



Informe de Verificación del Estado de Información no Financiera – Memoria de sostenibilidad de Transporte Interurbano de Tenerife SA, TITSA 2021

Año de reporte	2022
Fecha de verificación	14-18 de febrero
Nivel de aseguramiento	Limitado



Contenido

1. Información General	3
Datos de la organización	¡Error! Marcador no definido.
2. Proceso de verificación	3
2.1. Objetivos y criterios de la verificación	3
2.2. Alcance de la Verificación	5
2.3. Verificación en remoto	5
3. Resultados y hallazgos del proceso de verificación	7
3.1. Participantes por parte de la organización	7
3.2. Relación de fuentes y soportes revisados	¡Error! Marcador no definido.
Resultados y hallazgos	8
4. Conclusiones de la verificación	19
4.1. Con respecto al Plan de Verificación	19
4.2. Cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre	20
4.3. Recomendación del equipo verificador tras la realización de la verificación	20

1. Información General

Datos de la organización.

Organización	Transportes Interurbanos de Tenerife, SA
Dirección Sede Central	Calle Punta de Anaga, 1. Santa María del Mar (Santa Cruz de Tenerife)
Dirección realización verificación	Telemática
Representante de la Organización	Victoria Padilla Siverio
Correo Electrónico	vicky@titsa.com

Equipo de verificación.

Para cualquier aspecto o duda que surja durante el proceso de verificación, por favor contacte con:

Gregorio Martín Torres

Correo electrónico: gregorio.martin@eqa.org

Teléfono móvil: 648024887

	Nombre	Fecha	Centro	Duración (días/verificador)
<i>Verificador Jefe</i>	Gregorio Martín Torres	14-15-16-18/2022	Telemático	2,75
<i>Verificador</i>	Javier Cavero	15-16/2022	Telemático	1,5
<i>Observador</i>				
Duración Total				4,25

2. Proceso de verificación

2.1. Alcance, objetivos y criterios de la verificación

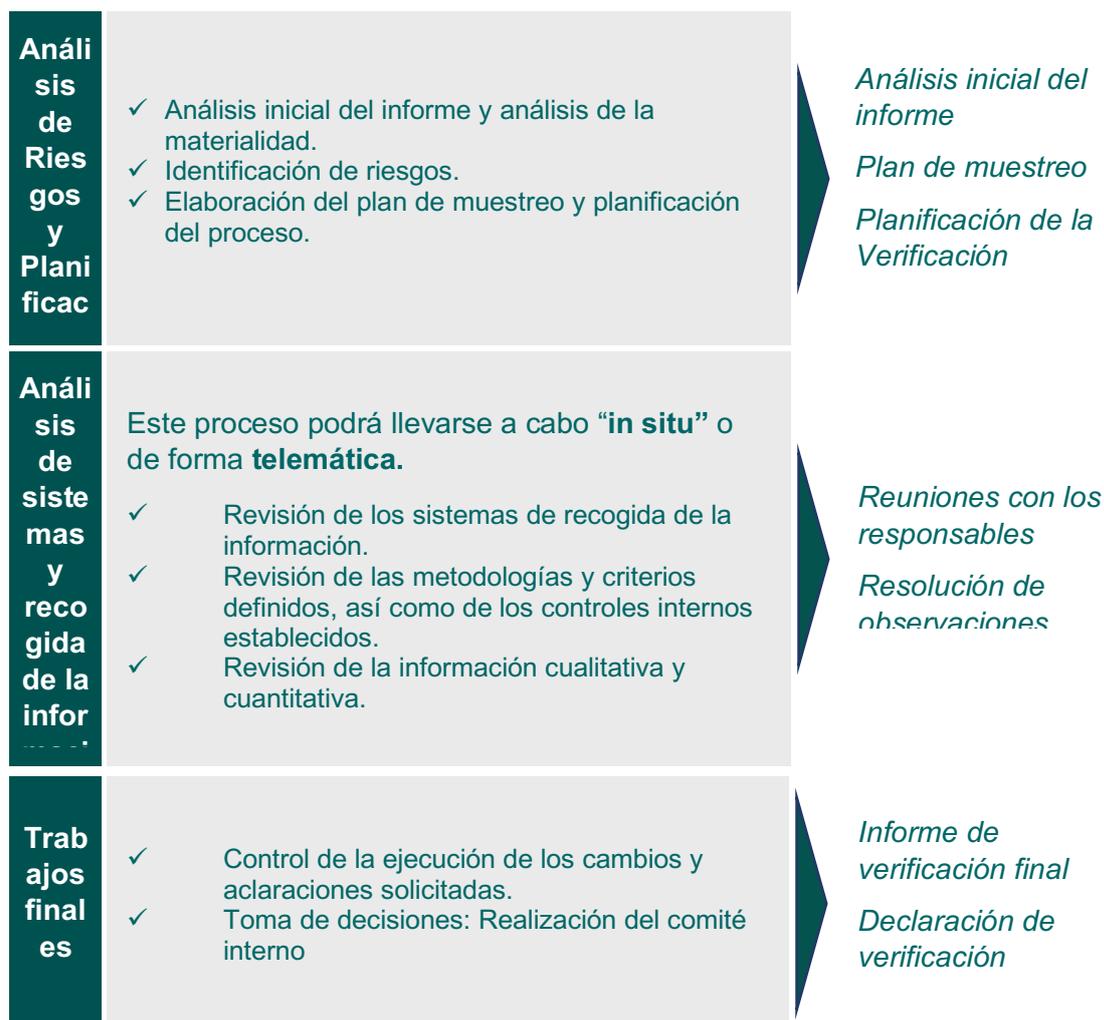
Transporte Interurbano de Tenerife, S.A

Memoria Sostenibilidad TITSA 2021

	Actividad de la organización	Transporte interurbano de personas-Transporte público
	Programa de verificación	Ley 11/2018
	Ejercicio de las Cuentas Anuales	2021

 <p>Alcance geográfico (nº centros y países)</p>	<p>23 centros: 2 Intercambiadores 7 Estaciones 5 Talleres y cocheras 7 Paradas Preferentes 2 parking públicos</p> <p>España</p>
 <p>Alcance operacional (Sociedades de la organización)</p>	<p>Empresa única</p>
 <p>Nivel de Aseguramiento</p>	<p>Limitado</p>
 <p>Exclusiones al alcance en el proceso de verificación (si aplica)</p>	<p>Ninguno</p>

Para la realización del proceso de verificación, EQA ha definido un procedimiento de verificación que consiste en:



Objetivos de la verificación



Determinar la eficacia del sistema de gestión de la organización cliente para controlar las fuentes de errores, omisiones y tergiversaciones potenciales que pudiesen afectar a los resultados del Informe de los Estados de Información No Financiera.



Reducir el riesgo para la verificación a un nivel aceptable a fin de obtener una certeza razonable de que el Informe de los Estados de Información No Financiera de la organización cliente está libre de inexactitudes importantes.



Determinar la conformidad de la información contenida en el Informe de los Estados de Información No Financiera de la organización verificada con los criterios de verificación.



Emitir una Declaración de Verificación del Informe de los Estados de Información No Financiera de la organización con un nivel de aseguramiento limitado.

Este procedimiento está basado en los siguientes **criterios de verificación**:

- ✓ **Norma Internacional UNE-EN ISO/IEC 17029:2019** “Evaluación de conformidad. Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación”.
- ✓ Mejores prácticas recogidas en la **Norma ISAE 3000** “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica” de IAASB.
- ✓ Contrato de EQA
- ✓ Procedimientos de EQA

Normas y marcos de reporte aplicables

- ✓ Estados de Información No Financiera según lo dispuesto en el artículo 44.6 y concordantes del Código de Comercio en su redacción dada por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad

2.2. Verificación en remoto

El proceso de verificación se ha realizado en remoto, a través de herramientas TIC.

Herramientas TIC empleadas

Software de teleconferencia, incluyendo	Webex / Meet
Evaluación de documentos y registros por acceso remoto al sistema del cliente	Webex / Meet

Evaluación de documentos y registros enviados	Webex / Meet/ Correo electrónico
Se han empleado las herramientas TICs según lo planificado.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí
	<input type="checkbox"/> No. Detallar desviaciones: N/A
Eficacia de las herramientas TIC	<input checked="" type="checkbox"/> Se confirma la eficacia del uso de las herramientas TICs para alcanzar los objetivos de la verificación.
	<input type="checkbox"/> Se considera que el uso de las herramientas TIC no ha sido eficaz para alcanzar los objetivos de la verificación.
Otras consideraciones generales que se han tenido en cuenta sobre uso de las TIC	Sin consideraciones adicionales.

2.3. Revisión del contrato

Nivel de aseguramiento	Limitado	Marco de Reporte	Ley 11/2018
Programa	Ley 11/2018	Norma Verificación	ISO/IEC 17029:2019
Alcance Verificación		Revisión de contrato (marcar si concuerda)	Diferencias
Ejercicio de las Cuentas Anuales	Ver apartado 2.1	✓	
Sociedad dominante	Ver apartado 2.1	✓	
Sociedades dependientes dentro del alcance de la verificación	Ver apartado 2.1	✓	
Nº Centros y localización	Ver apartado 2.1	✓	
Localización geográfica	Ver apartado 2.1	✓	
Número de empleados	1.722 empleados	✓	
Soporte y fuente de datos (automatizado/parcialmente automatizado/sin automatizar)	Parcialmente automatizado	✓	
Consultora participante	No aplica	✓	
Sistemas certificados (Indicar alcance total o parcial)	ISO9001 / ISO14001 / ISO 45001	✓	

Los detalles de la organización en cuanto a la información contenida en el apartado de revisión del contrato, obtenida durante el inicio del proceso de verificación, concuerda con la información proporcionada por la organización para la elaboración de la oferta y

Diferencias significativas y comentarios adicionales

No aplica

3. Resultados y hallazgos del proceso de verificación

3.1. Participantes por parte de la organización

Responsable	Departamento	Cargo
Pedro Gómez Coello	D. Calidad y Medioambiente	Director
Maria del Mar Rodriguez	D. Calidad y Medioambiente	Técnica
Victoria Padilla	D. Financiero	Directora
Eduardo Estévez	D. Contrataciones, transparencia y asesoría jurídica	Director

Cristina Rosales	D Marketing	Directora
Jose Luis García	D. Técnico	Técnico
Maria del Mar Barroso	D. RRHH	Técnica
Dulce María Hernández	D. Económico – Financiero	Técnica
Mª del Rosario Fagundo	Area de desarrollo de personas – formación	Técnica
Sonia Acosta Armas	D. Prevención Riesgos Laborales	Técnico
Esther Armas	D. Prevención Riesgos Laborales	Directora

3.2. Resultados y hallazgos

En este apartado se resumen los hallazgos identificados durante el proceso de verificación por parte del equipo verificador en relación con la información requerida en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, sobre información no financiera y diversidad

A la hora de la identificación y evaluación de los hallazgos se han considerado los siguientes aspectos:

- ✓ Grado de cumplimiento de la organización con respecto a los requerimientos de información solicitados por la Ley 11/2018.
- ✓ Materialidad, o significatividad, de los asuntos recogidos en el informe. Para ello, la organización debe incluir en su informe el estudio de materialidad identificando los asuntos relevantes, o significativos de la organización.
- ✓ Cumplimiento con los criterios definidos por el marco de reporte utilizado, en cuanto a:
 - ❖ Principios de elaboración y contenido de informe.
 - ❖ Elaboración y definición del indicador o asunto a informar.
- ✓ Calidad de la información recogida en el informe en cuanto a su consistencia, exhaustividad, exactitud, trazabilidad y control interno
- ✓ Nivel de materialidad del error identificado.

En este sentido, de los trabajos de revisión realizados, y en base a la muestra seleccionada, se han verificado los anteriores elementos en relación con los requisitos legales, habiéndose señalado diversos hallazgos cuyo tratamiento y/o consecuencias no es objeto de análisis en el presente Informe.

- ✓ Las salvedades implican incumplimientos del modelo que la organización tiene la oportunidad de corregir de forma previa a la emisión del Informe Final. En caso de que no sean corregidas por la organización, estos hallazgos serán incorporados en la Declaración Verificación que se emite al finalizar el proceso.
- ✓ Las observaciones son hallazgos que la organización debe revisar pues, si bien no ponen de manifiesto una salvedad o incumplimiento inmediato o presente, en ocasiones tienen potencial suficiente para derivar en ellos en el futuro, por lo que, en general, se recomienda que la organización los trate internamente.
- ✓ Las oportunidades de mejora son hallazgos detectados por el equipo verificador que pueden ayudar a la organización a mejorar el diseño o eficacia de su sistema, no implicando incumplimientos ni presentes ni potenciales del modelo objeto de la verificación.
- ✓ Los puntos fuertes implican valoraciones positivas emitidas por el equipo verificador respecto de determinados aspectos del modelo.

La verificación tiene un nivel de aseguramiento limitado, cuyo nivel de seguridad es menor que un aseguramiento razonable. El proceso se basa en un muestreo de la información disponible por lo que pueden existir hallazgos no identificados en este documento.

Los hallazgos han sido aclarados y entendidos durante el proceso de verificación. Aquí se describen únicamente los indicadores y aspectos en los que se han identificado hallazgos significativos.

ASPECTOS GENERALES Artículo 44.6 a) b) c) y d)				
<p>a. Modelo de negocio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Entorno empresarial, su organización y estructura [GRI 102-1, GRI 102-2, GRI 102-7, GRI 102-18] ✓ Mercados en los que opera [GRI 102-3, GRI 102-4, 102-6] ✓ Objetivos y estrategia [GRI 102-14] ✓ Principales factores y tendencias que pueden afectar a su evolución [GRI 120-14, GRI 102-15] 				
Conformidad	Punto fuerte	Op. de mejora	Observación	Salvedad
✓	<input type="checkbox"/>	✓	✓	<input type="checkbox"/>
<p>Observaciones y hallazgos identificados:</p> <p>La organización se encuentra en fase de desarrollo del nuevo PE 2022-2025, el cual considerará la actividad de gestión de parkings.</p> <p>Mientras tanto la organización se rige por las directrices determinadas en el Plan estratégico (2019-2021) que incluyen líneas de actuación en materia financiera, Ambiental, social y de Gobernanza.</p> <p>En relación al reporte de los indicadores clave de desempeño en la Memoria, se recomienda incluir los resultados obtenidos y el objetivo establecido de forma que se pueda observar su evolución y el estado del desempeño de la organización.</p>				
<p>b. Riesgos relacionados con las cuestiones vinculadas a las actividades del grupo, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos [GRI 102-15]</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de riesgos ✓ Procedimientos de seguimiento y evaluación ✓ Impactos detectados, desglosando dichos impactos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo. 				
Conformidad	Punto fuerte	Op. de mejora	Observación	Salvedad
✓	✓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Observaciones y hallazgos identificados:</p> <p>El nuevo plan estratégico PE 2022-2025 se soporta en un análisis de riesgos completo por parte del CODI en el que se han considerado aspectos ambientales y sociales. Adicionalmente, se ha relacionado el análisis de riesgos con las medidas de actuación e indicadores de gestión.</p>				
<p>Análisis de los Grupos de interés [GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43, GRI 102-44, GRI 102-21]</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificación de sus grupos de interés ✓ Canales de comunicación establecidos ✓ Medidas de respuesta a las necesidades de los grupos de interés 				
Conformidad	Punto fuerte	Op. de mejora	Observación	Salvedad
✓	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Observaciones y hallazgos identificados:</p>				

<p>En el marco del nuevo PE, la organización considerará dos nuevas partes interesadas, las entidades financiadoras (Cabildo de Tenerife, Ayuntamiento SC y La Laguna) y los usuarios de parking. A estos nuevos grupos de interés se les definirán sus riesgos y oportunidades asociados, necesidades, y requisitos a cumplir.</p>				
<p>Materialidad [GRI 102-44, GRI 102-46, GRI 102-47]</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Metodología utilizada ✓ Resultados obtenidos – Matriz de materialidad ✓ Medidas y acciones realizadas 				
<p>Conformidad</p> <p>✓</p>	<p>Punto fuerte</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Op. de mejora</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Observación</p> <p>✓</p>	<p>Salvedad</p> <p><input type="checkbox"/></p>
<p>Observaciones y hallazgos identificados:</p> <p>Con motivo del diseño del nuevo Plan Estratégico se realizará un nuevo estudio de materialidad. El cual además de alinearse a las nuevas líneas estratégicas de la organización, se recomienda que considere los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Una mayor definición de los asuntos materiales, evitando que algunos asuntos puedan “solaparse” a la hora de considerar aspectos concretos. Por ejemplo, los asuntos “Garantizar la sostenibilidad de la empresa” y “Garantizar la adecuada gestión de los recursos” incluyen dentro de si definición la gestión del medio ambiente. En estos casos, pasa por una definición más detallada de los asuntos de forma que sean fácilmente identificables. ✓ En cuanto a la obtención de información adicional, se recomienda ampliar el espectro de fuentes utilizadas para la realización del estudio aprovechando acciones que ya se realizan por parte de distintas áreas. Por ejemplo, aprovechando la percepción de los consumidores a través de las encuestas de satisfacción, y de la plantilla a través de la encuesta de clima laboral. ✓ Considerar las tendencias globales y sectoriales en materia de compromiso social y medio ambiental. 				

<p>INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES AMBIENTALES</p> <p>Artículo 44.6 -i-</p>				
<p>INFORMACIÓN GENERAL DETALLADA</p>				
<p>1.1.1. 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 [GRI 102-15]</p>				
<p>Conformidad</p> <p>✓</p>	<p>Punto fuerte</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Op. de mejora</p> <p>✓</p>	<p>Observación</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Salvedad</p> <p><input type="checkbox"/></p>
<p>Observaciones y hallazgos identificados:</p> <p>Si bien la organización analiza sus inversiones totales en materia ambiental, así como sus gastos asociados. Se recomienda evaluar e informar sobre el número de empleados de la plantilla que tiene labores en la gestión y prevención de los riesgos ambientales.</p>				
<p>1.1.2. Procedimientos de evaluación o certificación ambiental</p>				
<p>Conformidad</p> <p>✓</p>	<p>Punto fuerte</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Op. de mejora</p> <p>✓</p>	<p>Observación</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Salvedad</p> <p><input type="checkbox"/></p>
<p>Observaciones y hallazgos identificados:</p> <p>De cara a la gestión ambiental, y debido a riesgos ambientales concretos asociados al almacenamiento de combustible, sería recomendable analizar la póliza de seguros actual, y considerar si es necesario la contratación de un seguro ambiental específico, o solicitar un mayor detalle da la cobertura ambiental incluida en la póliza de responsabilidad civil, incluyendo el importe en euros.</p>				

CONTAMINACIÓN				
1.2.1. Descripción de medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de la actividad (Indicar las emisiones distintas a las de CO2eq, es decir, contaminación acústica, contaminación lumínica, olores, vibraciones, partículas, NOx, SOx, CO, COV, etc.) [GRI 305-7]				
Conformidad	Punto fuerte	Op. de mejora	Observación	Salvedad
✓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>
Observaciones y hallazgos identificados:				
Contaminación acústica				
Si bien se informa sobre las medidas tomadas y la realización de estudios de ruido, se debe aportar el estado en que se encuentra la organización al respecto en cuanto a los centros que todavía no disponen de estudio así de aquellos que tienen que ser actualizados. (Centro Los Rodeos).				
Contaminación atmosférica				
En el caso de la contaminación atmosférica si bien se informa sobre medidas de minimización y protección, y aporta información relativa a las emisiones de CO2, no se recogen las emisiones asociadas por otros contaminantes que se generan a partir de la combustión de los vehículos, el NOx y el SOx. En el reporte de la memoria correspondiente a 2022 se deberá incluir información cuantitativa sobre la emisión de estos gases, tal y como se indica en el informe.				
USO SOSTENIBLE DE RECURSOS				
1.4.1. Consumo de agua y suministro de acuerdo con las limitaciones locales [GRI 303-5]				
Conformidad	Punto fuerte	Op. de mejora	Observación	Salvedad
✓	✓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Observaciones y hallazgos identificados:				
La organización dispone de un registro de control de consumos de agua de todos los centros trabajo, con evidencia de un seguimiento mensual, trimestral y anual.				
1.4.2. Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso [GRI 301-1, GRI 301-2, GRI 301-3]				
Conformidad	Punto fuerte	Op. de mejora	Observación	Salvedad
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>
Observaciones y hallazgos identificados:				
Durante el proceso de verificación no se aportaron las facturas correspondientes que permitían trazar el dato y poder confirmar la veracidad del dato, no pudiendo confirmar que este fuera correcto. Se considera que no se llega al nivel mínimo para considerar dicho aspecto como una conformidad, si bien de cara al próximo reporte, se analizará la disponibilidad de dicha información y en caso de no disponer de ella se incluirá una salvedad en la declaración de verificación.				
1.4.3. Consumo, directo e indirecto, de energía [GRI 302-1]				
Conformidad	Punto fuerte	Op. de mejora	Observación	Salvedad
✓	✓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Observaciones y hallazgos identificados:				
La organización dispone de un registro de control de consumos de agua de todos los centros trabajo, con evidencia de un seguimiento mensual, trimestral y anual				
1.4.4. Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética [GRI 302-4]				
Conformidad	Punto fuerte	Op. de mejora	Observación	Salvedad
✓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>

Observaciones y hallazgos identificados: Actualmente se informa únicamente de las inversiones realizadas en la materia (sustitución de luminarias por tecnología LED,...), pero no se refleja el impacto de estas acciones sobre el ahorro y reducción de emisiones. De cara a futuros reportes es necesario cuantificar la evolución y seguimiento de las medidas a través de indicadores cuantitativos y describir el grado cumplimiento de los objetivos planteados.				
1.4.5. Uso de energías renovables [GRI 302-1]				
Conformidad	Punto fuerte	Op. de mejora	Observación	Salvedad
✓	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Observaciones y hallazgos identificados: La organización dispone de placas solares en las que se genera energía eléctrica que se vende a la red, así como se están desarrollando nuevos proyectos para ampliar el número de placas solares. En línea con estas iniciativas asociadas al uso de energía verde y renovable, la organización debería considerar la opción de consumir energía (mediante autoconsumo o compra a la red) de forma que se certifique su compromiso con la RSC, en línea con su Plan Estratégico.				
CAMBIO CLIMÁTICO				
1.5.1. 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 [GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3]				
Conformidad	Punto fuerte	Op. de mejora	Observación	Salvedad
✓	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Observaciones y hallazgos identificados: Si bien la organización calcula las emisiones de alcance 1: refrigerantes, y alcance 2: energía eléctrica, que se suma a las emisiones asociadas al consumo de combustible. Se recomienda a la organización trabajar en su Cálculo de Huella de Carbono, incluyendo otras fuentes de emisión (alcance 3) como las asociadas a viajes de negocios, transporte de empleados, entre otras.				
1.5.2. Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático [GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3]				
Conformidad	Punto fuerte	Op. de mejora	Observación	Salvedad
✓	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Observaciones y hallazgos identificados: La organización realiza múltiples acciones en materia ambiental encaminadas a la reducción de emisiones y a la adaptación de las nuevas tendencias asociadas al cambio climático, como por ejemplo el cambio de flota a otra más eficiente y limpia (vehículos híbridos y eléctricos) De cara a futuros reportes, se recomienda ahondar en estos temas informando, por ejemplo, de otros riesgos asociados: por ejemplo, medidas tomadas para adaptarse a eventos climatológicos extremos, o medidas tomadas para reducir el impacto económico de la organización a causas del cambio climático. Adicionalmente, sería recomendable informar sobre las oportunidades que pueden surgir a partir del cambio climático como, por ejemplo, la asociación de la organización como empresa socialmente responsable en materia de cambio climático.				
1.5.3. 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 [GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3]				
Conformidad	Punto fuerte	Op. de mejora	Observación	Salvedad
✓	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Observaciones y hallazgos identificados:				

La organización realiza múltiples acciones encaminadas a la mejora de la eficiencia energética, y en consecuencia a la reducción de las emisiones de los Gases de Efecto Invernadero. Si bien se han definido objetivos asociados al Plan estratégico, es recomendable definir una meta de reducción concreta y basada en una línea base inicial. Para ello, es necesario realizar un primer cálculo de la huella de carbono que establezca el punto de partida a partir del cual se puedan definir unos objetivos de reducción y unas medidas concretas.

INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL				
Artículo 44.6 -ii-				
EMPLEO				
2.1.2. 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 [GRI 102-8, GRI 405-1]				
Conformidad ✓	Punto fuerte □	Op. de mejora ✓	Observación □	Salvedad □
Observaciones y hallazgos identificados: La organización debe definir procedimientos y metodologías que establezcan criterios homogéneos para controlar y gestionar la información relativa a personal, de forma que se minimice el riesgo de errores o inconsistencias debido al cambio del responsable del dato. Como punto positivo a valorar, durante 2021 se ha trabajado en la mejora del reporte en materia de plantilla, si bien debe continuar trabajando en la simplificación de las tablas de cara a mejorar la legibilidad y comprensión del informe.				
2.1.4. Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor [GRI 405-2]				
2.1.5. Brecha salarial, la remuneración en puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad [GRI 405-2]				
Conformidad ✓	Punto fuerte □	Op. de mejora □	Observación ✓	Salvedad □
Observaciones y hallazgos identificados: La organización debe trabajar en la definición de criterios para el cálculo de la remuneración media, considerando el efecto de los diferentes complementos y situaciones laborales, especialmente en el caso de los trabajadores a jornada parcial (jubiliaciones). En esta línea se debe trabajar en base a los criterios definidos por el Ministerio de Igualdad para el cálculo de la brecha salarial y registro retributivo. En línea con lo anterior, la organización debe trabajar en el cálculo de la brecha salarial de forma detallada analizando no solo los totales sino los complementos establecidos y evaluar si su efecto se debe a cuestiones de género.				
SALUD Y SEGURIDAD				
2.3.2. Accidentes de trabajo [GRI 403-9, GRI 403-10]				
Conformidad ✓	Punto fuerte ✓	Op. de mejora □	Observación □	Salvedad □
Observaciones y hallazgos identificados: Se ha observado una mejora en la gestión y control de los datos relativos a accidentabilidad, así como se ha reforzado el control interno de la información reportada.				
FORMACIÓN				
2.5.2. Cantidad de horas de formación por categorías profesionales [GRI 404-1]				
Conformidad ✓	Punto fuerte	Op. de mejora	Observación ✓	Salvedad

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Observaciones y hallazgos identificados:</p> <p>Se han identificado diferencias poco significativas entre la información reportada en la Memoria y el registro interno, posiblemente debido a que ha sido necesario vincular diferentes tablas y ha podido generar desviaciones. De cara a futuros ejercicios se debe trabajar en 2 líneas de acción:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecimiento con el resto de los responsables de RRHH de los criterios de reporte a la hora de desglosar la información por “categoría profesional”. ✓ Adaptación de los documentos de registro que incluyan los contenidos necesarios para poder analizar y revisar la información. En este caso, se recomienda trabajar siempre desde un mismo documento, sin diferenciar entre el documento utilizado para la gestión y el documento utilizado para los procesos de auditoría financiera y verificación, minimizando el riesgo de errores de traslado. <p>Por otro lado, se recomienda trabajar en la definición de un registro único en el que se considere: asistente al curso, código de empleado, categoría profesional, curso realizado, tipo curso (fundae/no fundae), fecha inicio y fecha fin del curso, horas del curso planificadas, horas del curso realizadas, Debido a los plazos manejados para la verificación no se pudo profundizar en este aspecto.</p>		
IGUALDAD		
2.7.1. Descripción de medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres [GRI 103-2]		
Conformidad ✓	Punto fuerte <input type="checkbox"/>	Op. de mejora ✓
		Observación <input type="checkbox"/>
		Salvedad <input type="checkbox"/>
<p>Observaciones y hallazgos identificados:</p> <p>A lo largo del informe se hace mención al Plan de Igualdad realizado y a la planificación para adaptarse a los nuevos requerimientos pero se profundiza poco sobre las medidas adoptadas para promover la igualdad de trato, luchar contra el acoso de cualquier índole y la integración.</p> <p>Se recomienda describir con más detalle las medidas principales establecidas en el Plan de Igualdad, especialmente en el momento que se realice la actualización de éste. En esta línea sería recomendable informar de aquellas acciones a nivel interno que se realizan para promover la igualdad como eventos internos, charlas, entre otros.</p>		
2.7.3. Descripción de la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad [GRI 103-2]		
Conformidad ✓	Punto fuerte <input type="checkbox"/>	Op. de mejora <input type="checkbox"/>
		Observación ✓
		Salvedad <input type="checkbox"/>
<p>Observaciones y hallazgos identificados:</p> <p>La organización debe informar del desempeño en relación a la gestión y lucha contra la discriminación y el acoso (laboral, sexual o por causa de sexo, entre otros). Para ello, es necesario informar sobre el total de notificaciones recibidas a través de los canales de denuncias existentes a nivel interno, indicando cuáles de estas notificaciones se tramitaron como un caso de vulneración tras su investigación. Este hallazgo y observación se debe considerar tanto en este indicador como en el indicador del bloque de Derechos Humanos “Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos”.</p>		

INFORMACIÓN SOBRE RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS
Artículo 44.6 -iii-
DERECHOS HUMANOS

3.1.1. Descripción de la 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 [GRI 102-16, GRI 412-1, GRI 412-2, GRI 412-3]				
Conformidad	Punto fuerte	Op. de mejora	Observación	Salvedad
✓	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Observaciones y hallazgos identificados:				
De cara a futuros reportes, la organización debería profundizar en este aspecto informando con mayor detalle de las medidas establecidas para minimizar el riesgo de vulneración de los DDHH, e informar sobre los procedimientos establecidos a nivel interno en el momento en que se detecta un caso o incumplimiento.				
3.1.2. Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos [GRI 406-1]				
Conformidad	Punto fuerte	Op. de mejora	Observación	Salvedad
✓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>
Observaciones y hallazgos identificados:				
Si bien durante el proceso de verificación no se ha profundizado en este aspecto debido a que los riesgos asociados no son los más significativos, de cara a futuros ejercicios la organización deberá informar sobre los casos de vulneración de los DDHH identificados y las medidas tomadas.				
En este caso, se debe considerar como vulneración de los DDHH todos aquellos casos identificados de acoso dentro de la organización, casos de discriminación y acoso de empleados a los usuarios de las guaguas, así como casos identificados dentro de la cadena de suministro.				
En caso de que no se identificara ningún caso, se deberá informar en la Memoria.				

INFORMACIÓN SOBRE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO Artículo 44.6 -iv-				
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO				
4.1.1. Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno [GRI 102-16, GRI 205-2, GRI 205-3]				
4.1.2. Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales [GRI 102-16, GRI 205-2]				
Conformidad	Punto fuerte	Op. de mejora	Observación	Salvedad
✓	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Observaciones y hallazgos identificados:				
La organización debe continuar trabajando en la definición de un sistema de gestión de "Compliance" en la que se definan procedimientos y procesos que aseguren y minimicen el riesgo de casos de corrupción y/o blanqueo de capitales.				

INFORMACIÓN SOBRE SOCIEDAD Artículo 44.6 -v-				
COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE				
5.1.3. Descripción de las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos [GRI 102-43]				
Conformidad	Punto fuerte	Op. de mejora	Observación	Salvedad
✓	✓	✓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Observaciones y hallazgos identificados:				
Punto fuerte				

La organización realiza anualmente una encuesta de satisfacción del cliente en la que considera no solo aspectos de servicio, sino aspectos sobre la percepción de TITSA por parte del usuario, permitiendo así conocer sus necesidades, expectativas y opiniones. Esta encuesta se realiza con un alto nivel de detalle, que complementado con los sistemas de reclamaciones y quejas ofrecen una información veraz de la calidad del servicio y la reputación de la “marca” TITSA.

Oportunidad de mejoras

De cara a futuros procesos de encuestación, se recomienda ampliar las preguntas realizadas tratando aspectos asociados a las líneas estratégicas de TITSA de forma que sirva como una fuente adicional a la hora de elaborar un nuevo estudio de materialidad. Por otro lado, un mayor desarrollo de esta encuesta permitirá obtener información más detallada sobre la percepción del usuario sobre TITSA en relación a sus compromisos con la RSC facilitando así la toma de decisiones y ayudando a la definición de las líneas estratégicas del Plan Estratégico.

En línea con lo anterior, se recomienda trabajar en esta comunicación de forma que los usuarios y la comunidad local perciba a TITSA no solo como una empresa eficiente, sino como una empresa socialmente responsable. Para ello, las “tomas de temperatura” a partir de encuestas y otras acciones son vitales, así como la promoción de acciones que se realizan en materia ambiental y social.

5.1.4. Información sobre las acciones de asociación o patrocinio [GRI 413-1, GRI 201-1]

Conformidad	Punto fuerte	Op. de mejora	Observación	Salvedad
✓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>

Observaciones y hallazgos identificados:

De cara a futuros reportes, la organización debe trabajar en medir el impacto de las acciones en materia de acción social, como pueden ser el total de personas beneficiarias, cantidad de donaciones “en especie”, etc. Esto dotará de mayor robustez y consistencia al bloque relativo al “compromiso con la sociedad” al establecer indicadores del desempeño de las acciones.

5.2.3. Descripción de los sistemas de supervisión y auditorías a proveedores y resultados de las mismas [GRI 308-2, GRI 418-2]

Conformidad	Punto fuerte	Op. de mejora	Observación	Salvedad
✓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>

Observaciones y hallazgos identificados:

De cara a la contratación y homologación de la cadena de suministros (proveedores y contratistas) la organización se rige por los procesos de licitación, siguiendo los criterios y requisitos definidos por la legislación aplicable. Adicionalmente, dentro de las licitaciones, la organización incluye el cumplimiento de criterios ambientales y sociales.

Sin embargo, la organización, una vez pasada la contratación del proveedor no realiza un seguimiento del cumplimiento de los criterios establecidos en el contrato. La organización dispone de una Instrucción para el seguimiento y control de la ejecución de los contratos, pero esta se centra en la revisión en el momento de la contratación que cumpla con los criterios establecidos. TITSA debería definir criterios específicos y una metodología concreta para realizar una labor de supervisión “post-contrato” de forma que se pueda confirmar que las organizaciones contratadas siguen cumpliendo con los requerimientos exigidos.

CONSUMIDORES

5.3.1. Descripción de las medidas de salud y seguridad de los consumidores [GRI 416-1]

Conformidad	Punto fuerte	Op. de mejora	Observación	Salvedad
✓	✓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones y hallazgos identificados:

Como punto a destacar en el informe, TITSA ha definido e implantado diversas medidas que mejoran la accesibilidad de las personas discapacitadas, así como la definición de medidas de salud y seguridad para el consumidor como por ejemplo medidas para mejorar la eficiencia y seguridad de la conducción, ayuda al conductor mediante sistemas avanzados de alerta, entre otros.

5.3.2. Descripción de los sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas [GRI 103-2, GRI 418-1]

Conformidad	Punto fuerte	Op. de mejora	Observación	Salvedad
✓	✓	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>

Observaciones y hallazgos identificados:

Se ha observado un sistema robusto y unas prácticas bien definidas de cara a la recopilación de las necesidades y opiniones de los usuarios de las guaguas. La organización dispone de dos medios principales para recibir las necesidades de los usuarios: la encuesta de satisfacción y los canales de reclamación y quejas.

De cara a futuros reportes deberían de ampliar el alcance de los sistemas a la nueva parte interesada a considerar: los usuarios de parkings.

INFORMACIÓN SOBRE OTROS ASPECTOS SIGNIFICATIVOS
Artículo 44.6

A. Herramientas de reporte de la información

Conformidad	Punto fuerte	Op. de mejora	Observación	Salvedad
✓	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones y hallazgos identificados:

Se han observado ciertas deficiencias a la hora de gestionar la información, fruto especialmente de los tiempos tan apretados y la complejidad de la información solicitada. En línea con eso, se recomienda trabajar en un “consolidado” en el que la responsable pueda gestionar los diferentes aspectos solicitados por la ley.

Por otro lado, se recomienda, en la parte ambiental, tratar de automatizar algunos procesos, como el cálculo de las emisiones, registro de los consumos, registro de residuos que mejoren la exactitud y la consistencia de la información reportada. Para ello, se recomienda alinear los registros a los sistemas internos, de forma que se “nutra”, siempre que sea posible, de los sistemas automatizados de la organización.

B. Alcance de la información

Conformidad	Punto fuerte	Op. de mejora	Observación	Salvedad
✓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>

Observaciones y hallazgos identificados:

Se ha observado una buena gestión de la información disponiendo de la información de toda la organización.

Si bien en términos generales se disponía de toda la información en algunos indicadores: consumo de agua y electricidad, no se disponía de la información de algunos centros debido a que estaban en régimen de alquiler y no disponían del dato. En estos casos, se recomienda definir procedimientos y criterios específicos (ver siguiente observación: procedimientos y criterios de reporte).

Adicionalmente, se debe trabajar en la inclusión del impacto de la actividad sobre los usuarios de parking e el desempeño realizado por la organización en esta actividad.

C. Procedimientos y criterios de reporte de la información

Conformidad	Punto fuerte	Op. de mejora	Observación	Salvedad
✓	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones y hallazgos identificados:

Durante la verificación se han observado múltiples hallazgos asociados a la falta de consistencia de la información, lo que pone de manifiesto la necesidad de definir e implementar procedimientos y criterios de reporte homogéneos. En concreto, se debería trabajar en los siguientes aspectos:

- ✓ *Homogeneización y definición de criterios:* Es necesario definir criterios homogéneos en el área de Recursos humanos de forma que se homogeneicen el reporte según la clasificación profesional.
Criterios de cálculo y estimación: De cara a futuros reportes, la organización debería definir y formalizar criterios para el cálculo de algunos indicadores, y métodos para estimar información faltante. Por ejemplo, estimación de consumo en centros alquilados, estimación de consumo o residuos generados de los que no se dispone soporte (ausencia factura último mes del año), prorrateos, entre otros.
- ✓ *Criterios de reporte:* Directrices y criterios de cómo se debe aportar la información de cara a los requisitos de la ley 11/2018 y los marcos de reporte utilizados: GRI Standards, Pacto Mundial.

D. Trazabilidad de la información

Conformidad	Punto fuerte	Op. de mejora	Observación	Salvedad
✓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>

Observaciones y hallazgos identificados:

Como se ha mencionado en alguno de los indicadores anteriormente expuestos, en algunos casos no se ha podido revisar y/o confirmar cierta información debido a la imposibilidad de revisar la documentación soporte. Las causas han sido las siguientes

Tiempo ajustado del proceso: Debido a los tiempos del proceso de verificación no se ha dispuesto de tiempo necesario para que los responsables dispusieran de la información. En este punto, se recomienda, por un lado, tener preparada toda la documentación necesaria antes de la reunión, así como tenerla recogida en un repositorio (o nube); y por otro lado, adelantar las fechas del proceso de verificación de forma que se pueda realizar el proceso de una forma más pausada y eficiente.

Problemas con los sistemas de la Información: En algunas de las reuniones la aplicación utilizada no permitía el acceso a causa de que el administrador debía dar acceso. Este administrador no se gestiona por parte del responsable si no por el área de informática, el cual tenía que dar acceso a los asistentes. Esto ha causado que algunas reuniones se retrasaran o pospusieran.

E. Control interno de la información

Conformidad	Punto fuerte	Op. de mejora	Observación	Salvedad
✓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>

Observaciones y hallazgos identificados:

Si bien se ha observado un control interno por parte de la organización, se han detectado hallazgos asociados principalmente a ineficiencias en esta labor, como por ejemplo existencia de duplicados, errores tipográficos, etc. Con el fin de minimizar estos errores y fortalecer los sistemas internos de supervisión se recomienda:

- ✓ Para la elaboración de la memoria: Se recomienda elaborar un archivo que sirva de guía y de registro de la información necesaria para el reporte, el cual se vaya “alimentando” con la información facilitada por cada una de las áreas.
- ✓ En los registros existentes, establecer herramientas de control interno: detección de duplicados, comparativa anual y visualización de las tendencias, entre otros.
- ✓ Tratar de automatizar en la medida de lo posible los registros, e implementar herramientas de control interno que avisen de desviaciones. En este aspecto, se recomienda siempre que se pueda con los archivos origen, procedentes de EPR o sistemas automatizados.

F. Criterios de reporte de la información según el marco utilizado: GRI Standards

Conformidad	Punto fuerte	Op. de mejora	Observación	Salvedad
✓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>

Observaciones y hallazgos identificados:

En relación con la obligación de la ley a basar el informe en un marco de reporte, TITSA ha realizado el informe siguiendo los criterios y principios de reporte establecidos por GRI Standards de Global Reporting Initiative (Documento: GRI 101: Fundamentos). Tras la verificación se ha observado la ausencia de algunos aspectos que son necesarios para asegurar su conformidad con respecto al marco de reporte GRI Standards.

De cara al próximo informe, la organización debería incluir explícitamente cómo se da respuesta durante el informe a los siguientes principios:

- ✓ En relación con los principios relativos a la definición de contenido, muchos de ellos ya están descritos e incluidos en el informe: Inclusión, Contexto de sostenibilidad, Materialidad y Exhaustividad. Para un mejor seguimiento, sería necesario hacer una referencia “Acerca de este informe”, en el anexo 7.
- ✓ Por otro lado, sobre los principios para la elaboración de informes relativos a la definición de la calidad del informe, se debería enumerar cada uno de ellos describiendo como la organización da respuesta a estos a lo largo del documento.

Para la información de TITSA se adjunta la fuente donde se puede obtener la documentación relativa a la GRI Standards.

<https://www.globalreporting.org/how-to-use-the-gri-standards/gri-standards-spanish-translations/>

A continuación, quedan enumerados los hallazgos de la verificación que han sido descritos en las tablas anteriores.

Salvedades	Observaciones	Op. de mejora	Puntos fuertes
0	16	14	7

Si tras la introducción de los cambios pertinentes, el Informe de Verificación Definitivo mantiene una o varias salvedades, la organización cliente tiene derecho a presentar una alegación frente a las salvedades del presente informe, si las hubiese. En este caso, la organización deberá enviar a EQA en el plazo de 7 días naturales, a contar desde la fecha del cierre de la verificación, las razones por las que no está de acuerdo con la salvedad para su valoración por EQA. La dirección de envío es: calidad@eqa.es

Asimismo, se informa a la organización que cualquier queja o reclamación sobre la actuación de EQA puede ser remitida a la siguiente dirección: calidad@eqa.es

4. Conclusiones de la verificación

4.1. Con respecto al Plan de Verificación

A continuación, se presentan las conclusiones de la verificación realizada, incluyendo las recomendaciones relativas a la certificación.

- ✓ El alcance de verificación reflejado en este informe describe adecuadamente la actividad de la organización. *Ver Detalle en Apartado 2.2*
- ✓ Los objetivos de la verificación reflejados en este informe se han cumplido. *Ver Detalle en Apartado 2.1*

Observaciones:

Se ha cumplido el Plan de verificación previsto: información, datos, interlocutores, horarios y centros.

Detallar también cambio en el reparto de bloques de la Información solicitada por la Ley de Información No Financiera entre verificadores.

Sí No

Observaciones:

4.2. Cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre

A continuación, se presentan las conclusiones del proceso de verificación, incluyendo las recomendaciones relativas a los resultados obtenidos.

El equipo verificador ha cumplido con los requerimientos de independencia y requerimientos de ética, basados en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

La verificación se ha realizado con un nivel de aseguramiento limitado. Se ha obtenido la siguiente conclusión:

- Basándonos en los procedimientos aplicados y en la evidencia obtenida, no ha llegado a nuestro conocimiento ninguna cuestión que nos lleve a pensar que la organización no ha cumplido, en todos los aspectos materiales, la Ley 11/2018, de 28 de diciembre.
- Basándonos en los procedimientos aplicados y en la evidencia obtenida, **y excepto por las salvedades descritas en este informe**, no ha llegado a nuestro conocimiento ninguna cuestión que nos lleve a pensar que la organización no ha cumplido, en todos los aspectos materiales, la Ley 11/2018, de 28 de diciembre.

4.3. Recomendación del equipo verificador tras la realización de la verificación

- Favorable:** Continuar el proceso de verificación sin que consten salvedades a los Estados de Información No Financiera de la organización cliente.
- Favorable con salvedades:** Continuar el proceso de verificación haciendo constar la existencia de salvedades a los Estados de Información No Financiera de la organización cliente.
- Desfavorable:** Continuar el proceso de verificación en el que se emite una declaración negativa debido al gran número de salvedades encontradas en los Estados de Información No Financiera.
- Denegada:** No emitir una Declaración de Verificación.

A continuación, se registran los puntos no resueltos y/o los comentarios realizados por el cliente:

Se emite este informe al cliente con fecha de 18 de 02 de 2022:

<p>En nombre de EQA: Verificador Jefe D. Gregorio Martín Torres</p> 	<p>En nombre de la Organización:</p>
--	---