

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 21



Información no financiera
y diversidad correspondiente al
ejercicio anual 2021

**ME
MO
RIA
DE
SOS
TENI
BILI
DAD**

21

ÍNDICE

1.	MENSAJE DE LA DIRECTORA.....	4
2.	LA EMPRESA	6
2.1.	Origen y Actualidad.....	6
2.2.	Organización.....	10
2.3.	Misión, Visión y Valores.....	10
2.4.	Políticas Integradas para la Sostenibilidad de TITSA.....	10
2.5.	Estudio del Entorno.....	11
2.6.	Principales factores y tendencias.....	11
2.7.	Mercado.....	12
2.8.	Objetivos y Estrategia.....	12
2.9.	Indicadores estratégicos.....	13
2.10.	Comportamiento Responsable.....	14
2.11.	Gestión del Riesgo.....	15
2.12.	Partes Interesadas.....	17
2.13.	Materialidad.....	29
3.	MEDIOAMBIENTE	33
3.1.	Gestión de las Emisiones.....	33
3.2.	Contaminación por Ruidos.....	35
3.3.	Economía Circular.....	36
3.4.	Gestión de los Residuos.....	36
3.5.	Uso Sostenible de los Recursos.....	41
3.6.	Gestión de la energía.....	41
3.7.	Energías Renovables.....	42
3.8.	Desarrollo Sostenible.....	42
3.9.	Biodiversidad.....	43
3.10.	Inversión medioambiental.....	43
4.	PERSONAS	46
4.1.	Capital Humano.....	46
4.2.	Relaciones sociales.....	46
4.3.	Empleabilidad.....	47
4.4.	Empleo de Calidad.....	58
4.5.	Desconexión laboral.....	59
4.6.	Empleados con discapacidad.....	59
4.7.	Absentismo.....	59
4.8.	Conciliación.....	60
4.9.	Igualdad.....	60
4.10.	Acoso en el trabajo.....	61
4.11.	Plan de Formación.....	61
4.12.	Seguridad y Salud en el Trabajo.....	63
4.13.	Accesibilidad universal.....	64
5.	DERECHOS HUMANOS.....	66
5.1.	Respecto de los Derechos Humanos.....	66
5.2.	Lucha contra la corrupción y el soborno.....	66
6.	SOCIEDAD	69
6.1.	Impacto en el empleo y desarrollo local.....	69
6.2.	Subcontratación y proveedores.....	69
6.3.	Consumidores (Satisfacción, Reclamaciones y Seguridad del cliente).....	70
6.4.	Información fiscal.....	81
6.5.	Impacto en la Comunidad Local.....	81
7.	ANEXOS	86
7.1.	INDICE GRI.....	87

MENSAJE DE LA DIRECTORA

En esta mi primera **Memoria de Sostenibilidad de TITSA**, se recoge el balance de un año sin precedentes donde hemos convivido con mucha incertidumbre y para nosotros como empresa ha constituido una prueba muy exigente, ya que hemos estado sometidos a continuos cambios en todos los ámbitos y áreas, con el objetivo final de lograr poner todos los medios necesarios para adaptarnos a las desviaciones detectadas.

Sin embargo, 2021 termina con un dato esperanzador aun habiéndonos visto afectados durante gran parte del año, con las reducciones de aforo establecidas por el Gobierno de Canarias como parte de las medidas para el control y gestión de la pandemia de COVID-19 en Canarias. Medidas que han sido sensibles para nuestros clientes y en las que hemos estado trabajando en el desarrollo de soluciones innovadoras, alcanzando con ellas en el último trimestre cifras de clientes muy cercanas a la media de pasaje del 2019.

En Transportes Interurbanos de Tenerife, como operador de transporte público de personas referente en Canarias trabajamos para ofrecer soluciones a los retos que nos enfrentamos, con proyectos y tecnologías que contribuyen en facilitar la movilidad de una manera sostenible, ofreciendo mejoras en el servicio ofertado para garantizar un transporte público de calidad.

Esta **Memoria de Sostenibilidad 2021** recoge las principales actuaciones que hemos puesto en marcha 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

dando cumplimiento a nuestro compromiso con la sostenibilidad, la gestión ética, el buen gobierno y la transparencia como claves que nos caracteriza.

Este cometido y voluntad de servicio se han puesto especialmente de manifiesto en los dos últimos años, debido a la situación de emergencia que ha logrado que avancemos en nuestro firme compromiso de generación de valor sostenible más allá de la rentabilidad financiera, como empresa pública que desarrolla un servicio vital para el día a día de nuestra sociedad. 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, apoyando sus principios en lo referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, la Lucha contra la Corrupción y el Medio Ambiente 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 12: Garantizando una modalidad de consumo y producción sostenibles en el contexto de nuestra isla aumentando la eficiencia de recursos,

promoviendo estilos de vida sostenibles, compras a proveedores locales, favoreciendo las políticas de intermovilidad, entre otras.

ODS 13: Adoptando medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos, tales como la adquisición de nuevos vehículos en aras de tener una flota de combustibles con baja o cero emisiones que permitan la mitigación al cambio climático.

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.

Con esto nos comprometemos a contribuir e involucrarnos en el cumplimiento de los ODS como parte de nuestra estrategia, dando cumplimiento en especial con los que tienen relación directa con la movilidad, estos son: el número 11 “lograr ciudades y comunidades sostenibles”, 12 “garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles” y 13 “acción por el clima”. ODS que están alineados con la agenda 2030 Canarias. Marcándonos como objetivo no sólo tener una empresa más sostenible, sino que ayude con sus proyectos a tener una sociedad más sostenible, a través de un transporte público más eficiente y respetuoso con el medio ambiente, y que cubra las necesidades del ciudadano.

Para ello, TITSA es pionera con un departamento transversal de Big Data y Data Science, que, por un lado, ayuda a la digitalización de los procesos internos de los diferentes departamentos y áreas,

que se traducen en una empresa más sostenible, en la línea que establece el epígrafe 12. Por otro lado, analiza con diferentes técnicas y herramientas, así como la inteligencia artificial, no solo lo que está ocurriendo dentro de la empresa, sino lo que está pasando en su entorno, para anticiparse a la demanda que generan la ciudadanía de Tenerife, y ajustar sus servicios a sus necesidades, de una forma inmediata, eficaz, y óptima, de forma que los recursos se reorienten a las exigencias del entorno al que prestamos el servicio. Esto se traduce en rutas más óptimas, y adaptadas a las necesidades del ciudadano, lo cual incide directamente en viajes con una ocupación media que justifican el viaje desde la perspectiva del epígrafe 13, actuando sobre el clima al prestar una movilidad colectiva más eficiente y justa que la individual. Por otro lado, estas metodologías a través de la analítica del dato, hace que TITSA sea un actor principal en el epígrafe 11, “lograr ciudades y comunidades sostenibles”, al ofertar un servicio de Transporte Público adaptado a las necesidades del usuario, allí, dónde, y cuando lo necesite.

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, mantenemos la ilusión para seguir haciendo de TITSA una empresa mejor y contribuir a que la sociedad evolucione, crezca y se desarrolle sean las que sean las circunstancias externas que la rodeen gracias al trabajo y esfuerzo de todos y cada uno de los trabajadores y trabajadoras de esta gran familia, los cuales han velado para defender nuestra cultura corporativa, así como los valores y principios que nos gobiernan desde los inicios.

Directora Gerente
Fdo. Raquel Martínez Castillo

LA EM PRE SA

2.1.- Origen y Actualidad

La empresa Transportes Interurbanos de Tenerife S.A., 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 compra-venta 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

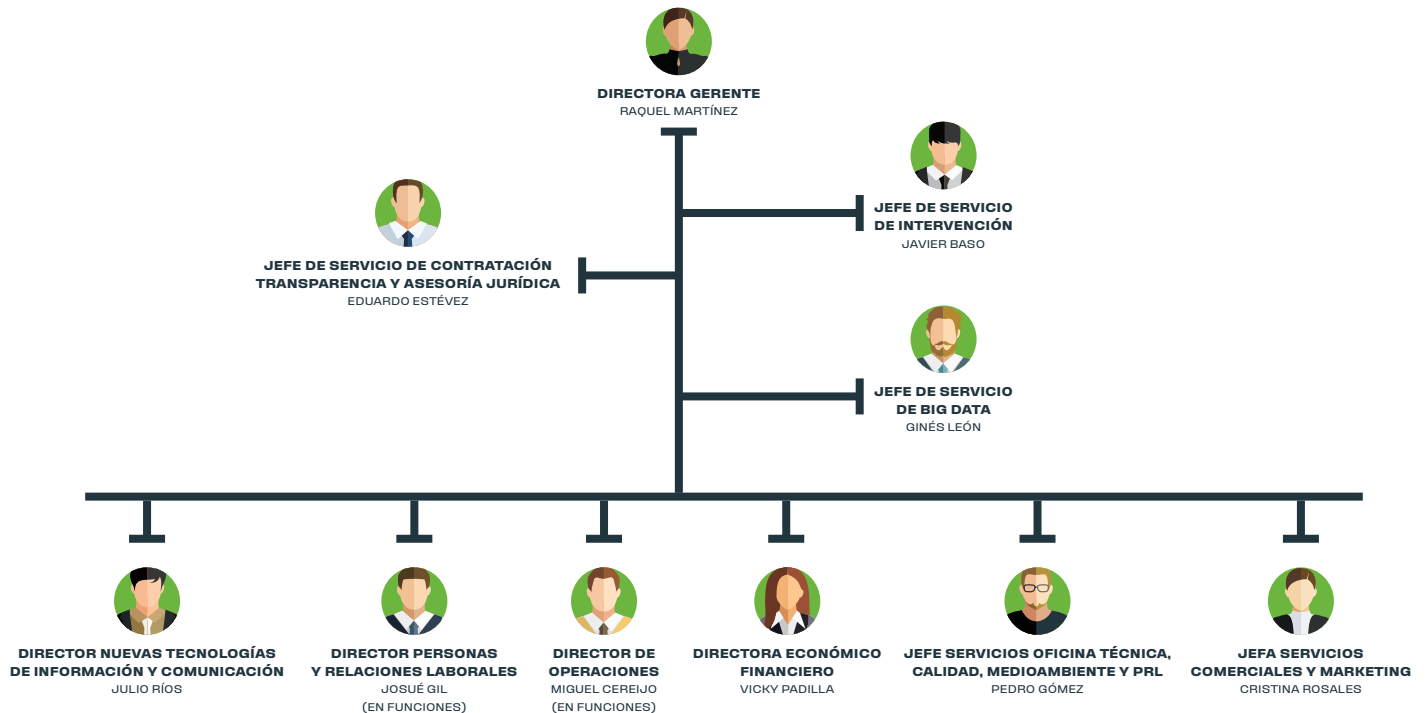
TITSA presta servicios de transporte regular interurbano en la isla de Tenerife, así como servicios urbanos en los municipios de Santa Cruz y La Laguna. Además, mantiene convenios de colaboración con los municipios de Arona, La Orotava, Los Realejos y Guía de Isora.

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 36 millones de usuarios al año a cualquiera de las 3.700 paradas disponibles en la isla.

PERSONAS

El equipo de TITSA está formado por 1.722 profesionales, de los cuales 1.318 son conductores, 190 forman el personal de taller, 110 personas dedicadas a la administración y dirección de la entidad.



FLOTA DE VEHÍCULOS

En la actualidad, TITSA dispone de 570 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 76% de la flota ha sido adaptado a las necesidades de movilidad, lo que eleva el número de vehículos accesibles a 427 guaguas, que se reparten en un 45% (194) de la flota propia de TITSA y un 55% (233) de la flota en renting.

TITSA dispone de un Plan de Renovación de su flota en el horizonte 2022-2024, con el que pretende incorporar 118 vehículos híbridos.

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:

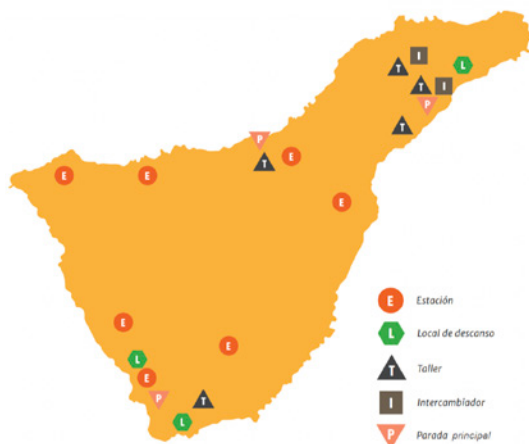
Intercambiadores (2)

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 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, 16 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 206 plazas de parking, 6 plazas adaptadas para P.M.R., 4 plazas para recarga de vehículos eléctricos y 22 plazas para estacionamiento de bicicletas.

Departamento de Big Data & Data Science

A finales de 2017 TITSA empieza a dar los primeros pasos para implantar en su estructura el departamento Big Data y Data Science, a medida que va demostrando que, aunque los sistemas siempre recogerán anomalías en los datos, existen técnicas, procesos y herramientas que permiten limpiarlo, depurarlo, y darle una fiabilidad

nunca vista antes.

No es hasta febrero de 2020 que el departamento consigue tener todos los recursos inicialmente requeridos, basándose en una estructura Low Cost. Aun así, posiciona a la empresa TITSA en un referente a nivel regional y nacional, siendo la ganadora en la modalidad de “La mejor iniciativa empresarial o de Administraciones Públicas Big Data” en la 4ª edición de los premios Data Science Awards de Telefónica. TITSA fue la única empresa pública a nivel nacional que pasó los primeros filtros de corte, en la que participaron más de 100 empresas privadas, muchas de ellas pertenecientes al IBEX 35, como el Santander, Iberdrola o BBVA, entre otras.

Durante este periodo los esfuerzos se han enfocado en ir liberando los datos de su hogar predefinido, las Bases de Datos, a los cuales sólo se accedía cuando era necesario cumplir con un requisito específico, lo que se traducía en que existían varios silos de datos independientes, con una gran cantidad de sistemas heredados, aplicaciones y plataformas que, aun siendo algunos de adquisición reciente, se han propuesto ser desmantelados y migrados a sistemas que den congruencia a los datos, eviten las duplicidades, auditen las modificaciones en los registros y, sobre todo, conviertan al dato en un bien accesible.

El dato debe de ser liberado de los silos, ser transparente y accesible on line. De esta forma se dejará de hacer mucho trabajo que es más propio de las máquinas que de las personas, dedicando el tiempo y el esfuerzo de estas últimas en el análisis y la toma de decisiones.

TITSA apuesta por la Transformación Digital, por continuar posicionando a la empresa durante los próximos 10 años como un referente, sentando día a día las bases con las que la organización pueda encajar perfectamente en la era de los ecosistemas digitales y la IoT (Internet of Things). Si el mundo de hoy representa ya una explosión de datos y el poder de la AI (Artificial Intelligence), los próximos años mostrarán que la era actual es el primer paso de una transformación masiva. TITSA debe estar posicionada para este momento, incluso si esa visión se extiende más allá de la

tenencia de los líderes actuales.

En 2021, el departamento de Big Data & Data Science ha seguido trabajando en la digitalización de la empresa, así como en el desarrollo de algoritmos de analítica avanzada, que le han llevado a estar posicionado a nivel mundial, con 3 doctorandos dentro del departamento y publicaciones internacionales.

Entre los trabajos más destacados de 2021, tenemos:

• **Automatización del Portal de Transparencia**

Esto recae dentro del proyecto de Transformación Digital que actualmente se ha desplegado en la empresa, automatizando todos los procesos que tiene que ver con la publicación del Portal de Transparencia, eliminando esta labor administrada a los técnicos de los diferentes departamentos.

• **Uso de RPA para la captura de datos internos y externos.**

Captación de datos de bancarios para la conciliación.

Captación de datos de Transporte a la Demanda.

Captación de diferentes datos de aplicaciones internas.

• **Uso de datos Open Data para la mejora de los algoritmos predictivos basados en Inteligencia Artificial.**

Datos Covid-19.

Datos ocupación camas UCI en los hospitales de Canarias.

Programación de vuelos a los aeropuertos de Canarias.

• **Uso de la Inteligencia Artificial. Predicciones de pasajeros, con reentrenamiento diario de las Redes Neuronales de forma automatizada.**

Algoritmo para la detección automática de los cambios de la demanda y propuesta de posibles escenarios para adecuar la planificación a las necesidades del ciudadano.

Uno de los trabajos más pioneros en empresas

de Transporte Público lo es el de la generación en tiempo real de la Matriz Origen Destino, que permiten a las diferentes áreas de la empresa conocer cómo los usuarios utilizan los servicios. Se sintetiza el viaje completo de cada usuario, es decir, dónde ha iniciado su viaje (Origen) y dónde lo ha finalizado (Destino), incluyendo todos los trasbordos que ha tenido que realizar para conseguirlo. De esta forma, la compañía puede conocer los hábitos de uso de los viajeros y diseñar una red de transporte que, dentro de lo posible, se acomode mejor al uso que sus clientes efectúan de ella, evitando o disminuyendo el número de trasbordos, esperas innecesarias, etc.

De esta manera, el desarrollo de la inteligencia artificial en TITSA aprovecha los datos que se generan diariamente y obtiene conocimientos en el extremo, con la capacidad de análisis en tiempo real para la automatización, predicción y control, de forma que se puede extraer el valor de los datos más rápido, y aprovechar oportunidades ilimitadas de innovación, crecimiento y éxito

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 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, Aplicaciones de móvil y Tablet, call-center 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 contamina-**

ción, 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 formado por los directores de las áreas de RRHH, Jurídico, Operacional, Financiero, Tecnológico-Informático, Marketing-Ventas, Oficina Técnica y Gerencia, en el **año 2018** aprobaron un 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, realizó un análisis de factores externos "PESTEL" y un estudio cualitativo de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades, matriz CAME para "Corregir Debilidades", "Afrontar Amenazas", "Mejorar las Fortalezas" y "Explotar las Oportunidades".

Este comité de dirección también analizó 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 fue la base para la toma de decisiones que se produjo en la fase de Formulación Estratégica para el periodo 2018-2021, mediante la metodología Balance

Una vez finalizado el plazo establecido para el Plan Estratégico 2018-2021 y habiéndose incorporado una nueva gerente y nuevos directivos, se decide formular una nueva planificación en la estrategia tomando de base los datos y análisis de la planificación anterior, pero considerando el contexto actual de TITSA y así elaborar un nuevo Plan Estratégico 2022-2025. Marcando un plazo de cuatro meses para presentar y validar antes de junio 2022., mientras se seguirá con la estrategia planteada en el plan estratégico 2019-2021.

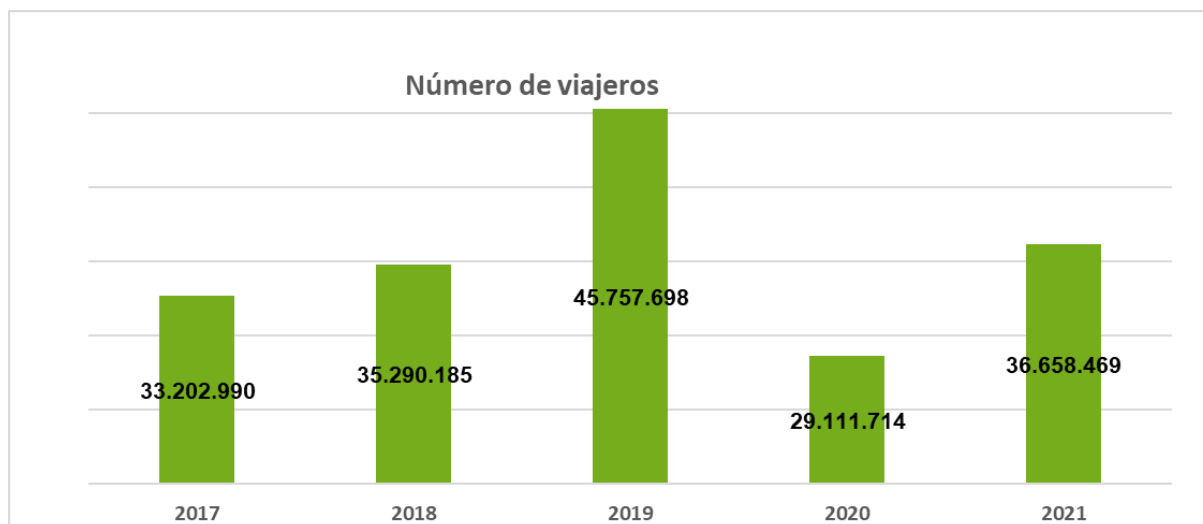
2.6.-Principales Factores y Tendencias

TITSA en septiembre de 2020 se adhiere a Pacto Mundial de la ONU apoyando sus diez principios en lo referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, la Lucha contra la Corrupción y el Medio Ambiente, y en septiembre de 2021 presenta su primer informe de progreso conforme lo establecido por Red Española del Pacto Mundial donde puede ser consultado.

Con esto se compromete a contribuir e involucrarnos en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible como parte su estrategia, dando cumplimiento en especial con los tres ODS que tienen relación directa con la movilidad, estos son: el número 11 "lograr ciudades y comunidades sostenibles", 12 "garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles" y 13 "acción por el clima". ODS que están alineados con la agenda 2030 Canarias en el camino hacia la sostenibilidad.

2.7.- Mercado

En 2021 TITSA transportó 36,66 millones de clientes, un número que recupera la tendencia de los últimos cinco años y que ha venido marcado por la pandemia y crisis sanitaria en el año 2020.



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

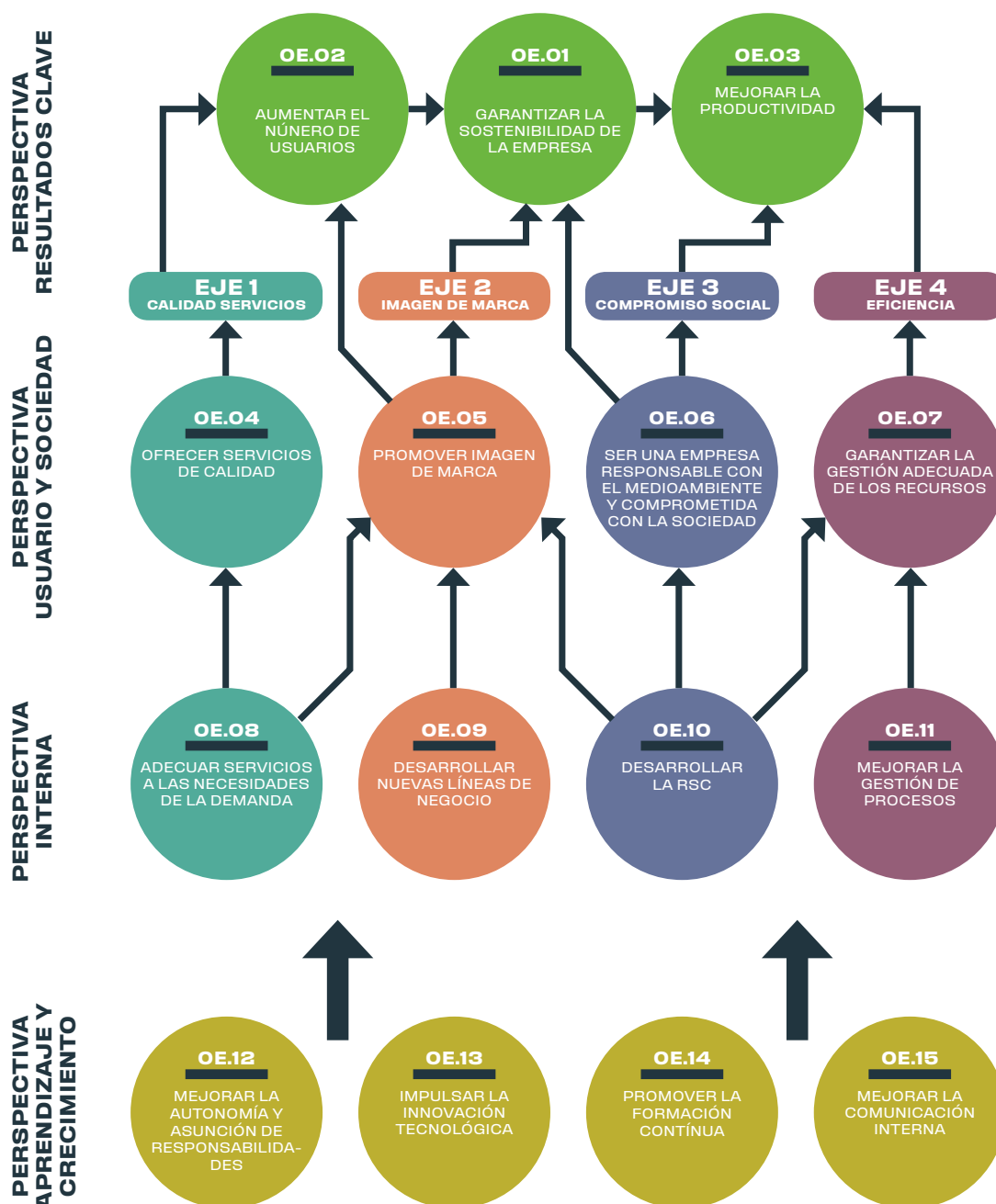
El pago se realiza en las guaguas, mayoritariamente a través de la tarjeta de transporte de Tenerife "tenmás" lanzada al mercado en 2018 y que puede recargarse en las oficinas de información y venta en las estaciones de TITSA, en la red de establecimientos autorizados, así como en las oficinas de información 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

2.8.- Objetivos y estrategia

TITSA ha integrado el procedimiento de Planificación Estratégica en su gestión, formando parte de los procedimientos estratégicos de la Compañía.

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.

2.8.- OBJETIVOS Y ESTRATEGIA



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.

2.9.- Indicadores estratégicos

	OBJETIVO Estratégico	INDICADOR Estratégico
Resultados CLAVE	Garantizar la sostenibilidad de la empresa 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
	Aumentar el número de usuarios 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
	Mejorar la productividad 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	Ofrecer servicios de calidad 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)
	Promover la imagen de marca 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
	Ser reconocida como una empresa responsable con el medio ambiente y comprometida con la sociedad 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
	Garantizar la gestión adecuada de los recursos 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	Adecuar servicios a las necesidades de la demanda 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
	Desarrollar nuevas líneas de negocio 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
	Desarrollar la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) 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
	Mejora en la gestión de procesos 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	Mejorar la autonomía y asunción de responsabilidades 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
	Impulsar la innovación tecnológica 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
	Promover la formación continua 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
	Mejorar la comunicación interna 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

2.10.- Comportamiento Responsable

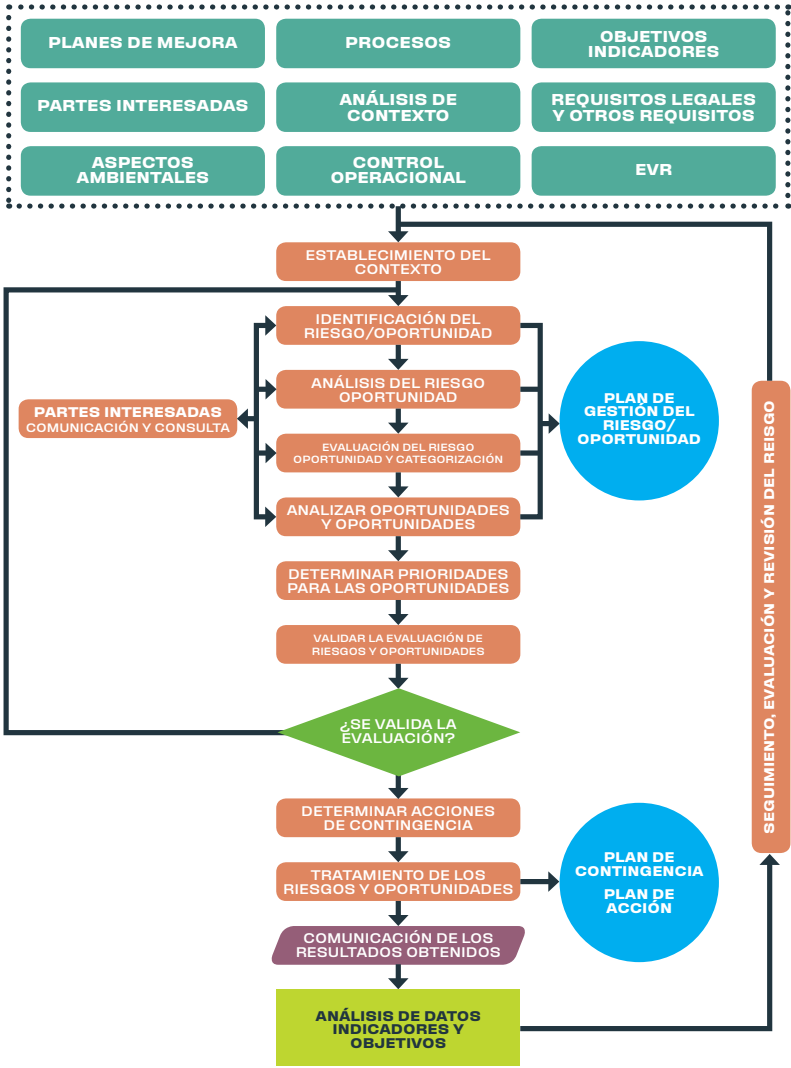
Actualmente TITSA tiene implantado un plan de prevención de delitos (compliance penal), habiendo sido aprobado el correspondiente **Manual de Prevención de Delitos y Código Ético y de Conducta de**

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.

2.11.- 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 elementos de entrada para la definición del contexto externo e interno de la organización que derivan de 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:

Resultados CLAVE	Garantizar la sostenibilidad de la empresa	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
	Aumentar el numero de usuarios	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
	Mejorar la productividad	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	Ofrecer servicios de calidad	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 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
	Promover la imagen de marca	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
	Ser reconocida como una empresa responsable con el medio ambiente y comprometida con la sociedad	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
	Garantizar la gestión adecuada de los recursos	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	Adecuar servicios a las necesidades de la demanda	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
	Desarrollar nuevas líneas de negocio	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
	Desarrollar la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)	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
	Mejora en la gestión de procesos	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	Mejorar la autonomía y asunción de responsabilidades	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
	Impulsar la innovación tecnológica	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
	Promover la formación continua	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
	Mejorar la comunicación interna	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

2.12.- 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 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 medios necesarios para el mantenimiento y mejora el sistema.

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

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



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"> ❖ Pérdida de interés por parte de los empleados en la participación dentro de la empresa ❖ Pérdida de motivación por parte de los trabajadores ❖ No seguir adecuadamente los protocolos de trabajo fijados para cada actividad <p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Promover la cultura de Calidad, Medioambiente y SST en la compañía ❖ Mejorar la información/formación de desempeño ❖ Habilitar canales de comunicación alternativos. 	<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>Necesidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 intra como interdepartamental. Transparencia. Mejora del sistema SAE. Establecimiento de equipos multidisciplinarios para la mejora de los procedimientos y acciones (trabajo en equipo). <p>Expectativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mejorar la comunicación intra e interpersonal Alineación con la misión, visión y valores de la empresa Aumento de la satisfacción de los empleados



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.



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

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.



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"> ❖ El 85% no conoce bien la oferta de servicios, lo que dificulta considerar la guagua como opción. ❖ No existe regulación de aparcamiento de superficie en Tenerife (vía pública). ❖ Falta de conocimiento de la flota (Tecnología de los vehículos, comodidad, eco, etc.) o de la oferta. 	<p>Requisitos: Frecuencia, tiempo de viaje, cobertura geográfica y horaria, paradas cercanas, comodidad, autonomía, status (percepción social).</p> <p>Necesidades: 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>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Mejora de los servicios en el sur, puntualidad, frecuencia, cobertura geográfica y horarios. ❖ Mejorar la información. ❖ Mejorar la conectividad a las redes de telecomunicaciones. 	<p>El 62% se desplaza por trabajo, y el 52% por ocio (respuesta múltiple). En el sur el 70% por compras.</p> <p>Expectativas: 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"> ❖ 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 ❖ Empeoramiento del clima laboral, por falta de cercanía de la dirección con los trabajadores. ❖ Pérdida del orgullo de pertenencia de los trabajadores. ❖ Falta de diálogo con los representantes de los trabajadores: judicialización de los conflictos. 	<p>Requisitos:</p> <p>Cumplimiento de la legislación laboral y el convenio colectivo.</p> <p>Información puntual y fiable por parte de la empresa de todos los aspectos que afectan a los trabajadores.</p> <p>Establecer canales de comunicación con el personal de movimiento.</p> <p>Necesidades:</p> <p>Comunicación entre la parte social y la Dirección.</p> <p>Tratamiento adecuado de la seguridad y salud laboral.</p> <p>Formación continuada para los trabajadores</p> <p>Tener en cuenta las aportaciones de los conductores en el desarrollo de las funciones de su puesto.</p> <p>Expectativas:</p> <p>Reducir la judicialización de los conflictos.</p> <p>Aumentar la cercanía y reconocimiento al trabajador por parte de la Dirección.</p>
<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Recuperar el sentimiento de orgullo de pertenencia de los trabajadores. ❖ Definir nuevamente misión, visión y valores con la participación de los trabajadores. ❖ Mejorar las relaciones con los mandos intermedios. 	<p>Mejorar las relaciones internas entre los mandos (JT, Operadores SAE y Coordinador de GPR).</p> <p>Mejorar las condiciones laborales de los trabajadores.</p> <p>Incremento de la preocupación por la mejora del servicio por parte del Cabildo, destinando mas recursos a TITSA (Comparativa con MTSA).</p>



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"> ❖ Dependencia excesiva de determinados proveedores. ❖ Pérdida de proveedores clave. ❖ Incumplimiento de obligaciones legales por parte del proveedor. ❖ Falta de suministro. ❖ Pérdida de imagen por una mala prestación de servicios externalizados. 	<p>Requisitos: 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>Necesidades: Interlocución directa y clara con TITSA. Comunicación fluida.</p>
<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Externalización de servicios de menor valor añadido. 	<p>Expectativas: Flexibilidad para adaptarse a situaciones concretas. Continuidad en la relación comercial. Ser una referencia comercial. Feedback y sugerencias de mejora.</p>



Consideramos Sociedad General al conjunto de los ciudadanos de Tenerife, no sólo por consultar 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 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"> ❖ 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 ❖ Empeoramiento del clima laboral, por falta de cercanía de la dirección con los trabajadores. ❖ Pérdida del orgullo de pertenencia de los trabajadores. ❖ Falta de diálogo con los representantes de los trabajadores: judicialización de los conflictos. 	<p>Requisitos: 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>Necesidades: 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>Expectativas: Reducir la judicialización de los conflictos. Aumentar la cercanía y reconocimiento al trabajador por parte de la Dirección.</p>
<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Recuperar el sentimiento de orgullo de pertenencia de los trabajadores. ❖ Definir nuevamente misión, visión y valores con la participación de los trabajadores. ❖ Mejorar las relaciones con los mandos intermedios. 	<p>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>



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



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



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

2.13.- 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 2021 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: CALIDAD DE LOS SERVICIOS

EJE ESTRATÉGICO 2: IMAGEN DE MARCA

EJE ESTRATÉGICO 3: COMPROMISO SOCIAL

EJE ESTRATÉGICO 4: EFICIENCIA

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 **feed-back** 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 de 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 CO2, 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.

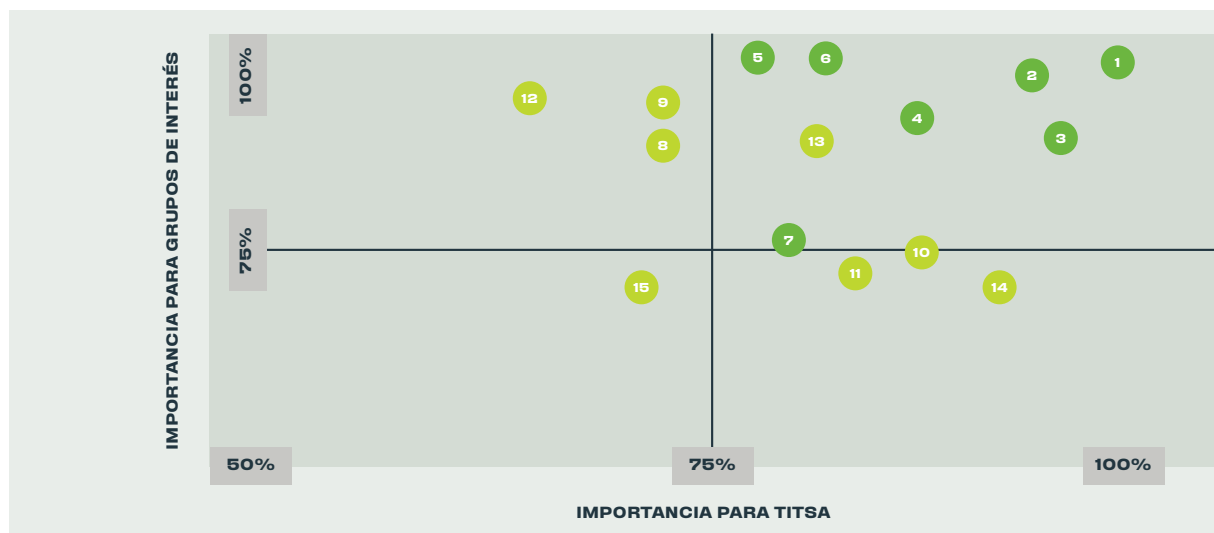
12.- “Mejorar la autonomía y asunción de responsabilidades”. Para promover la autonomía de los trabajadores se fomentará la formación participativa. Se plantea por la necesidad de conseguir que el personal de base se recicle y participe en el plan de formación para adaptarse a las nuevas tecnologías 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.



ME DIO AMBI ENTE

TITSA cuenta con la **Certificación de su Sistema de Gestión Medioambiental** conforme a la norma internacional **ISO 14001** desde el año 2006, además de la Certificación de la norma **ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad**, por EQA (European Quality Assurance).

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.

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 CO₂ / km de Servicio Realizado:

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 se prevé añadir en la próxima licitación para la contratación de una nueva póliza de seguro además de la cobertura en RSC lo previsto para cumplir con las necesidades y expectativas de la Ley de Riesgos Medioambientales.

Si bien dentro de la actual póliza de seguro con Mapfre de responsabilidad civil de TITSA 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.

Emisiones de CO2	2020		2021	
	Factor conversión 2,493		Factor conversión 2,493	
	INTERURBANO	URBANO	INTERURBANO	URBANO
Litros de combustible	13.070.591	2.537.357	13.796.142	2.741.190
	15.607.948		16.537.332	
Emisiones CO2 en Kg	32.584.983	6.325.631	34.393.782	6.833.787
	38.910.614		41.227.569	
Kilómetros realizados	29.457.020	4.901.035	31.840.490	5.018.623
	34.358.055		36.859.113	
Kg emisiones de CO2 Kg por Kilómetros realizados	1,11	1,29	1,08	1,36
	1,13		1,12	

En la tabla anterior se refleja un aumento del 5,6 % de las emisiones emitidas con respecto al año anterior, si solamente tenemos en cuenta el consumo de combustible, pero al considerar este dato relacionado con los kilómetros realizados vemos que las emisiones ligeramente disminuyen en 1 %. Estos datos hay que ponerlos en el contexto de una recuperación de la pandemia, en concreto aumento de la presencialidad en institutos, universidad y trabajo. Y, por otro lado, la media de la edad de la flota, que a fecha 31 de diciembre de 2021 es de 9 años, afectando al consumo de combustible y por tanto emisiones. En cuanto la flota se vaya renovando esta edad de antigüedad de la flota será menor y con ello habrá disminución de las emisiones de CO₂.

Para el cálculo de las emisiones en respuesta al compromiso de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y 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, que es de 2,493 Kg CO₂/ litro de combustible. En el caso de la energía eléctrica el factor de conversión es de 0,41 (kg CO₂/kWh) para MIX de comercializadoras y en el caso de las refrigerantes debemos diferenciar para los dos tipos de refrigerantes utilizados, el R134A y el R47C, siendo los factores de conversión: 1400 y 1774 PCA (Potenciales de Calentamiento Atmosférico que se indican en el Cuarto Informe de Evaluación del IPCC (Reglamento 517/201)), respectivamente.

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	2020	2021
Emisiones CO2 por COMBUSTIBLE	38.910.614	41.227.569
Emisiones CO2 por ENERGÍA ELECTRICA	1.575.409	158.561
Emisiones CO2 por REFRIGERANTES	1.481.824	2.131.451
TOTAL Emisiones kg CO2	41.967.847	43.517.581

Como se puede observar hay un aumento del 4% en el cómputo total de emisiones de TITSA entre el año 2020 y 2021, si bien puede atribuirse al efecto ocasionado por la reactivación post- Covid que ha hecho aumentar el tráfico y movilidad ciudadana, también afecta la edad de la flota. Es decir, los años de antigüedad de las guaguas tiene una media de 9 años, lo que afecta tanto a consumo, eficiencia, equipos de refrigeración (aire acondicionado), etc.

3.2.- Contaminación por ruido

Se ha realizado un informe técnico evaluando las condiciones ambientales: Niveles de Ruido por la empresa Ingeniería y Servicios Acústicos, S.L.P.U. en abril de 2018 para los centros Intercambiador de Santa Cruz de Tenerife, Taller de Cuevas Blancas, Taller Polígono San Jerónimo en la Orotava y Taller del Parque de la Reina. Y, más reciente en el Intercambiador de Santa Cruz el 16 de septiembre de 2021.

Todos los informes han 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., 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 criterios de calidad acústica establecidos en el R.D. 1367/2007 no determinan ningún valor límite para sectores del territorio afectados por las infraestructuras de transporte, por lo que compararemos los valores obtenidos en el punto 1 con sectores del territorio con predominio de suelo de uso industrial.

Los resultados son satisfactorios y presentan medidas de mejora que según cada centro varía en función de las características del entorno.

Así tenemos que para Intercambiador de Santa Cruz las **conclusiones** son:

No todo el ruido que se percibe en las viviendas

puede achacarse a la actividad del Intercambiador, pero no cabe duda de que determinados ruidos sí que proceden claramente de ahí, y que éstos pueden ser susceptibles de ocasionar molestias, especialmente durante el horario nocturno, por lo que sería recomendable que se ejecutaran algunas medidas correctoras.

Las medidas correctoras propuestas que podrían llevarse a cabo para tratar de disminuir la incidencia sonora de la actividad del Intercambiador sobre las viviendas próximas son:

1. Investigación de qué actividades se llevan a cabo en determinadas franjas horarias, tanto del día como de la noche, que tienen una duración razonablemente elevada y que provocan esos notables incrementos sonoros que se reflejan en las gráficas de evolución temporal.

2. Analizar el tráfico de las guaguas y valorar la posibilidad de limitación de las salidas por la calle adyacente al túnel de lavado, especialmente en referencia a las guaguas que deben girar a la derecha en su salida, dado que deben parar en el extremo de la calle y arrancar para girar e iniciar la subida por la calle, lo que molesta especialmente a algunos vecinos.

3. Ejecutar cerramientos con material absorbente acústico, en los huecos de la parte superior del túnel de lavado de guaguas.

4. Valorar la instalación de pantallas acústicas en el perímetro del patio superior de guaguas.

5. Analizar la posibilidad de ejecutar algún tipo de cerramiento acústico móvil en el hueco de entrada del taller, con el fin de limitar la salida de ruido de este, especialmente durante el horario nocturno.

Estas medidas correctoras serán estudiadas por el departamento técnico para poder plantear un

programa de actuación en los próximos años.

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	2021
ACEITES LUBRICANTES USADOS	55.647 kg	56.600 kg
BATERIAS USADAS	10.246 kg	14.639 kg
BOTES DE SPRAY (AEROSOLES)	651 kg	566 kg
COMBUSTIBLES/MEZCLA DE HIDROCARBUROS	7.109 kg	15.886 kg
ENVASES METALICOS VACIO CONTAMINADOS	2.010 kg	2.573 kg
ENVASES PLASTICOS VACIO CONTAMINADOS	2.296 kg	2.224 kg
FILTROS DE ACEITE Y OTROS DE AUTOMOVILES	6.455 kg	6.669 kg
LIQUIDO REFRIGERANTE	12.696 kg	22.156 kg
LODOS DISOLVENTE PINTURAS		794 kg
MANGUERAS, PLASTICOS, TUBOS GOMA y ACERO CONTAMINADO	1.537 kg	1.448 kg
PAPEL CON ACEITE TRAJOS, ABSORBENTES SIMILARES	8.129 kg	6.199 kg
POLVO DE LIJADO	164 kg	194 kg
SEPIOLITA CONTAMINADA	3.170 kg	3.716 kg
Total General	110.110 kg	133.664 kg
LODOS DE SEPARADORES DE AGUA / SUSTANCIAS ACEITOSAS	213.328 kg	160.548 kg
Total General	323.438 kg	294.212 kg

Como se puede apreciar en la tabla anterior los Residuos Peligrosos en el año 2021 disminuyeron respecto al año 2020 en **torno al 9%**.

RESIDUOS NO PELIGROSOS	2020	2021
CHATARRA	41.251 kg	31.508 kg
EQUIPOS ELECTRONICOS Y ELECTRICOS	1.015 kg	528 kg
PAPEL Y CARTON	1.590 kg	5.865 kg
PILAS	81 kg	33 kg
RESIDUO SOLIDO URBANO	23.221 kg	25.585 kg
TONER Y CARTUCHOS DE TINTA	64 kg	139 kg
TUBOS FLUORESCENTES Y BOMBILLAS	501 kg	236 kg
Total General	67.723 kg	63.894 kg

En cuanto a los Residuos No Peligrosos la disminución respecto al año 2020 es del 6%, y respecto al año 2019 del 21%. Siendo una reducción significativa y muy por encima de lo establecido.

Ratio= Kg residuos generado/Km realizado	2020	2021
Total Residuos	171.794 kg	358.106 kg
número km realizados	34.358.055 Km	36.859.000 Km
Ratio Kg residuos generado/Km realizado * 1000	5,00	ratio

Si calculamos el Ratio que relaciona el número de kilómetros realizados por año con los kilos de residuos generados podemos concluir que la ratio se mantiene estable.

Por último, debemos destacar que del total de residuos (358.106 Kg) el **80%** (286.484 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 2021-2024.

Como se puede ver en la tabla anterior el plan de minimización presentado hace cuatro años para el periodo 2018-2021 ha surtido efecto y se da por válido, aunque sujeto a muchas mejoras que se han planteado para el próximo **Plan de Minimización 2021-2024** presentado en la Consejería el 9 de agosto de 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 2022 en todos los talleres. 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 los talleres se dispondrán de carteles y señalealmacenamiento de los residuos en función de su naturaleza, evitando contaminación o equivocación que imposibilite su posterior gestión.

Se informará a los empleados de taller en la importancia que tiene la correcta separación de residuos en función de su naturaleza, evitando colocar residuos de distinta naturaleza en un mismo contenedor para poder asegurar 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 2018-2021.

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

Aceites Lubricantes usados

Objetivo: Reducción del 10% de la cantidad generada en el año 2021, de manera progresiva en los próximos cuatro años.

Indicador: litros totales de aceites usados, litros generados en 100 km y litros generados por kilómetro de servicio prestado.

Acciones previstas: disponer en los talleres de dispensadores que controlen la salida del aceite, sistemas antigoteo, etc...así, como el correcto mantenimiento y sustitución cuando sea un peligro o haya riesgo de contaminación.

Para los Aceites usados 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

Objetivo: reducción de la cantidad de lodos de separadores de hidrocarburos; si bien sería válido mantener la cifra de los años 2018, 2019 y 2020, obviando el año 2021 por las causas explicadas en el apartado 5 (análisis del cumplimiento de objetivos respecto al anterior plan de minimización presentado).

Indicador: kilogramos de Lodos de separadores de hidrocarburos generados por taller.

Acciones previstas: 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.

Además de estas acciones la más importante será la instalación y mantenimiento de puentes de lavado y equipamiento auxiliar para la limpieza de los vehículos que forman parte de la flota de Titsa. Con el fin de disminuir los lodos provenientes de los lavados de los vehículos de la flota en servicio, mediante la recirculación del agua a través de una planta de ósmosis inversa

Baterías usadas:

Objetivo: reducción de la cantidad de baterías usadas, aunque teniendo en cuenta la disminución en 2021 respecto a los años anteriores, sería válido mantener las cantidades generadas en este último año.

Indicador: kilogramos de baterías usadas generadas y Kilogramos de baterías usadas por kilómetro de servicio prestado.

Acciones previstas: 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

Objetivo: Reducción del 10% de la cantidad generada en el año 2021

Indicador: Litros de Líquido Refrigerante generados.

Acciones previstas: se instalarán en TODOS 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

Objetivo: Reducción del 5% de la cantidad generada en el año 2021

Indicador: kilogramos totales de Residuos Sólidos generados.

Acciones previstas: 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

Objetivo: Reducción del 5% de la cantidad generada en el año 2021

Indicador: kilogramos totales de Filtros de aceites generados.

Acciones previstas: 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.

Sepiolita contaminada

Objetivo: Reducción del 10% de la cantidad generada en el año 2021

Indicador: kilogramos totales de Sepiolita generados.

Acciones previstas: 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 sobreeso en caso de utilización. Por ejemplo, cuando se utiliza en la actuación anti derrame, hacerlo según instrucción que optimiza los recursos.

Envases plásticos vacíos contaminados

Objetivo: Reducción del 10% de la cantidad generada en el año 2021

Indicador: kilogramos totales de Envases plásticos generados.

Acciones previstas: 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

Objetivo: Reducción del 10% de la cantidad generada en el año 2021

Indicador: kilogramos totales de Envases metálicos generados.

Acciones previstas: 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

Objetivo: Reducción del 10% de la cantidad generada en el año 2021

Indicador: Litros de Mezcla de Hidrocarburos generados.

Acciones previstas: se actuará en almacenamiento, recolección y entrega a Gestor Autorizado; mejorando y optimizando cada uno de ellos ya que el proceso 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**

- **Botes de spray (aerosoles)**

- **Pilas**

- **Polvo de lijado**

Objetivo: reducción de la cantidad de residuos peligrosos generados llegando al 10% en el cómputo total.

Indicador: kilogramos de residuos peligrosos generados.

Acciones previstas: 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 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.

3.5.- Uso Sostenible de los Recursos

Consumo de agua.

En la siguiente tabla se resumen los consumos de agua:

CONSUMO de AGUA	2020	2021
expresada en m ³	32.966	38.278
expresada en €	103.327	119.810

El consumo de agua sufre un aumento del 14% respecto al año 2020, atendiendo como primer motivo el aumento de kilómetros realizados y número de viajeros debido a la reactivación económico laboral post- 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 €/m³).

Consumo de Materias primas en 2021:

CONSUMO de MATERIA RIMA año 2021	
ACEITES (lubricantes)	72.187 litros
LÍQUIDO REFRIGERANTE	62.669 litros
PINTURAS y DISOLVENTES	2.494 Kg
PAPEL	5.484 Kg

3.6.- Gestión de la energía

Energía Eléctrica:

El consumo de energía eléctrica sufre un ligero aumento del 0,3% respecto al anterior año, atendiendo igual que en el consumo de agua como primer motivo el aumento de kilómetros realizados y número de viajeros debido a la reactivación económico laboral post- pandemia Covid-19.

El dato de consumo de electricidad 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 distintas entidades de gestión, métodos de facturación, precio, etc...; siendo el coste total 1.105.314€ para el año 2021 y, tomando un valor promedio de 0,28672 €/Kwh obtenemos los kw/h consumidos.

CONSUMO de ENERGÍA ELÉCTRICA	2020	2021
expresada en Kw/h	3.842.462	3.855.028

Tanto para el seguimiento de consumo de agua y electricidad se ha propuesto para la instalación de contadores propios digitales de manera que se obtenga un control real del consumo. Se prevé un plazo de dos años.

Combustible:

Litros de combustible		
2019	2020	2021
18.293.591	15.607.948	16.537.332

El consumo de combustible por la flota sufre un aumento del 5,6% respecto al año 2020, atendiendo como primer motivo el **aumento de kilómetros** realizados y **número de viajeros** debido a la reactivación económica laboral post- pandemia Covid-19.

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 8 de septiembre de 2021 se presenta la última "MEMORIA-RESUMEN ANUAL 2020" tal como indica el RD 661/2007 la declaración de Energía eléctrica generada igual a 83,52 MWh; siendo vendida en su totalidad como Energía Renovable.

La electricidad generada en el año 2021 ha sido de 97,26 MWh, también vendida en su totalidad y será comunicado a la Consejería de Industria en marzo, tal como establece la legislación.

3.8.- Desarrollo Sostenible

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

Emisiones de CO2 por COMBUSTIBLE	2018	2019	2020	2021
Litros de combustible	16.581.630	18.293.591	15.607.948	16.537.332
Emisiones CO2 en Kg	41.785.708	46.099.849	38.910.614	41.227.569
Kilómetros realizados	34.853.890	43.224.612	34.358.055	36.859.113
Kg emisiones de CO2 Kg por Kilómetros realizados	1,20	1,07	1,13	1,12

En 2021 el consumo total de la flota de TITSA fue de 16.537.332 litros de combustible que produjeron 41.227 de Tn eq de CO2 en emisiones. Hay un aumento respecto al año 2020 pero si lo comparamos a los años anteriores a la pandemia Covid-19 si que se aprecia una disminución.

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

En cuanto a las partículas diésel se reducen a la mitad respecto a Euro IV y un 80% respecto al Euro III.

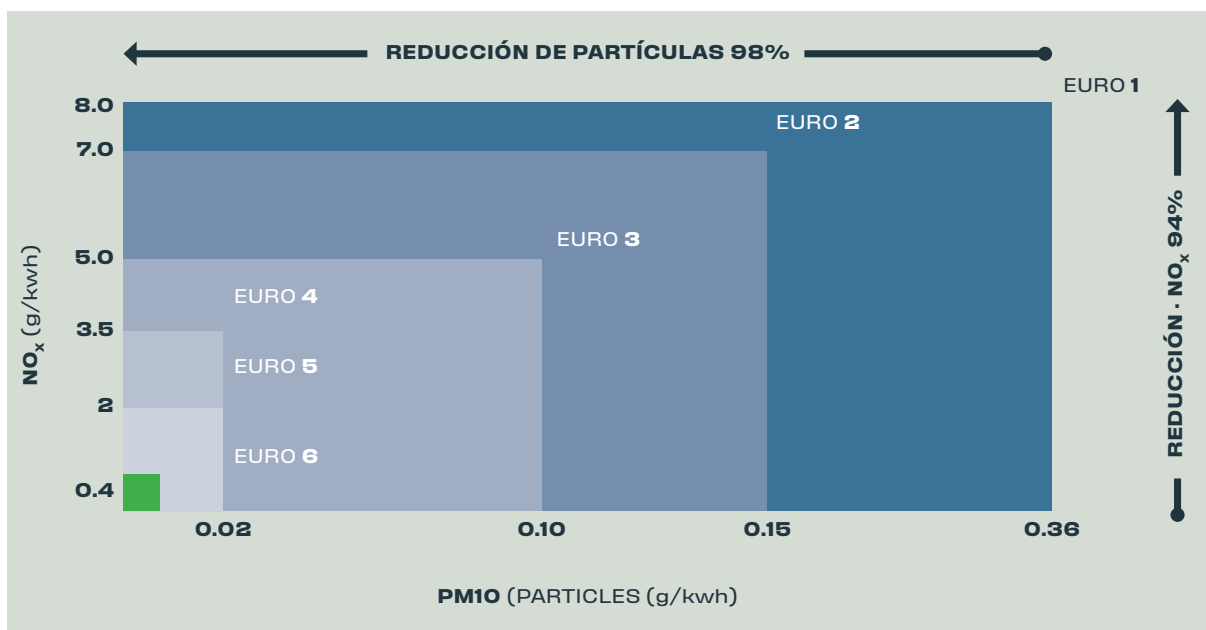


Gráfico 2. Evolución de la reducción de emisiones de partículas contaminantes según por normativas europeas EURO.

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%.

En el año 2021 se realizaron pruebas con guaguas eléctricas con la colaboración de fabricantes y administración pública, en aras de tener resultados que apoyen la adquisición de este tipo de vehículos en los próximos años y así continuar apostando por el compromiso de TITSA en La Lucha contra el Cambio Climático. Aún los resultados no son concluyentes y requieren de más pruebas que se realizarán durante el año 2022.

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.

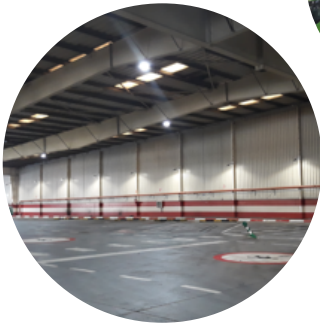
3.10.- Inversión medioambiental

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.". A través de ella se ha conseguido 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 en el periodo 2019-2020, y en el año 2021 en el Intercambiador de Santa Cruz la

sustitución de luminarias por valor de 8.388 €.

Con las sustituciones realizadas en 2019-2020 en el Garaje de Los Rodeos, Garaje de Parque la Reina y Taller Central de Cuevas Blancas se consiguió un ahorro 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.



Esta 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 MEDIOAMBIENTAL:

Redacción de proyectos de baja y media tensión para la instalación de once puntos de recargas de buses 100% eléctricos para el Intercambiador de Santa Cruz (T-ME SER 60.54/102021), valoración de ofertas técnicas, dirección de obras y redacción de estudio de viabilidad para cien puntos de recarga adicionales: 12.000 €.

Redacción de proyectos de baja y media tensión para la instalación de cien puntos de recargas de buses 100% eléctricos para el Intercambiador de Santa Cruz, contrato: T-ME SER 60.68/122021, con un coste de 12.000 €

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.**

Servicio de consultoría para la preparación y tramitación de expedientes de solicitud de subvención y justificación de autoconsumo (T-ME SER 60.55/112021) con valor de 12.700 €. Se trata de un contrato para el servicio de una empresa especializada para realizar la preparación, tramitación y posterior justificación de la documentación necesaria para la presentación de la solicitud para la concesión directa a las comunidades autónomas y a las ciudades de Ceuta y Melilla de ayudas para la ejecución de diversos programas de incentivos ligados al autoconsumo y al almacenamiento, con fuentes de energía renovable, así como a la implantación de sistemas térmicos renovables en el sector residencial, en el marco del Plan de recuperación, Transformación y Resiliencia.

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 según Plan de Renovación de la Flota 2019-2021 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 (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

Además de haber adquirido 7 guaguas híbrido en el periodo 2019-2021 y tener previsto adquirir 122 nuevas guaguas híbrido en el periodo 2022-2024. Con la mejora ambiental que supone, en cuanto ahorro de combustible y por lo tanto emisiones.

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 2021 la plantilla de TITSA está formada por 1.722 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 Co-

lectivo 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.. (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 2021 la plantilla de TITSA está formada por 1.722 empleados a cierre anual 31 de diciembre de 2021; pero si consideramos el promedio anualizado el número es de 1.653 empleados.

Atendiendo al **tipo de contrato y número de empleados a cierre anual** tenemos:

	2021		
NÚMERO EMPLEADOS	Hombre	Mujer	Total
CONTRATO LABORAL (TIEMPO)			
A tiempo completo	1466	179	1645
A tiempo parcial	73	4	77
Total	1539	183	1722
CONTRATO LABORAL (TIPO)			
Indefinido	1136	115	1251
Temporal	403	68	471
Total	1539	183	1722

2021				2021			
Rango de edad	a tiempo completo	a tiempo parcial	Total	Rango de edad	Indefinido	Temporal	Total
< 25 años	1		1	< 25 años		1	1
25 a 34 años	59		59	25 a 34 años	10	49	59
35 a 44 años	345		345	35 a 44 años	154	191	345
45 a 54 años	836		836	45 a 54 años	700	136	836
55 a 64 años	403	77	480	55 a 64 años	386	94	480
>65 años	1		1	>65 años	1		1
Todo general	1645	77	1722	Todo general	1251	471	1722

Según **promedio anual** tendríamos:

	2021		
NÚMERO EMPLEADOS	Hombre	Mujer	Total
CONTRATO LABORAL (TIEMPO)			
A tiempo completo	1407	162	1569
A tiempo parcial	79	5	84
Total	1486	167	1653
CONTRATO LABORAL (TIPO)			
Indefinido	1141	116	1257
Temporal	345	51	396
Total	1486	167	1653

2021			
Rango de edad	a tiempo completo	a tiempo parcial	Total
< 25 años	1		1
25 a 34 años	49		49
35 a 44 años	310		310
45 a 54 años	808		808
55 a 64 años	400	84	484
>65 años	1		1
Todo general	1569	84	1653

2021			
Rango de edad	Indefinido	Temporal	Total
< 25 años		1	1
25 a 34 años	10	39	49
35 a 44 años	153	157	310
45 a 54 años	703	105	808
55 a 64 años	388	96	484
>65 años	1		1
Todo general	1255	398	1653

En la siguiente tabla se identifican **el número de empleado con contrato a tiempo completo o parcial en función de los puestos de trabajos.**

Nota: el puesto de Director-Gerente y el puesto de Director de Operaciones en funciones son alta desde el 1 de agosto de 2021. A tener en cuenta en el resto de tablas y análisis.

Año 2021			
PUESTO	Completo	Parcial	Total
AUXILIAR DE CONTROL DE ACCESO	3		3
AUXILIAR DE TALLER	1		1
CONDUCTOR/A	13	1	14
CONDUCTOR/A-PERCEPTOR/A	1262	56	1318
COORDINADOR/A	7		7
COORDINADOR/A TALLER	5		5
DIRECTOR/RA	4		4
DIRECTOR GERENTE	1		1
ENCARGADO/A	4		4
ENCARGADO/A (ADMINISTRACIÓN)	1		1
EXPENDEDOR TALLER	1		1
GESTOR/A DE RECAUDACIÓN	10	1	11
GESTOR/GESTORA	4		4
INSPECTOR/A	27	1	28
INSTRUCTOR/A	4		4
JEFE/A DE EQUIPO TALLER	16	1	17
JEFE/A DE TRAFICO Y ESTACION DE 1ª	31	4	35
JEFE/A DE TRAFICO Y ESTACION DE 2ª	8	2	10
OF. 1ª CARROCERO	7		7
OF. 1ª ELECTRICISTA	4		4
OF. 1ª MECANICO	68	1	69
OF. 2ª CARROCERO	3		3
OF. 2ª ELECTRICISTA	10		10
OF. 2ª MECÁNICO	29		29
OFICIAL 1ª ADMINISTRATIVO	20	2	22
OFICIAL 1ª MANT. TALLER	3		3
OFICIAL 1ª TALLER	7	3	10
OFICIAL 2ª ADMINISTRATIVO	5	3	8
OFICIAL DE ALMACEN TALLER	10		10
OPERADOR/A SAE	21		21
Técnico/a Sup. (JEFATURA DE SECCIÓN)	12		12
Técnico/a Sup. (JEFATURA DE SERVICIO)	9		9
TÉCNICO/TÉCNICA	7	1	8
TÉCNICO/TÉCNICA SUPERIOR	27	1	28
TIT.SUPERIOR EN PRÁCTICAS	1		1
Total general	1645	77	1722

Número de empleados con contrato indefinido o temporal, en función de los puestos de trabajos.

Año 2021			
PUESTO	Indefinido	Temporal	Total
AUXILIAR DE CONTROL DE ACCESO	2		2
AUXILIAR DE TALLER	1		1
CONDUCTOR/A	12	1	13
CONDUCTOR/A-PERCEPTOR/A	902	349	1251
COORDINADOR/A	7		7
COORDINADOR/A TALLER	5		5
DIRECTOR/RA	4		4
DIRECTOR GERENTE	0		0
ENCARGADO/A	4		4
ENCARGADO/A (ADMINISTRACIÓN)	1		1
EXPENDEDOR TALLER	1	2	3
GESTOR/A DE RECAUDACIÓN	10	1	11
GESTOR/GESTORA	3		3
INSPECTOR/A	27	1	28
INSTRUCTOR/A	4		4
JEFE/A DE EQUIPO TALLER	16	2	18
JEFE/A DE EQUIPO TRÁFICO 1	32	5	37
JEFE/A DE EQUIPO TRÁFICO 2	8	1	9
OF. 1ª CARROCERO	7		7
OF. 1ª ELECTRICISTA	4		4
OF. 1ª MECANICO	68	1	69
OF. 2ª CARROCERO	2	1	3
OF. 2ª ELECTRICISTA	8	2	10
OF. 2ª MECÁNICO	16	12	28
OFICIAL 1ª ADMINISTRATIVO	16	6	22
OFICIAL 1ª MANT. TALLER	3		3
OFICIAL 1ª TALLER	7	3	10
OFICIAL 2ª ADMINISTRATIVO	7	1	8
OFICIAL DE ALMACEN TALLER	7	4	11
OPERADOR/A SAE	20	1	21
Técnico/a Sup. (JEFATURA DE SECCIÓN)	12		12
Técnico/a Sup. (JEFATURA DE SERVICIO)	9		9
TÉCNICO/TÉCNICA	7	1	8
TÉCNICO/TÉCNICA SUPERIOR	23	3	26
TIT.SUPERIOR EN PRÁCTICAS		1	1
Total general	1255	398	1653

Según promedio anualizado:

Año 2021			
PUESTO	Completo	Parcial	Total
AUXILIAR DE CONTROL DE ACCESO	2		2
AUXILIAR DE TALLER	1		1
CONDUCTOR/A	12	1	13
CONDUCTOR/A-PERCEPTOR/A	1192	59	1251
COORDINADOR/A	7		7
COORDINADOR/A TALLER	5		5
DIRECTOR/RA	4		4
DIRECTOR GERENTE	0		0
ENCARGADO/A	4		4
ENCARGADO/A (ADMINISTRACIÓN)	1		1
EXPENDEDOR TALLER	1	2	3
GESTOR/A DE RECAUDACIÓN	10	1	11
GESTOR/GESTORA	3		3
INSPECTOR/A	27	1	28
INSTRUCTOR/A	4		4
JEFE/A DE EQUIPO TALLER	16	2	18
JEFE/A DE EQUIPO TRÁFICO 1	32	5	37
JEFE/A DE EQUIPO TRÁFICO 2	8	1	9
OF. 1ª CARROCERO	7		7
OF. 1ª ELECTRICISTA	4		4
OF. 1ª MECANICO	68	1	69
OF. 2ª CARROCERO	3		3
OF. 2ª ELECTRICISTA	10		10
OF. 2ª MECÁNICO	28		28
OFICIAL 1ª ADMINISTRATIVO	20	2	22
OFICIAL 1ª MANT. TALLER	3		3
OFICIAL 1ª TALLER	7	3	10
OFICIAL 2ª ADMINISTRATIVO	5	3	8
OFICIAL DE ALMACEN TALLER	10	1	11
OPERADOR/A SAE	21		21
Técnico/a Sup. (JEFATURA DE SECCIÓN)	12		12
Técnico/a Sup. (JEFATURA DE SERVICIO)	9		9
TÉCNICO/TÉCNICA	7	1	8
TÉCNICO/TÉCNICA SUPERIOR	25	1	26
TIT.SUPERIOR EN PRÁCTICAS	1		1
Total general	1569	84	1653

Año 2021			
PUESTO	Indefinido	Temporal	Total
AUXILIAR DE CONTROL DE ACCESO	2		2
AUXILIAR DE TALLER	1		1
CONDUCTOR/A	12	1	13
CONDUCTOR/A-PERCEPTOR/A	902	349	1251
COORDINADOR/A	7		7
COORDINADOR/A TALLER	5		5
DIRECTOR/RA	4		4
DIRECTOR GERENTE	0		0
ENCARGADO/A	4		4
ENCARGADO/A (ADMINISTRACIÓN)	1		1
EXPENDEDOR TALLER	1	2	3
GESTOR/A DE RECAUDACIÓN	10	1	11
GESTOR/GESTORA	3		3
INSPECTOR/A	27	1	28
INSTRUCTOR/A	4		4
JEFE/A DE EQUIPO TALLER	16	2	18
JEFE/A DE EQUIPO TRÁFICO 1	32	5	37
JEFE/A DE EQUIPO TRÁFICO 2	8	1	9
OF. 1ª CARROCERO	7		7
OF. 1ª ELECTRICISTA	4		4
OF. 1ª MECANICO	68	1	69
OF. 2ª CARROCERO	2	1	3
OF. 2ª ELECTRICISTA	8	2	10
OF. 2ª MECÁNICO	16	12	28
OFICIAL 1ª ADMINISTRATIVO	16	6	22
OFICIAL 1ª MANT. TALLER	3		3
OFICIAL 1ª TALLER	7	3	10
OFICIAL 2ª ADMINISTRATIVO	7	1	8
OFICIAL DE ALMACEN TALLER	7	4	11
OPERADOR/A SAE	20	1	21
Técnico/a Sup. (JEFATURA DE SECCIÓN)	12		12
Técnico/a Sup. (JEFATURA DE SERVICIO)	9		9
TÉCNICO/TÉCNICA	7	1	8
TÉCNICO/TÉCNICA SUPERIOR	23	3	26
TIT.SUPERIOR EN PRÁCTICAS		1	1
Total general	1255	398	1653

Plantilla por categoría profesional a 31 de diciembre de 2021.

año 2021	HOMBRES						MUJERES						TOTAL
PUESTO	< 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	TOTAL
AD-Personal Administración	1	5	7	33	23			2	12	12	8		103
DIR-Personal Dirección			2		1					2			5
MV-Personal Movimiento		46	214	638	379			4	43	72	27		1423
TLL-Personal Taller		3	68	80	39					1			191
TOTAL	1	54	291	751	442	0	0	6	55	87	35	0	1722

Número promedio anual de empleados por puesto de trabajo, rango de edad y sexo:

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	
AUXILIAR DE CONTROL DE ACCESOS	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
AUXILIAR DE TALLER	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
CONDUCTOR/CONDUCTORA	0	0	2	5	7	0	0	0	0	0	0	14
CONDUCTORA/PERCEPTOR/A	0	45	206	588	340	0	4	43	67	25	0	1318
COORDINADOR/COORDINADORA	0	0	0	4	3	0	0	0	0	0	0	7
COORDINADORA/A TALLER	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	5
DIRECTOR/DIRECTORA	0	0	2	0	1	0	0	0	0	1	0	4
DIRECTOR/DIRECTORA GERENTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
ENCARGADO/ENCARGADA	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	4
ENCARGADO/A (ADMINISTRACIÓN)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
EXPENDEDOR/EXPENDEDORA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
GESTOR/GESTORA RECAUDACIÓN	0	0	0	5	5	0	0	0	1	0	0	11
GESTOR/GESTORA	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	4
INSPECTOR/INSPECTORA	0	1	8	17	0	0	0	0	1	1	0	28
INSTRUCTOR/ INSTRUCTORA	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	4
JEFE/ JEFA DE EQUIPO TALLER	0	0	4	8	5	0	0	0	0	0	0	17
JEFE/JEFA DE TRAFICO Y ESTACION DE 1º	0	0	0	13	20	0	0	0	1	1	0	35
JEFE/JEFA DE TRAFICO Y ESTACION DE 2º	0	0	0	3	5	0	0	0	2	0	0	10
OF. 1º CARROCERO	0	0	1	4	2	0	0	0	0	0	0	7
OF. 1º ELECTRICISTA	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	4
OF. 1º MECANICO	0	0	28	34	7	0	0	0	0	0	0	69
OF. 2º CARROCERO	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3
OF. 2º ELECTRICISTA	0	0	5	5	0	0	0	0	0	0	0	10
OF. 2º MECÁNICO	0	2	18	7	2	0	0	0	0	0	0	29
OFICIAL 1º ADMINISTRATIVO/A	0	0	1	2	4	0	0	6	5	4	0	22
OFICIAL 1º MANTENIMIENTO	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	3
OFICIAL 1º TALLER	0	0	0	4	6	0	0	0	0	0	0	10
OFICIAL 2º ADMINISTRATIVO/A	0	0	0	2	4	0	0	0	1	1	0	8
OFICIAL DE ALMACEN	0	0	5	4	0	0	0	0	1	0	0	10
OPERADOR/A SAE	0	0	0	12	9	0	0	0	0	0	0	21
TÉCNICO/A Sup. (JEFATURA DE SECCIÓN)	0	0	1	6	0	0	0	2	1	2	0	12
TÉCNICO/A Sup. (JEFATURA DE SERVICIO)	0	0	3	3	2	0	0	0	1	0	0	9
TÉCNICO/TÉCNICA	0	0	0	2	6	0	0	0	0	0	0	8
TÉCNICO/TÉCNICA SUPERIOR	0	5	2	7	4	0	2	3	4	1	0	28
TIT.SUPERIOR EN PRÁCTICAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	1	54	292	749	443	0	6	55	85	37	0	1722

En la siguiente tabla se presentan los datos de **SALARIO PROMEDIO ANUAL** por **CATEGORÍA PROFESIONAL** calculado como la media salarial en cada puesto de trabajo teniendo en cuenta el número de empleados medio por puesto de trabajo en el año de cálculo y excluyendo bajas temporales, jubilaciones, prejubilaciones, excedencias y cambios de puestos de trabajo que se hayan producido durante el periodo y que, puedan ocasionar una desviación del dato medio salarial por puesto.

AÑO 2021	HOMBRES						MUJERES				Total general
	< 25 años	25 a 34 años	35 a 44 años	45 a 54 años	55 a 64 años	> 65 años	25 a 34 años	35 a 44 años	45 a 54 años	55 a 64 años	
AUXILIAR DE CONTROL DE ACCESO					30.376,23 €						30.376,23 €
AUXILIAR DE TALLER			28.930,74 €								28.930,74 €
CONDUCTOR/A			28.420,03 €	28.928,59 €	26.198,71 €						27.849,11 €
CONDUCTOR/A-PERCEPTOR/A		26.387,79 €	27.363,53 €	30.075,15 €	27.323,72 €	33.584,67 €	25.200,52 €	24.658,71 €	28.631,03 €	27.424,79 €	27.849,99 €
COORDINADOR/A				40.518,05 €	39.622,43 €						40.070,24 €
COORDINADOR/A TALLER			42.326,68 €	42.832,98 €							42.579,83 €
DIRECTOR/ DIRECTORA			60.693,74 €		73.001,42 €				65.946,60 €		66.547,25 €
DIRECTOR GERENTE									75.442,01 €		75.442,01 €
ENCARGADO/A				34.577,45 €	34.583,33 €						34.580,39 €
ENCARGADO/A (ADMINISTRACIÓN)								30.736,78 €			30.736,78 €
EXPENDEDOR TALLER					11.077,58 €						*11.077,58
GESTOR/A DE RECAUDACIÓN				32.233,00 €	27.907,56 €				31.625,12 €		30.588,56 €
GESTOR/GESTORA			26.999,76 €	32.397,69 €	34.112,12 €						31.169,86 €
INSPECTOR/A		26.799,60 €	30.488,51 €	33.476,38 €	15.386,76 €				36.437,82 €	5.277,01 €	24.977,68 €
INSTRUCTOR/A				32.790,64 €	32.856,68 €						32.823,66 €
JEFE DE TRAFICO Y ESTACION DE 1ª					14.468,40 €						*14.468,40
JEFE/A DE EQUIPO TALLER			34.307,76 €	35.057,81 €	27.228,35 €						32.197,97 €
JEFE/A DE TRAFICO Y ESTACION DE 1ª				35.853,69 €	28.691,88 €				35.941,69 €	35.966,97 €	34.113,56 €
JEFE/A DE TRAFICO Y ESTACION DE 2ª				33.162,55 €	25.425,76 €				30.910,76 €		29.833,02 €
OF. 1ª CARROCERO			27.319,97 €	27.406,09 €	29.234,45 €						27.986,83 €
OF. 1ª ELECTRICISTA			31.886,25 €	28.479,13 €	29.248,10 €						29.871,16 €
OF. 1ª MECANICO			25.823,82 €	27.522,54 €	29.117,66 €						27.488,01 €
OF. 2ª CARROCERO		22.146,04 €	19.140,02 €	19.207,44 €							20.164,50 €
OF. 2ª ELECTRICISTA			24.003,52 €	24.241,90 €							24.122,71 €
OF. 2ª MECÁNICO		22.223,25 €	23.459,47 €	24.604,34 €	27.876,54 €						24.540,90 €
OFICIAL 1ª ADMINISTRATIVO			29.677,86 €	30.842,79 €	28.704,17 €			28.514,78 €	28.499,58 €	29.371,60 €	29.268,46 €
OFICIAL 1ª MANT. TALLER			27.496,07 €		31.423,98 €	24.777,24 €					27.899,10 €
OFICIAL 1ª TALLER				28.875,75 €	19.411,35 €						24.143,55 €
OFICIAL 2ª ADMINISTRATIVO				29.289,32 €	21.536,48 €				29.953,18 €	23.515,31 €	26.073,57 €
OFICIAL DE ALMACEN TALLER			26.257,67 €	28.043,83 €	8.364,28 €				30.335,59 €		23.250,34 €
OPERADOR/A SAE				34.558,69 €	34.598,05 €						34.578,37 €
Técnico/a Sup. (JEFATURA DE SECCIÓN)			45.397,16 €	48.712,07 €				42.078,61 €	47.739,04 €	46.567,71 €	46.098,92 €
Técnico/a Sup. (JEFATURA DE SERVICIO)			47.775,21 €	52.223,17 €	57.779,14 €				57.136,68 €		53.728,55 €
TÉCNICO/TÉCNICA				33.898,84 €	34.972,23 €						34.435,54 €
TÉCNICO/TÉCNICA SUPERIOR		28.985,96 €	32.896,85 €	40.964,56 €	31.764,05 €		31.627,75 €	30.130,70 €	33.496,45 €	40.015,12 €	33.735,18 €
TIT.SUPERIOR EN PRÁCTICAS	15.131,40 €										15.131,40 €

Nota: Los datos que aparecen con asterisco (*) y que están por debajo del SMI, se debe a dos empleados con jubilación parcial.

Rotación

La plantilla se ha incrementado- notablemente respecto al ejercicio anterior

	2021		
CONTRATACIONES	Hombre	Mujer	Total
PUESTO			
CONDUCTOR/A-PERCEPTOR/A	42	17	59
OPERADOR/A SAE	2		2
TÉCNICO/TÉCNICA SUPERIOR	1	1	2
TOTAL	45	18	63
CONTRATACIONES POR EDAD Y SEXO 2021	HOMBRE	MUJERES	TOTAL
<25 AÑOS	1		1
25 a 34 Años	4	1	5
35 a 44 Años	12	8	20
45 a 54 Años	19	9	28
55 a 64 años	9		9
TOTAL	45	18	63
	2021		
BAJAS	Hombre	Mujer	Total
PUESTO			
CONDUCTOR/A	1		1
CONDUCTOR/A-PERCEPTOR/A	42	8	50
EXPENDEDOR/A TALLER	2		2
GESTOR/A TÉCNICO	1		1
INSPECTOR	1		1
JEFE DE TRAFICO Y ESTACION DE 1ª	4		4
JEFE DE EQUIPO TALLER	1		1
OFICIAL 1ª MANT. TALLER	1		1
OFICIAL 1ª ADMINISTRATIVO		1	1
OFICIAL 2ª MECÁNICO	1		1
OFICIAL ALMACÉN TALLER	2		2
OPERADOR SAE	1		1
TOTAL	57	9	66

MOTIVOS de BAJAS en 2021	TOTAL
DESPIDO	1
EXCEDENCIA VOLUNTARIA	2
FALLECIMIENTO	2
INCAPACIDAD	26
JUBILACIÓN TOTAL	33
LICENCIA SIN SUeldo	1
RENUNCIA	1
TOTAL	66

Despidos

Despidos año 2021	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	
PUESTO											
CONDUCTOR/A-PERCEPTOR/A				1				1			2

Maternidad/paternidad

PERMISOS paternidad/maternidad año 2021	
PATERNIDAD	16
MATERNIDAD	1
TOTAL	17

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 (Promedio masa salarial)	TOTAL	
AÑO 2021	28.954,86 €	
RETRIBUCIÓN MEDIA	HOMBRES	MUJERES
AÑO 2021	29.012,23 €	28.473,78 €

	DEVENGADO BRUTO AÑO 2021		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
<25 AÑOS	2.521,90 €		2.521,90 €
25 a 34 Años	1.325.708,51 €	151.572,13 €	1.477.280,64 €
35 a 44 Años	8.092.282,27 €	1.349.504,09 €	9.441.786,36 €
45 a 54 Años	23.021.092,88 €	2.497.707,93 €	25.518.800,81 €
55 a 64 años	13.075.390,90 €	1.101.405,04 €	14.176.795,94 €
65 a 75 años	187.856,67 €	14.508,39 €	202.365,06 €
TOTAL	45.704.853,13 €	5.114.697,58 €	50.819.550,71 €

En la tabla el dato del empleado menor de 25 años, corresponde a un empleado en prácticas que comenzó su carrera profesional en noviembre de 2021.

2021	MUJERES	HOMBRES
ADMINISTRACIÓN	1.193.826,75 €	2.936.930,99 €
CONDUCTOR/A	3.617.062,20 €	34.420.145,74 €
PERSONAL DE DIRECCIÓN	98.907,53 €	73.001,42 €
PERSONAL DE MOVIMIENTO	174.565,51 €	2.964.585,40 €
PERSONAL DE TALLER	30.335,59 €	5.310.189,58 €
Total	5.114.697,58 €	45.704.853,13 €

año 2021			
Remuneración Directivos	Anual Fijo	Variable	Total
DIRECTOR GERENTE	75.442,01	0,00	75.442,01
DIRECTORA DE ECONÓMICO FINANCIERO	65.946,60	0,00	65.946,60
DIRECTOR DE INFORMÁTICA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	65.946,60	7.054,82	73.001,42
DIRECTOR DE PERSONAS Y RRLL EN FUNCIONES	65.946,60	0,00	65.946,60
DIRECTOR DE OPERACIONES EN FUNCIONES	55.440,88	0,00	55.440,88

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 1,72

RATIO PARA LA CATEGORÍA MÁS ALTA 3,16

Datos expresados sin antigüedad y excluyendo puestos directivos.

Brecha Salarial

Para el cálculo de la brecha salarial respecto al año 2021, se ha tomado de base el número medio de empleados, el promedio anualizado del coste por sexo y coste promedio anualizado por categoría profesional y sexo.

2021	
Promedio Anualizado	Coste
Hombre	29.012,23 €
Mujer	28.473,78 €
promedio general	28.954,86 €

Categoría	Número empleados	Varón	Mujer	Diferencia Salarial	Aportación a la brecha por categoría y número empleado
DIR	5	64.796,30 €	70.694,30 €	-9%	-0,03%
AD	99	37.140,54 €	33.111,88 €	11%	0,65%
MV	1358	28.854,24 €	27.196,57 €	6%	4,72%
TLL	191	27.130,18 €	29.070,79 €	-7%	-0,83%
Datos Generales	1653	29.012,23 €	28.473,78 €	2%	4,51%

El cálculo de la diferencia salarial (4,51%) se obtiene de considerar la diferencia salarial promedio anual entre hombre y mujer, por categoría y ponderarlo en función de la masa laboral (empleados medios) por categoría.

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.

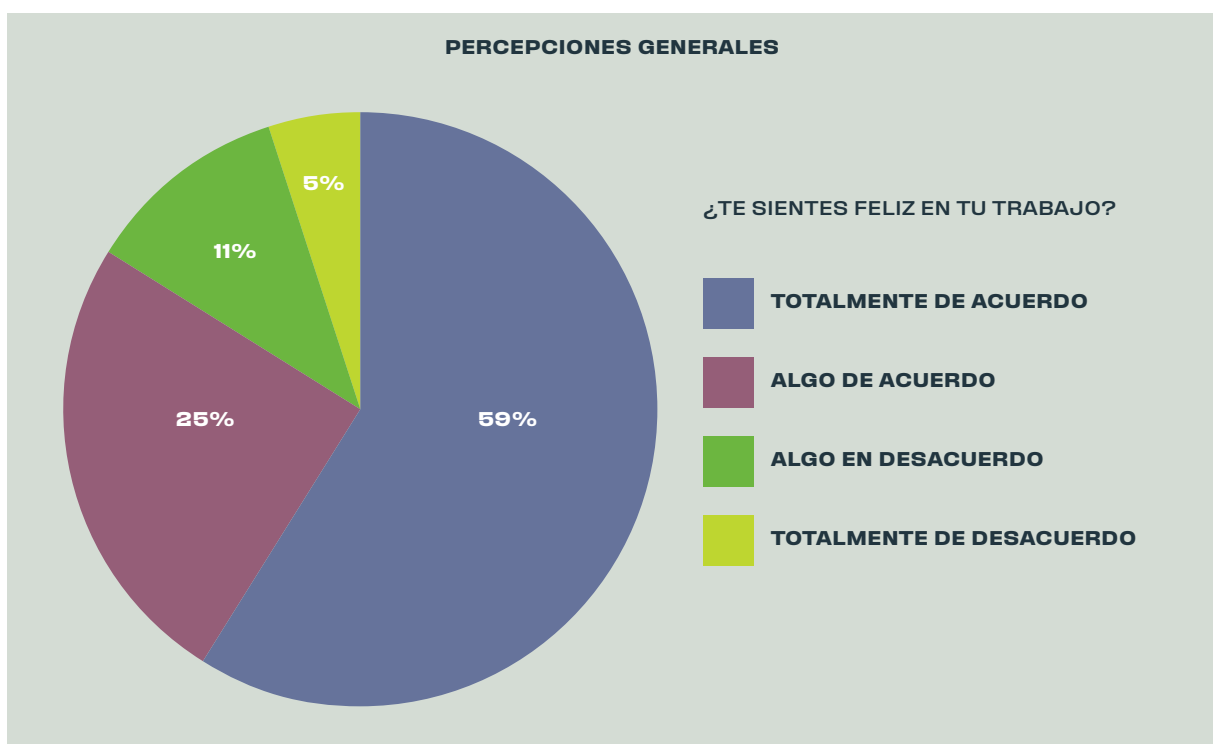
Desde el 2017 la dirección de personas inicia un Proyecto de Comunicación Interna, realizando 60 encuestas y 118 entrevistas con el objetivo de realizar un diagnóstico de la situación de la comunicación y proponer un Plan adaptado a las necesidades de la empresa. Con ese plan se pretendía crear una estructura 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 2021 se realiza el último 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.

Los resultados del **ESTUDIO del CLIMA LABORAL** a modo de resumen son:



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 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 contratados es de 17 empleados.

4.7.- Absentismo

Datos de absentismo por sexo en 2021:

Absentismo año 2021	
Descripción	días
Sin justificar	54
Licencias, Permisos	4.010
Baja por Contingencias Comunes	46.297
Baja por Contingencias Profesionales	7.449
TOTAL	57.810
Días de trabajo anual*plantilla media	365.064
Porcentaje	15,84%

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 la 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 Oportuni-

dades 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 traba-

jo 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 2021 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.

PUESTO	Horas de Formación año 2021
ASESOR/ASESORA	36
AUXILIAR DE CONTROL DE ACCESO	392
AUXILIAR DE TALLER	9
CONDUCTOR/CONDUCTORA	302
CONDUCTOR-PERCEPTOR/CONDUCTORA-PERCEPTORA	24119
COORDINADOR/COORDINADORA	150
COORDINADOR DE TALLER	42
DIRECTOR GERENTE	19
DIRECTORA ECONÓMICO FINANCIERO	16
DIRECTOR INFORMÁTICA Y NUEVAS TECNOL.	41
ENCARGADO/ENCARGADA	89
EXPENDEDOR/EXPENDEDORA DE TALLER	36
GESTOR/GESTORA	94
GESTOR/GESTORA DE RECAUDACIÓN	410
INSPECTOR/INSPECTORA	1.612
INSTRUCTOR/INSTRUCTORA	1.847
JEFE/JEFA DE EQUIPO DE TALLER	810
JEFE/JEFA DE TRÁFICO Y ESTACIÓN DE 1ª.	513
JEFE/JEFA DE TRÁFICO Y ESTACIÓN DE 2ª.	44
OFICIAL 1ª ADMINISTRATIVO/ADMINISTRATIVA	1.306
OFICIAL 1ª MANTENIMIENTO TALLER	2.372
OFICIAL 1ª TALLER	236
OFICIAL 2ª ADMINISTRATIVO/ADMINISTRATIVA	46
OFICIAL 2ª TALLER	1.469
OFICIAL DE ALMACEN DE TALLER	506
OPERADOR/A SAE	2029
TECNICO/TECNICA SUP. (JEFATURA DE SECCIÓN)	647
TECNICO/TECNICA SUP. (JEFATURA DE SERVICIO)	159
TECNICO/TECNICA SUPERIOR	712
TECNICO/TECNICA	62
Total general	40.125

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 empre-

sa, 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 La Reina, Adeje, Granadilla): 5 delegados.**
- **Zona Norte (Pto .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 Costa Adeje-Guía de Isora**
- **Comité del centro Granadilla-Güímar-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 2021:

Accidentes de trabajo año 2021	Hombre	Mujer
nº accidentes con baja	27	3
nº accidentes sin baja	29	5
jornadas de baja por accidente	1.008	355
horas teóricas trabajadas	3.910.328	436.945
índice gravedad	0,26	0,81
índice frecuencia	6,9	6,87

El año 2021 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 :

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.**

Llaves universales de acceso a los aseos para las personas con diversidad funcional:

Se tratan de llaves universales para la apertura y cierre de las puertas de los aseos destinados a las personas con diversidad funcional.

Titsa ha gestionado un total de 50 llaves en el Intercambiador de Santa Cruz.

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.

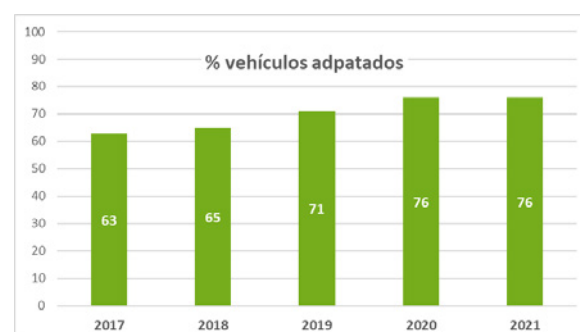


Gráfico 1. Evolución de vehículos adaptados de la flota.

DE RE CHOS HU MA NOS

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 responsa-

bilidad 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 PPD; 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 identificaron actividades dentro de TITSA en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos que deben ser prevenidos***

Y, finalmente KPMG concluyó su informe con la recomendación de externalizar el Compliance

Actualmente, toda esta materia está sujeta de forma íntegra y continuada al seguimiento y control por parte de una entidad externa (Savia Abogados)

6

SO CIE DAD

6.1.- Impacto en el empleo y desarrollo local

Creación de empleo, contratos

Durante 2021 se han creado un total de 63 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.**

En la actualidad no hay incumplimientos de contratos con los proveedores derivados de cláusulas sociales y medioambientales.

Gasto en proveedores locales

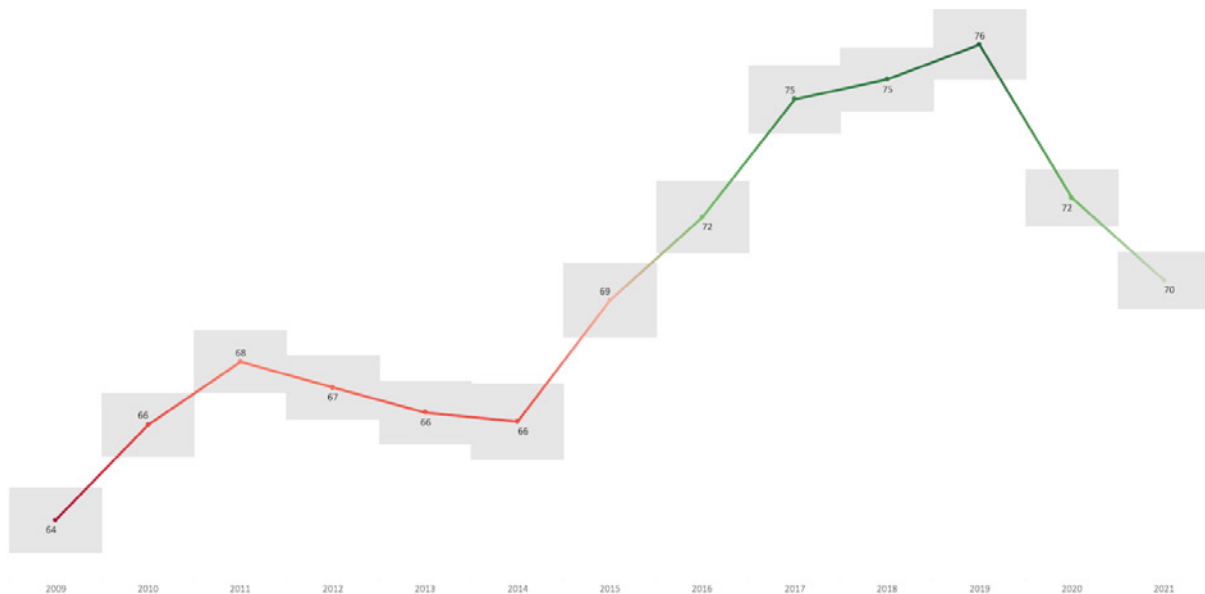
En 2021 el gasto en **proveedores locales** fue de **14.760.690 €**, suponiendo el 91,30% del volumen total de las compras realizadas.

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

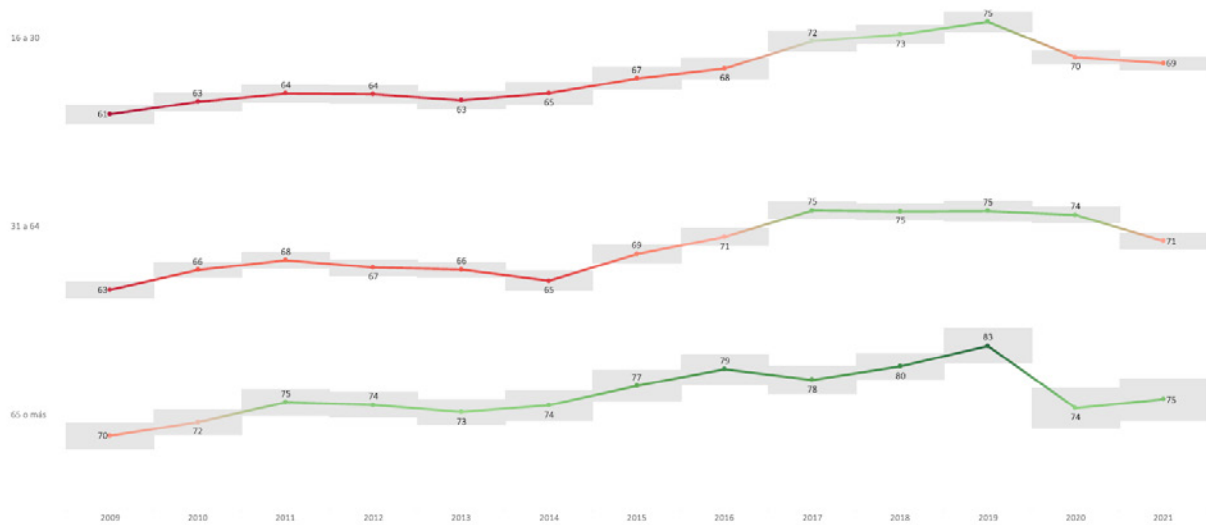
Como se mencionó en la introducción del presente informe, la calidad percibida por los usuarios es un factor clave, ya que permite conocer la opinión de los clientes sobre el servicio recibido. De acuerdo con este objetivo, se analizó longitudinalmente el Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) un indicador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



EL ISC alcanza en la edición de 2021 un valor de 70 puntos, que supone una caída de 2 puntos respecto al resultado de 2020 y de 6 puntos respecto al resultado previo a la crisis del COVID-19. El resultado de este año nos sitúa a niveles de 2015 y solo por encima del observado en las oleadas previas a esa fecha. 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 es más alta que la de los residentes (80 vs 69), mientras que el ISC de los residentes disminuye en 3 puntos, el de los o residentes aumenta un punto.

Por edad de los clientes observamos que la disminución en el ISC se produce especialmente entre los clientes de edades intermedias (-3), siendo más débil entre los jóvenes (-1); en el grupo de clientes de mayor edad el ISC incluso aumenta (+1).



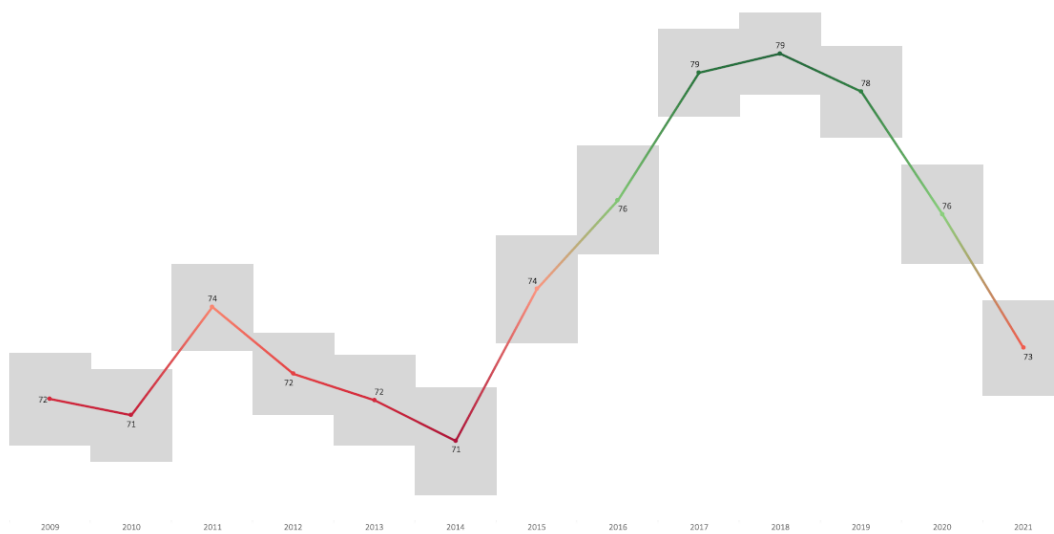
Por delegaciones, el ISC cae de forma más notable en la delegación metropolitana (-5), mientras que en las restantes delegaciones la caída es más moderada o incluso se mantienen en registros similares a los de 2020. Los usuarios de las líneas

aeroexpress muestran un ISC significativamente más alto y los de las metropolitanas significativamente más bajo, mientras que urbanas, norte y sur obtienen registros muy similares.

Mientras que el ISC de los detractores aumenta en un punto respecto al dato de 2020, el ISC de promotores y pasivos disminuye en un punto.

Mientras que el ISC de los clientes que viajan por ocio aumenta en cuatro puntos, retornando a niveles de 2019, el de los clientes que viajan por trabajo o estudios disminuye en esos mismos cuatro puntos y el de quienes viajan por otros motivos disminuye en tres puntos.

Satisfacción general

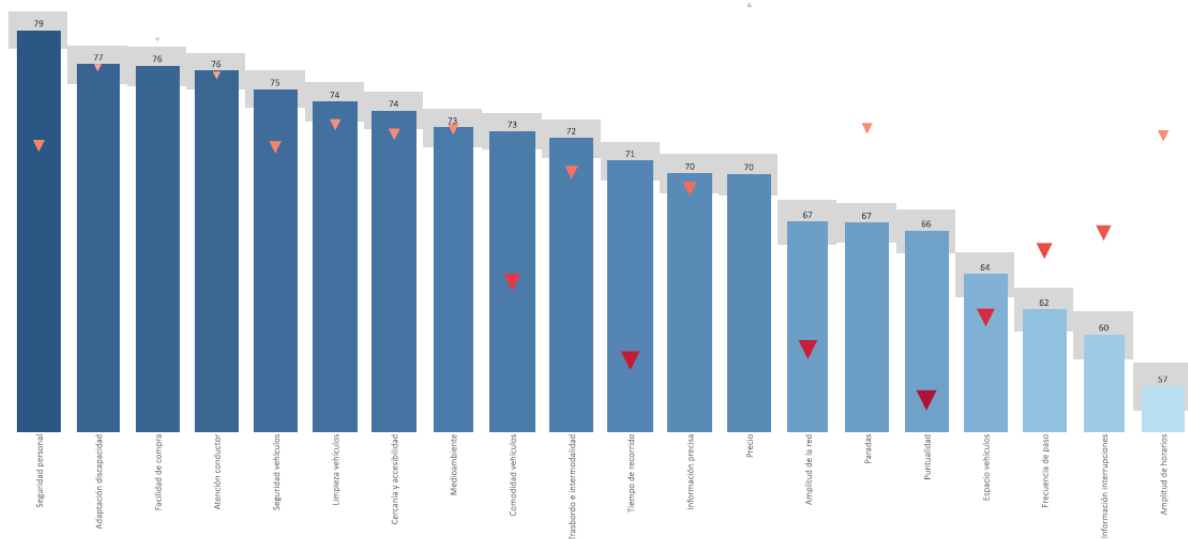


Para estudiar el nivel de satisfacción de los usuarios, no solo se obtuvo el ISC como promedio ponderado de la satisfacción con los diferentes atributos del servicio, sino que también se preguntó directamente por el nivel de satisfacción general con la calidad del servicio ofertado por Titsa. Los resultados muestran patrón similar al encontrado en el ISC, aunque la caída en el indicador general de satisfacción es de tres puntos (pasa de 76 a 73), mientras que la caída en el ISC fue de dos puntos.

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

Satisfacción con atributos del servicio

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 (79), destacando en positivo sobre los restantes atributos evaluados. Tras este se sitúan la adaptación a la discapacidad y movilidad reducida (77), la facilidad de compra y recarga de billetes / bonos (76), la atención al usuario por parte del conductor (76) y la seguridad en los vehículos (75), mientras que los atributos del servicio con los que la satisfacción es significativamente más baja son principalmente la amplitud de horarios (57), la información sobre interrupciones o cambios en el servicio (60), la frecuencia de paso (62) y el espacio en el interior de los vehículos (64).

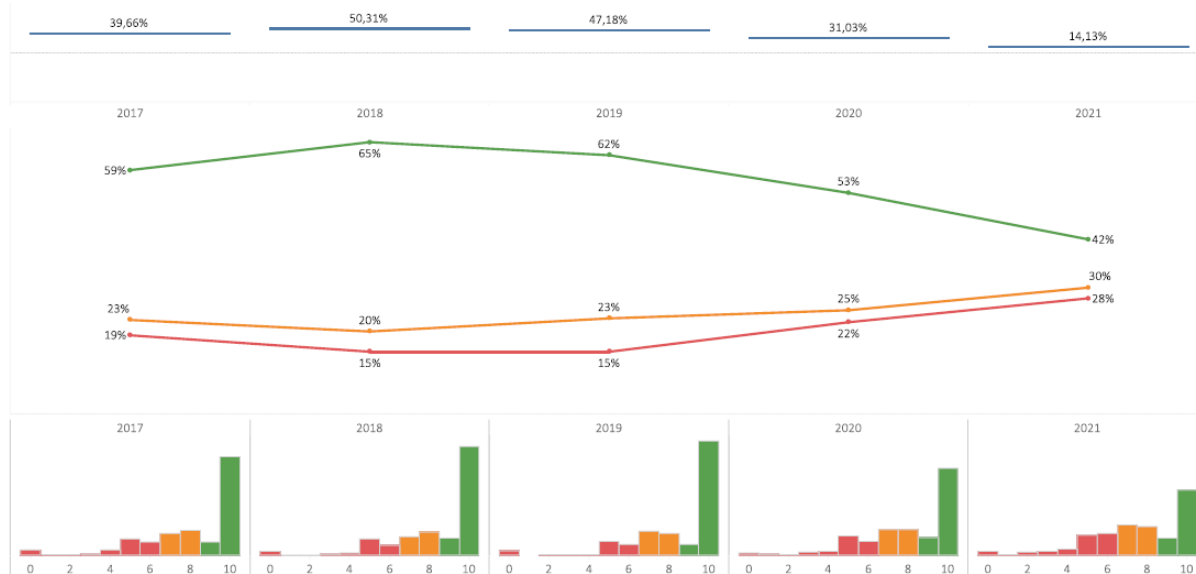
Si comparamos con los resultados del año 2020 observamos una reducción en la satisfacción media en todos los atributos evaluados, a excepción del precio. Las mayores caídas en satisfacción media se observan en los atributos puntualidad (-5), tiempo de recorrido (-5), amplitud de la red (-5), espacio en los vehículos (-4), y comodidad en los vehículos (-4)

Net Promoter Score (NPS)

Se calculó el indicador Net Promoter Score (NPS) como el porcentaje de promotores (puntuán 9 o 10 en intención de recomendar) menos el porcentaje de detractores (puntuán 6 o menos en intención de recomendar). El indicador NPS, con un valor de 14 en la presente edición, presenta el valor más bajo de toda la serie, que alcanzó un máximo de 50 en el año 2018.

¿Recomendaría Titsa a amigos o familiares? (NPS)

Escala 0 - 10



Conclusiones

Los resultados de la 14ª edición de la Encuesta de Satisfacción del Cliente de Titsa correspondiente al año 2021 siguen marcados por el impacto de la crisis sanitaria generada por el COVID-19, si bien sus efectos se van diluyendo conforme se ha avanzado en la vacunación y la disponibilidad de tratamientos efectivos y la población se ha ido acostumbrando a convivir con el virus.

Por lo que se refiere al perfil del cliente de Titsa, tras la drástica caída en la tasa de clientes no residentes observado en 2020 (2%), se observa en 2021 una cierta recuperación alcanzando una cuota del 6%, solo un punto porcentual por debajo del dato de 2019.

La edad media de los clientes (33,1 años) se mantiene en torno al valor observado en la pasada edición (33,3), con una débil recuperación en la tasa de clientes de edades más avanzadas (55 o más años), pero también un incremento en el

porcentaje de jóvenes, que hacen un uso cada vez más intensivo del servicio, asociado a la elevada disponibilidad del abono joven en este grupo de edad.

El porcentaje de clientes mujeres (60%) se mantiene al mismo nivel que en 2020, 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). Quizá la disponibilidad de medios de transporte alternativos sea mayor entre los hombres, por lo que se puede haber producido un mayor abandono del transporte público por parte de estos últimos. En este sentido, un quinto de la clientela de Titsa afirma disponer de vehículo privado para uso personal, sin apenas diferencias en 2021 entre hombres y mujeres, cuando tradicionalmente el porcentaje de hombres con vehículo privado tendía a ser sensiblemente mayor que el de mujeres; es probable que la situación de emergencia sanitaria

haya hecho que las personas con alternativas de movilidad privada hayan optado por minimizar el uso del transporte público colectivo por miedo al contagio.

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 supuso la práctica desaparición del billete sencillo en 2020. En la presente edición se observa una ligera recuperación de su uso (4%), si bien muy lejos de los datos previos a la pandemia. El 4% de cuota que recupera el billete sencillo es aproximadamente la que pierde la tarjeta monedero en la presente edición. Casi seis de cada diez cancelaciones se realizan con tarjetas de tiempo, que se consolidan como el título de pago preferente para la clientela.

En cuanto al motivo del viaje, casi seis de cada diez cancelaciones se realizan por personas que viajan por trabajo o estudios, es decir, personas que hacen a diario el viaje de ida y vuelta entre su domicilio y su centro de trabajo o estudios (**commuters** o viajeros pendulares), al mismo nivel que en 2020 pero hasta 10 puntos porcentuales por encima de lo observado antes de la pandemia. El porcentaje de viajes por ocio aumenta ligeramente en 2021 (14%, +3 p.p.), aunque es sensiblemente inferior al del período prepandémico.

En relación con el incremento en los viajes pendulares, el porcentaje de clientes que señala hacer tanto el viaje de ida como el de vuelta con Titsa alcanza el máximo de la serie histórica (86%), tres puntos porcentuales por encima del dato de 2019.

Otro dato que refleja el uso cada vez más intensivo por parte de la clientela de Titsa es que tres de cada cuatro encuestados residentes en Tenerife señalan usar el servicio tanto entre semana como en fin de semana, siete puntos porcentuales por encima del dato de 2019 y máximo de la serie histórica. El promedio de días a la semana en los que se usa el servicio de transporte de Titsa aumenta en 2021 en una décima hasta alcanzar un valor de 5,3, nuevamente valor máximo de la serie.

Cada vez más usuarios afirman combinar modos de transporte para sus desplazamientos.

Un 38% de los clientes señala realizar trasbordo entre guaguas (+6 p.p.) y un 23% trasborda con el tranvía (+10 p.p.). Pero también la tasa de clientes que combina en su viaje con el vehículo particular se cuadruplica hasta llegar al 8% y el de quienes combinan con taxi se triplica (3%).

En la misma línea de un uso más intensivo del servicio, encontramos que el promedio de viajes informados en la jornada de la encuesta (incluyendo transbordos) se sitúa en 3,2 viajes, lo que supone un incremento de 4 décimas respecto al dato de 2019. Aumentan tanto los viajes de no transbordo como los viajes de transbordo, si bien destaca el mayor crecimiento de estos últimos (+25% respecto a 2019).

El gasto medio mensual que los clientes hacen en transporte público colectivo se sitúa en los 32,51€ en la presente edición, sin cambios significativos desde 2019. El gasto medio de los clientes de las diferentes delegaciones se homogeneiza.

En cuanto a los medios utilizados para informarse sobre las características del servicio, 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 se asocia al mayor número de clientes jóvenes. Un 58% (+3 p.p.) señala usar la web móvil de Titsa y un 38% (+15 p.p.) 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 2 puntos, para situarse en un valor de 70, su valor más bajo desde la edición de 2016. La reducción del ISC se concentra principalmente en la delegación metropolitana.

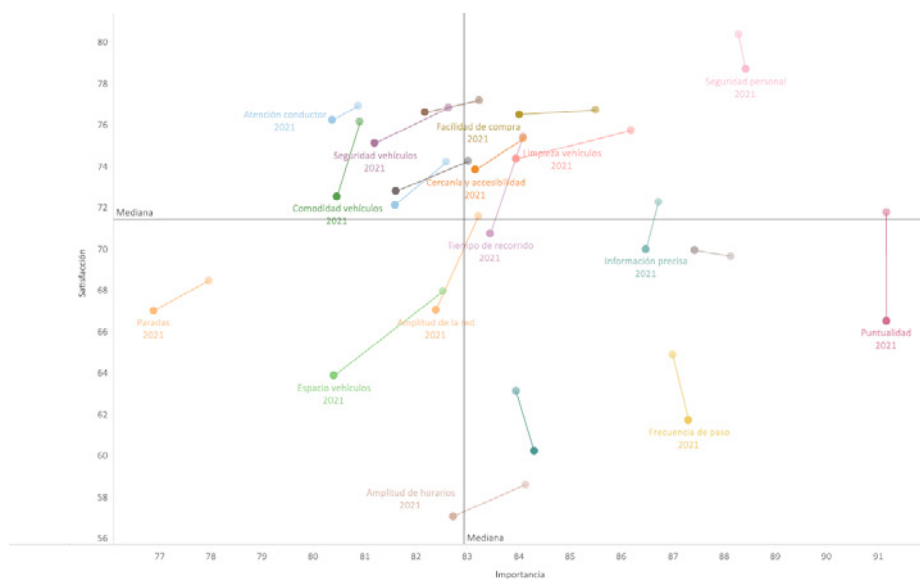
En cuanto al indicador único de satisfacción general con el servicio, también se observa una caída en el mismo en el año 2021, con una reducción de tres puntos para situarse en 73.

Cuando descendemos a analizar la importancia y satisfacción con los diferentes atributos que componen el servicio, encontramos que en 2021

se produce una reducción generalizada en los niveles de satisfacción con todos los atributos analizados, a excepción del precio y la facilidad de compra, que apenas experimentan variaciones. Las mayores caídas en satisfacción media se

observan en los atributos puntualidad (-5), tiempo de recorrido (-5), amplitud de la red (-5), espacio en los vehículos (-4), y comodidad en los vehículos (-4).

Las puntuaciones de importancia de atributos también tienden a disminuir en la edición de 2021. El atributo más importante para la clientela es de forma destacada la puntualidad, tras la que se sitúa un grupo de otros cuatro atributos: seguridad personal, precio, frecuencia de paso e información precisa. Los atributos en los que se observa un mayor decremento en la importancia media respecto a 2020 son la limpieza y el espacio en los vehículos, quizá por un menor temor al contagio tras casi dos años de emergencia sanitaria.



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 paso, hasta un 56% de los encuestados se refiere a esta cuestión.

Otras demandas con un peso considerable son las referidas a la puntualidad, la amplitud de la red (crear o recuperar líneas), el espacio en el interior de las guaguas, la atención al usuario, la organización de los horarios, líneas y rutas (coordinación), los precios y la comodidad en las guaguas.

Las demandas que más crecen en términos relativos son las referidas a la rapidez / tiempo de recorrido, bonificaciones y capacidad de respuesta / refuerzo. En cambio, disminuyen las referencias a las medidas de seguridad e higiene por el COVID-19 y la limpieza y mantenimiento de las guaguas, probablemente por un menor riesgo percibido de contagio por parte de la clientela.

VID-19 por parte de la compañía, cuatro décimas por debajo del valor observado en 2020. Curiosamente son los clientes más jóvenes quienes peor valoran la gestión de la crisis. Por otro lado, ocho de cada diez clientes indican que se sienten bastante o muy seguros/as viajando con Titsa, encontrando nuevamente mayores niveles de seguridad percibida conforme aumenta la edad de los clientes.

Los clientes de Titsa valoran con un 6,5 (en una escala de 0 a 10) la gestión de la crisis del CO-

La mayoría de clientes (actuales) señaló no haber

modificado sustancialmente la frecuencia de viaje con Titsa a raíz de la pandemia (62%), mientras que tres de cada diez indicaron haber incrementado la frecuencia de viaje; solo un 7% de encuestados dijo haber reducido la frecuencia de viaje.

Por último, aunque se observa disparidad de opiniones, los clientes de la nueva red del Valle

de Güímar valoran de forma más positiva que negativa las modificaciones implementadas por la compañía, siendo los atributos amplitud de horarios y frecuencia de paso en los que en mayor medida se entiende que se ha mejorado con la nueva red, siendo el tiempo de recorrido el atributo sobre el que menos han impactado los cambios realizados.

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)**

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.

Todas las quejas y reclamaciones del año 2021 han sido gestionada y resultas de acuerdo nuestro procedimiento y compromiso con el cliente.

Quejas y Reclamaciones recibidas 2021 vs 2020

Todo tipo anual 2021

Tipo	2020	2021	v%
Reclamación oficial	1447	1322	-8,6%
Call center	609	465	-23,6%
Redes sociales	332	356	7,2%
Web	1411	1978	40,2%
Sugerencias	3	2	-33,3%
Total	3802	4123	8,4%

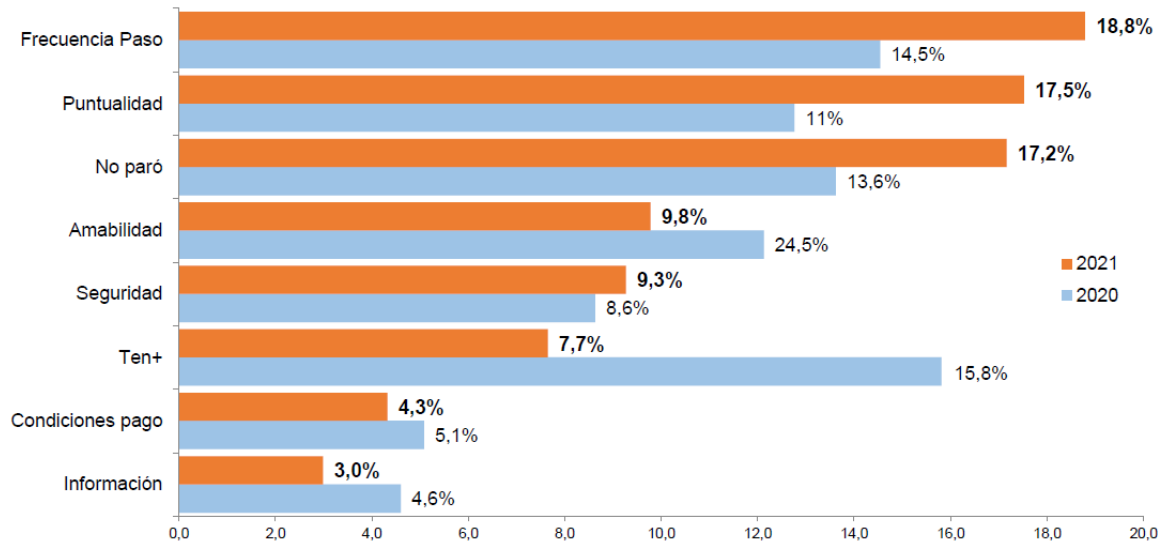
Importante aumento
> Uso canal digital

Suponen el 0,011% de los viajeros 36.657.877
Aumento **8,4%**

Nota: El ICR (índice de respuesta al cliente) de las quejas oficiales y sugerencias es de un 100%. Se exige a los proveedores de los servicios call center y Community Manager respuesta inmediata y un resumen mensual para su tratamiento.

Evolución por motivo 2021 vs 2020

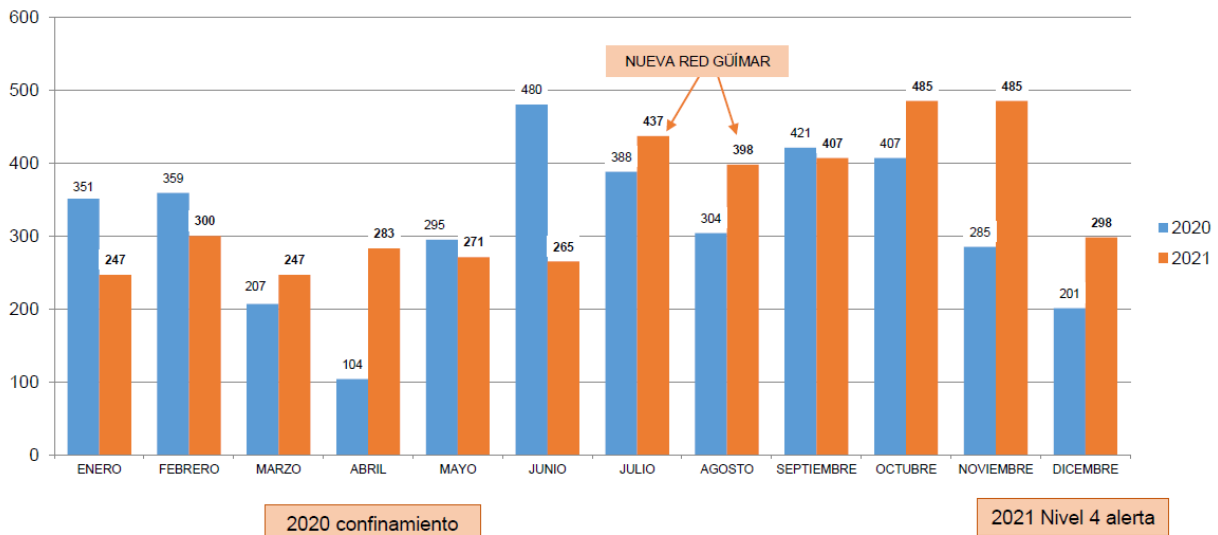
Todo tipo anual 2021



- Principales motivos de queja Frecuencia de Paso y Puntualidad.
- El motivo NO PARÓ es el tercero en importancia (sigue aumentando respecto al año anterior).
- Importante descenso aspectos relativos a la forma de pago (ten+ y No Efectivo).

Quejas y Reclamaciones mensuales

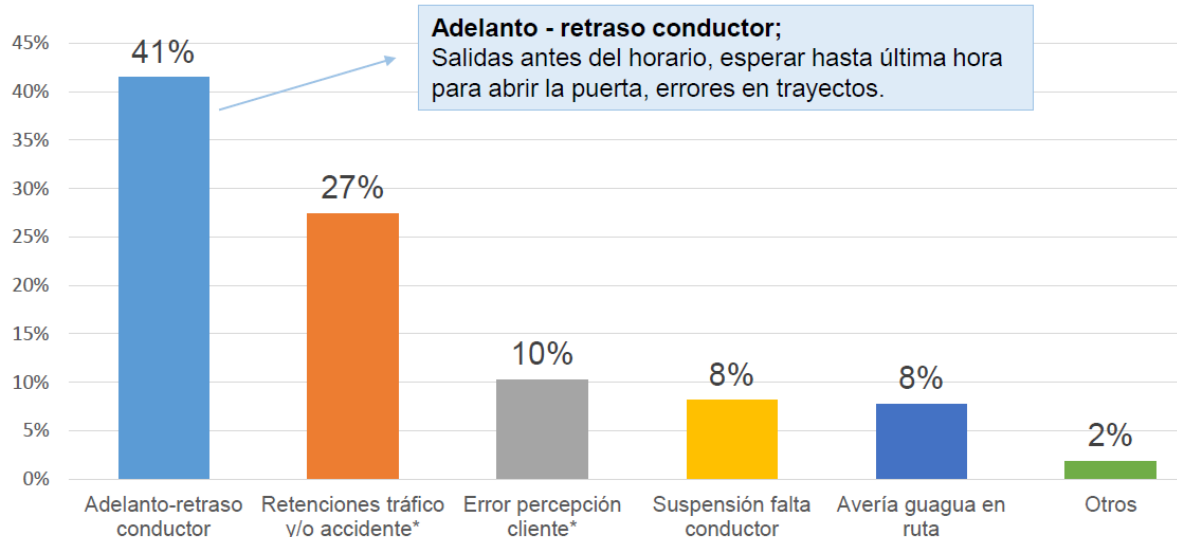
Todo tipo anual 2020 vs 2021



Análisis causas, "puntualidad"

Todo tipo anual 2021

17,5%

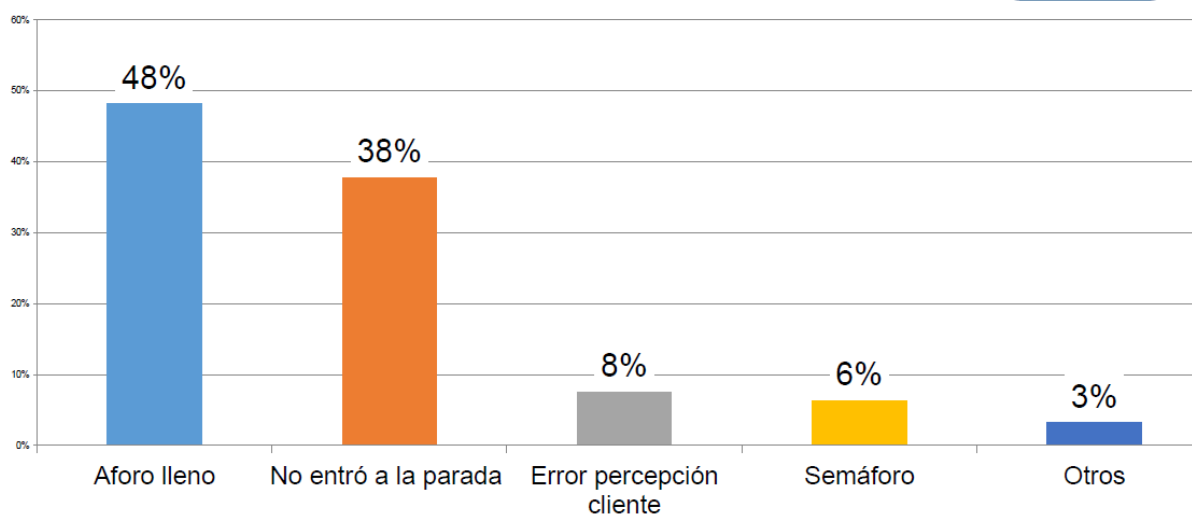


- Relativas al servicio y por lo tanto con margen de mejora, 57 %
- Alrededor 37% causas externas*

Análisis causas "no paró"

Todo tipo anual 2021

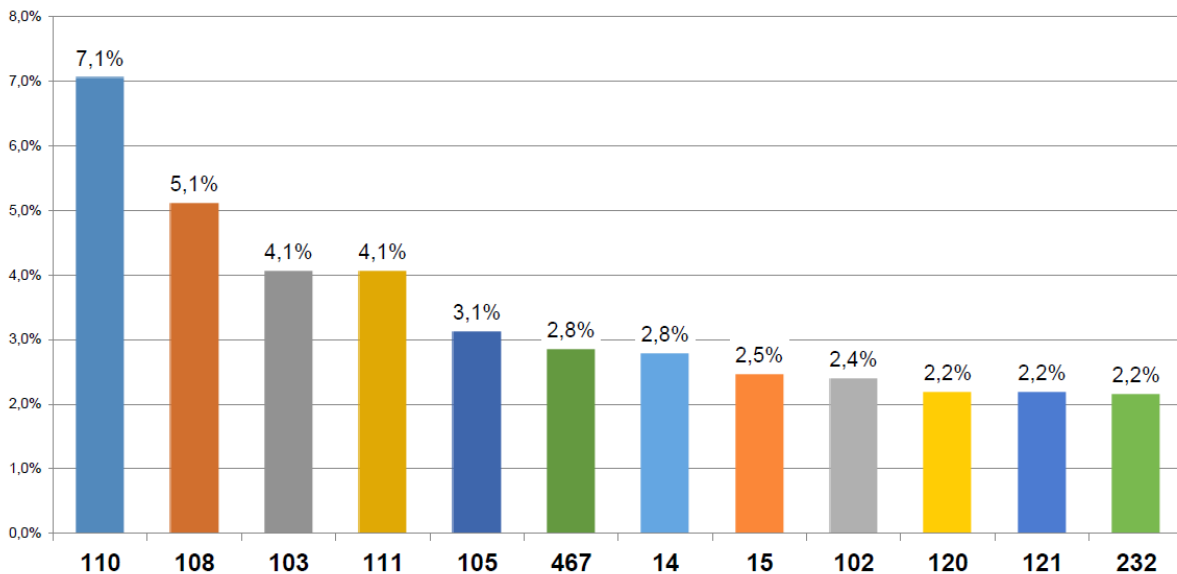
17,2%



- **Principal causa de queja el Aforo lleno por restricciones COVID**
- **Destaca también no entrar en la parada:** no señal, no solicitó parada, se equivocó, dárseña-parada ocupadas, no vio a nadie,

Líneas con más quejas y reclamaciones 2021

Todo tipo anual 2021



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 que mejora la seguridad de los pasajeros tanto durante el viaje como en espera/aproximación a las paradas. Consiste en un display que avisa al conductor a tiempo real ante peligros como:

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

Actualmente cuentan con este sistema de seguridad a la conducción un total de 185 guagua. Esto es el 32,55 % de la flota actual, y se pretende aumentar en los próximos años. Todos los vehículos que se vayan a adquirir tendrán este dispositivo de seguridad.

Seguridad frente al COVID-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 posible contagio en la entrada a la guagua o acercamiento al conductor.

Otra medida de protección al cliente ha sido la inclusión del pago con tarjeta bancaria, evitando el contacto en el cobro con de billetes y/o monedas, y se ha reforzado uso de la "ten+" como método de pago.

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 la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, 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 PROCADÉ 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 RECIBIDAS	
COBRADAS	2021
CABILDO INSULAR de TENERIFE	
INVERSIÓN DE CAPITAL	1.881.983,87 €
APORTACIONES AL DÉFICIT	41.601.998,45 €
POLÍTICAS DE TRANSPORTE	16.481.555,93 €
FLOTA RENTING	4.852.344,60 €
OTRAS APORTACIONES	414.585,00 €
AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE	
APORTACIONES AL DÉFICIT	14.432.476,77 €
AYUNTAMIENTO DE SAN CRISTOBAL DE LA LAGUNA	
APORTACIONES AL DÉFICIT	4.271.440,21 €
OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	
APORTACIONES AL DÉFICIT	43.006,55 €
TOTAL SUBVENCIONES	83.979.391,38 €

OPERACIONES CORRIENTES año 2021	
INGRESOS	35.686.813,76 €
COSTES OPERACIONALES	36.196.668,86 €
SALARIOS Y BENEFICIOS DE LOS EMPLEADOS	65.602.137,17 €
PAGOS A PROVEEDORES DE CAPITAL	252.901,37 €
PAGOS AL GOBIERNO	695.026,66 €
INVERSIONES A LA COMUNIDAD	NO SE APLICA

6.5.- Impacto en la Comunidad Local

TITSA participa de manera voluntaria en las siguientes asociaciones:

Aporte a diferentes ASOCIACIONES	Importe año 2021
ASOC. DE REGULARES DE VIAJEROS DE CANARIAS (ARV)	10.800,00 €
CONF. PROV. EMPRESARIOS TENERIFE	2.724,48 €
APD ASOCIACIÓN PARA EL PROGRESO DE LA DIRECCION	4.750,45 €
ATUC - ASOC.EMP.GESTORAS TRANSPORTES URBANOS COLEC	9.874,00 €
CLUSTER CANARIO DEL TRANSPORTE Y LA LOGISTICA	720,00 €

Presentamos las acciones de Responsabilidad Social realizadas durante el año 2021:

Entrega de Juguetes a distintas Asociaciones de Vecinos. Los empleados de TITSA han participado en la entrega de donativo para la compra de juguetes con motivo de las fiestas de Navidad y Día de Reyes Magos.



Colaboración con Integración La Voz de la Discapacidad en Canarias.

TITSA se suscribe desde enero 2021, a la Revista Integración SL. en apoyo y compromiso con la organización **Integración La Voz de la Discapacidad en Canarias.**

Acuerdo de colaboración entre la entidad Transportes Interurbanos de Tenerife TITSA, y la cámara oficial de comercio, industria, servicio y navegación de Santa Cruz de Tenerife, en el ámbito del programa integral de cualificación y empleo, PICE

TITSA se adhiere al Programa PICE, comprometiéndose además a facilitar 180 tarjetas tenmás, precargadas con 10€ 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. Asimismo, y dentro de su política de formación, TITSA podrá acoger alumnos en prácticas procedentes del Programa.

Celebración Día de la Mujer 8 de marzo

La Asociación de Mujeres Transportistas de Canarias conmemora el Día Internacional de la Mujer con un encuentro que ha contado con la participación de en el que han participado conductoras de la compañía de guaguas Titsa y trabajadoras del tranvía MetroTenerife y del sector del taxi de la isla

Colaboración con la universidad de la Laguna para el desarrollo de una campaña de promoción y divulgación publicitaria de las matemáticas.



Por parte de TITSA, la emisión de los vídeos en las pantallas interiores de las guaguas y en los paneles SAE de las paradas, y difusión y dinamización en redes sociales (Instagram, Facebook y Twitter)



Homenaje Isabel Canino

Como cada 21 de marzo, queremos tener un recuerdo para nuestra compañera Isabel Canino, a través de una representación de varias compañeras. Con sus testimonios, no olvidamos que esta es una batalla diaria.

Colaboración en el evento La Hora del Planeta.

TITSA se ha sumado a #LaHoradelPlaneta con el apagado de varios conjuntos de sus luces, sin afectar a la seguridad de los pasajeros el sábado 27 de marzo de 2021, de 20:30 a 21:30 horas, dentro del evento denominado **LA HORA DEL PLANETA**.

Las medidas que se adoptaron fue apagar todo el alumbrado exterior del Intercambiador de Santa Cruz al 100%, excepto la zona de dársenas por seguridad de nuestros clientes. Para vuestro conocimiento.



Titsa conmemora el Día Internacional de la Visibilidad Trans.

Los conductores y conductoras de Titsa han conmemorado el día 31 de marzo, el Día Internacional de la Visibilidad Trans, luciendo, durante la jornada laboral, mascarillas con los colores de la bandera trans: azul, rosa y blanco.

Con esta iniciativa, los trabajadores quieren reconocer el valor de la diversidad y fomentar el respeto y la inclusión de toda la sociedad, para lo cual es primordial dar voz a la realidad de las personas trans.



Colaboración Exposición 'Empresas y Personas Saludables'



Donación de dos guaguas a la Asociación Oportunidades de Vida

TITSA dona dos guaguas a la Asociación Oportunidades de Vida con el fin de que sean adaptadas para su uso en el marco del proyecto GUAGUA-SEO.

Exposición IMAS SC Personas sin Hogar en el hall del Intercambiador de Santa Cruz.



Colaboración Campaña de Vacunación Cabildo de Tenerife

Consistente en la rotulación de 10 traseras en líneas de toda la isla y emisión de vídeo en los vehículos con pantallas.



Colaboración con Asocide Canarias, en su campaña: "Necesidades de las personas sordociegas al utilizar el transporte público".



Colaboración Telemaratón Míram

Patrocinio con aportación de 4.000 euros para las jornadas "TELEMARATÓN SOLIDARIO 2021" organizadas por Mírame T.V.(Moranarti S.L.U. B-76760057) Dentro del programa de actividades de la Campaña: PLAN ISLAS SOLIDARIAS con la que se pretende ayudar a miles de familias desfavorecidas de todo el Archipiélago, y en las que Titsa colabora en concepto de Responsabilidad Social Corporativa

Colaboración con la Autoridad Portuaria de Santa Cruz de Tenerife

Colaboración con la iniciativa de la Autoridad Portuaria de Santa Cruz de Tenerife para los proyectos constructivos y obras relacionados con el desarrollo del **Passengers Multimodal Hub** en el Muelle de Enlace dentro del Mecanismo Conectar Europa - Convocatoria de Transporte de la

convocatoria UE 2021 CEF Transport MAP. TITSA manifiesta su apoyo en lo relativo a:

- **TITSA está dispuesta a apoyar a la Autoridad Portuaria para implantar el Hub Multimodal de Pasajeros;**
- **TITSA facilitará la integración de las paradas de las líneas de transporte público colectivo que gestiona en el Hub Multimodal que la Autoridad Portuaria ejecutará;**
- **TITSA impulsará el establecimiento de servicios de transporte público que conecten directamente el Hub Multimodal con los aeropuertos de Tenerife Norte y Tenerife Sur, ambos incluidos en la TEN-T (Comprehensive Airport and Core Airport), en colaboración con la Autoridad Portuaria de Santa Cruz de Tenerife, y otras entidades públicas.**



ANEXOS

Acerca de este Informe

Este es el cuarto 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 2021 y cubren todas las actividades de la Organización.

ANEXOS

ÍNDICE GRI

Requisito Ley 11/2018	Ver. GRI	GRI Estándar	Resumen Descripción	Comentario	pág.
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN					
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	OCIEDAD. Apart. 6.5.- Impacto en la Comunidad Local	60
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 DIRECCIÓN 4.- ATUC - ASOC.EMP.GESTORAS DE LOS TRANSPORTES URBANOS COLEC 5.- CLUSTER CANARIO DEL TRANSPORTE Y LA LOGÍSTICA	60
ESTRATEGIA					
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
ÉTICA E INTEGRIDAD					
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
GOBERNANZA					
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

ANEXOS

ÍNDICE GRI

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	apartado 4.- PERSONAS, Retribuciones	40

ANEXOS

ÍNDICE GRI

			con la retribución total anual media de toda la plantilla		
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
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS					
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 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	
	2016	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	explicado en el apartado 2.12.- Materialidad	23
ASPECTOS DE MATERIALIDAD Y COBERTURA					
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.	
PERFIL DE LA MEMORIA					
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	
ENFOQUE DE GESTIÓN					
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	
DESEMPEÑO ECONÓMICO					
ENFOQUE DE GESTIÓN: DESEMPEÑO ECONÓMICO			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	201-1	Valor económico directo generado y distribuido		
			OPERACIONES CORRIENTES año 2021		
			INGRESOS	35.686.813,76 €	
			COSTES OPERACIONALES	36.196.668,86 €	
			SALARIOS Y BENEFICIOS DE LOS EMPLEADOS	65.602.137,17 €	
			PAGOS A PROVEEDORES DE CAPITAL	252.901,37 €	
			PAGOS AL GOBIERNO	695.026,66 €	
INVERSIONES A LA COMUNIDAD	NO SE APLICA				

ANEXOS

ÍNDICE GRI

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	201-4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno <table border="1"> <tr><td colspan="2">CABILDO INSULAR de TENERIFE</td></tr> <tr><td>INVERSIÓN DE CAPITAL</td><td>1.881.983,87 €</td></tr> <tr><td>APORTACIONES AL DÉFICIT</td><td>41.601.998,45 €</td></tr> <tr><td>POLÍTICAS DE TRANSPORTE</td><td>16.481.555,93 €</td></tr> <tr><td>FLOTA RENTING</td><td>4.852.344,60 €</td></tr> <tr><td>OTRAS APORTACIONES</td><td>414.585,00 €</td></tr> <tr><td colspan="2">AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE</td></tr> <tr><td>APORTACIONES AL DÉFICIT</td><td>14.432.476,77 €</td></tr> <tr><td colspan="2">AYUNTAMIENTO DE SAN CRISTOBAL DE LA LAGUNA</td></tr> <tr><td>APORTACIONES AL DÉFICIT</td><td>4.271.440,21 €</td></tr> <tr><td colspan="2">OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS</td></tr> <tr><td>APORTACIONES AL DÉFICIT</td><td>43.006,55 €</td></tr> <tr><td>TOTAL SUBVENCIONES</td><td>83.979.391,38 €</td></tr> </table>	CABILDO INSULAR de TENERIFE		INVERSIÓN DE CAPITAL	1.881.983,87 €	APORTACIONES AL DÉFICIT	41.601.998,45 €	POLÍTICAS DE TRANSPORTE	16.481.555,93 €	FLOTA RENTING	4.852.344,60 €	OTRAS APORTACIONES	414.585,00 €	AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE		APORTACIONES AL DÉFICIT	14.432.476,77 €	AYUNTAMIENTO DE SAN CRISTOBAL DE LA LAGUNA		APORTACIONES AL DÉFICIT	4.271.440,21 €	OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS		APORTACIONES AL DÉFICIT	43.006,55 €	TOTAL SUBVENCIONES	83.979.391,38 €		
CABILDO INSULAR de TENERIFE																															
INVERSIÓN DE CAPITAL	1.881.983,87 €																														
APORTACIONES AL DÉFICIT	41.601.998,45 €																														
POLÍTICAS DE TRANSPORTE	16.481.555,93 €																														
FLOTA RENTING	4.852.344,60 €																														
OTRAS APORTACIONES	414.585,00 €																														
AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE																															
APORTACIONES AL DÉFICIT	14.432.476,77 €																														
AYUNTAMIENTO DE SAN CRISTOBAL DE LA LAGUNA																															
APORTACIONES AL DÉFICIT	4.271.440,21 €																														
OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS																															
APORTACIONES AL DÉFICIT	43.006,55 €																														
TOTAL SUBVENCIONES	83.979.391,38 €																														
ENFOQUE DE GESTIÓN: PRESENCIA EN EL MERCADO																															
Las remuneraciones medias 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	2016	202-1	Ratio del Salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	apartado 4.- PERSONAS	40																										
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo	2016	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	4.- PERSONAS. 4.1.- Capital Humano	35																										
ENFOQUE DE GESTIÓN: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS																															
	2016	203-1	Inversión en infraestructuras y servicios apoyados																												
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	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	6.- Sobre la Sociedad	51																										
ENFOQUE DE GESTIÓN: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN																															
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																										
ENFOQUE DE GESTIÓN: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	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																										
ENFOQUE DE GESTIÓN: PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL																															

ANEXOS

ÍNDICE GRI

	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	
DESEMPEÑO AMBIENTAL					
ENFOQUE DE GESTIÓN: MATERIALES					
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 de alimentos	2016	301-2	Insumos reciclados utilizados	3.4.- Gestión de los Residuos	26
ENFOQUE DE GESTIÓN: PRODUCTOS Y SERVICIOS					
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
ENFOQUE DE GESTIÓN: ENERGÍA					
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
ENFOQUE DE GESTIÓN: AGUA					
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.	
ENFOQUE DE GESTIÓN: BIODIVERSIDAD					
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 biodiversidad fuera de áreas protegidas.	3.9.- Biodiversidad	31
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.	
ENFOQUE DE GESTIÓN: EMISIONES					
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

ANEXOS

ÍNDICE GRI

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 próximo 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 próximo 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 próximo 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	
ENFOQUE DE GESTIÓN: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES					
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
DESEMPEÑO SOCIAL					
ENFOQUE DE GESTIÓN: EMPLEO					
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	2016	401	Empleo	Desarrollado en el apartado 4.- PERSONAS.	35

ANEXOS

ÍNDICE GRI

TITSA de la sociedad, la 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
ENFOQUE DE GESTIÓN: RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN					
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
ENFOQUE DE GESTIÓN: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO					
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 muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	4.12.- Seguridad y Salud en el Trabajo	46
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	
ENFOQUE DE GESTIÓN: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN					
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	
ENFOQUE DE GESTIÓN: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES					
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

ANEXOS

ÍNDICE GRI

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.	2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado	4.13.- Accesibilidad	48
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	2016				
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	2016	405-2	Ratio de salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	4.- PERSONAS	35
ENFOQUE DE GESTIÓN: NO DISCRIMINACIÓN					
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.	2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	4.10.- Acoso en el trabajo	45
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	2016			4.13.- Accesibilidad	48
Empleados con discapacidad.	2016			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 contratados es de 17 empleados.	

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ENFOQUE DE GESTIÓN: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA					
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
ENFOQUE DE GESTIÓN: TRABAJO INFANTIL					
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
ENFOQUE DE GESTIÓN: TRABAJO FORZOSO					
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 forzados. 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 forzoso u obligatorio	6.1.- Sobre la Sociedad. Creación de empleo, contratos	51
ENFOQUE DE GESTIÓN: MEDIDAS DE SEGURIDAD					

ANEXOS

ÍNDICE GRI

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	
ENFOQUE DE GESTIÓN: DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA					
No es requisito Ley 11/2018.	2016	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	No procede.	
ENFOQUE DE GESTIÓN: EVALUACIÓN					
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
ENFOQUE DE GESTIÓN: INVERSIÓN					
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 auditorías 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	51
				Convenciones y Recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) o la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU.	
ENFOQUE DE GESTIÓN: COMUNIDADES LOCALES					
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
ENFOQUE DE GESTIÓN: EVALUACION DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS, PRÁCTICA LABORALES Y REPERCUSIÓN SOCIAL					
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	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
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	2016	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	6.1.- Sobre la Sociedad. Creación de empleo, contratos	51

7.1

ANEXOS ÍNDICE GRI

ambiental; sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.					
ENFOQUE DE GESTIÓN: POLÍTICA PÚBLICA					
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	
ENFOQUE DE GESTIÓN: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES					
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
ENFOQUE DE GESTIÓN: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS					
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

—
**ME
MO
RIA**
DE
**SOS
TENI
BILI
DAD**
21
—

Información no financiera
y diversidad correspondiente al
ejercicio anual 2021