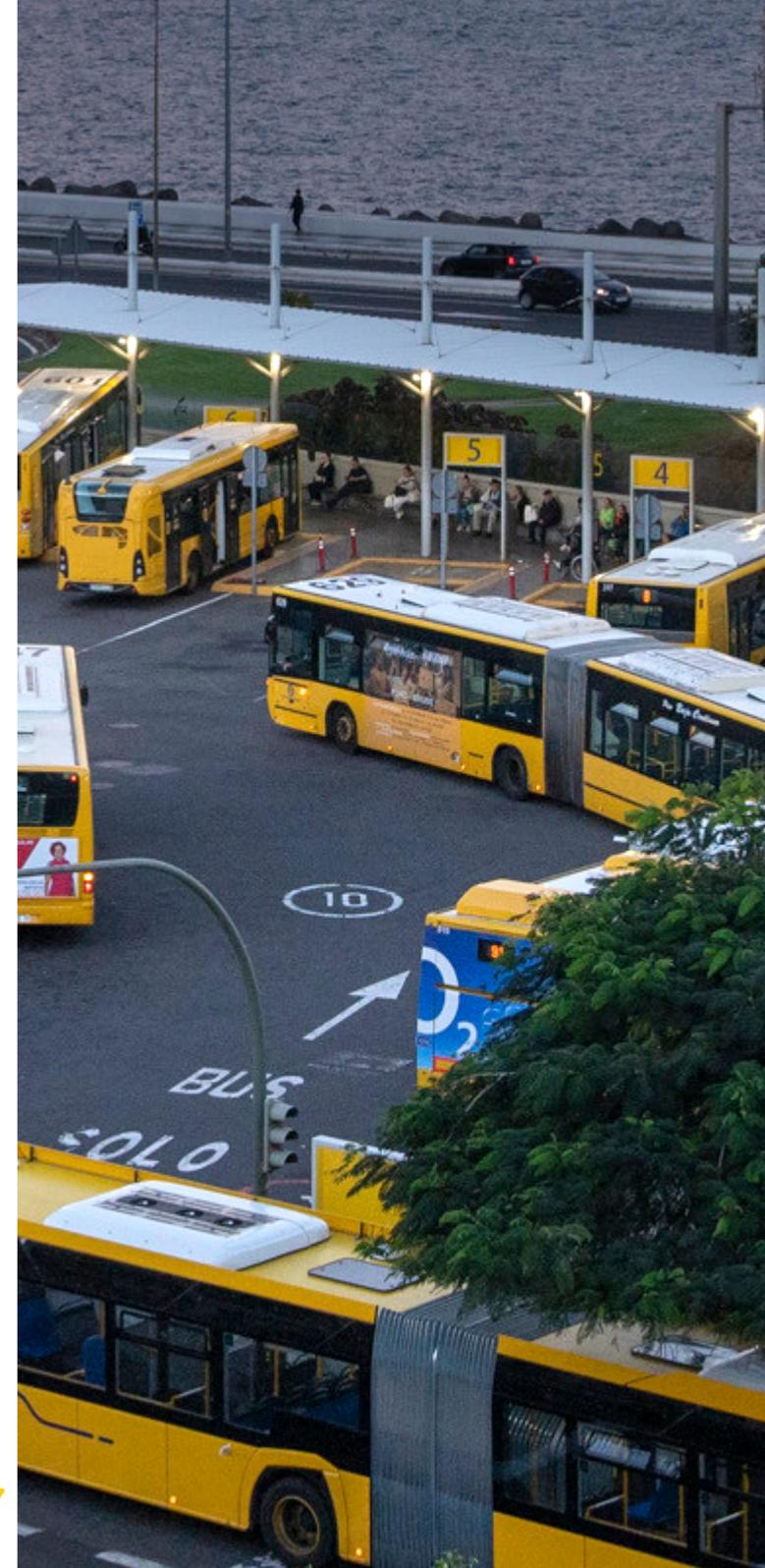
El Comité de Dirección de **Guaguas Municipales, S.A. (GMSA)** está formado por un conjunto de profesionales independientes provenientes de distintos campos. La diversidad del Comité de Dirección es evidente en todos sus aspectos: género (mujeres y hombres), experiencia profesional (economistas, ingenieros y otros profesionales de múltiples especialidades necesarias para la correcta gestión de una empresa), edad (entre **30 y 60 años**) y formación (académica, técnica).

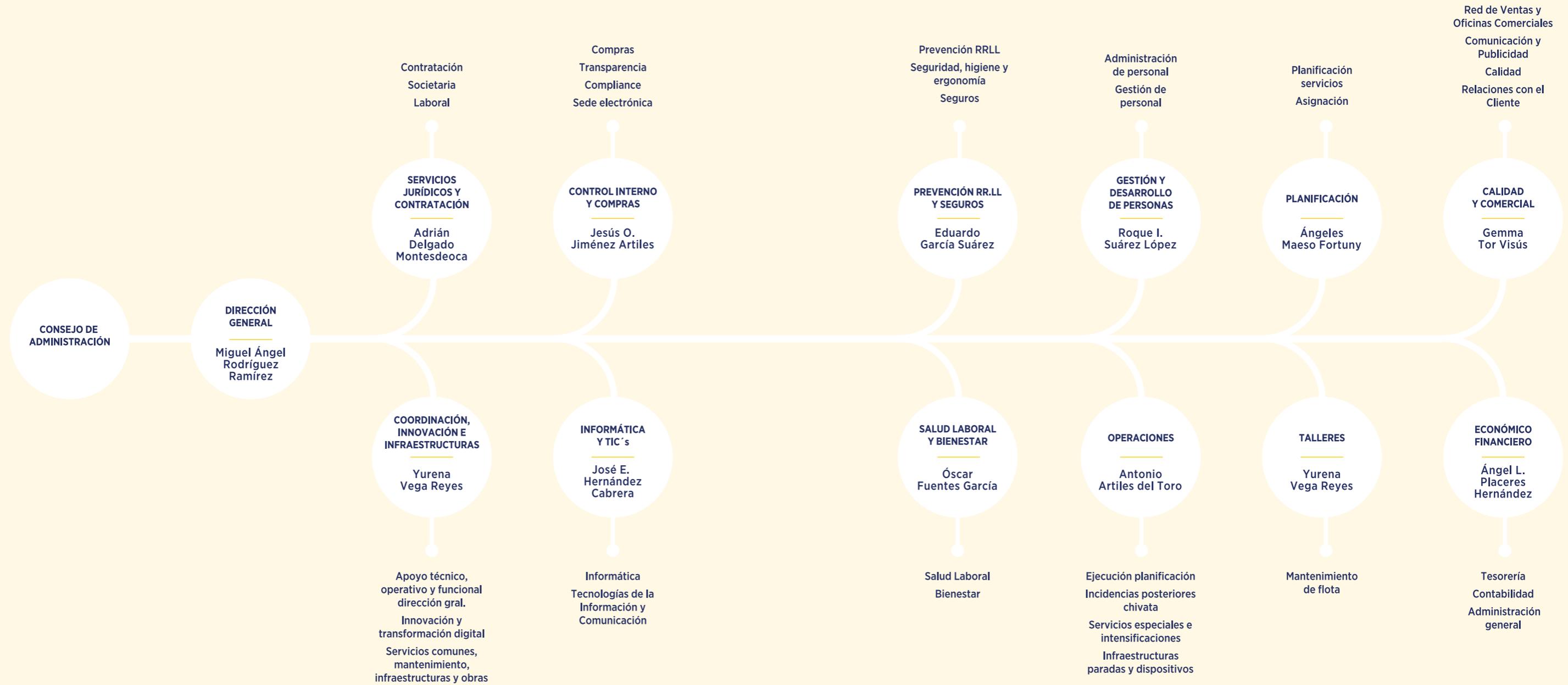
La selección y renovación de miembros se realiza conforme a los criterios establecidos por la Gerencia de **GMSA**, con el objetivo de dotar a la compañía de un órgano rector implicado en los fines de **GMSA** e impulsor de su actividad y el consiguiente control de la misma.

El director del Comité realiza las funciones de Gerencia de **GMSA** y reporta al Consejo de Administración, que es el órgano de máxima representación y responsabilidad de la compañía.

El modelo de dirección y gestión de **GMSA** 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 es ayudar a evolucionar de forma constante y cada vez más dinámica y ágilmente a las nuevas y cambiantes realidades a las que la compañía debe enfrentarse, desempeñando un papel cada vez más relevante en la movilidad de Las Palmas de Gran Canaria.

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 más de 380.000 habitantes, distribuidos en sus 100 km<sup>2</sup>, es la ciudad más poblada de la Comunidad Autónoma.

La ciudad está situada en el norte de la isla de Gran Canaria y alberga uno de los principales puertos de España: el **Puerto de la Luz**, reconocido como el más importante de Canarias y el cuarto en España en términos de tráfico portuario. Los municipios colindantes forman un área metropolitana con más de 600.000 habitantes, siendo la más grande de Canarias y la novena de España.

En el ámbito de la movilidad, con los últimos datos disponibles de la encuesta realizada 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 49% de la movilidad (381.890 desplazamientos/día), frente a un 14% 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.

En 2024 se ha iniciado la licitación para la actualización del Plan de Movilidad Sostenible de la ciudad, lo que permitirá actualizar los datos de movilidad y proponer nuevas acciones a acometer en la ciudad.





**COMPROMISO  
CON LA MOVILIDAD  
SOSTENIBLE**

# 1. Nuestro propósito: Misión, visión y valores

## /Misión

Guaguas Municipales es la compañía pública de transporte de referencia en Las Palmas de Gran Canaria, que facilita la mejor solución de movilidad colectiva para residentes y visitantes de la ciudad. Como actor clave, ofrecemos una red de transporte segura, accesible y eficaz, que contribuye a consolidar el derecho a una movilidad urbana sostenible.

## /Visión

En 2024 se redefinió la visión para definir el futuro que queremos en relación con la movilidad de nuestra ciudad y la contribución de Guaguas Municipales para lograrlo. La nueva visión para el período estratégico 2024-2027 es:

Hacer que Guaguas Municipales incremente su cuota dentro de la movilidad de la ciudad a través de una red más moderna, eficiente, segura, accesible y limpia (descarbonizada). Generar infraestructuras físicas y tecnológicas para el impulso de nuestros servicios, de la mano de las Administraciones Públicas, al tiempo que liberar todo el potencial del equipo de personas para asumir los desafíos que presenta una ciudad moderna y en desarrollo.

## /Valores

Los valores que deben estar presentes son:



INTEGRIDAD



RESPECTO Y ACEPTACIÓN DE LA DIVERSIDAD



COMPROMISO Y 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.

1.

Cumplimiento de la legalidad



2.

Integridad y objetividad en la actuación empresarial



3.

Respeto por las personas



4.

Protección del patrimonio



5.

Independencia e Integridad en la Contratación



6.

Protección de la salud, seguridad y medioambiente



7.

Uso y protección de la información



8.

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.

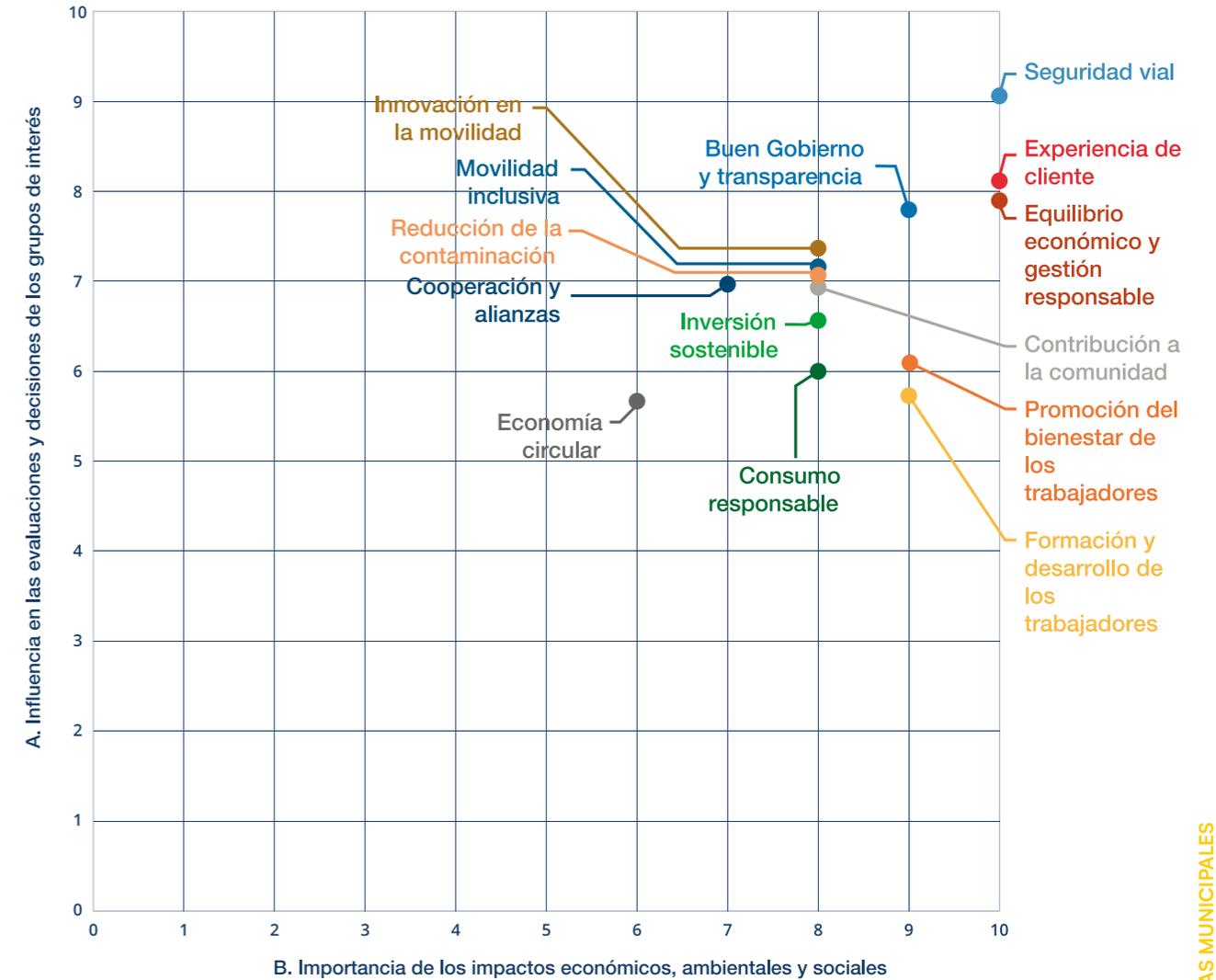
Tras realizar este análisis en la organización, se ha obtenido una matriz y un mapa de materialidad, donde se reflejan los **catorce temas materiales para Guaguas Municipales**. En la matriz de materialidad hemos agrupado los impactos más importantes, que se han priorizado en función de dos variables:

- 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 **cuatro 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.



### MAPA DE MATERIALIDAD



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 Municipales, 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.

### Temas materiales clave

- Seguridad vial
- Experiencia del cliente
- Equilibrio económico y gestión responsable
- Buen gobierno y transparencia

### Temas materiales importantes

- Innovación en movilidad
- Movilidad inclusiva
- Reducción de la contaminación
- Contribución a la comunidad
- Inversión sostenible
- Consumo responsable

### Temas materiales a considerar

- Cooperación y alianzas
- Economía circular

## 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, dichos han sido tenidos en cuenta en el análisis y la planificación estratégica de la empresa para el periodo 2024- 2027. 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 (ONCE, CERMI).

**/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 presta servicio. 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, Guaguas necesita mantener un diálogo permanente y fluido.

**/Entidades colaboradoras**

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.

**/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).

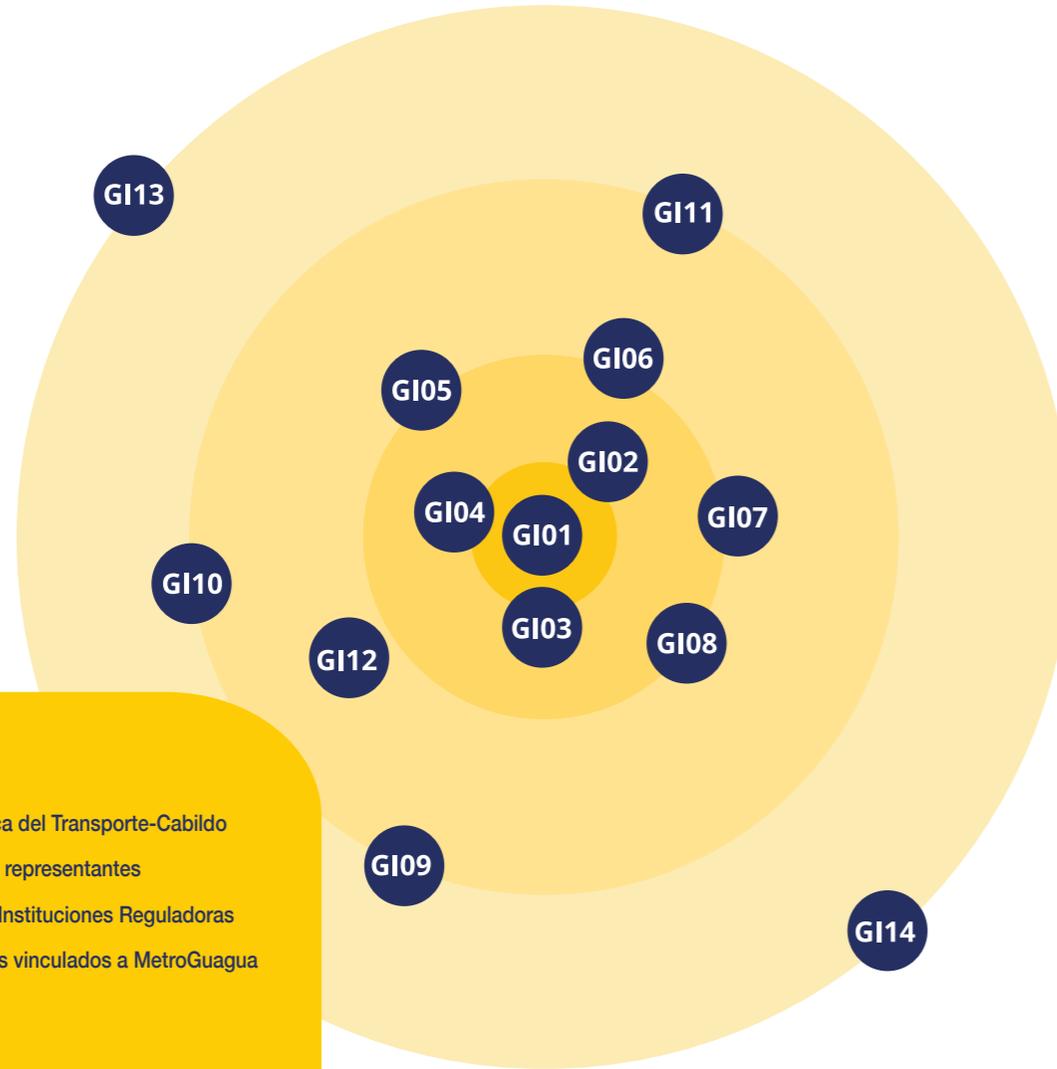
•Clúster de Transporte y Logística de Canarias (asociado).

•Gexco, S.L. (partícipe en un 33,33%).

•Red Canaria de Transportes Integrales, S.L. (partícipe en un 33,33%).

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.



- GI01** Clientes
- GI02** Ayuntamiento
- GI03** Autoridad Única del Transporte-Cabildo
- GI04** Trabajadores y representantes
- GI05** Organismos e Instituciones Regulatoras
- GI06** Actores críticos vinculados a MetroGuagua
- GI07** Partners
- GI08** Proveedores
- GI09** Otros operadores insulares del transporte
- GI10** Policía Local y otras fuerzas de Seguridad
- GI11** Asociaciones del Sector de la Movilidad (FET, ATUC, UITP, ATAT, LPA en bici, FREDICA, SAGULPA)
- GI12** Entidades colaboradoras
- GI13** Sociedad Civil
- GI14** Medios de comunicación

## 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 dio un paso más en su camino hacia la sostenibilidad con la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, adquiriendo el compromiso anual de presentar un Informe de Progreso (o Communication On Progress, COP) con los resultados obtenidos en relación a los Principios del PACTO MUNDIAL y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. 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.

En este sentido, la implantación de políticas de movilidad impacta en diversos Objetivos de Desarrollo Sostenible y Guaguas son su actividad, logra contribuir a los siguientes:

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

Objetivos de Desarrollo Sostenible	Principios del Pacto Mundial
ODS 3. Salud y bienestar	<p><b>Principio 1.</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p> <p><b>Principio 2.</b> Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.</p> <p><b>Principio 3.</b> Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p> <p><b>Principio 4.</b> Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p> <p><b>Principio 5.</b> Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.</p> <p><b>Principio 6.</b> Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.</p> <p><b>Principio 7.</b> Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> <p><b>Principio 8.</b> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p><b>Principio 9.</b> Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.</p> <p><b>Principio 10.</b> Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.</p>
ODS 4. Educación de calidad	
ODS 5. Igualdad de género	
ODS 7. Energía asequible y no contaminante	
ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico	
ODS 9. Industria, innovación e infraestructuras	
ODS 10. Reducción de las desigualdades	
ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles	
ODS 12. Producción y consumo responsables	
ODS 13. Acción por el Clima	
ODS 15. Vida de ecosistemas terrestres	
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 nuestra misión hacemos referencia a la mejora de la movilidad de la ciudad en 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.

Guaguas Municipales ha desarrollado su nuevo Plan Estratégico para el periodo 2024-2027. Para ello se ha realizado un análisis de requisitos, necesidades y expectativas, riesgos y oportunidades de todos los grupos de interés. Se han priorizado los aspectos más relevantes y han sido trasladados a la estrategia de Guaguas mediante los objetivos estratégicos que se materializarán a través de iniciativas.

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 **CUATRO 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.

/Ejes de Sostenibilidad y objetivos estratégicos

### Eje 1: Descarbonización

- OE.02 Descarbonizar la flota
- OE.04 Seguir ganando reputación como empresa socialmente responsable, moderna, atractiva e innovadora
- OE.07 Dotar de flota e infraestructura adecuada y mejorar mantenimiento

### Eje 3: Equilibrio financiero

- OE.03 Garantizar el equilibrio financiero
- OE.06 Reforzar la comunicación y coordinación con las Administraciones Públicas y otros grupos de interés
- OE.09 Proporcionar información eficaz y relevante

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 2: Modelo de red sostenible

- OE.01 Liderar la movilidad sostenible
- OE.05 Ofrecer una experiencia global excelente y fidelizar clientes
- OE.08 Implantar el nuevo modelo de movilidad de alta calidad, velocidad y capacidad

### Eje 4: Equilibrio financiero

- OE.10 Alinear perfiles, competencias y modelos de organización con la estrategia
- OE.11 Desplegar un modelo de cultura colaborativa y comunicación ágil
- OE.12 Proporcionar seguridad y bienestar a los trabajadores
- OE.13 Optimizar los sistemas de gestión de la información y desarrollo tecnológico



# EJE 1 DESCARBONIZACIÓN



Guaguas Municipales está firmemente comprometida con la sostenibilidad y la lucha contra el cambio climático. A través de este eje nos proponemos establecer un sólido plan de renovación de flota que nos encamine a la reducción óptima de emisiones, adoptando tecnologías limpias y eficientes.

Con el propósito de avanzar en el cumplimiento del eje marcado, se han implementado los siguientes objetivos:

- **OE.02.** Descarbonizar la flota.
- **OE.04.** Seguir ganando reputación como empresa socialmente responsable, moderna, atractiva e innovadora.
- **OE.07.** Dotar de flota e infraestructura adecuada y mejorar su mantenimiento.

**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.

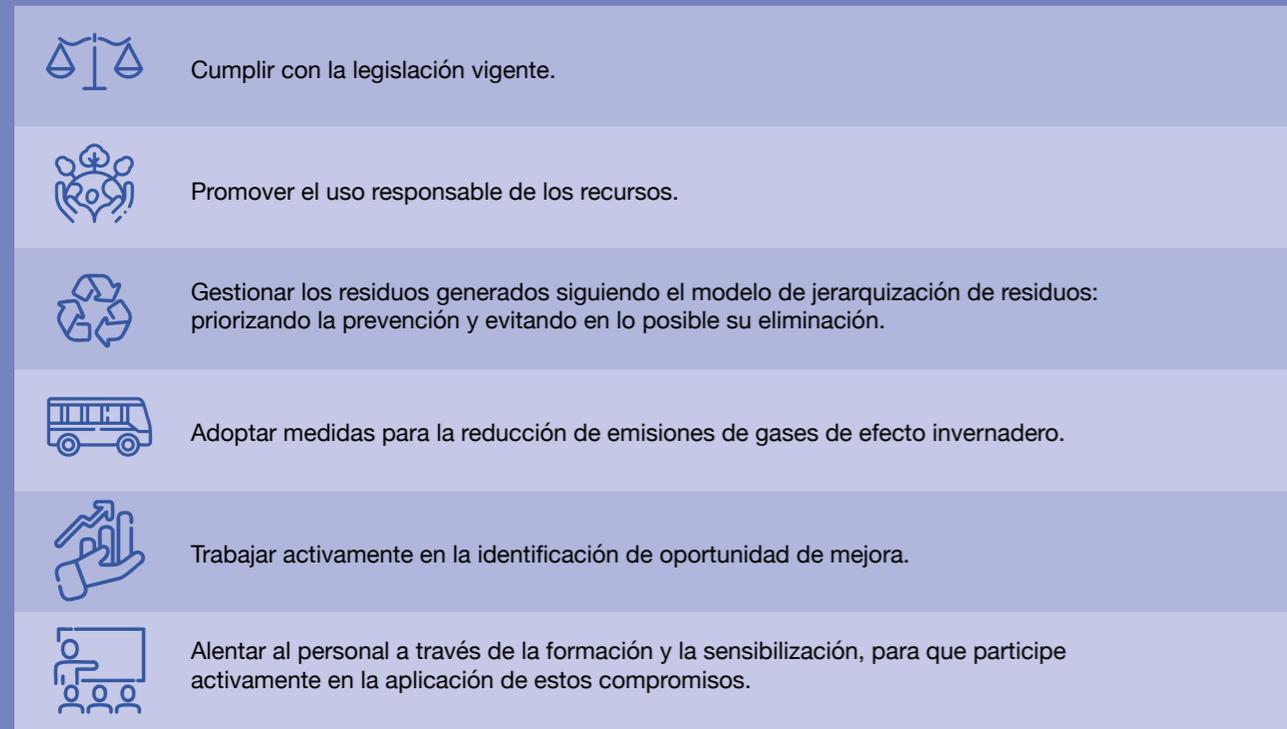
Guaguas Municipales, por su actividad, tiene impactos a nivel ambiental que requieren de una atención pormenorizada y una gestión con foco en la sostenibilidad. El impacto principal es en la atmósfera, con las emisiones de CO2 de los vehículos, pero también se consideran los residuos generados y su tratamiento, el consumo de recursos 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.

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 nuestro plan de 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**. (Gráfica 1)

Gráfica 1



Para realizar el seguimiento de sus impactos ambientales, Guaguas Municipales realiza anualmente una evaluación de aspectos ambientales. En 2024, fueron significativos los siguientes aspectos ambientales:

- *Situación normal/anormal:*
  - >Consumo de agua y vertidos
  - >Consumo de energía eléctrica
  - >Generación de residuos peligrosos y no peligrosos
  - >Emisiones atmosféricas
- *Situación de emergencia:*
  - > Consumos (consumos de aguas de apagado (incendio))
  - > Residuos de incendio
  - > Emisiones combustión incendio
  - > Emisiones de CO2 medios extinción
  - > Derrames de productos o residuos peligrosos

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 reciclaje y de 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 2024.

## 1. Cambio Climático: Atención a 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.

En su nuevo Plan Estratégico, Guaguas Municipales, a través de su Plan de renovación de la flota y de su Plan de Reducción de Emisiones GEI, se ha comprometido a alinear sus emisiones de GEI con el Acuerdo de París sobre reducción del calentamiento global, contribuyendo así a limitar el cambio climático.

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). Actualmente la empresa dispone de 5 guaguas eléctricas en su flota y de un total de 13 guaguas híbridas.

Guaguas Municipales ha seguido trabajando en la obtención de datos que permitan la medición del impacto de la huella de carbono de su actividad. Este esfuerzo se hace evidente en 2024, con la **verificación de su huella de carbono de 2022 y 2023 por parte de una entidad externa acreditada según el GHG Protocol.**

Los datos recabados se presentan en la siguiente tabla, representando el *Alcance 1* las emisiones de GEI asociadas al consumo de combustible y Adblue de la flota de vehículos, los gases refrigerantes y el consumo de combustible de maquinaria; y el *Alcance 2* la huella por consumo eléctrico.

Para el presente se han utilizado los factores de emisión correspondientes al año 2023 para el cálculo de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de alcance 1 y 2, aun cuando los datos de actividad corresponden al ejercicio 2024. Esta decisión responde a la necesidad de asegurar la consistencia y la fiabilidad de la información reportada. Si bien la empresa ha realizado el informe de cálculo de huella de carbono correspondiente al año 2024, este documento aún presenta ciertos aspectos metodológicos y de datos que se encuentran en proceso de revisión y mejora.

Por tanto, y en aras de evitar la divulgación de información que pudiera resultar inexacta o no validada,

se ha optado por mantener los factores de emisión de 2023, los cuales ya han sido verificados y utilizados en ciclos anteriores de reporte. Una vez se haya finalizado la revisión técnica del informe de huella de carbono de 2024 y se hayan corregido los posibles errores identificados, se actualizarán los cálculos correspondientes en futuras publicaciones o informes complementarios, garantizando así la trazabilidad y mejora continua del proceso de medición y reporte de emisiones. (Tabla 1)

En el año 2024 se observa una disminución en las emisiones correspondientes al Alcance 1 en comparación con 2023. No obstante, las emisiones del Alcance 2 han experimentado un incremento. Esta variación podría estar relacionada con la incorporación de vehículos eléctricos a la flota, lo cual reduce el consumo de combustibles fósiles (Alcance 1), pero incrementa la demanda de energía eléctrica (Alcance 2).

Si relativizamos el dato al número de kilómetros recorridos cada año, observamos que **la huella de carbono ha aumentado más de un 6% por kilómetro efectuado:** (Tabla 2)

## 2. Contaminación Acústica

Cumplimos con los índices acústicos y valores de inmisión medidos en base al R.D. 1367/2007, de 19 de octubre, por el que se desarrolla la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido, en lo referente a zonificación acústica, objetivos de calidad y emisiones acústicas, además de con los límites marcados por la Ordenanza Municipal para la protección del medioambiente urbano frente a ruidos y vibraciones en Las Palmas de Gran Canaria. Los resultados del último informe de medición de ruido ambiental registraron unos valores conformes a la legislación vigente.

Tabla 1

Toneladas de CO <sub>2</sub> equivalentes (tCO <sub>2</sub> eq)	2022 <sup>1</sup> (año base)	2023 <sup>1</sup>	2024 <sup>2</sup>	Δ 2024-2023
<b>Alcance 1</b>	16.978,56	19.683,99	18.962,16	-721,83
<b>Alcance 2</b>	62,69	58,78	168,74	109,96
<b>TOTAL</b>	<b>17.041,26</b>	<b>19.742,78</b>	<b>19.130,90</b>	<b>-611,88</b>

Tabla 2

	2022	2023	2024	%Δ 2024-2023
<b>Kilómetros recorridos por las guaguas<sup>1</sup></b>	11.045.703	12.107.780	<b>11.432.021</b>	-5,58
<b>Total de emisiones de CO<sub>2</sub> (tCO<sub>2</sub> eq)</b>	17.041,26	19.742,78	<b>19.130,90</b>	-3,09
<b>Emisiones de CO<sub>2</sub> por kilómetro recorrido<sup>3</sup> (tCO<sub>2</sub>eq Z)/Z/ km)</b>	0,0015	0,0016	<b>0,0017</b>	6,25%

<sup>1</sup> Estas huellas de carbono tras ser verificadas por una entidad externa acreditada han sufrido modificaciones respecto a las reportadas en anteriores Informes de Sostenibilidad.

<sup>2</sup> Este se trata de un cálculo preliminar en el que se utilizaron los factores de emisión del año 2023, puesto que, a la fecha de realización del cálculo, el MITERD todavía no había publicado los datos correspondientes a 2024.

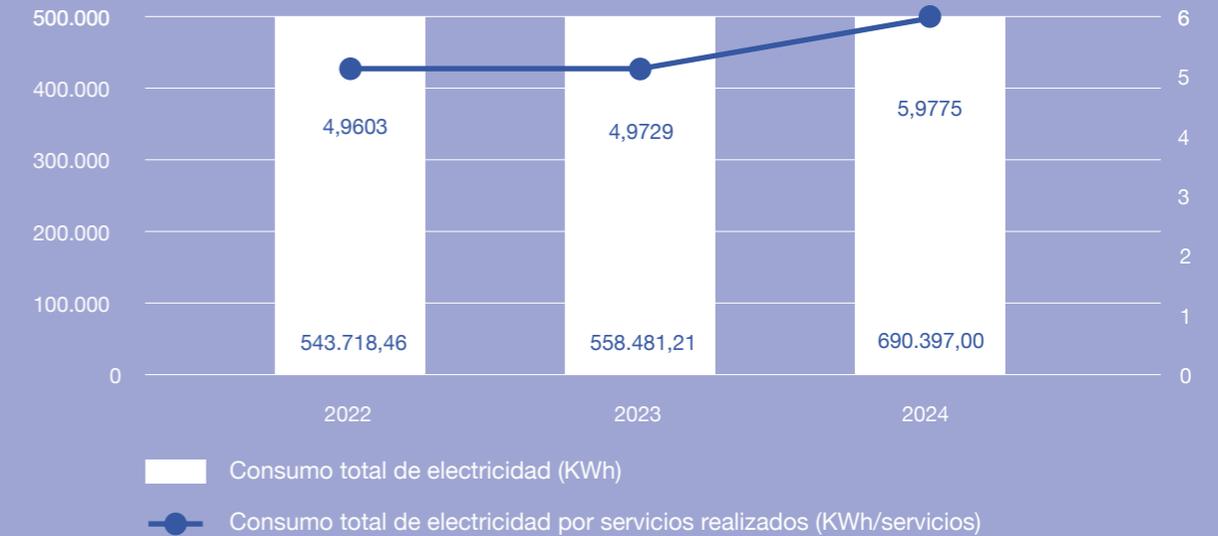
## 3. Consumo de energía y apuesta por las renovables

En relación con el consumo de energía de nuestros centros e instalaciones; las fuentes de generación de energía provienen una parte de la red eléctrica (contratada a una comercializadora) y la otra parte de la planta fotovoltaica de Guaguas (autoconsumo). Actualmente el 50% del consumo eléctrico (contratado y de autoconsumo) proviene de fuentes renovables. (Tabla 3)

**Tabla 3**

	2021	2022	2023	2024	Δ % 2024-2023
Consumo de electricidad contratada (kWh)	520.853,00	529.017,00	543.084,00	677.658	24,87%
Consumo de electricidad proveniente de la planta fotovoltaica propia (autoconsumo) (kWh)	14.109,00	14.701,46	15.397,00	12.739	-17,26%
<b>Consumo total de electricidad (kWh)</b>	<b>534.962,00</b>	<b>543.718,46</b>	<b>558.481,00</b>	<b>690.397</b>	<b>23,62%</b>
<b>Promedio consumo (kWh)</b>	<b>43.404,42</b>	<b>44.084,75</b>	<b>45.527,00</b>	<b>56.741,5</b>	<b>25,38%</b>
Proporción de autoconsumo sobre el consumo total eléctrico	2,64%	2,70%	2,76%	1,84%	-33,07%

**Gráfica 2** Evolución del consumo total de electricidad (kWh) y por servicios realizados (kWh/servicios)



El consumo total de electricidad (tanto de contratación como de la planta fotovoltaica propia) incrementó considerablemente, un 23,62% frente al año 2023. Destaca el descenso del 17,26% del consumo de electricidad de nuestra planta fotovoltaica en 2024. Este año el autoconsumo supuso el 1,84% de la electricidad total, ya que la reducción del consumo de electricidad producida fue debido a la falta de operatividad de la planta, causada por una avería en el inversor eléctrico. El incremento del consumo de la energía eléctrica en 2024 con respecto a 2023 se debe, principalmente, a la incorporación de 4 vehículos eléctricos de 12 m y la necesidad de recargar eléctricamente estos vehículos.

En relación con los indicadores sobre la eficiencia energética de Guaguas Municipales, se realiza el cálculo del consumo relativo **entre energía consumida y los servicios realizados anualmente** (contabilizados como la cantidad de servicios prestados en turnos

de mañana, tarde y noche) donde observamos un incremento de **un 20,32% entre 2024 y 2023, que se debe principalmente a un aumento del número de servicios realizados anualmente.** (Gráfica 2)

## 4.

### Energías renovables

Guaguas Municipales, en su apuesta por energías limpias, ecológicas, sostenibles y renovables, cuenta con objetivo para reducir las emisiones a través de la búsqueda 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 2022 se generaron 14.701,46 kWh/año, mientras que en 2023 se generaron 15.397 kWh, con una media diaria de 34,15 kW/h. **En el ejercicio de 2024, la energía producida total ascendió a 12.739,46 kWh.** La reducción de la producción con respecto a 2023, del 17,26% fue debida a la falta de operatividad de la planta fotovoltaica causada por una avería en el inversor eléctrico necesario para el adecuado funcionamiento de la planta de producción de energía eléctrica.

El ahorro energético producido por la planta fotovoltaica para 2024 fue de **9.886 Kg de CO<sub>2</sub>, equivalente a una reducción de CO<sub>2</sub> similar a la que hubieran absorbido 163 pinos canarios** (estimado durante la vida útil de la planta fotovoltaica).

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 y 2022 este proyecto pospuso. Durante 2023 se finalizó la redacción del proyecto para la ampliación de la instalación tanto en las cocheras como en las terminales de la empresa. Se prevé su licitación, adjudicación y ejecución durante el presente ejercicio. Asimismo, la instalación prevista de las placas fotovoltaicas en las terminales de Hoya la Plata, Guinguada, Manuel Becerra y sede central, está pendiente de su licitación para el año 2025.

# 5.

## 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 2024, y su correspondiente comparativa con 2023: (Tabla 4)

En 2024, éstos son los residuos peligrosos que han generado un volumen superior a la tonelada: (Gráfica 3)

**Durante el año 2024 se ha reducido en un 0,9% la cantidad de residuos peligrosos**, principalmente debido al decremento en los lodos separadores de agua (-26,38%) y el descenso de la generación de líquidos refrigerantes (-33,48%) (Gráfica 4 y 5)

Durante 2024 se ha incrementado, sin embargo, las baterías usadas (52,3%) debido a que actualmente recogemos las generadas también en algunos talleres externos, mientras que el incremento de papel con aceite, trapos y otros absorbentes usados (56,2%) y de aceites lubricantes usados (32,9%) se debe al incremento en la carga de trabajo en talleres internos.

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.

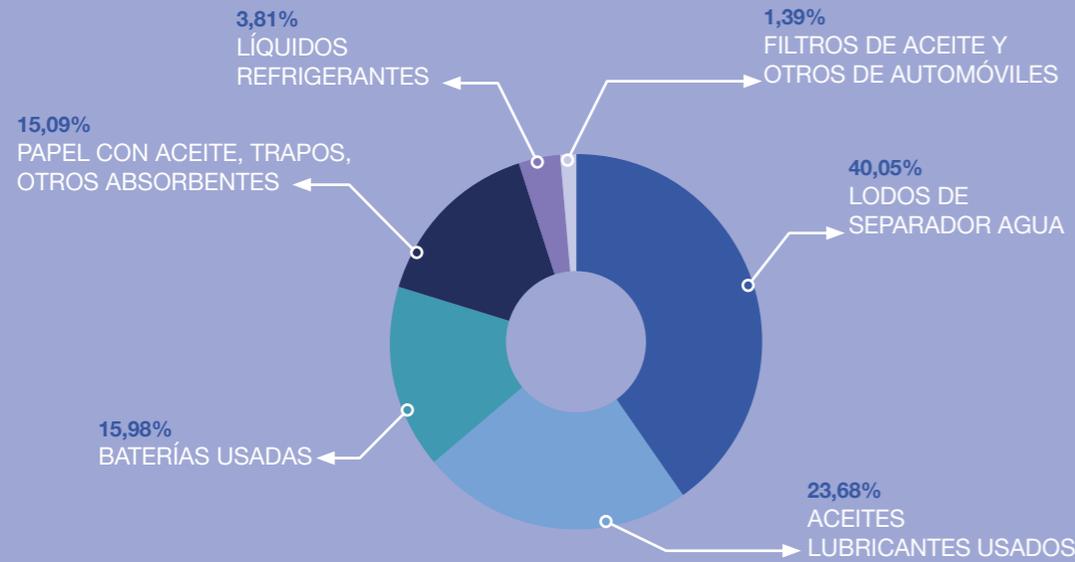
En cuanto a **los residuos no peligrosos para el año 2024** tenemos los siguientes resultados: (Tabla 5)

Para este año 2024 se ha realizado una clasificación más exhaustiva de los residuos no peligrosos generados. El consumo de plásticos no peligroso durante el año 2024 ha disminuido un 48% respecto al año 2023. En el año 2024, el cartón retirado ha ascendido a 4.330 kg, lo que supone un incremento del 23% respecto al año 2023. Para este año 2024 hemos gestionado 106.000 kg de chatarra de las unidades dadas de baja, lo que supone un incremento del 100,62 % respecto a los 52.835 kg gestionados el año anterior. En el año 2024 se dieron de baja a 13 unidades y en el año 2023 se dieron de baja a 7 unidades.

Tabla 4

RESIDUOS PELIGROSOS	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024	% AÑO 2024	Δ% 2024-2023
LODOS DE SEPARADOR AGUA	23.420	45.945	33.827	39,44%	-26,4%
ACEITES LUBRICANTES USADOS	13.600	15.050	20.000	23,31%	32,9%
BATERÍAS USADAS	6.761	8.863	13.502	15,74%	52,3%
PAPEL CON ACEITE, TRAJOS, OTROS ABSORBENTES	4.688	8.157	12.743	14,86%	56,2%
SERRÍN/SEPIOLITA	2.146	1.210	171	0,19%	-85,9%
FILTOS DE ACEITE Y OTROS DE AUMÓVILES	1.096	1.474	1.175	1,37%	-20,3%
ENVASES DE PLÁSTICO CON SUSTANCIAS PELIGROSAS	351	18	581	0,68%	3127,8%
RESIDUOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS	165	0	0	0%	0%
BOTES DE SPRAY (AEROSOL)	136	290	221	0,26%	-23,8%
SANITARIOS (CORTANTES Y PUNZANTES)	17	17	8	0,01%	-50,4%
TUBOS FLUORESCENTES Y BOMBILLAS	16	0	0	0%	0%
BIDÓN METÁLICO VACÍO USADO	0	0	185	0,22%	0%
PILAS ALCALINAS	0	0	0	0%	0%
LÍQUIDOS REFRIGERANTES	0	4.844	3.222	3,76%	-33,5%
<b>TOTAL KG RESIDUOS PELIGROSOS</b>	<b>52.396</b>	<b>85.868</b>	<b>85.778</b>	<b>100%</b>	<b>-0,9%</b>

Gráfica 3 Kg. Residuos peligrosos en 2024 (más de 1 tonelada)



Gráfica 4 Residuos peligrosos que se han reducido en 2024



Gráfica 5 Residuos peligrosos que se han incrementado en 2024

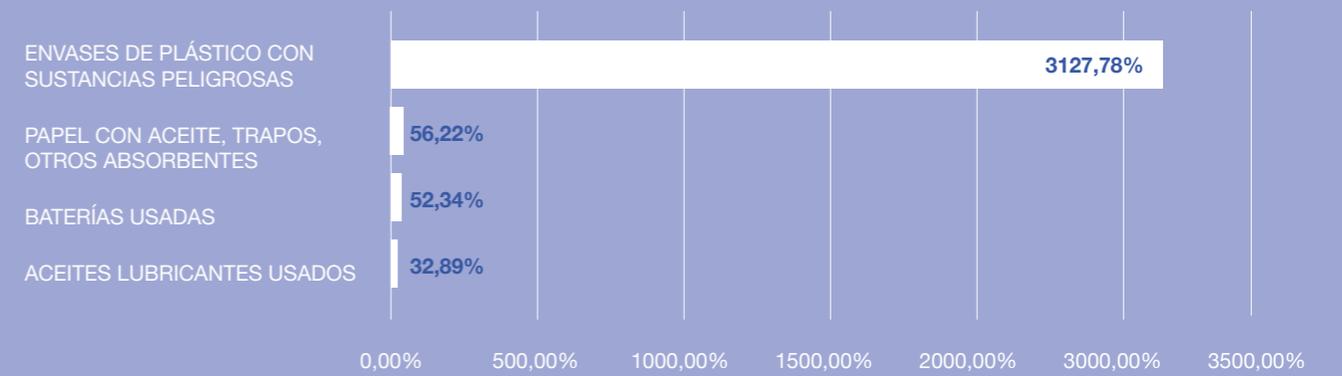


Tabla 5 Residuos peligrosos que se han reducido en 2024

RESIDUOS NO PELIGROSOS	2023	2024	% 2024-2023
Cartón	3.534	4.330	22,52%
Plásticos	997	514	-48,45%
Plástico no reciclable	0	330	
Residuos de tareas de mantenimiento flota	2.023	4.775	136,04%
Residuos de equipos electrónicos	914	3.688	303,50%
Residuos de rehabilitación de obras	0	2.789	
Tratamiento envases de madera, palets	3.767	9.022	139,50%
Tratamiento metales procedentes de automoción	20.394	22.602	10,83%
Tratamiento hierro y acero	0	12.796	
Chatarra unidades dadas de baja	52.835	106.000	100,62%
<b>Total RNP (kg)</b>	<b>84.464</b>	<b>166.846</b>	<b>97,5%</b>

Gráfica 6 Origen del agua consumida tren de lavado en 2024

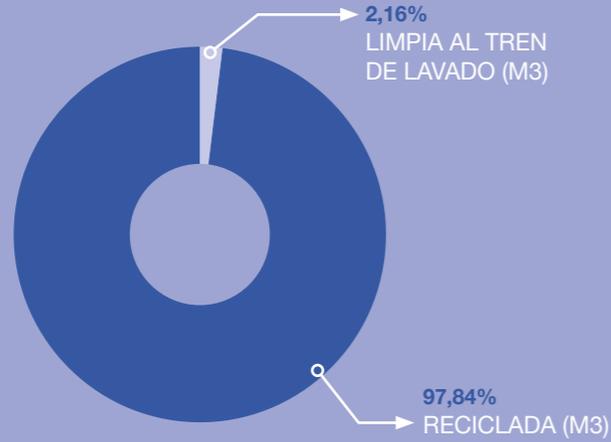


Tabla 6

	2023	2024	%Δ 2024-2023
Agua de aljibe (m³)	3.844	5.200	35,28%

Tabla 7

Consumos relativos (Litros/kilómetros totales)	2023	2024	Δ% 2024-2023
Gasóleo	0,559	0,576	-3,80%
Aceite Motor	0,0020	0,0019	-5,00%

Tabla 8

Consumos absolutos (unidades)	2023	2024	Δ% 2024-2023
Fluorescentes	205	177	-13,66%
Papel	5.128	4.691	-8,52%

Tabla 9

Consumos relativos (Unidades/Nº vehículos totales)	2023	2024	Δ% 2024-2023
Neumáticos	4,21	3,66	-16,61%
Baterías	0,71	0,97	31,71%

## 6.

### Consumo responsable de agua

Guaguas Municipales emplea el agua principalmente para el lavado de su flota de vehículos, así como para el consumo asociado a las oficinas administrativas. El agua proviene de la red municipal (almacenada en el aljibe) y de la estación de reciclado de agua de la que disponemos.

A continuación, se muestra la tabla del consumo del punto principal de abastecimiento de agua de las cocheras de Guaguas Municipales, S.A. (Tabla 6)

El consumo general de agua en 2024 se ha incrementado en 1.356 m³ con relación al año anterior, debido a la detección de una avería en la lámina de impermeabilización en el aljibe y a la sustitución del contador principal de las instalaciones.

El sistema de reciclaje que dispone la empresa permite recuperar el 97,84% del total de agua que emplea la estación para el lavado de todos los vehículos. (Gráfica 6)

## 7.

### Consumo responsable de otros recursos

Con relación a los recursos consumidos por Guaguas Municipales durante el año 2024, destacan los siguientes resultados: (Tabla 7)

Tanto el consumo de gasóleo como el de aceite de motor ha disminuido este 2024. (Tabla 7)

El consumo de fluorescente ha disminuido en un 13,66 % respecto al año 2023. El consumo de papel ha disminuido en un 8,52 %. (Tabla 8)

El consumo relativo de neumáticos ha disminuido en un 16,61 %, y el consumo de baterías se ha incrementado un 32 % en el año 2024 respecto a 2023.

# EJE 2

## MODELO DE RED SOSTENIBLE



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

A través de este eje, en Guaguas Municipales trabajamos para que cada desplazamiento supere la simple traslación de un punto a otro y se convierta en una experiencia positiva, personalizada y satisfactoria. Para lograrlo, se impulsa la mejora continua del servicio, la adaptación de la oferta a las necesidades de los usuarios y el fortalecimiento de su fidelización. Además, Guaguas Municipales apuesta por la innovación tecnológica como herramienta clave para optimizar la gestión de la flota, mejorar las rutas e incrementar la calidad de la información ofrecida al usuario. Con este eje, la empresa refuerza su liderazgo en el ámbito del transporte público y contribuye al avance hacia una ciudad más conectada y digital.

Con el propósito de avanzar en el cumplimiento del eje marcado, se han implementado los siguientes objetivos:

- **OE.01.** Liderar la movilidad sostenible.
- **OE.05.** Ofrecer una experiencia global excelente y fidelizar clientes.
- **OE.08.** Implantar el nuevo modelo de movilidad de alta calidad, velocidad y capacidad.

La movilidad segura, inclusiva y sostenible 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.

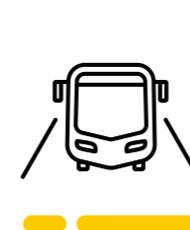
El proyecto del sistema rápido de transporte denominado MetroGuagua constituye un gran avance para el sistema de movilidad de la ciudad, y un aumento de la cuota de mercado del transporte público, mejorando la prestación del servicio para el cliente. La creación de la línea troncal recomendada por el 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 por ser la alternativa más sostenible, económica y respetuosa con el medio ambiente. Permitirá complementar el resto de las líneas de Guaguas Municipales y mejorar el sistema de transporte público de la ciudad, dando respuesta a las necesidades de todos los ciudadanos.

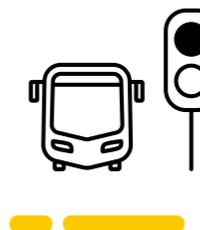
La MetroGuagua es una pieza estratégica dentro del PMUS de la ciudad que ayudará a ordenar el tráfico, descongestionar el centro y favorecer un modelo de transporte intermodal, en el que cada persona decide con qué medio quiere desplazarse según sus necesidades específicas. El despliegue del carril exclusivo 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 kilómetros a lo largo de la ciudad y dispondrá de 21 paradas y 3 nuevas estaciones entre Hoya de La Plata y Manuel Becerra.** Actualmente, de los tramos previstos en el proyecto se han finalizado las obras de 4, otros 4 tramos se encuentran en ejecución, y 2 tramos están en proyecto. De las dos estaciones previstas una de ellas, Hoya de la Plata, que está pendiente de una nueva licitación.

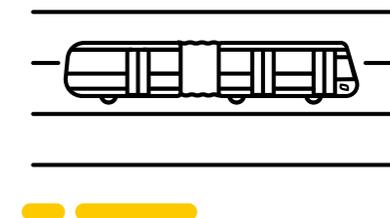
Uno de los objetivos principales de la estrategia de Guaguas Municipales es la mejora permanente de las infraestructuras y su accesibilidad. Así, trabajamos en acondicionar nuestras infraestructuras para eliminar las posibles barreras que puedan existir en su uso por parte de nuestros trabajadores, clientes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



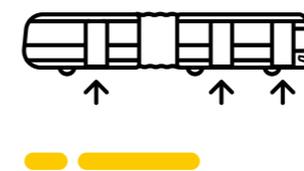
Carril-guagua exclusivo, lo que evita afecciones por la congestión de tráfico.



Prioridad de la guaguas en los cruces con semáforos.



Circulación preferente por carriles centrales para evitar retrasos cuando otros vehículos giren o dejen pasajeros o mercancías.



Embarque por varias puertas sin retrasos por el pago en efectivo.



Plataforma de parada al mismo nivel, para agilizar el embarque y permitir que las personas en sillas de ruedas o con cochecitos puedan subirse directamente.



Se ha demostrado que los sistemas BRT proporcionan niveles óptimos de escalabilidad que garantizan un sistema de movilidad adaptado al ritmo del crecimiento urbano y las expectativas de los ciudadanos.

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.

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.).

Estas actuaciones permitirán 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:

1. **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, paradas

MetroGuagua, etc.). Se ha puesto en marcha el sistema Navilens (Sistema de guiado para personas invidentes) en todas las paradas, la zona de espera para Personas de Movilidad Reducida (PMR) vinculadas a las puertas de acceso al vehículo, y de otros colectivos con derecho al uso de asientos reservados en las paradas 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. En el año 2024, los trabajadores recibieron 82 horas de formación de la acción formativa denominada “Sensibilización de accesibilidad en el transporte público PMR (Personas con movilidad reducida)”.

## 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 transporte urbano se caracteriza por elevadas frecuencias en la producción de siniestros de baja o moderada intensidad. Es bastante habitual que, en el ámbito del transporte urbano, se registren anualmente accidentes de cierta gravedad, como atropellos a peatones o ciclistas, o frenazos bruscos de guaguas

con numerosos pasajeros implicados. Sin embargo, en nuestro caso, este tipo de siniestros no forma parte de la norma, ya que se presentan de forma muy esporádica, con apenas unos pocos casos al año.

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) el resultado en 2024 es del 3,72%, (0,43% menos que en 2023: 4,15%). La disminución en el índice de frecuencia se deriva de la mejora en la formación a los CP, un control de la siniestralidad, el análisis y comunicación para su resolución, de los puntos de mayor atención en la ciudad y servicios y las diferentes campañas que se realizan con el corredor para la concienciación y mejora en los usuarios de las guaguas.

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 2024 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.

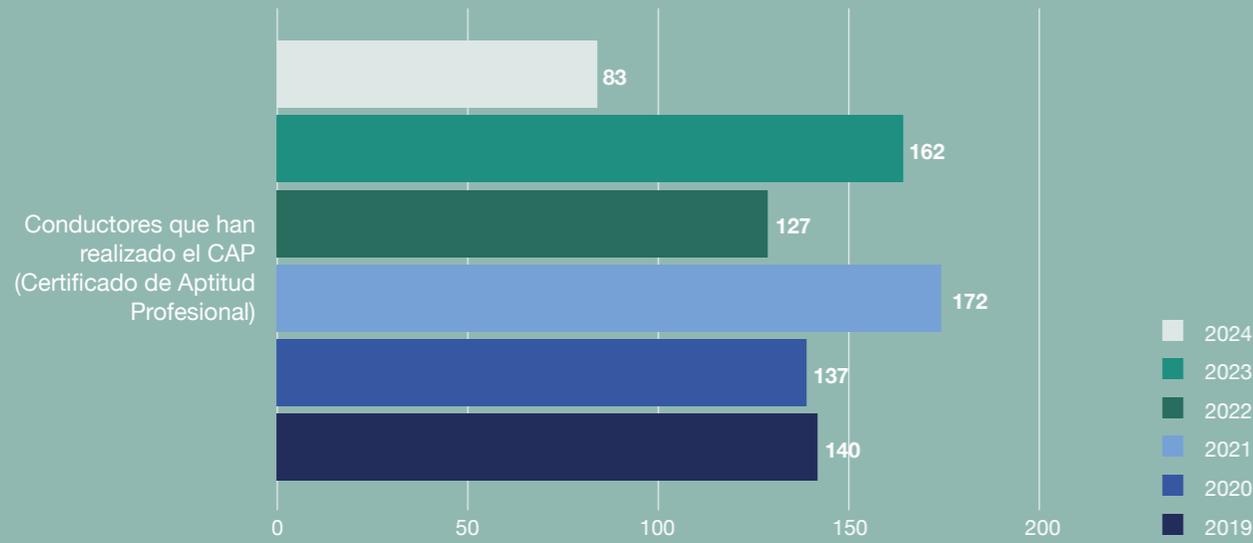
Son varias las vías por las cuales se busca concienciar a los conductores en materia de Seguridad Vial, ya que el propósito se centra la labor preventiva, que minimice los daños a los clientes y terceros, atendiendo a las específicas características de la actividad.

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 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.

Gráfica 7 Formación del ámbito de la conducción



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 el año 2024, aunque no todas focalizadas en los conductores).
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.

En 2024 se redujeron las horas de formación en un 8,8% con relación al 2023, especialmente porque hemos necesitado realizar menos formación reglamentaria del CAP (Curso de Aptitud Profesional de Formación Continua). Éstos son los datos de formación para conductores de los últimos años: (Gráfica 7)

### 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.

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. Una vez realizado el estudio del patrón de comportamiento se ha observado un incremento de viajeros respecto a años anteriores debido principalmente a la reducción al 50% del precio del transporte público desde septiembre del año 2022.

##### 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 2024, logramos superar nuestra meta de 21 kilómetros, con una cifra de 24,09 Km de carril bus en Las Palmas de Gran Canaria, 2,614 km más que en 2023 (21,476 km), ofreciendo así unas mejores condiciones de movilidad para el transporte público metropolitano.

Gráfica 8 Evolución de los índices ISC y NPS



## 4.

### 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**.

En octubre de 2024 se realizó la medición de los índices de satisfacción y de recomendación de Guaguas Municipales. **El índice general de satisfacción de los clientes (ISC) fue de un 8,25 sobre 10; y el índice de recomendación (Net Promoter Score, NPS) se situó en un 8,87. (Gráfica 8)**

## 5.

### Proyecto de fidelización

En el año 2024 desde Guaguas Municipales ha trabajado en la implementación de parte de las medidas del Informe de fidelización emitido en 2023 para integrar en la estrategia de fidelización tanto a los viajeros como empleados y otros grupos de interés. El objetivo de este proyecto es constituirse como una *“love mark”* canaria y definir un posicionamiento que pueda permanecer en todas las acciones, tanto de comunicación como internas y de relaciones que mantiene actualmente la empresa.

## 6.

### 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 dos conciertos para las prácticas del alumnado: IES Cruz

de Piedra (automoción) y el Servicio Canario de Salud (medicina y enfermería). Debido a la falta de espacio físico y por las obras en las instalaciones no se pudo atender a las solicitudes de otros centros de formación para otras titulaciones. Estos conciertos tienen por objeto organizar visitas escolares y recibir alumnado en prácticas. (Tabla 10)

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. (participe en un 33,33%).
- >Red Canaria de Transportes Integrales, S.L. (participe 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.

Tabla 10

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<b>Alumnos de visitas escolares a la sede de Guaguas Municipales</b>	1.600	600		780	1750	1952
<b>Alumnos en prácticas</b>	3	2	6	7	5	6

Así, la empresa ha colaborado con eventos como:

>**Semana Europea de la Movilidad 2024.** Bajo el lema “Combina y muévete”, Las Palmas de Gran Canaria se adhirió a esta iniciativa, cuya campaña tiene como objetivo la concienciación y la sensibilización de la ciudadanía y el fomento de la movilidad sostenible, en la capital, con un enfoque especial en la eficiencia energética de los modos de transporte no contaminantes.

>**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 casi mil kilogramos de turrón.

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. Se ha cedido espacio para campañas institucionales del Ayuntamiento de Gran Canaria y el Gobierno de Canarias.

Además, desde 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 CO2 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.

Tabla 11

Entidad	Acciones realizadas en 2024	Importe de la colaboración (€)
<b>Fundación Adecco</b>	Aportación económica	1.415
<b>Aula Voley Playa- ULPGC</b>	Aportación económica	4.265
<b>Convenio con la Fundación de Orientación Familiar de Canarias</b>	1 recarga de 8,50 euros y 522 bonos de 2 viajes	1.252,80
<b>Limonium Canarias</b>	365 soportes LPA movilidad con 8,50 euros cada una de ellas y merchandising	5.913
<b>Foro de Recursos Humanos edición 2024</b>	Patrocinio con el foro de recursos humanos en Canarias	750
<b>Fundación Bancaria La Caixa en el programa "Caixaproinfancia"</b>	Recargas por valor de 3.538 viajes	1.485,96
<b>Asociación de Empresarios de la Zona Comercial Mesa y López</b>	Patrocinio en el XXVIII concurso de pintura rápida al aire libre y el XVIII concurso fotográfico	1.600

## 7.

### 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 2024, Guaguas Municipales ha colaborado a través de los siguientes **convenios para patrocinios y donaciones**, por un total de **16.681,76 euros**: (Tabla 11)

En 2024, Guaguas Municipales también ha colaborado con diversas asociaciones y entidades en **aportaciones en especies**, por un total de **7.565,82 euros**. (Tabla 12)

Tabla 12

Entidad	Acciones realizadas en 2024	Importe de la colaboración (€)
<b>Asociación Juvenil Best Las Palmas</b>	30 soportes LPA movilidad, 27 recargas de 11,76 euros y 25 recargas de 8,50 euros cada una	575,02
<b>Asociación Rehayando-Proyecto Almogarán</b>	Colaboración con el fin de ofrecer una respuesta a las personas presas, en su etapa de internamiento y cuando van obteniendo la libertad, teniendo como objetivo inserción socio-laboral de las mismas	2.116,80
<b>Temudas Fest</b>	75 soportes LPA movilidad con una recarga de 8,50 euros cada una	750
<b>Comedor social Nuestra Señora del Carmen</b>	30 soportes LPA movilidad con una recarga de 8,50 euros cada una	300
<b>Club Natación Las Palmas</b>	35 soportes LPA movilidad con una recarga de 17,50 euros cada una y merchandising	1.022
<b>Campaña "Por un cacho de turrón"</b>	Aportación económica	1.500
<b>VOPIA (Voces de Órgano de Participación de la Infancia y la Adolescencia)</b>	Merchandising	360
<b>Colegio Oficial de Graduados Sociales de Gran Canaria</b>	10 soportes LPA movilidad con una recarga 8,50 euros cada una de ellas y diferentes artículos de merchandising	192
<b>Casa de Galicia</b>	75 soportes LPA movilidad con una recarga de 8,50 euros cada una para el transporte de los voluntarios de la Casa de Galicia durante la campaña de Navidad	750



# EJE 3

## EQUILIBRIO FINANCIERO



En Guaguas Municipales trabajamos en el mantenimiento de una posición financiera sólida que nos permite acceder a una amplia variedad de herramientas y fuentes de financiación. Del mismo modo, Guaguas Municipales trabaja en el refuerzo de la colaboración con las Administraciones Públicas mediante la creación de canales de comunicación fluidos y alineados con los objetivos estratégicos de la compañía. Este eje resulta esencial para asegurar la continuidad de las actividades de la empresa, la viabilidad de futuras inversiones y la capacidad de Guaguas Municipales en su contribución activa en el desarrollo sostenible de la ciudad.

Con el propósito de avanzar en el cumplimiento del eje marcado, se han implementado los siguientes objetivos:

- **OE.03.** Garantizar el equilibrio financiero.
- **OE.06.** Reforzar la comunicación y coordinación con las Administraciones Públicas y otros grupos de interés.
- **OE.09.** Proporcionar información eficaz y relevante.

**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: (Imagen 1)

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.

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.

Imagen 1



## 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 sigan 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.
- 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.
- También se ha puesto en marcha un sistema de control interno sobre expediente de contratación financiados con Fondos Next Generation EU (FNGEU), con el objetivo de garantizar un adecuado control y seguimiento de estos contratos.
- A principios del año 2023, Guaguas Municipales ha implementado un sistema interno de información sobre denuncias poniendo en marcha un procedimiento de gestión de informaciones según lo estipulado en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción. Para ello, se ha adaptado el canal de denuncias ya existente desde la puesta en marcha del MPRP de la empresa.

Durante el mes de noviembre de 2023 se ha gestionado una denuncia en el Canal Ético de Guaguas Municipales.

- En el mes de octubre de 2023 se ha aprobado, por parte del Consejo de Administración, la política de seguridad de los sistemas de información de la empresa, según lo establecido en el RD 311/2022, de 3 de mayo, que regula el Esquema Nacional de Seguridad y dentro del proyecto de adaptación a esta normativa por parte de Guaguas Municipales.
- Durante el mes de octubre de 2024 se ha realizado una reevaluación del Mapa de Riesgos Penales de GMSA, revisando el contexto organizacional, analizando los riesgos de Compliance penal a los que se enfrenta la empresa y describiendo los escenarios de riesgos hipotéticos. El nuevo Mapa de Riesgos Penales mantiene el perímetro de riesgos que afectan a la empresa y muestra una reducción del nivel de riesgo residual promedio de las actividades.
- Entre los meses de octubre y noviembre de 2024, se ha realizado por parte de una consultora externa una auditoría de verificación del nivel de cumplimiento de los controles implantados en el Modelo de Prevención de Riesgos Penales de GMSA. En esta auditoría se analizaron los controles existentes para mitigar los distintos riesgos y el grado de implantación de estos en función de criterios, como su redacción, aprobación o comunicación. El resultado de la auditoría ha puesto de manifiesto la eficacia de los controles implementados en la detección y mitigación de irregularidades.

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: Anualmente, el Portal de Transparencia de Guaguas Municipales es evaluado por el Comisionado de Transparencia de Canarias. En 2021 se realizaron 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. El Comisionado de Transparencia de Canarias concedió a Guaguas Municipales una puntuación provisional del Índice de Transparencia de Canarias de 9,36 sobre 10 en 2024, estamos pendientes de la respuesta a las alegaciones remitidas por Guaguas Municipales. (2023 fue de 9,91)
- Formación continua en normativa aplicable a la empresa en el ejercicio, ya sea por imperativo legal como por autorregulación interna.

## 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 2.087.752,21 euros en 2024**, gracias al incremento de viajeros derivado de la gratuidad en el

transporte público regular en 2024. 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 dicho impuesto.

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 8 millones de euros, debido principalmente a una subvención de capital para la adquisición de flota de 4 millones de euros y al incremento en las distintas partidas de subvenciones tarifarias. (Tabla 13)

Para asegurar la eficiencia en la gestión económica, **Guaguas Municipales trabaja en optimizar** el gasto corriente. 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. **Actualmente la ratio de cifra de negocios sobre los gastos de explotación es del 63%, un dato que muestra la estabilidad económica de la organización**, superando el valor mínimo a cumplir planteado del 50%.

Tabla 13

Subvenciones públicas	2022	2023	2024	Δ 2024-2023	%Δ 2024-2023
Subvenciones al viajero - Ayuntamiento LPGC	3.828.046,53 €	2.261.698,74 €	3.779.549,52 €	1.517.850,78 €	67,3%
Subvenciones al viajero - AUTGC	9.500.000,00 €	27.014.936,80 €	28.131.095,10 €	1.116.158,30 €	4,1%
Subvenciones al viajero - MITMA	2.107.927,58 €	0,00 €	1.557.911,76 €	1.557.911,76 €	100%
<b>TOTAL Subvenciones al viajero</b>	<b>15.435.974,11 €</b>	<b>29.276.635,54 €</b>	<b>33.468.556,38 €</b>	<b>4.191.920,84 €</b>	<b>14,3%</b>
Subvenciones al déficit - Ayuntamiento LPGC	15.928.688,76 €	19.928.688,76 €	19.928.688,76 €	0,00 €	0%
Subvenciones al déficit - AUTGC	8.560.872,16 €	5.648.666,24 €	5.648.666,24 €	0,00 €	0%
Subvenciones al déficit - MITMA	245.100,00 €	381.000,00 €	189.750,00 €	-191.250,00 €	-50,2%
<b>TOTAL Subvenciones al déficit</b>	<b>24.734.660,92 €</b>	<b>25.958.355,00 €</b>	<b>25.767.105,00 €</b>	<b>-191.250,00 €</b>	<b>-0,7%</b>
Subvenciones de capital - Ayuntamiento LPGC	0,00 €	0,00 €	4.000.000 €	4.000.000 €	100%
Subvenciones de capital - AUTGC	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0%
<b>TOTAL Subvenciones de capital</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>4.000.000,00 €</b>	<b>4.000.000 €</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL SUBVENCIONES PÚBLICAS</b>	<b>40.170.635,03 €</b>	<b>55.234.990,54 €</b>	<b>63.235.661,38 €</b>	<b>8.000.670,84 €</b>	<b>14,5%</b>

Tabla 14

	VEGD-Valor Económico Directo Generado (Incluyendo Subvención Tarifaria)	VEGD -Valor Económico Directo Generado (Sólo ingresos de viajeros)	VED-Valor Económico Distribuido
2024	42.131.156,90 €	8.662.600,60 €	60.880.011,02 €
2023	37.917.342,60 €	8.640.707,06 €	55.990.206,28 €
2022	32.593.643,03 €	17.517.669,00 €	50.999.550,23 €

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 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): (Tabla 14)

El Valor Económico Directo Generado (VEGD) lo hemos dividido según incluye, o no, la subvención tarifaria. Esta subvención tarifaria ha consistido en un descuento del precio del viaje unitario, existiendo un copago entre el viajero y la administración pública.

Los datos indican que, en los últimos años, **Guaguas Municipales ha generado un valor económico medio de 42 millones de euros** (incluyendo la subvención tarifaria; siendo más de 8 millones de euros sólo con los ingresos de los viajeros), **y distribuido casi 61 millones de euros de media**. 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:

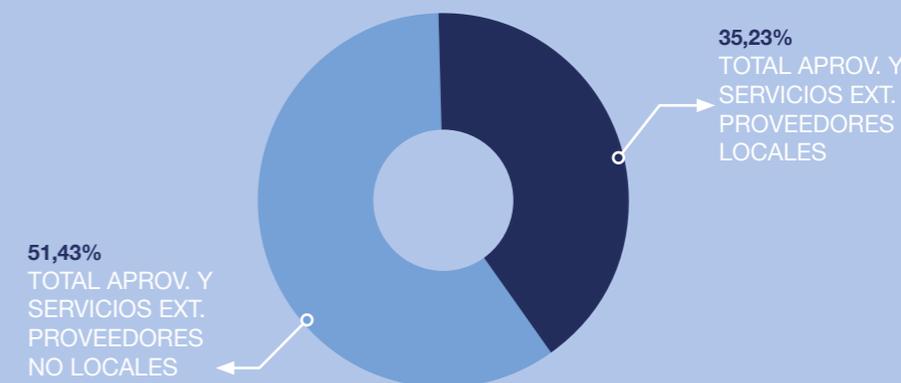
- Proveedores de los vehículos de la empresa, que varían en función de las licitaciones que se hayan producido, fomentando la diversidad de marcas en la flota de Guaguas Municipales.
- Proveedores de aprovisionamientos necesarios para la prestación del servicio como es el gasóleo, el suministro de energía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

Tabla 15

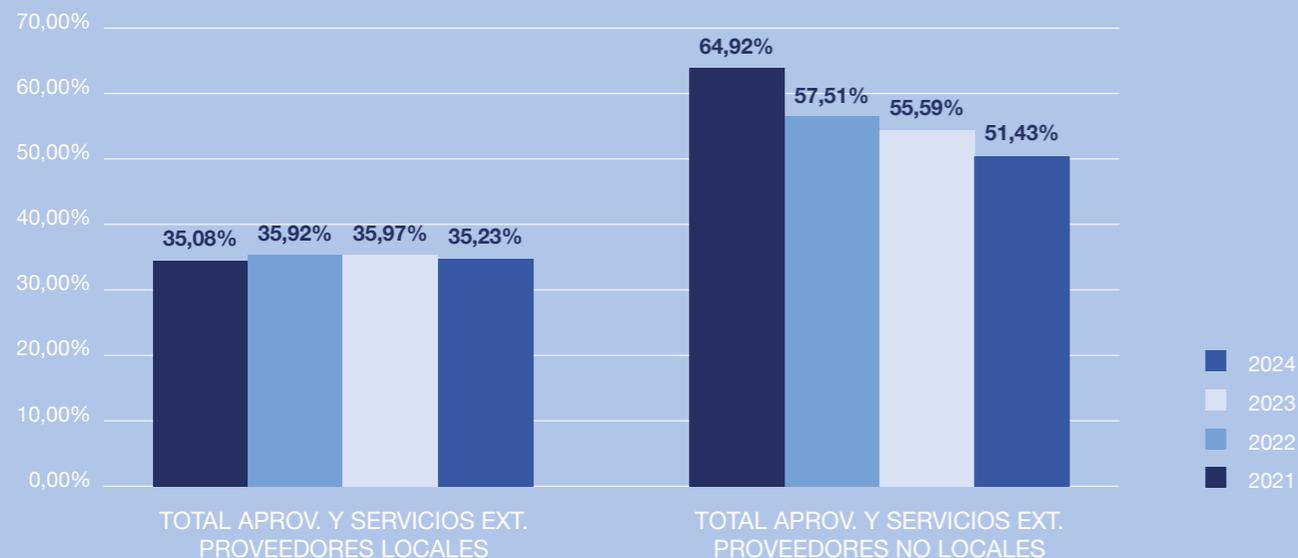
	2021	2022	2023	2024
Total aprov. y servicios ext. proveedores locales	35,08%	35,92%	35,97%	35,23%
Total aprov. y servicios ext. proveedores locales, excluyendo combustible	50,13%	57,51%	55,59%	51,43%
Total aprov. y servicios ext. proveedores locales no locales	64,92%	64,08%	64,03%	64,77%
Total aprov. y servicios ext. proveedores no locales, excluyendo combustible	49,87%	42,49%	44,41%	48,57%

Gráfica 9

Distribución de los proveedores según su localización (2024)



**Gráfica 10 Evolución de los proveedores según su localización (2021-2024)**



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 2024 ha sido de 502 y el volumen de pagos realizados durante el año 2024 correspondiente a las mismas en su conjunto ha superado los 34,1 millones de euros (59 proveedores acaparan el

92,2% de los pagos realizados durante el 2024). **De los proveedores de Guaguas Municipales, el 35,23% son locales** (51,43% si excluimos los aprovisionamientos de combustible de Repsol). De nuevo observamos el impacto económico que tiene la organización en el desarrollo de la comunidad en la que opera. (Tabla 15) (Gráfica 9 y Gráfica 10)

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 responsabilidad civil (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 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 Transportes 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 auditorías 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 demandan-

tes 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.

## 6.

### 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 2024, la encuesta de satisfacción de clientes arrojó un dato de un 7,22 sobre 10 en la satisfacción con los canales de comunicación que utiliza Guaguas para transmitir información, y obteniendo un 7,42 en 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.

### 1. 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 112.000 visitas. La **aplicación móvil** también ofrece esta información, además del seguimiento de las líneas a tiempo real, y cuenta con 243.000 usuarios activos en el año 2024, de los cuales 152.000 son nuevos usuarios en el año 2024. Ambas plataformas tienen disponible también la consulta de saldos en tarjeta, trámites para el alta, renovación y duplicado de carnet, y la recarga online.

### 2. 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 2024 hemos registrado un total de 3.153 reclamaciones y sugerencias de cliente (de las cuáles, 3.152 son reclamaciones y 1 sugerencia), lo que supone un total de 58 reclamaciones por millón de viajeros transportados, siendo una disminución respecto al dato relativizado de 2023 (69 reclamaciones por millón de viajeros transportados).

Este año, además, ha habido una disminución en el número de reclamaciones relacionada con la solicitud

de servicios, siendo este decremento del 32%. En 2023 se dispusieron 423 reclamaciones, mientras que en 2024 se registraron un total de 287. Hay que destacar el aumento del 25% en las reclamaciones relacionadas con la recarga online, pasando de 272 reclamaciones en 2023 a 341 reclamaciones registradas en 2024.

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.

### 3. 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 2024 disponemos de un 13% de paradas de la red con información en tiempo real sobre las líneas, teniendo previsto la incorporación de nuevos postes con los fondos europeos.

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 TALENTO, CONOCIMIENTO Y BIENESTAR



Guaguas Municipales, a través de este eje, mantiene como objetivo principal la alineación de las competencias de los colaboradores con los principios de la empresa, fomentando una cultura de innovación, aprendizaje continuo y adaptación a tecnologías emergentes. Asimismo, la empresa ofrece un entorno de trabajo colaborativo, con canales de comunicación abiertos que favorecen el intercambio de conocimientos y buenas prácticas. En Guaguas Municipales nos comprometemos firmemente con el bienestar y la seguridad de nuestro equipo, reconociendo a las personas como nuestro activo más valioso y garantizando un entorno laboral seguro, saludable y motivador. Estas acciones resultan esenciales en nuestra empresa, lo que ofrece la atracción y retención de talento, así como la mejora productiva y el compromiso del conjunto de la organización.

Con el propósito de avanzar en el cumplimiento del eje marcado, se han implementado los siguientes objetivos:

- **OE.10.** Alinear perfiles, competencias y modelos de organización con la estrategia.
- **OE.11.** Desplegar un modelo de cultura colaborativa y comunicación ágil.
- **OE.12.** Proporcionar seguridad y bienestar a los trabajadores.
- **OE.13.** Optimizar los sistemas de gestión de la información y desarrollo tecnológico.

**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 2024 se ha caracterizado principalmente por el aumento de la plantilla en respuesta al incremento del número de viajeros como consecuencia de la gratuidad del transporte y en un entorno laboral complicado por los elevados datos generalizados de absentismo, intensificación promulgación de normativa laboral y las dificultades para disponer de una bolsa de empleo de conductores/as y de electromecánicos que finalmente conseguimos. Estas dificultades se derivaron de la reclamación contra las bases del proceso selectivo para la constitución de una bolsa de empleo de 350 aspirantes a conductores/as-perceptores/as (febrero 2024) que fueron declaradas nulas por sentencia judicial.

También hemos ampliado el proyecto para la mejora de la forma de trabajar y liderar los quipos para la implementación ágil y eficaz de los objetivos estratégicos a nuevos equipos, consolidando el proyecto en los equipos que lo iniciaron en el ejercicio anterior. En cuanto a la gestión de las relaciones laborales destacamos la negociación con acuerdo del 2º Plan de Igualdad de Guaguas Municipales y el acuerdo alcanzado con la representación de los trabajadores.

**La plantilla ha aumentado en 45 nuevos trabajadores y trabajadoras, habiéndose incrementado en 46 conductores/as perceptores/as, concretamente 38 hombres y 8 mujeres, y reducido en 1 en el resto de las categorías.** Esto evidencia la continuidad en las contrataciones realizadas en el año 2024 que, pese a las bajas por jubilación e invalidez permanente, el balance ha sido positivo al incorporarse a la empresa 87 nuevos empleados/as, de los cuales 83 fueron personal conductor-perceptor y cuatro (4) del grupo de técnicos.

En relación con la estabilización laboral durante 2024, al igual que el año 2023, se ha congelado al quedar, los únicos contratos temporales de conductores seleccionados de la anterior bolsa de empleo suspendida la conversación en indefinido de sus contratos, ya que está pendiente la

resolución del recurso de suplicación del TSJC, si bien hemos tenido sentencia favorable en primera instancia. Esta situación ha repercutido en un aumento de la tasa de temporalidad del 23,67% (174,57 temporales en una plantilla de 737,63) lo que ha significado un incremento de 4,77 puntos con respecto a la del 2023, que se situó en 18,9% (135,21 temporales con respecto a la plantilla media total de 715,15).

Respecto al absentismo por incapacidad temporal ha aumentado, pasando del 14,56% en el 2023 al 16,04% en el 2024. Durante el 2024 el absentismo sigue subiendo con carácter general y en especial el de incapacidad temporal. Ante esta situación seguimos implantando acciones recogidas en el proyecto de gestión de ausencias puesto en marcha en el ejercicio anterior.

Concretamente **se continua con el SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO MÉDICO para personas trabajadoras de Guaguas Municipales, con la ayuda de una consultora especializada en entornos laborales saludables**, con el que aspiramos a mejorar el proceso de trayectoria óptima de paciente durante los procesos de baja médica, pudiendo aportar una segunda opinión médica, una mayor dedicación de tiempo en la mejora del asesoramiento en las dolencias, el análisis de posibles adelantamiento de pruebas y tratamientos específicos para la reducción de los tiempos de espera actuales de la Seguridad Social, así como buscar un mejor acompañamiento durante el proceso de mejoría, recuperación y reincorporación al trabajo, a través de consultas/reconocimientos médicos periódicos, en aras a mejorar su salud y bienestar en la compañía.

Cuando hablamos del proyecto para la mejora de las formas de trabajar y liderar los equipos para la implementación ágil y eficaz de los objetivos estratégicos, seguimos con el despliegue de metodologías ágiles en nuevos equipos e implantación de acciones formativas como la de competencias claves dirigida a Mandos de

# 1.

## Creando empleo

Guaguas Municipales cuenta con una plantilla, a 31 de diciembre de 2024, de 814 empleados, distribuidos de la siguiente forma: [\(tabla 16\)](#)

Así pues, el número total de la plantilla distribuida por sexo a 31 de diciembre de 2024, y su comparativa con 2023, es el siguiente: [\(tabla 17\)](#)

Seguimos en la tendencia creciente de incorporación de la mujer a este sector habiendo pasado de 68 mujeres en el 2023 a 77 en el 2024, lo que supone un incremento del 14,93%. [\(gráfica 11\)](#)

Éstas fueron las nuevas contrataciones de personal en el año 2024, distribuidas por edad, sexo y grupo profesional: [\(tabla 18\)](#)

Si observamos los datos de empleo en 2024 como el número medio de trabajadores según el tipo de contrato, grupo profesional, edad y sexo, obtenemos lo siguiente: [\(tabla 19 y tabla 20\)](#)

En cuanto a los datos de empleo en 2024 sobre el número medio de trabajadores según la dedicación de su jornada, grupo profesional, edad y sexo, es el siguiente: [\(tabla 21 y tabla 22\)](#)

Estos datos medios, por tipo de contrato y por jornada, indican que el 76,33% de la plantilla tiene contrato indefinido (81,09% en 2023), y el 95,63% trabaja a tiempo completo (96,42% en 2023): [\(gráfica 12 y gráfica 13\)](#)

Movimiento "Cinco competencias para facilitarte la gestión de tu equipo", que facilita la gestión de personas a través de la mejora de: la inteligencia emocional, la comunicación, el liderazgo, la gestión del tiempo y el trabajo en equipo.

En cuanto a la gestión del conocimiento crítico de la organización, se ha hecho un primer diagnóstico en áreas/puestos claves, estableciéndose como experiencia piloto se use como registro la herramienta informática Wiki de Redmine en un proyecto piloto. Se señala que la experiencia piloto se está llevando a cabo en GYDP, con el fin de evaluar su viabilidad, identificar oportunidades de mejora y establecer una base sólida para su eventual implementación a mayor escala.

Para ello, arrancamos en 2022 este proyecto con tres objetivos básicos:

**1º Desplegar las metodologías ágiles en los equipos de trabajo**, diagnosticando la organización, eligiendo metodología ágil y puesta en marcha en proyectos piloto en distintos departamentos.

**2º Gestionar el conocimiento crítico de la organización**, diagnosticando el conocimiento de las áreas/puestos claves y estableciendo el procedimiento para su registro y mantenimiento actualizado y compartido.

**3º Plan de formación de competencias claves**, diagnosticando conocimiento y competencias claves, estableciendo métodos/canales formativos (teleformación, semipresencial, presencial) y contenidos para actualizar los conocimientos, habilidades y competencias necesarios hasta el 2024.

Tabla 16

GRUPO	NIVEL	NÚMERO	%	HOMBRES	%*	MUJERES	%*
ALTA DIRECCIÓN	DIRECTOR GENERAL	1	0,12%	1	0,14%	0	0,00%
	JEFE SERVICIO	12	1,47%	9	1,22%	3	3,90%
GRUPO I DIRECTIVO	JEFE DE GRUPO	3	0,37%	1	0,14%	2	2,60%
	JEFE DE OFICINA TÉCNICA	6	0,74%	3	0,41%	3	3,90%
GRUPO II TÉCNICO	TÉCNICO SUPERIOR	12	1,47%	10	1,36%	2	2,60%
	TÉCNICO	3	0,37%	2	0,27%	1	1,30%
GRUPO III MANDO	MANDO DE MOVIMIENTO	25	3,07%	25	3,39%	0	0,00%
	MANDO DE TALLER	7	0,86%	7	0,95%	0	0,00%
	MANDO DE ADMINISTRACIÓN	12	1,47%	5	0,68%	7	9,09%
GRUPO IV OFICIO	CONDUCTOR PERCEPTOR	681	83,66%	635	86,16%	46	59,74%
	INSPECTOR DE CALIDAD	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	OFICIAL TALLER ESPECIALISTA	34	4,18%	34	4,61%	0	0,00%
	AUXILIAR TALLER	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	OFICIAL ADMINISTRACIÓN ESPE.	18	2,21%	5	0,68%	13	16,88%
	AUXILIAR ADMIN/ ESPECIALISTA	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>814</b>	<b>100%</b>	<b>737</b>	<b>100%</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

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

Tabla 17

POR SEXO	2022		2023		2024		Δ 2024-2023	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
HOMBRE	667	91,50 %	701	91,16 %	737	90,54%	36	4,24%
MUJER	62	8,50 %	68	8,84%	77	9,46%	9	11,69%

Gráfica 11

Reparto de la plantilla por sexo en 2024

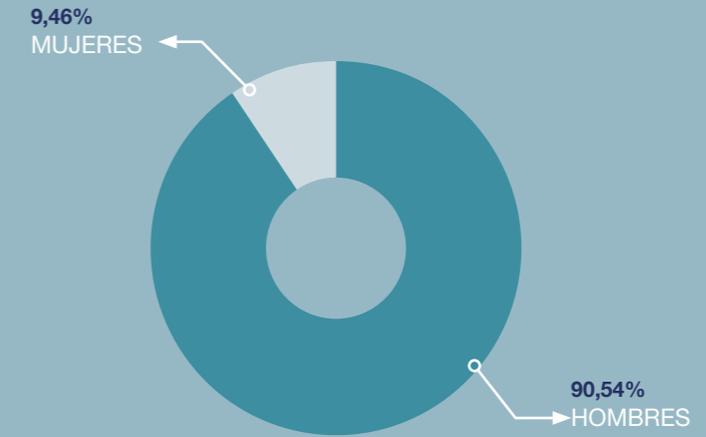


Tabla 18

GRUPO PROFESIONAL	< 30 AÑOS		30-50 AÑOS		> 50 AÑOS	
	H	M	H	M	H	M
PERSONAL DIRECTIVO	0	0	0	0	0	0
PERSONAL TÉCNICO	0	2	1	1	0	0
PERSONAL DE MANDO	0	0	0	0	0	0
PERSONAL DE OFICIO	0	0	60	10	12	1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>61</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>1</b>

Tabla 19

GRUPO	NIVEL	< 30 AÑOS		30 - 50 AÑOS		> 50 AÑOS	
		HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
<b>ALTA DIRECCIÓN</b>	DIRECTOR GENERAL	-	-	-	-	-	-
	JEFE SERVICIO	-	-	-0,11	-	1,63	-
<b>GRUPO I DIRECTIVO</b>	JEFE DE GRUPO	-	-	-	-	-	1,00
	JEFE DE OFICINA TÉCNICA	-	-	-	-	-	0,30
<b>GRUPO II TÉCNICO</b>	TÉCNICO SUPERIOR	-	0,62	2,26	0,73	-	-
	TÉCNICO	-	-	1,63	-0,67	-	-
<b>GRUPO III MANDO</b>	MANDO DE MOVIMIENTO	-	-	-3,00	-	4,26	-
	MANDO DE TALLER	-	-	0,96	-	-0,95	-
	MANDO DE ADMINISTRACIÓN	-	-	0,01	-	-	-
	CONDUCTOR PERCEPTOR	-	-	-19,77	-1,93	-1,99	0,98
<b>GRUPO IV OFICIO</b>	INSPECTOR DE CALIDAD	-	-	-	-	-	-
	OFICIAL TALLER ESPECIALISTA	-	-	-5,01	-	0,31	-
	AUXILIAR TALLER	-	-	-	-	-	-
	OFICIAL ADMINISTRACIÓN ESPE.	-	-0,49	0,51	2,49	-	0,37
	AUXILIAR ADMIN/ ESPECIALISTA	-	-	-	-	-	-

Tabla 20

GRUPO	NIVEL	< 30 AÑOS		30 - 50 AÑOS		> 50 AÑOS	
		HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
<b>ALTA DIRECCIÓN</b>	DIRECTOR GENERAL	-	-	-	-	-	-
	JEFE SERVICIO	-	-	-0,89	-	-	-
<b>GRUPO I DIRECTIVO</b>	JEFE DE GRUPO	-	-	-	-	-	-
	JEFE DE OFICINA TÉCNICA	-	-	-	-	-	-
<b>GRUPO II TÉCNICO</b>	TÉCNICO SUPERIOR	-	-	-	-	-	-
	TÉCNICO	-	-0,47	-	-	-	-0,29
<b>GRUPO III MANDO</b>	MANDO DE MOVIMIENTO	-	-	-	-	-0,12	-
	MANDO DE TALLER	-	-	-	-	0,30	-
	MANDO DE ADMINISTRACIÓN	-	-	-	-	-	0,00
<b>GRUPO IV OFICIO</b>	CONDUCTOR PERCEPTOR	-0,20	-0,85	34,28	3,49	6,26	-0,36
	INSPECTOR DE CALIDAD	-	-	-	-	-	-
	OFICIAL TALLER ESPECIALISTA	-	-	-	-	0,24	-
	AUXILIAR TALLER	-	-	-	-	-	-
	OFICIAL ADMINISTRACIÓN ESPE.	-	-0,51	-0,51	-1,01	-	-
	AUXILIAR ADMIN/ ESPECIALISTA	-	-	-	-	-	-

Tabla 21

GRUPO	NIVEL	< 30 AÑOS		30 - 50 AÑOS		> 50 AÑOS	
		HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
<b>ALTA DIRECCIÓN</b>	DIRECTOR GENERAL	-	-	-	-	1,00	-
	JEFE SERVICIO	-	-	5,00	2,00	4,00	1,00
<b>GRUPO I DIRECTIVO</b>	JEFE DE GRUPO	-	-	1,00	1,00	-	1,00
	JEFE DE OFICINA TÉCNICA	-	-	2,00	-	2,00	3,00
<b>GRUPO II TÉCNICO</b>	TÉCNICO SUPERIOR	-	0,62	6,58	0,73	1,00	-
	TÉCNICO	-	-	4,04	1,33	-	-
<b>GRUPO III MANDO</b>	MANDO DE MOVIMIENTO	-	-	2,00	-	21,99	-
	MANDO DE TALLER	-	-	0,96	-	3,02	-
	MANDO DE ADMINISTRACIÓN	-	-	2,00	3,00	3,00	4,00
<b>GRUPO IV OFICIO</b>	CONDUCTOR PERCEPTOR	-	-	247,68	27,53	292,80	6,11
	INSPECTOR DE CALIDAD	-	-	-	-	-	-
	OFICIAL TALLER ESPECIALISTA	-	-	15,53	-	21,18	-
	AUXILIAR TALLER	-	-	-	-	-	-
	OFICIAL ADMINISTRACIÓN ESPE.	-	-	3,00	10,88	2,00	1,37
	AUXILIAR ADMIN/ ESPECIALISTA	-	-	-	-	-	-

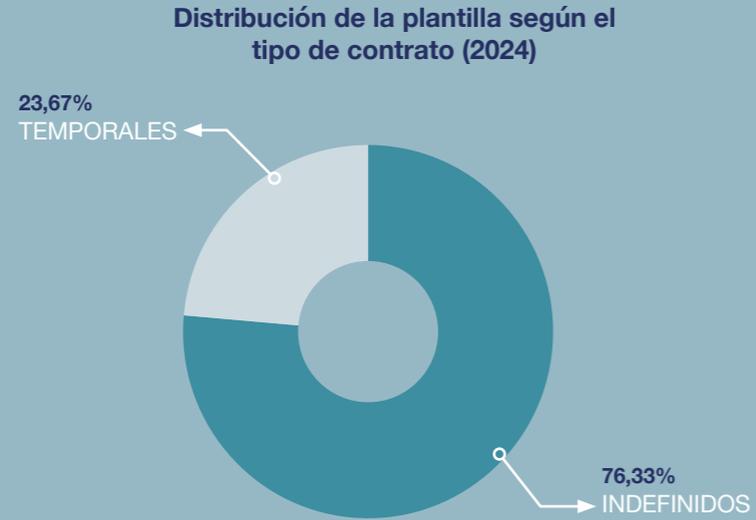
TIEMPO COMPLETO

Tabla 22

GRUPO	NIVEL	< 30 AÑOS		30 - 50 AÑOS		> 50 AÑOS	
		HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
<b>ALTA DIRECCIÓN</b>	DIRECTOR GENERAL	-	-	-	-	-	-
	JEFE SERVICIO	-	-	-	-	-	-
<b>GRUPO I DIRECTIVO</b>	JEFE DE GRUPO	-	-	-	-	-	-
	JEFE DE OFICINA TÉCNICA	-	-	-	-	-	-
<b>GRUPO II TÉCNICO</b>	TÉCNICO SUPERIOR	-	-	-	-	-	-
	TÉCNICO	-	-	-	-	-	-
<b>GRUPO III MANDO</b>	MANDO DE MOVIMIENTO	-	-	-	-	0,45	-
	MANDO DE TALLER	-	-	-	-	0,50	-
	MANDO DE ADMINISTRACIÓN	-	-	-	-	-	0,25
<b>GRUPO IV OFICIO</b>	CONDUCTOR PERCEPTOR	-	-	19,52	2,82	8,47	-
	INSPECTOR DE CALIDAD	-	-	-	-	-	-
	OFICIAL TALLER ESPECIALISTA	-	-	-	-	0,24	-
	AUXILIAR TALLER	-	-	-	-	-	-
	OFICIAL ADMINISTRACIÓN ESPE.	-	-	-	-	-	-
	AUXILIAR ADMIN/ ESPECIALISTA	-	-	-	-	-	-

TIEMPO PARCIAL

Gráfica 12



Gráfica 13



Tabla 23

NOMBRE DEL CURSO	Nº. CURSOS	ASISTENTES
IGUALDAD	1	4
LA IGUALDAD EN LA EMPRESA	7	82

## 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 el primer Plan de Igualdad (vigente desde 2016, y ratificado en 2019), y en 2022 comenzó la negociación del segundo plan de igualdad.

En el año 2024 se solicitó el registro y la inscripción del **2º Plan de Igualdad de Trato y Oportunidades Efectivas entre Hombres y Mujeres de Guaguas Municipales**, negociado con la Representación Legal de los Trabajadores, si bien está pendiente de subsanarse las deficiencias detectadas, por la Dirección General de Trabajo, para su definitiva aprobación.

El Plan ha sido una herramienta que nos ha permitido ir avanzando en materia de igualdad, con medidas específicas que facilitan la conciliación de la vida personal y laboral, y la igualdad de oportunidades. Entre otras medidas se encuentran las siguientes:

- > Aumento progresivo de la incorporación de conductoras. En el año 2024, de las 46 nuevas incorporaciones, 8 han sido mujeres, el 17,39% de las incorporaciones.
- > Publicación de artículos sobre igualdad en el boletín interno de la empresa y un post en las redes sociales corporativas.

Inclusión en los planes de formación anuales de sensibilización en materia de igualdad. En el año 2024, 86 trabajadores recibieron formación en esta materia: (tabla 23)

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 2024 según la plantilla media y el importe total dedicado por sexo: (tabla 24)

En el siguiente cuadro, se muestran las retribuciones medias por grupo profesional, sexo y edad del año 2024: (tabla 25)

La diferencia del promedio de retribución (brecha salarial) que más destaca en este año 2024 es la del nivel profesional de conductor/a-perceptor/a y es debida a la presencia de más hombres con una antigüedad mayor que la de las mujeres. Mientras los conductores/perceptores tienen un promedio de trece (13) años de antigüedad, las conductoras-perceptoras tienen un promedio de tres (3) años, añadiéndose además el hecho que los hombres representan el 93,24%. El motivo de esta baja presencia de la mujer en la empresa es porque su incorporación ha sido muy reciente, especialmente en el puesto de trabajo de conductores/as-perceptor/as; pero seguimos avanzando progresivamente. La

mayoría de las últimas altas se han producido en los siete últimos años, hasta llegar a las setenta y siete (77) conductoras-perceptoras en activo en el 2024.

La brecha salarial del total de la plantilla en 2024 es de un 6,69%, levemente superior a la del año 2023 (4,18%), a pesar de la brecha salarial negativa en los niveles de Jefes de Servicio, Jefe de Grupo, Técnico, etc., debido principalmente al 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 y por el mayor número de hombres en este nivel profesional. (gráfica 14)

Con relación a las retribuciones del órgano de gobierno, aparecen detalladas en el punto 18.2 de la memoria de las cuentas anuales del ejercicio 2024 de GMSA, correspondiéndose 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 el 2024 a 114.117,71 €.

**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.

Tabla 24

GRUPO	NIVEL	P. MEDIA 23 (H)	P. MEDIA 23 (M)	IMPORTE BRUTO HOMBRE	IMPORTE BRUTO MUJER	PROMEDIO (HOMBRE)	PROMEDIO (MUJER)
GRUPO I DIRECTIVO	JEFE SERVICIO	9,00	3,00	630.815,77	219.717,01 €	70.090,64	73.239,00
	JEFE DE GRUPO	1,00	2,00	62.987,71	117.778,97 €	62.987,71	58.971,39
	JEFE DE OFICINA TÉCNICA	4,00	3,00	240.665,63	180.861,45 €	60.166,41	60.231,38
GRUPO II TÉCNICO	TÉCNICO SUPERIOR	7,58	1,36	331.256,78	54.578,57	43.714,24	-
	TÉCNICO	4,04	1,33	146.052,37	57.984,95	36.136,67	43.488,71
GRUPO III MANDO	MANDO DE MOVIMIENTO	24,45	-	1.448.049,54	-	59.229,98	-
	MANDO DE TALLER	4,48	-	241.663,49	-	53.902,64	-
	MANDO DE ADMINISTRACIÓN	5,00	7,25	240.863,52	345.637,95 €	48.172,70	47.674,20
GRUPO IV OFICIO	CONDUCTOR PERCEPTOR	568,47	36,47	23.999.042,10	1.313.900,55 €	42.217,08	36.026,97
	INSPECTOR DE CALIDAD	-	-	-	-	-	-
	OFICIAL TALLER ESPE.	36,95	-	1.657.802,91	-	44.861,07	-
	AUXILIAR TALLER	-	-	-	-	-	-
	OFICIAL ADMINISTRACIÓN ESPE.	5,00	12,25	183.058,48	418.733,53	36.611,70	34.191,05
	AUXILIAR ADMIN/ ESPECIALISTA	-	-	-	-	-	-

Tabla 25

GRUPO	NIVEL	< 30 AÑOS		30 - 50 AÑOS		> 50 AÑOS	
		HOMBRE (€)	MUJER (€)	HOMBRE (€)	MUJER (€)	HOMBRE (€)	MUJER (€)
	JEFE SERVICIO	-	-	59.176,38	65.787,29	67.161,62	61.137,61
GRUPO I DIRECTIVO	JEFE DE GRUPO	-	-	54.649,54	56.228,96	-	46.952,49
	JEFE DE OFICINA TÉCNICA	-	-	48.489,33	-	57.295,79	52.776,62
GRUPO II TÉCNICO	TÉCNICO SUPERIOR	-	38.459,99	38.548,26	38.830,83	38.133,33	-
	TÉCNICO	-	-	33.282,00	39.394,71	-	-
GRUPO III MANDO	MANDO DE MOVIMIENTO	-	-	54.409,21	-	53.020,67	-
	MANDO DE TALLER	-	-	47.742,53	-	49.796,55	-
	MANDO DE ADMIINISTRACION	-	-	39.283,35	39.488,63	43.935,14	43.406,52
GRUPO IV OFICIO	CONDUCTOR PERCEPTOR	-	-	36.194,46	31.574,49	39.555,63	37.655,00
	INSPECTOR DE CALIDAD	-	-	-	-	-	-
	OFICIAL TALLER ESPECIALISTA	-	-	41.977,07	-	40.258,36	-
	AUXILIAR TALLER	-	-	-	-	-	-
	OFICIAL ADMINISTRACIÓN ESPE.	-	-	27.983,24	29.641,74	38.872,10	34.243,08
	AUXILIAR ADMIN/ ESPECIALISTA	-	-	-	-	-	-

- **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.
- **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 de maternidad y paternidad en 2024, distribuido por edad y sexo: [\(gráfica 15\)](#)

**c. Accesibilidad Universal e integración de personas con diversidad funcional**

Guaguas, durante 2024 siguió cumpliendo con la obligación de cubrir el 2% de sus puestos a través de la integración de personas con discapacidad, incluido en el Real Decreto Legislativo 1/2023 por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social. 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 2024, contamos con 6 trabajadores con diversidad funcional, un 0,74% de la plantilla, todos hombres.

Asimismo, en el año 2024 los trabajadores recibieron 82 horas de formación de la acción formativa denominada “Sensibilización de accesibilidad en el transporte público PMR (Personas con movilidad reducida)”.

**Gráfica 14** Distribución de las retribuciones medias por sexo y grupo profesional en 2024 (sólo en grupos con representación de ambos sexos)



**Gráfica 15** Número de trabajadores que se han acogido al permiso de maternidad y paternidad en 2024



### 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. Actualmente los procedimientos de formación se encuentran en revisión, para adaptarlos a las nuevas necesidades,

diagnosticando conocimiento y competencias claves, estableciendo métodos/canales formativos (teleformación, semipresencial y presencial) y contenidos para actualizar conocimientos, habilidades y competencias necesarios.

- Los **valores** del trabajo en equipo y la colaboración permanente, así como otras facilidades (zona de comida y descansos, etc.).

El proceso de negociación del nuevo convenio colectivo se inició el día 19 de enero de 2024. Desde esa fecha, se han venido desarrollando diversas reuniones entre las partes involucradas, con el objetivo de alcanzar un acuerdo que responda a las necesidades tanto de la empresa como de los trabajadores. A la fecha de elaboración del presente informe, las negociaciones continúan en curso, avanzando dentro del marco establecido y con disposición de diálogo por ambas partes.

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 2024-2027, **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

En este último año el Servicio de Salud Laboral y Bienestar se ha centrado en buscar la mejora de la salud de los trabajadores/as de nuestra empresa. No obstante, no hay que olvidar que nuestra tarea fundamental se basa en el cumplimiento del deber de protección de los compañeros/as en el entorno laboral. Para controlar todo esto, realizamos un seguimiento con reuniones, ordinarias y extraordinarias, a través del Comité de Seguridad y Salud.

Además, en nuestra voluntad de mejora continua, seguimos avanzando en garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores, a través de la Certificación en 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 han sido 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. A lo largo de 2024 se ha contado con:

1. **Programa de gestión de la Incapacidad Temporal**, con ayuda de la empresa externa Solutia, consistente en seguimiento presencial por parte de la contratación de una doctora, con intención de ayudar, prestar apoyo y/o colaboración a cada trabajador/a en su situación de IT emitiendo una segunda opinión y si fuera posible, adelantando y gestionando con el Hospital Perpetuo Socorro, las pruebas médicas que tuviera pendientes el trabajador convaleciente.
2. **Disponibilidad de un servicio médico**, 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 Asepeyo).
4. **Canales de comunicación** con Mutua de Accidentes de Trabajo (Mutua Asepeyo), Servicio Canario de Salud (SCS) y el Servicio de Prevención Ajeno (Quirón Prevención).
5. **Contratación de servicios externos para:**

- a) **La realización de actividades** de higiene, ergonomía y psicología aplicada; así como informes puntuales que requieran de un especial conocimiento o capacitación profesional para su elaboración.
  - 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. **Programas para fomentar de forma activa la vida saludable a través del programa Guaguas es Saludable:**
    - 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).
  7. **Realización de campañas para implementar una mejora en la salud de todos los trabajadores:**
    - a) Campaña para la detección precoz del cáncer de colon y de próstata.
    - b) Gestión de los reconocimientos específicos al riesgo de amianto a los compañeros de taller que estuvieron expuestos a dicho agente en su día.
    - c) Evaluación individualizada del riesgo cardiovascular a todos los compañeros mediante procedimientos clínicos y analíticos. En 2024 se obtuvo un dato del 1,41 (1,423 en 2023), lo que indica un riesgo bajo de sufrir un accidente cardiovascular entre los trabajadores.
    - d) Realización de reconocimiento ginecológico de manera anual a todas las solicitantes.

- e) Realización de electrocardiograma, control de visión, audiometría y espirometría (a los trabajadores del taller) anualmente, a toda la plantilla.
- f) Evaluación individualizada de los posibles déficits de hierro a todas las trabajadoras.
- g) Evaluación del perfil tiroideo a las trabajadoras.

**8. Campaña “GUAGUAS ES BIENESTAR” encaminada a formar e informar a nuestros compañeros para que adquieran hábitos duraderos de salud en su día a día.** Para ello, hemos contado con la ayuda externa de un licenciado en Educación Física y una diplomada en Nutrición y Dietética. La campaña iniciada en 2023, y que se ha perpetuado durante el 2024, ha contado con diferentes acciones:

- a) Formación/información: envío vía WhatsApp de recursos audiovisuales con información relativa a alimentación sana y prácticas deportivas.
- b) El médico de empresa y los expertos se han desplazado a las diferentes terminales para promover hábitos saludables in situ, promocionando tanto el seguimiento de buenos hábitos de actividad como nutricionales.
- c) Asesoramiento nutricional individualizado vía correo electrónico, para aquel que lo solicitase.
- d) Artículo divulgativo mensual sobre temas de salud y bienestar en la revista interna “Hablemos de nosotros”.

**9. Procedimientos de evaluación de riesgos de:**

- a) Puestos de trabajo (5 años).
- b) Lugares y equipos 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.

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 2024 se han reducido las horas de formación en un 12,43% con respecto al ejercicio anterior. Esto se debe a que se han realizado menos cursos de formación reglamentaria del CAP, ya que no se han necesitado. Este año se llevaron a cabo **20 acciones formativas y 96 cursos vinculados a los riesgos de cada puesto de trabajo**. Los datos de formación en esta materia son los siguientes: (tabla 26)

De la formación impartida durante el 2024 destacamos la de MEDIACIÓN Y CONSEJOS DE SEGURIDAD PARA EL USO CIVICO DEL TRANSPORTE PÚBLICO EN GUAGUAS que tuvo como objetivo mejorar las competencias y habilidades de los conductores y conductoras para evitar o minimizar las situaciones de conflicto con los clientes.

Tabla 26

CURSO	ASISTENTES
SOFTWARE PRL PREVENGOS - “MODULO WEB CONTROL DE ACCESOS”	4
SENSIBILIZACIÓN DE ACCESIBILIDAD EN EL TRANSPORTE PUBLICO PMR	82
RIESGOS LABORALES MANTENIMIENTO VEHÍCULOS ELÉCTRICOS	16
PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS PARA EQUIPOS DE PRIMERA INTERVENCIÓN	15
PRL NIVEL BÁSICO TRABAJOS EN TALLERES DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS - 50H (SEMIPRESENCIAL)	2
PRL ESPECÍFICO ART. 19 L.P.R.L. - ENFERMERO/A SALUD LABORAL Y PLAN DE AUTOPROTECCIÓN	1
PRL ESPECÍFICO - TRABAJOS DE MANDOS DE TALLER	2
PRL ESPECÍFICO - TRABAJOS DE MANDOS DE MOVIMIENTO	5
PRIMEROS AUXILIOS	10
ACTUALIZACIÓN PAUTAS ACTUACIÓN: JEFES DE EMERGENCIA, JEFES INTERVENCIÓN, EQUIPO INTERVENCIÓN Y EQUIPO PRIMEROS AUXILIOS	6
PREPARACIÓN SIMULACRO ENERO 2024 (VERTIDO COMBUSTIBLE ZONA SURTIDORES)	9
PREPARACIÓN SIMULACRO ABRIL 2024 (VERTIDO COMBUSTIBLE ZONA SURTIDORES)	5
MEDIACIÓN Y CONSEJOS DE SEGURIDAD PARA EL USO CÍVICO DEL TRANSPORTE PÚBLICO EN GUAGUAS	51
GESTIÓN Y PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL O POR RAZÓN DE SEXO	2
CAP CONTINUA	83
CAPACITACIÓN PARA EL DESEMPEÑO DE FUNCIONES DE NIVEL BÁSICO 30H ONLINE	6
FORMACIÓN E INFORMACIÓN ARTÍCULO 19 LPRL JEFES-AS DE TURNO DE TALLER Y ACTUALIZACIÓN FORMACIÓN PLAN AUTOPROTECCIÓN	2
FORMACIÓN E INFORMACIÓN ARTÍCULO 19 L.P.R.L. - JEFES-AS DE TURNO DE TALLER Y ACTUALIZACIÓN FORMACIÓN PLAN AUTOPROTECCIÓN	1
CURSO DE SEGURIDAD EN TRANSPORTE ADR DE BATERÍAS DE LITIO	1
CONDUCCIÓN PREVENTIVA Y ACTUALIZACIÓN PROCESOS DE TRABAJO EN LA INCORPORACIÓN	52

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 la empresa y otros 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 27)

En general, contamos con una mayor proporción de accidentabilidad entre los hombres que entre las mujeres. En 2024 el porcentaje de accidentes representó al 10,57%

del total de la plantilla, siendo del 11,13% en hombres y del 5,19% en mujeres. (gráfica 16 y gráfica 17)

En el año 2024 el número de accidentes de trabajo con baja ha sido de 48 (2 más respecto al año anterior) no existiendo ninguno de carácter grave conforme partes de asistencia de la Mutua Asepeyo. La gran mayoría de los accidentes han estado asociados a accidentes de tráfico y hechos vinculados a la conducción, salvo algún accidente puntual en taller, por lo que se mantiene la tendencia de otros años. El número de accidentes sin baja se mantiene en 38 al igual que en el año 2023.

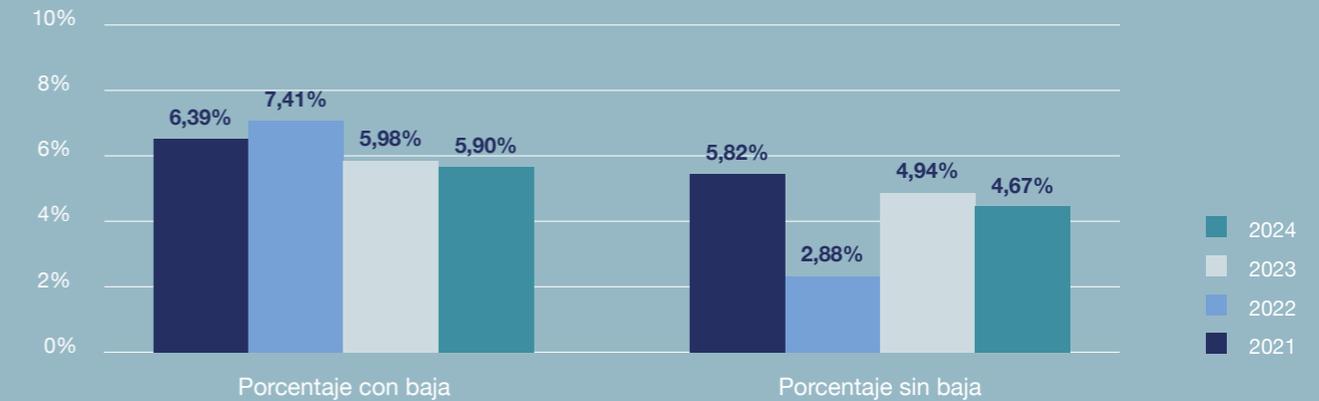
El **coeficiente TFA (Tasa de Frecuencia de Accidentes)**, calculado como el número de accidentes por millón de horas trabajadas. En términos generales, analizando el año 2024 se percibe una reducción en el índice de frecuencia respecto al año 2023. (tabla 28)

En cuanto al **IG (Índice de Gravedad)**, calculado como el número de jornadas no trabajadas por accidente con baja, por cada mil horas trabajadas por los trabajadores, los valores se han mantenido con respecto al curso anterior. La **TDP (Tasa de Días Perdidos por accidentes de trabajo en jornada laboral)**, ha reflejado una reducción de 39 días con respecto a 2023. (tabla 29)

**Tabla 27 Evolución de accidentes sobre el total de trabajadores**

	HOMBRES				MUJERES				TOTAL			
	2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
<b>CON BAJA</b>	42	49	38	45	3	5	8	3	45	54	46	48
<b>SIN BAJA</b>	39	20	34	37	2	1	4	1	41	21	38	38
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>69</b>	<b>72</b>	<b>82</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>86</b>	<b>75</b>	<b>84</b>	<b>86</b>

**Gráfica 16 Evolución de accidentes sobre el total de trabajadores**



**Gráfica 17 Proporción de accidentes por sexo en 2024**

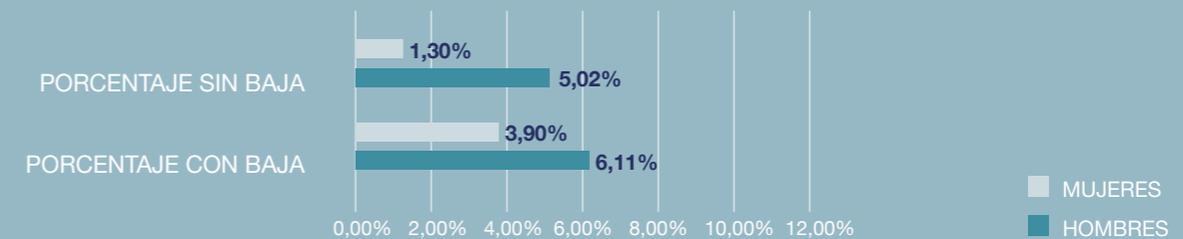


Tabla 28

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
<b>TFA 2024</b> Calculado por Mutua Asepeyo	27,90	2,60	<b>30,50</b>
<b>TFA 2023</b> Calculado por Mutua Asepeyo	28,80	7,20	<b>36,00</b>
<b>TFA 2022</b> Calculado por Mutua Balear, del 01/01/2022 al 30/09/2022. Calculado por Asepeyo, del 01/10/2022 al 31/12/2022.	29,04	3,32	<b>32,36</b>
<b>TFA 2021*</b> calculado por Mutua Balear.	35,70	2,55	<b>38,25</b>
<b>TFA 2020*</b> calculado por Mutua Balear.	30,19	1,63	<b>31,82</b>
<b>Δ TFA 2024-2023*</b>	<b>-0,9</b>	<b>-4,6</b>	<b>-5,5</b>

\*Los accidentes de pequeña envergadura (nivel de primeros auxilios) están excluidos de la tasa de frecuencia de accidentes TFA.

Tabla 29

	2023	2024	Δ 2024-2023	%Δ 2024-2023
<b>IG</b>	0,91	0,91	0	0 %
<b>TDP</b>	1459	1420	-39	-2,74 %

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.

En 2024, no se registraron enfermedades profesionales ni muertes relacionadas con el trabajo.

**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 30 y gráfica 18)

Respecto al absentismo por incapacidad temporal ha aumentado, pasando del 14,56% en el 2023 al 16,04% en el 2024. Durante el 2024 el absentismo sigue subiendo con carácter general y en especial el de incapacidad temporal por contingencias comunes, produciéndose un ligero descenso en el de contingencias profesionales.

Tabla 30

Absentismo por Incapacidad Temporal	2021	2022	2023	2024	2024-2023	% 2024-2023
Horas por contingencias comunes	133.928,57	120.550,00	145.370,00	168.310,00	22.940,00	15,78%
Horas por contingencias profesionales	23.426,79	26.290,00	16.460,00	15.530,00	-930,00	-5,65%
<b>Horas totales</b>	<b>157.355,36</b>	<b>146.840,00</b>	<b>161.830,00</b>	<b>183.840,00</b>	<b>22.010,00</b>	<b>13,60%</b>
<b>Tasa de absentismo total</b> (Horas de Ausencia por Incapacidad Temporal / Horas teóricas de trabajo)	<b>14,20%</b>	<b>13,74%</b>	<b>14,56%</b>	<b>16,04%</b>	<b>1,48</b>	<b>10,16%</b>

Gráfica 18

**Evolución de absentismo por incapacidad Temporal**





## 5.

### Formar para mejorar

El entorno cambiante en el que nos encontramos y la necesidad de ser ágiles para adaptarnos continuamente siguen impulsándonos a buscar nuevas formas de aprender, más eficientes y flexibles, que nos permita conseguir ese objetivo y organizativamente hacerlo compatible e integrarlo con la actividad de la empresa. Sin olvidar nuestro compromiso de seguir mejorando “la atención y movilidad de nuestros clientes”, potenciando experiencias satisfactorias en nuestro servicio y la percepción de “seguridad del uso del transporte público”.

En 2024, con la Visión, Misión y Valores como guía, seguimos con el propósito de impulsar el trabajo en equipo y la comunicación eficiente que favorezca el clima laboral adecuado para poder desarrollar el talento y su contribución a la aportación de valor de las personas y la mejora continua de la empresa. También, desde la formación y el aprendizaje, pretendemos favorecer el avance en la aplicación de nuevas metodologías de trabajo y organizativas, impulsando, entre otras acciones, la implantación de la teleformación.

Simultáneamente con la ejecución de la iniciativa del Plan Director de Formación dentro de plan estratégico 2024-2027, continuamos en un proceso de evaluación de los conocimientos, habilidades y competencias necesarios para incorporar y/o mantenerlos actualizados estableciendo las acciones para los próximos años, incluyendo la adaptación del plan de formación y aprendizaje y de la metodología más adecuada y flexible, para facilitar el aprendizaje continuo y cubrir esos objetivos, que inicialmente hemos identificado y orientado en la mejora de los siguientes tres ejes: (tabla 31)

Tabla 31

1ª COMPETENCIAS ESTRATÉGICAS
Inteligencia emocional.
Gestionar el tiempo.
Trabajar en equipo.
Comunicación eficiente.
Uso tecnología digital e informática. Transformación Digital.
2º COMPETENCIAS OPERATIVAS Y TÉCNICAS
Conducción eficiente ante diversidad vehículos y combustibles.
Competencias técnicas mantenimiento vehículos personal Taller ante diversidad de vehículos y combustibles.
Igualdad y Conciliación.
Salud Laboral, Prevención y Bienestar. Incluyendo materia prevención riesgos psicosociales.
Idiomas. Facilitar la mejora de la competencia de inglés cotidiano para personal de atención al público e inglés técnico para los puestos correspondientes, así como la metodología más adecuada y eficaz para su impartición.
Actualización y adaptación de la organización a la normativa (Compliance, protección de datos, contratación pública, etc.)
Acogida a la empresa.
Otros.
3º OPERATIVIDAD PLAN DE FORMACIÓN Y APRENDIZAJE
Acciones para ajustar el Plan de Formación y Aprendizaje haciéndolo más operativo atendiendo a nuestra particularidades organizativas y nueva realidad.

En concreto, el **Plan de Formación y Aprendizaje 2024** persigue los siguientes objetivos en el marco de los tres ejes formativos:

1. Mejora de las competencias técnicas del Personal de Taller que les ayude al mantenimiento preventivo de la flota.
2. Formación/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.
  - d) Conocer los factores que influyen en los riesgos cardiovasculares y fomentar los hábitos de vida saludables.
  - e) Primeros auxilios, incluyendo la maniobra de Heimlich.
4. Facilitar el crecimiento personal y profesional fomentando la inteligencia emocional y la comunicación efectiva.
5. Mejora de competencias tecnológicas e informáticas.
6. En cuanto a la Transformación Digital, continuamos fomentando el uso de las nuevas tecnologías (TIC's), la formación en seguridad de la información y la ciberseguridad.

7. Actualizándonos en aquellas materias que nos afectan, ante el constante cambio el marco legal como es el caso de los Planes de Medida Antifraude ante la gestión de los Fondos Next Generation o Contratación Pública.

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.

Al igual que el ejercicio anterior, en 2024 no ha habido ninguna demanda de formación reglada, ya que desde la convocatoria de selección de conductores de 2021 y posteriores, se exige tener el Graduado Escolar o el de Educación Secundaria como mínimo, para acceder al puesto, no siendo ya necesario recurrir a ayudas de la empresa para obtener las titulaciones.

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: (tabla 32)

Durante 2024, **645 personas participaron en 78 acciones formativas donde se impartieron un total de 14.551,91 horas** con resultados positivos.

Tabla 32

	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 2024 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 2024, se realizaron 78 acciones formativas que se ejecutaron a través de 349 cursos: (tabla 33)

Las horas de formación por grupo profesional en 2024 fueron las siguientes: (tabla 34)

En el 2024 se han reducido las horas de formación en un 12,43% en relación al 2023, especialmente porque hemos necesitado realizar menos formación reglamentaria del CAP (Curso de Aptitud Profesional de formación continua)

Tabla 34

GRUPO PROFESIONAL	TOTAL HORAS FORMACIÓN	HORAS MUJER	HORAS HOMBRE	MEDIA HORAS FORMACIÓN
PERSONAL DIRECTIVO	737,27	147,57	589,70	32,06
TÉCNICOS	1.195,90	216,82	979,08	83,58
PERSONAL DE MANDO	791,73	20,02	771,72	19,23
PERSONAL DE OFICIO	11.260,01	1.146,03	10.113,98	17,08
<b>TOTAL</b>	<b>13.984,91</b>	<b>1.530,43</b>	<b>12.454,48</b>	<b>18,96</b>

Tabla 33

Nº DE CURSOS	DENOMINACIÓN DE LA ACCIÓN FORMATIVA	Nº DE HORAS TOTALES
1	ACOGIDA A GUAGUAS MUNICIPALES - INGENIERO DE GESTIÓN DE PROYECTOS	7,00
1	ACOGIDA A GUAGUAS MUNICIPALES - PUESTO TECNICO ANALISTA	7,00
1	ACOGIDA A GUAGUAS MUNICIPALES INCORPORACION EXCEDENCIA VOLUNTARIA PUESTO OFICIAL ADMINISTRACION/ESPECIALISTA	7,00
1	ACOGIDA INCORPORACION A LA EMPRESA - GESTORES MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	7,00
1	ACOGIDA INCORPORACION A LA EMPRESA - TECNICA DE CONTRATACION PUBLICA	14,00
3	ACOGIDA INCORPORACION A LA EMPRESA: FORMACION INCORPORACION NUEVOS CONDUCTORES/AS-CONOCIMIENTO GENERAL DE LA EMPRESA	1.162,00
12	ACOGIDA INCORPORACION A LA EMPRESA-CONDUCCION NUEVOS CONDUCTORES/AS	2.822,00
1	ACOGIDA JEFES DE ZONA	72,00
1	ACOSO LABORAL. MEDIDAS PARA SU PREVENCIÓN, CONTROL Y CORRECCION 2024 (CICLO DE 3 WEBINARS)	6,00
1	ACTUALIZACION PAUTAS ACTUACION: JEFES DE EMERGENCIA, JEFES INTERVENCION, EQUIPO INTERVENCION Y EQUIPO PRIMEROS AUXILIOS	6,00
2	AIRE ACONDICIONADO (ESPECIALIDAD GUAGUAS)	224,00
1	AUDITOR INTERNO ISO 45001:2018 - SISTEMA DE GESTION DE LA SEGURIDAD Y SALUD	24,00
1	BUS SCANIA CK NOVEDADES	49,00
1	CAETANO. FORMACION TECNICA HIDROGENO	42,00
8	CAP CONTINUA	2.338,00

1	CAPACITACION PARA EL DESEMPEÑO DE FUNCIONES DE NIVEL BASICO 30H ONLINE	180,00
6	CINCO COMPETENCIAS CLAVE PARA FACILITAR LA GESTION DE TU EQUIPO	37,50
5	CINCO COMPETENCIAS CLAVE PARA FACILITAR LA GESTION DE TU EQUIPO (PLATAFORMA)	452,00
3	COLUMNAS ELEVADORAS SM308H.6WS.	12,00
52	CONDUCCION PREVENTIVA Y ACTUALIZACION PROCESOS DE TRABAJO EN LA INCORPORACION	156,00
1	CONTRATACION PUBLICA POR SOCIEDADES MERCANTILES LOCALES EN EL AMBITO DEL TRANSPORTE	319,00
1	CURSO DE ESTADISTICA PARA RRHH	12,00
1	CURSO DE GESTION PRESUPUESTARIA Y CONTABILIDAD PUBLICA LOCAL	180,00
1	CURSO DE SEGURIDAD EN TRANSPORTE ADR DE BATERIAS DE LITIO	4,00
1	CURSO DE SELECCIÓN, GESTION Y FINANCIACION DE BUSES ELECTRICOS PARA EL TRANSPORTE URBANO Y METROPOLITANO	140,00
2	ELECTRONICA TRUCK Y BUS ( ESPECIAL GUAGUAS)	112,00
1	FASE II MAN LIONS CITY 12E	330,00
1	FORMACION E INFORMACION ARTICULO 19 L.P.R.L. - JEFES-AS DE TURNO DE TALLER Y ACTUALIZACION FORMACION PLAN AUTOPROTECCION	1,50
1	FORMACION E INFORMACION ARTICULO 19 LPRL JEFES-AS DE TURNO DE TALLER Y ACTUALIZACION FORMACION PLAN AUTOPROTECCION	3,00
1	FORMACION TECNICA ONLINE MB CAPACITY	25,00
1	GESTION Y PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL O POR RAZON DE SEXO	40,00

2	HERRAMIENTAS ACCESORIAS MICROSOFT 365	136,00
1	HR ANALYTICS CON POWER BI	50,00
1	IGUALDAD	8,00
1	II CONGRESO ARANZADI SEGURIDAD SOCIAL 2024	20,00
1	III CONGRESO CONTRATACION PUBLICA VALENCIA: HACIA UNA CONTRATACION PUBLICA AGIL Y SENCILLA	30,00
1	INDICADORES DE LA GESTION DE COMPRAS	14,00
1	INGLES B1.1	120,00
2	INTRODUCCION, FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO EQUIPO HISPACOLD BREEZE 200	28,00
7	LA IGUALDAD EN LA EMPRESA	164,00
1	LA RESPONSABILIDAD CONTABLE Y SU EXIGENCIA POR EL TRIBUNAL DE CUENTAS 2024	13,00
4	MAN ELECTRICAS	189,00
4	MANEJO DE LA PLATAFORMA DE TALLER PARA TRABAJO EN LOS TECHOS DE LAS GUAGUAS	16,00
7	MEDIACION Y CONSEJOS DE SEGURIDAD PARA EL USO CIVICO DEL TRANSPORTE PUBLICO EN GUAGUAS	204,00
40	MEJORA DESTREZAS PARA LA COND GUAGUAS MAN ELECTRICAS	836,25
18	MEJORA DESTREZAS PARA LA CONDUCCION DE GUAGUAS ARTICULADAS 18 METROS	372,16
55	MEJORA DESTREZAS PARA LA CONDUCCION DE GUAGUAS ARTICULADAS MERCEDES CAPACITY 21 METROS	922,09

6	MERCEDES CAPACITY 21 METROS	132,00
2	OFIMATICA: WORD, EXCEL Y ZIMBRA	20,00
1	ONE TO ONE FLEX BLENDED	5,00
1	PLATAFORMA DE CONTRATACION DEL SECTOR PUBLICO (III EDICION)	100,00
1	PR315: EMS ISO 14001:2015 LEAD AUDITOR TRAINING COURSE	40,00
2	PREPARACION SIMULACRO ABRIL 2024 (VERTIDO COMBUSTIBLE ZONA SURTIDORES)	5,00
2	PREPARACION SIMULACRO ENE 2024 (VERTIDO COMBUSTIBLE ZONA SURTIDORES)	9,00
1	PRIMEROS AUXILIOS	30,00
2	PRL ESPECIFICO - TRABAJOS DE MANDOS DE MOVIMIENTO	7,50
2	PRL ESPECIFICO - TRABAJOS DE MANDOS DE TALLER	3,00
1	PRL ESPECIFICO ART. 19 L.P.R.L. - ENFERMERO/A SALUD LABORAL Y PLAN DE AUTOPROTECCION	1,50
1	PRL NIVEL BASICO TRABAJOS EN TALLERES DE REPARACION DE VEHICULOS - 50H (SEMIPRESENCIAL)	100,00
1	PROGRAMA DE ESPECIALIZACION: CUANDO Y COMO GESTIONAR UNA COMUNICACIÓN AL CANAL DE INFORMACION	50,00
1	PROGRAMA EN BUSINESS ANALYTICS & DATA SCIENCE: DEL DATO A LA TOMA DE DECISIONES	120,00
1	PROGRAMA EXECUTIVE EN PEOPLE ANALYTICS & HR ANALYTICS	450,00
1	PROTECCION CONTRA INCENDIOS PARA EQUIPOS DE PRIMERA INTERVENCION	60,00
2	PROTECCION DE DATOS	18,00

2	PUERTAS MASATS	24,00
2	RAMPA ACCESO PMR PARA AUTOBUS URBANO MODELO HGR COMFORT (HIDRALGOBEL SCANIA)	32,00
1	REGIMEN JURIDICO DEL PERSONAL AL SERVICIO DE SOCIEDADES Y FUNDACIONES PUBLICAS	13,00
3	RIESGOS LABORALES MANTENIMIENTO VEHICULOS ELECTRICOS	24,00
1	SCANIA-CASTROSUA NEW CITY	108,00
35	SEGURIDAD DE LA INFORMACION Y CIBERSEGURIDAD	56,41
7	SENSIBILIZACION DE ACCESIBILIDAD EN EL TRANSPORTE PUBLICO PMR	82,00
1	SENSIBILIZACION VEHICULO ELECTRICO MAN EV (ALTO VOLTAJE)	40,00
1	SOFTWARE PRL PREVENGOS - "MODULO WEB CONTROL DE ACCESOS"	4,00
2	SOLARIS URBINO 18	234,00
2	SOLARIS URBINO 18 (1 DÍA SOLO)	18,00
1	TALLER SOBRE LAS MODIFICACIONES EN LOS CONTRATOS PUBLICOS	5,00
1	W 02 001-ES-INTRODUCCION DEL VEHICULO CITARO C2-S3 CAPACITY EURO VI	240,00
1	XIII CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE CONTRATACION PUBLICA: CONTRATACION PUBLICA ESTRATEGICA Y SOSTENIBLE	40,00
<b>TOTALES</b>		<b>78</b>
		<b>14.551,91</b>

## 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 no realiza auditorías en materia de derechos humanos, ya que 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 de Trato y Oportunidades entre Hombres y Mujeres, 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", desayunos del Director General, carta del Director General el día del "guaguero" y cena con jubilados.

El 99,87% de los empleados está cubierto por convenio colectivo, excluyendo solamente al Director General, que se encuadra en personal de Alta Dirección.

## 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.

garantizando que el transporte sea accesible a un mayor número de personas, incluyendo las que tienen menores recursos.

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,



### 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 2030, 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 CO2, 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

*5.1 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.



## 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 proporcionó cerca del 2% del consumo eléctrico del centro, y entre sus metas se encuentra la de incrementar la producción de la planta hasta lograr el máximo 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.*  
*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.*

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, cada vez más, energías procedentes 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.



**ODS 17: Los ODS sólo se pueden conseguir con asociaciones mundiales sólidas y cooperación.**

**METAS DE LA AGENDA 2030**

*17.17 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	NEIS	ODS	PACTO MUNDIAL
I. Carta del Presidente			
II. Quiénes somos			
1.La empresa			
2.Los hitos que han marcado nuestra historia			
3.Guaguas Municipales en cifras			
4.Estructura organizativa			
5.Nuestra ciudad: Las Palmas de Gran Canaria			
III. Compromiso con el modelo de movilidad sostenible			
1.Nuestro propósito: Misión, Visión y Valores	NEIS 1 NEIS 2		
2.Análisis de Materialidad	NEIS 1		
3.Relación con nuestros grupos de interés y alianzas para el desarrollo sostenible	NEIS 1		
4.Compromiso con la sostenibilidad y la Agenda 2030 de Naciones Unidas		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			
1.Ejes de Sostenibilidad			

Eje 1: Descarbonización	NEIS E1	ODS 7 ODS 11 ODS12 ODS 13	PR. 7 PR. 8 PR. 9
Eje 2: Modelo de red sostenible	NEIS E1, NEIS S2, NEIS S3, NEIS S4	ODS 1 ODS 3 ODS 8 ODS 9 ODS 10 ODS 11 ODS 17	PR. 7 PR. 8 PR. 9
Eje 3: Equilibrio financiero	NEIS G1	ODS 8 ODS 16	PR.10
Eje 4: Talento, conocimiento y bienestar	NEIS S1 NEIS S2	ODS 3 ODS 4 ODS 5 ODS 8 ODS 10 ODS 11 ODS 17	PR. 1 PR. 2 PR. 3 PR. 4 PR. 5 PR. 6



