



**TRANSPORTES INTERURBANOS DE TENERIFE, S.A.**

**MEMORIA SOSTENIBILIDAD**

**(Información No Financiera y Diversidad)  
correspondiente al ejercicio anual 2020**



## INDICE

### 1.- MENSAJE DEL DIRECTOR

### 2.- LA EMPRESA

- 2. 1.- Origen y Actualidad
- 2. 2.- Organización
- 2. 3.- Misión, Visión y Valores
- 2. 4.- Políticas Integradas para la Sostenibilidad de TITSA
- 2. 5.- Estudio del Entorno
- 2. 6.- Mercado
- 2. 7.- Objetivos y Estrategia
- 2. 8.- Indicadores claves
- 2. 9.- Comportamiento Responsable
- 2.10.- Gestión del Riesgo
- 2.11.- Partes Interesadas
- 2.12.- Materialidad

### 3.- MEDIOAMBIENTE

- 3. 1.- Gestión de las Emisiones
- 3. 2.- Contaminación por Ruidos
- 3. 3.- Economía Circular
- 3. 4.- Gestión de los Residuos
- 3. 5.- Uso Sostenible de los Recursos
- 3. 6.- Gestión de la energía
- 3. 7.- Energías Renovables
- 3. 8.- Desarrollo Sostenible
- 3. 9.- Biodiversidad
- 3.10.- Inversión medioambiental

### 4.- PERSONAS

- 4. 1.- Capital Humano
- 4. 2.- Relaciones sociales
- 4. 3.- Empleabilidad
- 4. 4.- Empleo de Calidad
- 4. 5.- Desconexión laboral
- 4. 6.- Empleados con discapacidad
- 4. 7.- Absentismo
- 4. 8.- Conciliación
- 4. 9.- Igualdad
- 4.10.- Acoso en el trabajo
- 4.11.- Formación
- 4.12.- Seguridad y Salud en el Trabajo
- 4.13.- Accesibilidad universal

### 5.- DERECHOS HUMANOS

- 5. 1.- Respeto de los Derechos Humanos
- 5. 2.- Lucha contra la corrupción y el soborno

### 6.- SOCIEDAD

- 6. 1.- Impacto en el empleo y desarrollo local
- 6. 2.- Subcontratación y proveedores
- 6. 3.- Consumidores (Satisfacción, Reclamaciones y Seguridad del cliente)
- 6. 4.- Información fiscal
- 6. 5.- Impacto en la Comunidad Local

### 7.- ANEXOS

- 7.1.- INDICE GRI

## 1.- MENSAJE DEL DIRECTOR

Estimados lectores,

En cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, referente a la información no financiera y diversidad, me alegra poder informarles de que estamos trabajando en el desarrollo de la **Memoria de Sostenibilidad 2020 de Transportes Interurbanos de Tenerife**.

Al igual que en los últimos años, este documento pretende dar a conocer todos los retos conseguidos desde la triple vertiente económica, ambiental y social; en un ejercicio de transparencia y compromiso para responder a las inquietudes de los diferentes grupos de interés de la compañía respecto a los objetivos y prioridades que de una manera u otra, pudieran tener impacto en la empresa y, por supuesto, en el entorno que le rodea.

Transportes Interurbanos de Tenerife sigue siendo la empresa emblema del transporte público por carretera en la isla de Tenerife, y como tal, trabajamos para seguir mejorando la movilidad de la isla, intentando dar el mejor servicio posible a nuestros usuarios cada día y a su vez, garantizar un transporte público de calidad, eficiente y lo más sostenible posible para nuestro territorio, con el gran objetivo de llegar a ser un referente no solo en nuestra tierra, sino a nivel nacional e incluso, internacional.

Como empresa pública que desarrolla un servicio vital para el día a día de nuestra sociedad, una de nuestras particularidades, es que estamos orientados con la creación de valor más allá de la rentabilidad financiera. Por ello, estamos comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los cuales hoy día, quizás más que nunca, son tan necesarios de alcanzar y motivo por el cual esta empresa se ha adherido a la RED ESPAÑOLA por el PACTO MUNDIAL, siendo nuestro referente en sostenibilidad y trabajo por y para las alianzas en la consecución de los ODS. Asimismo, en nuestro caso en concreto, trabajamos para alinearnos y contribuir de manera más directa con los siguientes:

- ODS 5:** Con respecto a poner fin a todas las formas de discriminación contra las mujeres, asegurar su participación plena y la igualdad de oportunidades de liderazgo y, por supuesto, mejorar el uso de las tecnologías para promover el empoderamiento de las mujeres.
- ODS 8:** Intentando garantizar y mantener el crecimiento económico per cápita de conformidad con las circunstancias nacionales y proteger los derechos laborales así como promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores.
- ODS 11:** Proporcionando acceso a un sistema de transporte seguro, asequible, accesible y sostenible para todos y mejorar la seguridad vial, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad.
- ODS 16:** Creando una empresa eficaz, transparente y que rinda cuentas en todo momento ante todos sus grupos de interés con la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades existentes y por supuesto, a través de la implementación de sistemas de cumplimiento normativo para eliminar la corrupción y el soborno en todas sus formas
- ODS 17:** Creando alianzas entre múltiples interesados para movilizar e intercambiar conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros; y participando en proyectos de diversa índole (públicos, público-privados y de la sociedad civil), a nivel regional, nacional e internacional, a fin de apoyar el logro de los ODS.



Nuestros **Clientes** son un activo clave dentro de la cadena de valor, por ello, trabajamos continuamente para mejorar las relaciones, cumplir con sus necesidades, demandas, expectativas y en la época actual que nos toca sufrir, como no podría ser menos, su seguridad. Un claro ejemplo son las medidas sanitarias y de prevención tomadas en cada una de nuestras estaciones e intercambiadores, en nuestros buses y para con nuestro personal en general, con el objetivo de ofrecer a nuestros clientes un transporte público seguro, procurando que los usuarios pudieran moverse, en la medida de lo posible, sin temor a contagiarse del temible COVID-19 cuando hicieran uso de nuestros servicios. Transporte Interurbanos de Tenerife, se ha adaptado en todo momento a la situación para afrontar la crisis pandémica que sufrimos, respetando y aceptando las indicaciones de todas las autoridades competentes y además, acometiendo todas las inversiones y trabajos necesarios para garantizar la seguridad de nuestros usuarios e intentar seguir siendo un servicio eficaz incluso en tiempos de pandemia.

Por otro lado, este año y dada la situación, hay que destacar aún más si cabe que el bienestar de nuestros empleados es prioritario. Por ello, en el plano de la **Prevención de Riesgos Laborales y en la Seguridad y Salud en el Trabajo** ha sido un año clave, no solo porque se han consolidado algunas de nuestras iniciativas para conseguir ser una empresa saludable, sino porque en este año tan “oscuro” para todos, se han tomado otras medidas que han sido vitales para el buen desempeño de la empresa. Un ejemplo de lo anterior ha sido la creación de un Comité para la Lucha y Prevención contra el COVID-19, que se ha preocupado de estar día a día velando por el bienestar de todo el equipo de TITSA, facilitando la realización de pruebas preventivas para el COVID, dando la posibilidad de hacer análisis serológicos para la detección de anticuerpos contra la enfermedad, gestionando el teletrabajo de muy diversas maneras y por supuesto, dotando a todo el personal de los equipos de protección necesarios como las mascarillas, el gel, las toallitas o las pantallas protectoras, entre otros, para afrontar una situación como la actual.

A tenor de lo anterior y a pesar de todas las dificultades vividas, podemos decir, quizás más que nunca, que esta empresa en su conjunto ha sido un gran ejemplo de trabajo en equipo, solidaridad y superación, consiguiendo en definitiva, ofrecer un transporte público eficiente y seguro.

Por último, hay que subrayar que si bien este año quizás no sea el indicado para presumir o colgarse medallas públicamente, sí es posible afirmar que **el trabajo desarrollado estos meses para mantener con todas las garantías el servicio que ofrecemos es uno de los mayores logros en la historia de esta “familia”**. Esto ha sido posible gracias al trabajo y esfuerzo de todos y cada uno de los trabajadores de TITSA, los cuales han velado para defender nuestra cultura corporativa, así como los valores y principios que nos gobiernan desde los inicios.

Director Gerente  
Fdo. Jose Alberto León Alonso





## 2.- LA EMPRESA

### 2.1.- Origen y Actualidad

La empresa Transportes Interurbanos de Tenerife S.A.U., y anagrama TITSA, es una sociedad mercantil pública participada mayoritariamente por el Cabildo Insular de Tenerife, y de forma minoritaria por los Ayuntamientos de Santa Cruz de Tenerife y de San Cristóbal de La Laguna y comprendida dentro del sector público empresarial de ámbito local, cuyo régimen jurídico se sujeta mayoritariamente al derecho privado, salvo en las materias que, conforme a lo establecido en el artículo 85 de la Ley 7/1985 de 2 de Abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, le sean de aplicación la normativa presupuestaria, contable, de control financiero, de control de eficacia y de contratación.

### 2.2.- Organización

#### OBJETO SOCIAL

De acuerdo a lo previsto en sus Estatutos Sociales, el objeto social de TITSA comprende las siguientes actividades.

- 1.-La prestación y gestión, previa la obtención de los permisos, licencias o concesiones que correspondan, de servicios de transporte colectivo de viajeros por carretera urbano, interurbano y metropolitanos, regulares, discrecionales y especiales, mediante la utilización de elementos propios o ajenos, incluso en áreas geográficas fuera de la isla de Tenerife.
- 2.-La gestión y explotación, previa la obtención de los permisos, autorizaciones o concesiones administrativas pertinentes, de las estaciones de transporte y servicios complementarios.
- 3.-La enseñanza y formación reglada y no reglada de toda clase de materias y en particular la formación inicial y continua de los conductores de determinados vehículos destinados al transporte por carretera de acuerdo con el RD 1032/2007 de 20 de julio, así como la compraventa de manuales y toda clase de artículos relacionados con la enseñanza.
- 4.-Cualquier otra actividad que guarde relación directa o indirecta con dicha finalidad incluyendo los servicios de asesoramiento en materia de movilidad, mediante la participación en otros negocios y sociedades incluso en áreas geográficas fuera de la isla de Tenerife.
- 5.-Prestación de servicios de información turística y/o movilidad, bien de manera directa o indirecta, inclusive mediante participación en otras sociedades.

#### SERVICIOS

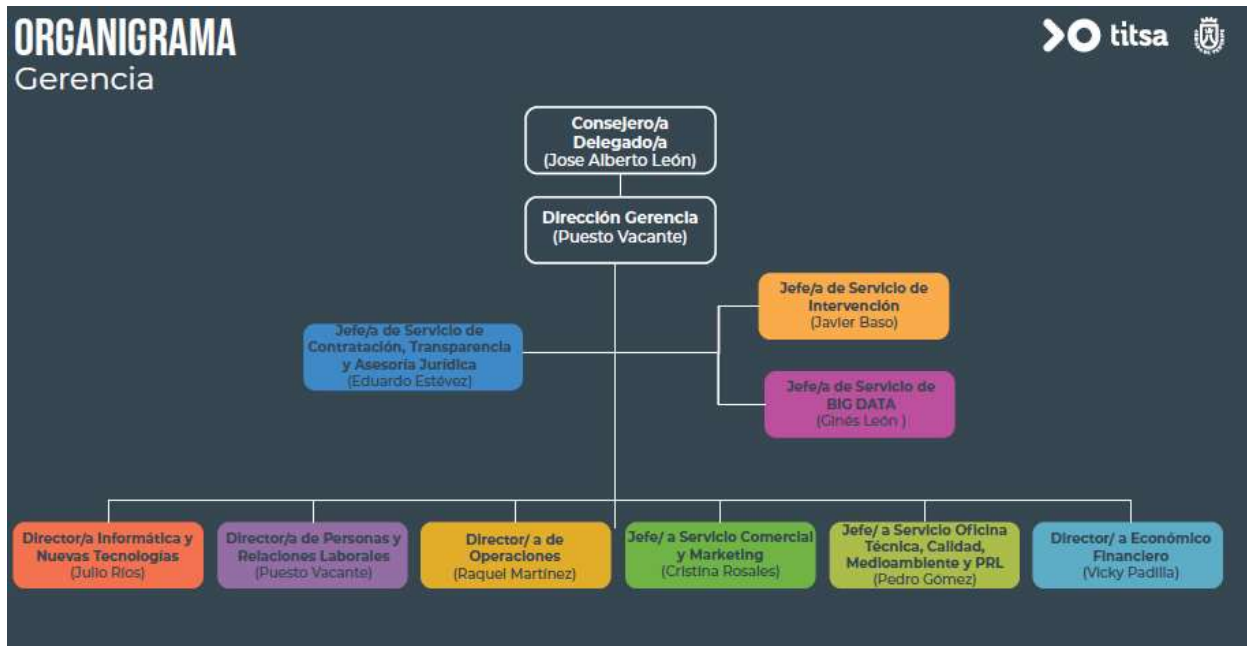
TITSA presta servicios de transporte regular interurbano en la isla de Tenerife, así como servicios urbanos en los municipios de Santa Cruz y La Laguna. Además, mantiene convenios de colaboración con los municipios de Arona, La Orotava, Los Realejos y Guía de Isora. Ofrece asimismo servicios de transporte discrecional, programados o excepcionales, cada vez más relevantes, están destinados a facilitar específicamente la movilidad de los participantes en eventos periódicos, como romerías o carnavales, o bien por necesidades puntuales en actos de tipo deportivo, cultural o social.



Los vehículos de TITSA prestan servicio todos los días del año durante las 24 horas del día. Actualmente existen 180 líneas, que llevan a más de 39 millones de usuarios al año a cualquiera de las 3.700 paradas disponibles en la isla.

**PERSONAS**

El equipo de TITSA está formado por 1.725 profesionales, de los cuales 1.419 son conductores, 199 forman el personal de taller, 107 personas dedicadas a la administración y dirección de la entidad.



**FLOTA DE VEHÍCULOS**

En la actualidad, TITSA dispone de 571 vehículos en los que se han incorporado avances tecnológicos de confort, de seguridad (como sistemas de protección en caso de vuelco o sistemas de frenos de última generación) y en materia medioambiental.

El 75,83% de la flota ha sido adaptado a las necesidades de movilidad, lo que eleva el número de vehículos accesibles a 433 guaguas, que se reparten en un 66% (286) de la flota urbana y un 34% (147) de la interurbana.

TITSA dispone de un Plan de Renovación de su flota en el horizonte 2019-2023, con el que pretende renovar hasta el 40% de su flota (213 vehículos).

El objetivo de este plan es tener casi la mitad de la flota en una antigüedad de vehículos óptima (6 años) desde el punto de vista de las averías en relación a la vida media y disponer, a la vez, de la última tecnología. Una flota renovada es una flota de menor consumo, más segura, menos contaminante, más fiable y mejor conectada.

## INSTALACIONES

Las instalaciones de la empresa están distribuidas en toda la isla atendiendo a la demanda de sus habitantes. Las dos principales son los intercambiadores de Santa Cruz y La Laguna (cada uno con un parking disuasorio que están bonificados por uso de transporte público).

TITSA cuenta con:

Intercambiadores (2)

Estaciones (7)

Talleres y cocheras (5)

Paradas preferentes (7)

Parkings públicos (2)



Para poder realizar un mantenimiento óptimo, los talleres de TITSA se encuentran ubicados estratégicamente en la isla, siendo el taller central el que está ubicado en Cuevas Blancas, y teniendo los demás en Santa Cruz, La Laguna, La Orotava y en Granadilla (todos ellos con taller y cochera).

Por otra parte, la empresa cuenta con la gestión de las estaciones de guaguas de La Laguna, La Orotava, Buenavista, Guía de Isora, Adeje, Granadilla de Abona, Icod, Candelaria, y Güimar.

### Taller central y Oficinas de Cuevas Blancas

En este edificio se localiza la sede principal y la mayoría de los departamentos de la entidad: Gerencia, Dirección de Personas y Servicios Jurídicos, Dirección Económica - Financiera, Dirección Técnica, Dirección de TIC e informática, Recursos Humanos, Calidad, Medioambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, Administración General, Sindicatos representativos de la compañía y el más reciente departamento creado BIG-DATA que desde marzo 2019 opera recopilando, actualizando y analizando todos los datos de los distintos departamentos de TITSA creando así tantos cuadros de mandos como son necesarios para el seguimiento, control y gestión de la actividad.

También se puede encontrar el Centro de Formación de la entidad, con dos simuladores de conducción, y un salón de actos.

En este mismo edificio se dispone, asimismo, de una planta solar fotovoltaica que permite el alcanzar cierto grado de autoabastecimiento energético.

### Intercambiador de Santa Cruz

En el Intercambiador de Santa Cruz se realizan los servicios típicos de las estaciones, y se localiza la Dirección Comercial, Marketing y Producción, además del Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE), y gestión de un parking de 1.421 plazas de aparcamiento, 22 plazas



adaptadas para P.M.R., 8 plazas para recarga de vehículos eléctricos y 15 plazas para estacionamiento de bicicleta.

#### Intercambiador de La Laguna

Presta también los servicios de una estación. Además, cuenta con 203 plazas de parking, 6 plazas adaptadas para P.M.R., 4 plazas para recarga de vehículos eléctricos y 22 plazas para estacionamiento de bicicletas.

### 2.3.- Misión, Visión y Valores

**Misión:** Ofrecer un servicio público de transporte, útil, eficiente, cómodo y seguro en un marco de viabilidad y eficiencia económica, siendo nuestra prioridad la satisfacción del cliente.

**Visión:** Ser un modelo sostenible de servicio público en la isla de Tenerife, ofreciendo un trato personalizado, de calidad y ajustado a las necesidades de nuestros clientes, convirtiéndonos en un referente de servicio público para los habitantes de Tenerife.

**Nuestros valores:** Compromiso, Trabajo en equipo y Transparencia. Con ellos, TITSA presta sus servicios de la forma más eficiente posible, respondiendo a las demandas diarias de los clientes y otros grupos de interés

**Nuestros principios:** Nos comprometemos con la Fiabilidad, la Accesibilidad, la Seguridad, la Comunicación, la Proximidad, la Innovación y la Responsabilidad social por el servicio que ofrecemos a los ciudadanos.

### 2.4.- Políticas Integradas para la Sostenibilidad de TITSA

Nuestra política: TITSA asume su responsabilidad de cubrir las necesidades de transporte regular de viajeros por carretera en la isla de Tenerife, así como la explotación de las estaciones y de sus parkings, dando un servicio más integral e implantando sistemas de gestión de la Calidad, el Medioambiente y la Seguridad y Salud en el Trabajo de nuestros trabajadores, según estándares internacionalmente reconocidos. TITSA formula su compromiso expreso para desplegar esta política mediante la siguiente declaración que se encuentra publicada en su página web ([www.titsa.com](http://www.titsa.com)) con fecha de aprobación 8 de octubre de 2018.

- La garantía del transporte regular de viajeros por carretera en Tenerife cumpliendo los niveles de frecuencia, puntualidad y calidad demandados por la Sociedad.
- La mejora continua de la calidad del servicio, de nuestro comportamiento ambiental y de la gestión y desempeño de la seguridad y salud de nuestros trabajadores, es el medio a través del cual TITSA evidencia su compromiso con los clientes y grupos de interés.
- Un servicio fiable, cómodo, seguro y amable; son algunas de las características de la calidad que TITSA pretende impulsar.
- Una planificación del servicio que permita mantener al cliente informado a través de su portal web, callcenter y puntos de información en las estaciones.
- TITSA se compromete a cumplir los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la actividad que presta, así como otros requisitos que se suscriba, especialmente en el ámbito medioambiental y aquellos relacionados con los peligros de seguridad asociados a nuestras operaciones de transporte de viajeros y mantenimiento de flota.



- Un compromiso firme de protección del medioambiente y prevención de la contaminación, así como proporcionar a los trabajadores unas condiciones de trabajo seguras y saludables para prevenir lesiones y el deterioro de la salud, mediante la eliminación de los peligros y la reducción de riesgos en el trabajo.
- Utilizar las mejores tecnologías disponibles y económicamente viables con el fin de prevenir la contaminación, asegurando una eficaz protección del medio ambiente.
- Fomentar la participación y consulta en materia de seguridad y salud de los trabajadores y sus representantes
- TITSA se compromete a desplegar una *estrategia* en la gestión de recursos humanos *poniendo en valor* la seguridad y salud de los trabajadores, su formación y su motivación e identificación con la empresa y sus objetivos.

## 2.5.- Estudio del Entorno

El Comité de Dirección (CODI) formado por los directores de las áreas de RRHH, Jurídico, Operacional, Financiero, Tecnológico-Informático, Marketing-Ventas, Oficina Técnica y Gerencia, a lo largo del año 2018 han aprobado un **Plan Estratégico 2019-2021** disponible en la web de TITSA (<https://portalde transparencia.titsa.com/index.php/carta-de-servicios>) en el que, además del análisis de partes interesadas de TITSA y un análisis del contexto a partir de informes demográficos y socioeconómicos de Tenerife, han realizado un análisis de factores externos “PESTEL” y un estudio cualitativo de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades, a partir del cual se ha construido la Matriz CAME para “Corregir Debilidades”, “Afrontar Amenazas”, “Mejorar las Fortalezas” y “Explotar las Oportunidades”.

Este comité de dirección también ha analizado los resultados e indicadores de rendimiento, los indicadores operativos y los aspectos presupuestarios, así como las capacidades internas de la Compañía. Así mismo, desde la Dirección se mantiene contacto con otras compañías de transporte público y con la Asociación de Empresas Gestoras de los Transportes Urbanos Colectivos, a través de la cual se intercambia información y conocimiento clave del sector.

El análisis de toda la información anterior es la base para la toma de decisiones que se produce en la siguiente fase de Formulación estratégica.

## 2.6.- Mercado

En 2020 TITSA transportó 29,11 millones de clientes, un número muy por debajo de la tendencia de los últimos cinco años y que ha venido marcado por la pandemia y crisis sanitaria.

Se trata de un mercado con leve estacionalidad, ligeramente marcado por el curso académico y la temporalidad de los turistas.

El pago se realiza en las guaguas, mayoritariamente a través de la tarjeta de transporte de Tenerife “tenmás” lanzada al mercado en 2018 y que puede recargarse en las oficinas de información y venta en las estaciones de TITSA, en la red de establecimientos autorizados, así como en las oficinas de información y ventas y máquinas expendedoras del tranvía. También puede pagarse en efectivo o a través de la aplicación Tenmás móvil. Los menores, hasta cuatro años de edad inclusive, tienen derecho a viajar gratis, siempre que vayan acompañados por un adulto y no ocupen asiento



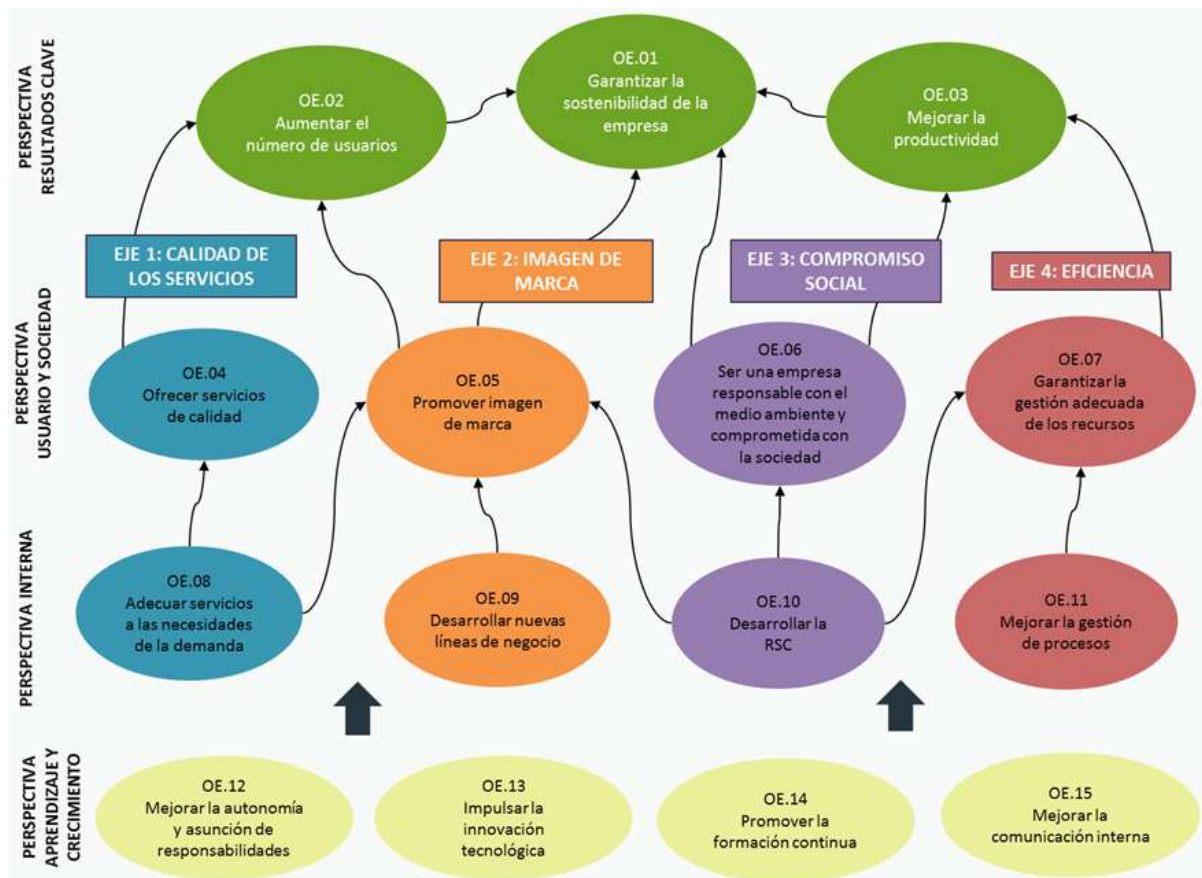
## 2.7.- Objetivos y estrategia

TITSA ha integrado el procedimiento de Planificación Estratégica en su gestión, formando parte de los procedimientos estratégicos de la Compañía. Dicho procedimiento se encuentra documentado y en él se establece la metodología seguida para elaborar, desplegar, hacer seguimiento y revisar dicha planificación.

El Comité de Dirección (CODI) realiza un seguimiento trimestral de las iniciativas estratégicas, que a su vez se ejecutan por las áreas y personas correspondientes en cada caso, en función de la naturaleza del proyecto. Cada miembro del Comité coordina una o varias iniciativas para garantizar su progreso, detectar posibles dificultades en el avance y nuevos riesgos y oportunidades que puedan presentarse ante los cambios continuos de contexto.

Asimismo, se analiza el Cuadro de Mando Estratégico establecido en el Plan Estratégico 2019-2021 para conocer el valor de los indicadores planteados y revisar o modificar las metas si se considera necesario.

Partiendo del análisis anterior se ha formulado la estrategia utilizando la metodología del Balanced Scorecard (BSC) estableciendo los objetivos y las iniciativas estratégicas a desarrollar en el Plan Estratégico 2019-2021. Se define también el sistema de seguimiento y medición de estos objetivos a través de un conjunto de indicadores con metas específicas establecidas anualmente.



El Comité de Dirección realiza un seguimiento trimestral de las iniciativas estratégicas, que a su vez se ejecutan por las áreas y personas correspondientes en cada caso, en función de la naturaleza del proyecto. Cada miembro del Comité coordina una o varias iniciativas para





garantizar su progreso, detectar posibles dificultades en el avance y nuevos riesgos y oportunidades que puedan presentarse ante los cambios continuos de contexto.

Asimismo, se analiza el Cuadro de Mando Estratégico para conocer el valor de los indicadores planteados y revisar o modificar las metas si se considera necesario.

## 2.8.- Indicadores estratégicos

	OBJETIVO Estratégico	INDICADOR Estratégico
Resultados CLAVE	<b>Garantizar la sostenibilidad de la empresa</b> TITSA ha de cumplir con la Ley de estabilidad presupuestaria como Sociedad No Financiera o de "mercado" ,por lo que el equilibrio económico es un requisito ineludible. Contribuiremos a la sostenibilidad ambiental apostando por un transporte respetuoso con el medio ambiente que facilite la movilidad en la isla de Tenerife, creando conciencia de que el transporte público es la alternativa sostenible	-. Resultado de explotación del ejercicio -. Variaciones de las emisiones de CO2 por km servicio prestado
	<b>Aumentar el numero de usuarios</b> TITSA aspira a ganar usuarios de transporte público , lo que contribuye a la sostenibilidad económica, generando ingresos propios, la sostenibilidad ambiental al optimizar los consumos de combustibles y la sostenibilidad social al disminuir el uso de vehículos privados que empeoran la movilidad y aumentan las emisiones a la atmósfera.	-. Variación de número de usuarios
	<b>Mejorar la productividad</b> Seremos una empresa de Transporte Público productiva, que gestiona adecuadamente los recursos asignados, concentrándonos en las actividades que responden a la misión del negocio y estableciendo los controles necesarios en los procesos internos para garantizar su eficiencia.	-. Coste por km -. Tasa de ocupación de la red
CLIENTES	<b>Ofrecer servicios de calidad</b> TITSA ofrecerá servicios que cumplan las necesidades y expectativas del usuario mejorando la valoración del servicio de TITSA	-. Años de antigüedad media de la flota -. Índice de satisfacción del cliente -. Índice NPS (Net Promoter Score)
	<b>Promover la imagen de marca</b> Mejoraremos la información de los servicios y la comunicación de nuestra actividad a clientes y a la sociedad en general para que la marca TITSA se asocie con un servicio de transporte de calidad, consolidado y experto.	-. Índice NPS (Net Promoter Score) -. Grado de satisfacción de los usuarios con la comunicación externa
	<b>Ser reconocida como una empresa responsable con el medio ambiente y comprometida con la sociedad</b> En su vocación de servicio público TITSA contribuirá de manera activa y voluntaria a la mejora de la sociedad desde un punto de vista económico, medioambiental y social.	-. Valoración por los clientes de la gestión y protección Ambiental
	<b>Garantizar la gestión adecuada de los recursos</b> Con la finalidad de lograr dar el mejor servicio al usuario, TITSA gestionará con responsabilidad los recursos públicos, materiales y personales, con los que cuenta.	-. Nivel de cumplimiento de los requisitos de auditorías externas
INTERNA	<b>Adecuar servicios a las necesidades de la demanda</b> Mejoraremos la planificación y prestación de los servicios para satisfacer las necesidades de los usuarios y captar nuevos clientes.	-. Tasa de ocupación de la red -. Variación de número de usuarios -. Índice de satisfacción del cliente -. Nivel de cumplimiento del volumen de servicios -. Nivel de puntualidad -. Grado de adecuación de los servicios a la demanda
	<b>Desarrollar nuevas líneas de negocio</b> TITSA explotará sus competencias internas y especialización en el transporte para desarrollar líneas de negocio complementarias.	-. Tasa de variación de la facturación en nuevas líneas de negocio
	<b>Desarrollar la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)</b> TITSA promoverá la renovación de su flota buscando un mayor compromiso medioambiental, con vehículos menos contaminantes y más eficientes. En el área de infraestructuras desarrollará planes energéticos que logren una mayor ahorro y mejora de la eficiencia. Asimismo trabajará para la mejora continua del sistema de gestión integral. En su compromiso con la sociedad TITSA actuará con transparencia y responsabilidad en la gestión del servicio público que presta.	-. Variaciones de las emisiones de CO2 por km servicio prestado -. Número de iniciativas en materia de RSC ejecutadas en el año.... -. NIVEL de CUMPLIMIENTO -. Nivel de cumplimiento de los requisitos de auditorías externas
	<b>Mejora en la gestión de procesos</b> TITSA analizará los procesos de trabajo para detectar posibles ineficiencias, trabajos duplicados u opciones de mejora que tiendan a hacer más eficiente la gestión de los mismos e implementará las medidas que resulten del estudio realizado haciendo un seguimiento de las mejoras de gestión obtenidas.	-. Grado de cumplimiento del plan de mejora de los procesos
	<b>Mejora en la gestión de procesos</b> TITSA analizará los procesos de trabajo para detectar posibles ineficiencias, trabajos duplicados u opciones de mejora que tiendan a hacer más eficiente la gestión de los mismos e implementará las medidas que resulten del estudio realizado haciendo un seguimiento de las mejoras de gestión obtenidas.	-. Grado de cumplimiento del plan de mejora de los procesos
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	<b>Mejorar la autonomía y asunción de responsabilidades</b> TITSA trabajará en promover la autonomía de los trabajadores, particularmente de los mandos intermedios para que sean capaces de asumir las responsabilidades y tomar las decisiones propias de su puesto de trabajo.	-. Valoración de los trabajadores con la autonomía y asunción de responsabilidades
	<b>Impulsar la innovación tecnológica</b> TITSA aprovechará las Nuevas Tecnologías para mejorar: - los sistemas de información hacia el usuario y la sociedad en general - la experiencia del usuario - la flota y las infraestructuras	-. Nivel de cumplimiento del Plan de Innovación Tecnológica
	<b>Promover la formación continua</b> Potenciaremos la participación de los trabajadores, particularmente de los conductores, en el plan de formación continua, diseñado para apoyar los cambios y la estrategia definida.	-. Porcentaje de participación de los trabajadores en la formación
	<b>Mejorar la comunicación interna</b> Se mejorará la comunicación interna haciendo especial énfasis en las relaciones entre la empresa y los trabajadores, divulgando los objetivos y actividades de la empresa y estableciendo un canal bidireccional para impulsar la participación y el alineamiento.	-. Grado de satisfacción de los trabajadores con la comunicación interna -. Nivel de cumplimiento del Plan de Comunicación interna



## 2.9.- Comportamiento Responsable

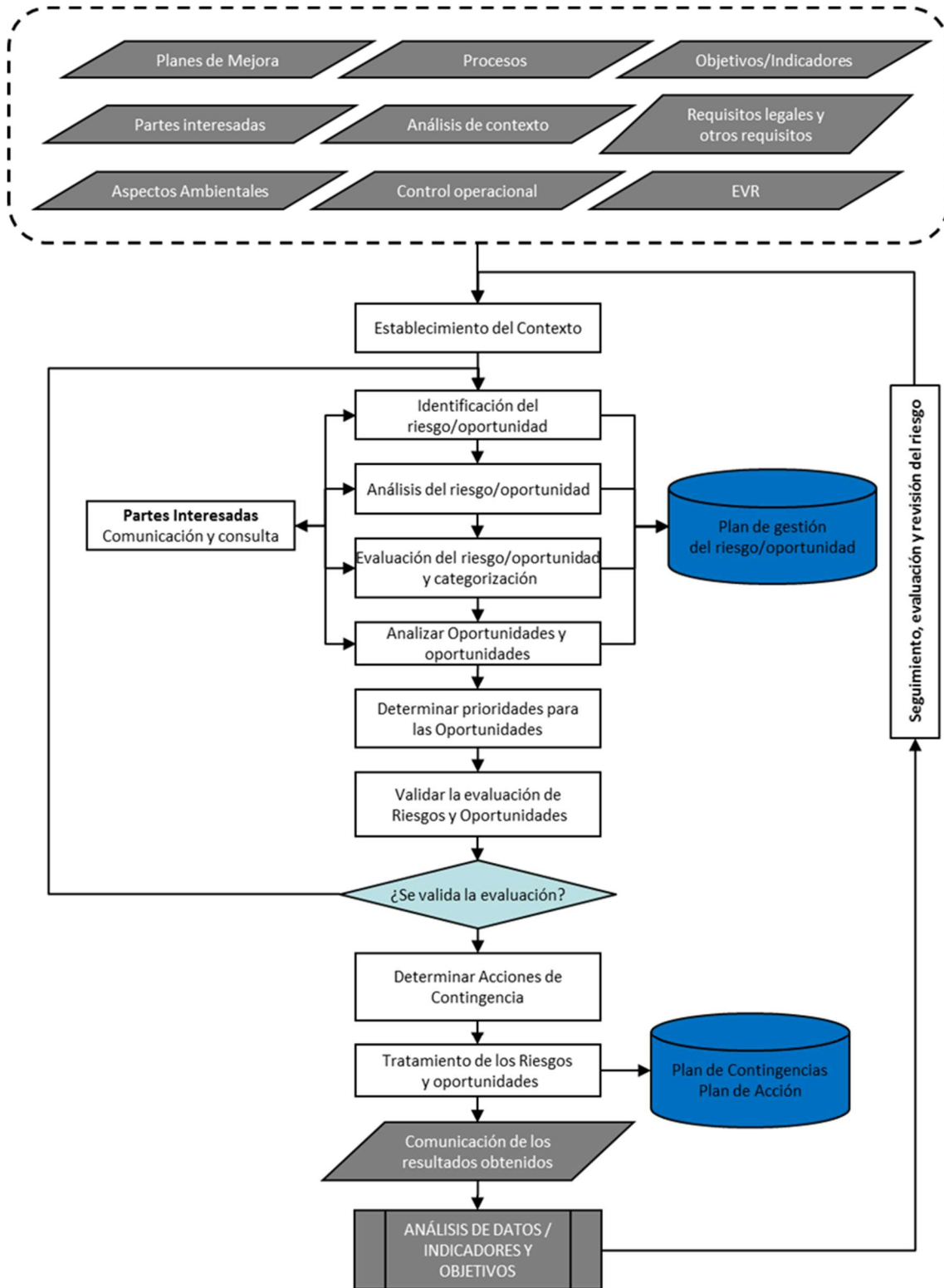
Actualmente TITSA tiene implantado un plan de prevención de delitos (compliance penal), habiendo sido aprobado el correspondiente **Manual de Prevención de Delitos y Código Ético y de Conducta de TITSA** mediante Acuerdo del Consejo de Administración de la Sociedad de fecha 15 de noviembre de 2017 (sesión nº 185). Asimismo, en fecha diciembre de 2020 fue emitido **Informe de evaluación sobre el grado de implantación y funcionamiento del Modelo de Prevención de Delitos** por parte de la empresa especializada y externa KPMG Abogados S.L.P., en el cual se concluye sobre la correcta implantación del citado modelo de compliance penal.

TITSA cuenta además con la existencia de un órgano encargado de la supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del Manual de Prevención de Delitos, denominado “Comité de Cumplimiento Penal”, que ha sido designado por el Consejo de Administración de TITSA.

## 2.10.- Gestión de Riesgos

La metodología para gestionar adecuadamente los Riesgos y Oportunidades en TITSA con el objeto de proporcionar valor a la organización, tomando las decisiones adecuadas, facilitando la mejora continua y el desarrollo permanente de la organización se ha establecido un Proceso y un Plan de Gestión de fecha agosto 2019 y con alcance a todos los procesos del sistema de gestión. En este Proceso se describe la sistemática a seguir para la Identificación, Evaluación, Análisis, Tratamiento, Seguimiento y Comunicación para cada Riesgo y Oportunidad detectado en el contexto estratégico de la organización





Se definen los distintos elementos de entrada para la definición del contexto externo e interno de la organización que derivan en la ejecución de la Matriz DAFO-CAME. A continuación, se muestran aquellos factores, tanto internos como externos que han sido objeto de análisis en el contexto estratégico de la organización:



	OBJETIVOS Estratégicos	Riesgos asociados	Actuación	
Resultados CLAVE	<b>Garantizar la sostenibilidad de la empresa</b>	Titsa ha de cumplir con la Ley de estabilidad presupuestaria como Sociedad No Financiera o de "mercado", por lo que el equilibrio económico es un requisito ineludible. Contribuiremos a la sostenibilidad ambiental apostando por un transporte respetuoso con el medio ambiente que facilite la movilidad en la isla de Tenerife, creando conciencia de que el transporte público es la alternativa sostenible	Capacidad Financiera. Ayto Santa Cruz baja inversión en nueva flota. Aumento de servicio urbano, donde aumentará emisiones en menos km.	.. Realizar estudio del marco tarifario .. Plan de Responsabilidad Social Corporativa
	<b>Aumentar el numero de usuarios</b>	TITSA aspira a ganar usuarios de transporte público, lo que contribuye a la sostenibilidad económica, generando ingresos propios, la sostenibilidad ambiental al optimizar los consumos de combustibles y la sostenibilidad social al disminuir el uso de vehículos privados que empeoran la movilidad y aumentan las emisiones a la atmósfera.	Capacidad de responder a la alta demanda.	.. Desarrollar servicios específicos para eventos .. Fomentar la experiencia TITSA entre no usuarios .. Mejora de los servicios para turistas .. Realizar estudio del marco tarifario .. Adecuación de la red a las necesidades de la movilidad
	<b>Mejorar la productividad</b>	Seremos una empresa de Transporte Público productiva, que gestiona adecuadamente los recursos asignados, concentrándonos en las actividades que responden a la misión del negocio y estableciendo los controles necesarios en los procesos internos para garantizar su eficiencia.	Precio combustible que afecta al coste por km. Variabilidad del precio de mercado.	.. Gestionar el transporte a la demanda .. Externalización de procesos y servicios de apoyo .. Plan de mejora de los procesos
CLIENTES	<b>Ofrecer servicios de calidad</b>	TITSA ofrecerá servicios que cumplan las necesidades y expectativas del usuario mejorando la valoración del servicio de TITSA	Al aumentar edad flota disminuye la disponibilidad, aumenta el consumo de combustible, aumenta emisiones CO2 y crece el gasto por mantenimiento Disminuir Índice Satisfacción. Se amplía la flota pero no se retiran los antiguos por lo que la edad media de la flota no disminuye y la percepción de los usuarios es variable	.. Gestionar el transporte a la demanda .. Mejora de los servicios para turistas .. Decuación de la red a las necesidades de la movilidad .. Campaña de concienciación de las Administraciones Públicas sobre la importancia del Transporte Público .. Plan de renovación de flota
	<b>Promover la imagen de marca</b>	Mejoraremos la información de los servicios y la comunicación de nuestra actividad a clientes y a la sociedad en general para que la marca TITSA se asocie con un servicio de transporte de calidad, consolidado y experto.	Noticias que causen daños a la imagen de la empresa	.. Estudio de nuevas líneas de negocio .. Fomentar la experiencia TITSA entre no usuarios
	<b>Ser reconocida como una empresa responsable con el medio ambiente y comprometida con la sociedad</b>	En su vocación de servicio público TITSA contribuirá de manera activa y voluntaria a la mejora de la sociedad desde un punto de vista económico, medioambiental y social.	No se valore el compromiso medioambiental debido a que la nueva flota es combustible DIESEL	.. Fomentar la experiencia TITSA entre no usuarios .. Plan de Responsabilidad Social Corporativa .. Plan de renovación de flota
	<b>Garantizar la gestión adecuada de los recursos</b>	Con la finalidad de lograr dar el mejor servicio al usuario, Titsa gestionará con responsabilidad los recursos públicos, materiales y personales, con los	Que las Licitaciones queden desiertas o no se publiquen en el tiempo necesario y no se pueda avanzar	.. Externalización de procesos y servicios de apoyo .. Plan de mejora de los procesos
INTERNA	<b>Adecuar servicios a las necesidades de la demanda</b>	Mejoraremos la planificación y prestación de los servicios para satisfacer las necesidades de los usuarios y captar nuevos clientes.	Disminuir la Ocupación (viajeros/km) Disminuir grado de Satisfacción Disminuir nº usuarios	.. Desarrollar servicios específicos para eventos .. Gestionar el transporte a la demanda .. Mejora de los servicios para turistas .. Adecuación de la red a las necesidades de la movilidad .. Potenciar la movilidad laboral en guagua
	<b>Desarrollar nuevas líneas de negocio</b>	TITSA explotará sus competencias internas y especialización en el transporte para desarrollar líneas de negocio complementarias.	No tener los recursos necesarios para dar respuesta	.. Desarrollar servicios específicos para eventos .. Estudio de nuevas líneas de negocio
	<b>Desarrollar la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)</b>	Titsa promoverá la renovación de su flota buscando un mayor compromiso medioambiental, con vehículos menos contaminantes y más eficientes. En el área de infraestructuras desarrollará planes energéticos que logren una mayor ahorro y mejora de la eficiencia. Asimismo trabajará para la mejora continua del sistema de gestión integral. En su compromiso con la sociedad Titsa actuará con transparencia y responsabilidad en la gestión del servicio público que presta.	Capacidad Financiera. Aumento de servicio urbano, donde aumentará emisiones en menos km. Mark.- Disminuir índice reputación e Imagen de Marca Mark.- Disminuir nivel de recomendación	.. Plan de Responsabilidad Social Corporativa .. Plan de renovación de flota
	<b>Mejora en la gestión de procesos</b>	Titsa analizará los procesos de trabajo para detectar posibles ineficiencias, trabajos duplicados u opciones de mejora que tiendan a hacer más eficiente la gestión de los mismos e implementará las medidas que resulten del estudio realizado haciendo un seguimiento de las mejoras de gestión obtenidas.	Ver riesgos de OE.07	..Externalización de procesos y servicios de apoyo .. Plan de mejora de los procesos
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	<b>Mejorar la autonomía y asunción de responsabilidades</b>	TITSA trabajará en promover la autonomía de los trabajadores, particularmente de los mandos intermedios para que sean capaces de asumir las responsabilidades y tomar las decisiones propias de su puesto de trabajo.	La formación no sea la adecuada o no se ajuste al perfil del puesto	.. Formación participativa
	<b>Impulsar la innovación tecnológica</b>	TITSA aprovechará las Nuevas Tecnologías para mejorar: - los sistemas de información hacia el usuario y la sociedad en general - la experiencia del usuario - la flota y las infraestructuras	Riesgo cobertura financiera Ver OE.7	.. Plan de Innovación tecnológica
	<b>Promover la formación continua</b>	Potenciaremos la participación de los trabajadores, particularmente de los conductores, en el plan de formación continua, diseñado para apoyar los cambios y la estrategia definida.	Baja participación de empleados.	.. Formación participativa
	<b>Mejorar la comunicación interna</b>	Se mejorará la comunicación interna haciendo especial énfasis en las relaciones entre la empresa y los trabajadores, divulgando los objetivos y actividades de la empresa y estableciendo un canal bidireccional para impulsar la participación y el alineamiento.	Dificultad de poner en marcha las acciones internamente	.. Implantación del plan de comunicación interna



2.11.- Partes Interesadas

Las partes interesadas que tienen influencia y a su vez son afectadas por las decisiones de TITSA han sido tenidas en cuenta en el análisis del **Plan Estratégico 2019-2021** disponible en la web de TITSA (<https://portaldetransparencia.titsa.com/index.php/carta-de-servicios>). Para cada grupo se han analizado los requisitos, necesidades y expectativas identificados en la Matriz de Grupo de Interés, así como los principales riesgos, oportunidades y método de recogida de información generando feedback con cada uno de estos grupos; que son:



Análisis de cada grupo de interés:

**Dirección**

Dirección es la que debe liderar el sistema de SGI dentro de TITSA, siendo la parte interesada interna que debe apoyar y ser informada sobre el correcto desempeño en materia de Calidad, Medioambiente y SST, así como aportar todos los

**Para recoger información** se han realizado reuniones ordinarias y extraordinarias  
Revisiones por la Dirección

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Cambio de equipo directivo</li> <li>❖ Pérdida de aportación de recursos</li> </ul> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Información adecuada</li> <li>❖ Visibilidad de TITSA</li> <li>❖ Crear sinergias con otras entidades</li> <li>❖ Seguimiento más exhaustivo de los indicadores <del>de los</del> diferentes departamentos</li> </ul>	<p><b>Requisitos:</b> Transparencia Cumplimiento de Objetivos Todo lo establecida en el Plan Estratégico</p> <p><b>Necesidades:</b> Acceder toda información en tiempo y forma, creando feedback. Cumplimiento de objetivos estratégicos. Alcanzar los valores mínimos viables sobre los indicadores establecidos.</p>



**Empleados**

Consideramos **empleados** de TITSA a todas las personas que conforman la organización.

Son el bien más importante de TITSA, y el que más se puede ver afectado por una mala gestión en la prestación del servicio.

La **información** es recopilada a través del contacto directo de los responsables con las inquietudes o dudas de los empleados, buzón de sugerencias y otros medios de participación y consulta, Reuniones del Comité de SS, Sindicatos, Representantes de los trabajadores.

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Pérdida de interés por parte de los empleados en la participación dentro de la empresa</li> <li>❖ Pérdida de motivación por parte de los trabajadores</li> <li>❖ No seguir adecuadamente los protocolos de trabajo fijados para cada actividad</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Promover la cultura de Calidad, Medioambiente y SST en la compañía</li> <li>❖ Mejorar la información/formación de desempeño</li> <li>❖ Habilitar canales de comunicación alternativos.</li> </ul>	<p><b>Requisitos:</b>                      Establecimiento de canales y formas de comunicación (más directo y personal).                      Mejora de los procedimientos de trabajo y de los horarios, y por ende, de los servicios y la atención al cliente.                      Cumplimiento de la legislación laboral y el convenio colectivo.</p> <p><b>Necesidades:</b>                      Fomento y mejora de la motivación intrínseca de los empleados (Criterios o política).                      Escucha activa por parte de los mandos y directivos hacia los empleados, de manera que puedan conocer y dar respuesta a sus necesidades.                      Fomentar la iniciativa de los empleados.                      Mejora del trato y comunicación, por parte de los mandos hacia los demás empleados.                      Coordinación entre mandos para la mejora en la calidad de los servicios.                      Mejora de procedimientos de trabajo, tanto <u>intra</u> como interdepartamental.                      Transparencia.                      Mejora del sistema SAE.                      Establecimiento de equipos multidisciplinares para la mejora de los procedimientos y acciones (trabajo en equipo).</p> <p><b>Expectativas:</b>                      Mejorar la comunicación <u>intra</u> e interpersonal                      Alineación con la misión, visión y valores de la empresa                      Aumento de la satisfacción de los empleados</p>





**Usuarios**

Consideramos **usuarios** de TITSA a las personas a las que prestamos servicios de transporte público urbano e interurbano. En este sentido **son nuestros clientes directos**.



**Turistas**

Consideramos **turistas** a las personas no residentes en Tenerife a las que ofrecemos servicios de transporte público urbano e interurbano.

El usuario y el turista quieren satisfacer sus necesidades de transporte y movilidad. En este sentido, con la encuesta de satisfacción anual se han podido priorizar los distintos atributos que forman las necesidades del usuario:

- |   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| 1. Puntualidad                                | 11. Atención por parte del conductor  |
| 2. Seguridad personal                         | 12. Facilidad de compra               |
| 3. Frecuencia de paso                         | 13. Amabilidad del personal           |
| 4. Precio                                     | 14. Comodidad en los vehículos        |
| 5. Información sobre interrupciones o cambios | 15. Tiempo de recorrido               |
| 6. Seguridad en los vehículos                 | 16. Limpieza y cuidado de las paradas |
| 7. Información precisa                        | 17. Espacio en los vehículos          |
| 8. Cuidado del medioambiente                  | 18. Comodidad en las paradas          |
| 9. Limpieza y cuidado de vehículos            |                                       |
| 10. Cercanía y facilidad de acceso            |                                       |

Para recoger información se ha dispuesto de una encuesta de satisfacción anual, quejas y reclamaciones recogidas en hojas de reclamaciones, en buzón web, redes sociales y call center, encuentros puntuales con diferentes colectivos, mesas de movilidad para recoger necesidades de personas con movilidad reducida, y aportaciones de necesidades a través de Administraciones Públicas.

**RIESGOS ASOCIADOS**

- ❖ Usuarios cada vez más exigentes: pérdida de reputación y de clientes
- ❖ Pérdida de clientes por entrada de transportes alternativos como coches compartidos, guaguas compartidas y otros operadores.
- ❖ Pérdida de control de la información directa al usuario por otros canales no propios de TITSA.
- ❖ Pérdida de reputación de TITSA.
- ❖ Caída en la percepción de los servicios.
- ❖ Incumplimiento de la cobertura, puntualidad, etc. por factores ajenos a TITSA (Obras, eventos, restricciones al tráfico).

**OPORTUNIDADES**

- ❖ Captación de turistas a través de servicios específicos y mejora de la información.
- ❖ Aumento del conocimiento y visibilidad de TITSA en los turistas y la sociedad en general.

**REQUISITOS**

**Requisitos:**

- Puntualidad.
- Estabilidad de horarios (sin cambios).
- Seguridad personal.
- Seguridad en los vehículos.
- Cercanía y facilidad de acceso.
- Cobertura geográfica.
- Cobertura horaria.
- Regularidad del servicio.
- Tiempo de recorrido.
- Usuarios cada vez más exigentes.

**Necesidades:**

- Accesibilidad.
- Frecuencia de paso.
- Precio asequible.
- Información sobre interrupciones o cambios.
- Transporte de mascotas.
- Equipamiento deportivo/especial, scooters
- Información inmediata: uso de TIC's en la guagua, paradas y APPS.
- Usuarios senior cada vez más activos (>50 años, 30% población).

**Expectativas:**

- Información precisa.
- Cuidado del medio ambiente.
- Limpieza y cuidado de vehículos.
- Atención por parte del conductor.
- Facilidad de compra.
- Amabilidad del personal.
- Comodidad vehículos.
- Cobertura de eventos especiales.
- Limpieza, cuidado y comodidad en las paradas.



**No usuarios**

Personas residentes y no residentes en Tenerife con necesidades de movilidad, que no utilizan las guaguas TITSA. Un 40% podrían convertirse en potenciales clientes y un 34% tienen título universitario.

Los **No usuarios** han manifestado que no usan la guagua por la incomodidad (41%), no llegar a donde quieren (27%), la poca frecuencia (22%, y en el sur 47%), tener coche (20%), no cumplir los horarios (17%), y no tenerla cerca (12%).

Para recoger información se ha recurrido a aforos de las carreteras, al censo, a Planes de movilidad insulares (2012 con datos de 2010), investigaciones y publicaciones sectoriales, *Idae*, *Atuc*, etc., y estudios de actitudes, motivaciones, y valoraciones del transporte público en Tenerife entre usuarios y no usuarios de TITSA 2013.

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El 85% no conoce bien la oferta de servicios, lo que dificulta considerar la guagua como opción.</li> <li>❖ No existe regulación de aparcamiento de superficie en Tenerife (vía pública).</li> <li>❖ Falta de conocimiento de la flota (Tecnología de los vehículos, comodidad, eco, etc.) o de la oferta.</li> </ul>	<p><b>Requisitos:</b> Frecuencia, tiempo de viaje, cobertura geográfica y horaria, paradas cercanas, comodidad, autonomía, status (percepción social).</p> <p><b>Necesidades:</b> Parada cercana, limpia y digna, trayecto directo, aparcamiento en destino y origen, certidumbre del tiempo de viaje y de llegada. Uso del móvil en los tiempos de espera y de trayecto para juegos, vídeos (mayor edad), noticias, app. chats.</p>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mejora de los servicios en el sur, puntualidad, frecuencia, cobertura geográfica y horarios.</li> <li>❖ Mejorar la información.</li> <li>❖ Mejorar la conectividad a las redes de telecomunicaciones.</li> </ul>	<p>El 62% se desplaza por trabajo, y el 52% por ocio (respuesta múltiple). En el sur el 70% por compras.</p> <p><b>Expectativas:</b> La valoración del servicio de TITSA del no usuario es peor que la valoración del usuario. Y el tiempo esperado de viaje en guagua del mismo trayecto es de 33 a 66 minutos (2,4 veces frente 2,1 del usuario) en no usuarios.</p>





En TITSA el nivel de afiliación conocido de los empleados es de alrededor del 90%, por lo que los **sindicatos** tienen un papel determinante en la configuración de la opinión que los trabajadores tienen de su entorno laboral.

Para recoger información se han realizado entrevistas personales semiestructuradas a cada sindicato con representación en la empresa: MSK, USO, CCOO, UGT e IC.

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ No se aprovecha el conocimiento de los trabajadores al no tomarse en consideración sus aportaciones, ni consultarles para las mejoras en el desarrollo de sus funciones</li> <li>❖ Empeoramiento del clima laboral, por falta de cercanía de la dirección con los trabajadores.</li> <li>❖ Pérdida del orgullo de pertenencia de los trabajadores.</li> <li>❖ Falta de diálogo con los representantes de los trabajadores: judicialización de los conflictos.</li> </ul>	<p><b>Requisitos:</b>                      Cumplimiento de la legislación laboral y el convenio colectivo.                      Información puntual y fiable por parte de la empresa de todos los aspectos que afectan a los trabajadores.                      Establecer canales de comunicación con el personal de movimiento.</p> <p><b>Necesidades:</b>                      Comunicación entre la parte social y la Dirección.                      Tratamiento adecuado de la seguridad y salud laboral.                      Formación continuada para los trabajadores                      Tener en cuenta las aportaciones de los conductores en el desarrollo de las funciones de su puesto.</p> <p><b>Expectativas:</b>                      Reducir la judicialización de los conflictos.                      Aumentar la cercanía y reconocimiento al trabajador por parte de la Dirección.                      Mejorar las relaciones internas entre los mandos (JT, Operadores SAE y Coordinador de GPR).                      Mejorar las condiciones laborales de los trabajadores.                      Incremento de la preocupación por la mejora del servicio por parte del Cabildo, destinando mas recursos a TITSA (Comparativa con MTSA).</p>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Recuperar el sentimiento de orgullo de pertenencia de los trabajadores.</li> <li>❖ Definir nuevamente misión, visión y valores con la participación de los trabajadores.</li> <li>❖ Mejorar las relaciones con los mandos intermedios.</li> </ul>	



Consideramos **proveedores de TITSA** a las empresas que nos realizan un suministro o un servicio para poder llevar a cabo nuestra actividad diaria..

El proveedor juega un papel imprescindible en la cadena de valor de TITSA, y requiere que se le transmita en todo momento una relación de transparencia, profesionalidad, confianza y de mutuo beneficio.

Para recoger información se utilizan encuestas encaminadas a conocer cuáles son las expectativas del proveedor de su cliente TITSA, encuesta para proveedor de servicio y de suministro (aunque aún no están disponibles) y entrevistas directas a representantes de las empresas.

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Dependencia excesiva de determinados proveedores.</li> <li>❖ Pérdida de proveedores clave.</li> <li>❖ Incumplimiento de obligaciones legales por parte del proveedor.</li> <li>❖ Falta de suministro.</li> <li>❖ Pérdida de imagen por una mala prestación de servicios externalizados.</li> </ul>	<p><b>Requisitos:</b> Cumplimiento de lo pactado en contratos y pedidos. Concreción en las especificaciones de compra y de contratación. Transparencia y objetividad en la asignación de contratos.</p> <p><b>Necesidades:</b> Interlocución directa y clara con TITSA. Comunicación fluida.</p> <p><b>Expectativas:</b> Flexibilidad para adaptarse a situaciones concretas. Continuidad en la relación comercial. Ser una referencia comercial. Feedback y sugerencias de mejora.</p>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Externalización de servicios de menor valor añadido.</li> </ul>	





Consideramos **Sociedad General** al conjunto de los ciudadanos de Tenerife, no sólo por constituir un mercado de posibles clientes (solo el 5-7% de los individuos residentes en Tenerife viajan con TITSA), sino por esperar de TITSA, como entidad pública, un comportamiento socialmente responsable.

Para recoger información se utilizan las siguientes vías: Cabildo, legislación, Administraciones Públicas, medios de comunicación, entidades empresariales y sociales, participación en actos de RRPP.

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Pérdida de reputación de TITSA.</li> <li>❖ Pérdida de clientes.</li> <li>❖ Pérdida de apoyo de entidades públicas, privadas y sindicales.</li> <li>❖ Conflictividad social.</li> </ul>	<p><b>Requisitos:</b>                      Comportamiento socialmente responsable.                      Condiciones laborales de mercado.                      Práctica empresarial responsable.                      Gestión eficaz de los recursos.                      Comportamiento ambiental adecuado.</p> <p><b>Necesidades:</b>                      Oferta adaptada a la demanda.                      Cumplimiento de horarios.                      Seguridad vial, buenas prácticas en conducción.</p>
<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mayor implicación de TITSA con el conjunto de la sociedad a través de una política de Responsabilidad Social Empresarial</li> <li>❖ Mejor información sobre la actividad de TITSA para el conjunto de la sociedad.</li> <li>❖ Cubrir las necesidades de movilidad ante ocasiones puntuales como nevadas, etc.</li> </ul>	<p><b>Expectativas:</b>                      Transparencia.                      Buenas prácticas.                      Gestión eficiente de los recursos.                      Sostenibilidad económica.</p>



Consideramos **asociaciones y entidades empresariales o sociales**, a aquellos colectivos con interés en movilidad o que influyen directamente en la movilidad, y con los que mantenemos una interlocución directa o indirecta.

Junto a las AA.PP., están las asociaciones empresariales, centros educativos, asociaciones de vecinos, empresas de obras públicas, centros sanitarios, centros comerciales, asociaciones de comerciantes, ONG, promotores de conciertos y eventos, parques temáticos.

**Para recoger información** de estas fuentes se realizan reuniones, actos de RRPP, solicitud de informes, se recurre al censo de habitantes, aforo de carreteras, datos de afluencia/aforo de CC, alumnos matriculados, etc., datos de usuarios por paradas cercanas, planes generales de Ordenación, asistencia a congresos, sesiones formativas, seminarios, etc., e investigaciones y publicaciones del sector (tendencias, etc.). Esta interlocución influye en la planificación y ajuste de la oferta de TITSA.

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Pérdida de reputación o imagen dificultan considerar TITSA como opción de transporte</li> <li>❖ Pérdida de viajeros</li> </ul>	<p><b>Requisitos:</b>                      Cobertura geográfica.                      Cobertura horaria.                      Precio.                      Disponibilidad.</p> <p><b>Necesidades:</b>                      Interlocución directa con TITSA.                      Propuestas de transporte público.                      Dedicación.                      Investigación.                      Datos.</p> <p><b>Expectativas:</b>                      Respuesta y asesoramiento por parte de TITSA.                      Resolución de problemas.                      Informes.</p>
<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mejora de la interlocución con entidades como la ULL (becas, prácticas, cátedra de movilidad, etc.), Ashotel, etc.</li> </ul>	



**Medios de comunicación** existentes en Tenerife, Canarias y medios sectoriales a nivel nacional, que generan noticias y opinión y pueden tener un efecto directo o indirecto sobre el uso de transporte público y sobre la imagen o reputación de TITSA, y de su marca.

Forman parte de estos medios de comunicación la radio, televisión, prensa, blogs, redes sociales, y otros canales digitales y APPs (Google, Moovit, etc.).

Para recoger información se realiza seguimiento de medios (clipping), ruedas de prensa, solicitud de los medios, asistencia a actos RRPP, invitación a medios (visitas in situ), agencia de publicidad y de noticias, gabinete de prensa, y el Cabildo.

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Pérdida de reputación o imagen TITSA</li> <li>❖ Pérdida de viajeros</li> </ul>	<p><b>Requisitos:</b>                      Noticias.                      Información.                      Transparencia.                      Disponibilidad.</p>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Continuar potenciando la relación con los medios de comunicación.</li> <li>❖ Ofrecer Open Data para estar presentes en los canales y APP digitales.</li> </ul>	<p><b>Necesidades:</b>                      Respuesta.                      Interlocutor.                      Contenido (dossier, notas de prensa, etc.).                      Inversión publicitaria.</p> <p><b>Expectativas:</b>                      Acceso directo.                      Inversión en campañas durante el año                      Informaciones exclusivas.                      Recursos de imagen, sonido, vídeo.                      Adecuación de formatos.</p>





Consideramos **informadores y prescriptores** a todas las personas que tienen como función informar y orientar a usuarios y no usuarios, principalmente turistas, sobre el transporte público, o sobre cómo llegar a los puntos de interés de la isla.

Informadores pueden ser las propias oficinas de información y venta de TITSA, CALL-Center, la red de oficinas turísticas de Infoten, las recepciones de los hoteles, centros de visitantes, educativos o sanitarios, o la red de comercios de venta y recarga de tarjetas "tenmás" para viajar en TITSA.

**Para recabar información**, se recurre a mesas de trabajo con la red Infoten y Turismo de Tenerife, sugerencias llegadas de las oficinas y red de comercio de TITSA, reuniones y actos de RR.PP., y encuentros puntuales con sector hotelero.

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Pérdida de clientes y clientes potenciales por recomendar transportes alternativos: <u>rent</u> a car, taxi, transporte colectivo privado, etc.</li> <li>❖ Pérdida de control sobre la información o información incorrecta que pueda derivar en pérdida de imagen o expectativas no cumplidas.</li> <li>❖ Clientes mal informados, mala experiencia de TITSA.</li> </ul>	<p><b>Requisitos:</b>                      Información de líneas, horarios, precios y títulos de transporte.                      Acceso a los canales de información de TITSA ante dudas, consultas, etc.</p> <p><b>Necesidades:</b>                      Interlocución directa con TITSA.                      Teléfono de asistencia, web.                      Materiales informativos, folletos, etc. para repartir a los usuarios</p> <p><b>Expectativas:</b>                      Conocer las novedades, noticias, cambios, dispositivos de TITSA.                      Servicios funcionando adecuadamente.                      Colaboración de empleados de TITSA.</p>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Seguimiento continuo</li> <li>❖ Mejora de la interlocución</li> </ul>	



## 2.12.- Materialidad

### Aspectos materiales

La Memoria de Sostenibilidad y el Estudio de Materialidad se han realizado siguiendo las directrices establecidas en la Guía para la elaboración de las memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative y para la definición de su contenido y alcance se han considerado todas las actividades de TITSA.

A través del Estudio de Materialidad 2020 se estudia el seguimiento y control de los aspectos más importantes para los grupos de interés que son transversales al **Plan Estratégico 2019-2021** disponible en la web de TITSA (<https://portaldetransparencia.titsa.com/index.php/carta-de-servicios>) en el que, además del análisis de partes interesadas de TITSA y un análisis del contexto a partir de informes demográficos y socioeconómicos de Tenerife, han realizado un análisis de factores externos “PESTEL” y un estudio cualitativo de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades, a partir del cual se ha construido la Matriz CAME para “Corregir Debilidades”, “Afrontar Amenazas”, “Mejorar las Fortalezas” y “Explotar las Oportunidades”.

La Memoria ha sido realizada en conformidad a los “Principios”, tal y como se resume a continuación:

- Contexto de sostenibilidad: la memoria presenta el desempeño de la organización en el contexto más amplio de la sostenibilidad
- Materialidad: la memoria recoge y desarrolla los aspectos materiales que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales significativos
- Participación de los grupos de interés: a lo largo de esta sección se identifican los grupos de interés y se indican los mecanismos de diálogo
- Exhaustividad: la memoria aborda el desempeño de la organización en todos los aspectos materiales y su cobertura

Proceso de realización del estudio de materialidad



### Identificación de aspectos relevante

Para determinar el contexto tanto interno como externo de la compañía se llevaron a cabo una serie de reuniones del CODI (comité de dirección) donde se detectaron tendencias en materia de sostenibilidad y otros temas relevantes que se detallan en el Plan Estratégico 2019-2021.

### Priorización

Para la priorización de los aspectos materiales identificados se tuvo en cuenta la importancia de los mismos según la relevancia para los grupos de interés y los 4 ejes estratégicos establecidos en el Plan Estratégico:

EJE ESTRATÉGICO 1:	<b>CALIDAD DE LOS SERVICIOS</b>
EJE ESTRATÉGICO 2:	<b>IMAGEN DE MARCA</b>
EJE ESTRATÉGICO 3:	<b>COMPROMISO SOCIAL</b>
EJE ESTRATÉGICO 4:	<b>EFICIENCIA</b>



Una vez identificados los asuntos fueron ponderados según la importancia, vista desde su impacto en la sostenibilidad y la perspectiva tanto interna como externa.

**Perspectiva interna**

- Análisis del contenido y objetivos de la compañía establecidos en el Plan Estratégico
- Políticas y compromisos adquiridos por la compañía
- Priorización interna de los asuntos realizada por la Dirección, considerando su opinión acerca de la categoría de importancia que se le da al aspecto, así como su marco temporal (a corto, medio o largo plazo).

**Perspectiva externa**

- Análisis de los temas más relevantes para la competencia
- Asuntos identificados en medios de comunicación.
- Encuesta de valoración de asuntos materiales para usuarios.
- Información, requerimientos y visión de la sostenibilidad de los principales clientes y proveedores.

**Validación**

Todos los temas identificados fueron revisados y aprobados por el Comité de Dirección.

**Revisión**

Tras la publicación se continua con los mecanismos adecuados para poder obtener un **feedback** sobre la misma. Tras este proceso se definieron los asuntos materiales, tal y como se resume a continuación:

ASPECTOS MATERIALES			
Perspectiva Externa		Perspectiva Interna	
Garantizar la sostenibilidad de la empresa	1	Adecuar servicios a las necesidades de la demanda	8
Garantizar la adecuada gestión de los recursos	2	Desarrollar la RSC	9
Mejorar la productividad	3	Mejorar la gestión de procesos	10
Ser una empresa responsable con el medio ambiente y comprometida con la sociedad	4	Promover la formación continuada	11
Promover imagen de marca	5	Mejorar la autonomía y asunción de responsabilidades	12
Ofrecer servicios de calidad	6	Impulsar la innovación tecnológica	13
Aumentar el número de usuarios	7	Mejorar la comunicación interna	14
		Desarrollar nuevas líneas de negocio	15

**1.- “Garantizar la Sostenibilidad de la empresa”.** La sostenibilidad económica de TITSA es un requisito legal. Además, TITSA entiende que el futuro requiere de un compromiso con el desarrollo sostenible, por lo que el respeto al medio ambiente y la labor social de la Compañía son bases fundamentales de su misión como empresa.

**2.- “Garantizar la adecuada gestión de los Recursos”.** Este aspecto material se vincula directamente con la mejora de la productividad. Mediremos el desempeño de este aspecto, a través del Nivel de cumplimiento de los requisitos de las auditorías externas, tanto financieras como del sistema integrado de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad



**3.- “Mejorar la productividad”.** La eficiencia es un objetivo clave que contribuye a la sostenibilidad y es un deber irrenunciable como empresa de transporte público. Ante las nuevas formas de consumo de transporte de los ciudadanos, TITSA estudiará las líneas y zonas propicias para realizar el transporte a la demanda en función de las necesidades de movilidad. Para mejorar la eficiencia en la gestión, externalizaremos aquellos procesos y servicios de apoyo que no están directamente vinculados a la cadena de valor y que deben funcionar adecuadamente al menor coste. En el marco de la gestión por procesos y enfoque a la calidad, por el que TITSA ha apostado desde hace más de quince años, se incidirá en la mejora continua, elaborando un Plan de mejora de procesos anualmente que priorice las acciones, con el fin de conseguir mejorar resultados específicos en aquellos procesos en los que se encuentran desviaciones. Mediremos el desempeño de este objetivo, a través del indicador de Coste por km y Tasa de ocupación de la red.

**4.- “Ser una empresa Responsable con el medioambiente y comprometida con la sociedad”.** Queremos ser reconocidos como empresa comprometida con la sociedad. Vinculamos este objetivo a la ejecución de los Planes de Responsabilidad Social Corporativa, Fomento de la Experiencia de No usuarios, por su impacto en la imagen de marca y Plan de Renovación de flota por su gran impacto ambiental. Mediremos el desempeño de este objetivo, a través del Índice de Recomendación de la Compañía.

**5.- “Promover Imagen de Marca”.** La imagen de marca de TITSA es un valor que la Compañía debe potenciar. Para ello se estudiarán nuevas líneas de negocio que permitan diversificar los ingresos aprovechando el potencial interno de la empresa. Contribuirán también a promover la imagen de marca, los Planes de fomento de la experiencia de TITSA entre no usuarios, el Plan de comunicación externa y el Plan de Responsabilidad Social Corporativa, que se plantea vinculado a la propia misión de TITSA como empresa de servicio público que contribuye al desarrollo de la sociedad de Tenerife en términos económicos, sociales y ambientales. Mediremos el desempeño de este objetivo, a través del Grado de satisfacción de los usuarios con la información.

**6.- “Ofrecer servicios de Calidad”.** Dentro del compromiso de la calidad adquirido por TITSA, además de las iniciativas estratégicas de gestión del transporte a la demanda y mejora de los servicios para turistas, planificaremos campañas de concienciación de las Administraciones Públicas sobre la importancia del transporte colectivo, ya que su colaboración es clave en el fomento de medidas, regulaciones y mantenimiento de las infraestructuras. Un factor clave de calidad en el transporte es la edad media de la flota, por lo que continuaremos con el Plan de Renovación de Flota, ejecutando la última fase del plan de renovación de flota 2014-2018 y elaborando el plan de renovación 2019-2023. Mediremos el desempeño de este objetivo, a través del Índice de Satisfacción del Cliente, el Nivel de recomendación por parte de los usuarios y la Antigüedad media de la flota.

**7.- “Aumentar el número de usuarios”** es un objetivo clave de TITSA, ya que impacta de manera directa en la sostenibilidad de la empresa y de la propia isla de Tenerife. Para ello hemos definido cinco iniciativas estratégicas tendentes a la adecuación y mejora de los servicios. Mediante el desarrollo de servicios específicos para eventos identificaremos los servicios extraordinarios, dándoles un tratamiento diferenciado respecto al transporte regular. Se plantea como una nueva fuente o mercado de captación de usuarios, además de favorecer la movilidad. Buscamos fomentar la experiencia TITSA entre los no usuarios mediante acciones como el fomento de embajadores del Transporte Público dentro de la empresa y colaboración



con otras empresas, favoreciendo el marco de acciones socialmente responsables. Trabajaremos en mejorar los servicios para turistas, particularmente la información y los canales de ventas orientados a este grupo, dado su potencial de crecimiento. Los planes de adecuación del sistema de tarifas y la readecuación de las líneas en base a estudios y necesidades de movilidad deben contribuir al aumento del número de viajeros. Mediremos el desempeño de este objetivo, a través de la Variación en el número de usuarios.

**8.- “Adecuar los servicios a la necesidad de la demanda”.** Las iniciativas asociadas a este aspecto han sido vinculadas a los aspectos 3, 4, 6 y 7 por su relación causa efecto. Mediremos el desempeño de este objetivo, a través de la Tasa de Ocupación de la red, el Nivel de cumplimiento del volumen de servicios, el nivel de puntualidad y el incremento de número de viajeros.

**9.- “Desarrollar la RSC”.** Las iniciativas asociadas a este aspecto han sido vinculadas a los aspectos 1, 2 y 4 por su relación causa efecto. Se trata del compromiso a través de la variación de las emisiones de CO<sub>2</sub>, el Número de iniciativas de RSC ejecutadas en el año, el nivel de cumplimiento de los requisitos de las auditorías externas.

**10.- “Mejorar la Gestión de los Procesos”.** Las iniciativas asociadas a este aspecto han sido vinculadas a los aspectos 3 y 7 por su relación causa efecto. Mediremos el desempeño a través de la Grado de cumplimiento del plan de mejora de los procesos.

**11.- “Promover la formación continua”.** Este aspecto está directamente vinculado con la mejora de la autonomía y la asunción de responsabilidades y es vital para mejorar la calidad del servicio y la imagen externa de TITSA. Mediremos el Porcentaje de participación de los trabajadores en la formación.

**12.- “Mejorar la autonomía y asunción de responsabilidades”.** Para promover la autonomía de los trabajadores se fomentará la formación participativa. Se plantea por la necesidad de conseguir que el personal de base se recicle y participe en el plan de formación para adaptarse a las nuevas tecnologías y mejorar el servicio al cliente. Mediremos el desempeño de este objetivo, a través de la Valoración de los trabajadores con la autonomía y asunción de responsabilidades

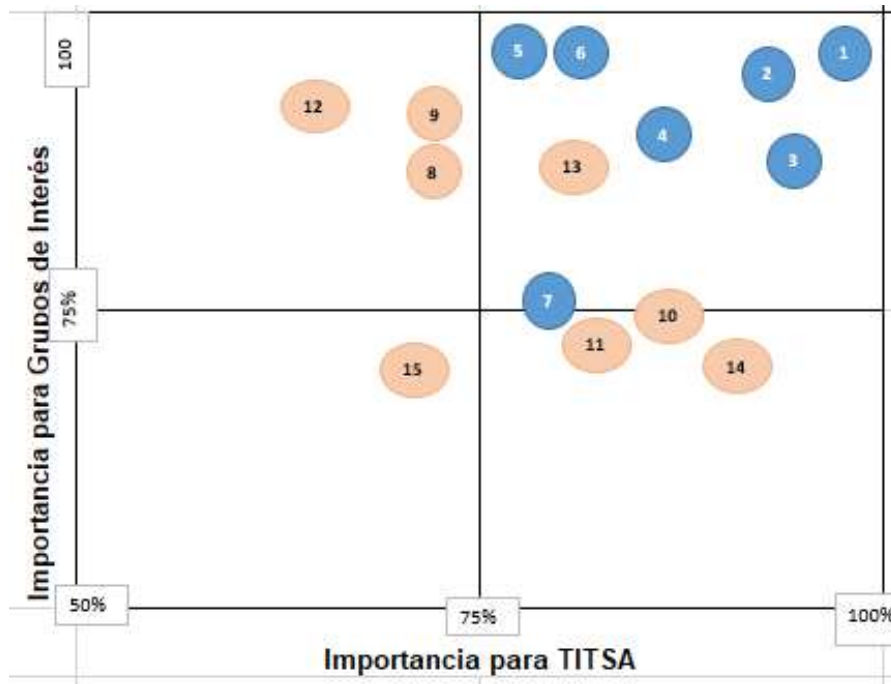
**13.-” Impulsar la innovación tecnológica”.** Constatado el impacto que la innovación tecnológica tiene en los servicios de transporte, se ha elaborado un Plan de Innovación Tecnológica global para toda la Compañía; y a partir de aquí el compromiso es la implantación de dicho plan con el posterior seguimiento y control. Este plan da respuesta a la necesidad de aprovechar la tecnología en apoyo de los servicios prestados por la Compañía, así como la mejora de la productividad y eficiencia. Mediremos el desempeño de este aspecto a través del Nivel de cumplimiento del Plan de Innovación Tecnológica.

**14.- “Mejorar la comunicación interna”.** La comunicación interna es un factor clave en el clima laboral de cualquier organización. Para apoyar la autonomía es necesario que el personal conozca los planes y objetivos de la empresa. Las encuestas realizadas a los trabajadores y los grupos focales llevados a cabo han puesto de manifiesto la necesidad de mejorar este aspecto. TITSA trabajará en la implantación del Plan de comunicación interna, ejecutando sus acciones y evaluando los resultados. Mediremos el desempeño de este aspecto, a través del Grado de satisfacción de los trabajadores con la comunicación y el Nivel de cumplimiento del Plan de comunicación interna





**15.- “Desarrollar nuevas líneas de negocio”.** En el marco de establecer nuevas alianzas, benchmarking y otras estrategias de mercado TITSA apostará por nuevas líneas de negocio que aun no estando en la cadena de valor pueda generar y consolidar una sostenibilidad económica y social. Se evaluará a través de la Tasa de variación de la facturación en nuevas líneas de negocio.



### 3.- MEDIOAMBIENTE

TITSA obtuvo en octubre de 2018 la renovación de la **Certificación de su Sistema de Gestión Medioambiental** conforme a la norma internacional **ISO 14001:2015** junto con la renovación de la Certificación de la norma ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad, con validez hasta octubre de 2021.

Estas normas permiten que nuestro sistema de gestión opere de manera integrada, si bien la gestión ambiental está enfocada en las cinco áreas relacionadas con los bloques de aspectos ambientales más significativos, que son: Gestión de Residuos, Control de Consumos, Control de Vertidos, Emisiones Atmosféricas y Emisión de ruidos.

El principal compromiso medioambiental de TITSA queda reflejado en su Política Integrada con fecha de aprobación 8 de octubre de 2018, en la que destaca el cumplimiento con los requisitos legales impuestos por la normativa vigente, caso del *Estudio de minimización de Residuos* que se encuentra dentro de las obligaciones impuestas por la Viceconsejería de Medioambiente del Gobierno de Canarias para productores de Residuos Peligrosos que superan los 10.000 kilogramos de residuos al año y cuya presentación tendrá una periodicidad de cuatro años conforme con lo establecido en la Ley 22/2011 de 28 de julio de Residuos y Suelos Contaminados.



## Seguros y provisiones

Actualmente TITSA no dispone de provisiones ambientales, aunque en se prevé esto revierta antes de final de año tras un análisis de necesidades y expectativas. En relación a los seguros, dentro del Seguro de responsabilidad civil de TITSA que cubre responsabilidades por daños causados, directa o indirectamente, por cualquier perturbación del estado natural del aire, de las aguas terrestres, marítimas o subterráneas, del suelo y subsuelo, y, en general, del medioambiente, provocadas por un hecho súbito, accidental e imprevisto. La cobertura de seguros cubre un total de 4,2 Millones de Euros.

### 3.1.- Gestión de las Emisiones

#### Tabla emisiones CO2

TITSA consciente de la importancia de contribuir contra el cambio climático, realiza esfuerzos constantes por contar con una flota de vehículos eficientes y lo más respetuoso posible con el medio ambiente.

En la siguiente tabla se representa las emisiones de CO2 en lo referente al consumo de Combustible, en las unidades de Kg CO<sub>2</sub>/ km de Servicio Realizado:

<b>Emisiones de CO2 por COMBUSTIBLE</b>	<b>2019</b> Factor conversión 2,493	<b>2020</b> Factor conversión 2,493
<b>Litros de combustible</b>	<b>18.293.591</b>	<b>15.607.948</b>
<b>Emisiones CO2 en Kg</b>	<b>45.605.922</b>	<b>38.910.614</b>
<b>Kilómetros realizados</b>	<b>43.224.612</b>	<b>34.358.055</b>
<b>Kg emisiones de CO2 Kg por Kilómetros realizados</b>	<b>1,06</b>	<b>1,13</b>

En la tabla anterior se refleja la disminución de las emisiones emitidas con respecto al año anterior, concretamente un 15% de media. Esta disminución radica en la influencia de la pandemia y crisis sanitaria que ha conllevado cambio de líneas y con ello tipo de tráfico y carreteras.

Para el cálculo de las emisiones en respuesta al compromiso de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero así, como el cálculo de la huella de carbono el factor de conversión aplicado a los litros de combustible es el último publicado por el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medioambiente, para vehículos a gasóleo es de 2,493 Kg CO<sub>2</sub>/ litro de combustible.



Para las emisiones TOTALES de TITSA se deben considerar además del consumo de combustible las emisiones debidas al consumo de Energía Eléctrica y consumo de Refrigerantes para el aire acondicionado de guaguas.

Emisiones TOTALES de CO2	2019	2020
Emisiones CO2 por COMBUSTIBLE	45.605.922	38.910.614
Emisiones CO2 por ENERGÍA ELECTRICA	18.698.428	15.953.352
Emisiones CO2 por REFRIGERANTES	1.651.598	1.481.824
<b>TOTAL Emisiones kg CO2</b>	<b>65.955.948</b>	<b>56.345.790</b>

Como se puede observar hay una disminución del 16% en el cómputo total de emisiones de TITSA entre el año 2019 y 2020, si bien puede atribuirse al efecto ocasionado por la crisis sanitaria de la pandemia Covid-19, hay que considerar también el resto de acciones e iniciativas derivadas del Plan Estratégico.

### 3.2.- Contaminación por ruido

Se ha realizado un informe técnico por la empresa **Ingeniería y Servicios Acústicos, S.L.P.U.** en abril de 2018, evaluando las condiciones ambientales: Niveles de Ruido. En la actualidad se está a la espera de la firma de un contrato menor para realizar un nuevo estudio e informe técnico de las condiciones ambientales de ruido.

El informe de abril de 2018 ha tenido como objeto presentar los datos de los controles acústicos ambientales realizados en distintos centros de trabajo de la empresa Transportes Interurbanos de Tenerife, S.A.U., dentro del programa de actividades que la empresa está realizando en relación con la certificación de calidad medioambiental, según la norma "UNE-EN ISO 14001:2015 - Sistemas de gestión ambiental.

Se ha tomado como principal referencia legislativa el 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.

Los centros evaluados han sido: Intercambiador de Santa Cruz de Tenerife, Taller de Cuevas Blancas, Taller Polígono San Jerónimo en la Orotava y Taller del Parque de la Reina.

### 3.3.- Economía circular

El ciclo de vida abarca desde la producción y el consumo, a la gestión de residuos (reutilizar, reciclar y recuperar) incluyendo el mercado de materias primas secundarias, en un ciclo cerrado, en contraposición al antiguo modelo de "producir, usar y tirar".

Entre la política y ética ambiental de TITSA que establecido la no acumulación de residuos reciclables en vertederos. Para ello, es necesario que el residuo sea "trazable" y que se garanticen las infraestructuras necesarias para recoger, clasificar, acondicionar y reciclar en



condiciones óptimas; además del trabajo continuo con Gestores Autorizados por la autoridad competente para esta gestión.

En todos los talleres se gestionan el 100% de los residuos, tanto peligrosos como no peligrosos, con gestores autorizados garantizando la correcta labor ambiental y participando así en el cierre de la economía circular.

En la actividad principal de transportar viajeros la participación más directa de TITSA es la compra de vehículos a empresas que son responsables con el medio ambiente, asegurando así que desde la fase inicial del ciclo de vida de los vehículos se garantiza la economía circular y que, una vez los vehículos llegan al final de su vida útil son gestionados por el gestor autorizado que mediante contrato de tratamiento final del residuo garantiza el cierre del ciclo de vida y sumando en la economía circular en la que participa de manera directa TITSA.

### 3.4.- Gestión de los Residuos

RESIDUOS PELIGROSOS	2020	2019
ACEITES LUBRICANTES USADOS	55.647 kg	60.450 kg
BATERIAS USADAS	10.246 kg	17.244 kg
BOTES DE SPRAY (AEROSOL)	553 kg	636 kg
COMBUSTIBLES/MEZCLA DE HIDROCARBUROS	6.105 kg	7.232 kg
ENVASES METALICOS VACIO CONTAMINADOS	2.010 kg	2.896 kg
ENVASES PLASTICOS VACIO CONTAMINADOS	1.992 kg	2.099 kg
FILTROS DE ACEITE Y OTROS DE AUTOMOVILES	6.455 kg	6.857 kg
LIQUIDO REFRIGERANTE	11.536 kg	20.807 kg
LODOS DE DISOLVENTE Y PINTURA	89 kg	292 kg
MANGUERAS, PLASTICOS, TUBOS GOMA y ACERO CONTAMINADO	1.537 kg	1.816 kg
PAPEL CON ACEITE TRAJOS, OTROS ABSORBENTES SIMILARES	7.948 kg	7.928 kg
POLVO DE LIJADO	164 kg	236 kg
SEPIOLITA CONTAMINADA	3.170 kg	3.678 kg
<b>Total General</b>	<b>107.452 kg</b>	<b>132.171 kg</b>
LODOS DE SEPARADORES DE AGUA / SUSTANCIAS ACEITOSAS	213.328 kg	71.001 kg
<b>Total General</b>	<b>320.780 kg</b>	<b>203.172 kg</b>

Como se puede apreciar en la tabla anterior los Residuos Peligrosos en el año 2020 **disminuyeron un 18%**; si bien, se ha desagregado el residuo “Lodos de Separadores de Agua” por tratarse de un dato que no es representativo. A finales del año 2020, entre noviembre y diciembre se realizaron tareas de desmantelamiento de los decantadores en la zona de limpieza de guaguas en los Talleres de Los Rodeos e Intercambiador de Santa Cruz lo que supuso tareas extras de limpieza generando cantidades extras de este residuo no comparable con otros años donde tan solo se ha considerado el uso y mantenimiento.

RESIDUOS NO PELIGROSOS	2020	2019
CHATARRA	41.251 kg	47.221 kg
EQUIPOS ELECTRONICOS Y ELECTRICOS	1.015 kg	1.464 kg
PAPEL Y CARTON	1.590 kg	1.150 kg
PILAS	81 kg	81 kg
RESIDUO SOLIDO URBANO	19.840 kg	31.082 kg
TONER Y CARTUCHOS DE TINTA	64 kg	69 kg
TUBOS FLUORESCENTES Y BOMBILLAS	501 kg	435 kg
<b>Total General</b>	<b>64.342 kg</b>	<b>81.502 kg</b>



En cuanto a los Residuos No Peligrosos la disminución es del 21%, también significativa y muy por encima de lo establecido.

Ratio= Kg residuos generados / Km realizado	2020	2019
Total de Residuos	171.794 kg	213.673 kg
número de Km realizados	34.358.055 Km	43.224.612 kg
Ratio: Kg residuos generados/km realizado *1000	5,00	4,94

Si calculamos el Ratio que relaciona el número de kilómetros realizados por año con los kilos de residuos generados podemos concluir que la ratio no varía.

Por último, debemos destacar que del total de residuos (385.122 Kg) el **80%** (326.247 kg) van a procesos de **reciclaje, valorización energética y/o reutilización**, de acuerdo lo contratado con los Gestores Autorizados, haciendo que TITSA sea una organización que lucha en la protección del medioambiente y contra el cambio climático.

#### Plan de acción 2018-2021.

Como se puede ver en la tabla anterior los datos de producción de residuos en el último periodo cumple con los objetivos fijados en el plan de minimización presentado en enero 2018-2021.

Si bien destaca el aumento del residuo “lodos de decantadores” debido a trabajos de limpieza y desmontaje de los decantadores obsoletos en los talleres de TITSA. Se prevé tener instalados los nuevos decantadores antes de final del año 2021. Se trata de decantadores más respetuosos con el medioambiente, permitiendo la recirculación del agua hasta tres ciclos de lavados.

**Acción prevista de carácter general:** en todos los talleres se dispondrán de carteles y señales que indiquen el correcto almacenamiento de los residuos en función de su naturaleza, evitando contaminación o equivocación que imposibilite su posterior gestión.

Cabe destacar que la correcta separación de residuos en función de su naturaleza, evitando colocar residuos de distinta naturaleza en un mismo contenedor asegura su posterior tratamiento de reutilización o reciclaje.

Con esta acción también se conseguirá acertar con las cantidades exactas por tipo de residuo ya que no habrá errores derivados del incorrecto almacenamiento.

Seguimiento y control sobre los GESTORES AUTORIZADOS que, tras licitación pública y contratación trianual, prestan servicio a TITSA en la gestión integral de los residuos asumiendo la gestión documental de los DCS, NT y presentación de documentación en la autoridad competente.

**Objetivo ambiental:** reducción en un 5% (de media) de la cantidad de residuos peligrosos generados respecto al anterior periodo comprendido 2013-2017.

**Indicador utilizado:** kilogramos de residuos peligrosos generados por kilómetro servicio prestado.



### **Acciones a realizar por cada tipo de Residuos Peligrosos:**

**Aceites Lubricantes usados:** disponer en los talleres de dispensadores que controlen la salida del aceite, sistemas antigoteo, etc...se actuará en el almacenamiento, recolección, transporte y posible reutilización o reciclaje por parte del Gestor Autorizado al que se le hará entrega, frente al proceso de generación que está más limitado por la producción.

La gestión de los aceites usados en los países europeos está principalmente dirigida al reciclaje, por lo que será el Gestor Autorizado quién se responsabilice de la disposición final del residuo.

**Lodos de separadores de hidrocarburos:** los responsables de cada taller establecerán un protocolo de revisión periódica tanto del estado de saturación de los separadores de hidrocarburos como de las operaciones de retirada. Las acciones previstas estarán orientadas a los procesos de generación, almacenamiento, recolección y entrega al Gestor Autorizado.

El concepto detrás de esta medida consiste en evitar que los gestores, durante las retiradas, utilicen agua a presión para deshacer posibles aglomeraciones de hidrocarburos generadas por falta de inspección de dichos elementos. Así se podrá reducir la cantidad de litros de lodos que se generen y retiren formalmente.

**Baterías usadas:** se actuará en el almacenamiento, recolección, transporte dejando a cargo del Gestor Autorizado la reutilización o reciclaje. Al tratarse de un residuo con alta "valorización" (conlleva la obtención de un recurso mayor a la simple disposición del residuo) TITSA recibe del Gestor Autorizado una compensación económica a la entrega por Kg de batería usada.

El proceso de generación está limitado por la producción y salvo cambio a nuevas tecnologías la disminución no se espera que sea notoria.

En el próximo concurso de suministro general de baterías se incorporarán medidas técnicas con repercusión directa sobre la vida útil, garantizando que sea mayor y así asegurar la reducción de este tipo de residuos.

**Líquido Refrigerante:** se instalarán en los talleres dispensadores que controlen la salida del líquido, sistemas antigoteo, etc.... mejorando así el almacenamiento, recolección y transporte, dejando el tratamiento, reutilización, reciclaje y disposición final del residuo a cargo del Gestor Autorizado.

**Residuo Sólido Urbano:** se actuará en almacenamiento y recolección haciendo entrega a un Gestor Autorizado para su disposición final.

Se dispondrán contenedores en lugares señalados y de fácil acceso para facilitar a los operarios el correcto depósito. Se colocarán en cada taller tantos contenedores como sean necesarios con carteles identificativos e instrucciones que indiquen la Recogida Selectiva de los residuos, evitando que se coloquen residuos que no sean los que procede e inhabilite la gestión final.

**Filtros de aceites y otros de automóviles:** se actuará en almacenamiento y recolección haciendo entrega a un Gestor Autorizado para su disposición final.

**Sepiolita contaminada:** se dispondrán contenedores en lugares señalados y de fácil acceso para facilitar a los operarios el correcto depósito. Se colocarán en cada taller tantos contenedores como sean necesarios con carteles identificativos e instrucciones que indiquen la Recogida Selectiva del residuo, evitando que se coloquen en otro contenedor que inhabilite la gestión final y control de Kilos producidos.

Se actuará en almacenamiento y recolección haciendo entrega a un Gestor Autorizado para su disposición final.



Se actuará dando *formación* e información del correcto uso de este producto para evitar un sobreuso en caso de utilización. Por ejemplo, cuando se utiliza en la actuación antiderrame, hacerlo según instrucción que optimiza los recursos.

**Envases plásticos vacíos contaminados:** se dispondrán contenedores en lugares señalados y de fácil acceso para facilitar a los operarios el correcto depósito. Se colocarán en cada taller tantos contenedores como sean necesarios con carteles identificativos e instrucciones que indiquen la Recogida Selectiva del residuo, evitando que se coloquen en otro contenedor que inhabilite la gestión final.

Se actuará en almacenamiento y recolección haciendo entrega a un Gestor Autorizado para su disposición final.

**Envases metálicos vacíos contaminados:** se dispondrán contenedores en lugares señalados y de fácil acceso para facilitar a los operarios el correcto depósito. Se colocarán en cada taller tantos contenedores como sean necesarios con carteles identificativos e instrucciones que indiquen la Recogida Selectiva del residuo, evitando que se coloquen en otro contenedor que inhabilite la gestión final.

Se actuará en almacenamiento y recolección haciendo entrega a un Gestor Autorizado para su disposición final.

**Combustible/mezcla de hidrocarburos:** se actuará en almacenamiento, recolección y entrega a Gestor Autorizado; mejorando y optimizando cada uno de ellos ya que los procesos de generación es el que gobierna la producción.

**Resto de residuos peligrosos generados:** Papel con aceite, Trapos y otros absorbentes, Mangueras, plásticos, tubos de goma y acero contaminado, Equipos eléctricos y electrónicos, Tubos fluorescentes y bombillas, Botes de spray (aerosoles), Tóner y cartuchos de tinta, Pilas y Polvo de lijado.

Se colocarán en cada taller tantos contenedores como sean necesarios con carteles identificativos e instrucciones que indiquen la Recogida Selectiva para cada Residuo, evitando que se coloquen en un contenedor incorrecto que inhabilite la gestión final.

Se actuará en almacenamiento y recolección haciendo entrega a un Gestor Autorizado para su disposición final.

Otra medida será aportar una báscula móvil en las instalaciones de TITSA para validar las pesadas de residuos peligrosos antes de su retirada.

### 3.5.- Uso Sostenible de los Recursos

#### Consumo de agua.

En la siguiente tabla se resumen los consumos de agua:

CONSUMO de AGUA	2019	2020
expresada en m <sup>3</sup>	37.272	32.966
expresada en €	116.823	103.327

El consumo de agua sufre un descenso respecto al anterior año, atendiendo como primer motivo la reducción de kilómetros realizados y bajada en número de viajeros debido a la pandemia Covid-19.

El dato de consumo de agua se presenta para el total de la empresa debido a que son más de 20 centros de trabajo distribuidos en más de siete municipios con sus propias entidades de





gestión, métodos de facturación, precio, etc...; es por esta causa que se haya calculado un precio medio por metro cúbico de agua (3,13 €/m<sup>3</sup>).

### Consumo de Materias primas en 2020:

<b>CONSUMO de Materia Prima</b>	
<b>2020</b>	
ACEITES (lubricantes)	<b>63.164 litros</b>
LÍQUIDO REFRIGERANTE	<b>17.480 litros</b>
PINTURAS y DISOLVENTES	<b>2.199 kg</b>
PAPEL	<b>5.440 kg</b>

### 3.6.- Gestión de la energía

#### Energía Eléctrica:

<b>CONSUMO de ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
expresada en Kw/h	<b>4.263.016</b>	<b>3.840.854</b>

El consumo de energía eléctrica sufre un descenso respecto al anterior año, atendiendo igual que en el consumo de agua como primer motivo la reducción de kilómetros realizados, bajada en número de viajeros y teletrabajo debido a la pandemia Covid-19.

#### Combustible

El consumo de combustible en 2020 ha disminuido con respecto al año anterior (2019). Esta disminución radica en la influencia de la pandemia y crisis sanitaria que ha conllevado cambio de líneas y con ello tipo de tráfico y carreteras.

<b>Litros de combustible</b>	<b>INTERURBANO</b>	<b>URBANO</b>
<b>2019</b>	<b>15.396.518</b>	<b>2.897.073</b>
<b>2020</b>	<b>13.070.591</b>	<b>2.537.357</b>

### 3.7.- Energía Renovables

TITSA posee autorización como productor de energía eléctrica de una Central Fotovoltaica de 100Kw desde el año 2008, situada en el Polígono Cuevas Blanca, según resolución de la Consejería de Empleo Industria y Comercio, Dirección General de energía, con nº de Inscripción RE-08/798 y de conformidad a lo dispuesto en el RD 661/2007.





El 14 de julio de 2020 se presenta la última “MEMORIA-RESUMEN ANUAL” tal como indica el RD 661/2007 la declaración de Energía eléctrica generada igual a 80,38 MWh; siendo vendida en su totalidad como Energía Renovable.

### 3.8.- Desarrollo Sostenible

Actualmente, la empresa está realizando un esfuerzo constante por aumentar su compromiso con el desarrollo sostenible.

En 2020 el consumo total de la flota de TITSA disminuyó a 15.607.948 de litros de combustible que produjeron 39.019 de Tn eq de CO2 en emisiones. Esta disminución radica en la influencia de la pandemia y crisis sanitaria que ha conllevado cambio de líneas y con ello tipo de tráfico y carreteras.

En el siguiente gráfico se pueden observar cómo han ido evolucionando las restricciones de emisiones en función de las normativas EURO.

Los vehículos Euro VI emiten siete veces menos NOx que los Euro IV y hasta diez que los Euro II. En cuanto a las partículas diésel se reducen a la mitad respecto a Euro IV y un 80% respecto al Euro III.

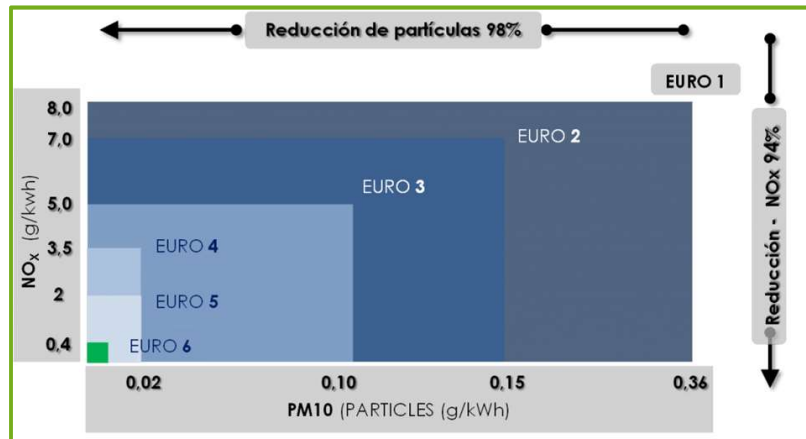


Gráfico 2. Evolución de la reducción de emisiones de partículas contaminantes según por normativas europeas EURO.

Dentro del gran lote de vehículos solicitados se han incluido tres vehículos híbridos de carácter suburbano, ideales para realizar recorridos urbanos e interurbanos de corto recorrido. De esta forma TITSA pretende adentrarse en el futuro de esta tecnología, valorando su viabilidad en un contexto geográfico tan particular como la isla de Tenerife.

Estos vehículos son propulsados por un motor diésel y otro eléctrico, y son capaces de almacenar la energía disipada en las frenadas y descensos, aprovechándola posteriormente en los inicios de la marcha, de esta forma se obtiene una reducción del consumo de combustible de entorno al 15%.

### 3.9.- Biodiversidad

#### PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Los centros operativos de TITSA no están situados en áreas protegidas o de gran valor para la biodiversidad y los servicios prestados siempre se realizan en vías habilitadas para el tráfico y en ningún caso en áreas naturales y/o protegidas.

### 3.10.- Inversión medioambiental

#### ▪ ILUMINACIÓN LED

El 20 de diciembre de 2017 se publica, a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público, con procedimiento abierto y número de expediente T-SU 20/122017, la licitación “Suministro e Instalación de Luminarias con Tecnología Led para la Renovación del Alumbrado de Infraestructuras de Transportes Interurbanos de Tenerife, S.A.U.”. A través de ella se consiguió sustituir un total de 1.600 luminarias existentes por unas nuevas con tecnología LED en el Garaje de Los Rodeos, Garaje de Parque la Reina y Taller Central de Cuevas Blancas. Se consiguieron unos ahorros de 21% (3.970 kgCO2/año), 48% (6.030 kgCO2/año), y 51% (39.120 kgCO2/año), respectivamente; evitando un total de 49.120 kgCO2/año de emisiones a la atmósfera. Para todo ello se invirtieron 116.737,43 €.



#### ▪ PUNTOS DE RVE

Ante la necesidad de poner en marcha el proyecto de introducción de vehículo eléctrico en Tenerife, se instalaron dos puntos de recarga para vehículos eléctricos en el Intercambiador de Santa Cruz y el Intercambiador de La Laguna de uso público para los clientes que así lo necesiten.



Esto parte de las siguientes bases fundamentales:

- El vehículo eléctrico ha recibido un importante impulso durante los últimos años.
- El estado de la tecnología actual permite al vehículo eléctrico establecerse como una alternativa real de los ciudadanos.
- Existen en Europa casos de éxito donde el coche eléctrico ha conseguido un considerable grado de penetración gracias a políticas de promoción de diferente naturaleza de distintos Gobiernos y Administraciones Públicas.
- La importancia estratégica de la electromovilidad, reduciendo la dependencia del petróleo, protegiendo el medio ambiente al reducir las emisiones.

Los puntos de recarga son del tipo con anclaje a pared y carga mediante shuko o conector tipo Mennekes. Presenta un modo de carga 2 y 3 con conexión de 3,7Kw monofásica a 230V y 16 amperios. Además, para los usuarios consta de información de funcionamiento a partir de 3 leds (rojo, azul y verde). Posee comunicaciones OCPP mediante Ethernet y registro de energía consumida con contador de clase 0,1. La recarga de los vehículos es totalmente gratuita, asumiendo todos los gastos TITSA.



#### ▪ ESTUDIOS para la MEJORA MEDIOAMBIETNAL:

- ✓ Redacción de proyecto y Dirección de Obra de instalación de media tensión y baja tensión para punto de recarga de los vehículos de TITSA en el Intercambiador de Santa Cruz de Tenerife. Contrato con referencia T-ME SER 95/122019.
- ✓ Estudio de potencial fotovoltaico en los edificios de Transportes Insulares, S.A. (TITSA), incluyendo:
  - Visita de campo a cada una de las instalaciones; evaluación de las cubiertas y marquesinas para la instalación de los paneles fotovoltaicos, comprobación de afecciones por sombras, ubicación de cuadros eléctricos y componentes, fotografías de la zona, etc.
  - Análisis de la facturación eléctrica de cada una de las instalaciones: Recopilación de datos de la facturación anual, consumos de energía activa y reactiva en cada período, factor de potencia y penalizaciones por consumo de energía reactiva, potencia contratada en cada período, etc.
  - Obtención de la curva de carga horaria de cada una de las instalaciones. Las curvas de carga se obtendrán utilizando alguno de estos procedimientos: 1) Plataforma on line de la distribuidora o la comercializadora eléctrica, 2) Software específico de descarga de datos directamente del contador, 3) Analizador de redes midiendo durante un período de una semana y simulando el resto del año con la facturación eléctrica.
  - Análisis del potencial fotovoltaico instalable en cada una de las instalaciones: Se utilizará software tipo CAD para analizar el potencial instalable en cubiertas y marquesinas existentes o potenciales, teniendo en cuenta separaciones por sombras y elementos constructivos limitantes, así como inclinaciones y orientaciones más adecuadas de los paneles fotovoltaicos.
  - Simulación de generación fotovoltaica en modalidad de autoconsumo: Se utilizarán software de simulación tipo HOMER con los datos de la curva de carga horaria y los datos de radiación solar y temperatura ambiente de la zona. Se determinará la cuota autárquica (energía solar autoconsumida en el momento que se genera), la cuota de autoconsumo (energía consumida total con respecto



a la generada), energía vertida a red, así como el ahorro en emisiones de CO2 a la atmósfera de cada una de las instalaciones propuestas.

- Análisis económico de la instalación: Inversión estimada, tiempo de retorno simple de la inversión, VAN, TIR y LCOE, en las modalidades de autoconsumo con compensación excedentes y autoconsumo sin compensación de excedentes, así como otras posibilidades como venta de excedentes a la red eléctrica y autoconsumo colectivo.
- ✓ Proyecto de ingeniería redactado por técnico competente de las Instalaciones fotovoltaica en edificios de alto consumo de Transportes Insulares, S.A. (TITSA). El proyecto es ejecutivo con todos los requisitos para licitación por parte del cliente, incluyendo:
- Memoria descriptiva.
  - Memoria de cálculos.
  - Planos.
  - Pliego de condiciones técnicas.
  - Mediciones y presupuesto.
  - Estudio ambiental.
  - Estudio básico de seguridad y salud.
  - Visado del proyecto por colegio profesional.

▪ **Renovación de la Flota**

En el siguiente cuadro se muestra un resumen de los puntos más importantes de la inversión en cuanto a renovación de la flota con motores Euro VI, más respetuosos con el medioambiente. Ver apartado 4.6. Desarrollo Sostenible:

CONCLUSIONES	
Valor estimado de la inversión (€)	17.000.000
Nº de unidades estimadas (uds.)	74
Años de amortización (años)	10
Vida útil estimada (años)	14
Ahorro estimado de combustible en la vida útil (l)	3.360.000
Reducción estimada en las emisiones de CO2 en la vida útil. (Tn)	7.700

Conclusiones y resultados esperados del acuerdo.

**4.- PERSONAS**

**4.1.- Capital Humano**

La gestión de recursos humanos es una labor fundamental dentro de la empresa ya que funge como gestor del cambio e impulsor de los procesos de transformación. Dentro de las actividades que se llevan a cabo en Recursos Humanos se encuentra la contratación, el desarrollo, capacitación, formación, así como toda la gestión de salarios, evaluaciones de desempeño, beneficios sociales y, sobre todo, la motivación del personal.

Durante el ejercicio 2020 la plantilla de TITSA está formada por 1.725 empleados

La estabilidad laboral es una prioridad para la empresa. Esto se refleja en los resultados en la siguiente tabla que resume su distribución por género, tipo y duración de contrato.



#### 4.2.- Relaciones Sociales

El 17 de julio de 2019 se publica el Convenio Colectivo que afecta a los trabajadores y trabajadoras que prestan servicios por cuenta, dependencia y dentro del ámbito de organización y dirección de la empresa Transportes Interurbanos de Tenerife, S.A.U. (TITSA), en cualquier modalidad de transporte de viajeros por carretera en la Isla de Tenerife o con origen y destino en la misma. Queda excluido del ámbito de aplicación de los capítulos IX y X del presente convenio colectivo, el personal de Alta Dirección y los integrantes del Comité de Dirección de TITSA, cuyas retribuciones se regirán por las estipulaciones de sus contratos, que deberán respetar los límites establecidos legalmente y en las disposiciones de aplicación al sector público insular aprobadas por el Cabildo Insular de Tenerife. El Convenio tendrá duración desde el 1 de enero de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2022.

Comisión Paritaria del Convenio Colectivo.

Como órgano de aplicación, estudio y vigilancia del Convenio, se constituirá una Comisión Paritaria en el plazo máximo de un mes desde la firma del presente convenio colectivo. Dicha Comisión estará compuesta por 12 miembros, 6 en representación social (en proporción a la representatividad sindical en el conjunto de la empresa), y otros 6 en representación de la empresa, de entre las organizaciones firmantes del presente Convenio Colectivo. Los miembros del banco social ostentarán el voto ponderado en atención a la representatividad sindical que le corresponda.

La organización, programación y distribución del trabajo, es facultad consustancial y exclusiva de la Dirección de la Empresa que es responsable de su ejercicio ante las entidades de derecho público promotoras de T.I.T.S.A. En su virtud, la Dirección tiene el derecho y el deber de organizar la Empresa con el fin de lograr el máximo perfeccionamiento y progreso posible, con los límites impuestos por las normas legales y convencionales y el respeto inviolable a la dignidad humana de su personal y del usuario. La participación del personal en el desenvolvimiento armónico de las relaciones laborales es imprescindible, en cuanto que la empresa, por su carácter público y por la naturaleza de los servicios que presta, es una unidad donde convergen funciones e intereses diversos, movidos por la misma vocación de servicio a la comunidad. Tal participación en la gestión de la empresa está enmarcada en la legislación aplicable a la empresa pública, sin perjuicio de lo que se establece en las estipulaciones del presente Convenio.

#### 4.3.- Empleabilidad

Durante el ejercicio 2020 la plantilla de TITSA está formada por 1725 empleados

Nº EMPLEADOS	2020		
	Hombre	Mujer	Total
CONTRATO LABORAL (TIEMPO)			
A tiempo completo	1465	168	1633
A tiempo parcial	85	7	92
CONTRATO LABORAL (TIPO)			
Indefinido	1172	120	1292
Temporal	378	55	433





Año 2020			
Rango de edad	Completo	Parcial	Total general
<25	1		1
25-34	77		77
35-44	357		357
45-54	851		851
55-64	346	92	438
>65	1		1
<b>Total general</b>	<b>1633</b>	<b>92</b>	<b>1725</b>

Año 2020			
Rango de edad	Indefinido	Temporal	Total general
<25		1	1
25-34	14	63	77
35-44	179	178	357
45-54	758	93	851
55-64	340	98	438
>65	1		1
<b>Total general</b>	<b>1292</b>	<b>433</b>	<b>1725</b>

Año 2020			
PUESTO	Completo	Parcial	Total general
ASESOR/ASESORA	1		1
AUXILIAR CONTROL DE ACCESOS	2		2
AUXILIAR DE TALLER	1		1
CONDUCTOR	8	2	10
CONDUCTOR/A PERCEPTOR/A	1246	61	1307
COORDINADOR	7		7
COORDINADOR TALLER	5		5
DTOR ECONOMICO FINANCIERO	1		1
DTOR DE INFORMÁTICA Y N. TECNOLOGÍAS	1		1
ENCARGADA/O (Admón.)	1		1
ENCARGADO	4		4
EXPENDEDOR TALLER	9	2	11
GESTOR/GESTORA	2		2
GESTOR/GESTORA DE RECAUDACIÓN	10	1	11
INSPECTOR	27	2	29
INSTRUCTOR	4		4
JEFE DE EQUIPO TALLER	16	2	18
JEFE DE NEGOCIADO	1		1
JEFE DE TRÁFICO Y ESTACIÓN DE 1ª	33	7	40
JEFE DE TRÁFICO Y ESTACIÓN DE 2ª	9	1	10
JEFE DE TRÁFICO Y ESTACIÓN PPAL		1	1
OFICIAL 1º ADMINISTRATIVO	21	3	24
OFICIAL 1º DE TALLER	86	3	89
OFICIAL 1º MANT. TALLER	4		4
OFICIAL 2º ADMINISTRATIVO	5	3	8
OFICIAL 2º TALLER	43		43
OFICIAL ALMACÉN TALLER	11	1	12
OPERADOR SAE	19	1	20
Técnico/a Sup. (JEFATURA DE SECCIÓN)	12		12
TÉCNICO/TÉCNICA SUPERIOR	25	1	26
Técnico/a Sup. (JEFATURA DE SERVICIO)	10		10
TÉCNICO/A SUPER. (PRÁCTICAS)	1		1
TÉCNICO/TÉCNICA	8	1	9
<b>Total general</b>	<b>1633</b>	<b>92</b>	<b>1725</b>

Año 2020			
PUESTO	Indefinido	Temporal	Total general
ASESOR/ASESORA	1	0	1
AUXILIAR CONTROL DE ACCESOS	2	0	2
AUXILIAR DE TALLER	1	0	1
CONDUCTOR	8	0	8
CONDUCTOR/A PERCEPTOR/A	932	375	1307
COORDINADOR	7	0	7
COORDINADOR TALLER	5	0	5
DIRECTOR ECONOMICO FINANCIERO	1	0	1
DTOR DE INFORMÁTICA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	1	0	1
ENCARGADA/O (Admón.)	1	0	1
ENCARGADO	4	0	4
EXPENDEDOR TALLER	9	2	11
GESTOR/GESTORA	1	1	2
GESTOR/GESTORA DE RECAUDACIÓN	10	1	11
INSPECTOR	27	2	29
INSTRUCTOR	4	0	4
JEFE DE EQUIPO TALLER	16	2	18
JEFE DE NEGOCIADO	1	0	1
JEFE DE TRÁFICO Y ESTACIÓN DE 1ª	33	7	40
JEFE DE TRÁFICO Y ESTACIÓN DE 2ª	9	1	10
JEFE DE TRÁFICO Y ESTACIÓN PPAL		1	1
OFICIAL 1º ADMINISTRATIVO	16	8	24
OFICIAL 1º DE TALLER	86	3	89
OFICIAL 1º MANT. TALLER	4	0	4
OFICIAL 2º ADMINISTRATIVO	7	1	8
OFICIAL 2º TALLER	26	17	43
OFICIAL ALMACÉN TALLER	7	5	12
OPERADOR SAE	19	1	20
Técnico/a Sup. (JEFATURA DE SECCIÓN)	12	0	12
TÉCNICO/TÉCNICA SUPERIOR	24	2	26
Técnico/a Sup. (JEFATURA DE SERVICIO)	10	0	10
TÉCNICO/A SUPER. (PRÁCTICAS)		1	1
TÉCNICO/TÉCNICA	8	1	9
<b>Total general</b>	<b>1292</b>	<b>433</b>	<b>1725</b>

Plantilla por categoría profesional

PUESTO	HOMBRES						MUJERES						TOTAL
	< 25 años	25 a 34 años	35 a 44 años	45 a 54 años	55 a 64 años	65 a 75 años	< 25 años	25 a 34 años	35 a 44 años	45 a 54 años	55 a 64 años	65 a 75 años	
AD - Personal Administración	1	6	8	34	20		3	12	14	7			105
DIR - Personal Dirección					1					1			2
MV - Personal Movimiento		55	224	659	344		8	39	63	27			1419
TLL - Personal Taller		5	74	79	39	1			1				199



PUESTO	Año 2020										TOTAL
	HOMBRES					MUJERES					
	< 25 años	25 a 34 años	35 a 44 años	45 a 54 años	55 a 64 años	< 25 años	25 a 34 años	35 a 44 años	45 a 54 años	55 a 64 años	
ASESOR/ASESORA			1								1
AUXILIAR CONTROL DE ACCESOS					2						2
AUXILIAR DE TALLER			1								1
CONDUCTOR/A				4	4						8
CONDUCTOR/A-PERCEPTOR/A		54	214	607	303		8	39	58	25	1308
COORDINADOR				4	3						7
COORDINADOR TALLER			1	4							5
DIRECTOR ECONOMICO FINANCIERO									1		1
DIRECTOR GERENTE											
DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS											
DTOR DE INFORMÁTICA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS					1						1
ENCARGADA/O (Admón.)											
ENCARGADO				2	2						4
EXPENDEDOR TALLER			2	3	6						11
GESTOR/GESTORA			1	1				1			3
GESTOR/GESTORA DE RECAUDACIÓN				5	5				1		11
INSPECTOR		1	9	16	1				1	1	29
INSTRUCTOR				3	1						4
JEFE DE EQUIPO TALLER			7	6	5						18
JEFE DE NEGOCIADO											
JEFE DE TRÁFICO E INSPECTOR											
JEFE DE TRÁFICO Y ESTACIÓN DE 1ª			1	17	20				1	1	40
JEFE DE TRÁFICO Y ESTACIÓN DE 2ª				3	5				2		10
JEFE DE TRÁFICO Y ESTACIÓN PPAL											
ORCIAL 1ª ADMINISTRATIVO			1	2	4		1	6	7	3	24
ORCIAL 1ª DE TALLER			33	42	15						90
ORCIAL 1ª MANT. TALLER			1	1	1						3
ORCIAL 2ª ADMINISTRATIVO				3	3				1	1	8
ORCIAL 2ª TALLER		5	24	12	2						43
ORCIAL 3ª TALLER											
OFICIAL ALMACÉN TALLER			5	5	1				1		12
OPERADOR SAE				11	9						20
Técnico/a Sup. (JEFATURA DE SECCIÓN)			1	6				2	1	2	12
TÉCNICO/TÉCNICA SUPERIOR		6	1	8	2		2	3	3	1	26
Técnico/a Sup. (JEFATURA DE SERVICIO)			3	4	1				2		10
TÉCNICO/A SUPER. (PRÁCTICAS)	1										1
TÉCNICO/TÉCNICA				3	6						9



Coste por categoría profesional

PUESTO	Año 2020										TOTAL	
	HOMBRES					MUJERES						
	< 25 años	25 a 34 años	35 a 44 años	45 a 54 años	55 a 64 años	< 25 años	25 a 34 años	35 a 44 años	45 a 54 años	55 a 64 años		
ASESOR/ASESORA			35888,23									35.888,23 €
AUXILIAR CONTROL DE ACCESOS					46.181,60 €							46.181,60 €
AUXILIAR DE TALLER			23090,8		0,00 €							23.090,80 €
CONDUCTOR				91.791,84 €	91.791,84 €							183.583,68 €
CONDUCTOR/A PERCEPTOR/A		1387210,86	5497465,26	15.593.277,63 €	7.783.794,27 €	0,00 €	205.512,72 €	1.001.874,51 €	1.489.967,22 €	642.227,25 €		33.601.329,72 €
COORDINADOR				133.769,56 €	100.327,17 €							234.096,73 €
COORDINADOR TALLER			32498,11	129.992,44 €								162.490,55 €
DIRECTOR ECONOMICO FINANCIERO									65.789,02 €			65.789,02 €
DIRECTOR GERENTE												
DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS												
DTOR DE INFORMÁTICA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS					72.668,92 €							72.668,92 €
ENCARGADA/O (Admón.)												
ENCARGADO				55.178,34 €	55.178,34 €							110.356,68 €
EXPENDEDOR TALLER			46948,16	70.422,24 €	140.844,48 €							258.214,88 €
GESTOR/GESTORA			26374,27	26.374,27 €				26.374,27 €				79.122,81 €
GESTOR/GESTORA DE RECAUDACIÓN				130.520,25 €	130.520,25 €				26.104,05 €			287.144,55 €
INSPECTOR		26143,65	235292,85	418.298,40 €	26.143,65 €				26.143,65 €	26.143,65 €		758.165,85 €
INSTRUCTOR				79.982,85 €	26.660,95 €							106.643,80 €
JEFE DE EQUIPO TALLER			192904,95	165.347,10 €	137.789,25 €							496.041,30 €
JEFE DE NEGOCIADO												
JEFE DE TRÁFICO E INSPECTOR												
JEFE DE TRÁFICO Y ESTACIÓN DE 1ª			29607,69	503.330,73 €	592.153,80 €				29.607,69 €	29.607,69 €		1.184.307,60 €
JEFE DE TRÁFICO Y ESTACIÓN DE 2ª				81.552,15 €	135.920,25 €				54.368,10 €	0,00 €		271.840,50 €
JEFE DE TRÁFICO Y ESTACIÓN PPAL												0,00 €
OFICIAL 1ª ADMINISTRATIVO			25996,31	51.992,62 €	103.985,24 €		25.996,31 €	155.977,86 €	181.974,17 €	77.988,93 €		623.911,44 €
OFICIAL 1ª DE TALLER			850624,5	1.082.613,00 €	386.647,50 €							2.319.885,00 €
OFICIAL 1ª MANT. TALLER			24947,98	24.947,98 €	24.947,98 €							74.843,94 €
OFICIAL 2ª ADMINISTRATIVO				73.030,29 €	73.030,29 €				24.343,43 €	24.343,43 €		194.747,44 €
OFICIAL 2ª TALLER		127608,1	612518,88	306.259,44 €	51.043,24 €							1.097.429,66 €
OFICIAL 3ª TALLER												
OFICIAL ALMACÉN TALLER			123658,1	123.658,10 €	24.731,62 €				24.731,62 €			296.779,44 €
OPERADOR SAE				325.684,59 €	266.469,21 €							592.153,80 €
Técncio/a Sup. (JEFATURA DE SECCIÓN)			35888,23	215.329,38 €				71.776,46 €	35.888,23 €	71.776,46 €		430.658,76 €
TÉCNCO/TÉCNICA SUPERIOR		180639,06	30106,51	240.852,08 €	60.213,02 €		60.213,02 €	90.319,53 €	90.319,53 €	30.106,51 €		782.769,26 €
Técnico/a Sup. (JEFATURA DE SERVICIO)			127464,69	169.952,92 €	42.488,23 €				84.976,46 €			424.882,30 €
TÉCNICO/A SUPER. (PRÁCTICAS)	29175,47											29.175,47 €
TÉCNICO/TÉCNICA				86.066,85 €	172.133,70 €							258.200,55 €



## Rotación

La plantilla se ha incrementado- notablemente respecto al ejercicio anterior

	2020						
CONTRATACIONES	Hombre	Mujer	Total				
PUESTO							
AUXILIAR DE CONTROL DE ACCESO			0				
CONDUCTOR/A			0				
CONDUCTOR/A-PERCEPTOR/A	3	1	4				
EXPENDEDOR TALLER			0				
GESTOR/GESTORA	1		1				
ORCIAL 1º ADMINISTRATIVO			0				
ORICIAL 1º TALLER	2		2				
ORICIAL 2º ADMINISTRATIVO			0				
ORICIAL 2º TALLER	7		7				
ORICIAL DE ALMACEN TALLER	2		2				
TÉCNICO/TÉCNICA SUPERIOR	1		1				
TIT.SUPERIOR EN PRÁCTICAS			0				
TITULADO/A SUPERIOR			0				
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>17</b>				

CONTRATACIONES POR EDAD Y SEXO 2020	HOMBRE	MUJERES	TOTAL
<25 AÑOS			0
25 a 34 Años	5		5
35 a 44 Años	6	1	7
45 a 54 Años	5		5
55 a 64 años			0
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>17</b>

	2020				
BAJAS	Hombre	Mujer	Total		
PUESTO					
CONDUCTOR/A-PERCEPTOR/A	58	21	79		
DIRECTOR GERENTE	1		1		
DIRECTORA RECURSOS HUMANOS		1	1		
GESTOR/A DE RECAUDACIÓN	1		1		
GESTOR/GESTORA	1		1		
INSPECTOR	1		1		
JEFE DE TRAFICO Y ESTACION DE 1º	1		1		
ORICIAL 1º TALLER	6		6		
ORICIAL 1º ADMINISTRATIVO		1	1		
ORICIAL 2º ADMINISTRATIVO	1		1		
ORICIAL 2º TALLER	3		3		
ORICIAL 3º TALLER	1		1		
ORICIAL DE ALMACEN TALLER	1		1		
OPERADOR SAE	1		1		
TECNICO/A SUP. (JEF.SERVICIO)	1		1		
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>23</b>	<b>100</b>		

MOTIVOS de BAJAS en 2020	TOTAL
DESPIDO	3
EXCEDENCIA FORZOSA	1
EXCEDENCIA VOLUNTARIA	3
FALLECIMIENTO	5
FIN CONTRATO	49
INCAPACIDAD PERMANENTE TOTAL NR	19
JUBILACIÓN TOTAL	15
LICENCIA SIN SUELDO	3
NO SUPERADO PERIODO DE PRUEBA	2
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>



## Despidos

PUESTO	HOMBRES					MUJERES					TOTAL
	< 25 años	25 a 34 años	35 a 44 años	45 a 54 años	55 a 64 años	< 25 años	25 a 34 años	35 a 44 años	45 a 54 años	55 a 64 años	
CONDUCTOR/A-PERCEPTOR/A			1		1						2
OPERADOR SAE				1							1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

## Maternidad/paternidad

	2020
<b>PERMISOS paternidad/maternidad</b>	
PATERNIDAD	23
MATERNIDAD	1
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

## Retribuciones

TITSA es consciente de que la retribución es un factor importante en lo referente a la atracción y retención de talento. Por eso, procura mejorar el salario mínimo establecido por la legislación y Convenio Colectivo propio publicado con fecha 7 de marzo de 2019.

RETRIBUCIONES (MASA SALARIAL)	TOTAL
<b>AÑO 2020</b>	<b>47.914.957,27 €</b>

RETRIBUCIÓN MEDIA	HOMBRES	MUJERES
<b>AÑO 2020</b>	<b>29.978,30 €</b>	<b>31.196,71 €</b>

	DEVENGADO BRUTO AÑO 2020		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
<25 AÑOS	21.783,51 €		21.783,51 €
25 a 34 Años	1.763.706,10 €	319.603,23 €	2.083.309,33 €
35 a 44 Años	8.922.272,48 €	1.474.099,97 €	10.396.372,45 €
45 a 54 Años	24.059.669,04 €	2.593.293,58 €	26.652.962,62 €
55 a 64 años	11.603.232,34 €	1.072.427,79 €	12.675.660,13 €
65 a 75 años	95.707,38 €		95.707,38 €
<b>TOTAL</b>	<b>46.466.370,85 €</b>	<b>5.459.424,57 €</b>	<b>51.925.795,42 €</b>





2020	MUJERES	HOMBRES
ADMINISTRACIÓN	1.196.148,69 €	2.914.859,49 €
CONDUCTOR/A	3.968.356,39 €	34.994.083,67 €
PERSONAL DE DIRECCIÓN	86.679,65 €	104.668,80 €
PERSONAL DE MOVIMIENTO	177.738,76 €	2.956.718,38 €
PERSONAL DE TALLER	30.501,08 €	5.496.040,51 €
<b>Total</b>	<b>5.459.424,57 €</b>	<b>46.466.370,85 €</b>

Remuneración Directivos	Anual Fijo	Variable	Total
DIRECTOR GERENTE	1.560,04 €	8.416,62 €	9.976,66 €
DIRECTORA DE ECONÓMICO FINANCIERO	65.946,60 €		65.946,60 €
DIRECTOR DE INFORMÁTICA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	65.946,60 €	6.879,90 €	72.826,50 €
DIRECTORA DE PERSONAS Y SERVICIOS JURÍDICOS	853,18 €	7.728,86 €	8.582,04 €

A continuación, se muestra la ratio entre salario inicial anual en la compañía para la categoría profesional más baja y más alta y el salario mínimo establecido por la ley.

RATIO PARA LA CATEGORÍA MÁS BAJA 1,61

RATIO PARA LA CATEGORÍA MÁS ALTA 3,12

Datos expresados sin antigüedad y excluyendo puestos directivos.

### Brecha Salarial

Categoría Profesional	Mujeres	Hombres	Brecha salarial
ASESOR/ASESORA	34.957,19 €	34.957,19 €	0,00 €
TÉCNICO/TÉCNICA Sup. (JEFATURA DE SECCIÓN)	34.957,19 €	34.957,19 €	0,00 €
TÉCNICO/TÉCNICA Sup. (JEFATURA DE SERVICIO)	41.557,19 €	41.557,19 €	0,00 €
TÉCNICO/TÉCNICA SUPERIOR	29.175,47 €	29.175,47 €	0,00 €
COORDINADOR/COORDINADORA	32.511,35 €	32.511,35 €	0,00 €
TÉCNICO/TÉCNICA	27.757,91 €	27.757,91 €	0,00 €
ENCARGADO/ENCARGADA	26.001,83 €	26.001,83 €	0,00 €
GESTOR/GESTORA RECAUDACIÓN	25.172,85 €	25.172,85 €	0,00 €
GESTOR/GESTORA	25.443,23 €	25.443,23 €	0,00 €
INSPECTOR/INSPECTORA	25.212,45 €	25.212,45 €	0,00 €
INSTRUCTOR/ INSTRUCTORA	25.729,91 €	25.729,91 €	0,00 €
JEFE/ JEFA DE EQUIPO TALLER	26.626,05 €	26.626,05 €	0,00 €
JEFE/JEFA DE TRAFICO Y ESTACION DE 1ª	28.676,49 €	28.676,49 €	0,00 €
JEFE/JEFA DE TRAFICO Y ESTACION DE 2ª	26.252,85 €	26.252,85 €	0,00 €
OPERADOR/A SAE	28.676,49 €	28.676,49 €	0,00 €
CONDUCTOR/CONDUCTORA	23.058,32 €	23.058,32 €	0,00 €
CONDUCTOR-PERCEPTOR/CONDUCTORA-PERCEPTORA	24.825,79 €	24.825,79 €	0,00 €
OFICIAL 1ª ADMINISTRATIVO/ ADMINISTRATIVA	25.134,23 €	25.134,23 €	0,00 €
OFICIAL 1ª MANTENIMIENTO	24.084,08 €	24.084,08 €	0,00 €
OFICIAL 1ª TALLER	24.910,32 €	24.910,32 €	0,00 €
OFICIAL 2ª TALLER	24.658,32 €	24.658,32 €	0,00 €
OFICIAL DE ALMACEN	23.868,32 €	23.868,32 €	0,00 €
AUXILIAR DE CONTROL DE ACCESOS	22.227,50 €	22.227,50 €	0,00 €
AUXILIAR DE TALLER	22.227,50 €	22.227,50 €	0,00 €
EXPENDEDOR/EXPENDEDORA	22.610,78 €	22.610,78 €	0,00 €



#### 4.4.- Empleo de Calidad

A lo largo de la historia de la organización, la comunicación interna, aun contando con los medios necesarios, ha sido uno de los campos sobre los que no se ha trabajado para potenciarlo, funcionando el sistema de redes de comunicación en gran parte de su proceso por medio de los rumores y la comunicación informal.

Desde el 2017 la dirección de personas inicia un Proyecto de Comunicación Interna, realizando 60 encuestas y 118 entrevistas con el objetivo de realizar un diagnóstico de la situación de la comunicación y proponer un Plan adaptado a las necesidades de la empresa. Con ese plan se pretendía crear una estructura de comunicación, diseñando funciones, procedimientos y canales, crear procedimientos que favorecieran la retroalimentación, reforzar la comunicación operativa, informar internamente, antes de que la información apareciera en los medios de comunicación, entre otros objetivos indirectos. Se propusieron una serie de acciones tales como mejora en los soportes, crear manuales, planes y procedimientos, establecer campañas de comunicación y fomentar la colaboración y feedback. Varias acciones se han llevado a cabo, quedando pendiente muchas de ellas debido a la complejidad de la empresa.

En 2019 la compañía entiende que la comunicación es un objetivo primordial por lo que decide incorporarlo dentro del Plan estratégico, haciendo un análisis específico de los canales y soportes con los que cuenta actualmente TITSA, destacando el uso de correo electrónico, canal principal de la empresa para comunicarse formalmente con los trabajadores, a través del cual reciben sus nóminas, así como cualquier información relevante para ellos, y a través del envío de SMS. De manera informal el área de formación utiliza como herramienta el WhatsApp para el envío de convocatoria de cursos, confirmación de asistencia entre otras utilidades. Y como medida novedosa la compañía ha adquirido un nuevo canal de comunicación que será la implantación de una APP, que permitirá una comunicación más rápida, fluida y sobre todo bidireccional con todos los trabajadores.

En 2020 se realiza un nuevo estudio del clima laboral en aras de actualizar la percepción de los empleados/as respecto a diversos factores del funcionamiento y/o las dinámicas de la organización por las que se ven afectados/as en el ámbito del trabajo, conocer los puntos fuertes y áreas de mejora respecto al clima laboral y poder establecer líneas de actuación que permitan la mejora del funcionamiento y/o la dinámica de la organización con afectación al personal.

Este estudio de clima laboral se ha realizado en el contexto de la pandemia y crisis sanitaria por el Covid-19; sin que por ello se obtuvieran claros resultados y nuevas líneas de actuación a plantearse para el año 2021.

#### 4.5.- Desconexión Laboral

TITSA por su estructura, organización y entidad no ha planteado una política de desconexión laboral específica, entendiendo que en el convenio colectivo *propio* de la organización se aboga por los derechos de los empleados en todo lo referente al respeto por el cumplimiento de horarios, turnos, etc... dentro de la jornada laboral de tal manera que no interfiera ni sea necesario la conexión digital fuera de esta; salvo, caso de la alta dirección, jefes de servicios, y algunos mandos intermedios que así se requiera por gerencia-dirección y sea justificado.



#### 4.6.- Empleados con Discapacidad

Con respecto a estos puntos hay que destacar que somos una empresa pública, sujeta en cuanto al acceso al empleo a los principios básicos recogidos en el Estatuto Básico del Empleado Público, y sujetos en todo momento a la fiscalización del ECIT. El número total de discapacitados contratados es de 17 empleados.

#### 4.7.- Absentismo

Desde el punto de vista del absentismo laboral la tendencia en los últimos tres años se ha mantenido entorno al 8%.

Datos de absentismo por sexo en 2020:

ABSENTISMO	2020
<b>Sin Jutificar</b>	<b>159</b>
<b>Licencias, Permisos</b>	<b>2094</b>
<b>Baja por Contingencias Comunes</b>	<b>86.711</b>
<b>Baja por Contingencias Profesionales</b>	<b>41.470</b>
<b>Permiso Sindical</b>	<b>2.138</b>
<b>Empresa (incluido liberado)</b>	<b>712</b>
<b>TOTAL</b>	<b>133.284</b>
<b>Días de trabajo anual * plantilla media</b>	<b>372.484</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>35,78%</b>

#### 4.8.- Conciliación

**Conciliación:** Con el objetivo de facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar de sus trabajadores incorpora en su **Convenio Colectivo** situaciones que están fuera de los supuestos de conciliación contemplados en el estatuto de los trabajadores.

Por una parte, prevé una jornada flexible para personal de Administración, que deberá realizar 7 horas diarias entre las 7 y las 16:30 horas, y de forma concreta se regula en su anexo 1 los supuestos de hecho, medidas de conciliación, la comisión encargada de su gestión y el procedimiento a seguir para la gestión y resolución de las solicitudes.

Relaciones sociales: Todos los trabajadores están dentro del Convenio colectivo de la empresa, el cual recoge todos los procedimientos de participación de los trabajadores, bien a partir de los medios legales habituales, bien a través de múltiples comisiones de administración, recogidas en el mismo.

#### 4.9.- Igualdad

En TITSA fue aprobado el Plan de Igualdad en julio de 2010 por La comisión Permanente de Igualdad de la Empresa y luego se elevó a representación social y dirección de empresa para en virtud de la dispuesto en la legislación vigente ser aprobado y aceptado.



Se presenta como Anexo en el Convenio Colectivo.

Nuestro Plan de Igualdad, en esencia y en su formulación más potente, pretende ser palanca de cambio y transformación de la realidad de una empresa en su ámbito específico. Esto se logra a través de una propuesta de medidas que potencien los aspectos positivos y corrija los negativos.

Bases de las bases, igualdad: TITSA es una empresa comprometida para que la equidad de género sea real y es una organización que adopta medidas que rompe con los estereotipos de género y fomenta una cultura igualitaria de no discriminación. Empezando por garantizar la igualdad en los procesos de selección de personal, escogiendo la persona más idónea para cubrir el puesto de trabajo, independientemente de su sexo.

En ningún proceso de selección de la compañía se tiene en cuenta el sexo del aspirante, ya que lo que siempre buscamos es la persona que más se ajusta al perfil ideal para cubrir el puesto de trabajo independientemente de su sexo.

Pero es verdad que para poder fomentar esa cultura igualitaria, la empresa ha tenido que tomar medidas más concretas y establecer unos criterios específicos, como por ejemplo el siguiente criterio de desempate: “Con el objetivo de garantizar en el ámbito de la empresa la igualdad de trato y de oportunidades entre hombre y mujeres y eliminar la discriminación por razón de sexo, Transportes interurbanos de Tenerife ha establecido como criterio de desempate en los procesos de selección de los puestos de trabajo en los que la mujer tiene una menor representación, la prioridad del acceso femenino”.

Para poder cumplir con esa finalidad, el Plan de Igualdad debe ajustarse a la realidad concreta de la organización, siendo clave por tanto el conocimiento que se pueda extraer, sistematizar y cuantificar de la plantilla, organización, procesos, etc. Cuanto más profundo es el conocimiento que se consiga, mejor ajustadas estarán las acciones que se propongan y más efectividad tendrá el Plan de Igualdad.

En la actualidad y en virtud del artículo 2 del Convenio Colectivo de TITSA 2019-2022, y conforme a los artículos 85.1 y 86 del 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, se ha formulado DENUNCIA PARA LA REVISIÓN del II Plan de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, regulado en la Disposición Adicional Segunda y el Anexo II del Convenio Colectivo de TITSA 2019-2022.

Que se ha fundamentado tal denuncia en la necesidad de adaptación de nuestro Plan de Igualdad al Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo y del Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres y en cumplimiento de los artículos 45 y 46 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Se ha convocado a la parte social, para la constitución de la Comisión Negociadora considerando una presencia equilibrada entre mujeres y hombres.



#### 4.10.- Acoso en el trabajo

Desde el 7 de marzo de 2016 está aprobado el Protocolo de Protección de la Integridad y Dignidad de las personas en el ámbito laboral de TITSA, de general conocimiento, y a disposición de todos los empleados en el Portal del empleado y que en la información inicial de bienvenida a los empleados se les presenta.

El Protocolo de Protección de la Integridad y Dignidad de las personas en el ámbito laboral de se encuentra recogido en el Convenio Colectivo Propio de TITSA.

#### 4.11.- Plan de Formación

La formación continua y el reciclaje profesional de todas las personas que forman TITSA constituye una necesidad imprescindible en orden de conseguir sus objetivos permanentes de eficacia y de modernización. La formación constituye un factor relevante para incrementar la productividad de cada empleado y de la organización en su conjunto, siendo este un objetivo esencial para alcanzar los niveles de competitividad a que debe aspirar una empresa como la nuestra. Pero la formación no sólo contribuye a la mejor calidad del trabajo desarrollado, sino que es un instrumento de motivación y compromiso laboral, de creación de cultura y valores, de progreso personal y profesional, y de transmisión y conservación del conocimiento”.

Durante el 2020 la política del Departamento de Personas y Servicios Jurídicos, específicamente del área de Desarrollo de Personas vuelve a tener como premisa fundamental la necesidad de garantizar el acceso a la formación de todos como motor de cambio y medio para la mejora y actualización permanente de los conocimientos y capacidades profesionales, ofreciendo a las personas que integran nuestra organización un Plan de Formación basado en los conceptos de calidad y de mejora continua, con el convencimiento de que el desarrollo personal y profesional es el mejor instrumento para conseguir una empresa eficaz dedicada al servicio de los ciudadanos de la isla de Tenerife.

De estas consideraciones parte, por tanto, el Plan de Formación de TITSA, en cuya elaboración se ha tomado como referencia la información obtenida a partir de una serie de fuentes, entre las cuales cabe citar las siguientes:

- a- La opinión manifestada por los participantes en las diferentes acciones formativas, tanto alumnos como profesores, cuyos comentarios constituyen un valioso referente a la hora de analizar y configurar los contenidos didácticos que se ofrecen.
- b- La evaluación de necesidades, para la que se ha realizado un análisis y diagnóstico de las necesidades de la organización, mediante la cumplimentación de cuestionarios, que fueron enviados a todas las direcciones de correo corporativos.
- c- Descripciones de los diferentes puestos de trabajo que conforman la compañía
- d- Plan estratégico de la empresa

Así mismo, creemos que la formación demanda unos requisitos mínimos para cumplir con su función de herramienta de apoyo a la mejora de la competitividad:

- Ha de estar integrada en la estrategia de empresa.
- Ha de responder a los intereses de la empresa y de los trabajadores. - Ha de estar planificada y tener definidos los objetivos.
- Ha de ser evaluada.

La formación se usa como una herramienta para mejorar la productividad, mantener un clima positivo en las relaciones con los trabajadores, y aumentar la competitividad, mediante el conocimiento y la capacidad de aprender de los componentes de la organización.





La importancia de la formación es dotar de competencias a los trabajadores y obtener resultados de esa formación (orientación al logro). Una persona será competente en algo cuando tenga los conocimientos necesarios, sepa ponerlos en práctica, esté dispuesta a hacerlo y obtenga en su realización un resultado adecuado. Número de horas de formación año 2019:

PUESTO	Horas Formación año 2020
ASESOR/ASESORA	18
AUXILIAR DE CONTROL DE ACCESO	167
AUXILIAR DE TALLER	7
CONDUCTOR/A-PERCEPTOR/A	18.912
COORDINADOR	31
COORDINADOR TALLER	142
DIRECTOR DE INFORMÁTICA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	2
DIRECTOR ECONOMICO FINANCIERO	29
ENCARGADO	22
EXPENDEDOR TALLER	40
GESTOR/GESTORA	58
INSPECTOR	556
INSTRUCTOR	786
JEFE DE EQUIPO TALLER	461
JEFE DE NEGOCIADO	2
JEFE DE TRAFICO Y ESTACION DE 1ª	221
JEFE DE TRAFICO Y ESTACION DE 2ª	18
OFICIAL 1ª ADMINISTRATIVO	1.078
OFICIAL 1ª MANT. TALLER	35
OFICIAL 1ª TALLER	1.809
OFICIAL 2ª ADMINISTRATIVO	26
OFICIAL 2ª TALLER	1.014
OFICIAL DE ALMACEN TALLER	224
OFICIAL DE RECAUDACION	107
OPERADOR SAE	59
Técnico/a Sup. (JEFATURA DE SECCIÓN)	545
Técnico/a Sup. (JEFATURA DE SERVICIO)	92
TÉCNICO/TÉCNICA	76
TÉCNICO/TÉCNICA SUPERIOR	241
TIT.SUPERIOR EN PRÁCTICAS	2
<b>TOTAL</b>	<b>26.780</b>

#### 4.12.- Seguridad y Salud en el Trabajo

##### ORGANIZACIÓN PREVENTIVA

Según el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención en su artículo 10 y el cumplimiento del deber de prevención de riesgos profesionales, TITSA ha establecido la organización de los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades preventivas con arreglo a las siguientes modalidades: Servicio de Prevención Propio y Servicio de Prevención Ajeno.

##### Servicio de Prevención Propio

De acuerdo con el artículo 14 del Real Decreto 39/1997, al tratarse de una empresa con más de 500 trabajadores, TITSA constituye un Servicio de Prevención Propio asumiendo las modalidades preventivas de Higiene industrial y Ergonomía y Psicología aplicada.

Auditado de forma externa por AENOR, certificando el cumplimiento del servicio y la aplicación de la norma ISO 45001:2018.



## Servicio de Prevención Ajeno

El resto de las especialidades preventivas, Seguridad en el trabajo y Vigilancia de la Salud, se encuentran concertadas con Grupo Preving Consultores S.L.U.

## ÓRGANOS DE REPRESENTACIÓN

### Delegados de Prevención.

Los delegados de prevención son designados por y entre los representantes legales de los trabajadores en el **Comité de Empresa**. Siguiendo un esquema similar al establecido por el Estatuto de los Trabajadores para Comités de Empresa y Delegados de Personal, el número de Delegados de Prevención se asigna bajo un criterio de proporcionalidad conforme al número de trabajadores de la empresa y, según Art. 35.2 Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales.

De esta forma, y teniendo en cuenta el número de trabajadores por centros y los Comités de empresa, los Delegados de prevención de TITSA son 19, distribuidos de la siguiente manera:

- Zona centro (Centro 0, centro 1 y Cuevas Blancas): 6 delegados.
- La Laguna: 3 delegados.
- Zona sur (Güímar, Parque de La Reina, Las Américas, Granadilla): 5 delegados.
- De Zona Norte (Puerto de la Cruz, San Jerónimo, La Orotava, Icod y Buenavista): 5 delegados.

## COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD

El comité de Seguridad y Salud es el 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 laborales. Está formado por los Delegados de Prevención y por los representantes por parte de la empresa en número igual a los Delegados de Prevención.

Actualmente, todos los delegados de prevención están asignados a los distintos comités, los cuales se constituyeron el 7 de marzo de 2015, después de las últimas elecciones sindicales y la elección de los delegados de prevención.

- Comité del centro Santa Cruz centro 0.
- Comité del centro Santa Cruz centro 1.
- Comité del centro La Laguna-Los Rodeos.
- Comité del centro Puerto de la Cruz-La Orotava.
- Comité del centro Icod-Buenavista.
- Comité del centro de Güímar.
- Comité del centro Costa Adeje-Guía de Isora.
- Comité del centro Granadilla-Parque de La Reina.



## ACCIDENTES DE TRABAJO

En relación a los accidentes de trabajo desde la perspectiva médico-laboral, de los Trabajadores de la empresa TITSA, esta empresa pretende constituir un punto de referencia dirigido al conocimiento, seguimiento y control de la salud.

Para ello, a partir de los datos registrados en la base de datos, se ha intentado obtener unos parámetros básicos válidos de seguridad y salud, que permitan establecer una planificación de acciones preventivas adecuadas a las características y necesidades del colectivo de Trabajadores de la Empresa.

**Estadística de accidentalidad laboral** que corresponde al año 2020:

	2020	
	Hombre	Mujer
<b>nº accidentes con baja</b>	<b>23</b>	<b>11</b>
<b>nº accidentes sin baja</b>	<b>27</b>	<b>0</b>
<b>Jornadas de baja por accidente</b>	<b>1.962</b>	<b>379</b>
<b>Horas teóricas trabajadas</b>	<b>3.325.308</b>	<b>375.438</b>
<b>Indice Gravedad</b>	<b>0,59</b>	<b>1,01</b>
<b>Indice Frecuencia</b>	<b>6,92</b>	<b>29,30</b>

La diferencia en las jornadas de baja en el último año ha sido con carácter excepcional ya que se consideraron situación asimilada a accidente de trabajo, exclusivamente para la prestación económica de incapacidad temporal del Sistema de la Seguridad Social, aquellos **periodos de aislamiento o contagio de las personas trabajadoras por el virus SARS-CoV-2** (artículo 5 del Real Decreto-ley 6/2020, de 10 de marzo, por el que se adoptan determinadas medidas urgentes en el ámbito económico y para la protección de la salud pública), tal y como se indica en el Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2. El personal especialmente sensible a COVID también estuvo de baja por largos periodos de tiempo y esas bajas también se consideraron situación asimilada a accidente de trabajo.

El año 2020 se ha caracterizado, en cuanto a siniestralidad laboral en nuestra empresa, por la continuidad en el descenso de cifras de accidentes de trabajo, como consecuencia del seguimiento y la puesta en marcha de las distintas medidas preventivas que se ha llevado a cabo por parte de del servicio de prevención. Durante este periodo el Servicio de Prevención Propio de TITSA ha tenido además que priorizar las actuaciones en la actual crisis sanitaria provocada por el COVID-19, teniendo en cuenta que nuestra actividad se ha estado desarrollando de manera continuada desde el inicio de la pandemia.

## ENFERMEDAD PROFESIONAL

No se ha declarado ningún caso de enfermedad profesional.

### 4.13.- Accesibilidad universal

Hay que destacar que TITSA es una empresa en la que los centros de trabajo coinciden con uso público al tratarse de estaciones de guaguas, intercambiadores y en otros casos las oficinas son también consideradas como tales.



## Itinerario accesible

Permite que todas las personas, independientemente de su diversidad funcional, puedan acceder, utilizar de forma no discriminatoria, independiente y segura todos los espacios conectados por él, pudiendo encontrarse tanto en exteriores como en el interior de un recinto o vehículo según proceda.

Con respecto a la accesibilidad de las instalaciones y vehículos de TITSA, se destacan a continuación las siguientes:

### Baños adaptados:

- Estación Buenavista: 1
- Estación Icod: 1
- Estación La Orotava: 1
- Estación Puerto de La Cruz\*: 1
- Intercambiador de La Laguna: 2
- Intercambiador S/C: 1
- Güimar: 1
- Estación Costa Adeje: 1

\*Previsto en nueva obra.

### Puntos de venta/información adaptado:

- Estación Icod: 1
- Estación Puerto de La Cruz\*: 1
- Intercambiador S/C: 2

### Mandos ONCE (212 en 2019, 412 previstos para el 2020):

Son una serie de mandos dispuestos para las personas con diversidad funcional. Cuando estos son activados, permiten interactuar de la siguiente manera:

- En parada (que dispongan de pantallas informativas): Se activa un altavoz indicando la información en pantalla.
- En vehículo: Se activan los altavoces indicando la próxima parada sucesivamente hasta el final del recorrido.

### Pantallas informativas en paradas:

Se tratan de una serie de pantallas ubicadas en diversas paradas de las líneas por toda la isla. Las cuales proyectan información de las próximas líneas (nº de línea, destino y el tiempo de espera).

### Mesa de movilidad

En 2014, con motivo de mejora del entorno público para las personas con diversidad funcional, se creó la Mesa de movilidad.

Representada en su conjunto por empresas y asociaciones:

- Sinpromi
- ONCE
- Fasican
- Queremos Movernos

Estas empresas y asociaciones van la mano con TITSA y el Cabildo de Tenerife por la parte pública:

- TITSA:
  - Gerencia
  - Dpto. Técnico
  - Dpto. de Marketing
- Cabildo de Tenerife:
  - Coordinador de discapacidad
  - Movilidad del Cabildo de Tenerife



El objetivo de dicha mesa de movilidad es a través de estas asociaciones y empresas comunicar las necesidades a las entidades públicas mencionadas anteriormente. Para mejorar las infraestructuras e instalaciones que proporcionen una mejor calidad de vida a estas personas.

TITSA da respuesta a estas propuestas creando las siguientes líneas de acción:

- Plataformas y rampas de acceso a vehículos.
- Plazas adaptadas (PMR): Al menos dos por vehículo.
- Locución de paradas para pasaje invidente.
- Dispositivos visuales de ayuda a la aproximación para la validación para invidentes.
- Guías casquillo: Es localizador ubicado en los pasamanos del pasaje, que indican la posición del asiento para personas con diversidad funcional (PMR).
- Pulsadores de paradas en Braille.
- Sistema acústico de apertura y cierre de puertas traseras: Indica por altavoz el inicio y fin de maniobra.

Mientras que, por otro lado, desde el área del Cabildo de Tenerife, los ingenieros de movilidad han estado implicados en las siguientes actuaciones:

Las instalaciones que han sido rehabilitadas recientemente se han creado pensando en la adaptabilidad de las personas con diversidad funcional (baños adaptados, puntos de venta/información adaptados, dársenas de embarque adaptadas, sistemas informativos de locución adaptados).

- Cabecera de línea en San Isidro
- Estación de Icod
- Estación de La Orotava

## Vehículos adaptados

La adaptabilidad en los vehículos se encuentra integrada de diversas maneras. Pero la principal es la de facilitar la entrada y salida de las personas con diversidad funcional, o técnicamente denominado como PMR.

En el siguiente gráfico, se puede apreciar la evolución de la flota por % de vehículos adaptados.

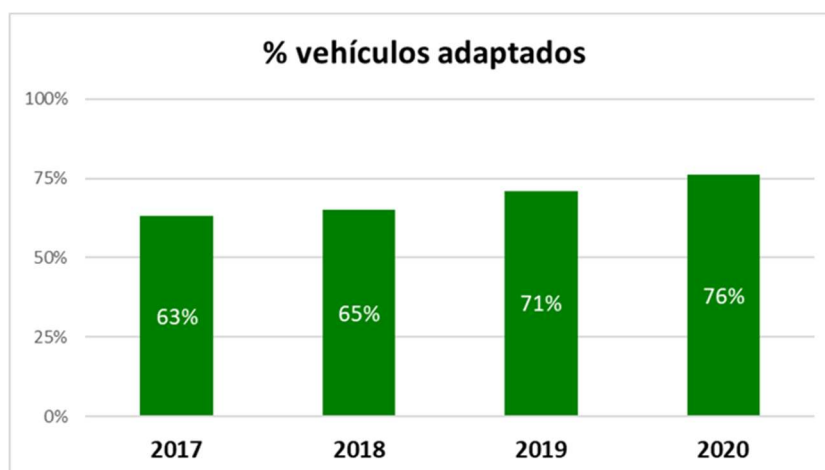


Gráfico 1. Evolución de vehículos adaptados de la flota.





## 5.- DERECHOS HUMANOS

### 5.1.- Respeto de los Derechos Humanos

Titsa es una empresa pública, sujeta en cuanto al acceso al empleo a los principios básicos recogidos en el Estatuto Básico del Empleado Público, y sujetos en todo momento a la fiscalización del ECIT.

### 5.2.- Lucha contra la corrupción y el soborno

El Plan de Prevención de Delitos (PPD) y el Código Ético y de Conducta de TITSA (CECT) fueron aprobados por Acuerdo del Consejo de Administración de 15 de noviembre de 2017 (sesión 185).

La aprobación del Código Ético y de Conducta de TITSA, supone un paso más hacia ese compromiso asumido por la Sociedad, y en definitiva la materialización del cambio de cultura interno que ha ido asumiendo la Sociedad en los últimos años.

Una efectiva aplicación de estas normas de conducta por parte de todas las personas que forman parte de TITSA, nos llevará a una mejor gestión del servicio de transporte público encomendado a la Sociedad, respondiendo así a la confianza depositada tanto por los ciudadanos de Tenerife, como por aquellos otros que visitan nuestra Isla desde cualquier parte del Mundo y que eligen nuestro servicio como principal medio de transporte.

El Código Ético y de Conducta, se enmarca en el contexto de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, que junto al Código de Buen Gobierno del Cabildo Insular de Tenerife, debe regir las actuaciones de TITSA y las personas que la conforman

Por todo ello, queremos incidir en la importancia de gestionar de acuerdo a unos criterios éticos tanto lo que hacemos, como la manera en que lo llevamos a cabo. Este compromiso alcanza a todos los empleados de TITSA, y con mayor motivo a los directivos y miembros del Consejo de Administración, quienes debemos ser los primeros en interiorizar este Código y aplicarlo en todas nuestras decisiones, liderando de esta manera con el ejemplo. De igual manera, ese liderazgo en el mantenimiento de altos estándares éticos debe confirmarse como una aspiración en nuestra relación con terceros

Para seguir creciendo, contribuir al proyecto común y alcanzar los compromisos asumidos, es necesario el impulso de todos y cada uno de los que formamos parte de TITSA, así como del compromiso de realizar una gestión eficiente de los recursos, transparente, innovadora y que responda a la confianza depositada por los ciudadanos.

Con fecha 29 de mayo de 2015, el Pleno Corporativo del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife aprobó definitivamente el Código de Buen Gobierno, a través del cual ha incorporado los principios del modelo de Gobierno Abierto, definiendo las bases organizativas, de funcionamiento y de conducta individual que deben hacer posible su puesta en práctica, con el fin de construir un sistema público basado en una nueva forma de interrelación con la ciudadanía, un sistema en permanente búsqueda de la excelencia en su comportamiento y



funcionamiento, que genere confianza, que estimule la participación y permita disponer de un sistema de rendición de cuentas sobre la actuación y gestión públicas.

El Código de Buen Gobierno del Cabildo Insular de Tenerife tiene por objetivo definir los principios y pautas básicas de conducta que han de informar y presidir las actuaciones públicas, con un enfoque eminentemente preventivo sobre cualquier práctica o conducta entre quienes ostentan responsabilidades públicas o el personal y cualquier persona física o jurídica, que pueda amenazar la integridad y la objetividad propias de su responsabilidad pública, o que pueda erosionar o comprometer la imagen y reputación de la Corporación y del conjunto de personas que prestan sus servicios en la misma

Según se establece en el Código de Buen Gobierno, determinadas disposiciones contempladas en dicho documento son también extensibles a las sociedades totalmente o mayoritariamente participadas por el Cabildo Insular de Tenerife, siendo que resulta necesario adaptar el contenido general de dicha norma a las concretas necesidades y particularidades de cada una de las sociedades dependientes del Cabildo. Así pues, el Código de Conducta de TITSA emana del Código de Buen Gobierno del Cabildo Insular de Tenerife contemplando los principios y pautas de conducta contenidas en este último. En este sentido, el Código Ético y de Conducta de TITSA representa un elemento esencial del Modelo de Organización y Gestión para la Prevención y Detección de Delitos, en cuanto a que establece las pautas de comportamiento ético de todos sus administradores y empleados en su desempeño diario desde el punto de vista profesional y personal que afecten a TITSA en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantiene con todos sus grupos de interés. Este Código goza del máximo rango normativo dentro de la Sociedad y se integra dentro del bloque de normas y políticas de la organización. Las conductas recogidas en el presente Código son de obligado cumplimiento para todos los empleados, administradores, directivos y dependientes de TITSA.

### **Ámbito de aplicación**

El Código de Conducta de TITSA es de aplicación a todos sus administradores, directivos y empleados (en adelante, “los empleados”). Cuando las circunstancias así lo aconsejen, se podrá solicitar a los proveedores, empresas colaboradoras y contrapartes que formalicen su compromiso con el cumplimiento del Código o con las pautas que establece. Del mismo modo, la aplicación del Código podrá hacerse extensiva a cualquier persona u organización vinculada con TITSA cuando se entienda conveniente y la naturaleza de la relación lo haga posible.

### **Principios generales / Valores que deben regir la actuación de los individuos**

Este Código recoge los principios y reglas básicas de conducta que deben regir el comportamiento en TITSA y en la relación con los clientes, proveedores, y nuestro entorno en el sentido más amplio. Dichos principios están íntimamente ligados con los aspectos culturales más enraizados en la filosofía de TITSA.

#### **a. Integridad como principio general**

TITSA considera la integridad el componente esencial que debe regir la manera en que la Sociedad se relaciona con terceros, entendiéndose como tal la aplicación de los principios descritos en este Código. Actuar bajo altos estándares de integridad es crucial para mantener la confianza y la credibilidad de los accionistas, empleados, clientes, proveedores, organismos públicos, entidades supervisoras, con la comunidad local, grupos de interés y demás personas, instituciones y organizaciones que se relacionan con la Sociedad. Por este motivo, TITSA promoverá e incentivará entre todos ellos la adopción de las pautas de comportamiento que se definen en este Código.

**b. Cumplimiento de la legalidad**

TITSA desarrolla sus actividades profesionales cumpliendo estrictamente con la legalidad vigente en cada momento, de acuerdo con el sistema normativo interno establecido y con las prácticas éticas internacionalmente aceptadas, con total respeto hacia los derechos humanos y las libertades públicas. Todos los integrantes de TITSA deben actuar con honradez e integridad en todos sus contactos o transacciones. Éstos deberán conocer las leyes que afecten a su trabajo, solicitando, en su caso, la información precisa a través de su superior o de las instancias que correspondan. Por su parte, TITSA pondrá los medios necesarios para que sus empleados conozcan, en cada momento, la normativa externa e interna relevante para las funciones que desempeñen, y establecerá los modelos de control interno necesarios que aseguren el cumplimiento de la legalidad y valores éticos.

**c. Comportamiento ético**

TITSA aboga por el mantenimiento, en todos los casos, de un comportamiento honesto y ético, evitando y rechazando cualquier forma de corrupción. De esta forma, TITSA quiere que en sus relaciones con clientes, socios, proveedores, y en general, con todas aquellas personas y entidades, públicas y privadas, con las que se relacione, se respeten y apliquen los valores, normas y principios que rigen la ética y la moral.

**d. Transparencia y trazabilidad**

La transparencia en la información es un principio básico que debe regir la actuación de la Sociedad y sus empleados. Es para TITSA un objetivo fundamental el difundir información adecuada, fiel, veraz y contrastable, tanto interna como externamente. Queremos decir con esto que toda información que se comunique a terceros será veraz y completa. Este principio de transparencia será también de aplicación en la política de comunicación interna.

**e. Derechos humanos y laborales**

Tenemos un compromiso con el objetivo de tratarnos mutuamente con dignidad y respeto, y de acuerdo con unos principios laborales fundamentales de justicia. Así, TITSA respetará y promoverá los derechos humanos y libertades públicas reconocidas en la legislación nacional e internacional, y en especial con los principios recogidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos. Por ello, las personas sujetas al presente Código deben respetar los derechos de libertad sindical, asociación y negociación colectiva, así como las actividades que se desarrollen en el marco de la legalidad por las organizaciones representativas de los trabajadores, de acuerdo con las funciones y competencias que tengan legalmente atribuidas, con quienes se mantendrá una relación basada en el respeto mutuo para promover un diálogo abierto, transparente y constructivo que permita consolidar los objetivos de paz social y estabilidad laboral.

**f. Medio ambiente**

TITSA tiene como pauta conducir sus movimientos de manera que en sus actividades se minimicen los impactos medioambientales negativos y asume el compromiso de utilizar eficientemente la energía en sus instalaciones y actividades con el propósito de preservar los recursos naturales. De esta forma, asume cumplir con los estándares establecidos en la normativa medioambiental que sea de aplicación.

**Antisoborno y anticorrupción / Regalos y atenciones**

TITSA se declara contraria a influir sobre la voluntad de personas ajenas a la compañía para obtener algún beneficio mediante el uso de prácticas no éticas. Tampoco permitirá que otras personas o entidades puedan utilizar esas prácticas con sus empleados. Concretamente, los miembros de TITSA no podrán aceptar, recibir o solicitar, directamente o a través de terceros, y



en consideración al cargo o puesto que se ocupa o desempeña, ningún regalo, dádiva, obsequio en metálico, invitación, favor o servicio, cualquiera que sea su naturaleza, ni para sí, ni para su círculo familiar o social. Ello incluye la no aceptación de entradas, vales, números de lotería o cualquier otro beneficio directo o indirecto, material o inmaterial.

### Canal de denuncias

TITSA ha definido un protocolo de actuación para gestionar:

- a) La resolución de dudas/preguntas respecto al Código de Conducta de la Sociedad.
- b) La recepción y gestión de denuncias sobre posibles incumplimientos del Código de Conducta, así como aquellos que puedan tener trascendencia penal. En cualquier caso, para la correcta tramitación de las denuncias y de conformidad con lo dispuesto por la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), no se admitirán las denuncias anónimas. No obstante, TITSA garantiza la más absoluta confidencialidad en la tramitación de las denuncias, y prohíbe expresamente de modo riguroso, la adopción de cualquier tipo de represalia o consecuencia negativa para un empleado por haber formulado una denuncia.

Mediante informe pericial de EY “sobre el modelo de organización y gestión para la prevención de delitos” de fecha 28 de febrero de 2018, se certificó la implantación del MPD; y más reciente en **diciembre de 2020**, la consultora externa **KPMG** realiza **un Informe de evaluación sobre el grado de implantación y funcionamiento del Modelo de Prevención de Delitos**. El objeto del informe consistió en analizar y revisar el MPD ya implementado en TITSA, las conclusiones fueron las siguientes:

Se han identificado las actividades dentro de la Organización en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos que deben ser prevenidos.

- Se ha verificado la existencia de protocolos, políticas y procedimientos que concretan el proceso de formación de la voluntad de la persona jurídica, de adopción de decisiones y de ejecución de las mismas en base a aquéllos.
- El contenido general del MPD implementado por TITSA, se adecúa a los requisitos al efecto establecidos por el art. 31 bis CP.
- Se corrobora que el Comité de Cumplimiento Penal está constituido y su funcionamiento y control son adecuados y suficientes para el cumplimiento del MPD implementado.
- Se constata la subsanación de la carencia detectada en la auditoría del MPD implementado llevada a cabo en 2018, en relación a la realización de copias de seguridad.
- Se obtiene evidencia de canal para la rectificación de Derechos ARCO, por lo que, la carencia detectada en la primera auditoría del MPD implementado, ha sido, así mismo, subsanada.
- Se constata, además, la existencia de control de hidrocarburos, por lo que, se constata la subsanación, en definitiva, de todas las carencias detectadas en la auditoría del MPD implementado llevada a cabo en 2018.

## 6.- SOCIEDAD

### 6.1.- Impacto en el empleo y desarrollo local

#### Creación de empleo, contratos

Durante 2020 se han creado un total de 17 puestos de trabajo, viéndose muy afectado por la pandemia las nuevas contrataciones. TITSA tiene una total dependencia para contratación y creación de empleo del Ilustrísimo Cabildo Insular de Tenerife.



## 6.2.- Subcontratación y proveedores

TITSA tiene aprobada la “Instrucción para el seguimiento y control de la ejecución de los contratos celebrados por TITSA”, desde el 13 de marzo de 2017.

En cuanto a las cláusulas sociales y medioambientales que incluimos en los contratos provenientes de licitación destacamos las siguientes:

- Condición especial de ejecución:
  - Contratación de personal en situación legal de desempleo.
- Criterio de valoración:
  - Empleo de medidas concretas de carácter medioambiental en los procesos de fabricación de los bienes que son objeto de suministro
  - Existencia e implantación en las empresas de un plan de promoción a la igualdad efectiva de hombres y mujeres.
  - Contar con el distintivo de “igualdad en la empresa” otorgado por el Ministerio de Igualdad.
  - Utilización de maquinaria con características que permita la minoración de consumos de energía, ruidos y agua.
  - Utilización de productos biodegradables, reciclados, etc.
- Criterios de desempate en caso de igualdad de puntuación de ofertas:
  - Contar en plantilla con un mayor número de discapacitados contratados fijos.
  - Contar en plantilla con mayor equidad entre el número de mujeres y hombres contratados.

### Gasto en proveedores locales

En 2020 el gasto en **proveedores locales** fue de **10.947.046 €**, suponiendo el 89,22% del volumen total de las compras realizadas.

Considerando proveedor local a todo aquel de ámbito regional, es decir, todo proveedor que esté ubicado en Canarias.

## 6. 3.- Consumidores: Satisfacción, Reclamaciones y Seguridad del cliente

### Evolución del índice de satisfacción del cliente (isc) con los servicios de TITSA

Como se mencionó en la introducción del presente informe, la calidad percibida por los usuarios es un factor clave, ya que permite conocer la opinión de los clientes sobre el servicio recibido. De acuerdo con este objetivo, se analizó longitudinalmente el Índice de Satisfacción del Cliente (ISC), un indicador que sintetiza la importancia y satisfacción de los clientes con los diferentes atributos que componen el servicio.





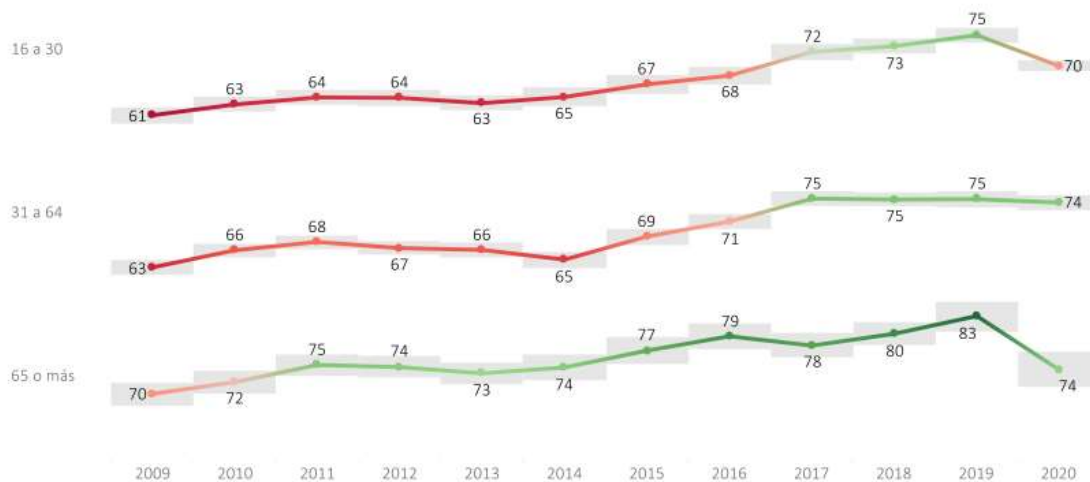
EL ISC alcanza en la edición de 2020 un valor de 72 puntos, que supone una caída de 4 puntos

respecto al resultado de 2019y que supone volver a los datos de 2016 tras una serie de 3 años por sobre los 75 puntos. El análisis de la satisfacción e importancia atribuida a los diferentes atributos que componen el servicio que veremos en un apartado posterior, nos permitirán evaluar con mayor precisión los factores que han producido esta caída en el ISC.

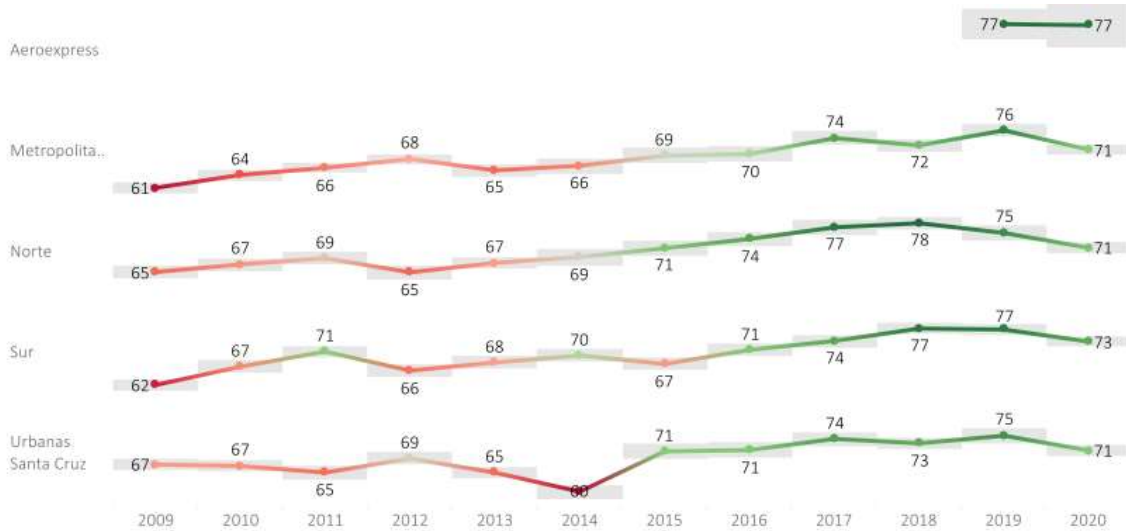
El análisis de los cruces con las variables de segmentación de los clientes nos muestra que si bien la satisfacción media de los no residentes sigue siendo más alta que entre los residentes (79 vs 72), la disminución del ISU es mayor entre los segundos (-5) que entre los primeros (-3), lo que se explica al menos en parte a que encontramos menos turistas vacacionales en la base de no residentes.

El análisis por edades es particularmente interesante, ya que es entre los clientes más jóvenes y

especialmente entre los de 65 o más años donde se centra la caída en los niveles de satisfacción, mientras que entre los clientes de edades intermedias el ISC permanece estable. La caída es más acusada entre los mayores (-9) que entre los jóvenes (-5), aunque para la incidencia sobre el ISC global se debe tener en consideración que el primer grupo (53%) es sensiblemente más numeroso que el de los mayores (5%).



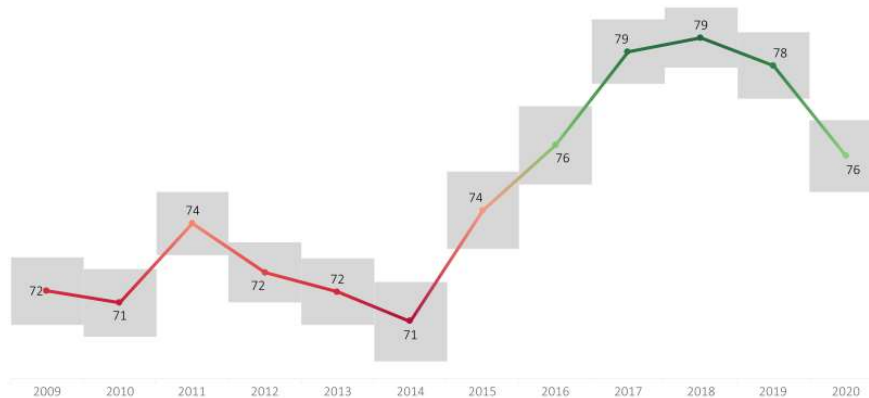
Por delegaciones, el ISC cae con similar magnitud en todas ellas, salvo las Aeroexpress que mantienen el mismo nivel de 2019 (77), siendo la delegación mejor valorada, seguida de la sur (73), situándose las restantes en un valor de 71. En todo caso, las diferencias entre delegaciones no alcanzan la significación estadística.



La caída en el ISC se relaciona con la fidelidad medida mediante el NPS, de modo que el ISC de los detractores cae en 11 puntos, mientras que el de los pasivos cae solo 3 puntos y los promotores incluso aumentan su ISC en 2 puntos. Esto sugiere que las actitudes hacia la compañía se han polarizado más que en la edición de 2019; esto es, los detractores lo son bastante más este año. La caída en el ISC es algo mayor entre quienes viajan por ocio que entre commuters o quienes viajan por gestiones. Y finalmente señalar que la caída en el ISC es solo marginal entre los clientes que hacen un mayor gasto en transporte público, por encima de los 45€.

### Satisfacción general

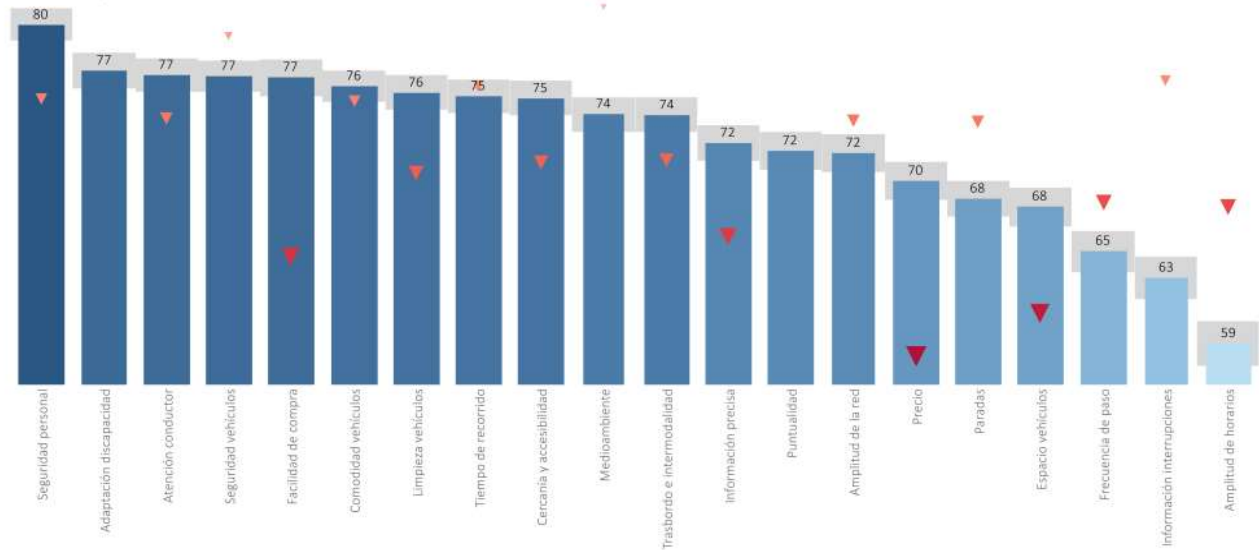
Para estudiar el nivel de satisfacción de los usuarios, no solo se obtuvo el ISC como promedio ponderado de la satisfacción con los diferentes atributos del servicio, sino que también se preguntó directamente por el nivel de satisfacción general con la calidad del servicio ofertado por TITSA. Los resultados muestran patrón similar al encontrado en el ISC, aunque la caída en el indicador general de satisfacción es de solo 2 puntos (pasa de 78 a 76), mientras que la caída en el ISC fue de 4 puntos.



Para este indicador las principales variaciones asociadas a variables de segmentación van en la misma línea que lo ya comentado por el ISC.

**La distribución por importancia de los atributos analizados** es la siguiente:

Para poder analizar con mayor precisión las posibles causas de la reducción en el ISC de este año, debemos fijarnos en los niveles de satisfacción con los diferentes atributos del servicio, así como en las variaciones sobre los niveles alcanzados en la edición previa.



El atributo del servicio con el que los usuarios se muestran más satisfechos es la seguridad personal (80), destacando en positivo sobre los restantes atributos evaluados. Tras este se sitúan, todos ellos con una puntuación de 77 la adaptación a la discapacidad y movilidad reducida, la atención al usuario por parte del conductor, la seguridad en los vehículos y la facilidad de compra y recarga de billetes / bonos, mientras que los dos atributos del servicio con los que la satisfacción es significativamente más baja son principalmente la amplitud de horarios (59), la información sobre interrupciones o cambios en el servicio (63) y la frecuencia de paso (65); también obtienen puntuaciones comparativamente bajas el espacio en el interior de los vehículos (68) y la comodidad y limpieza de las paradas (68).

Si comparamos con los resultados del año 2019 observamos una reducción en la satisfacción media con todos los atributos evaluados, si bien con algunos atributos las caídas son más acusadas que con otros que bajan solo de forma marginal. Así, las mayores caídas en satisfacción media se observan en los atributos precio (-8), espacio en los vehículos (-7), facilidad de compra y recarga del billete o bono (-6), disponibilidad de información precisa (-5), amplitud de horarios (-5) y frecuencia de paso (-5). En cambio, atributos como la puntualidad (el atributo que más importa a los clientes), la atención a la discapacidad y movilidad reducida, el cuidado del medio ambiente o la seguridad en los vehículos, apenas sufren variaciones respecto a la edición previa.

Estos resultados se explican por un lado por la modificación en la base de clientes de la compañía y por otro por las medidas que Titsa se vio obligada a tomar a causa de la pandemia. La caída en la satisfacción con el precio, que regresa al valor de 2018, puede explicarse por un lado a que se diluye con el tiempo la satisfacción producida por el lanzamiento de las tarjetas de tiempo, que suponen un gran ahorro a los usuarios más frecuentes, pero también por la situación de crisis económica a la que se enfrenta una parte importante de la población con el incremento de la tasa de paro y los ERTE aplicados por muchas empresas. La disminución de la satisfacción con el espacio en los vehículos también era de esperar ante el temor al contagio del coronavirus cuando dentro de los vehículos al no poderse respetar la distancia interpersonal de 1,5 m. Con respecto a la facilidad de compra, puede explicarse por la desaparición del pago en efectivo que ha causado problemas a algunos usuarios, como veremos también en el apartado de demandas de los clientes. La reducción en la satisfacción con la disponibilidad de información precisa puede explicarse por la eliminación de los carteles informativos en paradas, que han sido sustituidos por códigos qr con acceso a información online, ya que no todos los



usuarios tienen acceso o se manejan bien con los medios digitales. Finalmente, la caída de la satisfacción con la amplitud de horarios y la frecuencia de paso puede deberse, al menos en parte, a la reducción en las frecuencias que tuvo lugar durante el período de confinamiento; además, los usuarios más jóvenes, así como los commuters que se han de desplazar por motivos de trabajo demandan disponer de más servicios en horarios nocturnos y de madrugada, así como en fines de semana y festivos.

### Net Promoter Score (NPS)

Las personas tienden a compartir sus experiencias, especialmente cuando son negativas, con su entorno social más próximo, incluso a través de las redes sociales, lo que repercute sobre la imagen de la empresa. Al examinar si los usuarios de Titsa recomendarían a sus amigos y/o familiares los servicios de la compañía, se encuentra que un 53% de los clientes sí lo promocionaría entre su red social, mientras que solo un 22% se presentan como detractores de la compañía, para un valor del indicador NPS de 31, 16 p.p. menor que el observado en 2019.



### Conclusiones

Los resultados de la 12ª edición de la Encuesta de Satisfacción del Cliente de Titsa correspondiente al año 2020 han de leerse en el contexto de la crisis sanitaria, económica y social provocada por la enfermedad COVID-19, que ha teñido todo lo sucedido a lo largo del año.

En primer lugar, resalta el profundo cambio en el perfil del cliente de la compañía. La tasa de clientes no residentes en Tenerife cae a un mínimo histórico de solo un 2%. Además, los no residentes que usan el servicio también cambian de perfil, con menos turistas vacacionales en favor de turistas y excursionistas que visitan la isla principalmente por motivos de trabajo y estudios. La edad media de los clientes cae en picado, tras una serie de tres años en los que



se observaba un progresivo rejuvenecimiento de la base de clientes. La edad media de los clientes pasa de los 38,1 a los 33,3 años, y aproximadamente la mitad de las cancelaciones son realizadas por clientes de entre 16 y 30 años; especialmente abrupta es la caída en la edad media de los no residentes. Se observa además una abrupta caída en la tasa de clientes de 55 a 64 y especialmente de más de 65 años, lo que puede explicarse por la eliminación por parte de los potenciales usuarios de los viajes no esenciales.

También se debe destacar el incremento de cuota de los usuarios de sexo femenino, que sube al 60% tras unos años en los que la cuota de hombres / mujeres tendía a igualarse. Este dato se explica solo parcialmente por la reducción de clientes de edades más avanzadas (donde tradicionalmente la cuota de hombres venía siendo más elevada), aunque debe haber algún otro factor explicativo de este dato.

Una de las medidas que adoptó Titsa para mejorar la seguridad de trabajadores y clientes fue la eliminación del pago en efectivo en las guaguas, lo que ha supuesto que el pago con tarjetas de tiempo y monedero sea casi universal. Asociado al rejuvenecimiento de los clientes, el uso del abono joven mensual aumenta en 10 p.p. También se observan notables variaciones en el motivo del viaje de los usuarios. Los viajes por motivo de ocio se reducen (reducción de 10 p.p. para quedar en un 11% de los viajes), mientras que los viajes por motivos de trabajo o estudios aumentan en 10 p.p. para situarse en un 58% de las cancelaciones realizadas. El porcentaje de viajes realizados por motivos de gestiones se mantiene en niveles similares a los de 2019 situándose en un 31%. Sin embargo, no se observan variaciones significativas en el gasto medio mensual que los clientes hacen en transporte público, situándose en los 33,59€ en la presente edición. Otra de las medidas que la compañía adoptó por la crisis de la COVID-19 fue el de la eliminación de los carteles informativos en paradas, sustituidos por códigos qr que ofrecen información online y en tiempo real, lo que ha forzado el cambio de medios para informarse. Encontramos diferencias respecto a la edición previa en los medios que los clientes usan para informarse sobre los servicios de Titsa.

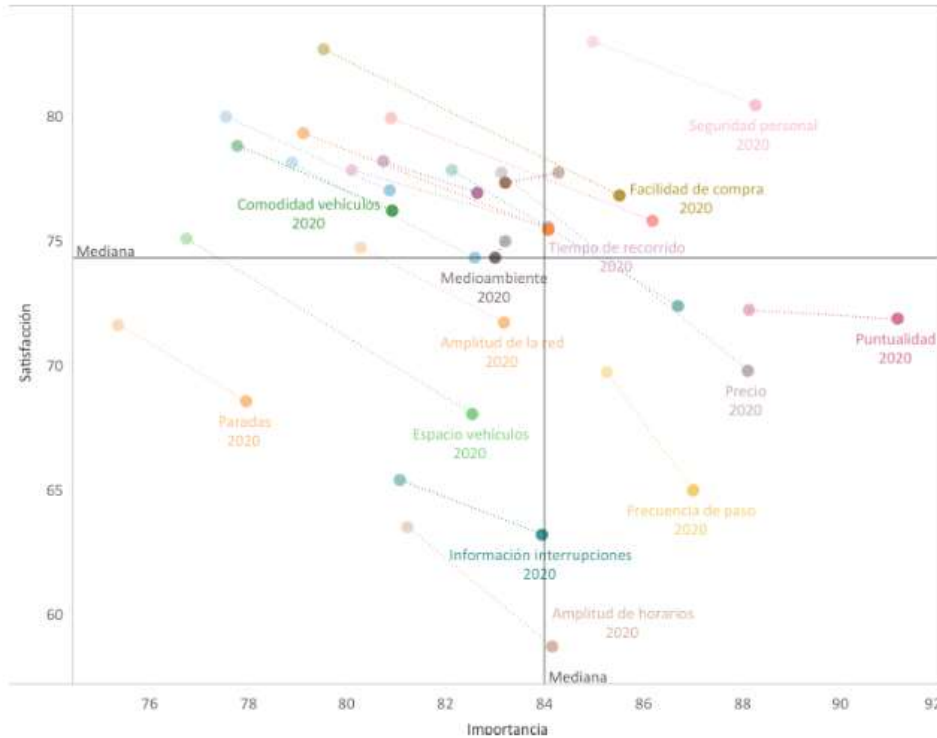
En la presente edición encontramos que los encuestados han señalado un mayor número de medios, con un fuerte crecimiento de los medios digitales, lo que sin duda se asocia al mayor número de clientes jóvenes. Un 58% señala usar la web móvil y un 23% indica utilizar la App de Titsa estrenada este mismo año. El Índice de Satisfacción del Cliente de Titsa, como promedio de la satisfacción con los diferentes atributos del servicio ponderado por la importancia atribuida a cada uno de ellos, disminuye en la presente edición en 4 puntos, para situarse en un valor de 72, aproximadamente el mismo que se observó en 2016 pero sensiblemente por debajo del observado en el trienio 2017 – 2019. Es entre los clientes más jóvenes y especialmente entre los de 65 o más años donde se centra la caída en los niveles de satisfacción, mientras que entre los clientes de edades intermedias el ISC permanece estable.

En cuanto al indicador único de satisfacción general con el servicio, también se observa una caída en el mismo en el año 2020, aunque de menor magnitud que la observada en el ISC, de solo dos puntos. Cuando descendemos a analizar la importancia y satisfacción con los diferentes atributos que componen el servicio, encontramos que hay una serie de atributos que marcan la caída del ISC observada en la presente edición, observándose tanto un incremento en los niveles de importancia como un decremento paralelo en los niveles de satisfacción

Las mayores caídas en **satisfacción** media se observan en los atributos precio (-8), espacio en los vehículos (-7), facilidad de compra y recarga del billete o bono (-6), disponibilidad de información precisa (-5), amplitud de horarios (-5) y frecuencia de paso (-5). En cambio, atributos como la puntualidad (el atributo que más importa a los clientes), la atención a la discapacidad y movilidad reducida, el cuidado del medio ambiente o la seguridad en los vehículos, apenas sufren variaciones respecto a la edición previa. Los atributos en los que se observa un mayor incremento en la **importancia** media son el espacio en los vehículos (+6) y



la amplitud de horarios (+6), seguidos de la limpieza de los vehículos (+5), la cercanía y accesibilidad (+5), el precio (+5) y la disponibilidad de información precisa (+5).



Las demandas de los clientes van muy en la línea de lo observado en los apartados de importancia y satisfacción con los atributos del servicio. Como en las ediciones previas del estudio, la mayor parte de las demandas se centran en la frecuencia de servicio, hasta un 51% de los encuestados se refiere a esta cuestión, con un fuerte incremento en la demanda de amplitud de horarios, lo que se relaciona con una mayor cuota de jóvenes y commuters en la base de clientes. El tercer aspecto más demandado en la presente edición es el de la seguridad ante la COVID-19, con un 14% de encuestados a los que este aspecto preocupa especialmente. En relación con este aspecto también crece sensiblemente la demanda de disponer de más espacio en el interior de las guaguas. Aunque los niveles de demanda de mejoras en los precios y bonificaciones se encuentran muy lejos de las observadas en los años 2018 hacia atrás, sí que se observa un notable aumento de esta demanda respecto al año anterior, lo que puede explicarse por un lado por una dilución de la satisfacción inicial producida por el lanzamiento de las tarjetas de tarifa plana, como por un contexto de crisis económica con muchos clientes en situación de paro o ERTE (la tasa de clientes en paro aumenta en 7 p.p.); también puede influir en este resultado la eliminación del pago en efectivo, ya que por otro lado encontramos que un 6% de respondientes demanda mejoras en el sistema de cobro (principalmente facilitar un sistema de cobro que no requiera disponer de una tarjeta de transporte) y un 5% mayor facilidad de compra y recarga. Por último, no debemos dejar de destacar la demanda de mejor información en paradas por parte de aquellos que no tienen acceso a medios digitales

Los clientes de TITSA valoran con un 6,9 (en una escala de 0 a 10) la gestión de la crisis de la COVID19 por parte de la compañía, siendo el cada vez con más peso grupo de los jóvenes el que se muestra más disconforme con tal gestión. La pandemia de la COVID-19 ha puesto a prueba a toda la sociedad, incluyendo tanto a la propia compañía operadora, sus trabajadores y clientes, como al equipo de investigación encargado de la ejecución de esta 12ª





oleada de la Encuesta de Satisfacción del cliente De Titsa, Todos los cuales nos hemos visto impelidos a reaccionar y buscar soluciones a las múltiples dificultades enfrentadas. Se adaptó el procedimiento de recogida de datos para minimizar los riesgos para trabajadores y clientes, facilitando la encuesta autoadministrada, debiéndose enfatizar el alto grado de colaboración y calidad de las respuestas de los clientes.

El cliente de Titsa sigue mostrando un elevado nivel de satisfacción con la compañía, aunque la contrariedad es ocasionadas por los inevitables ajustes que se han tenido que realizar han provocado una, por otro lado, esperable, reducción de la satisfacción con el servicio. Queda en manos de la compañía la facilitación de los medios para que se recuperen los niveles de cumplimiento de expectativas que venían observándose en las últimas 3 ediciones; a buen seguro que la progresiva recuperación de la normalidad que todos esperamos se produzca en el año 2021 ayudará a que se alcance este objetivo.

### Reclamaciones y quejas

Las reclamaciones y quejas se pueden hacer por cuatro canales que son:

- Libro Oficial de Reclamaciones que se encuentran en las Oficinas de Jefe de Tráfico en las Estaciones de guaguas e Intercambiadores.
- Call-Center, con actuación las 24 horas.
- Redes Sociales como Facebook, Twitter y Blog de TITSA gestionados por un Comuniter-Manager.
- Página Web de TITSA ([www.titsa.com](http://www.titsa.com))

Es el departamento de Marketing el responsable de la gestión integral de todas las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas por estos cuatro canales; realizando un informe anual de resultados con análisis, seguimiento y tendencias.

### Quejas y Reclamaciones recibidas 2020 vs 2019

Todo tipo anual 2020

Tipo	2019	2020	v%
Reclamación oficial	2061	<b>1447</b>	-30%
Call center	783	<b>609</b>	-22%
Redes sociales	476	<b>332</b>	-30%
Web	694	<b>1411</b>	<b>103%</b>
Sugerencias	17	<b>3</b>	-82%
Total	4034	<b>3802</b>	<b>-5,80%</b>

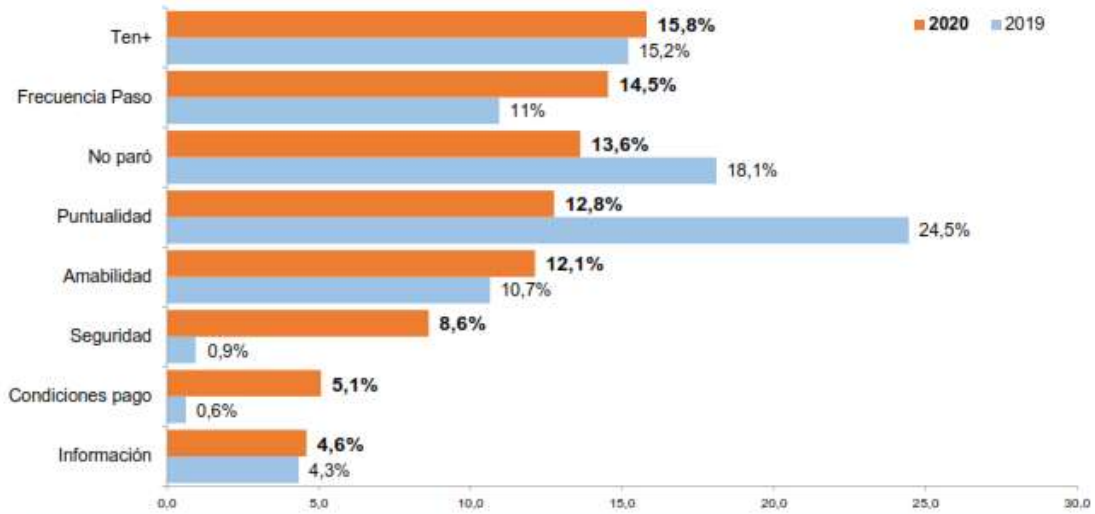
Importante aumento

**Suponen el 0,009% de los viajeros 29.107.801**  
 Desciende **-5.80%**,



### Evolución por motivo 2020 vs 2019

Todo tipo anual 2020

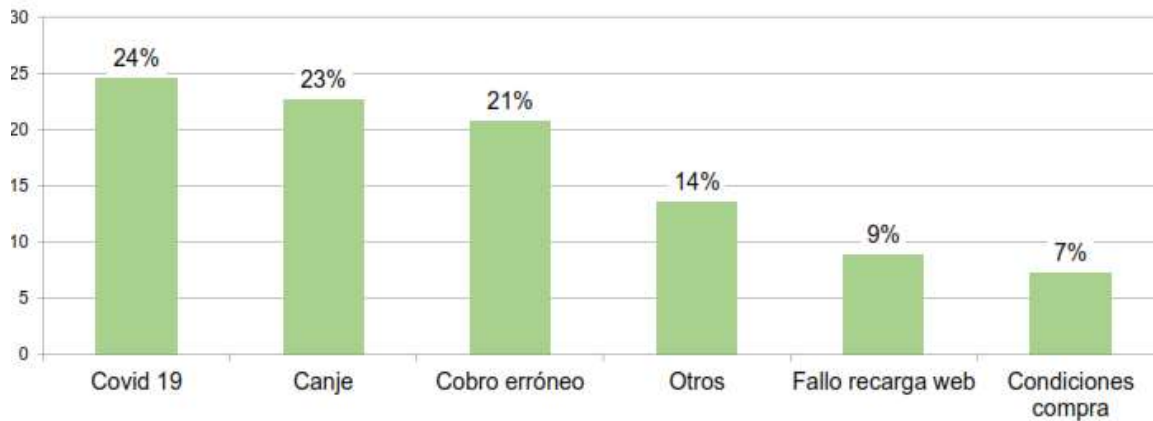


- Por primera vez el principal motivo NO es la puntualidad
- Incremento aspectos relativos a la forma de pago (ten+ y No Efectivo) y la frecuencia de paso.
- Crecimiento aspectos seguridad sanitaria (no mascarillas, aforos, poca ventilación)

### Análisis causas, ten+

Todo tipo anual 2020

15,8%



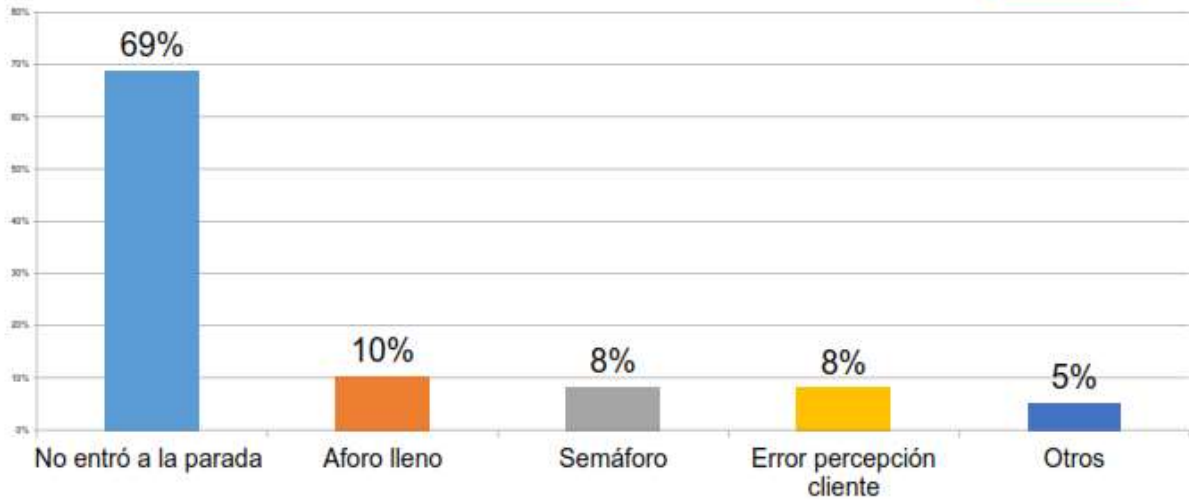
- Covid 19: No validación múltiple (entrada por detrás) / Devolución Abonos Tiempo
- Canje saldos caducados



### Análisis causas "no paró"

Todo tipo anual 2020

13,6%

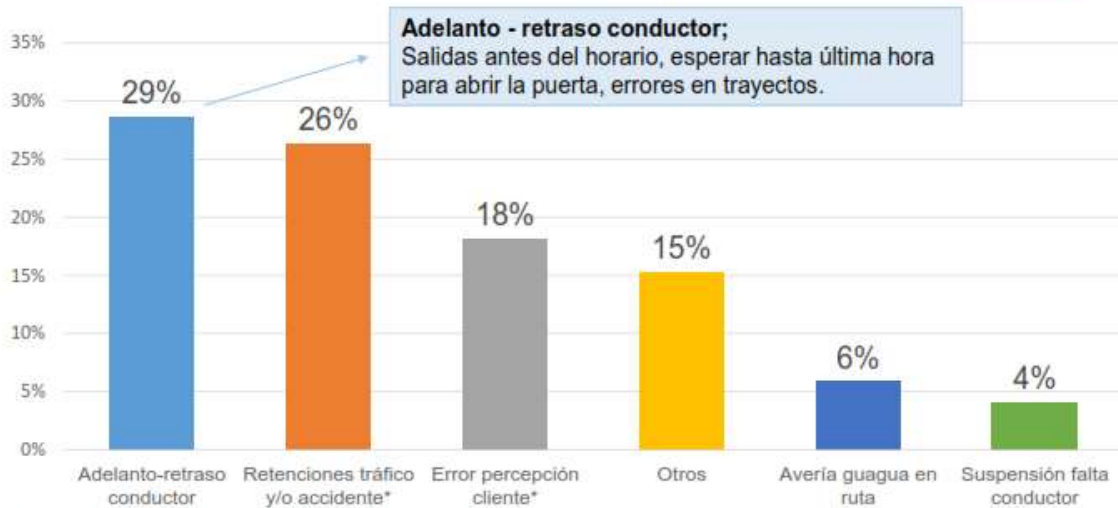


**No entró a la parada:** no señal, no solicitó parada, se equivocó, dársena-parada ocupadas, no vio a nadie, ....

### Análisis causas, "puntualidad"

Todo tipo anual 2020

12,8%

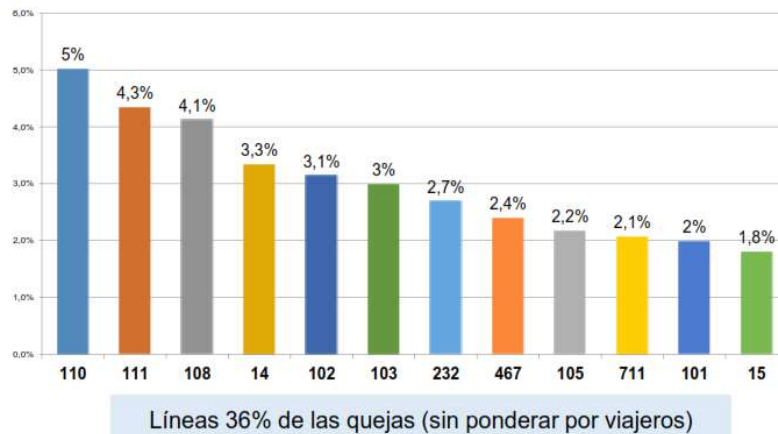


- Alrededor 44% causas externas\*
- Relativas al servicio 39 %



**Líneas con más quejas y reclamaciones 2020**

Todo tipo anual 2020



**Seguridad al cliente**

**Seguridad en el servicio:**

Actualmente, TITSA está implantando en su flota de vehículos sistemas de ayuda a la conducción y sistemas que mejoren la eficiencia de los mismos.

**MOBILEYE:**

Sistema avanzado de ayuda a la conducción. Mejora la seguridad de los pasajeros tanto durante el viaje como en espera/aproximación a las paradas.

- Alerta de peatones y ciclistas en la vía
- Monitoreo distancia de seguridad
- Alerta de colisión frontal
- Alerta de salida de carril
- Indicación de exceso de velocidad.
- Alerta de señalética.

\*nº de vehículos.

**Seguridad frente al COVI-19.**

Desde el punto de vista de la prevención frente al contagio por Covid-19 TITSA protege a sus usuarios instalando mamparas homologadas en el habitáculo del conductor, evitando posibles contagio en la entrada a la guagua o acercamiento al conductor.

Otra medida de protección al cliente ha sido la retirada de cobro en efectivo, evitando el contacto en el cobro con de billetes y/o monedas. Para esto se ha reforzado la “ten+” cómo método de pago y en las líneas de los dos aeropuertos el pago con tarjeta bancaria.

**Seguridad en los DATOS de los clientes:**

Con la entrada en vigor del nuevo *Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos o RGPD)*, TITSA se halla inmersa en un proceso de revisión de todo su sistema de protección de datos de carácter personal a fin de garantizar el cumplimiento y en su caso, proceder a las adaptaciones correspondientes, a las nuevas normas de aplicación en la materia.



De acuerdo a lo anterior y dentro de este contexto de adaptación al nuevo RGPD, una de las decisiones adoptadas por la entidad ha sido la de contar con la figura del **Delegado De Protección de Datos**, optándose a los efectos por la fórmula de un *contrato de servicios* de acuerdo a lo previsto en el artículo 37.6 del propio RGPD.

El 15 de octubre de 2018 se adjudica el contrato a la empresa PROCADE para la prestación de los servicios del delegado de protección de datos de TITSA.

Los servicios objeto de la presente licitación a desarrollar por el DPD, comprenderá las siguientes funciones:

- a) Informar y asesorar al responsable o al encargado del tratamiento (de datos de carácter personal) y a los empleados que se ocupen del tratamiento (de datos de carácter personal) de las obligaciones que les incumben en virtud del Reglamento GDPR y de otras disposiciones de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros;
- b) Supervisar el cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento GDPR, de otras disposiciones de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros y de las políticas del responsable o del encargado del tratamiento en materia de protección de datos personales, incluida la asignación de responsabilidades, la concienciación y formación del personal que participa en las operaciones de tratamiento, y las auditorías correspondientes;
- c) Ofrecer el asesoramiento que se le solicite acerca de la evaluación de impacto relativa a la protección de datos y supervisar su aplicación de conformidad con el artículo 35;
- d) Cooperar con la autoridad de control;
- e) Actuar como punto de contacto de la autoridad de control para cuestiones relativas al tratamiento, incluida la consulta previa a que se refiere el artículo 36, y realizar consultas, en su caso, sobre cualquier otro asunto.
- f) El delegado de protección de datos desempeñará sus funciones prestando la debida atención a los riesgos asociados a las operaciones de tratamiento, teniendo en cuenta la naturaleza, el alcance, el contexto y fines del tratamiento
- g) Cualquier otra función que de conformidad con el RGPD o con la legislación española de aplicación en materia de protección de datos sea inherente a la condición de Delegado de Protección de Datos

#### 6. 4.- Información fiscal

SUBVENCIONES	COBRADAS	
<b>CABILDO INSULAR DE TENERIFE</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<i>INVERSIÓN DE CAPITAL</i>	3.316.542,51	628.273,61
<i>APORTACIONES AL DÉFICIT</i>	6.425.273,04	13.150.336,30
<i>POLÍTICAS DE TRANSPORTE</i>	38.219.746,65	32.838.283,71
<i>FLOTA RENTING</i>	5.983.035,79	5.426.978,53
<i>OTRAS APORTACIONES</i>	28.824,12	0,00
<b>AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE</b>		
<i>APORTACIONES AL DÉFICIT</i>	13.500.000,00	10.766.500,00
<b>AYUNTAMIENTO DE SAN CRISTOBAL DE LA LAGUNA</b>		
<i>APORTACIONES AL DÉFICIT</i>	0,00	3.564.572,05
<b>OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS</b>	0,00	47.819,35
<b>TOTAL SUBVENCIONES</b>	<b>67.473.422,11</b>	<b>66.422.763,55</b>



### 6.5.- Impacto en la Comunidad Local

TITSA participa de manera voluntaria en las siguientes asociaciones:

Año 2020	
ASOCIACIÓN	IMPORTE
ASOC. DE REGULARES DE VIAJEROS DE CANARIAS (ARV)	10.800 €
CONF. PROV. EMPRESARIOS TENERIFE	2.724 €
APD ASOCIACIÓN PARA EL PROGRESO DE LA DIRECCION	4.440 €
ATUC - ASOC.EMP.GESTORAS DE LOS TRANSPORTES URBANOS COLEC	9.874 €
CLUSTER CANARIO DEL TRANSPORTE Y LA LOGISTICA	720 €

Presentamos algunas acciones de Responsabilidad Social realizadas durante el año 2020:

#### Colaboración con Ámate

Titsa desde hace años se suma a la campaña de sensibilización sobre la detección precoz del cáncer de mama que desarrolla Ámate (19 octubre día internacional contra el cáncer de mama).

Se rotularon tres vehículos, en ls áreas metropolitana, norte y sur de la isla.

Titsa también difundió la campaña a través de sus redes sociales Facebook y Twitter (@titsa).



#### Colaboración con la Asociación para la diabetes de Tenerife

Titsa colabora con la emisión del material promocional en los soportes audiovisuales de que dispone en las guaguas y paradas, con el objetivo de concienciar a sus clientes de los riesgos y prevención de la diabetes.

Además, la asociación dará una charla informativa sobre la diabetes, factores de riesgo y prevención de la diabetes tipo 2, pudiéndose realizar, dadas las circunstancias actuales, vía online a través de una plataforma segura.





### Colaboración en el 'Encuentro Anual de Mujeres Conductoras' celebrado en Lanzarote

Organizado por las conductoras y con los objetivos de:

- Visibilizar la presencia de la mujer trabajando en el sector. Que otras mujeres nos vean, se planteen el transporte como una opción laboral. No es un trabajo sólo de hombres.
- Que las empresas también lo vean y se contraten más mujeres.



### Visita al IES La Laboral con vehículo híbrido

Trabajadores de Titsa, que estudian el Módulo de Transportes y Logística, mostraron a los alumnos y alumnas del IES La Laboral, en La Laguna, así como a los profesores del centro educativo, los avances que incorporan las guaguas híbridas que desde el mes de septiembre forman parte de la flota de la compañía.

Con esta iniciativa, los empleados de Titsa y la empresa incentivan el uso del transporte público entre los más jóvenes, destacando sus beneficios medioambientales y la mejora de la movilidad evitando atascos y problemas de aparcamiento, entre otras cuestiones.







### Colaboración Proyecto PICE de la Cámara de Comercio de Santa Cruz

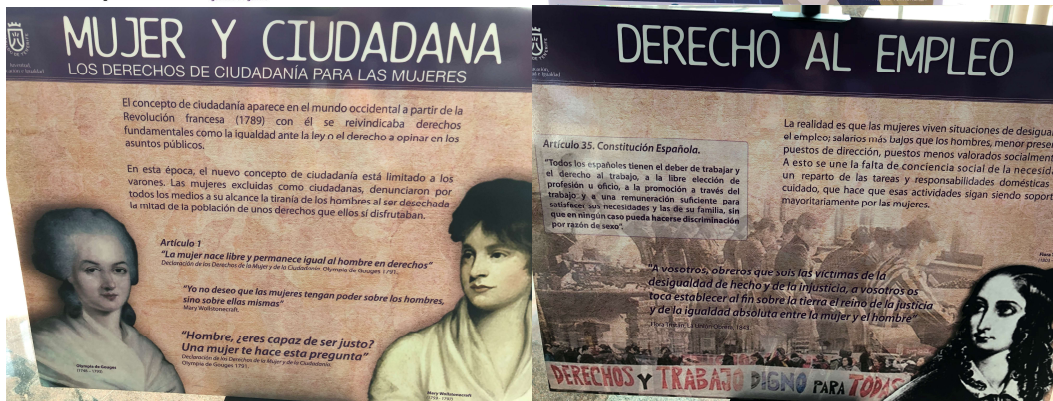
TITSA se adhiere al Programa PICE, comprometiéndose además a facilitar 200 tarjetas **tenmás**, precargadas con 15€ cada uno para que los participantes en situación de desempleo y en muchos casos sin recursos, vean facilitado su traslado al lugar donde se realicen las actividades del Programa.



### Reconocimiento al colectivo LGTBI en la Estación del Puerto de la Cruz.



**Colaboración Exposiciones área de Igualdad y Participación Ciudadana (Cabildo de Tenerife).**



**7.- ANEXOS**

Acerca de este Informe

Este es el tercer año que Transportes Interurbanos de Tenerife TITSA hace público su INFORME DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA de acuerdo a la Ley 11/ 18 y de conformidad con la guía Global Reporting Initiative (GRI), siguiendo los principios y contenidos definidos en GRI Standards.

Con esta memoria, Transportes Interurbanos de Tenerife TITSA en un ejercicio de transparencia con sus grupos de interés, rinde cuentas de sus compromisos en materia de sostenibilidad bajo un enfoque económico, social y ambiental.

Los contenidos de este informe hacen referencia a los datos comprendidos desde 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2020 y cubren todas las actividades de la Organización

**7.1.- INDICE GRI**

Requisito Ley 11/2018	Ver. GRI	GRI Estándar	Resumen Descripción	Comentario	pág.
<b>PERFÍL DE LA ORGANIZACIÓN</b>					
Incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	2016	102-1	Nombre de la organización	La Empresa. 2.2.- Organización	4
		102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	La Empresa. 2.2.- Organización	5
		102-3	Ubicación de la Sede	La Empresa. 2.2.- Organización	6
		102-4	Ubicación de las operaciones	La Empresa. 2.2.- Organización	6
		102-5	Propiedad y forma jurídica	La Empresa. 2.1.- Origen y Actualidad	4
		102-6	Mercados servidos	La Empresa. 2.6.- Mercados	8
		102-7	Tamaño de la organización	La Empresa. 2.2.- Organización	5
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional; número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.	2016	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Personas	35
	2016	102-9	Cadena de suministro	Proveedores	52
	2016	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No se han producido cambios significativos	
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; la aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	2016	102-11	Principio o enfoque de precaución	Los impactos actuales o futuros sobre el medio ambiente y la seguridad y salud de las personas han sido identificados y evaluados según procedimientos del sistema de gestión integrado.	
Las acciones de asociación o patrocinio	2016	102-12	Iniciativas externas	SOCIEDAD. Apart. 6.5.- Impacto en	60



				la Comunidad Local	
Las acciones de asociación o patrocinio	2016	102-13	Afiliación a asociaciones.	SOCIEDAD. Apart. 6.5.- TITSA participa en: 1.- ASOC. DE REGULARES DE VIAJEROS DE CANARIAS (ARV) 2.- CONF. PROV. EMPRESARIOS TENERIFE 3.- APD ASOCIACIÓN PARA EL PROGRESO DE LA DIRECCION 4.- ATUC - ASOC.EMP.GESTORAS DE LOS TRANSPORTES URBANOS COLEC 5- CLUSTER CANARIO DEL TRANSPORTE Y LA LOGISTICA	60
<b>ESTRATÉGIA</b>				La industria	
Objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	2016	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Carta del Gerente	3
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	2016	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Gestión de Riesgos y oportunidades	11
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>					
No es requisito Ley 11/2018.	2016	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Misión, Visión, Valores y Políticas Integradas para la Sostenibilidad de TITSA	7
No es requisito Ley 11/2018.	2016	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Apartado 2.9.- Comportamiento Responsable	10
<b>GOBERNANZA</b>					





No es requisito Ley 11/2018.	2016	102-18	Estructura de gobernanza	La Empresa. 2.2.- Organización	4
No es requisito Ley 11/2018.	2016	102-19	Delegación de autoridad	La Empresa. 2.2.- Organización	5
No es requisito Ley 11/2018.	2016	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	La Empresa. 2.2.- Organización	5
No es requisito Ley 11/2018.	2016	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Apartado 2.11.- Identificación de Partes Interesadas	13
No es requisito Ley 11/2018.	2016	102-22	Composición del máximo órgano superior de gobierno y sus comités	La Empresa. 2.2.- Organización	5
No es requisito Ley 11/2018.	2016	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	La Empresa. 2.2.- Organización	5
No es requisito Ley 11/2018.	2016	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	La Empresa. 2.2.- Organización	5
No es requisito Ley 11/2018.	2016	102-25	Conflictos de intereses.	Apartado 2.9.- Comportamiento Responsable	10
No es requisito Ley 11/2018.	2016	102-26	Funciones del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia		
No es requisito Ley 11/2018.	2016	102-27	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno		
No es requisito Ley 11/2018.	2016	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		
Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	2016	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Los impactos sobre el medio ambiente y la seguridad y salud de las personas han sido identificados y evaluados según procedimientos del sistema de gestión integrado. La GESTIÓN de los RIESGOS se lleva a cabo conforme el procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades del Sistema de Gestión Integrado certificado por	



				EQA. Además, TITSA cuenta con una Política de prevención de delitos, Plan de Igualdad, Protocolo de Acoso.	
Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	2016	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	La GESTIÓN de los RIESGOS se lleva a cabo conforme el procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades del SGI certificado por EQA. TITSA cuenta con una Política de prevención de delitos, Plan de Igualdad.	
Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	2016	102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Idem	
No es requisito Ley 11/2018.	2016	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informe de sostenibilidad	1.- Mensaje del director	3
No es requisito Ley 11/2018.	2016	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas a	explicado en el apartado 2.12.- Materialidad	23
No es requisito Ley 11/2018.	2016	102-34	Naturaleza y el número total de preocupaciones críticas	explicado en el apartado 2.12.- Materialidad	23
La remuneración me TITSA de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones,	2016	102-35	Políticas de remuneración	La remuneración queda establecida en el Convenio Colectivo. Ver tabla del apartado 4.3	41
No es requisito Ley 11/2018.	2016	102-36	Proceso para determinar la remuneración	La remuneración queda establecida en el Convenio Colectivo. Para su gestión el departamento de RRHH	



				cuenta con software "Meta4".	
No es requisito Ley 11/2018.	2016	102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	La remuneración queda establecida en el Convenio Colectivo propio de TITSA, aprobado por las Partes Interesadas: Empleados, Sindicatos, Empresa ....	
No es requisito Ley 11/2018.	2016	102-38	Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada con la retribución total anual media de toda la plantilla	apartado 4.- PERSONAS, Retribuciones	40
No es requisito Ley 11/2018.	2016	102-39	Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la mejora mejor pagada con el incremento porcentual de la retribución total anual media de la plantilla	apartado 4.- PERSONAS, Retribuciones	40
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>					
No es requisito Ley 11/2018.	2016	102-40	Lista de grupos de interés	Apartado 2.11.- Partes Interesadas	13
No es requisito Ley 11/2018.	2016	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Convenio Colectivo propio de TITSA	
No es requisito Ley 11/2018.	2016	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	La identificación y selección de grupo de interés se ha llevado cabo en el Estudio del Entorno y Contexto recogido en el Sistema de Gestión Integrado y Plan Estratégico	
No es requisito Ley 11/2018.	2016	102-43	Enfoques para la participación de los grupos de interés	La identifican y selección de grupo de interés se ha llevado cabo en el Estudio del Entorno y Contexto recogido en el Sistema de Gestión Integrado y Plan Estratégico	
	2016	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	explicado en el apartado 2.12.- Materialidad	23
<b>ASPECTOS DE MATERIALIDAD Y COBERTURA</b>					



No es requisito Ley 11/2018.	2016	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Recogido en el Informe de Gestión 2020 de TITSA	
No es requisito Ley 11/2018.	2016	102-46	Definición de los contenidos de los informes y la Cobertura del tema	Recogido en el Informe de Gestión 2020 de TITSA	
No es requisito Ley 11/2018.	2016	102-47	Lista de los temas materiales	explicado en el apartado 2.12.- Materialidad	23
No es requisito Ley 11/2018.	2016	102-48	Reexpresión de la información	Sobre este Informe	
No es requisito Ley 11/2018.	2016	102-49	Cambios en la elaboración de informes	No se han producido cambios.	
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>					
No es requisito Ley 11/2018.	2016	102-50	Periodo objeto del informe	Sobre este Informe. 7.- ANEXOS	61
No es requisito Ley 11/2018.	2016	102-51	Fecha del último informe	Este es el primer informe	
No es requisito Ley 11/2018.	2016	102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual	
No es requisito Ley 11/2018.	2016	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Sobre este Informe	
No es requisito Ley 11/2018.	2016	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Sobre este Informe	
No es requisito Ley 11/2018.	2016	102-55	Índice de contenido GRI	Índice de contenido GRI	
No es requisito Ley 11/2018.	2016	102-56	Verificación externa	Carta del Auditor de EQA	
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN</b>					
No es requisito Ley 11/2018.	2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	TITSA de un vistazo	
No es requisito Ley 11/2018.		103-2	Enfoque de gestión y sus compañeros	TITSA de un vistazo	
No es requisito Ley 11/2018.		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	TITSA de un vistazo	
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>					
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>	Gestión enfocada a mantener la rentabilidad económica de su crecimiento económico enfocado a contribuir positivamente en los proveedores y el incremento en el pago de impuesto.				



Los beneficios obtenidos país por país; los impuestos sobre beneficios pagados	2016	<b>201-1</b>	Valor económico directo generado y distribuido <table border="1" data-bbox="1102 260 2042 491"> <thead> <tr> <th>OPERACIONES CORRIENTES</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>INGRESOS</td> <td>51.749.510,29</td> <td>27.331.034,54</td> </tr> <tr> <td>COSTES OPERACIONALES</td> <td>33.353.887,48</td> <td>32.751.683,81</td> </tr> <tr> <td>SALARIOS Y BENEFICIOS DE LOS EMPLEADOS</td> <td>67.703.825,68</td> <td>65.021.017,61</td> </tr> <tr> <td>PAGOS A PROVEEDORES DE CAPITAL</td> <td>251.671,36</td> <td>222.108,61</td> </tr> <tr> <td>PAGOS AL GOBIERNO</td> <td>752.388,30</td> <td>722.484,43</td> </tr> <tr> <td>INVERSIONES A LA COMUNIDAD</td> <td colspan="2">NO SE APLICA</td> </tr> </tbody> </table>	OPERACIONES CORRIENTES	2019	2020	INGRESOS	51.749.510,29	27.331.034,54	COSTES OPERACIONALES	33.353.887,48	32.751.683,81	SALARIOS Y BENEFICIOS DE LOS EMPLEADOS	67.703.825,68	65.021.017,61	PAGOS A PROVEEDORES DE CAPITAL	251.671,36	222.108,61	PAGOS AL GOBIERNO	752.388,30	722.484,43	INVERSIONES A LA COMUNIDAD	NO SE APLICA		
OPERACIONES CORRIENTES	2019	2020																							
INGRESOS	51.749.510,29	27.331.034,54																							
COSTES OPERACIONALES	33.353.887,48	32.751.683,81																							
SALARIOS Y BENEFICIOS DE LOS EMPLEADOS	67.703.825,68	65.021.017,61																							
PAGOS A PROVEEDORES DE CAPITAL	251.671,36	222.108,61																							
PAGOS AL GOBIERNO	752.388,30	722.484,43																							
INVERSIONES A LA COMUNIDAD	NO SE APLICA																								
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce; las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático; las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	2016	201-2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización derivados del cambio climático	3.10.- Inversión medioambiental	32																				
El pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo,	2016	201-3	Cobertura de las obligaciones derivadas del plan de prestaciones	No Aplica																					
Las subvenciones públicas recibidas.	2016	<b>201-4</b>	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno																						







La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	2016	204	Prácticas de adquisición	6.2- Sobre la Sociedad. Subcontratación y proveedores	51
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	6.- Sobre la Sociedad	51
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b>	Gestionado desde el enfoque del cumplimiento de código de conducta, acciones que garanticen la gestión certificado Compliance Penal y Antisoborno				
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno; medidas para luchar contra el blanqueo de capitales, aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	2016	205-1	Instalaciones de la empresa en las que se han auditado los riesgos de corrupción	Las instalaciones se auditan de forma periódica.	
	2016	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	2.9.- Comportamiento Responsable y 5.2.- Lucha contra la corrupción y el soborno	10, 50
	2016	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	2.9.- Comportamiento Responsable y 5.2.- Lucha contra la corrupción y el soborno	10, 50
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL</b>					
	2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No tenemos constancia de incidentes de competencia desleal o infracciones de la Política de competencia en TITSA	
<b>DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>					
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: MATERIALES</b>					
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	2016	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	3.3.-Consumo de Materias primas en 2019.	26
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio	2016	301-2	Insumos reciclados utilizados	3.4.- Gestión de los Residuos	26



de alimentos					
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos	2016	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	3.4.- Gestión de los Residuos	26
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: ENERGÍA</b>					
Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	3.6.- Gestión de la energía	30
No es requisito Ley 11/2018.	2016	302-2	Consumo energético fuera de la organización		
No es requisito Ley 11/2018.	2016	302-3	Intensidad energética	En cálculo	
Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	2016	302-4	Reducción del consumo energético	3.8.- Desarrollo Sostenible	30
No es requisito Ley 11/2018.	2016	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de los productos y servicios.	3.8.- Desarrollo Sostenible	30
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: AGUA</b>					
El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	2016	303-1	Extracción de agua por fuente	3.5.- Uso Sostenible de los Recursos	29
No es requisito Ley 11/2018.	2016	303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	No procede. El agua proviene de abasto público municipal.	
No es requisito Ley 11/2018.	2016	303-3	Agua reciclada y reutilizada	No procede. El agua proviene de abasto público municipal.	
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: BIODIVERSIDAD</b>					
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	2016	304	BIODIVERSIDAD		
No es requisito Ley 11/2018.	2016	304-1	Centro de operaciones en propiedad, arrendadas o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zona de gran valor para la	3.9.- Biodiversidad	31



			biodiversidad fuera de áreas protegidas.		
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	2016	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Identificación y Evaluación de los impactos ambientales según proceso del Sistema de Gestión Ambiental, según norma ISO 14001:2015.	
No es requisito Ley 11/2018.	2016	304-3	Hábitats protegidos o restaurados	No procede. La actividad de TITSA no perjudica ni afecta a los hábitats protegidos.	
No es requisito Ley 11/2018.	2016	304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones.	No procede.	
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: EMISIONES</b>					
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce; las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático; las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	2016	305-1	Emisiones directas e indirectas de GEI (alcance 1)	3.1.- Gestión de las Emisiones	25
No es requisito Ley 11/2018.	2017	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	3.1.- Gestión de las Emisiones	25
No es requisito Ley 11/2018.	2018	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	3.1.- Gestión de las Emisiones	25
No es requisito Ley 11/2018.	2019	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Se procederá a realizar este cálculo para próximos informes	



Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce; las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático; las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	2020	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	3.8.- Desarrollo Sostenible	30
No es requisito Ley 11/2018.	2021	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Se procederá a realizar este cálculo para próximos informes	25
No es requisito Ley 11/2018.	2022	305-7	Óxidos de nitrógenos, óxidos de azufre y otras emisiones significativas al aire	Se procederá a realizar este cálculo para próximos informes	
ENFOQUE DE GESTIÓN: EFLUENTES Y RESIDUOS					
No es requisito Ley 11/2018.	2016	306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	De acuerdo al Sistema de Gestión Medioambiente según ISO 14001:2015 se hace seguimiento y control de aguas residuales anual	
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos	2016	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	3.4.- Gestión de los Residuos	26
No es requisito Ley 11/2018.	2016	306-3	Derrames significativos	No se han producido. Existe Plan de Emergencia ambiental.	
No es requisito Ley 11/2018.	2016	306-4	Transporte de residuos peligrosos	Se realiza mediante Gestores autorizados y contratados mediante Licitación. En el año 2019 el gestor ha sido GEMECAN.	
No es requisito Ley 11/2018.	2016	306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías		
ENFOQUE DE GESTIÓN: CUMPLIMIENTO REGULATORIO					



No es requisito Ley 11/2018.	2016	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No se han producido incumplimientos	
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES</b>					
La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	2016	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.	6.- Sobre la Sociedad. Creación de empleo, contratos	51
La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	2017	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	El cumplimiento de estándares ecológicos por parte de nuestros proveedores lo establecemos de forma contractual, así como a través de la verificación de determinados certificados. El cumplimiento de estos requisitos es responsabilidad de nuestros proveedores	51
<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>					
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: EMPLEO</b>					
Gestión desde el enfoque de generación de empleo en la comunidad, retención y atracción del talento, .....					
Organización del tiempo de trabajo, número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional; número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional, número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional; las remuneraciones de TITSA y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de TITSA de la sociedad, la	2016	401	Empleo	Desarrollado en el apartado 4.- PERSONAS.	35



remuneración de TITSA de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo, implantación de políticas de desconexión laboral, empleados con discapacidad.					
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Desarrollado en el apartado 4.- PERSONAS	35
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	2016	401-2	Prestaciones sociales a los empleados	Se están incorporando en la memoria para próximo año el cálculo de las retribuciones sociales como la Ayuda al Estudio.	
	2016	401-3	Permiso parental	Desarrollado en el apartado 4.- PERSONAS	35
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN</b>					
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	2016	402	Relaciones Laborales	4.4.- Empleo de Calidad	42
	2016	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	4.4.- Empleo de Calidad	42
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>					
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	2016	403	Seguridad y Salud Laboral	4.12.- Seguridad y Salud en el Trabajo	46
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país;	2016	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	4.12.- Seguridad y Salud en el Trabajo	46
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo. Número de horas de absentismo	2016	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de	4.12.- Seguridad y Salud en el Trabajo	46





			muerres por accidente laboral o enfermedad profesional		
Las enfermedades profesionales; desagregado por sexo.	2016	403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	4.12.- Seguridad y Salud en el Trabajo	46
El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	2016	403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	TITSA tiene su Convenio Colectivo propio	
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN</b>					
Las políticas implementadas en el campo de la formación;	2016	404	Formación y Desarrollo profesional	4.11.- Plan de Formación	45
La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	4.11.- Plan de Formación	45
No es requisito Ley 11/2018.	2016	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	4.11.- Plan de Formación	45
No es requisito Ley 11/2018.	2016	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	En proceso	
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>					
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad; la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	2016	405	Diversidad	4.13.- Accesibilidad	48



<p>Política de diversidad aplicada en relación con el consejo de administración, de dirección y de las comisiones especializadas que se constituyan en su seno, por lo que respecta a cuestiones como la edad, el género, la discapacidad o la formación y experiencia profesional de sus miembros; incluyendo sus objetivos, las medidas adoptadas, la forma en la que se han aplicado, en particular, los procedimientos para procurar incluir en el consejo de administración un número de mujeres que permita alcanzar una presencia equilibrada de mujeres y hombres y los resultados en el período de presentación de informes, así como las medidas que, en su caso, hubiera acordado respecto de estas cuestiones la comisión de nombramientos.</p>	<p>2016</p>	<p>405-1</p>	<p>Diversidad en órganos de gobierno y empleado</p>	<p>4.13.- Accesibilidad</p>	<p>48</p>
<p>Deberán informar si se facilitó información a los accionistas sobre los criterios y los objetivos de diversidad con ocasión de la elección o renovación de los miembros del consejo de administración, de dirección y de las comisiones especializadas constituidas en su seno</p>	<p>2016</p>				
<p>Las remuneraciones meTITSAs y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de meTITSA de la sociedad</p>	<p>2016</p>	<p>405-2</p>	<p>Ratio de salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres</p>	<p>4.- PERSONAS</p>	<p>35</p>
<p>ENFOQUE DE GESTIÓN: NO DISCRIMINACIÓN</p>					



<p>Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos; denuncias por casos de vulneración de derechos humanos; 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; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil. Igualdad: medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad; la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.</p>	<p>2016</p>	<p>406-1</p>	<p>Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas</p>	<p>4.10.- Acoso en el trabajo</p>	<p>45</p>
<p>Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.</p>	<p>2016</p>			<p>4.13.- Accesibilidad</p>	<p>48</p>
<p>Empleados con discapacidad.</p>	<p>2016</p>			<p>Con respeto a estos puntos hay que destacar que somos una empresa pública, sujeta en cuanto al acceso al empleo a los principios básicos recogidos en el Estatuto Básico del Empleado Público, y sujetos en todo momento a la fiscalización del ECIT. El número total de discapacitados</p>	



				contratados es de 17 empleados.	
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA</b>					
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos; denuncias por casos de vulneración de derechos humanos; 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; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil. Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	2016	407	Libertad de Asociación	6.- SOCIEDAD	51
No es requisito Ley 11/2018.	2016	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	6.1.- Sobre la Sociedad. Creación de empleo, contratos. Nuestros proveedores están obligados contractualmente a ser Empresas Responsables. Éste se basa, entre otros, en las Convenciones y Recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) o la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU.	51



<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: TRABAJO INFANTIL</b>					
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos; denuncias por casos de vulneración de derechos humanos; 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; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.	2016	408	Trabajo Infantil	En TITSA no existen contratos de trabajo a menores	
No es requisito Ley 11/2018.	2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	6.1.- Sobre la Sociedad. Creación de empleo, contratos	51
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: TRABAJO FORZOSO</b>					
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos; denuncias por casos de vulneración de derechos humanos; 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; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.	2016	409	Trabajo Forzoso	En TITSA no existen trabajos forzosos. Existe una Política de Seguridad y SALUD del empleado más allá del cumplimiento legal con la PRL. Ver Política Integrada	
No es requisito Ley 11/2018.	2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo	6.1.- Sobre la Sociedad. Creación de empleo, contratos	51



			forzoso u obligatorio		
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: MEDIDAS DE SEGURIDAD</b>					
No es requisito Ley 11/2018.	2016	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimiento de derechos humanos	No hay personal de seguridad	
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA</b>					
No es requisito Ley 11/2018.	2016	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	No procede.	
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: EVALUACIÓN</b>					
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos; denuncias por casos de vulneración de derechos humanos; 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; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.	2016	412	Derechos Humanos	5.- Respeto de los Derechos Humanos	50
No es requisito Ley 11/2018.	2016	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	La gestión responsable en la relación con los proveedores. 6.1.- Sobre la Sociedad. Creación de empleo, contratos	51
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: INVERSIÓN</b>					
No es requisito Ley 11/2018.	2016	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimiento sobre derechos humanos	a través del Portal del Empleado	





La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.		412-3	Acuerdos de inversión y contratos significativos que incluyen cláusulas sobre los derechos humanos o que examinan aspectos relacionados con los derechos humano	6.2.- Sobre la Sociedad. Creación de empleo, contratos Nuestros proveedores están obligados contractualmente a ser Empresas Responsables. Éste se basa, entre otros, en las Convenciones y Recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) o la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU.	51
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: COMUNIDADES LOCALES</b>					
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio; las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	2016	413	Comunidades Locales	6.1- Impacto en la Comunidad Local	51
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;	2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programa de desarrollo	6.1- Impacto en la Comunidad Local	51
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio; las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	2016	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos - reales o potenciales - en las comunidades locales	6.1- Impacto en la Comunidad Local	51
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: EVALUACION DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS, PRÁCTICA LABORALES Y REPERCUSIÓN SOCIAL</b>					
La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de	2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo los criterios sociales	6.1.- Sobre la Sociedad. Creación de empleo, contratos	51



supervisión y auditorias y resultados de las mismas.					
La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.	2016	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	6.1.- Sobre la Sociedad. Creación de empleo, contratos	51
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: POLÍTICA PÚBLICA</b>					
No es requisito Ley 11/2018.	2016	415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes político.	Por la naturaleza de la empresa NO se realiza este tipo de aportaciones	
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>					
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	2016	416	Seguridad y Salud a clientes	6.3.- Seguridad al cliente	52
No es requisito Ley 11/2018.	2016	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	6.3.- Seguridad al cliente	52
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	2016	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	6.3.- Satisfacción	52
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
No es requisito Ley 11/2018.	2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	No procede	
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	2016	417-2	Casos de incumplimientos relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	6.3.- Satisfacción	52
No es requisito Ley 11/2018.	2016	417-3	Casos de incumplimientos relacionados con comunicación de marketing	No se han sucedido este tipo de incumplimientos	



ENFOQUE DE GESTIÓN: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES					
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	2016	418-1	Reclamaciones fundamentales relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	6.3.- Satisfacción	52
ENFOQUE DE GESTIÓN: CUMPLIMIENTO REGULATORIO					
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos; denuncias por casos de vulneración de derechos humanos; 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; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.	2016	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	2.9.- Comportamiento Responsable 5.2.- Lucha contra la corrupción y el soborno	11, 50