



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2021 **GUAGUAS MUNICIPALES**





Guaguas Municipales se adhiere al Pacto Mundial de Naciones Unidas en verano de 2021



**Pacto Mundial**  
Red Española



Integramos la Sostenibilidad en la misión, **visión y estrategia de la empresa**, creando así un marco para el desarrollo de la movilidad sostenible en la ciudad

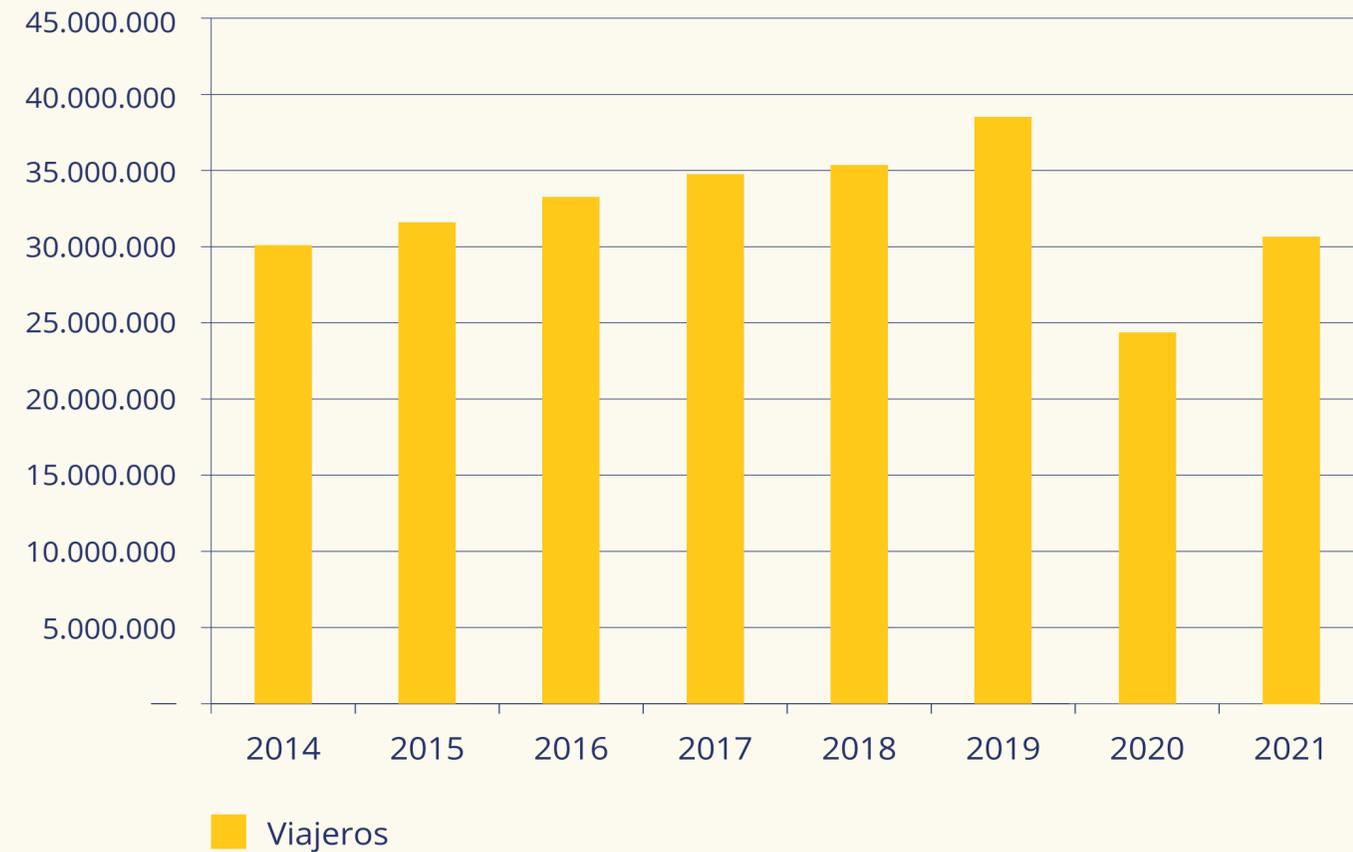


Julio 2022: primer **Informe de Sostenibilidad**, donde expresamos los avances en materia económica, social, ambiental, de transparencia y buen gobierno

# GUAGUAS EN CIFRAS



Guaguas transportó 30 millones de viajeros en 2021



## Datos operativos



Líneas comerciales:  
45 líneas diurnas y 3  
líneas nocturnas



Km recorridos (2019):  
11.331.873 km



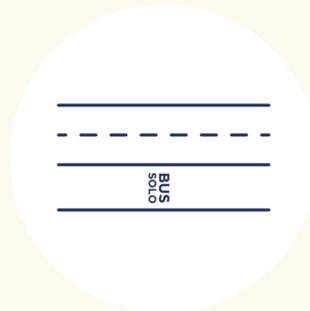
Número de paradas:  
831



Número de paradas  
con información en  
tiempo real:  
103 paradas



Número de  
paradas con energía  
renovable:  
73 paradas



Número de Km carril  
bus:  
19,62 Km



Número de  
reclamaciones cada  
millón de viajeros:  
94 rec./1M viajeros



Índice de satisfacción  
de clientes:  
8,21  
(índice de 2021)



El Informe supone una evolución respecto a las anteriores memorias de Responsabilidad Social Corporativa, aplicando una **visión integral y transversal de la Sostenibilidad**



Guaguas Municipales ha definido **seis ejes** de actuación de Sostenibilidad

## **EJE 1** **BUEN GOBIERNO Y EQUILIBRIO** **ECONÓMICO**

Buen gobierno y Transparencia

---

Equilibrio económico y gestión responsable

---

Inversión sostenible

---

## **EJE 3** **EXPERIENCIA DEL CLIENTE**

Experiencia del cliente

---

## **EJE 5** **PROMOCIÓN DEL BIENESTAR Y** **DESARROLLO DE LOS TRABAJADORES**

Formación y desarrollo de los trabajadores

---

Promoción del bienestar de los trabajadores

---

## **EJE 2** **MOVILIDAD SEGURA E INCLUSIVA**

Innovación en la movilidad

---

Movilidad inclusiva

---

Seguridad vial

---

## **EJE 4** **COMPROMISO MEDIAMBIENTAL**

Reducción de la contaminación

---

Consumo responsable

---

Economía circular

---

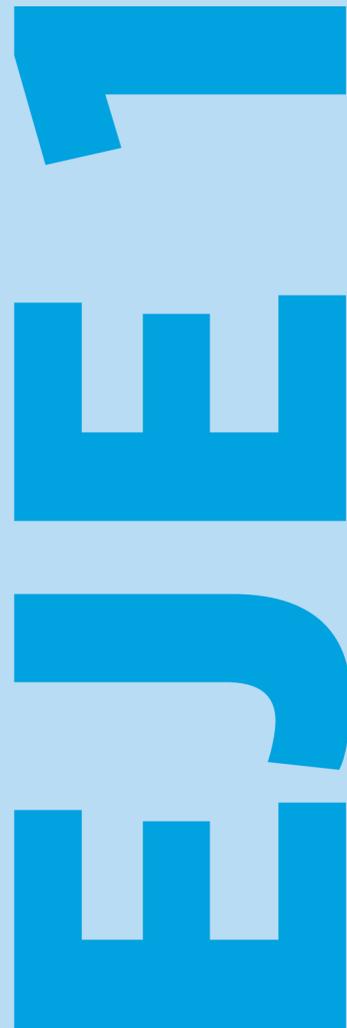
## **EJE 6** **COLABORACIÓN DE LA COMUNIDAD**

Contribución a la comunidad

---

Cooperación y alianzas

---



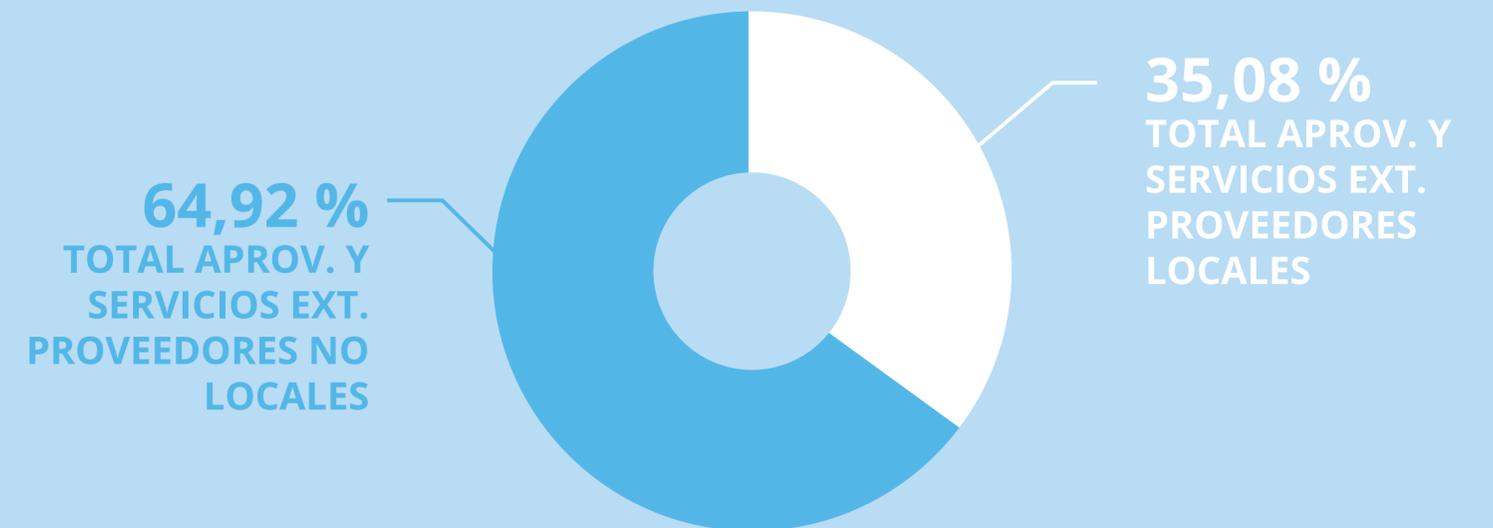
## BUEN GOBIERNO Y EQUILIBRIO ECONÓMICO

- ▼ **Código de conducta** (o código ético), que rige el comportamiento del órgano de administración, representantes de la compañía, directivos, empleados, así como de terceros que presten servicios de forma temporal

La actualización del código de conducta incorpora **medidas preventivas contra los casos relacionados con la corrupción y soborno**

- ▼ **Gestión sostenible de la cadena de suministros.** Abre un nuevo marco de relaciones con proveedores y subcontratistas, donde se han incluido cláusulas relativas a cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.

Distribución de los proveedores según su localización (2021)



# 2 E E

## MOVILIDAD SEGURA E INCLUSIVA

La MetroGuagua dispone de un espacio relevante al convertirse en una pieza estratégica en la movilidad y transformación del espacio por donde transitará.



Facilita el transbordo con la red de guaguas



11,7 Kms.

Más accesible con plataforma a nivel



21 Paradas

Es puntual y más rápida



3 Estaciones

Vehículos ecológicos



22 Vehículos

Carril exclusivo



200 Personas Sentido/hora

Proximidad a zonas de gran afluencia

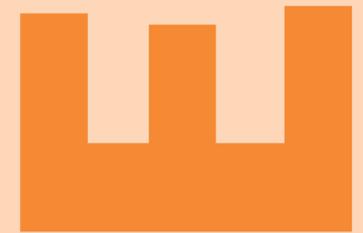


Cada 5'

**Seguridad en el viaje.** Índice de frecuencia de siniestralidad 2,77% (siniestros ocurridos en el año/vehículos expuestos en el año). El 3% es el valor medio en las operadoras de transporte urbano.



## EXPERIENCIA DEL CLIENTE



El índice general de satisfacción de los clientes (ISC) fue de **8,21**

El índice de recomendación (Net Promoter Score, NPS) se situó en un **8,65**

Los índices se han mantenido estables, incluso presentando mejoras notables en el caso del ISC

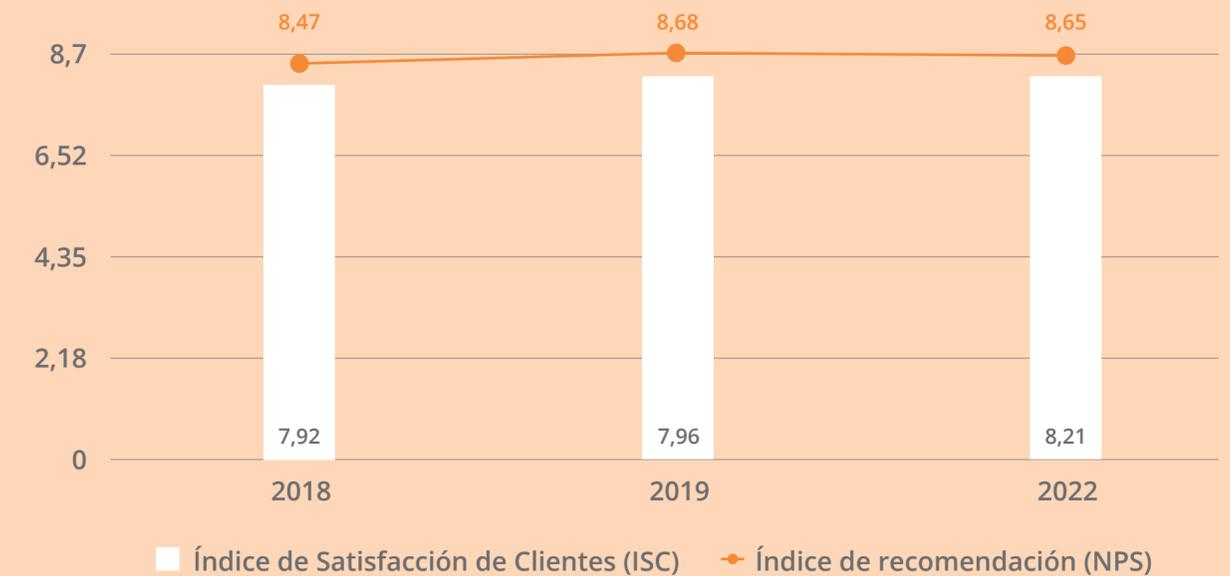


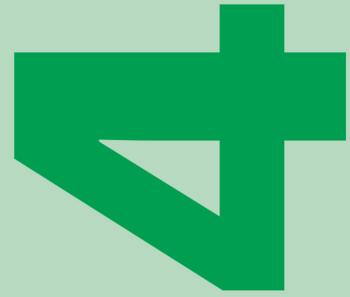
**Club de fidelización Guaway.** Actualmente con un total de 610 socios y la colaboración de 27 empresas conveniadas

**Reclamaciones y sugerencias** de clientes: 94 reclamaciones por cada millón de viajeros



Evolución de los índices ISC y NPS



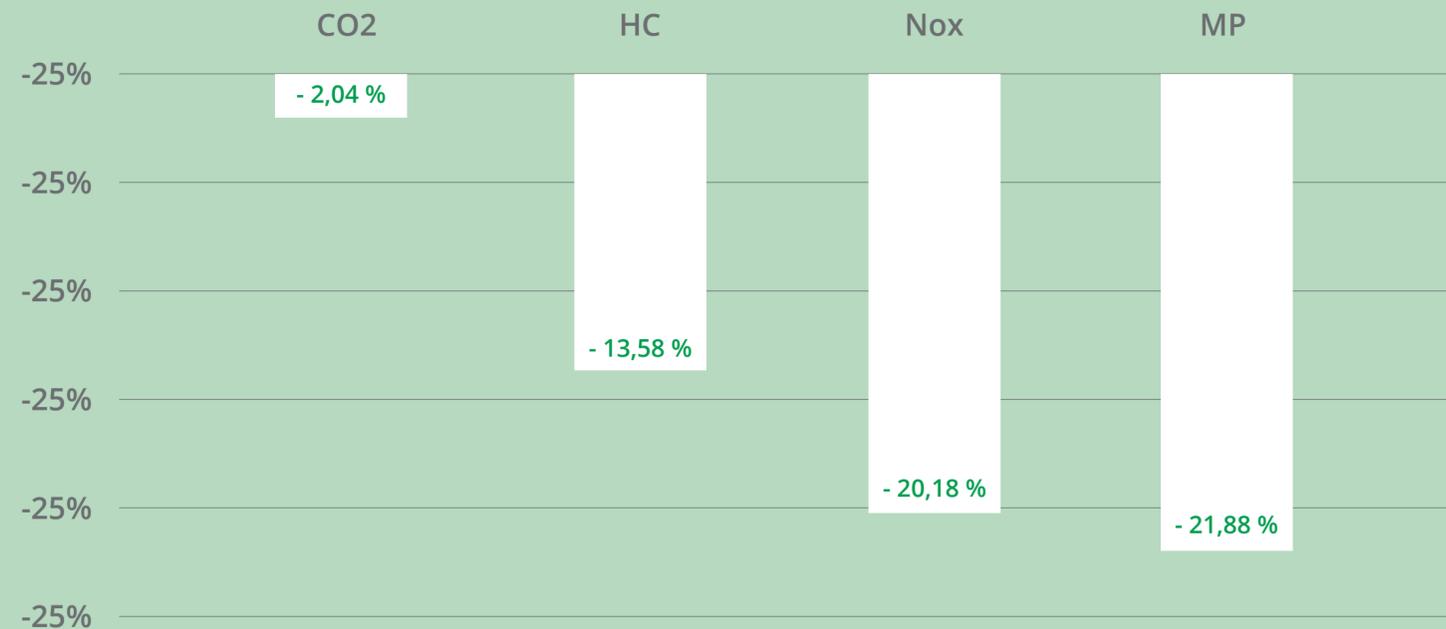


## COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL



La huella de carbono se ha **reducido un 2%** por kilómetro efectuado

Reducción de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero por kilómetro recorrido entre 2020 y 2021



Se dispone de un **Plan de minimización de residuos**. Los residuos peligrosos significativos son las baterías y lodos de hidrocarburo



El **51%** del consumo eléctrico (contratado y de autoconsumo) proviene de **fuentes renovables**



## PROMOCIÓN DEL BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES



▼ Tendencia creciente de **incorporación de la mujer** a este sector.



▼ El **77,6%** de la plantilla tiene **contrato indefinido**; el **97,7%** trabaja a tiempo completo

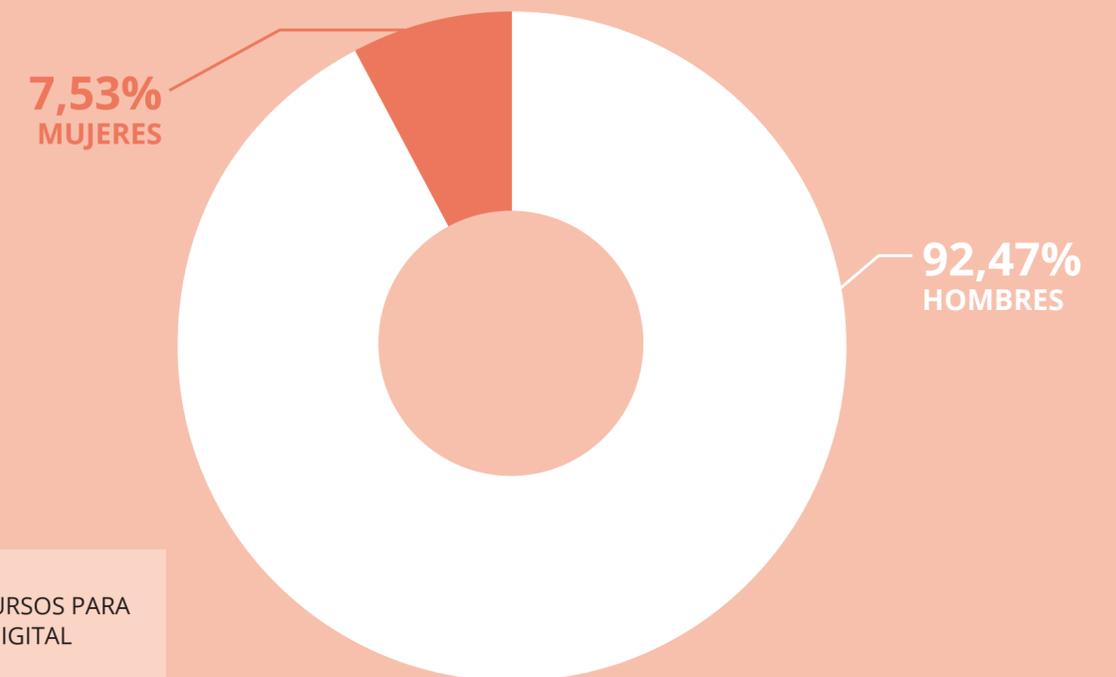


▼ Guaguas Municipales dispone de un **Plan de Igualdad**. 171 trabajadores recibieron formación en igualdad durante 2021

▼ **Formación.** Iniciativas individuales de aprendizaje y crecimiento personal, con una propuesta formativa inicial en materias como las siguientes

▼ **Conductoras-perceptoras:** se ha producido un **incremento** próximo al **45%**, pasando de 18 conductoras en 2020 a 26 en 2021.

Reparto de la plantilla por sexo en 2021



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



## COLABORACIÓN CON LA COMUNIDAD

---



▼  
Conciertos educativos con la Fundación Universitaria de la UPLGC (FULP), IES Cruz de Piedra, IES Vecindario, Gerencia Hospitalaria



▼  
**Acción social:** convenios para patrocinios y donaciones por un total de 27.085,70€, sin contemplar el patrocinio al Club Voleibol Guaguas, club de élite en la Superliga



▼  
Guaguas Municipales participa en varias **asociaciones y redes** relacionadas con el transporte, contribuyendo así al **fortalecimiento del sector** (FET, ATUC, UITP)

# CONCLUSIONES: LIDERAR LA MOVILIDAD DE LA CIUDAD

---

▼ Informe de Sostenibilidad supone un **ejercicio de transparencia** y un instrumento clave para dar a conocer los pasos que hemos dado en el último año

▼ Reafirmamos nuestra adhesión a los 10 principios del Pacto Mundial. Apoyo a la **agenda 2030** de Naciones Unidas

▼ **Gestión responsable, eficiente y sostenible** de los recursos

▼ Aspiramos a ofrecer un transporte público **seguro, accesible, puntual, frecuente y sostenible** para la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria