



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2023

ÍNDICE

I. CARTA DEL PRESIDENTE	5
II. QUIÉNES SOMOS	9
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
III. COMPROMISO CON EL MODELO DE MOVILIDAD SOSTENIBLE	23
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	34
IV. NUESTROS RESULTADOS DE SOSTENIBILIDAD	39
1. Ejes de Sostenibilidad	40
Eje 1: Buen gobierno y equilibrio económico	42
Eje 2: Movilidad segura e inclusiva	56
Eje 3: Experiencia del cliente	66
Eje 4: Compromiso medioambiental	72
Eje 5: Promoción del bienestar y desarrollo de los trabajadores	88
Eje 6: Colaboración con la comunidad	124
2. Relación de los Ejes de Sostenibilidad con los ODS	130
V. TABLA DE REFERENCIAS	147



© Guaguas Municipales 2024

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

Diseño y maquetación
MENA - Diseño & Comunicación



CARTA DEL PRESIDENTE

CARTA DEL PRESIDENTE

Las Palmas de Gran Canaria, núcleo poblacional donde opera Guaguas Municipales, aspira a ser una ciudad donde la movilidad contribuya decisivamente a mejorar la calidad de vida de las personas, poniendo al ciudadano en el centro de sus políticas. A través de la movilidad sostenible, ponemos foco en la dinamización económica, la lucha contra el cambio climático, la creación de oportunidades, la diversidad, la igualdad, la salud y la inclusión.

Afrontamos desde las Administraciones Públicas el desafío de equilibrar la distribución del espacio público, tradicionalmente diseñado para el vehículo particular, con la finalidad de adaptarlo a las necesidades de la movilidad peatonal y las crecientes demandas de las actividades económicas a pie de calle.

Tenemos una ruta compartida con la mayoría: de la ciudad dedicada a los coches, a la ciudad que prioriza a las personas. Así tenemos recogido en nuestra Estrategia de Movilidad Sostenible 2023-26 para Las Palmas de Gran Canaria, que desarrollar nuestra visión, horizontes y metas; y así reza en este Informe de Sostenibilidad, donde damos cuenta de la extensa actividad de Guaguas Municipales en el último año.

Necesitamos una movilidad limpia, prioritariamente peatonal en las distancias cortas, y un transporte público eficiente para la movilidad urbana y metropolitana, que nos permita disfrutar plenamente de nuestros grandes atractivos como ciudad: el mar, el clima y la cultura, constituyéndonos como un referente de movilidad ciudadana.

Con la lectura de este Informe de Sostenibilidad, le invitamos a que conozca el desempeño de los profesionales de Guaguas Municipales, durante el último año, donde se plasman los compromisos adquiridos por la empresa municipal de transporte para aproximarse a los niveles de excelencia.

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**



**QUÍENES
SOMOS**

1 LA EMPRESA

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

Guaguas Municipales cuenta actualmente con una flota de **266 vehículos** que prestan servicio en un total de **46 líneas** que son explotadas directamente por la empresa. 42 de estas líneas son diurnas, 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 **832 paradas**. La Empresa Municipal de Transporte presta servicio los 365 días del año durante las 24 horas.

En cuanto al capital humano, a 31 de diciembre de 2023, Guaguas Municipales cuenta con una plantilla de **769 empleados**, distribuido de la siguiente forma: **Gráfico 1**.

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.



Gráfico 1.

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 2023 con un extraordinario incremento de viajeros, que superó la barrera de los 47 millones de clientes.

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

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

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

Actividades e instalaciones

La empresa tiene por objeto la explotación, organización y prestación del Servicio Público de Transporte Colectivo de Viajeros que, dentro del término municipal, se realiza con la actual red de 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 y compartidas 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, Guinguada, 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 está próxima a cruzar 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.

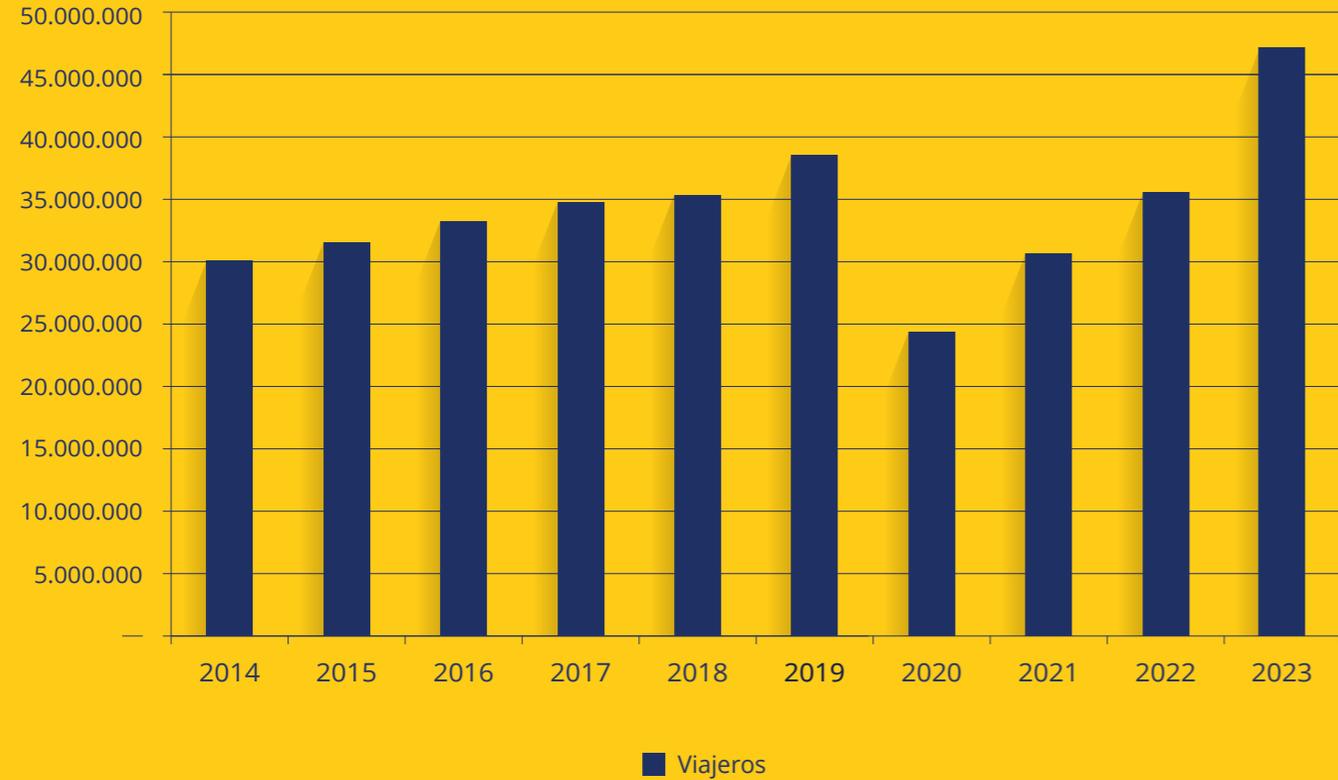
La compañía pública, por tanto, se revela como una organización que se instala en la senda del crecimiento, con un seguimiento continuo de la evolución de la demanda, una mirada amplia a la innovación tecnológica y a las necesidades que se van generando en la ciudad, con el fin último de prestar un mejor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



3 GUAGUAS MUNICIPALES EN CIFRAS

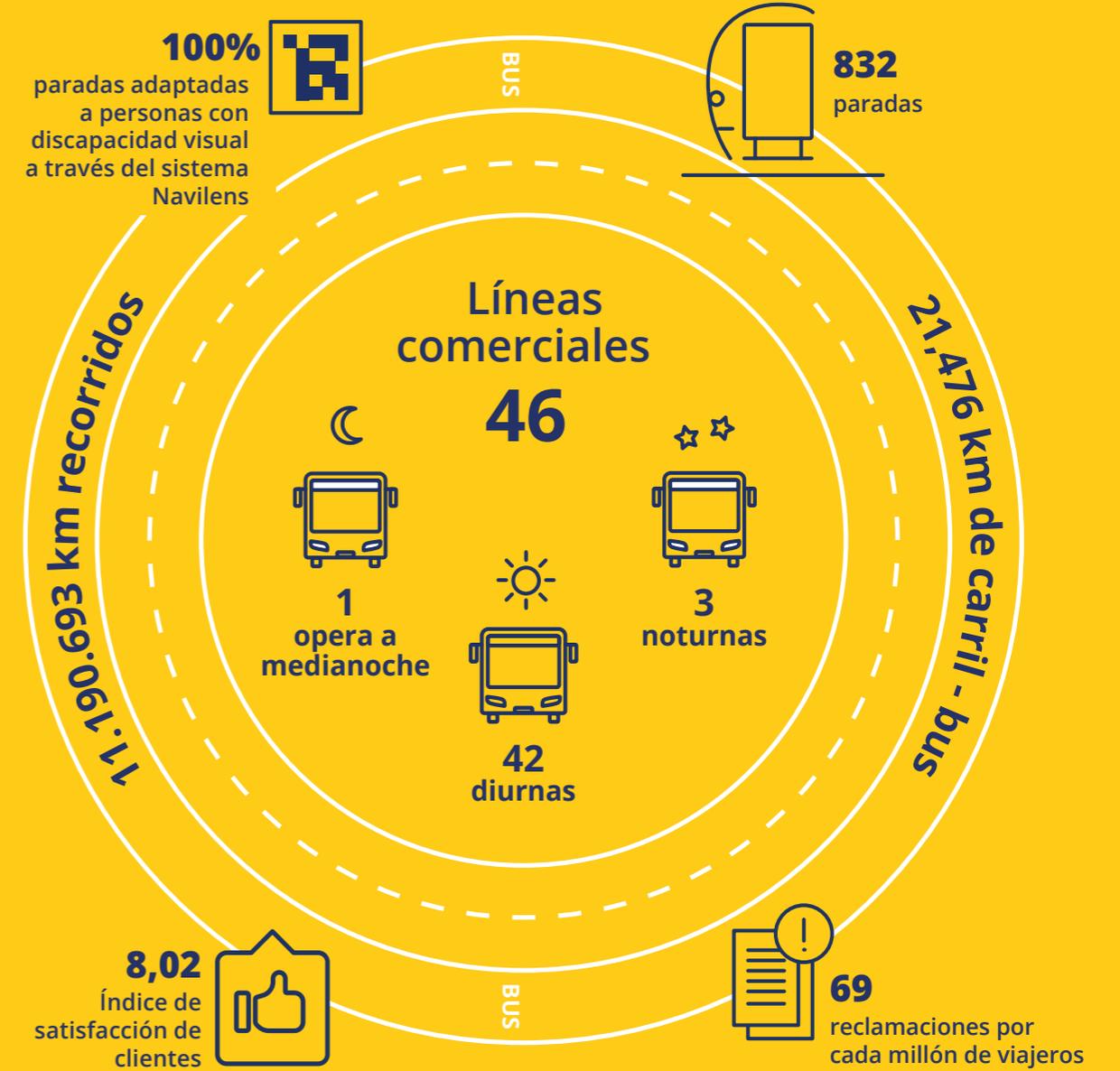
Recuperado el servicio después de la pandemia sanitaria Guaguas ha alcanzado la cifra máxima de viajeros de los últimos 20 años en 2023, llegando a un total de 47,9 millones de viajeros. Esta cifra se explica por el impacto

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



■ Viajeros

Datos operativos



Nuestro equipo

El equipo humano de la Empresa Municipal de Transporte está formado por 769 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, 635 son conductores, 24 son mandos de movimiento, 65 pertenecen al área de dirección y administración, y 45 son personal de taller que son los responsables del mantenimiento diario de las guaguas que conforman la actual flota.



4

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

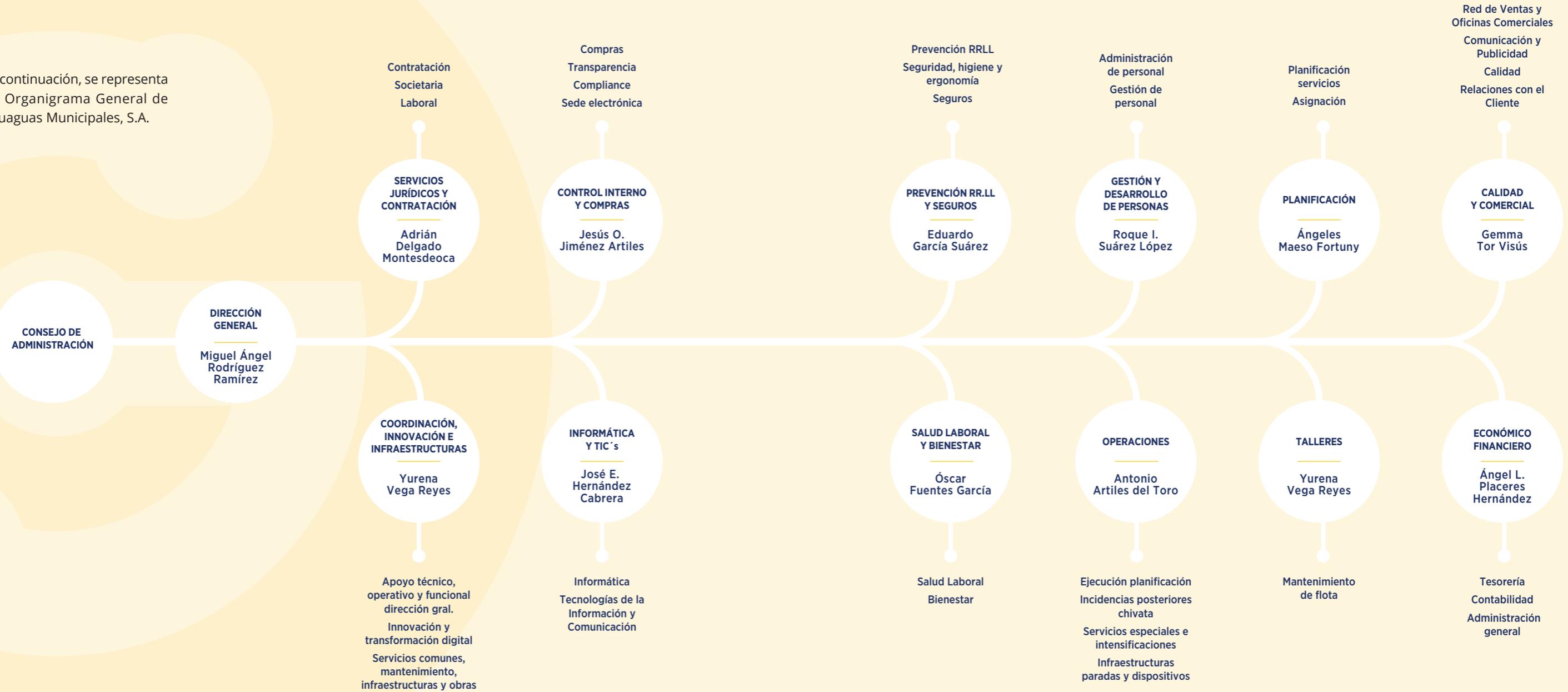
El Comité de Dirección de Guaguas Municipales está formado por un conjunto de profesionales independientes provenientes de distintos campos. **La diversidad del Comité de Dirección es evidente en todos sus aspectos:** género (mujeres y hombres), experiencia profesional (economistas, ingenieros, y todo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

actividad y el consiguiente control de la misma. El director del Comité realiza las funciones de Gerencia de Guaguas Municipales y reporta al Consejo de Administración, que es órgano de máxima representación y responsabilidad de la compañía.

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



A continuación, se representa el Organigrama General de Guaguas Municipales, S.A.



5

NUESTRA CIUDAD: LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

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

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

En el ámbito de la movilidad, 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.





**COMPROMISO
CON EL MODELO
DE MOVILIDAD
SOSTENIBLE**

1

NUESTRO PROPÓSITO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Misión

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

Visión

En 2021 se 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:

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

Valores

Los valores que deben estar presentes son:



INTEGRIDAD



RESPECTO
(DIVERSIDAD)



COMPROMISO / ESTAR
INVOLUCRADO EN
LA ESTRATEGIA DE LA
EMPRESA



FLEXIBILIDAD



ILUSIÓN



CULTURA
PREVENTIVA Y DE
LA SALUD



MOTIVACIÓN

Código de Conducta

El objeto de este código es el de establecer las líneas generales que han de regir la conducta tanto de los representantes legales, como de los directivos y los empleados de Guaguas Municipales, con la finalidad de que el comportamiento de todos ellos se adecúe a las

mayores exigencias éticas y se adapte siempre a todas las normas legales y reglamentarias que sean de aplicación. Los principios y los valores con los que Guaguas Municipales está comprometida, y que inspiran su Código de Conducta, pueden agruparse en los siguientes bloques:

Este Código de Conducta debe ser cumplido por todas las personas que forman la organización, y se hace público para que todo grupo de interés que esté en contacto con

Guaguas Municipales pueda tener conocimiento de ello y reconocer que los profesionales que trabajan en y para Guaguas Municipales deben actuar en base a él.

1

CUMPLIMIENTO DE LA LEGALIDAD



2

INTEGRIDAD Y OBJETIVIDAD EN LA ACTUACIÓN EMPRESARIAL



3

RESPECTO 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

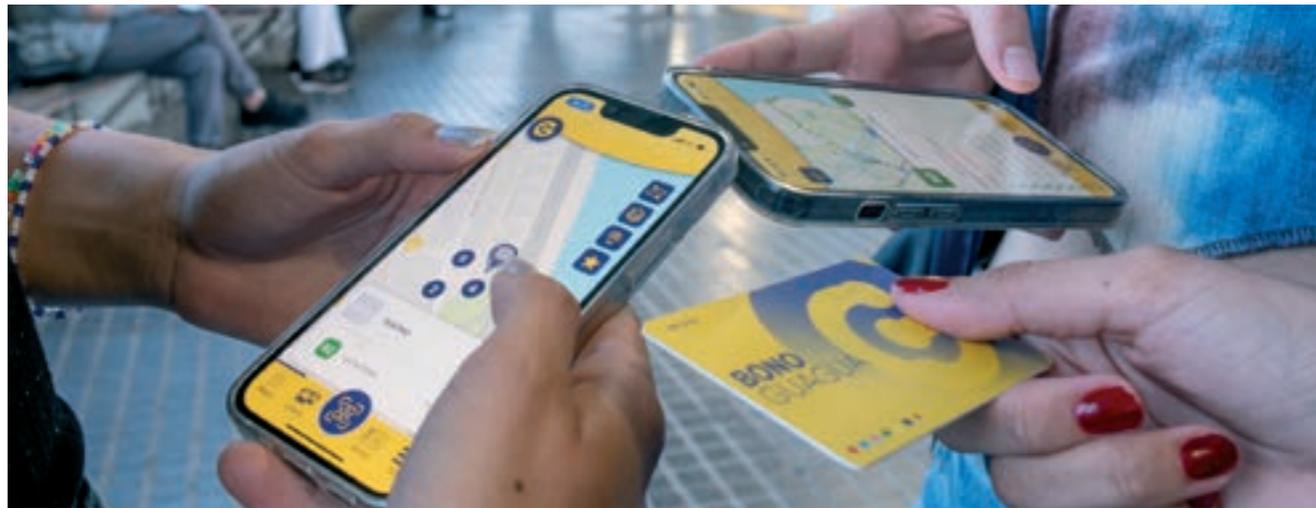
ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

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.

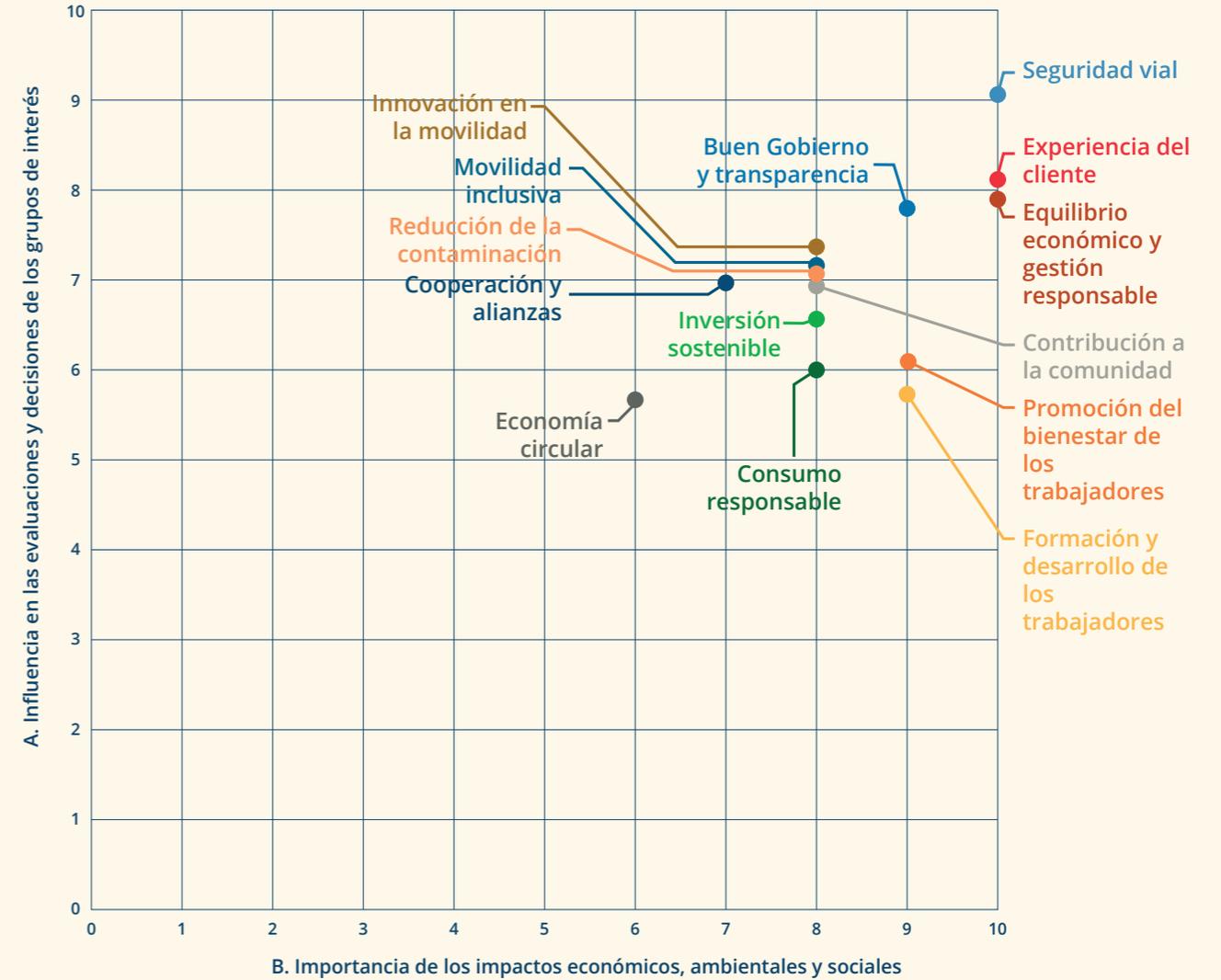
Tras realizar este análisis en la organización, se ha obtenido una matriz y un mapa de materialidad, donde se reflejan los **catorce temas materiales para Guaguas Municipales**. En la matriz de materialidad hemos agrupado los impactos más importantes, que se han priorizado en función de dos variables:

- 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 **seis Ejes de Sostenibilidad**; y serán además la base para la rendición de cuentas y la información sobre sostenibilidad que la organización desea compartir y expandir como parte de su compromiso con la sociedad.



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 CLAVES

- > 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. En el análisis que se ha realizado sobre cada grupo, hemos identificado

sus requisitos, necesidades y expectativas, además de potenciales oportunidades y riesgos que surgen de nuestra relación con ellos. A continuación, presentamos nuestros principales grupos de interés.



» Clientes

Los clientes son los destinatarios de la prestación del servicio que oferta la empresa. Se incluye en este grupo tanto a viajeros particulares, como a los grandes centros generadores de viajeros (destacando la ULPGC, y las zonas hospitalarias y comerciales de la ciudad), y las asociaciones vecinales y grupos organizados de la sociedad.

» Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria

El Ayuntamiento ejerce las funciones de Presidencia del Consejo de Administración, siendo el único accionista y propietario de la empresa.

» Autoridad Única del Transporte de Gran Canaria (AUTGC)

La AUTGC es la gestora de medidas y políticas de transporte en la isla.

» Trabajadores y sus representantes

El capital humano es un activo muy importante para la empresa. Son los encargados de desarrollar el trabajo para prestar el servicio ofertado.

» Organismos e instituciones reguladoras

Son aquellos organismos públicos que regulan aspectos relacionados con nuestra actividad, como los Ministerios de Sanidad o Transición Ecológica, o las distintas Consejerías del Gobierno de Canarias y del Cabildo de Gran Canaria.

» Actores críticos vinculados a METROGUAGUA

Son los agentes que posibilitan el desarrollo del proyecto de MetroGuagua, ya sea a través de financiación (Banco Europeo de Inversiones), a través del apoyo técnico (GEURSA), o a través de la gestión

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, GUAGUA necesita mantener un diálogo permanente y fluido.

» Entidades colaboradoras

Son entidades con las que Guaguas Municipales firma acuerdos de colaboración con frecuencia, como Cruz Roja, Cáritas Diocesana o las Fundaciones Adecco y La Caixa, entre otras.

» 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%).
- Canaria Trunking S.L. (partícipe en un 5,26%, sociedad disuelta en 2021)

En un periodo como el actual, donde los procesos de digitalización mantienen a todos más conectados, es vital en Guaguas Municipales poner especial atención y analizar todas las funciones comunicativas, para el público interno –los empleados- y toda la gama del externo: clientes, instituciones públicas, privadas, proveedores, partners, colectivos de diferente índole... Por ello, periódicamente, la compañía abre una ventana de reflexión para consolidar o sugerir **nuevas estrategias de comunicación** que se adapten mejor a los objetivos planteados y a sus grupos de interés.

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

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.



Pacto Mundial Red Española

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

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

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

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

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

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

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

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





IV

**NUESTROS
RESULTADOS DE
SOSTENIBILIDAD**

1

EJES DE SOSTENIBILIDAD

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

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

Ejes de Sostenibilidad y temas materiales relacionados

EJE 1

BUEN GOBIERNO Y EQUILIBRIO ECONÓMICO

- » Buen gobierno y Transparencia
- » Equilibrio económico y gestión responsable
- » Inversión sostenible

EJE 3

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

- » Experiencia del cliente

EJE 5

PROMOCIÓN DEL BIENESTAR Y DESARROLLO DE LOS TRABAJADORES

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

EJE 2

MOVILIDAD SEGURA E INCLUSIVA

- » Innovación en la movilidad
- » Movilidad inclusiva
- » Seguridad vial

EJE 4

COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL

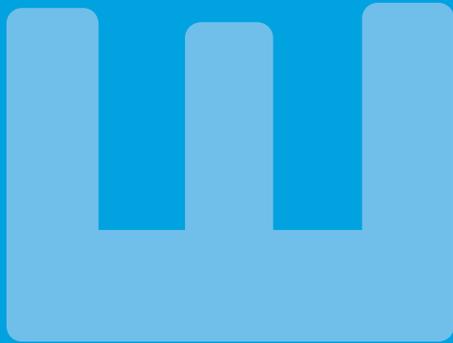
- » Reducción de la contaminación
- » Consumo responsable
- » Economía circular

EJE 6

COLABORACIÓN DE LA COMUNIDAD

- » Contribución a la comunidad
- » Cooperación y alianzas





BUEN GOBIERNO Y EQUILIBRIO ECONÓMICO

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



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

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

1.

Sistema Integrado de Gestión

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

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

- **En el área de gestión calidad** a elaborar, realizar y evaluar periódicamente su propuesta de servicios en la que ofrece el mejor transporte sostenible, que dé respuestas a las necesidades de la sociedad de Las Palmas de Gran Canaria, cumpliendo con los requisitos legales aplicables, así como con otros requisitos que la organización suscriba.
- **En el área medioambiental**, se compromete a proteger el medioambiente y prevenir la contaminación, reducir al mínimo sus emisiones, vertidos y residuos, así como establecer anualmente objetivos alcanzables, medibles y evaluables.
- **En el área de prevención de riesgos laborales** a proporcionar unas condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y el deterioro de la salud. Eliminar los peligros y reducir los riesgos de nuestras actividades, así como mejorar la consulta y participación de nuestros trabajadores en materia de seguridad y salud.

2.

Código de Conducta

Desde 2020, **Guaguas Municipales cuenta con su propio Código de Conducta** (o Código Ético), que debe regir el comportamiento de los miembros del órgano de administración, de los representantes de la compañía, los administradores de hecho, los directivos, los empleados de Guaguas Municipales, así como los empleados de

terceros que presten servicios de forma temporal. También se pone en conocimiento de otros grupos de interés como proveedores, clientes y asesores

Los principios y los valores con los que Guaguas Municipales y su Consejo de Administración están comprometidos, y que inspiran este Código, pueden agruparse en los siguientes bloques: *(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.

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 del **Índice de Transparencia** de Canarias de **9,91 sobre 10 en 2023**, mejorando la puntuación de 9,8 obtenida en 2022.
- **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 2.254.785,24 euros en 2023**, gracias al incremento de viajeros derivado de la gratuidad en el

transporte público regular en 2023. 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 15 millones de euros, debido principalmente a la gratuidad en el transporte público regular en guagua desde 2023 y el incremento de la subvención al déficit del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria. (Tabla 1 y Gráfica 1)

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

- En el primer caso, estando los ingresos de los viajeros ligados a la demanda y las subvenciones

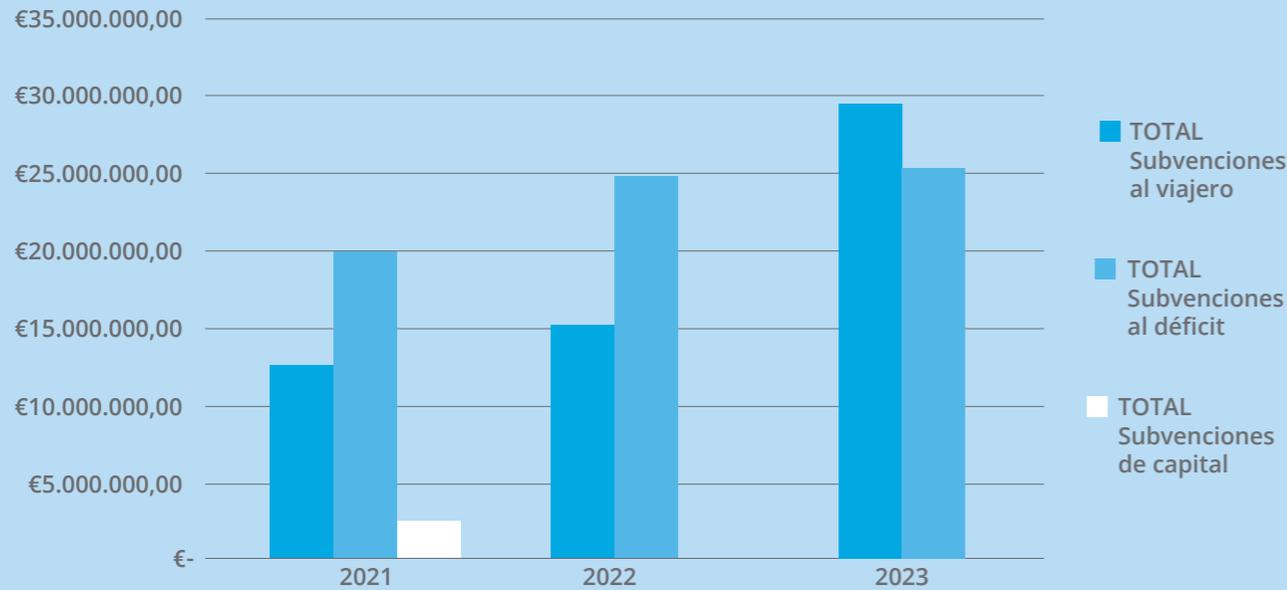
a las decisiones de las Administraciones Públicas, la estructura de gastos es la única variable de la cuenta de explotación que depende exclusivamente de nuestra capacidad de transformación, ahorro y

generación de productividades. Una de las acciones que se han realizado es construir una Cuenta de Explotación por línea, que permita mejorar el control sobre los indicadores que inciden en la eficiencia

Tabla 1

Subvenciones públicas	2021	2022	2023	Δ 2023-2022	%Δ 2023-2022
Subvenciones al viajero - Ayuntamiento LPGC	3.828.046,53 €	3.828.046,53 €	2.261.698,74 €	-1.566.347,79 €	-40,92%
Subvenciones al viajero - AUTGC	9.242.000,00 €	9.500.000,00 €	27.014.936,80 €	17.514.936,80 €	+184,37%
Subvenciones al viajero - MITMA	0 €	2.107.927,58 €	0,00 €	-2.107.927,58 €	-100,00%
TOTAL Subvenciones al viajero	13.070.046,53 €	15.435.974,11 €	29.276.635,54 €	13.840.661,43 €	+89,66%
Subvenciones al déficit - Ayuntamiento LPGC	13.228.688,76 €	15.928.688,76 €	19.928.688,76 €	4.000.000,00 €	+25,11%
Subvenciones al déficit - AUTGC	6.709.226,30 €	8.560.872,16 €	5.648.666,24 €	-2.912.205,92 €	-34,02%
Subvenciones al déficit - MITMA	0 €	245.100,00 €	381.000,00 €	135.900,00 €	+55,45%
TOTAL Subvenciones al déficit	19.937.915,06 €	24.734.660,92 €	25.958.355,00 €	1.223.694,08 €	+4,95%
Subvenciones de capital - Ayuntamiento LPGC	2.700.000,00 €	0 €	0 €	0 €	0 %
Subvenciones de capital - AUTGC	0 €	0 €	0 €	0 €	0 %
TOTAL Subvenciones de capital	2.700.000,00 €	0 €	0 €	0 €	0 %
TOTAL SUBVENCIONES PÚBLICAS	35.707.961,59 €	40.170.635,03 €	55.234.990,54 €	15.064.355,51 €	+37,50%

Gráfica 1 EVOLUCIÓN DE LAS SUBVENCIONES RECIBIDAS (2021 - 2023)



económica de la organización. Actualmente la ratio de cifra de negocios sobre los gastos de explotación es del 61%, un dato que muestra la estabilidad económica de la organización, superando el valor mínimo a cumplir planteado del 50%.

de descuento del Bono Guagua sobre el pago directo del 40% en los primeros 9 meses del año 2022, y a partir de septiembre y en lo que resta de 2023 ha sido del 70%, gracias a la bonificación del 50% del transporte público.

- En el segundo caso, **calcular la tarifa de cada título de viaje** de Guaguas Municipales y establecer los valores mínimos y óptimos de dichas tarifas, así como los criterios en base a los cuales se negocien las aportaciones a recibir por las Administraciones Públicas, permite asegurar que las subvenciones recibidas mantengan en todo momento la proporcionalidad óptima para la estabilidad financiera de Guaguas Municipales. En este sentido, la empresa ha establecido un porcentaje

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 2)

Tabla 2

	VEGD Valor Económico Directo Generado (Incluyendo Subvención Tarifaria)	VEGD Valor Económico Directo Generado (Sólo ingresos de viajeros)	VED Valor Económico Distribuido
2023	37.917.342,60 €	8.640.707,06 €	59.990.206,28 €
2022	32.593.643,03 €	17.157.669,00 €	50.999.550,23 €
2021	31.941.439,71 €	17.210.292,62 €	47.503.401,58 €

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. El porcentaje de la subvención ha ido variando en los años según la situación económica y social, y, en el 2º semestre del año 2022, alcanzó un descuento del 50% en las tarifas de los bonos de transporte más utilizados, que se ha mantenido en este 2023.

Los datos indican que, en los últimos años, **Guaguas Municipales ha generado un valor económico medio de casi 38 millones de euros** (incluyendo la subvención tarifaria; siendo más de 8 millones de euros sólo con los ingresos de los viajeros), **y distribuido casi 60 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.

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 2023 ha sido de 452 y el volumen de pagos realizados durante el año 2023 correspondiente a las mismas en su conjunto ha superado los 34,9 millones de euros (46 proveedores acaparan el 92,2% de los pagos realizados durante el 2023). **De los proveedores de Guaguas Municipales, el 35,97% son locales** (55,59% 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 3, Gráfica 2 y Gráfica 3)

De lo anteriormente descrito se puede observar que los proveedores principales de Guaguas Municipales son: los suministradores de los vehículos de la flota, los proveedores de repuestos del taller interno, los suministradores de taller externo para mantenimiento y reparación de los vehículos, las empresas aseguradoras de las pólizas de 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 auditorias en los principales pliegos que saque a licitación.

Tabla 3

	2021	2022	2023
TOTAL APROV. Y SERVICIOS EXT. PROVEEDORES LOCALES	35,08%	35,92%	35,97%
TOTAL APROV. Y SERVICIOS EXT. PROVEEDORES LOCALES, EXCLUYENDO COMBUSTIBLE	50,13%	57,51%	55,59%
TOTAL APROV. Y SERVICIOS EXT. PROVEEDORES NO LOCALES	64,92%	64,08%	64,03%
TOTAL APROV. Y SERVICIOS EXT. PROVEEDORES NO LOCALES, EXCLUYENDO COMBUSTIBLE	49,87%	42,49%	44,41%

A continuación, se exponen, a modo de ejemplo, cláusulas sociales y medioambientales incluidas en las licitaciones:

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

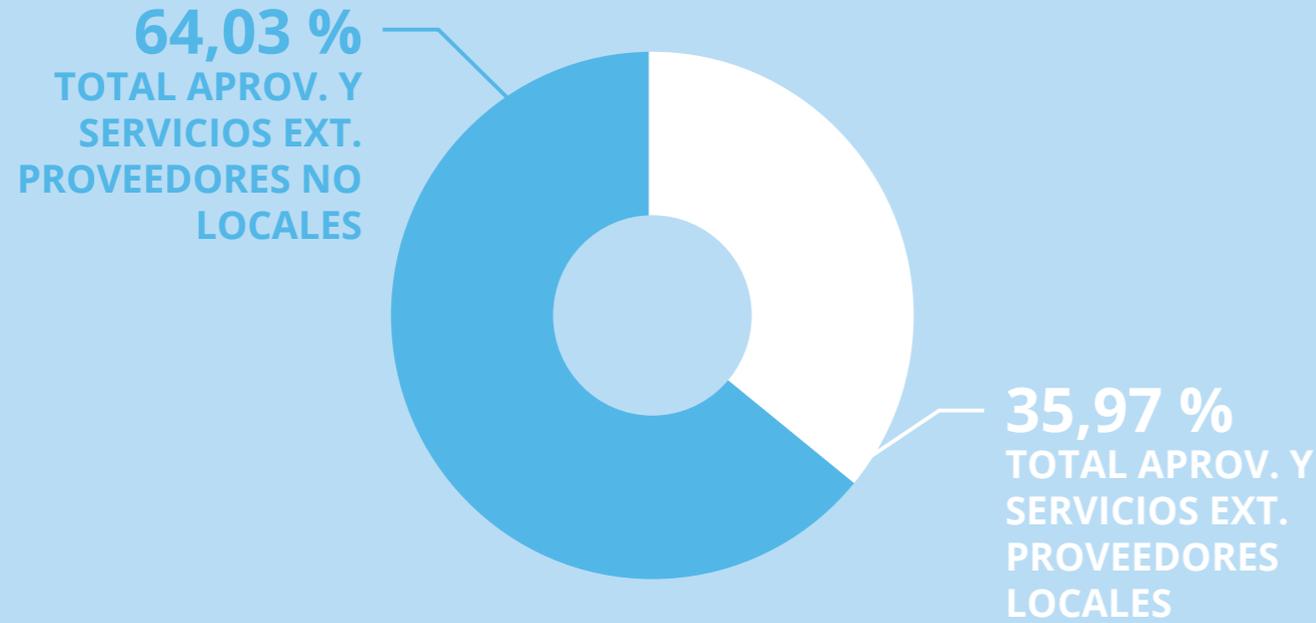
En caso de que las empresas admitidas en el Sistema Dinámico de Adquisición (SDA) necesiten contratar personal para la ejecución de la prestación, ya sea al inicio o bien durante la vigencia del SDA, se obligan a hacerlo entre personas inscritas como demandantes de empleo en el Servicio Canario de Empleo, y con al menos seis meses de antigüedad a la fecha

efectiva de contratación. Excepcionalmente, se podrá contratar a otro personal cuando se acredite que los puestos que se precisan han sido ofertados, pero no cubiertos por personas inscritas como demandantes de empleo y con la antigüedad mínima exigida.

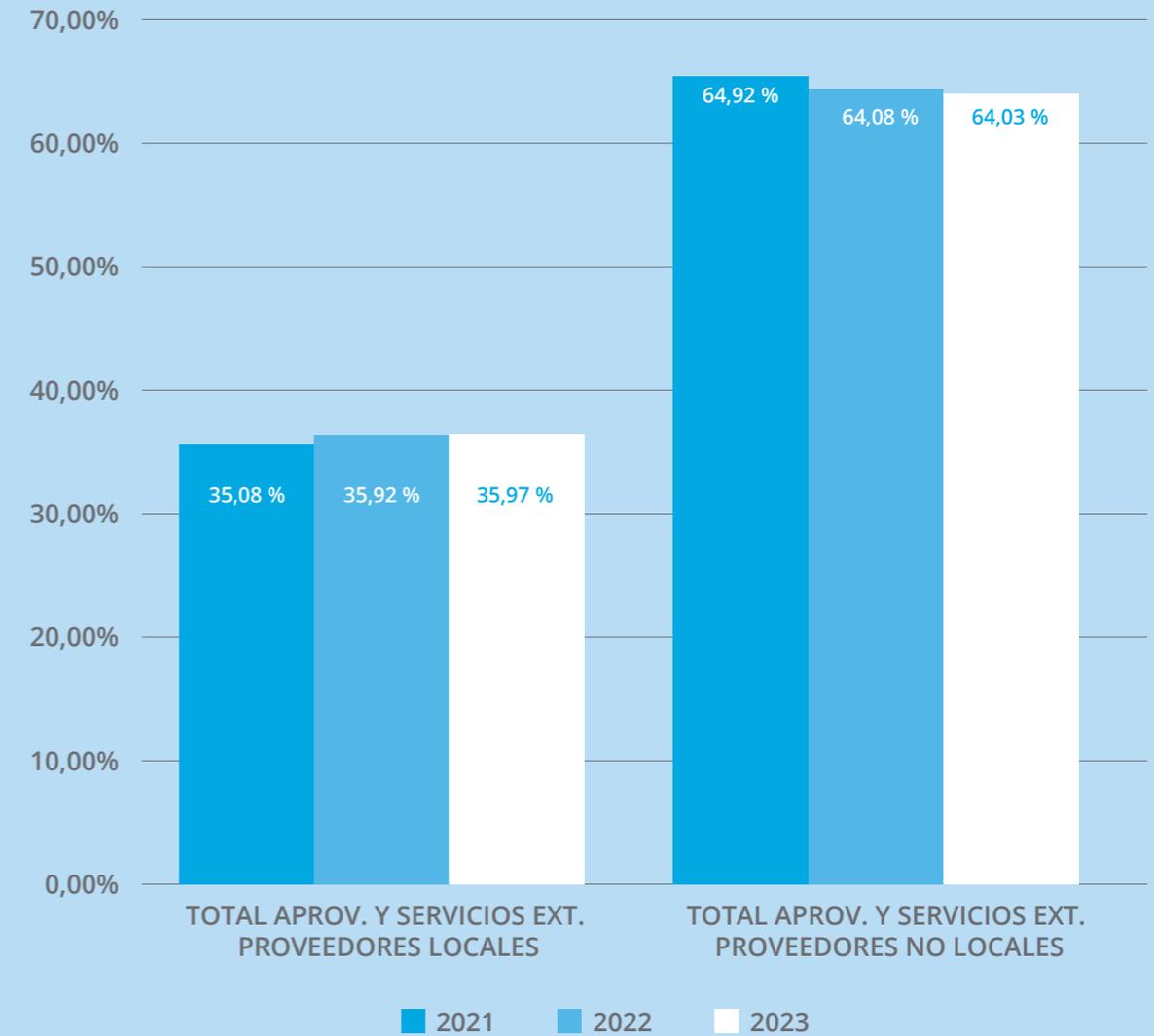
- **Responsabilidad medioambiental**

Con el fin de disminuir el gasto innecesario de recursos y colaborar con la conservación del medio ambiente, todos los trabajos o información a entregar por las empresas admitidas en el SDA, y durante cualquier fase del mismo, se

Gráfica 2 DISTRIBUCIÓN DE LOS PROVEEDORES SEGÚN SU LOCALIZACIÓN (2023)



Gráfica 3 EVOLUCIÓN DE LOS PROVEEDORES SEGÚN SU LOCALIZACIÓN (2021 -2023)



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.



MOVILIDAD SEGURA E INCLUSIVA

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



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

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

1.

MetroGuagua

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

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

La MetroGuagua o Bus Rapid Transit (BRT) es un sistema de transporte público colectivo que combina la capacidad y la velocidad del tren ligero o del metro, junto con la flexibilidad y la simplicidad de un sistema de guaguas. Tras estudiar diferentes opciones, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria ha optado por la implantación del BRT 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.

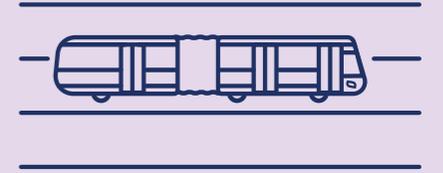
Uno de los objetivos principales de la estrategia de Guaguas Municipales es la mejora permanente de las



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 subir 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.

infraestructuras y su accesibilidad. Así, trabajamos en acondicionar nuestras infraestructuras para eliminar las posibles barreras que puedan existir en su uso por parte de nuestros trabajadores, clientes y suministradores.

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

Para lograrlo, Guaguas Municipales dispone de un Plan de acondicionamiento de espacios coordinado con otros actores de la ciudad. El incremento de viajeros, experimentado por el servicio de transporte público, trae consigo la necesidad de adaptar la oferta para hacer frente a la demanda. La infraestructura de terminales o paradas preferentes de la que se dispone actualmente limita el poder incrementar servicios de ciertas líneas sin que la operativa o la seguridad se vea comprometida (espacio limitado, problemas de seguridad con peatones, zonas acondicionadas para los conductores, etc.).

Este Plan permitirá establecer los requerimientos de adaptación y acondicionamiento de las terminales y paradas preferentes de Guaguas Municipales a las necesidades reales del servicio (desde un punto de vista

integral, teniendo en cuenta a conductores, clientes, vehículos, condiciones de operatividad y seguridad, etc.), de cara a poder coordinar la implementación del mismo con los organismos y entidades competentes.

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

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 la 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 2023, los trabajadores recibieron 162 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 anualidades de siniestralidad sin presencia de siniestros punta que normalmente se producen teniendo su origen en atropello de peatones o ciclistas o en frenazos bruscos de guaguas con numerosos pasajeros implicados.

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

De manera concreta, si tomamos como referencia el índice de frecuencia de siniestralidad (siniestros ocurridos en el año/vehículos expuestos en el año) el resultado

en 2023 es del 4,15%, (0,6% más que en 2022: 3,55%). El incremento en el índice de frecuencia se deriva del aumento de servicios con respecto a etapas anteriores y por consiguiente de los kilómetros recorridos por la flota, siendo estos en el año 2022 de 11.582.411 Km, mientras que en 2023 fue de 12.107.780 km, siendo un aumento de 525.369 kilómetros.

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 2023 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.
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 23 notas emitidas por el departamento de Prevención durante el año 2023, 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.

Éstos son los datos de formación para conductores de los últimos años: (Gráfica 4)

3. Optimización del servicio

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

la organización puede realizar por su cuenta; y, por otro lado, comprende las que deben realizarse junto con sus partners de movilidad:

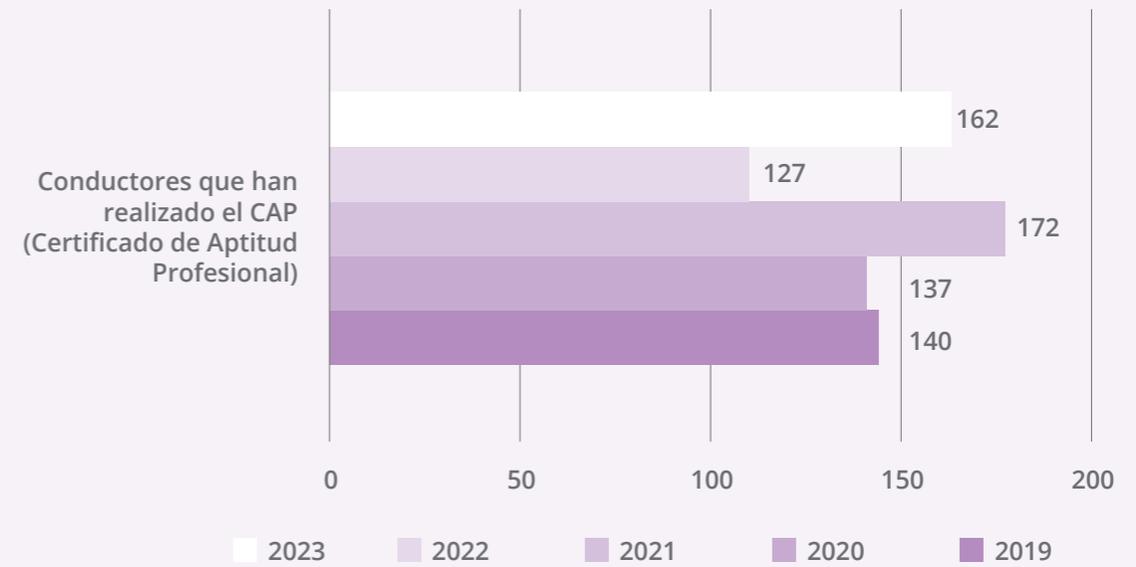
a. Mejoras efectuadas por Guaguas Municipales

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

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

Gráfica 4 FORMACIÓN DEL ÁMBITO DE LA CONDUCCIÓN



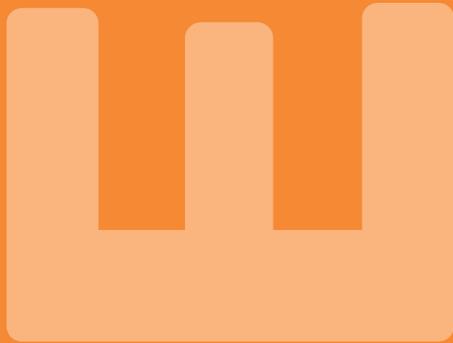
la optimización del servicio de transporte público con los recursos disponibles a través de diversas acciones para poder hacer frente a incrementos de demanda en horas punta o días clave, prestando un servicio de calidad y aumentando el número de viajeros. Una vez realizado el estudio del patrón de comportamiento 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 2023, logramos superar nuestra meta de 21 kilómetros, con una cifra de 21,476 Km de carril bus en Las Palmas de Gran Canaria, 2,56 km más que en 2022 (18,916 km), ofreciendo así unas mejores condiciones de movilidad para el transporte público metropolitano.





EXPERIENCIA DEL CLIENTE

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



1.

Excelencia en la atención al cliente y el Customer Journey

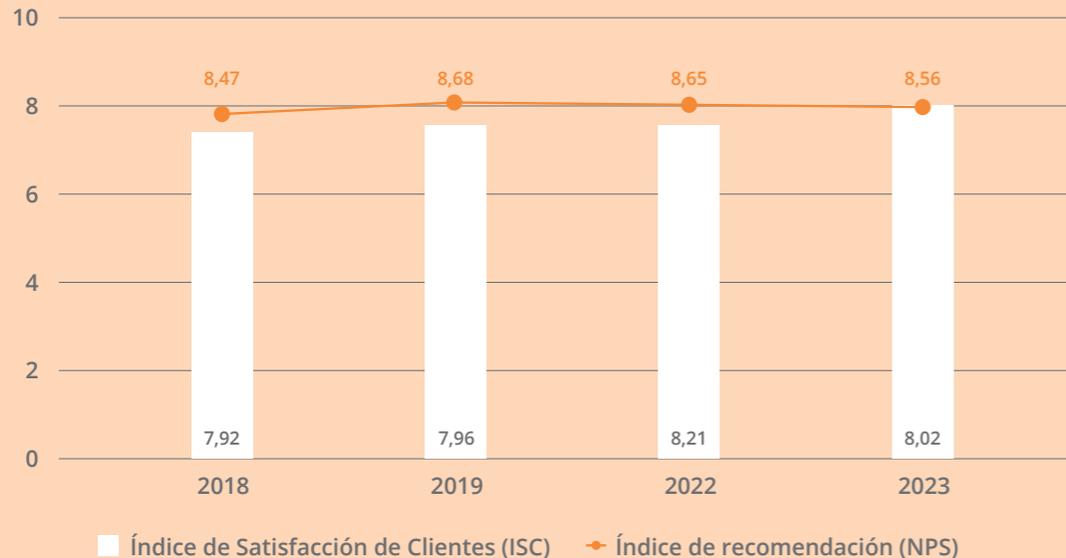
Para nosotros, **el cliente debe estar en el centro de la prestación de nuestro servicio**. Nuestro objetivo es poder dar respuesta a sus necesidades durante todo el proceso en que se desarrolla el servicio, desde el primer contacto para informarse de las líneas, hasta la resolución de cualquier incidencia posterior que pueda tener una vez completado su viaje. En este sentido, tratamos la atención

al cliente de forma global, pensando en las personas que interactúan con nuestros viajeros, incluyendo: el personal de atención al cliente, los conductores, y los inspectores. Guaguas Municipales tiene implantada, de hecho, una formación continua para mejorar las habilidades y respuestas del personal que interactúa con el cliente.

El control de la calidad en la atención al cliente y en el servicio se realiza mediante las encuestas **anuales de satisfacción de clientes**.

En noviembre de 2023 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 8,02 sobre 10; y el índice de recomendación (Net Promoter Score, NPS) se situó en un 8,56. (Gráfica 5)

Gráfica 5 EVOLUCIÓN DE LOS ÍNDICES ISC Y NPS



2.

Proyecto de fidelización

En el año 2023 desde Guaguas Municipales se ha trabajado en la redacción de un informe de fidelización 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.

3.

Comunicación clara y suficiente

Como parte indisoluble de la experiencia del cliente y de una atención excelente durante todas las facetas del servicio, está la comunicación. En 2023, la encuesta de satisfacción de clientes arrojó un dato de un 8,18 sobre 10 en la satisfacción con los canales de comunicación que utiliza Guaguas para transmitir información, y obteniendo un 8,57 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 90.191 visitas. La **aplicación móvil** también ofrece esta información, además del seguimiento de las líneas a tiempo real, y cuenta con 150.000 usuarios activos desde septiembre de 2023 que se puso en marcha la nueva versión, con un total de 152.000 descargas desde su lanzamiento. Ambas plataformas tienen disponible también la consulta de saldos en tarjeta, trámites para el alta, renovación y duplicado de carnet, y la recarga online.

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 2023 hemos registrado un total de 3.320 reclamaciones y sugerencias de cliente (de las cuáles, 3.260 son reclamaciones y 60 son sugerencias), lo que supone un total de 69 reclamaciones por millón de viajeros transportados, siendo una disminución respecto al dato relativizado de 2022 (80 reclamaciones por millón de viajeros transportados).

Este año, además, ha habido una disminución en el número de reclamaciones relacionadas con la recarga



online, este decremento ha sido del 43% pasando de las 475 reclamaciones de 2022 a las 272 del año 2023.

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 2023 disponemos de un 12% 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.



COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL

La actividad de Guaguas Municipales tiene impactos a nivel ambiental que requieren de una atención pormenorizada y una gestión con foco en la sostenibilidad de las actividades. El impacto principal es en la atmósfera, con las emisiones de CO₂ de los vehículos, pero también se consideran los residuos generados y su tratamiento, el consumo de agua y de electricidad, y el impacto acústico de las guaguas. Por ello, nos hemos comprometido en gestionar y minimizar estos impactos y contribuir a una ciudad más sostenible.



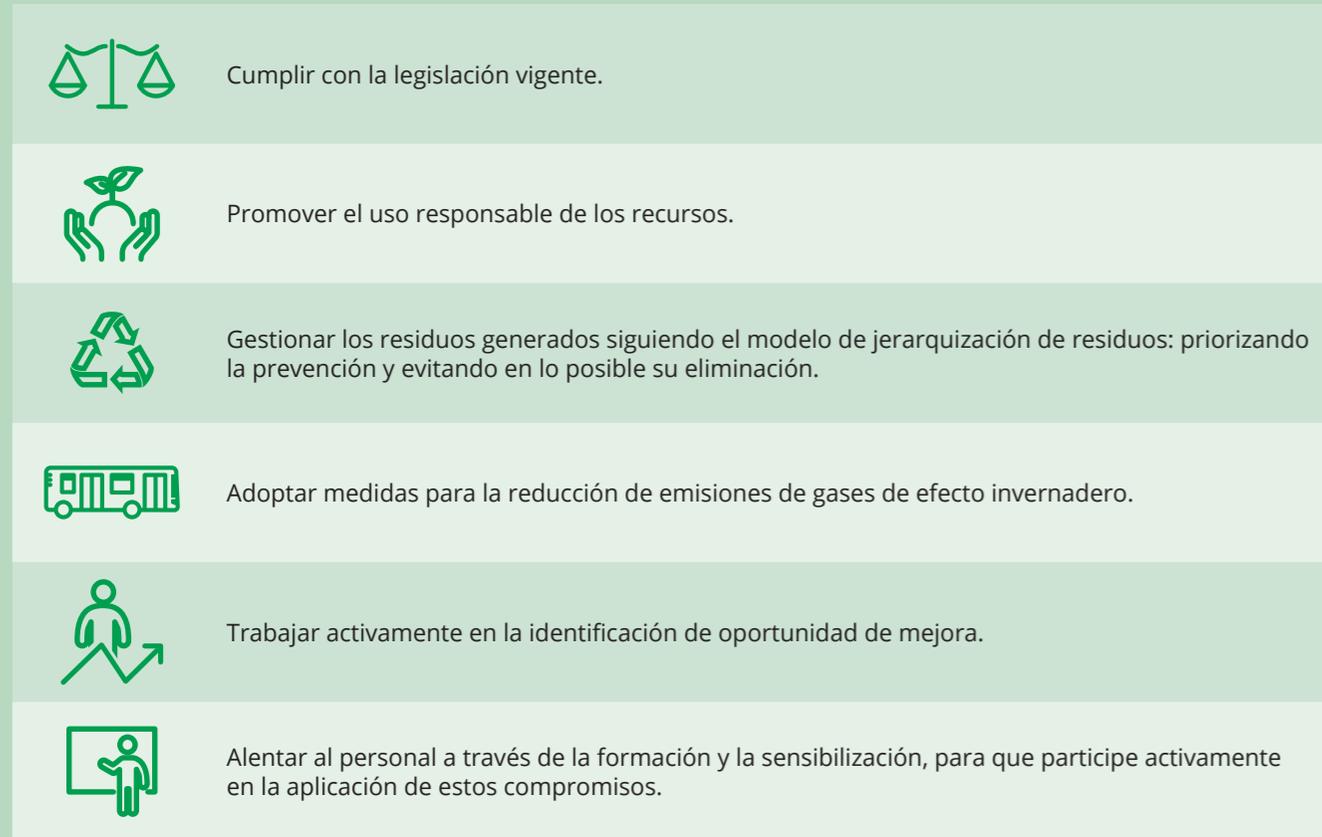
- Principio 7 > Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Principio 8 > Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Principio 9 > Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías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

Guaguas Municipales lleva años trabajando en medir, evaluar y controlar sus impactos ambientales. Nuestra conciencia ambiental nos ha llevado al desarrollo e implantación de un Sistema de Gestión Ambiental, según la Norma internacionalmente reconocida ISO 14001. Hemos integrado objetivos específicos en materia ambiental dentro de nuestra planificación estratégica, y contamos con políticas y proyectos centrados en la reducción de emisiones contaminantes (mediante la renovación de la

flota hacia vehículos más eco-friendly), la gestión controlada y seguimiento de los residuos peligrosos, la eficiencia en el consumo energético (alumbrado, aire acondicionado, maquinaria), la reutilización de agua del tren de lavado, y acciones de economía circular (reciclado de plástico y papel).

La integración de criterios de eficiencia y sostenibilidad es la base sobre la que se establecen los **principales compromisos de Guaguas Municipales:** (Gráfica 8)

Gráfica 8



Para realizar el seguimiento de sus impactos ambientales, Guaguas Municipales realiza anualmente una evaluación de aspectos ambientales. En 2023, fueron significativos los siguientes aspectos ambientales:

• **Consumo de recursos:**

- > Consumo de papel en sede central, terminales y oficinas comerciales.
- > Consumo de agua en sede central, terminales y oficinas comerciales.
- > Consumo de energía eléctrica en terminales y oficinas comerciales.
- > Consumo de combustible.
- > Consumo de aceite de motor.
- > Consumo de urea.
- > Consumo de productos químicos de limpieza de vehículos y subcontrata.
- > Consumo de gas refrigerante.
- > Consumo de neumáticos.

• **Generación de emisiones:**

- > Generación de emisiones de compuestos orgánicos volátiles (COVs) a la atmósfera por uso de disolventes y rodadura en asfalto de vehículos de proveedores.

- > Generación de emisiones COVs y combustión a la atmósfera (pintado de vehículos en talleres externos).

• **Generación de ruidos:**

- > Generación de ruidos en instalaciones y talleres.

• **Residuos:**

- > Residuos peligrosos: aceites lubricantes usados.
- > Residuos peligrosos: filtros de aceite.
- > Residuos peligrosos: baterías usadas.
- > Residuos peligrosos: lodos de hidrocarburos.
- > Residuos peligrosos: fluorescentes y bombillas.
- > Residuos peligrosos: papel con aceite, trapos y otros absorbentes.
- > Residuos peligrosos: aerosoles.
- > Residuos no peligrosos: chatarra.
- > Residuos urbanos: cartón, papel y materia orgánica.

• **En situación de emergencia:**

- > Generación de gases de combustión. Explosión de Depósitos de Combustible.

- > Derrame de hidrocarburos: aceites o gasóleo. Llenado o Vaciado de Depósitos.
- > Generación de Vertidos, Residuos y Gases de Combustión. Accidente de Vehículo con Incendio.
- > Derrame de productos o residuos peligrosos. Actividades de mantenimiento de vehículos.

Esto se traslada a que el impacto directo ambiental de la actividad de Guaguas Municipales está asociado principalmente con la operativa generada por nuestra flota, en donde se valora el nivel de emisiones de gases contaminantes de los vehículos y los residuos peligrosos derivados del uso y mantenimiento de los vehículos (aceites y lubricantes usados, filtros de aceites, envases de plástico con sustancias peligrosas, baterías usadas, lodos de separador de agua, líquidos refrigerantes y anticongelantes, residuos eléctricos y electrónicos, etc.). El impacto directo ambiental también se asocia con la operativa de nuestras oficinas centrales, donde se valoran especialmente los aspectos de reciclado y consumo de energía, cuidándose el cumplimiento de determinadas normas relativas a la utilización de los recursos energéticos (luz básicamente), y reciclado de papel y otros materiales. Guaguas Municipales no ha identificado incumplimientos de las leyes o normativas en materia de medio ambiente en el ejercicio de su actividad económica durante el año 2023.

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.

La principal emisión de elementos contaminantes generados por la actividad de Guaguas Municipales se corresponde con el monóxido de carbono emitido por los tubos de escape de los vehículos que componen su flota. A fin de reducir las cantidades de emisión de este gas, Guaguas Municipales está procediendo a la renovación de su flota con la adquisición de vehículos menos contaminantes (EURO VI, vehículos híbridos y vehículos eléctricos). En 2022 se licitó la adquisición de flota, incorporándose 4 vehículos eléctricos, 1 de hidrógeno y 25 Euro VI-D, que se han incorporado en la flota a lo largo del año 2023, a excepción de la guagua de hidrógeno. En 2023 se adquirieron 19 vehículos, 15 de bajas emisiones

Tabla 4

Toneladas de CO ₂ equivalentes (tCO ₂ eq)	2020	2021	2022	2023	Δ 2023-2022
Alcance 1	12.868,69	13.947,76	14.445,60	20.063,27	3.140,01
Alcance 2	90,48	65,54	120,25	133,19	-5,41
TOTAL	12.959,17	14.013,30	14.565,86	20.196,46	3.134,60

Tabla 5

	2020	2021	2022	2023	%Δ 2023-2022
Kilómetros recorridos por las guaguas ¹	9.667.961	10.672.619	11.045.703	12.107.780	+9,62%
Total de emisiones de CO ₂ (tCO ₂ eq)	12.959,17	14.013,30	14.565,86	20.196,46	18,37%
Emisiones de CO ₂ por kilómetro recorrido ¹ (tCO ₂ eq / km)	0,00134	0,00131	0,0015	0,0017	13,33%

¹ Los kilómetros recorridos tienen en cuenta los kilómetros realizados en vacío.

y 4 eléctricos. Actualmente la empresa dispone de cinco 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. Los datos recabados se presentan en la siguiente tabla, representando el Alcance 1 la huella de carbono por el consumo de gasoil y AdBlue, y el Alcance 2 la huella por consumo eléctrico. Conviene poner en contexto los datos obtenidos en la huella de carbono de Guaguas Municipales, como empresa de transporte colectivo de viajeros que ha transportado a 48 millones de viajeros en 2023. (Tabla 4)

El Alcance 1 ha aumentado su valor en el ejercicio 2023 debido al incremento de kilómetros recorridos (siendo un 9,62% más que el año anterior), fruto de la recuperación paulatina de servicios una vez superada la pandemia, y la gratuidad en el transporte. El Alcance 2, en cambio, ha disminuido en el año 2023 respecto a 2022.

Si relativizamos el dato al número de kilómetros recorridos cada año, observamos que **la huella de carbono ha aumentado más de un 10% por kilómetro efectuado:** (Tabla 5)

También realizamos mediciones de otras emisiones de efecto invernadero, como las siguientes de 2023 desglosadas por la normativa aplicable a cada vehículo: (Tabla 6 y Tabla 7)

Tabla 6

Normativa emisiones	Km. Recorridos ¹	HC (Hidrocarburos no quemados) Kg/kWh	NOx (Óxido de Nitrógeno) Kg/kWh	MP (Micropartículas de hollín) Kg/kWh
EURO II	126	0,00	0,00	0,00
EURO III	807.069	5,30	40,40	0,80
EURO IV	1.389.317	6,40	48,60	0,30
EURO V	3.007.005	13,80	60,10	0,60
EURO VI	3.473.662	4,50	13,90	0,30
EURO VI D	3.038.892	4,00	12,20	0,30
PHEV (Híbrido enchufable diésel)	361.445	0,50	1,40	0,00
Eléctrica	30.389	0,00	0,00	0,00
Total general	12.107.780	34,50	176,60	2,30

Tabla 7

%Δ 2023-2022 de otras emisiones de gases invernadero

Normativa emisiones	Km. Recorridos ¹	HC (Hidrocarburos no quemados) Kg/kWh	NOx (Óxido de Nitrógeno) Kg/kWh	MP (Micropartículas de hollín) Kg/kWh
EURO II	-100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
EURO III	-0,89%	-1,85%	-0,74%	0,00%
EURO IV	12,21%	12,28%	12,24%	50,00%
EURO V	11,32%	11,29%	11,30%	20,00%
EURO VI	4,94%	4,65%	5,30%	0,00%
EURO VI D	13,39%	14,29%	14,02%	0,00%
PHEV (Híbrido enchufable diésel)	33,15%	25,00%	27,27%	0,00%
Eléctrica	-0,05%	0,00%	0,00%	0,00%
Total general	9,62%	8,83%	8,34%	9,52%

¹ Los kilómetros recorridos tienen en cuenta los kilómetros realizados en vacío.

En términos relativos, en 2023 las emisiones de hidrocarburos no quemados se incrementaron en un 8,83%, las emisiones de óxido de nitrógeno en un 8,34% y las de macropartículas de hollín en un 9,52%. Con estos datos, se entiende que la causa del aumento de emisiones ha sido el incremento de km recorridos por los vehículos (+9,62%) y, sobre todo, aquellos realizados por vehículos Euro IV y Euro V, que se han visto incrementados en un 12,21% y un 11,32%, respectivamente. Todo ello derivado del esfuerzo de Guaguas Municipales, S.A. por hacer frente al incremento exponencial de la demanda debido a las medidas de gratuidad del transporte.

Como datos positivos adicionales, destacar que no se han recorrido kilómetros con vehículos Euro II, ya eliminados de la flota de Guaguas Municipales, S.A., y que se redujo en un 0,89% los kilómetros recorridos por vehículos Euro III.

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.

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 57% del consumo eléctrico (contratado y de autoconsumo) proviene de fuentes renovables. (Tabla 8)

El consumo total de electricidad (tanto de contratación como de la planta fotovoltaica propia) incrementó ligeramente, un 1,11% frente al año 2022; destacando el incremento del 4,73% del consumo de electricidad de nuestra planta fotovoltaica en 2023. Actualmente el autoconsumo supone aproximadamente 2,80% de nuestro consumo total.

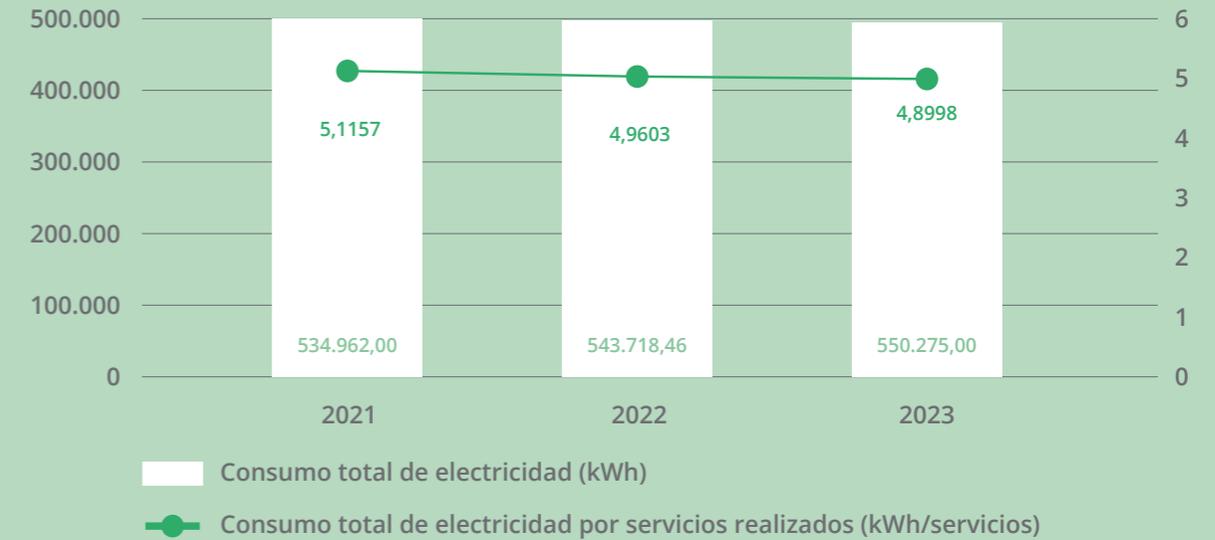
En relación con los indicadores sobre la eficiencia energética de Guaguas Municipales, se realiza el cálculo del consumo relativo **entre energía consumida y los servicios realizados anualmente** (contabilizados como la cantidad de servicios prestados en turnos de mañana, tarde y noche) donde observamos **una reducción de un 1,22%**

Tabla 8

	2021	2022	2023	Δ % 2023-2022
Consumo anual de energía eléctrica (kWh)	520.853,00	529.017,00	534.878,00	1,10 %
Producción anual de energía eléctrica a través de la planta fotovoltaica de autoconsumo (kWh)	14.109,00	14.701,46	15.397,00	4,52%
Consumo anual total de energía eléctrica (kWh)	534.962,00	543.718,46	550.275,00	1,19%
Promedio de consumo mensual (kWh)	44.580,17	45.309,87	45.856,25	1,19%
<i>Porcentaje de energía eléctrica fotovoltaica producida y energía total consumida</i>	<i>2,64%</i>	<i>2,70%</i>	<i>2,80%</i>	<i>3,37%</i>

Gráfica 6

EVOLUCIÓN DEL CONSUMO TOTAL DE ELECTRICIDAD (kWh) Y POR SERVICIOS REALIZADOS (kWh/SERVICIOS)



entre 2023 y 2022, por lo que Guaguas Municipales está haciendo un consumo eficiente de la energía. (Gráfica 6)

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. El ahorro energético producido por la planta fotovoltaica para 2023 fue de 11.948 Kg de CO₂, equivalente a una reducción de CO₂ similar a la que hubieran absorbido 163 pinos canarios (estimado durante la vida útil del árbol).

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 2022 se redactó el proyecto para la ampliación de dicha instalación, que no ha podido licitarse, por lo que se prevé la misma para 2024. Asimismo, la instalación prevista de las placas fotovoltaicas en las terminales de Hoya la Plata, Guinguada y Manuel Becerra, ha quedado pendiente para su licitación durante el próximo año.

4.

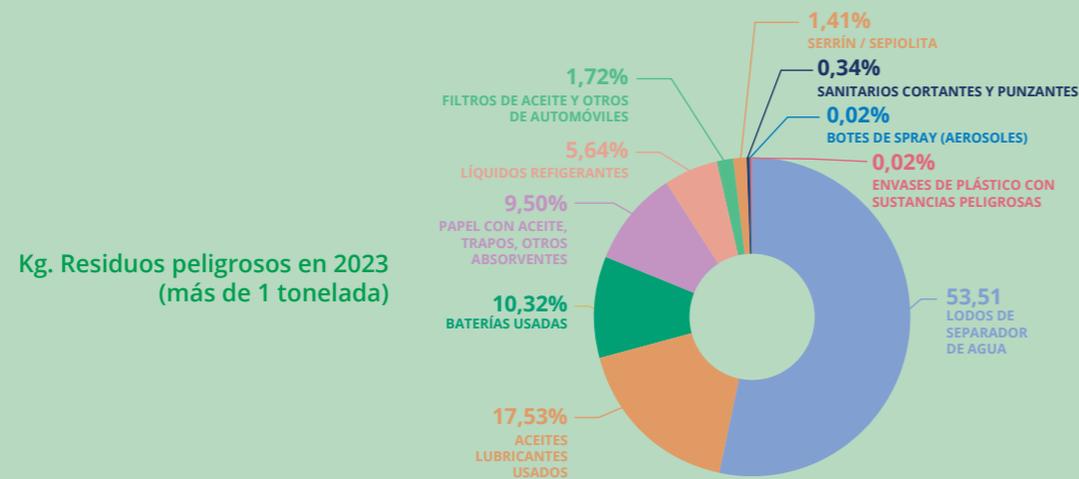
Gestión sostenible de los residuos: Economía circular

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 2023, y su correspondiente comparativa con 2022: (Tabla 9)

Tabla 9

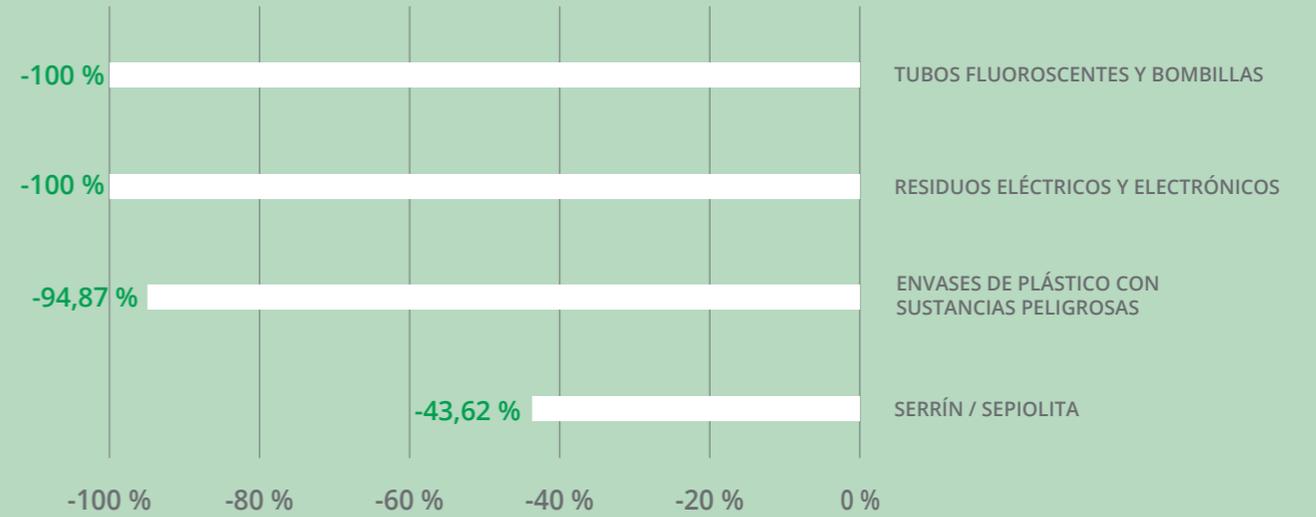
RESIDUOS PELIGROSOS	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	% AÑO 2023	Δ% 2023-2022
LODOS DE SEPARADOR AGUA	36.061	23.420	45.945	53,51%	96,18%
ACEITES LUBRICANTES USADOS	18.700	13.600	15.050	17,53%	10,66%
BATERÍAS USADAS	10.316	6.761	8.863	10,32%	31,09%
PAPEL CON ACEITE, TRAPOS, OTROS ABSORBENTES	4.930	4.688	8.157	9,50%	74,00%
SERRÍN/SEPIOLITA	1.207	2.146	1.210	1,41%	-43,62%
FILTOS DE ACEITE Y OTROS DE AUMÓVILES	1.204	1.096	1.474	1,72%	34,49%
ENVASES DE PLÁSTICO CON SUSTANCIAS PELIGROSAS	414	351	18	0,02%	-94,87%
RESIDUOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS	222	165	0	0%	-100,00%
BOTES DE SPRAY (AEROSOLE)	141	136	290	0,34%	113,24%
SANITARIOS (CORTANTES Y PUNZANTES)	36	17	17	0,02%	0,00%
TUBOS FLUORESCENTES Y BOMBILLAS	50	16	0	0%	-100,00%
BIDÓN METÁLICO VACÍO USADO	127	0	0	0%	0,00
PILAS ALCALINAS	108	0	0	0%	0,00%
LÍQUIDOS REFRIGERANTES	0	0	4.844	5,64%	100,00%
TOTAL KG RESIDUOS PELIGROSOS	73.516	52.396	85.868		63,88%

Gráfica 7



Gráfica 8

RESIDUOS PELIGROSOS QUE SE HAN REDUCIDO EN 2023



Gráfica 9

RESIDUOS PELIGROSOS QUE HAN AUMENTADO EN 2023



Tabla 10

RESIDUOS NO PELIGROSOS	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	Δ% 2023-2022
Plásticos (kg)	800	441	659	+49,4%
Cartón (kg)	0	0	3.534	+100,0%
Total RNP (kg)	800	441	4.193	+850,79%

En 2023, éstos son los residuos peligrosos que han generado un volumen superior a la tonelada: (Gráfica 7)

Los residuos peligrosos gestionados que suponen más del 50% del total de residuos generados en 2023 siguen siendo los lodos de depuradora, en concreto el 53,51%. (Gráfica 8 y 9)

Durante 2023 se ha incrementado en un 63,88% la cantidad de residuos peligrosos. Este incremento viene determinado por el aumento de los lodos separadores de agua (+96,2%), el incremento del papel con aceite, trapos y otros absorbentes similares (+74%), el incremento de las baterías usadas (+31,1%) y el de los aceites lubricantes usados (+10,7%). Esto se debe al aumento de la carga de taller interno, incrementándose las unidades reparadas en el mismo en 28 unidades, superando a nivel interno los 120 vehículos. Además, el notable incremento de residuos

de lodos separadores se debe a que se realizó una limpieza de los depósitos del separador de hidrocarburos.

Otro punto a tener en cuenta es que se ha mejorado el check-list de mantenimiento interno haciendo "más completo" el mantenimiento y permitiendo a la dirección del taller hacer un seguimiento más exhaustivo de las intervenciones, garantizando, en definitiva, una mejor ejecución.

Los residuos que han disminuido en 2023 son la sepiolita (-43,6%) y los envases de plástico con sustancias peligrosas (-94,9%).

Dentro del Plan de minimización de residuos (vigente hasta 2025) se contemplan medidas en relación con los siguientes residuos: lodos, aceites lubricantes y

Tabla 11

	2021	% 2021	2022	% 2022	2023	% 2023	%Δ 2023-2022
Limpia (agua de la red) en m³	821	3,37%	336	2,36%	1.374	1,47%	+308,93%
Reciclada en m³	17.717	72,79%	10.442	73,47%	88.079	94,41%	+743,51%
Agua de aljibe en m³	5.801	23,83%	3.434	24,16%	3.844	4,12%	+11,94%
TOTAL en m³	24.339		14.212		93.297		+556,47%

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 2023** tenemos los siguientes resultados: (Tabla 10)

El consumo de plásticos no peligroso durante el año 2023 ha aumentado un 49% respecto al año 2022. Además, este año 2023 hemos contabilizado los kilogramos de cartón retirado, que ascienden a 3.534 kg. Para este año 2023 tenemos registro de los kilos gestionados de chatarra de las unidades dadas de baja, gestionándose 52.835 kg de chatarra, lo que supone un incremento del 126,57% respecto a los 23.320 kg gestionados el año anterior.

5.

Consumo responsable de agua

Guaguas Municipales hace uso del agua principalmente para el lavado de la flota de vehículos y el consumo inherente a las oficinas administrativas. El agua proviene de la red municipal (principalmente agua desalada), de la estación de reciclado de agua de la que disponemos, y del aljibe: (Tabla 11)

El consumo general de agua en 2023 se ha incrementado notablemente en 79.085 m³, un 556,47% más que en 2022. Guaguas Municipales dispone de una instalación de reciclado de agua que supone una reducción del consumo de agua, aunque el consumo de esta agua ha aumentado considerablemente en 2023, ya que se renovaron los contadores de aguas residuales siendo la recogida de datos mucho más precisa. Como el aumento más notable de agua es de la reciclada que se utiliza en la limpieza de vehículos, esto no supone un estrés sobre la disponibilidad del recurso hídrico procedente de la red. En 2023 se ha logrado un porcentaje de consumo de agua reciclada sobre el total de un 94,41%. (Gráfica 12)

6.

Consumo responsable de otros recursos

En relación a los recursos consumidos por Guaguas Municipales durante el año 2023, destacan los siguientes resultados:

Tanto el consumo de gasóleo como el de aceite de motor ha aumentado este 2023 debido al incremento de la actividad acontecida por la gratuidad del transporte, que ha supuesto un notable aumento de viajeros. (Tabla 12)

Ha aumentado el consumo de fluorescente en un 66,67% respecto al año 2022. El consumo de papel ha aumentado ligeramente este año. (Tabla 13)

El consumo relativo de neumáticos ha aumentado un 11,11%, y mientras que el consumo de baterías se ha incrementado un 25% en el año 2023 respecto a 2022. (Tabla 14)

Gráfica 12

ORIGEN DEL AGUA CONSUMIDA EN 2023

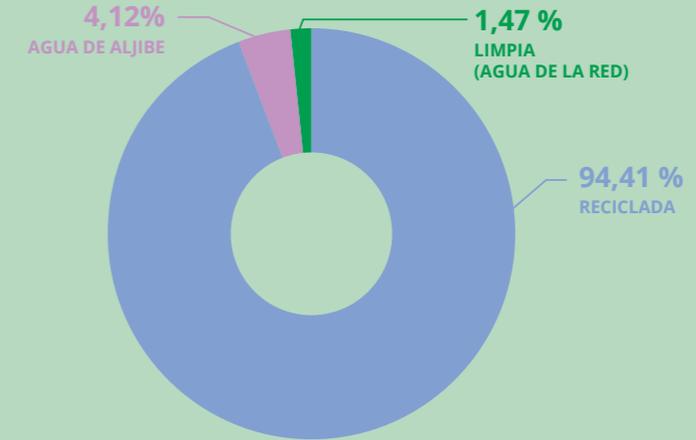


Tabla 12

Consumos relativos (Litros/kilómetros totales)	AÑO 2022	AÑO 2023	Δ% 2023-2022
Gasóleo	0,559	0,599	7,25%
Aceite motor	0,0014	0,0020	43,17%

Tabla 13

Consumos absolutos (unidades)	AÑO 2022	AÑO 2023	Δ% 2023-2022
Fluorescentes	123	205	66,67%
Papel Blanco	4598	5128	11,53%

Ha aumentado el consumo de fluorescente en un 66,67% respecto al año 2022. El consumo de papel ha aumentado ligeramente este año.

Tabla 14

Consumos relativos (Unidades/Nº vehículos totales)	AÑO 2022	AÑO 2023	Δ% 2023-2022
Neumáticos	3,79	4,21	11,11%
Baterías	0,57	0,71	24,67%



PROMOCIÓN DEL BIENESTAR Y DESARROLLO DE LOS TRABAJADORES

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



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

El año 2023 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 y finalización de la bolsa de empleo de conductores y electromecánicos. También hemos ampliado el proyecto para la mejora de la forma de trabajar y liderar los equipos 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 40 nuevos trabajadores y trabajadoras, de los cuales 33 son conductores/as perceptores/as., concretamente 28 hombres y 5 mujeres. Esto evidencia la continuidad en las contrataciones realizadas en el año 2023 que, pese a las bajas por jubilación e invalidez permanente, el balance ha sido positivo al incorporarse a la empresa 86 nuevos empleados/as, de los cuales 72 fueron personal conductor-perceptor, 3 electromecánicos y 3 técnicos.

En relación con la estabilización laboral durante 2023 se ha congelado al quedar, los únicos contratos temporales de conductores seleccionados de la anterior bolsa de empleo. Suspendida la conversión 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. A pesar de ello, la tasa de temporalidad se ha mantenido: hemos pasado de una tasa de temporalidad del 18,79% (137 temporales en una plantilla de 729) al cierre de 2022, a una tasa de temporalidad de 18,90% en el 2023.

Respecto al absentismo por incapacidad temporal ha aumentado, pasando del 12,83% en el 2022 al 14,56% en el 2023. Durante el 2023 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 formamos a directivos, técnicos y mandos en Gestión de Ausencias y también implantamos 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 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.

Tabla 15

GRUPO	NIVEL	NÚMERO	%	HOMBRES	%*	MUJERES	%*
ALTA DIRECCIÓN	DIRECTOR GENERAL	1	0,13%	1	0,14%	0	0,00%
GRUPO I DIRECTIVO	JEFE SERVICIO	12	1,56%	9	1,28%	3	4,48%
	JEFE DE GRUPO	2	0,26%	1	0,14%	1	1,49%
	JEFE DE OFICINA TÉCNICA	8	1,04%	4	0,57%	4	5,97%
GRUPO II TÉCNICO	TÉCNICO SUPERIOR	6	0,78%	6	0,85%	0	0,00%
	TÉCNICO	6	0,78%	4	0,57%	2	2,99%
GRUPO III MANDO	MANDO DE MOVIMIENTO	24	3,12%	24	3,42%	0	0,00%
	MANDO DE TALLER	5	0,65%	5	0,71%	0	0,00%
	MANDO DE ADMINISTRACIÓN	13	1,69%	5	0,71%	8	11,76%
GRUPO IV OFICIO	CONDUCTOR PERCEPTOR	635	82,57%	597	85,16%	38	55,88%
	INSPECTOR DE CALIDAD	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	OFICIAL TALLER ESPECIALISTA	40	5,20%	40	5,71%	0	0,00%
	AUXILIAR TALLER	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	OFICIAL ADMINISTRACIÓN ESPE.	17	2,21%	5	0,71%	12	17,91%
	AUXILIAR ADMIN/ ESPECIALISTA	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL		769	100%	701	100%	68	100%

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

Tabla 16

POR SEXO	2021		2022		2023		Δ 2023-2022	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
HOMBRE	651	92,47%	667	91,50 %	701	91,16 %	34	+5,10%
MUJER	53	7,53%	62	8,50%	68	8,84%	6	+9,68%

Gráfica 13

REPARTO DE LA PLANTILLA POR SEXO EN 2023

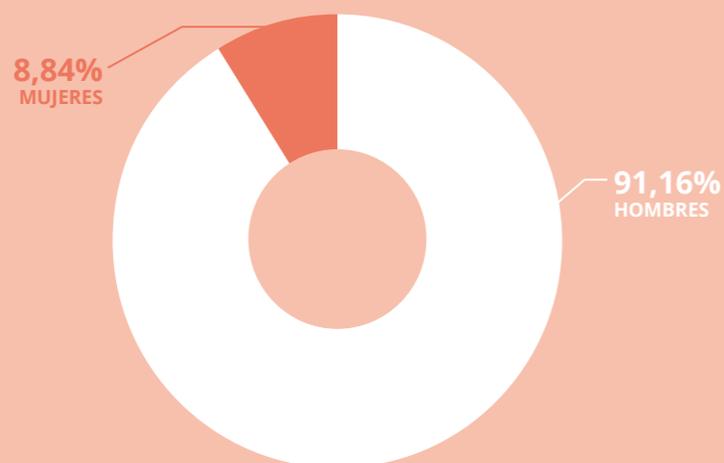


Tabla 17

GRUPO PROFESIONAL	< 30 AÑOS		30-50 AÑOS		> 50 AÑOS	
	H	M	H	M	H	M
PERSONAL DIRECTIVO	-	-	-	-	-	-
PERSONAL TÉCNICO	-	-	3	0	-	-
PERSONAL DE MANDO	-	-	-	-	-	-
PERSONAL DE OFICIO	1	1	62	6	4	1
TOTAL	1	1	65	6	4	1

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.

Para ello, arrancamos el pasado 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**, 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.

1. Creando empleo

Guaguas Municipales cuenta con una plantilla, a 31 de diciembre de 2023, de 769 empleados, distribuidos

de la siguiente forma: (Tabla 15)

Así pues, el número total de la plantilla distribuida por sexo a 31 de diciembre de 2023, y su comparativa con 202, es el siguiente: (Tabla 16)

Existe una tendencia creciente de incorporación de la mujer a este sector como conductora-perceptora, pasando de 62 mujeres en el 2022 a 68 en el 2023, lo que supone un incremento de 9,68%. (Gráfica 13)

Las diferencias entre la plantilla a finales de 2022 y de 2023 se deben a la incorporación de 8 mujeres (6 como conductoras-perceptoras, 1 jefa de oficina técnica y 1 oficial administrativa) y 43 hombres (1 jefe de servicio, 1 jefe de oficina técnica, 3 técnicos superiores, 37 conductores-perceptores y 1 oficial de taller especialista). Como bajas hubo 3 hombres (1 técnico, 1 mando de movimiento y 1 mando de taller) y 2 mujeres (técnicas).

Éstas fueron las nuevas contrataciones de personal en el año 2023, distribuidas por edad, sexo y grupo profesional: (Tabla 17)

Si observamos los datos de empleo en 2023 como el número medio de trabajadores según el tipo de contrato, grupo profesional, edad y sexo, obtenemos lo siguiente: (Tabla 18)

En cuanto a los datos de empleo en 2023 sobre el número medio de trabajadores según la dedicación de su jornada, grupo profesional, edad y sexo, es el siguiente: (Tabla 19)

Estos datos medios, por tipo de contrato y por jornada, indican que **el 81,09% de la plantilla tiene contrato indefinido** (97,71% en 2022), y **el 96,42% trabaja a tiempo completo** (97,62% en 2022): (Gráfica 14 y Gráfica 15)

Tabla 18

	GRUPO	NIVEL	< 30 años		30 - 50 años		> 50 años	
			HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
			INDEFINIDOS	ALTA DIRECCIÓN	DIRECTOR GENERAL	-	-	-
GRUPO I DIRECTIVO	JEFE SERVICIO	-		-	5,11	2,00	2,37	1,00
	JEFE DE GRUPO	-		-	1,00	1,00	-	-
	JEFE DE OFICINA TÉCNICA	-		-	2,00	1,00	2,00	2,71
GRUPO II TÉCNICO	TÉCNICO SUPERIOR	-		-	4,32	-	1,00	-
	TÉCNICO	-		-	2,41	2,00	-	-
GRUPO III MANDO	MANDO DE MOVIMIENTO	-		-	5,00	-	17,74	-
	MANDO DE TALLER	-		-	-	-	3,98	-
	MANDO DE ADMINISTRACIÓN	-		-	1,99	3,00	3,00	4,00
GRUPO IV OFICIO	CONDUCTOR PERCEPTOR	-		-	158,36	12,60	280,56	4,00
	INSPECTOR DE CALIDAD	-	-	-	-	-	-	
	OFICIAL TALLER ESPECIALISTA	-	-	20,54	-	20,87	-	
	AUXILIAR TALLER	-	-	-	-	-	-	
	OFICIAL ADMINISTRACIÓN ESPE.	-	0,49	2,49	8,39	2,00	1,00	
	AUXILIAR ADMIN/ ESPECIALISTA	-	-	-	-	-	-	

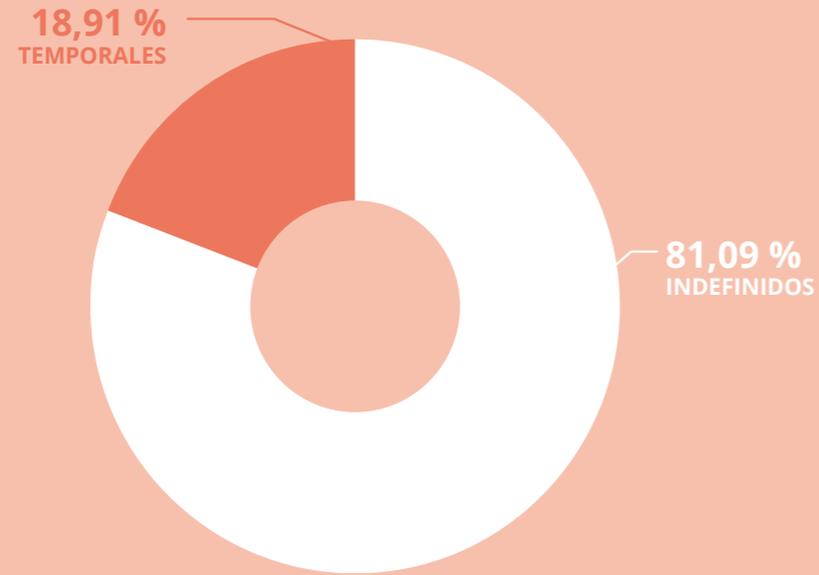
	GRUPO	NIVEL	< 30 años		30 - 50 años		> 50 años	
			HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
			TEMPORALES	ALTA DIRECCIÓN	DIRECTOR GENERAL	-	-	-
GRUPO I DIRECTIVO	JEFE SERVICIO	-		-	0,89	-	-	-
	JEFE DE GRUPO	-		-	-	-	-	-
	JEFE DE OFICINA TÉCNICA	-		-	-	-	-	-
GRUPO II TÉCNICO	TÉCNICO SUPERIOR	-		-	-	-	-	-
	TÉCNICO	-		0,47	-	-	-	0,29
GRUPO III MANDO	MANDO DE MOVIMIENTO	-		-	-	-	0,58	-
	MANDO DE TALLER	-		-	-	-	0,20	-
	MANDO DE ADMINISTRACIÓN	-		-	-	-	-	0,25
GRUPO IV OFICIO	CONDUCTOR PERCEPTOR	0,20		0,85	94,33	16,20	16,44	1,49
	INSPECTOR DE CALIDAD	-	-	-	-	-	-	
	OFICIAL TALLER ESPECIALISTA	-	-	-	-	-	-	
	AUXILIAR TALLER	-	-	-	-	-	-	
	OFICIAL ADMINISTRACIÓN ESPE.	-	0,51	0,51	1,01	-	-	
AUXILIAR ADMIN/ ESPECIALISTA	-	-	-	-	-	-		

Tabla 19

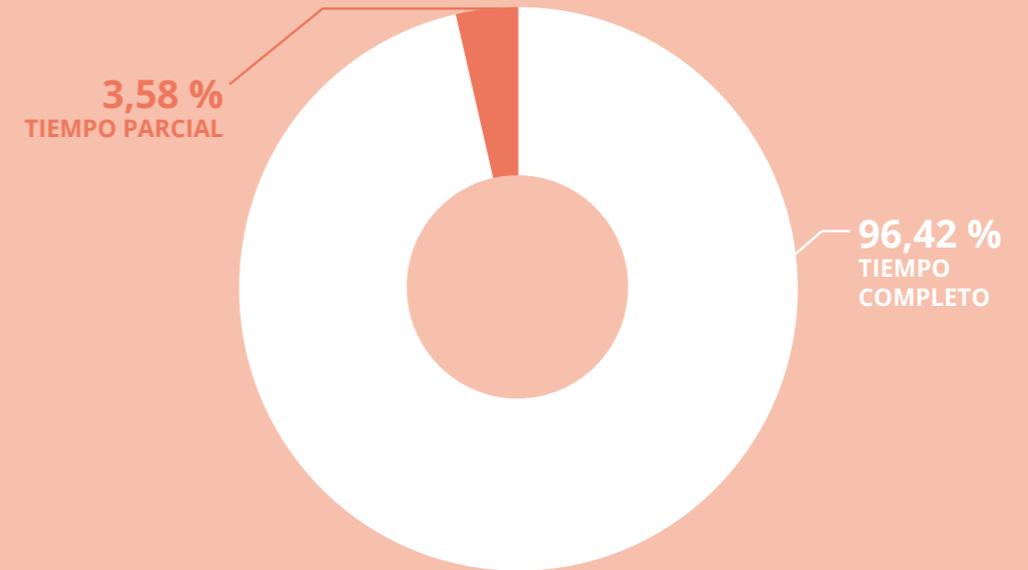
	GRUPO	NIVEL	< 30 años		30 - 50 años		> 50 años	
			HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
			INDEFINIDOS	ALTA DIRECCIÓN	DIRECTOR GENERAL	-	-	-
GRUPO I DIRECTIVO	JEFE SERVICIO	-		-	6,00	2,00	2,37	1,00
	JEFE DE GRUPO	-		-	1,00	1,00	-	-
	JEFE DE OFICINA TÉCNICA	-		-	2,00	1,00	2,00	2,71
GRUPO II TÉCNICO	TÉCNICO SUPERIOR	-		-	4,32	-	1,00	-
	TÉCNICO	-		0,47	2,41	2,00	-	0,29
GRUPO III MANDO	MANDO DE MOVIMIENTO	-		-	5,00	-	17,14	-
	MANDO DE TALLER	-		-	-	-	3,98	-
	MANDO DE ADMINISTRACIÓN	-		-	1,99	3,00	3,00	4,00
GRUPO IV OFICIO	CONDUCTOR PERCEPTOR	-		0,85	239,01	26,95	288,18	5,49
	INSPECTOR DE CALIDAD	-	-	-	-	-	-	
	OFICIAL TALLER ESPECIALISTA	-	-	20,54	-	20,87	-	
	AUXILIAR TALLER	-	-	-	-	-	-	
	OFICIAL ADMINISTRACIÓN ESPE.	-	1,00	3,00	9,40	2,00	1,00	
	AUXILIAR ADMIN/ ESPECIALISTA	-	-	-	-	-	-	

	GRUPO	NIVEL	< 30 años		30 - 50 años		> 50 años	
			HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
			TEMPORALES	ALTA DIRECCIÓN	DIRECTOR GENERAL	-	-	-
GRUPO I DIRECTIVO	JEFE SERVICIO	-		-	-	-	-	-
	JEFE DE GRUPO	-		-	-	-	-	-
	JEFE DE OFICINA TÉCNICA	-		-	-	-	-	-
GRUPO II TÉCNICO	TÉCNICO SUPERIOR	-		-	-	-	-	-
	TÉCNICO	-		-	-	-	-	-
GRUPO III MANDO	MANDO DE MOVIMIENTO	-		-	-	-	0,58	-
	MANDO DE TALLER	-		-	-	-	0,20	-
	MANDO DE ADMINISTRACIÓN	-		-	-	-	-	0,25
GRUPO IV OFICIO	CONDUCTOR PERCEPTOR	-		0,20	13,69	1,85	8,82	-
	INSPECTOR DE CALIDAD	-	-	-	-	-	-	
	OFICIAL TALLER ESPECIALISTA	-	-	-	-	-	-	
	AUXILIAR TALLER	-	-	-	-	-	-	
	OFICIAL ADMINISTRACIÓN ESPE.	-	-	-	-	-	-	
AUXILIAR ADMIN/ ESPECIALISTA	-	-	-	-	-	-		

Gráfica 14 DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA SEGÚN EL TIPO DE CONTRATO (2023)



Gráfica 15 DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA SEGÚN EL TIPO DE JORNADA (2023)



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.

El 27 de junio de 2023 se firma el acta de aprobación del **2º Plan de Igualdad de Trato y Oportunidades Efectivas entre Hombres y Mujeres** de Guaguas Municipales, solicitando su inscripción y publicación en el registro laboral de Las Palmas de Gran Canaria el 30 de junio.

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 2023, de las 43 nuevas incorporaciones, 6 han sido mujeres, el 13,95% 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 2023, 165 trabajadores recibieron formación en esta materia: (Tabla 20)

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

Tabla 20

NOMBRE DEL CURSO	Nº. CURSOS	ASISTENTES
IGUALDAD	1	3
LA IGUALDAD EN LA EMPRESA	13	162

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 2023 según la plantilla media y el importe total dedicado por sexo: (Tabla 21)

En el siguiente cuadro, se muestran las retribuciones medias por grupo profesional, sexo y edad del año 2023: (Tabla 22)

La diferencia del promedio de retribución (brecha salarial) que aparece entre hombres y mujeres de los niveles de Oficial Administración y Conductor/a-perceptor/ es debida a la presencia de más hombres con una antigüedad mayor que la de las mujeres. En el caso del grupo profesional/nivel de conductores y conductoras, que representan el 81

% del total de la plantilla, la antigüedad media devengada en el 2023 de los conductores, que suponen el 94% de este nivel profesional, es 14,52 años frente a 2,97 años de antigüedad media devengada por las conductoras. El motivo de esta baja presencia de la mujer en la empresa es porque su incorporación a conductores/as-perceptor/as ha sido muy reciente. La mayoría de las últimas altas se han producido en los seis últimos años, hasta llegar a las treinta y cinco en activo en el 2023. Debemos destacar que la tendencia de incorporación de conductoras es positiva ya que progresivamente va aumentando.

La brecha salarial del total de la plantilla en 2023 es de un 4,18%, levemente superior a la del año 2022 (3,06%), 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. (Gráfica 16)

Finalmente, en relación a las retribuciones del órgano de gobierno, se corresponden exclusivamente con retribuciones derivadas de sus sueldos y no devengando cantidad alguna por dietas o por asistencia al Consejo de Administración y/o al Comité de Dirección de la compañía. La retribución de la Alta Dirección ascendió en 2023 a 110.814,72€.

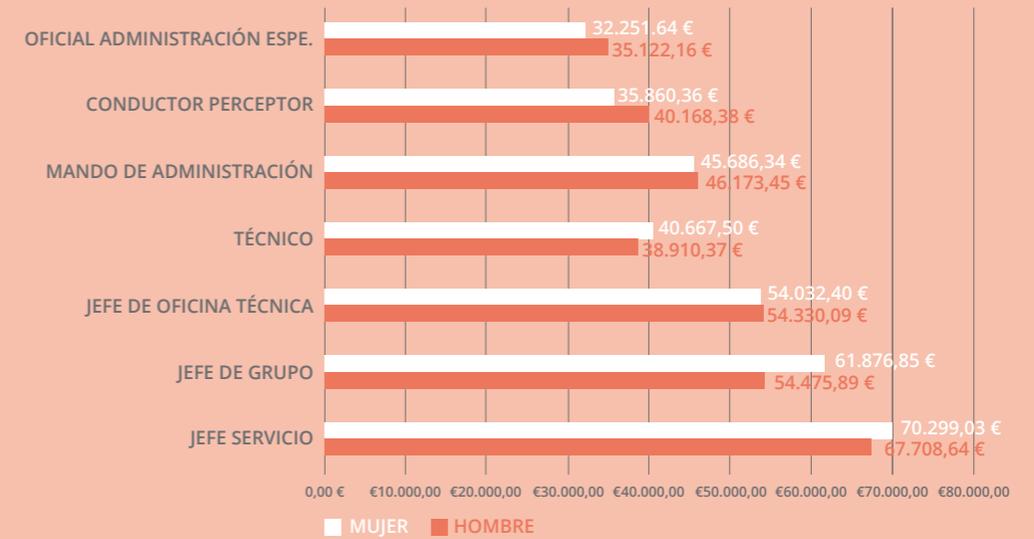
Tabla 21

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	8,37	3,00	566.871,81 €	210.897,08 €	67.708,64 €	70.299,03 €
	JEFE DE GRUPO	1,00	1,00	54.475,89 €	61.876,85 €	54.475,89 €	61.876,85 €
	JEFE DE OFICINA TÉCNICA	4,00	3,71	217.320,35 €	200.220,06 €	54.330,09 €	54.032,40 €
GRUPO II TÉCNICO	TÉCNICO SUPERIOR	5,32	-	221.142,01 €	-	41.550,69 €	-
	TÉCNICO	2,41	2,77	93.925,32 €	112.513,43 €	38.910,37 €	40.667,50 €
GRUPO III MANDO	MANDO DE MOVIMIENTO	23,32	-	1.272.078,75 €	-	54.558,25 €	-
	MANDO DE TALLER	4,17	-	230.315,33 €	-	55.229,65 €	-
	MANDO DE ADMINISTRACIÓN	4,99	7,25	230.482,49 €	331.257,69 €	46.173,45 €	45.686,34 €
GRUPO IV OFICIO	CONDUCTOR PERCEPTOR	549,89	35,14	22.088.091,77 €	1.260.133,16 €	40.168,38 €	35.860,36 €
	OFICIAL TALLER ESPECIALISTA	41,41	-	1.703.836,57 €	-	41.147,19 €	-
	AUXILIAR TALLER	-	-	-	-	-	-
	OFICIAL ADMINISTRACIÓN ESPE.	5,00	11,40	175.610,80 €	367.758,25 €	35.122,16 €	32.251,64 €
	AUXILIAR ADMIN/ ESPECIALISTA	-	-	-	-	-	-

Tabla 22

GRUPO	NIVEL	< 30 años		30 - 50 años		> 50 años	
		HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
GRUPO I DIRECTIVO	JEFE SERVICIO	- €	- €	64.683,52 €	69.959,91 €	75.372,54 €	70.977,27 €
	JEFE DE GRUPO	- €	- €	56.475,89 €	61.876,85 €	- €	- €
	JEFE DE OFICINA TÉCNICA	- €	- €	52.877,38 €	57.923,01 €	55.782,80 €	52.594,39 €
GRUPO II TÉCNICO	TÉCNICO SUPERIOR	- €	- €	41.468,81 €	- €	41.904,59 €	- €
	TÉCNICO	- €	55.252,42 €	38.910,37 €	34.149,32 €	- €	61.551,07 €
GRUPO III MANDO	MANDO DE MOVIMIENTO	- €	- €	54.423,02 €	- €	54.595,17 €	- €
	MANDO DE TALLER	- €	- €	- €	- €	55.229,65 €	- €
	MANDO DE ADMIINISTRACION	- €	- €	44.644,97 €	43.820,70 €	47.188,20 €	47.003,05 €
GRUPO IV OFICIO	CONDUCTOR PERCEPTOR	25.924,91 €	34.331,47 €	38.658,51 €	35.306,46 €	41.462,40 €	38.999,83 €
	OFICIAL TALLER ESPECIALISTA	- €	- €	41.015,15 €	- €	41.277,14 €	- €
	AUXILIAR TALLER	- €	- €	- €	- €	- €	- €
	OFICIAL ADMINISTRACIÓN ESPE.	- €	26.082,64 €	31.058,26 €	32.166,43 €	41.218,01€	39.221,83 €
	AUXILIAR ADMIN/ ESPECIALISTA	- €	- €	- €	- €	- €	- €

Gráfica 16 DISTRIBUCIÓN DE LAS RETRIBUCIONES MEDIAS POR SEXO Y GRUPO PROFESIONAL EN 2023 (SÓLO EN GRUPOS CON REPRESENTACIÓN DE AMBOS SEXOS)



b. Conciliación de la vida laboral y personal

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

- **Permutas** sobre servicios, días de descanso, turnos y vacaciones.
- **Vacaciones en verano.** Ha habido un incremento del número de conductores con vacaciones fraccionadas en verano, sobre el número habitual que integran el grupo.

- **Rotación de descansos.** De 4 semanas en vez de 13, para facilitar que la rotación de descanso entre semana y fines de semana sea más corta.
- **Preferencia de adscripción voluntaria al turno de noche.** Para personal de taller y de movimiento.
- **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.

Gráfica 17 NÚMERO DE TRABAJADORES QUE SE HAN ACOGIDO AL PERMISO PARENTAL EN 2023



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

Así, éstos son los trabajadores que han tenido derecho y se han acogido al permiso parental en 2023, distribuido por edad y sexo: (Gráfica 17)

c. Accesibilidad universal e integración de personas con diversidad funcional

Guaguas, durante 20223 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 2023, contamos con 7 trabajadores con diversidad funcional, un 0,91% de la plantilla, todos hombres.

Asimismo, en el año 2023 los trabajadores recibieron 162 horas de formación de la acción formativa denominada "Sensibilización de accesibilidad en el transporte público PMR (Personas con movilidad reducida)".

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.
- **Á|** 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.).

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

1. Vigencia del convenio colectivo 2020-2023 (4 años).
2. Jubilación parcial con reducción de jornada hasta el 75% y conversión de trabajadores temporales a indefinidos, conforme tasa de reposición. Para los trabajadores que cumplan los requisitos para acceder a la jubilación parcial conforme a la legislación actual y la soliciten, se ofertará por orden de antigüedad la jubilación parcial con reducción de jornada hasta el 75% con el límite del número de los contratos indefinidos que se puedan convertir conforme a la Tasa de Reposición.
3. Incremento retributivo del año 2023 fue del 3,5% sobre la tabla salarial del año 2022.

4. Jubilación trabajadores que han alcanzado la edad ordinaria y conversión trabajadores temporales a indefinidos como política de empleo estable, conforme tasa de reposición.
5. Medidas que posibiliten la consolidación del acuerdo de la reducción de la jornada de 35 horas de promedio semanal. La **jornada de promedio semanal** se estableció en 35 horas desde el 1 de mayo de 2021, introduciendo los siguientes cambios con el nuevo convenio:
 - a. Cómputo cuatrimestral.
 - b. Horario límite de los turnos:
 - Mañana: Finaliza a las 15:15 horas, pudiéndose ampliar hasta las 15:45 horas, hasta un máximo del 20% de lunes a sábado.
 - Tarde: Finaliza a las 23:15 horas, pudiéndose ampliar a 23:30 horas, hasta un máximo del 20% de lunes a sábado.
 - c. A los efectos del cálculo del límite de 80 horas extraordinarias anuales, se consideran horas extraordinarias aquellas que superen la jornada máxima reflejada en el artículo 34.1 del Estatuto de los Trabajadores (1.829 horas).

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

4.

Apostando por el bienestar de nuestros trabajadores

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

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

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

como por ausencias puntuales de los trabajadores. Las bajas laborales por motivos psicológicos se vuelven poco habituales, la conflictividad laboral tiende a reducirse y la rotación de la plantilla disminuye.

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

a. Salud y Seguridad

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

1. **Programa de gestión de la incapacidad temporal**, 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 consulta médica**, aplicación de medicamentos y realización de curas en el lugar de trabajo.
3. **Procedimientos de actuación ante:**
 - a. **Condiciones de trabajo especial**. Evaluación específica del trabajador y del puesto de trabajo para modificar temporalmente si es posible las condiciones del puesto para facilitar su incorporación activa.
 - b. **Trabajadores especialmente sensibles**. Evaluación específica de las características personales o estado biológico conocido del trabajador, incluidos aquellos que tengan reconocida la situación de discapacidad física, psíquica o sensorial, para adoptar las medidas preventivas necesarias.

- c. Sospecha de enfermedad profesional.** En caso de sospecha el Servicio de Prevención abre expediente para su respectivo estudio en la Mutua de Accidentes de Trabajo (Mutua 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 Prevección).
- 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 2023 se obtuvo un dato del 1,423 (1,439 en 2022), 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 este 2023 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 2023 se llevaron a cabo **31 acciones formativas y 134 cursos vinculados a los riesgos de cada puesto de trabajo**. Los datos de formación en esta materia son los siguientes: (Tabla 23)

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 24)

En general, contamos con una mayor proporción de accidentabilidad entre las mujeres que entre los hombres. En 2023 ha habido un aumento de la accidentabilidad, con 9 casos más que el año anterior. (Gráfica 18 y Gráfica 19)

En el año 2023 el número de accidentes de trabajo con baja ha sido de 46 (8 menos con respecto al 2022) no existiendo **ninguno de carácter grave** conforme los 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 ha sufrido un repunte con 38 casos (17 más con respecto al año 2022), volviendo a los valores cercanos al 2021 (41 casos).

El **coeficiente TFA (Tasa de Frecuencia de Accidentes)**, calculado como el número de accidentes por millón de horas trabajadas, ha experimentado en 2023 un incremento en el índice de frecuencia respecto a 2022. (Tabla 25)

El aumento de las tasas de frecuencia entre 2021 y 2022 se debe principalmente al cambio de método de contabilización de accidentes de la nueva mutua.

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, y la **TDP (Tasa de Días Perdidos por accidentes de trabajo en jornada laboral)**, en 2023: (Tabla 26)

Nuevamente se puede apreciar una reducción significativa de los valores aportados por estos indicadores.

No hay trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad. En 2023, 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 27 y Gráfica 20)

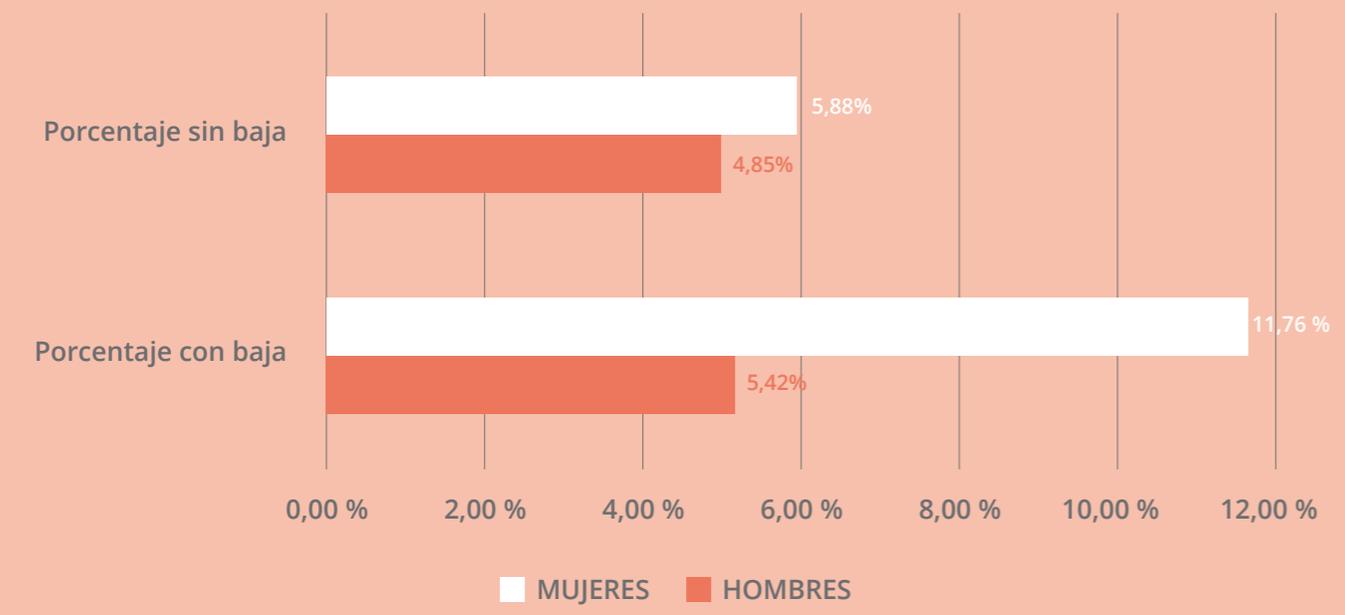
Tabla 23

CURSO	ASISTENTES
ART. 19 - RIESGOS LABORALES PERSONAL TALLER	2
ATMÓSFERAS EXPLOSIVAS	3
CAETANO H2	5
CAP CONTINUA	162
CLAVES PARA UNA ALIMENTACIÓN SALUDABLE	1
CONDUCCIÓN PREVENTIVA Y ACTUALIZACIÓN PROCESOS DE TRABAJO EN LA INCORPORACIÓN	56
ENCUENTRO PERSONAL TÉCNICO EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE CANARIAS	1
FORMACIÓN ART.19 L.P.R.L. - DIR. PRL Y SEGUROS	1
FORMACIÓN ART. 19 - L.P.R.L. Y PLAN DE AUTOPROTECCIÓN	2
FORMACIÓN ART.19 - L.P.R.L. Y PLAN DE AUTOPROTECCIÓN- TRABAJOS DE ADMINISTRACIÓN	1
GESTIÓN DEL ESTRÉS	11
MANIPULACIÓN SEGURA DE VEHÍCULOS ELÉCTRICOS	1
MEDIACIÓN Y CONSEJOS DE SEGURIDAD PARA EL USO CÍVICO DEL TRANSPORTE PÚBLICO EN GAUGUAS	111
MEJORA DE SINIESTRALIDAD	2
PERSONAL DE ACTUACIÓN DE EMERGENCIA (PLAN DE AUTOPROTECCIÓN)-JEFES/AS DE EMERGENCIA	1
PERSONAL DE ACTUACIÓN DE EMERGENCIA (PLAN DE AUTOPROTECCIÓN)-JEFES/AS DE INTERVENCIÓN	3
PREVENCIÓN DE TRASTORNOS MUSCULOESQUELÉTICOS	2
PRIMEROS AUXILIOS	16
PRL ESPECÍFICO - TRABAJOS DE ADMINISTRACIÓN	41
PRL ESPECÍFICO - TRABAJOS DE COMPRAS Y ALMACÉN	3
PRL ESPECÍFICO - TRABAJOS DE DIRECCIÓN	1
PRL ESPECÍFICO - TRABAJOS DE MANDOS DE MOVIMIENTO	7
PRL ESPECÍFICO - TRABAJOS DE MANDOS DE TALLER	1
PRL ESPECÍFICO - TRABAJOS DE OPERARIOS DE TALLER	25
PRL NIVEL BÁSICO TRABAJOS EN TALLERES DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS - 50 H (SEMIPRESENCIAL)	1
PRL FUNCIONES DE NIVEL BÁSICO 30H	2
PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS PARA EQUIPOS DE PRIMERA INTERVENCIÓN	14
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y MEJORA DE HABILIDADES COMUNICATIVAS	2
SENSIBILIZACIÓN DE ACCESIBILIDAD EN EL TRANSPORTE PÚBLICO PMR	162
TAREAS PREVENTIVAS ANTE SITUACIONES VIOLENTAS	10

Tabla 24

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

Gráfica 18 PROPORCIÓN DE ACCIDENTES POR SEXO EN 2023



Gráfica 19 EVOLUCIÓN DE ACCIDENTES SOBRE EL TOTAL DE TRABAJADORES

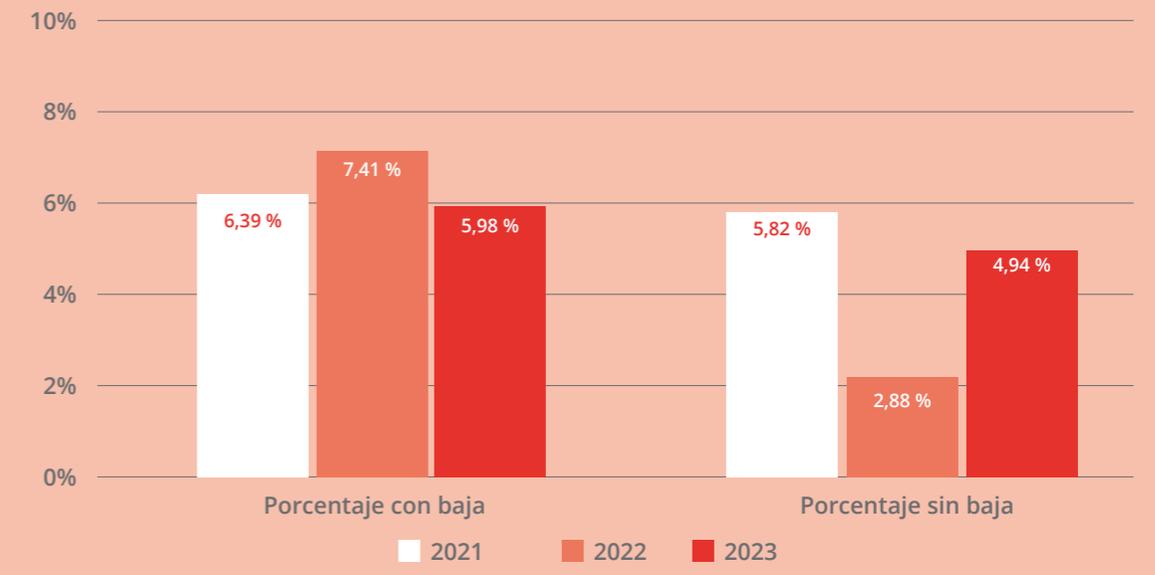


Tabla 25

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
TFA 2023 Calculado por Mutua Asepeyo	28,80	7,20	36,00
TFA 2022 Calculado por Mutua Balear, del 01/01/2022 al 30/09/2022.	29,04	3,32	32,36
Calculado por Asepeyo, del 01/10/2022 al 31/12/2022.	51,98	3,71	55,69
TFA 2021* Calculado por Mutua Balear	35,70	2,55	38,25
TFA 2020* Calculado por Mutua Balear	30,19	1,63	31,82
Δ TFA 2023-2022*	-0,24	3,88	3,64

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

Las horas totales de absentismo en el 2023 han aumentado con respecto al 2022 siguiendo la tendencia alcista generalizada y a pesar de la reducción de horas de absentismo por contingencias profesionales. Esta situación avala la implantación del servicio de acompañamiento médico que nos permita una disminución de las ausencias por contingencias comunes mediante la consecución de un entorno laboral saludable que nos permita mejorar el bienestar de los trabajadores y de la empresa, a través de un modelo integral de promoción de la salud y la gestión de las ausencias.

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 2023, 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 del Plan de Formación y Aprendizaje y dentro del Plan Estratégico 2021-2023, estamos 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 28)

En concreto, el **Plan de Formación y Aprendizaje 2023** 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.

Tabla 26

	2021	2022	2023	Δ 2023-2022	%Δ 2023-2022
IG	1,99	1,56	0,91	-0,65	-41,67 %
TDP	2.341	2071	1459	-612	-29,55 %

Tabla 27

Absentismo por Incapacidad Temporal	2021	2022	2023	Δ 2023-2022	%Δ 2023-2022
Horas por contingencias comunes	133.928,57	120.550,00	145.370,00	24.820,00	20,59%
Horas por contingencias profesionales	23.426,79	26.290,00	16.460,00	-9.830,00	-37,39%
Horas totales	157.355,36	146.840,00	161.830,00	14.990,00	10,21%
Tasa de absentismo total (Horas de Ausencia por Incapacidad Temporal / Horas teóricas de trabajo)	14,20	13,74	14,56	0,82	6,04%

Gráfica 20 EVOLUCIÓN DEL ABSENTISMO POR INCAPACIDAD TEMPORAL



- 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. Mejora de competencias tecnológicas e informáticas.
- 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.

Tabla 28

1ª COMPETENCIAS ESTRATÉGICAS
Inteligencia emocional.
Gestionar el tiempo.
Trabajar en equipo.
Comunicación eficiente.
Uso tecnología digital (genera, almacena y procesa datos).
2ª COMPETENCIAS OPERATIVAS Y TÉCNICAS.
Conducción eficiente ante diversidad vehículos y combustibles.
Competencias técnicas mantenimiento vehículos personal Taller ante diversidad vehículos y combustibles.
Igualdad y Conciliación.
Salud Laboral y Prevención. Incluyendo materia prevención riesgos psicosociales.
Idiomas. Facilitar la mejora de la competencia de ingles cotidiano para personal de atención al público e ingles 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.
3ª 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.

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 2023 no ha habido ninguna de manda 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:

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

Durante 2023, 462 personas participaron en 83 acciones formativas donde se impartieron un total de 15.971,40 horas con resultados positivos.

El Plan de Formación y Aprendizaje 2023 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 2023, se realizaron 83 acciones formativas que se ejecutaron a través de 329 cursos: (Tabla 29)

Las horas de formación por grupo profesional en 2023 fueron las siguientes: (Tabla 30)

En 2023 se han mantenido los niveles de formación respecto a 2022, especialmente por la formación reglamentaria del CAP (Curso de Aptitud Profesionales de formación continua), curso de incorporación de nuevos conductores/as e igualdad en la empresa.

Tabla 29

DENOMINACIÓN DE LA ACCIÓN FORMATIVA	Nº DE HORAS TOTALES
ACOGIDA A GUAGUAS MUNICIPALES – CAMBIO PUESTO ADMINISTRATIVO/A OPERACIONES	7,00
ACOGIDA A GUAGUAS MUNICIPALES – JEFE DE CONTRATACIÓN	7,00
ACOGIDA A GUAGUAS MUNICIPALES – PUESTO ADMINISTRATIVA TRAMITADORA DE SEGUROS	7,00
ACOGIDA INCORPORACIÓN A LA EMPRESA – GESTORES DE IT	14,00
ACOGIDA INCORPORACIÓN A LA EMPRESA – GESTORES MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	7,00
ART. 19 – RIESGOS LABORALES PERSONAL TALLER	3,00
ASPECTOS JURÍDICOS – LABORALES EN EL ÁMBITO DE LA CONTRATACIÓN PÚBLICA	3,00
ATMÓSFERAS EXPLOSIVAS	3,00
CAETANO H2	150,00
CAP CONTINUA	5.670,00
CLAVES PARA UNA ALIMENTACIÓN SALUDABLE	20,00
COMPETENCIAS DIGITALES BÁSICAS	240,00
CONDUCCIÓN PREVENTIVA Y ACTUALIZACIÓN PROCESOS DE TRABAJO EN LA INCORPORACIÓN	168,00
CONGRESO CONTRATACIÓN PÚBLICA VALENCIA. CONTRATACIÓN PÚBLICA INTELIGENTE	15,00
CONTRATACIÓN PÚBLICA POR SOCIEDADES MERCANTILES LOCALES EN EL ÁMBITO DEL TRANSPORTE	319,00
CURSO DE EXCEL AVANZADO	60,00
CURSO DE EXCEL MEDIO	100,00
DATA STRATEGY 4 BUSINESS	18,00
ENCUENTRO PERSONAL TÉCNICO EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE CANARIAS	8,00
FORMACIÓN ART. 19 LPRL – DIR. PRL Y SEGUROS	1,00
FORMACIÓN ART. 19 LPRL Y PLAN DE AUTOPROTECCIÓN – TRABAJOS DE ADMINISTRACIÓN	1,00
FORMACIÓN ART. 19 LPRL Y PLAN DE AUTOPROTECCIÓN	3,00
FORO DE RECURSOS HUMANOS	28,00
FUNCIONAMIENTO Y MANIPULACIÓN SEGURA DE COLUMNAS ELEVADORAS RAVAGLIOLI RAV 263	2,00
FUNCIONAMIENTO Y MANIPULACIÓN SEGURA DE COLUMNAS ELEVADORAS SEFAC PMV VE 8,2 TN	61,50
FUNCIONAMIENTO Y MANIPULACIÓN SEGURA PRENSA MEGA K-100E	6,33
GESTIÓN DEL ESTRÉS	22,00

GESTIÓN ESTRATÉGICA Y EFICIENTE DE LA CONTRATACIÓN PÚBLICA: RACIONALIZACIÓN, ADJUDICACIÓN Y EJECUCIÓN	6,00
HABILIDADES PARA LA GESTIÓN DE AUSENCIAS	160,00
HERRAMIENTAS EN LA NUBE	100,00
IGUALDAD	6,00
IMPLANTACIÓN SOFTWARE PREVENGOS – MÓDULOS CAE (I)	7,50
IMPLANTACIÓN SOFTWARE PREVENGOS – MÓDULOS CAE (II)	7,50
INCORPORACIÓN NUEVOS CONDUCTORES/AS – ACOGIDAS INCORPORACIÓN A LA EMPRESA	3.600,00
INCORPORACIÓN DE NUEVOS ELECTROMECAÑICOS – ACOGIDAS ICORPORACIÓN A LA EMPRESA	112,00
INGLÉS A2.2	120,00
INGLÉS INTENSIVO	30,00
LA IGUALDAD EN LA EMPRESA	324,00
LA TASA DE REPOSICIÓN ORDINARIA, DE ESTABILIZACIÓN Y SU APLICACIÓN EN LOS PROCESOS DE OFERTA DE EMPLEO	3,00
LAS SOCIEDADES MERCANTILES DEL SECTOR PÚBLICO LOCAL	80,00
LEY DE FAMILIAS. MEDIDAS DE CONCILIACIÓN VIDA FAMILIAR Y LABORAL	3,00
MAN 12E ALTO VOLTAJE NIVEL 2	160,00
MANIPULACIÓN DE SISTEMAS FRIGORÍFICOS QUE EMPLEEN REFRIGERANTES FLUORADOS DESTINADOS A CONFORT TÉRMICO DE PERSONAS EN VEHÍCULOS PF5	176,00
MANIPULACIÓN SEGURA DE VEHÍCULOS ELÉCTRICOS	32,00
MANIPULACIÓN SEGURA DE VEHÍCULOS ELÉCTRICOS	4,00
MÁSTER UNIVERSITARIO EN ANÁLISIS Y VISUALIZACIÓN DE DATOS MASIVOS VISUAL ANALYTICS & BIG DATA	1.500,00
MEDIACIÓN Y CONSEJOS DE SEGURIDAD PARA EL USO CÍVICO DEL TRANSPORTE PÚBLICO EN GUAGUAS	444,00
MEJORA DE LA SINIESTRALIDAD	4,00
MEJORA DE DESTREZAS PARA LA CONDUCCIÓN DE GUAGUAS ARTICULADAS	530,00
MIGRACIÓN A LA NUBE SAVIA	14,00
MONOGRÁFICO SOBRE GESTIÓN DE NÓMINAS Y SEGUROS SOCIALES	48,00
PERSONAL DE ACTUACIÓN EN EMERGENCIA (PLAN DE AUTOPROTECCIÓN) – JEFES/AS DE EMERGENCIA	1,00
PERSONAL DE ACTUACIÓN EN EMERGENCIA (PLAN DE AUTOPROTECCIÓN) – JEFES/AS DE INTERVENCIÓN	3,00
POWER BI	12,00
PREVENCIÓN DE TRASTORNOS MUSCULOESQUELÉTICOS	4,00

PRIMEROS AUXILIOS	64,00
PRL ESPECÍFICO – TRABAJOS DE ADMINISTRACIÓN	41,00
PRL ESPECÍFICO – COMPRAS Y ALMACÉN	3,00
PRL ESPECÍFICO – TRABAJOS DE DIRECCIÓN	1,00
PRL ESPECÍFICO – TRABAJOS DE MANDOS DE MOVIMIENTO	7,50
PRL ESPECÍFICO – TRABAJOS DE MANDOS DE TALLER	1,50
PRL ESPECÍFICO – TRABAJOS DE OPERARIOS DE TALLER	37,50
PRL NIVEL BÁSICO TRABAJOS EN TALLERES DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS – 50H (SEMIPRESENCIAL)	50,00
PRL FUNCIONES DE NIVEL BÁSICO 30 HORAS	60,00
PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS PARA EQUIPOS DE PRIMERA INTERVENCIÓN	56,00
REDACCIÓN DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS: CONDICIONES, SOLVENCIA, CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y EVALUACIÓN DE OFERTAS	3,00
REINCORPORACIÓN DE EXCEDENCIA – ACOGIDA A GUAGUAS MUNICIPALES	7,00
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y MEJORA DE HABILIDADES COMUNICATIVAS	6,00
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD	145,57
SENSIBILIZACIÓN DE ACCESIBILIDAD EN EL TRANSPORTE PÚBLICO PMR	162,00
SERVICIOS Y RECURSOS PARA UNA SOCIEDAD DIGITAL	60,00
SOFTWARE PRL PREVENGOS – “CAE – COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES”	6,00
SOFTWARE PRL PREVENGOS – “RESOLUCIÓN DUDAS CAE”	2,00
SOFTWARE PRL PREVENGOS – “GESTIÓN GENERAL”	6,00
SOFTWARE PRL PREVENGOS – “WEB – WEB DE EMPRESA, CENTRO Y TRABAJADOR – ÁREA TÉCNICA”	6,00
SOLARIS URBINO 18	306,00
TALADRO DE COLUMNA	18,50
TAREAS PREVENTIVAS ANTE SITUACIONES VIOLENTAS	115,00
WEBINAR LA CONTRATACIÓN TRAS EL RD LEY 32/2021	10,00
WEBINAR RECOMENDACIONES PRÁCTICAS PARA LA ALTA DIRECCIÓN SOBRE EL DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE PROGRAMAS DE COMPLIANCE	18,00
XIV CONGRESO ARANZADI SOCIAL 2023	20,00
XVI FORO ARANZADI SOCIAL LAS PALMAS 2022-2023	54,00
XXIII CONVOCATORIA DE PROFESORES DE FORMACIÓN VIAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRÁFICO	270,00
TOTAL HORAS DE FORMACIÓN	15.971,40

Tabla 30

GRUPO PROFESIONAL	TOTAL, HORAS FORMACIÓN	HORAS MUJER	HORAS HOMBRE	MEDIA HORAS FORMACIÓN
PERSONAL DIRECTIVO	616,22	221,70	394,52	27,91
TÉCNICOS	1.866,15	29,83	1.836,32	177,68
PERSONAL DE MANDO	459,53	95,90	363,63	11,57
PERSONAL DE OFICIO	13.029,50	1.414,95	11.614,55	20,27
TOTAL	15.971,40	1.762,38	14.209,02	22,33

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.**

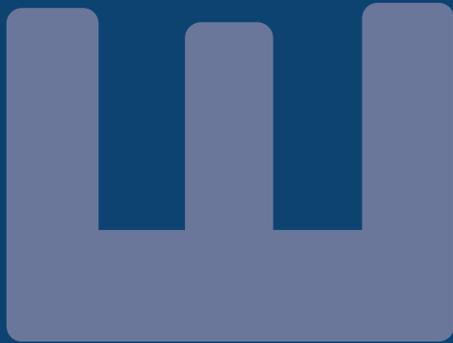
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación se recoge en el Plan de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Hombres y Mujeres, ya mencionado con anterioridad.

- **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 "guagüero" 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.



COLABORACIÓN CON LA COMUNIDAD

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



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

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

1.

Creación y consolidación de alianzas

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

cooperación y el entendimiento entre estos organismos y la empresa.

Actualmente, Guaguas Municipales cuenta con 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. En años anteriores, se han formalizado conciertos con la Fundación Universitaria de la ULPGC (FULP), IES Vecindario, IES El Rincón, el IES Politécnico Las Palmas, el Centro Instituto de Empresa y la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC). Estos conciertos tienen por objeto organizar visitas escolares y recibir alumnado en prácticas. (Tabla 31)

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

- Federación de Empresarios del Transporte (asociado y miembro de su Junta Directiva).
- Asociación de empresas de transporte regular de Canarias (asociado y miembro de su Junta Directiva).

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

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

Semana Europea de la Movilidad 2023. 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.

Mueve tu talento. Guaguas Municipales, invitó a los ciudadanos a participar en el certamen Mueve Tu Talento, edición 2023, una iniciativa cultural que pretende promocionar el talento artístico local canario y mostrar a bordo de las guaguas trabajos relevantes y vanguardistas.

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.

Tabla 31

	2019	2020	2021	2022	2023
Alumnos de visitas escolares a la sede de Guaguas Municipales	1.600	600	-	780	1750
Alumnos en prácticas	3	2	6	7	5

- 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.

2.

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 2023, Guaguas Municipales ha colaborado a través de los siguientes **convenios para patrocinios y donaciones**, por un total de **12.402,40€**: (Tabla 32)

Tabla 32

Entidad	Acciones realizadas en 2022	Importe de la colaboración
Fundación Adecco	Realizamos una donación destinada al día Internacional de la Discapacidad	1.350 €
Aula Voley Playa - ULPGC	Patrocinamos el Aula Voley Playa de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.	3.354 €
Fundación de Orientación Familiar de Canarias	En el año 2023 se ha mantenido el convenio con las siguientes aportaciones 1 recarga de 8,50€ y 174 bonos de 2 viajes.	426,10 €
Cruz Roja Española	Colaboración con 500 bonos de 2 viajes.	1.200 €
Foro de Recursos Humanos	Patrocinio del Foro de Recursos Humanos 2023 en Canarias.	750 €
Asociación Juvenil Best Las Palmas	Colaboración con la aportación de 6 soportes LPA movilidad con 6 recargas de 8,50€ cada una y merchandising.	261€
Asociación Rehojando -Proyecto Almogarán	Se colabora con la asociación con el fin de ofrecer respuesta a las personas presas, no solo en su etapa de internamiento en los centros penitenciarios, sino también cuando van obteniendo la libertad. El objetivo que persiguen es el de la inserción sociolaboral de estas personas.	999,30 €
Banco de alimentos	Colaboración con el sindicato UGT Canarias y con su federación de Unión de Jubilados y Pensionistas, en colaboración con el banco de alimentos efectúan entrega a ciudadanos que son remitidos por los servicios sociales de los distritos, por lo que se colabora con 5 tarjetas LPA con 80 viajes cada una de ellas para el traslado de los voluntarios colaboradores.	347,50 €
Colegio Oficial de Graduados Sociales de Gran Canaria	Se colabora con 10 soportes LPA movilidad con una recarga de 8,50€ cada una de ellas y diferentes artículos de merchandising.	192€
Asociación Síndrome de Down	Se colabora con 24 soportes LPA movilidad con 25€ cada una de ellas.	636 €
Parroquia Nuestra Señora del Carmen	Se colabora con 30 soportes LPA movilidad con una recarga de 8,50 euros cada una de ellas.	300 €
Casa de Galicia	Se hacen entrega de un total de 75 tarjetas sin contacto 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 €
Fundación Canaria Farrah	Se colabora con la fundación con 120 soportes LPA movilidad con recargas de 4,20 euros cada una de ellas	684 €
Fundación La Caixa	Se colabora dentro del marco del programa Caixa-Proinfancia	1.485,96€

- 2 - RELACIÓN DE LOS EJES DE SOSTENIBILIDAD CON LOS ODS

Estos Ejes de Sostenibilidad tienen un impacto sobre el desarrollo sostenible. Así, a través de nuestra actividad y

proyectos, apoyamos directamente 12 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.



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

METAS DE LA AGENDA 2030

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

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



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

METAS DE LA AGENDA 2030

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

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

El impacto de Guaguas Municipales en la salud y el bienestar tiene dos vertientes: por un lado, afecta a sus empleados, y por otro afecta a la población de la ciudad y los usuarios del servicio. En el primer caso, se apoya la salud de los trabajadores a través de las labores de prevención de riesgos laborales, incluida la formación, evaluación de riesgos, y mejora de las infraestructuras y los vehículos. Esta labor interna, en la que Guaguas Municipales se compromete a trabajar activamente para evitar los accidentes de tráfico y minimizar los riesgos asociados a la conducción, impacta posteriormente en la salud de los usuarios y los ciudadanos, creando un entorno más seguro en la ciudad. La reducción de emisiones de 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 proporciona actualmente cerca del 3% 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.

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.

17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS



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

METAS DE LA AGENDA 2030

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

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



V

TABLA DE REFERENCIAS



Apartado	Página	GRI	ODS	Pacto Mundial
I. Carta del Presidente	5	2-22		
II. Quiénes somos	9			
1. La empresa	10	2-1 2-6		
2. Los hitos que han marcado nuestra historia	12			
3. Guaguas Municipales en cifras	14	2-1		
4. Estructura organizativa	17	2-9		
5. Nuestra ciudad: Las Palmas de Gran Canaria	20	2-1		
III. Compromiso con el modelo de movilidad sostenible	23			
1. Nuestro propósito: Misión, Visión y Valores	24	2-23		
2. Análisis de Materialidad	28	3-2		
3. Relación con nuestros grupos de interés y alianzas para el desarrollo sostenible	31	2-28 2-29		
4. Compromiso con la sostenibilidad y la Agenda 2030 de Naciones Unidas	34	2-23	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

Apartado	Página	GRI	ODS	Pacto Mundial
IV. Nuestros resultados de sostenibilidad	39			
1. Ejes de Sostenibilidad	40			
Eje 1: Buen gobierno y equilibrio económico	42	2-6 2-23 2-26 3-3 201-1 204-1	ODS 8 ODS 11 ODS 16 ODS 17	PR. 1 PR. 2 PR. 3 PR. 4 PR. 5 PR. 6 PR. 10
Eje 2: Movilidad segura e inclusiva	56	3-3 416-2	ODS 1 ODS 3 ODS 8 ODS 9 ODS 10 ODS 11 ODS 17	PR. 1
Eje 3: Experiencia del cliente	66	3-3	ODS 11 ODS 16	
Eje 4: Compromiso medioambiental	72	3-3 2-27 302-1 302-3 303-3 303-5 305-1 305-2 305-7 306-4	ODS 7 ODS 9 ODS 11 ODS 12 ODS 13	PR. 7 PR. 8 PR. 9



Apartado	Página	GRI	ODS	Pacto Mundial
Eje 5: Promoción del bienestar y desarrollo de los trabajadores	88	2-7		
		2-30		
		3-3		
		401-1	ODS 3	
		401-3	ODS 4	PR. 1
		402-1	ODS 5	PR. 2
		403-1	ODS 8	PR. 3
		403-3	ODS 10	PR. 4
		403-4	ODS 11	PR. 5
		403-6	ODS 12	PR. 6
		404-1	ODS 16	
		404-2		
		405-1		
405-2				
Eje 6: Colaboración con la comunidad	124	2-28	ODS 1	
			ODS 3	
			ODS 4	
			ODS 5	
			ODS 8	PR. 1
			ODS 10	
			ODS 11	
ODS 16				
ODS 17				
2.Relación de los Ejes de Sostenibilidad con los ODS	130		ODS 1	
			ODS 3	
			ODS 4	
			ODS 5	
			ODS 8	
			ODS 7	
			ODS 10	
			ODS 11	
			ODS 12	
			ODS 13	
			ODS 16	
			ODS 17	





GUAGUAS

PARA TODO. PARA TODOS.

www.guaguas.com

