



ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA (EINF)

COMPAÑÍA DE TRANVIAS DE LA CORUÑA, S. A.





1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	NUESTRO MODELO DE NEGOCIO	3
2.1.	ORGANIZACIÓN: MODELO DE NEGOCIO.....	3
2.2.	ESTRATEGIA DE LA COMPAÑÍA.....	4
2.2.1.	Misión, Visión y Valores	4
2.2.2.	Nuestros Grupos de Interés	5
2.3.	OBJETIVOS Y MECANISMOS DE GESTIÓN.....	6
2.3.1.	Objetivos.....	6
2.3.2.	Principales riesgos estratégicos y mecanismos de gestión de los mismos	7
2.3.3.	Sistemas de Gestión Certificados.....	8
3.	COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE.....	10
3.1.	GESTIÓN AMBIENTAL	10
3.2.	CONTAMINACIÓN Y CAMBIO CLIMÁTICO	11
3.2.1.	Contaminación Atmosférica	11
3.2.2.	Contaminación de las aguas.....	12
3.2.3.	Contaminación Acústica	12
3.3.	ECONOMÍA CIRCULAR, PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS.....	13
3.4.	USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS	14
3.4.1.	Consumo de agua.....	14
3.4.2.	Consumo Energético	15
3.5.	PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD	16
4.	CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	17
4.1.	EMPLEO Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	17
4.2.	ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	19
4.3.	SALUD Y SEGURIDAD	20
4.3.1.	Sistema de Prevención.....	20
4.3.2.	Vigilancia de la salud.....	21
4.3.3.	Siniestralidad laboral	21
4.4.	RELACIONES SOCIALES	22
4.5.	FORMACIÓN.....	22
4.6.	IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	23
4.6.1.	Conciliación laboral.....	25
4.6.2.	Acoso laboral	26
5.	RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS.....	27
6.	LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	28
6.1.	CANAL DEL INFORMANTE.....	28
7.	COMPROMISO CON CORUÑA Y LA SOCIEDAD	30
7.1.	COMPROMISOS DE LA COMPAÑÍA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE.....	30
7.1.1.	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Nuestra contribución	30
7.2.	APOYO A INICIATIVAS	32
7.3.	SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES	34
8.	COMPROMISO CON LAS PERSONAS USUARIAS.....	35
8.1.	CALIDAD DEL SERVICIO.....	35
8.1.	SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS.....	36
8.2.	ATENCIÓN AL CLIENTE. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	36
8.3.	ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	37
8.1.	SEGURIDAD VIAL.....	39
8.2.	SISTEMAS DE COMUNICACIÓN CON LAS PERSONAS USUARIAS	39
9.	INFORMACIÓN FISCAL	41
	ANEXO I. TABLA DE CORRELACIÓN	42



1. INTRODUCCIÓN

El objetivo de este documento no es otro que dar cumplimiento al Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre de 2017 y a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018 por el 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.

Para ello, la **COMPAÑÍA DE TRANVIAS DE LA CORUÑA, S. A.** presenta un estado de información no financiera que, incluye entre otras cuestiones, información necesaria para comprender la evolución, los resultados y al situación de la Compañía, así como el impacto de sus actividad con respecto a cuestiones ambientales, sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal, incluyendo medidas para favorecer el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal, entre otras.

Los contenidos de este informe hacen referencia a los datos comprendidos desde 1 de enero al 31 de diciembre de 2023 y cubren todas las actividades de la sociedad. De conformidad con lo establecido en 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, este informe complementa la información ofrecida en el Informe de Gestión

Para su elaboración, se ha tomado como estándar de reporting la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), estándar reconocido internacionalmente, en su versión GRI Standards. Como Anexo I se incluye el contenido del Estado de Información no Financiera requerido por la mencionada Ley, así como el marco de referencia utilizado.

En este ejercicio de reporte anual exponemos las acciones y los indicadores implementados como contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y sus metas, con las que respondemos también a nuestro compromiso corporativo con los Diez (10) Principios del Pacto Mundial y la Agenda 2030 de la ONU (Organización de las Naciones Unidas).

Materialidad: Los contenidos del informe han sido determinados en base a los asuntos materiales identificados por las distintas Direcciones de la organización y los exigidos por la Ley 11/18 de 28 de diciembre sobre información no financiera.

Igualmente, tal como indica la Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad, el presente estado de información no financiera está sometido a verificación externa por parte de un verificador independiente.



2. NUESTRO MODELO DE NEGOCIO

2.1. ORGANIZACIÓN: MODELO DE NEGOCIO

La **COMPAÑÍA DE TRANVIAS DE LA CORUÑA, S. A.** fue fundada en 1901 con la vocación de dotar a la ciudad de A Coruña de un servicio de transporte público urbano, moderno y eficiente, contribuyendo de esta manera al desarrollo y la prosperidad de la urbe y de sus habitantes. Tras más de 120 años de la fundación de la entidad, la compañía ha ido evolucionando y adaptándose a las necesidades de la ciudad y a su crecimiento, desde las primeras líneas de tranvías de tracción de sangre hasta las actuales líneas de autobús. No obstante, su compromiso y su vocación, así como su razón de ser, se han mantenido incólumes.

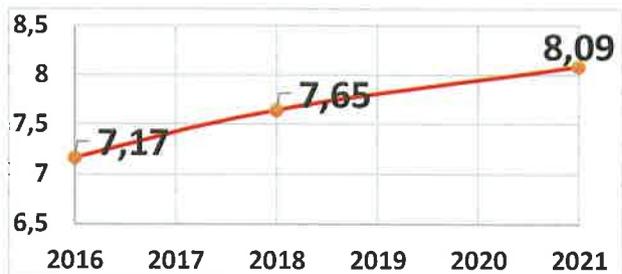


Actualmente, la compañía sigue siendo el operador en exclusiva del transporte público urbano colectivo de la ciudad de A Coruña, mediante autobuses. En 2023 la compañía transportó a más de 24,8 millones de personas, lo cual nos sitúa una vez más como la **ciudad con mayor número de usos urbanos de Galicia, tanto a nivel absoluto como en viajes por habitante. Este ratio es además una** de las mayores de España obtenidas en ciudades de nuestro entorno, de entre 350.000 y 200.000 habitantes.

Este buen nivel de resultados se debe a que la compañía centra sus operaciones en la mejora continua de la calidad de su servicio. Fruto de ese esfuerzo queda demostrado con los 7 certificados de gestión de la calidad en distintos ámbitos y normas internacionales, las cuales son seguidas escrupulosamente y nos ayudan a plantear mejoras continuas en la gestión del servicio, tal y como acredita AENOR mediante sus auditorías anuales.

Pero es en la satisfacción de nuestros clientes donde se aprecia que las personas usuarias del transporte público aprecian positivamente estos esfuerzos por mantener un servicio de calidad. Así, las encuestas realizadas a las personas que utilizan nuestros autobuses arrojan unos valores muy altos, llegando a obtener un nivel de satisfacción media de 8,09 sobre 10.

Esta nota fue obtenida apenas unos meses después de que se declarara la pandemia de covid-19 en el mundo y ello impusiera una reducción de movilidad, junto con la recomendación de las autoridades a evitar el transporte público, lo cual trajo consigo una reducción sin precedentes del uso del transporte público, con un 40% menos de personas viajeras en 2020 y un 30% menos en 2021 con respecto al año 2019. No obstante, la satisfacción de estas personas ha seguido mejorando, tal y como se muestra en este gráfico, no solo porque las exigencias de calidad del servicio se han mantenido, sino porque también se lograron implementar medidas de seguridad sanitaria en un tiempo récord, que permitieron que las personas pudieran seguir viajando con total garantía con respecto a su salud. Así, uno de los aspectos mejor valorados sigue siendo la limpieza de los vehículos.



Con todo esto, la compañía ha logrado revertir la situación, recuperando los 20 millones de viajes anuales en 2022 y logrando superar las previsiones más optimistas para el año 2023 y obteniendo un dato récord, un 8% más que el obtenido antes de la pandemia en 2019.



La eficiencia económica y de recursos es también otro de nuestros ejes fundamentales para la consecución de resultados y el mantenimiento de operaciones durante estos años de pandemia. Esta gestión eficiente no ha supuesto en ningún caso una merma en la oferta del servicio y en su calidad, ya que la compañía es consciente de que se debe ofrecer un servicio alto, adecuado y adaptado de la mejor manera posible a las necesidades de la ciudadanía. Así, la ciudad de A Coruña sigue siendo una de las redes más tupidas de España, con un de los mayores ratios en oferta de kilómetros realizados por habitante y por kilómetro cuadrado.¹ Al mismo tiempo, el servicio de A Coruña es uno de los más autosuficientes, como ya se validó en otras ocasiones², consiguiendo que la eficiencia redunde también en la administración pública.

Entre los recursos clave, el mayor y principal de nuestros recursos son las personas, los miembros de la empresa que hacen posible ofrecer el servicio de manera óptima y realizar la atención a la clientela adecuadamente. Por ello, se mantiene una atención constante, mediante medidas de vigilancia de la salud, formación y el aumento continuo de la seguridad, en busca de una reducción constante de la siniestralidad que redunde, una vez más, en el servicio ofertado.

Los recursos técnicos son también uno de los factores clave de la empresa, llevando a cabo un servicio de mantenimiento con recursos propios en las mismas instalaciones de la empresa, exigiendo los controles más rigurosos y constantes que garanticen, por encima de todo, la seguridad de los vehículos.

No obstante, cada día toman más importancia las tecnologías de la información las cuales están permanentemente renovadas y revisadas. Un ejemplo es nuestro servicio de monética, eficaz y adaptable, que facilita el medio de pago a las personas usuarias o como el sistema de ayuda a la explotación (SAE), un servicio de información de la gestión del tráfico y de los recursos cuyo exponente de su buen funcionamiento está en nuestra app iTranvias, la cual informa en tiempo real de los tiempos de espera de los servicios a toda la ciudadanía. Este último es especialmente apreciado y valorado por las personas usuarias del transporte público, ya que permite tener un mayor control sobre la planificación del viaje y facilita así el uso de los servicios, por lo que la digitalización se ha convertido en otro de los principales focos de atención de nuestro modelo de negocio. Durante el año 2023, hemos visto también el asentamiento del uso del pago mediante dispositivos móviles NFC y ya se está trabajando en la implantación de pago mediante el uso de códigos QR.

2.2. ESTRATEGIA DE LA COMPAÑÍA

2.2.1. Misión, Visión y Valores

Nuestra misión es simple: **proporcionar un sistema de movilidad público y universal de calidad, eficaz y sostenible económica y medioambientalmente**. Un transporte público urbano colectivo debe ser ante todo un sistema que sirva a toda la ciudadanía, independiente de cualquier condición o diversidad funcional, con soluciones para cubrir las necesidades de movilidad de la ciudad, aunando no solo la calidad y la eficacia del servicio, sino también su sostenibilidad económica.

De esta manera, la compañía aspira a lograr su visión de **ser la principal referencia de una movilidad segura y sostenible en la ciudad**. Así, la compañía aspira a ser la principal actora de una movilidad menos contaminante y más eficiente, optimizando el uso de la energía y el espacio público, determinante para la sostenibilidad de la calidad de vida de las ciudades y de todos sus habitantes.

La compañía se caracteriza, no sólo por ser una empresa familiar, lo cual la provee de un sentido de responsabilidad mayor y de una visión y un compromiso a largo plazo, sino también de fuerte carácter local, cuya

¹ https://observatoriomovilidad.es/wp-content/uploads/2021/10/Informe_OMM_2019_avance_2020.pdf, página 28 del último informe.

² https://www.lavozdegalicia.es/noticia/coruna/coruna/2017/11/09/coruna-ciudad-sistema-autosuficiente-transporte-publico/0003_201711H9C4994.htm



significación por la ciudad es resaltable en su misma denominación. Todo ello constituye los principales valores que rigen las decisiones de la empresa:

- ⇒ EXCELENCIA: La compañía busca en todo momento ofrecer la máxima calidad posible de sus servicios, sabiendo que la calidad es el eje mediante el cual se consigue la satisfacción y la fidelidad de nuestra clientela, tanto de las personas usuarias como de las administraciones responsables de los entornos a los que servimos.
- ⇒ COMPROMISO: igual que se busca una fidelidad de nuestra clientela, la compañía tiene en el compromiso como valor principal, tanto en las personas que forman parte de la organización, como con las administraciones, estableciendo una relación de plena transparencia y confianza.
- ⇒ EFICIENCIA: se hace una gestión lo más eficiente posible de los recursos de la compañía para obtener no solo una rentabilidad, sino también la sostenibilidad y el futuro de la empresa y de la ciudad, que garantiza también el cumplimiento de nuestros valores de excelencia y compromiso.
- ⇒ RESPONSABILIDAD: la empresa busca generar valor no solo ante los miembros de su organización, sino frente al resto de la sociedad, con diversas acciones, como priorizando la contratación de proveedores locales o revirtiendo parte de los resultados en acciones sociales y culturales.



2.2.2. Nuestros Grupos de Interés

La **COMPAÑÍA DE TRANVIAS DE LA CORUÑA, S. A.** trata siempre de cumplir las expectativas de los grupos de interés. Para ello, su principal estrategia es la de disponer de diversas herramientas de comunicación, pues considera que un intercambio fluido de ideas es un elemento clave para la identificación de nuevas oportunidades de mejora y de negocio. Estas herramientas son públicas y comunes a todos los grupos, como la página web, la APP para dispositivos móviles, y especialmente las redes sociales (Facebook, Instagram y X, antiguo Twitter), que permiten un diálogo directo y fluido. Además, se han establecido canales específicos y adaptados para cada uno de ellos.

La dirección, a través del diálogo con los grupos de interés, ha sido la responsable de elaborar y difundir las políticas, códigos, estrategias y objetivos de la organización, de esta forma el compromiso con los mismos es total y desde su origen. Además, esta comunicación bidireccional es un aspecto clave para la Compañía, ya que permite responder con mayor rapidez y eficiencia a las tendencias y necesidades.

La identificación y selección de los grupos de interés se ha realizado internamente, empleando para ello las recomendaciones establecidas en el referencial "AA1000 Stakeholder Engagement Standard 2015", que emplea



para la identificación los siguientes aspectos: Dependencia, Responsabilidad, Tensión, Influencia, Otras Perspectivas.

Tras este análisis se han identificado como grupos de interés a todos los colectivos que puedan influir o verse influidos de forma significativa por nuestra compañía y se han agrupado en 2 categorías, cada una con unas necesidades y demandas diferentes en función de su propia naturaleza:

GRUPOS DE INTERÉS "INTERNOS"

- Personal
- Comité de empresa

En este ámbito se mantiene una estrecha relación con el personal y sus familiares, así como con las personas jubiladas y viudos/as.

En cuanto al Comité de Empresa, y el Comité de Seguridad y Salud y/o el Comité de Igualdad, se mantienen reuniones periódicas con la directiva de la compañía, y se le facilita toda la información requerida con la máxima transparencia.

Una de las acciones más recientes en relación con todo el personal está vinculada al fomento de la vida saludable. La Compañía de Tranvías ha puesto en marcha una iniciativa dedicada a las personas de su plantilla para apoyar los hábitos saludables y la práctica del deporte.

GRUPOS DE INTERÉS DIRECTAMENTE RELACIONADOS

Engloba a los siguientes grupos:

- Accionistas y Consejo de Administración
- Proveedores
- Personas usuarias
- Entidades Financieras
- Ayuntamiento de A Coruña
- Otras administraciones
- Centros Educativos
- Sindicatos del transporte
- Colectivos del sector del transporte
- Entidades de acción social y Entidades de acción cultural y vecinal.

En este ámbito se cumplen también los parámetros establecidos en los principios básicos de nuestra política de responsabilidad social, con especial hincapié en el ámbito de la rendición de cuentas y la transparencia. Así, existen canales de comunicación fluidos y permanentes con los proveedores, y la interlocución directa con los órganos de dirección, y con los clientes, que tienen a su disposición mecanismos de comunicación interactiva a través de las redes sociales y teléfono de atención al cliente.

La relación con las administraciones también es fluida, especialmente con el Ayuntamiento de A Coruña, con el que existe la relación contractual derivada de la concesión del transporte público.

Se mantienen reuniones entre la plantilla técnica de la Compañía y de la Concejalía de Movilidad del Ayuntamiento de A Coruña. Además, se colabora habitualmente en iniciativas y proyectos municipales, entre los que figuran la Semana de la Movilidad o el operativo de tráfico y transporte en la Noche de San Juan, Fiestas de María Pita y de todos los eventos deportivos celebrados en las calles de la ciudad.

Con el resto de las administraciones destaca la relación con la Xunta de Galicia y con Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, debido al carácter de la actividad que desarrolla la compañía, vinculado al control y supervisión de estos órganos.

En relación con los sindicatos y colectivos del sector del transporte, también se mantiene un vínculo permanente de interlocución y participación en acciones organizadas o promovidas por estas entidades.

El ámbito educativo también es una prioridad para la compañía en su vocación divulgadora. En este sentido, con la Universidad de A Coruña la colaboración se extiende al ámbito de la investigación y la docencia, y en el caso de los centros escolares, se enmarca en el desarrollo de unidades didácticas que incluyen programas de visitas guiadas gratuitas a las instalaciones de la compañía, exposición del servicio que Tranvías presta a la ciudad y sus habitantes.

2.3. OBJETIVOS Y MECANISMOS DE GESTIÓN

2.3.1. Objetivos

La compañía afronta principalmente dos objetivos.

El primer objetivo a corto plazo consiste en seguir haciendo crecer el nivel del uso del transporte público en A Coruña. Para ello, es esencial seguir con la estrategia global de mejora continua de los servicios con los recursos de los que se puede disponer, estando atenta a las necesidades que se demanda y atendíéndolas de la mejor forma posible. Esta estrategia de adaptación continua y rápida ha sido clave para la recuperación del uso del transporte público a los niveles previos a la pandemia, por lo que las líneas generales deben continuar para garantizar la recuperación y el crecimiento del servicio.



Estas líneas de trabajo también son esenciales para el cumplimiento del segundo objetivo marcado, que sería el mantenimiento de la confianza de la ciudadanía y las administraciones públicas para garantizar la renovación y la continuidad de la concesión. Se trata de demostrar, con el trabajo y el esfuerzo diario, la implicación plena de la empresa por la ciudad de A Coruña, haciendo de la empresa una apuesta segura a la hora de afrontar la renovación de la concesión del servicio.



2.3.2. Principales riesgos estratégicos y mecanismos de gestión de los mismos

Desde el punto de vista operativo, la sociedad trabaja para identificar los riesgos y oportunidades asociados al desempeño de su actividad que puedan afectar a su gestión, estableciendo mecanismos para abordarlos de manera que los Sistemas de gestión puedan alcanzar los resultados previstos.

- ⇒ **Renovación de la Concesión.** La empresa debe estar preparada para el día en que se presente al concurso del contrato de concesión.
- ⇒ **Variaciones rápidas en la demanda de viajeros.** La experiencia de estos últimos años demuestra que la empresa está expuesta a sufrir una caída de sus viajeros en cualquier momento, tanto por razones externas, como ha sido el ejemplo de la pandemia, como la falta de capacidad de adaptación. Y al revés, la recuperación rápida de estos viajeros durante este último ejercicio también ha supuesto un reto para tener que ofrecer refuerzos y un mayor servicio con los recursos de los que se puede disponer actualmente. Todo esto pone a prueba los mecanismos de resiliencia de la compañía de tranvías, por lo que es esencial atender a la demanda de viajeros permanentemente, resolver los problemas que puedan surgir en el servicio y estar preparada para adaptarse a cualquier escenario.
- ⇒ **Dependencia de la prestación del servicio en cuanto al uso del combustible.** Los gastos en combustible son muy significativos dentro de los gastos de explotación. La enorme incertidumbre en el precio del petróleo, con los fuertes incrementos que hemos sufrido a raíz de la reciente guerra con Ucrania, produce importantes riesgos financieros ya que la tarifa no se está revisando anualmente. Eso hace que los costes se incrementen pero que tal hecho no se pueda repercutir en el precio. El peligro de desabastecimiento ya sea por falta de combustible como por causas de fuerza mayor es también una seria amenaza al servicio.
- ⇒ **Falta de incremento tarifario.** La corporación local en 2018 determinó la bajada de las tarifas al público de forma unilateral, incumpliendo la fórmula prevista en el contrato. Los tribunales han dictado sentencia a favor del derecho de la compañía a revisar los precios, pero esta sentencia no ha sido firme hasta Octubre de 2022 y a pesar de restablecer la tarifa original en 2023, queda pendiente reestablecer



nuevas revisiones y restituir los perjuicios causados. Esta situación revela la gran dependencia de la compañía ante las decisiones municipales y la enorme inestabilidad que puede generar la inseguridad jurídica.

- ⇒ **Situación actual de tráfico en A Coruña**, en cuanto al aumento de vehículos privados, dificultades y desvíos causados por obras, vehículos en doble fila, ocupación de paradas. Todo esto provoca serios problemas de tráfico e inutiliza en múltiples ocasiones los dispositivos habilitados para Personas con Movilidad Reducida (PMR), al no poder aproximar el autobús a la acera o, simplemente, no poder utilizar la parada.
- ⇒ **Incidencias en el servicio por compartir calzada con otros tráficos**. La naturaleza misma del servicio, en ausencia de carriles bus o BRT, implica que el transporte en superficie se vea afectado por las incidencias habituales de tráfico, obras en la calzada, etc.
- ⇒ **Incidentes de Seguridad Vial**. Dado el enorme movimiento de todo tipo de vehículos y personas en la ciudad, unido al movimiento constante de los autobuses, lleva asociado una probabilidad de producirse incidentes y/o accidentes con la repercusión que estos pueden tener tanto en la salud de las personas implicadas como en el propio servicio.
- ⇒ **Aspectos ambientales**. Principalmente, relacionados con la actual dependencia que la prestación de servicio tiene con los combustibles fósiles, con el impacto ambiental que ello conlleva. La compañía ha llevado a cabo durante el 2023, la adquisición de un vehículo 100% eléctrico, como prueba piloto y para la adquisición de más experiencia en la explotación basada en la electromovilidad, así también como parte de su compromiso medioambiental en la consecución de un servicio más sostenible a medio y largo plazo.

2.3.3. Sistemas de Gestión Certificados

La Compañía, considera que la calidad, el respeto por el medio ambiente, la seguridad vial, la accesibilidad universal, la seguridad de la información, la seguridad y salud en el trabajo y el estricto cumplimiento de la legislación son objetivos permanentes en todas las actividades de la empresa, siendo, todos estos aspectos, pilares fundamentales para alcanzar sus objetivos.

Es por ello, que desde el año 2016 ha implantado y certificado un Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad Vial, Accesibilidad y Seguridad y Salud en el Trabajo acorde con las Normas:

- UNE-EN-ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad.
- UNE-EN 13816:2003 Transporte. Logística y servicios. Transporte público de pasajeros. Definición de la calidad del servicio, objetivos y mediciones.
- UNE-EN-ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental.
- UNE ISO 39001:2013 Sistemas de gestión de la seguridad vial.
- UNE 170001:2007 Accesibilidad universal. Parte 2: Sistema de gestión de la accesibilidad
- UNE-EN-ISO 45001:2018 Sistemas de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Más recientemente, en el año 2022, la Compañía ha dado un paso más en su compromiso ambiental, con la seguridad de la información y con el estricto cumplimiento de la legislación vigente, así como con la transparencia en su gestión apostando por la implantación y certificación de nuevos sistemas de gestión basados en las normas:

- UNE-EN ISO 27001:2017. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información



- UNE 19601:2017 Sistema de Gestión de Compliance Penal. Requisitos con orientación para su uso.
- Reglamento 1221/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de Noviembre de 2009, relativo a la participación voluntaria de organizaciones en un sistema comunitario de gestión y auditoría medio ambiental (EMAS), y por el que se derogan el Reglamento 761/2001 y las Decisiones 2001/681/CE y 2006/193/CE de la Comisión. Reglamento 2017/1505 de la Comisión del 28 de Agosto de 2017, por el que se modifican los anexo I, II y III del Reglamento 1221/2009. Reglamento 2017/1505 de la Comisión del 28 de Agosto de 2017, por el que se modifican los anexo I, II y III del Reglamento 1221/2009. Reglamento (UE) 2018/2026 de 19 de diciembre de 2018, que modifica el anexo IV del Reglamento (CE) nº 1221/2009



Actualmente, todos estos sistemas de gestión se siguen manteniendo, siendo mecanismos de gestión básicos en la Compañía para alcanzar la mejora continua y los objetivos estratégicos definidos en la organización. Todos ellos, son sometidos anualmente a auditorías internas y externas, permitiendo comprobar que son conformes con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las normas y con los requisitos del sistema establecido por la Compañía.



3. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

3.1. GESTIÓN AMBIENTAL

La Dirección de la **COMPAÑÍA DE TRANVIAS DE LA CORUÑA, S. A.** es consciente de la importancia que para el desarrollo de sus actividades supone la correcta conservación de las condiciones ambientales de su entorno, así como de la necesidad de ofertar a sus Clientes unos servicios que cumplan todas las garantías de calidad y respeto por el medio ambiente, contribuyendo a conseguir su plena satisfacción. Por todo ello, ha incluido la mejora de la Gestión Ambiental como una herramienta más de gestión empresarial.

Con el objetivo de garantizar el desarrollo de sus servicios desde el respeto al Medio Ambiente, la **COMPAÑÍA DE TRANVIAS DE LA CORUÑA, S. A.** ha establecido los siguientes compromisos de gestión ambiental, incluidos en la Política Ambiental de la organización:

- ➔ Prevención del impacto ambiental de las actividades.
- ➔ Optimizar los recursos naturales agotables, haciendo especial hincapié en la reutilización de residuos inertes, así como en la adecuada gestión de otros residuos.
- ➔ Concienciación para el respeto al Medio Ambiente.

Este compromiso ambiental que se ha traducido en un Sistema de Gestión basado en ISO 14001:2015, certificado desde el año 2016. Además, la Compañía, en su afán de mejorar continuamente su comportamiento ambiental, transparencia e interés en la participación ambiental, desde el año 2022 ha apostado por la aplicación del Reglamento EMAS, estando actualmente registrado desde 26/08/2022. Este sistema de Gestión Ambiental incluye, entre otras, las siguientes acciones:

- ⇒ Publicación del compromiso ambiental disponible en la web de la empresa para todos sus grupos de interés, recogiendo el principio de protección del Medio Ambiente y mejora continua, y garantizando el desarrollo de la actividad desde el respeto al Medio Ambiente. La política Ambiental es revisada con periodicidad anual por la Dirección.
- ⇒ Difusión de la información sobre el comportamiento ambiental de la organización que se traduce en nuestra Declaración Ambiental, verificada por AENOR y que se encuentra a disposición de las partes interesadas.
- ⇒ Establecimiento de objetivos ambientales, a medio y corto plazo, en los que trabajar para alcanzar la mejora continua, enfocados, principalmente, a la reducción del consumo de energía, materias primas y agua, así como la correcta gestión de residuos, vertidos y emisiones.
- ⇒ Control sobre los aspectos e impactos ambientales de la organización y planificación de acciones para su minimización. Los principales riesgos relacionados con los aspectos ambientales de las actividades que desarrollamos se podrían focalizar en:
 - Consumo energético y emisiones a la atmósfera
 - Agua y vertidos
 - Generación de residuos y consumo de materiales
- ⇒ Estricto cumplimiento de todos los requisitos ambientales aplicables.
- ⇒ Establecimiento de buenas prácticas ambientales



- ⇒ Segregación y recuperación de residuos. La empresa cuenta con puntos de recogida de residuos para su posterior gestión a través de entidades gestoras autorizadas.
- ⇒ Búsqueda de vehículos menos contaminantes, con el fin de contribuir a la reducción de las emisiones.

Este Sistema de gestión se somete desde el año 2016 a auditorías anuales realizadas por la Entidad de Certificación AENOR, como una herramienta más para profundizar en la mejora continua. Durante este período, en concreto en mayo de 2023, se ha superado dicha auditoría de manera exitosa, en base a las ISO 14001 y al Reglamento EMAS.

3.2. CONTAMINACIÓN Y CAMBIO CLIMÁTICO

3.2.1. Contaminación Atmosférica

En la **COMPAÑÍA DE TRANVIAS DE LA CORUÑA, S. A.** la principal fuente de contaminación se encuentra en las emisiones de gases de efecto invernadero, que provienen de los motores de combustión de la flota de autobuses. En este sentido, la Compañía siempre ha centrado sus esfuerzos en la reducción de este tipo de emisiones, empleando medidas de optimización y reducción del consumo energético, lo cual se traduce en una menor cantidad de emisiones. Asimismo, también mediante una inversión periódica en renovación de la flota, para disponer siempre de los motores más eficientes y con menos emisiones. Disponiendo de motores EURO VI o EURO V en más de la mitad de la flota.

Tras analizar en los últimos años las diferentes opciones que se han presentado en el mercado, probando vehículos híbridos, eléctricos y más recientemente, vehículos de hidrógeno, la Compañía, ha optado por el vehículo 100% eléctrico, habiéndose decantado por un vehículo MAN, ya que actualmente, disponen de autonomía suficiente para poder prestar servicio en el 95% de las líneas de la Ciudad.

En cualquier caso, teniendo en cuenta que la transición debe de ser paulatina, y mientras se produce la eliminación de la flota de motores de combustión, la Compañía, ha establecido objetivos ambientales, con el fin de reducir y minimizar estas emisiones, por medio de aditivos que reducen tanto las emisiones como los consumos, del fomento de la conducción eficiente o, incluso, por la reducción de las velocidades, si bien en este caso, Coruña 30 ha sido promovido por el Ayuntamiento de A Coruña.

En las instalaciones, se dispone de otro foco de emisión procedente de la caldera de calefacción de las oficinas, siendo un foco de emisión que no emite de manera constante a lo largo del año, ya que existen varios meses al año sin emisiones al estar apagada la caldera.

Además, de las emisiones directas, si analizamos las emisiones indirectas, producidas por el consumo eléctrico, éstas se generan tanto como consecuencia del consumo de los vehículos de inspección, vehículos 100% eléctricos, como por el consumo eléctrico de las instalaciones (taller y oficinas). En el caso de las instalaciones, desde julio de 2022 deja de ser 100% renovable, por lo que se contabilizan las emisiones desde dicha fecha.



	2022	2023	% Variación 2023-2022	Observaciones
Emisiones Gasóleo (Tn CO ₂ e) Emisiones Directas	7,85E+03	8,01E+03	2%	-----
Emisiones Gasóleo C (Tn CO ₂ e) Emisiones Directas	1,19E+01	9,05E+00	-24%	-----
Emisiones consumo eléctrico instalaciones / Emisiones Indirectas	2,21E+01	5,37E+04	----	De enero a Julio de 2022 Energía 100% renovable De julio a diciembre de 2022 y 2023 no 100% renovable

Fuente Emisiones: Control repostaje diario de combustible vehículos / Facturas Compañía suministradora Gasóleo C

Fuente Emisiones: Factores de emisión de gasoil del Ministerio para la Transición Ecológica (Versión 18 de Abril 2022).

Factor de emisión Gasóleo B7 = 2,508 kgCO₂e/L y Factor de emisión Gasóleo C = 2,898 kgCO₂e/L

Factor de emisión de Energía eléctrica = 0,243 kgCO₂e/Kwh (según etiquetado de electricidad facturas y CNMC Anexo I 2021)

3.2.2. Contaminación de las aguas

En las instalaciones se dispone de varios trenes de lavado de vehículos, con lo que existe vertido de aguas industriales, que, junto con las aguas fecales de los aseos y vestuarios, son los dos únicos puntos de vertido de las instalaciones.

Ligado a este vertido de aguas industriales y con el fin de asegurarse de que las aguas del lavado de los vehículos se vierten de manera controlada, se dispone de un separador de grasas y de mediciones periódicas del vertido a la red de alcantarillado. Estas analíticas permiten controlar la calidad del vertido y asegurarse del cumplimiento de los parámetros legales admitidos y definidos en la Autorización de vertido a la red de saneamiento del Ayuntamiento.

En las analíticas correspondientes al período analizado, año 2023, no se ha detectado ningún parámetro fuera de las especificaciones, tanto en aguas industriales como en aguas fecales.

Anualmente, como parte del control y seguimiento de la instalación, se presenta al Ayuntamiento, un informe que contiene las analíticas, consumos y entregas a entidad gestora autorizada de los lodos extraídos del separador de grasas.

3.2.3. Contaminación Acústica

Todos los vehículos de la Compañía cumplen con los estándares establecidos en relación con la generación de ruido. Si bien, tal y como se ha comentado anteriormente, la **COMPAÑÍA DE TRANVIAS DE LA CORUÑA, S. A.**, en base a su compromiso de prevención y reducción de la contaminación y de mejora continua, está analizando las diferentes opciones disponibles en el mercado y que mejor se adapten a las necesidades de la ciudad y de las personas usuarias, para disponer de la flota más moderna y con menor incidencia ambiental, con el fin de contribuir a la reducción de emisiones de ruido a la atmósfera.

En relación con el ruido emitido en las instalaciones, periódicamente, se realizan mediciones de ruido en el perímetro de dichas instalaciones. Analizando los resultados de las mediciones y comparando con los límites establecidos en la ordenanza municipal.



3.3. ECONOMÍA CIRCULAR, PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS



Uno de los objetivos del sistema de gestión ambiental implantado en la **COMPAÑÍA DE TRANVIAS DE LA CORUÑA, S. A.** es contribuir a la preservación del medio ambiente mediante la promoción del reciclaje y la recuperación de los materiales susceptibles de ser reutilizados, ente otros.

En este sentido, la Compañía dispone de un procedimiento propio para identificar, cuantificar y controlar los residuos generados.

Para ello, se dispone de contenedores para la separación y posterior gestión de los residuos distribuidos en diversos puntos de las instalaciones, debidamente etiquetados y diferenciando entre residuos peligrosos y no peligrosos, así como, teniendo en cuenta la gestión posterior de los mismos, que permita la reutilización o reciclaje.

Actualmente, en la Compañía se generan los siguientes grupos de residuos:

- Residuos no peligrosos y asimilables a urbanos (envases plásticos, residuos orgánicos, ...), como consecuencia de la actividad diaria de la organización. Este tipo de residuos no son susceptibles de ser valorizados, representando una proporción muy pequeña dentro del volumen total de residuos de la empresa. Y son gestionadas a través de los sistemas de recogida municipales.
- Residuos no peligrosos que permiten ser valorizados (papel y cartón, envases metálicos, restos de metales féreos y no féreos, neumáticos usados, residuos de tóner y tintas, ...). Estos residuos son recogidos de manera individual y gestionados.
- Residuos peligrosos, originados principalmente en las tareas de mantenimiento de la flota, pero también de las propias instalaciones (aceites usados, baterías usadas, lodos de separadores, envases que han contenido sustancias nocivas, absorbentes contaminados, filtros de aceite, ...). También son recogidos en contenedores que permiten su segregación y gestión.

En cualquier caso, todos los residuos, son gestionados a través de entidades gestoras autorizadas y conforme a la legislación vigente y a la Política Ambiental de la Compañía. A la hora de seleccionar las entidades gestoras autorizadas, la Compañía se basa en el tipo de gestión que se va a realizar, procurando siempre premiar la reutilización, reciclaje o recuperación sobre otras gestiones con menos beneficios ambientales.

Asimismo, la Compañía cuenta con un Plan de Minimización de Residuos (2020-2023) que ha sido comunicado a la Consellería de Medio Ambiente y del que se hace seguimiento y se informa a dicha Consellería de manera anual, reflejando todos los avances alcanzados en dicho período con respecto al Plan aprobado. Cabe destacar que, en este último año, se han reflejado reducciones significativas en algunos residuos, debido al cumplimiento de los objetivos ambientales establecidos, tal y como se puede comprobar a continuación:

GENERACIÓN TOTAL ANUAL DE RESIDUOS	2022	2023	Observaciones
Generación total anual de residuos (Tn)	4,91+01	1,00+03	Incremento significativo debido a la entrega de residuos no peligrosos
Generación total anual de residuos (Tn) / plantilla media	1,73E-01	3,46E+00	

Fuente Residuos: Documentos de entrega de residuos / Plataforma Gaia



Las cantidades de residuos generadas más representativas, se recogen en la tabla siguiente:

RESIDUO	Cantidad 2022 (Tn/año)	Cantidad 2023 (Tn/año)	Destino final
Lodos de separadores de grasas	14,800	14,40	Reciclado o recuperación
Aceites Usados	9,350	8,50	Regeneración
Filtros Aceite	0,332	0,97	Reciclado o recuperación
Baterías agotadas	3,840	4,93	Reciclado o recuperación
Envases Vacíos Contaminados	0,201	0,55	Valorización
Envases Metálicos (incluidos recipientes a presión vacíos)	0,040	0,090	Valorización
Lodos de Pintura	0,000	0,07	Valorización
Residuos de Pintura	0,014	0,08	Valorización
Absorbentes contaminados	0,136	0,60	Valorización
Tubos Fluorescentes	0,03	0,03	Reciclado o recuperación
Anticongelantes	0,000	0,000	Valorización
Metales Férricos	8,620	8,88	Reciclado o recuperación
Metales no Férricos	0,000	0,66	Reciclado o recuperación
Cobre	0,000	0,000	Reciclado o recuperación
Plástico	0,816	3,19	Reciclado o recuperación
Vidrio	0,246	0,96	Valorización

Fuente Residuos: Documentos de entrega de residuos / Plataforma Gaia

3.4. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

El consumo eficiente de los recursos y evitar la degradación del entorno a causa de la prestación del servicio de transporte es la prioridad de la Compañía. Puesto que, la suma de pequeños gestos puede cambiar el mundo. Por eso, es fundamental la colaboración entre las distintas áreas y departamentos de la Compañía, para aunar esfuerzos que ayuden a alcanzar los objetivos marcados. Las personas son una pieza fundamental para lograr la transformación hacia una empresa más sostenible, pero la tecnología es la pieza clave en ese proceso de cambio.

3.4.1. Consumo de agua



La **COMPAÑÍA DE TRANVIAS DE LA CORUÑA, S. A.** emplea agua para el ejercicio de su actividad en las instalaciones, si bien, como recurso natural fundamental y escaso, se compromete a un uso racional, motivo por el cual en los últimos años ha establecido diferentes objetivos ambientales y acciones de minimización para lograr la reducción de su consumo, trabajando tanto en la renovación de las instalaciones, como en la optimización de su uso.



En cualquier caso, el mayor volumen de consumo de agua corresponde a la operación de limpieza de vehículos y, en menor medida, el procedente de la limpieza de las instalaciones y empleo de esta en aseos y vestuarios. De hecho, en 2023, el consumo procedente de los trenes de lavado ha representado algo menos del 60% del consumo del total de la instalación.

Cabe señalar que el consumo de agua que se emplea en nuestras instalaciones procede de la red de abastecimiento del Ayuntamiento.

El consumo registrado en el año 2023 se refleja en la tabla siguiente, en donde se puede comprobar que no sólo se mantiene la reducción alcanzada en 2021, si no que se continúa reduciendo gracias al objetivo ambiental de mejora del tren de lavado realizada en 2020 y a la Política de la Compañía en cuanto a la concienciación del personal presente en las instalaciones:

	2022	2023	% Variación
Consumo de agua (ML)	3,5	3,2	-9%

Fuente Consumo de agua: Factura de la compañía suministradora.

3.4.2. Consumo Energético

La **COMPAÑÍA DE TRANVIAS DE LA CORUÑA, S. A.** establece una política energética orientada a la eficiencia energética, como objetivo permanente del Sistema de Gestión Ambiental, trabajando tanto en reducir el consumo como en reorientar los consumos energéticos hacia fuentes de energía verdes.

Los consumos energéticos, se producen en dos usos principales:

- ⇒ Instalaciones de la Compañía (oficinas, talleres, lavaderos, entre otros) con consumo de electricidad y gasóleo C para calefacción.
- ⇒ Flota de autobuses y vehículos, empleo de gasóleo A y energía eléctrica.

Con respecto al consumo eléctrico, la **COMPAÑÍA DE TRANVIAS DE LA CORUÑA, S. A.** siempre ha apostado por el origen sostenible de la misma, motivo por el cual desde 2020 toda la energía consumida en las instalaciones es 100% verde, si bien desde julio de 2022, por diversos motivos ajenos a la Compañía parte de esta energía no procede de fuentes 100% renovables. Asimismo, se ha trabajado e invertido para reducir los consumos, favoreciendo la iluminación natural, tanto en las oficinas como en la nave, empleando iluminación de bajo consumo y temporizadores en los puntos de iluminación de mayor uso y consumo.

Por otro lado, se dispone de consumo eléctrico también procedente del empleo de los vehículos de inspección que son 100% eléctricos. Debido a la Pandemia, este consumo se ha reducido de manera significativa en 2020, volviendo a valores prepandémicos en 2021-2022. A continuación, se pueden comprobar los consumos registrados en 2023, en los que se ha registrado un ligero aumento debido al empleo a finales de 2023 de un autobús eléctrico

	2022	2023	% Variación	OBSERVACIONES
Consumo eléctrico instalaciones (J)	7,31E+11	7,95E+11	9%	Se emplea energía eléctrica 100% renovable hasta julio de 2022.

Fuente Consumo eléctrico: Facturas compañía suministradora en instalaciones

En lo que respecta al consumo de gasóleo, hay que tener en cuenta que la flota de autobuses emplea sólo este tipo de combustible, ya que actualmente, en toda la flota se dispone de motores de combustión. Si bien, teniendo en cuenta la Política Energética de la Compañía, se están analizando las diferentes opciones disponibles en el



mercado y que mejor se adapten a las necesidades de la ciudad y de las personas usuarias, para eliminar los motores de combustión y con ello, minimizar al máximo las emisiones de gases de efecto invernadero.

Asimismo, mediante una inversión periódica en renovación de la flota, se dispone de los motores más eficientes y con menos emisiones. Disponiendo de motores EURO VI o EURO V en más de la mitad de la flota, pero, además, se han probado vehículos híbridos, eléctricos para que puedan formar parte de las próximas renovaciones y se están valorando también las posibilidades de los vehículos de hidrógeno.

Se dispone, en menor medida, de consumo de gasóleo C, procedente del empleo de calefacción en las oficinas. Este consumo no es muy significativo, además de concentrarse sólo en 6 meses del año, período aproximado en el que existe demanda de calefacción, no siendo siempre igual todos los años.

	2022	2023	% Variación	OBSERVACIONES
Consumo Gasóleo A (l) Autobuses	1,13E+02	1,15E+02	2%	
Consumo Gasóleo C (l) Calefacción	1,61E-01	1,22E-01	-24%	

Fuente Consumo Gasoil A: Registro diario de vehículos repostados

Fuente Consumo Gasoil C: Facturas compañía suministradora

Fuente Factor de Conversión: PCI Gasóleo = 43 GJ/Tn (Anexo 7 Informe Inventarios GEI 1990-2019 (Edición 2021))

Fuente Densidad: Ficha Técnica Gasóleo A (CEPSA), Densidad = 0,845 Kg/L y Ficha Técnica Gasóleo C (CEPSA), Densidad = 0,900 Kg/L

3.5. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

La actividad de la **COMPAÑÍA DE TRANVIAS DE LA CORUÑA, S. A.** se realiza dentro de un entorno urbano, no teniendo impacto directo sobre áreas protegidas o afectadas por alguna figura de protección del medio ambiente. Si bien, lo puede tener de manera indirecta, por su propia actividad. En este sentido, la **COMPAÑÍA DE TRANVIAS DE LA CORUÑA, S. A.** ha establecido un compromiso con la conservación y protección de la biodiversidad y del medio natural como entorno de vida saludable, que se plasma en el Sistema de Gestión Ambiental.

Este sistema, establece una sistemática para identificar, evaluar, actualizar y registrar los aspectos ambientales, directos o indirectos, sobre los que la Organización puede ejercer control o influir, y que tienen o pueden tener un impacto significativo ambiental.



Fruto de este análisis, se establece que la utilización de los recursos naturales para el desarrollo de la actividad puede afectar a la evolución de los ecosistemas, y, por tanto, a la biodiversidad. Por ello, es necesario cuidar, preservar y reparar, en la medida de lo posible, los efectos que tiene la prestación del servicio de transporte sobre la naturaleza. Para ello, la compañía ha adquirido un compromiso con la prevención de la contaminación, uso sostenible de recursos y mejora del desempeño energético, como herramienta para la conservación de la biodiversidad.



4. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

4.1. EMPLEO Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

La Compañía emplea a más de 290 personas, principalmente personal de conducción, aunque también forma parte del personal propio las personas de mantenimiento, administración, inspección y dirección.

Como parte de su compromiso con las personas, la compañía mantiene desde muchos años atrás un nivel de empleabilidad indefinido de más del 90% con la totalidad de la plantilla, buscando un nivel de fidelidad y compromiso a largo plazo con todo el personal.

La organización del trabajo viene definida en gran medida por las necesidades de servicio exigidas desde el ayuntamiento. Además, existen muchas otras medidas de organización acordadas con las personas representantes de los trabajadores y trabajadoras y definidas en el convenio colectivo, aunque existen también otra serie de medidas adicionales que la compañía ofrece en la medida de lo posible para tratar de flexibilizar el trabajo y obtener una mejor conciliación, buscando el óptimo equilibrio posible en el cumplimiento de las obligaciones de la empresa, la eficiencia del servicio y las condiciones laborales de las personas empleadas.

A continuación, se muestran los datos relativos a la distribución de la plantilla de la sociedad relativos al ejercicio 2023:

Distribución de la plantilla por categoría profesional (Media Anual)	2022	2023	% variación
Alta dirección	3	3	--
Jefaturas de Servicio (Contabilidad, Admón. Movimiento, Taller, RRHH)	4,11	4	-3%
Personal técnico-científico	1	1	--
Personal administrativo	6,5	5,5	-15%
Resto de personal cualificado	268,51	276,57	3%
Total Empleo Medio	283,12	290,07	2%

Distribución de la plantilla por categoría profesional a 31/12/2023	Hombres	Fijo	No fijo	Mujeres	Fijo	No fijo	TOTAL
Alta dirección	3	3					3
Jefaturas de Servicio (Contabilidad, Admón. Movimiento, Taller, RRHH)	3	3		1	1		4
Administración	6	3	4	2	1	1	8
Taller	13	13					13
Personal de movimiento (inspección y conducción)	257	236	20	13	6	7	270
Total	282	258	24	16	8	8	298

Distribución de la plantilla por rango de edad	31/12/2022	31/12/2023	% variación
25 - 29 años	9	13	44%
30 - 39 años	81	79	-2%
40 - 49 años	113	102	-10%
50 - 59 años	69	83	20%
Más de 60 años	20	21	5%
Total	292	298	2%



Como se puede observar, la plantilla de la empresa es esencialmente de personal de conducción, siendo más del 90% del total, incluso superior al dato registrado en 2022. Así también cabe destacar que la compañía se caracteriza por tener un nivel de temporalidad muy bajo, en torno al 10% del total, siendo así la estabilidad del empleo uno de nuestros principales méritos. Por parte de los rangos por edad, se puede observar que la plantilla se sitúa principalmente en torno a los 40 años.

Al cierre del ejercicio la sociedad cuenta con 3 profesionales con discapacidad física o intelectual mayor o igual al 33%. La distribución por categoría profesional es la siguiente:

Empleo con discapacidad (>= 33%)	2022	2023	% variación
Administración	2	2	---
Personal de Conducción	1	1	----
Total Empleo con discapacidad	3	3	----

DESPIDOS

La sociedad no ha despedido a ninguna persona trabajadora en el ejercicio 2023.

NUEVAS CONTRATACIONES

La compañía forma parte de un sector tradicionalmente masculinizado, lo cual se refleja en su bajo porcentaje de mujeres, de apenas un 5% sobre el total. No obstante, como parte del plan de igualdad, se pretende fomentar la contratación de mujeres para ir aumentando progresivamente su presencia en la plantilla y tener así una distribución más igualitaria. Así, durante el año 2022, el porcentaje de mujeres contratadas permite seguir con esta línea de transformación progresiva, pasando de un 15 a un 25% del total de las contrataciones son mujeres, lo que supone un 33% más que en el período anterior.

Nuevas Contrataciones por sexo	2022	2023	% variación
Hombres	12	11	-0,08%
Mujeres	4	5	25%
Total Empleo Medio	16	16	0%

REMUNERACIONES

Sin incluir directivos, la remuneración media del personal de la compañía es de 36.372,59 euros. La remuneración media de los consejeros y directivos de la sociedad asciende a 140.776,07 euros. En los siguientes cuadros detallamos los datos relativos a la remuneración de la plantilla en el ejercicio 2023, según los datos de la auditoría retributiva:

Remuneración media por categoría profesional (sin dirección)	2023
administración	30.172,21 €
Taller	45.373,39 €
Personal de movimiento (inspección y conducción)	36.196,03 €
Total (masa salarial/empleo medio sin dirección)	36.372,59 €



Remuneración media por sexo	2023
Hombres	36.608,01 €
Mujeres	31.945,97 €
Brecha salarial	12,74%

Como se puede observar, existe una brecha salarial entre hombres y mujeres de un 12%. No obstante, La Compañía de Tranvías ha encargado una auditoria retributiva para analizar estas brechas, dentro del marco normativo tanto de la Ley Orgánica 3/2007 del 22 de marzo como del RD 902/2020 de 13 de octubre de igualdad retributiva entre mujeres y hombres. Tras este análisis exhaustivo de dichas brechas se han identificado varias circunstancias que han justificado la existencia de estas diferencias, esencialmente el plus de antigüedad, pero también las diferencias habidas por bajas, jornadas parciales o periodos laborales efectivos inferiores a un año natural. Todos estos factores inciden de manera más significativa en el colectivo de mujeres, debido a su baja representatividad en la plantilla. Con todo esto, se justifican suficientemente las brechas calculadas. Se realiza además un cálculo normativizado mediante el cual no se producen tales brechas, comprobándose así que la compañía cumple escrupulosamente con las retribuciones estipuladas en el convenio colectivo para las distintas categorías profesionales.

Los resultados de la auditoria, así como los registros retributivos han sido facilitados al comité de igualdad, con representantes de trabajadores/as y de empresa, como parte del plan de igualdad implantado en la compañía y que presentamos más adelante en este informe.

4.2. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

El tiempo de trabajo está regulado por el convenio colectivo propio de la sociedad el cual cubre al 100% del personal de esta.

En dicho Convenio, se recoge que la duración máxima ordinaria de trabajo es de 40 horas semanales, lo que equivale a 1.770 horas efectivas anuales y será continuada, excepto en circunstancias especiales en que el servicio lo requiera.

En el caso del personal de conducción, se mantiene el mismo sistema de trabajo y descanso vigente, por lo que, cada semana se darán dos días de descanso. Además, el personal de conducción e inspección dispondrán de 16 días festivos no recuperables, siguiéndose para su disfrute el procedimiento actual.

La jornada laboral del personal de Conserjería está distribuida en dos turnos de mañana y de tarde. Mientras que la jornada laboral del personal de Administración y Talleres, es únicamente de mañana. Si bien, de conformidad con el pacto suscrito con fecha 24/12/2010 entre ambos departamentos y la Dirección de la Empresa, si en cualquier momento, por razón de las necesidades o los cambios que se pudiesen producir en la organización o prestación del servicio público, se necesitase trabajar las mañanas de los sábados, bastaría con la notificación por parte de la Dirección con diez días de antelación para que así se llevase a efecto.



4.3. SALUD Y SEGURIDAD

La **COMPAÑÍA DE TRANVIAS DE LA CORUÑA, S. A.** establece como objetivo permanente y esencial la salud y seguridad laboral de todo el personal de la organización, siendo este objetivo asumido como responsabilidad prioritaria. Es por ello, que además del estricto cumplimiento de la normativa en esta materia, ha asumido desde el año 2016 la implantación y desarrollo de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, basado, actualmente, en la norma internacional ISO 45.001.

Asimismo, cabe destacar otros compromisos de la Compañía con la salud de todos sus integrantes, como es la disponibilidad de un DESA en las instalaciones, realizando formaciones periódicas entre el personal de oficinas para su correcto manejo, como la realizada en diciembre de 2022 en la que se ha formado al 90% de la misma, así como a parte del personal de talleres.

Por último, la Compañía dota de un seguro médico de salud en el que la empresa sufraga el 70% del coste de la prima de seguro médico de salud a la plantilla. El seguro médico es contratado por la Compañía de Tranvías y supervisado por el Comité de Empresa. Se pretende dotar a las personas trabajadoras de una mejora social, al mismo tiempo que se propician medidas para reducir la tasa de absentismo.

Asimismo, la Compañía cuenta con un seguro por muerte o invalidez por accidente para las personas trabajadoras en activo de la empresa y un complemento en situación de incapacidad laboral permanente que ello de lugar a baja en la empresa.

4.3.1. Sistema de Prevención

La Compañía dispone de un Plan de Prevención y Programa de Salud que promueve y mantiene el más alto grado de salud y seguridad en el trabajo, y genera las condiciones adecuadas para evitar que se produzcan accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Para esta labor, la Compañía dispone de un servicio médico y de prevención ajeno, Consultoría Integral de PRL, así como la colaboración de la Mutua de la Seguridad Social UMIVALE.

El Servicio de Prevención Ajeno, a lo largo del año, ha apoyado a la empresa en el ámbito de la vigilancia de la salud, de la formación, de la prescripción de criterios y en el desarrollo de nuevos procesos. Gracias a la ayuda de todos estos equipos de especialistas, a los que se suman los propios, se ha seguido revisando cada puesto de trabajo y proceso productivo. Como consecuencia de ello, se han establecido y desarrollado nuevos criterios



que favorecen la salud de la plantilla, tanto con carácter general como para combatir específicamente el contagio del COVID-19.

Anualmente, en colaboración con el Servicio de Prevención Ajeno, se realiza la planificación de la actividad preventiva, donde se establecen medidas y pautas de actuación para aquellas cuestiones que se consideren relevantes desde el punto de vista del riesgo asociado. Además, la empresa controla que la plantilla cumpla las directrices marcadas en temas de prevención de riesgos laborales y en el uso de equipos de protección individual. Durante el 2023 se han realizado mediciones higiénicas y la evaluación de riesgos psicosociales, entre las acciones más relevantes.

La Compañía cuenta desde el 2016 con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud, actualmente certificado en base a la Norma ISO 45001

4.3.2. Vigilancia de la salud

En relación con los reconocimientos médicos iniciales y periódicos, se han incorporado desde el año 2020 mejoras gratuitas por encima de los protocolos definidos para cada puesto de trabajo, incluyendo la detección del cáncer de próstata (PSA) en colectivo masculino mayor de 45 años. Durante el año 2023, se han realizado un total de 131 exámenes de PSA entre el personal que ha realizado reconocimientos médicos.

Asimismo, está previsto incluir los marcadores tumores ginecológicos para los reconocimientos médicos en el caso de las mujeres en plantilla.

Por otro lado, en los últimos años se ha trabajado para fomentar hábitos de vida saludables tales como el abandono del hábito tabáquico, dieta sana y equilibrada y actividad física de manera moderada y regular, ya que la mayor parte de las patologías detectadas en los reconocimientos médicos de salud están relacionados con los hábitos de vida. En este sentido, se han realizado campañas de concienciación, se ha fomentado la participación en eventos deportivos entre las personas trabajadoras, entre otros. Los resultados en 2023 arrojan porcentajes positivos, aunque mejorables, ya que se ha logrado reducir la pre-obesidad en un 7% y la obesidad en casi un 5%. Con respecto a los hábitos del tabaco se ha logrado una reducción superior al 9% de las personas fumadoras.

4.3.3. Siniestralidad laboral

A continuación, se recoge la muy baja tasa de siniestralidad, situada por debajo de la media del sector. Durante el año 2023 se produjeron 9 accidentes, 6 con baja y 3 sin baja, por lo que se ha reducido ligeramente el número total de accidentes, aunque, sobre todo, se ha reducido, el número de accidentes con baja.

Siniestralidad	2022	2023	% Variación
Número total de accidentes	9	9	---
Con baja	3	6	100%
Sin baja	6	3	-50%
Índice de frecuencia (por millón de horas de trabajo)	4,35	11,49	---
Índice de gravedad (por mil horas de trabajo)	0,13	0,38	---

En cuanto al absentismo, durante el 2023 se perdieron 10.942 jornadas, siendo la mayor parte por contingencia común, frente a las 9.377 jornadas del 2022, por lo que el índice de absentismo se sitúa en el 10.16%, por encima



de lo registrado en 2022, si bien baja la incidencia un 33% con respecto al 2022. Apenas se registró en 2023 un 0,18% de absentismo por Accidente laboral, muy similar al 0.06% registrado en 2022 o al 0.33% del año 2021 y no existe ninguna ausencia sin justificar.

Por otro lado, con el fin de asegurar la participación y consulta del personal en relación con la seguridad y salud en el trabajo, tal y como establece la legislación vigente, la **COMPAÑÍA DE TRANVIAS DE LA CORUÑA, S. A.** cuenta con un Comité de Seguridad y Salud con el que se mantienen reuniones mensuales.

4.4. RELACIONES SOCIALES

El 100% de las personas empleadas están cubiertas por el Convenio Colectivo propio de la **COMPAÑÍA DE TRANVIAS DE LA CORUÑA, S. A.**, el cual se negocia entre la representación social y empresarial. Dicha representación de la plantilla está compuesta por un comité de empresa, integrado por 13 personas, el cual ostenta su representación legal y sindical. Dicho comité se encarga de la negociación con la parte empresarial del convenio colectivo, en cuyas reuniones, se informa de la situación económica de la empresa y se plantean posibles mejoras sociales para los trabajadores de la empresa. Además, dicho comité plantea otro tipo de inquietudes referidas a la organización del trabajo, recogidas entre la plantilla.

Cabe señalar que la Compañía reconoce y fomenta a sus trabajadores/as el derecho fundamental a la libertad sindical, existiendo en la actualidad cuatro sindicatos, así como un Comité formado por todos ellos.

Existen además otros Comités orientados a áreas concretas. Uno de ellos es el Comité de Seguridad y Salud Laboral, el cual se reúne mensualmente y se tratan los asuntos que surgen en esta área determinada. El segundo es el Comité de Igualdad, encargado de la negociación del plan de igualdad, de su revisión y de su cumplimiento, además de valorarse aquellas incidencias relacionadas con el plan.

El objetivo último de toda esta relación es el fomento de la comunicación de los trabajadores para informar, valorar y acordar los distintos aspectos en las condiciones laborales de la empresa.

La Compañía de Tranvías posee distintos canales de comunicación, tanto internos como externos: Correo electrónico, buzón de sugerencias, teléfonos fijos, móviles y gratuitos de atención al cliente, portal de personal, página web, perfiles de redes sociales en Instagram, Twitter y Facebook, buzón de igualdad y compliance y diversos tabloneros informativos a lo largo de las instalaciones.

4.5. FORMACIÓN

Un pilar importante para la Compañía es la continua capacitación del personal, de manera que se realiza un esfuerzo importante en mejorarla. De este modo, la formación que recibe el personal comienza desde el momento de su contratación, y no finaliza hasta el momento en que finaliza su relación contractual con la Compañía. En este sentido, las personas de nueva incorporación reciben información sobre los riesgos asociados a su puesto de trabajo, atención al cliente, plan de igualdad, compliance penal, sistema de gestión implantados en la Compañía, conducción segura y eficiente, conocimiento del vehículo y los mandos, medios de pago a bordo y se le hace entrega del Manual del Personal de Conducción y de las Normas de Conducción.

Se dispone de planes de formación en donde se recogen todas las necesidades formativas detectadas en cualquier materia: seguridad y salud, prestación del servicio, en materia ambiental, etc., pero siempre orientada a mejorar el potencial del personal. Este plan es aprobado anualmente por el Comité de Empresa, tal y como se refleja en el procedimiento de formación interna y/o externa definido.



A continuación, mostramos el desglose de horas de formación del ejercicio 2023:

Horas de formación por categoría profesional	Hombres	Mujeres	Total
Administración	182	60	242
Talleres	0	0	0
Inspección y Jefatura de Servicio	0	0	0
Personal de conducción	1505	70	1.575
Total de horas de formación a 31/12/2023	1.687	130	1.817

Comparando con las horas de formaciones realizadas en 2022

Horas de formación por categoría profesional	TOTAL 2022	TOTAL 2023	% VARIACIÓN
Administración	194	242	25%
Talleres	169,5	0	0%
Inspección y Jefatura de Servicio	85,5	0	0%
Personal de conducción	2.643	1575	-40%
Total de horas de formación	3.092	1.817	-41%

4.6. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

La **COMPAÑÍA DE TRANVIAS DE LA CORUÑA, S. A.** promueve una atmósfera de trabajo en la que no tiene cabida la discriminación, ya sea por motivo de sexo, religión, edad, situación civil o familiar, y en este sentido en Noviembre de 2021, coincidiendo precisamente con el Día internacional de la eliminación de la violencia contra las mujeres, se ha firmado el primer **PLAN DE IGUALDAD** de la empresa, documento que refrenda la igualdad en todos los ámbitos y la tolerancia cero frente a la violencia de género, el acoso o cualquier tipo de conducta discriminatoria por diversidad sexual.



Si bien, la igualdad no surge ahora, la Compañía de Tranvías lleva años fomentando una cultura de igualdad en la Organización, por lo que este Plan se trata de un nuevo impulso y desarrollo de la política de igualdad de la empresa, con el que se han establecido objetivos concretos para promover y garantizar la igualdad en todos los ámbitos: desde los procesos de selección hasta la salud laboral, pasando por la conciliación, la promoción y el desarrollo personal. Para ello, se han dispuesto indicadores y constituido una comisión de igualdad, formado



por miembros del comité y la directiva. Este órgano dispone de indicadores específicos de seguimiento del plan, del nivel de desarrollo de los objetivos concretos y el grado de cumplimiento, con el fin de llevar a cabo el seguimiento y la evaluación de las medidas y acciones incluidas en el presente Plan de Igualdad de forma permanente, otorgando así también una mayor transparencia de la gestión de la empresa.

El plan también incluye protocolos de actuación frente a situaciones de discriminación. En concreto, se han desarrollado tres protocolos específicos. El primero afecta al acoso sexual o por razón de sexo en el entorno laboral, el segundo constituye un protocolo de actuación para la protección de trabajadoras víctimas de violencia de género y finalmente, se ha diseñado otro protocolo frente al acoso por razón de orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género.

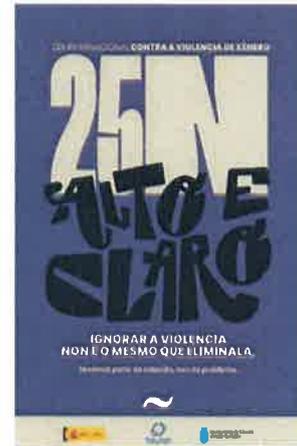
A estos efectos el Plan de Igualdad de **COMPAÑÍA DE TRANVÍAS DE LA CORUÑA, S.A.** tiene entre sus objetivos principales en función de cada una de las áreas de actuación los siguientes:

DIFUSIÓN Y COMPROMISO CON LA IGUALDAD	<ul style="list-style-type: none">- Difundir una cultura empresarial comprometida con la igualdad sensibilizando a los distintos grupos de interés (RLT, plantilla, clientes, proveedores, ...) sobre la necesidad de trabajar y actuar, conjunta y globalmente en igualdad de oportunidades.- Garantizar la difusión de las medidas propuestas en el Plan de igualdad, así como el compromiso de Tranvías de A Coruña de implantarlas y difundirlas.
FORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none">- Promover la igualdad a través de la formación del personal.- Formar y sensibilizar en materia de igualdad a toda la plantilla, así como implementar todas las medidas que se lleven a cabo y se acuerden en el presente Plan de igualdad.- Garantizar la ausencia de discriminación tanto directa como indirecta en el plan de formación de la empresa de Tranvías de A Coruña y procurar en la medida de lo posible que la formación no sea un obstáculo con la vida familiar, laboral y personal.
SALUD LABORAL	<ul style="list-style-type: none">- Garantizar la protección de todo el personal de la empresa Tranvías de A Coruña eliminando o reduciendo los riesgos laborales teniendo en cuenta la perspectiva de género.- Integrar la igualdad en las políticas preventivas, para prevenir desde su origen los riesgos derivados de las condiciones de trabajo que pueda afectar negativamente a las mujeres trabajadoras durante el embarazo, parto o periodo de lactancia introduciendo una perspectiva de género.
ACCESO Y SELECCIÓN	<ul style="list-style-type: none">- Mantener en todo momento en los procesos de selección y contratación, procedimientos y políticas de carácter objetivo basadas en principios de mérito y capacidad y de adecuación acorde al puesto, valorando las candidaturas en base a la idoneidad, asegurando en todo momento que los puestos de trabajo de los diferentes ámbitos de responsabilidad son ocupados por las personas más adecuadas en un marco de igualdad de trato con ausencia de toda discriminación y potenciar la incorporación de mujeres a la organización.- En caso de producirse, remover los obstáculos que impliquen la pervivencia de cualquier tipo de discriminación con el fin de ofrecer condiciones de igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el acceso al empleo en la empresa Tranvías de la Coruña.
PROMOCIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL	<ul style="list-style-type: none">- Promover y garantizar la igualdad de oportunidades directa e indirecta, entre hombres y mujeres en el proceso de promoción y desarrollo profesional.- En caso de producirse, remover los obstáculos que impliquen la pervivencia de cualquier tipo de discriminación con el fin de ofrecer condiciones de igualdad efectiva entre mujeres y hombres.
POLÍTICA RETRIBUTIVA	<ul style="list-style-type: none">- Garantizar un sistema retributivo exento de toda discriminación evitando en los criterios retributivos cualquier sesgo de género.
CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y PERSONAL Y CORRESPONSABILIDAD	<ul style="list-style-type: none">- Adopción de medidas para facilitar la conciliación de la vida laboral con la vida familiar, y también con la vida personal- Fomentar la corresponsabilidad en la asunción de responsabilidades familiares y domésticas entre mujeres y hombres.
ACOSO SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO	<ul style="list-style-type: none">- Asegurar que todo el personal de la empresa disfruta de un entorno de trabajo libre de todo tipo de situaciones de acoso e intimidaciones y en el que la dignidad de las personas sea un valor defendido y respetado.- Establecer la protección efectiva frente al acoso sexual y por razón de sexo.- Implantar un procedimiento/protocolo para la detección, prevención y actuación en situaciones de acoso sexual y por razón de sexo
VIOLENCIA DE GÉNERO	<ul style="list-style-type: none">- Compromiso de rechazo de toda clase de violencia de género y garantizar la protección y tutela de cualquier víctima de violencia de género que se pudiera dar dentro de la organización



- Garantizar la protección de las víctimas de género y concienciar a toda la plantilla de la necesidad de erradicar la violencia de género
- Difundir, aplicar y mejorar los derechos legalmente establecidos para las mujeres víctimas de violencia de género contribuyendo así, en mayor medida, a su protección.

Cabe destacar que, durante el año 2023, se han llevado a cabo las acciones propuestas para la consecución de estos objetivos. Por ello, se han llevado a cabo campañas de difusión y compromiso por la igualdad, se ha realizado publicaciones por el 25N en instalaciones y en boletines trimestrales sobre la violencia de género, además de una formación específica dirigida al personal de nueva incorporación para la sensibilización y el fomento de la igualdad en todos los ámbitos.



Por otro lado, en cuanto a la comunicación de la Compañía, una de las acciones más destacadas es la redacción de todos los nuevos textos con lenguaje inclusivo, al tiempo que se va revisando la documentación ya existente.

En cuanto al desempeño en igualdad, durante el 2023 no se ha registrado ninguna incidencia o comunicación a través del buzón de igualdad disponible en nuestras instalaciones.

Uno de los resultados más destacables de este plan se refleja en las-nuevas incorporaciones, cuyo porcentaje de mujeres ha sido superior al 31% frente al 25% del año 2022, con lo que se ha logrado aumentar el número de mujeres que conforman la plantilla, pasando de un 4,7% a un 5,3%. Aspecto muy bien recibido por la Comisión de igualdad teniendo en cuenta la masculinización del sector. En todos los procesos de selección y promoción, se han aplicado sólo criterios profesionales y de capacidad, por lo que se asegura la no discriminación.

Cabe destacar finalmente que el consejo administración está integrado por 3 hombres y 4 mujeres, cumpliendo holgadamente con la Directiva 2022/2381 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de noviembre de 2022.

4.6.1. Conciliación laboral

Para la **COMPAÑÍA DE TRANVIAS DE LA CORUÑA, S. A.** la conciliación de la vida laboral y familiar es una responsabilidad social y uno de los factores más decisivos a la hora de alcanzar la igualdad efectiva. Tal y como consta en el Plan de Igualdad, la Compañía cuenta con medidas de conciliación laboral significativas, muchas de ellas, anteriores a la aprobación del propio Plan e incluidas en el Convenio Colectivo de aplicación.

A continuación, se detallan varias de las medidas disponibles en la Compañía con el fin de mejorar en cuanto a la conciliación laboral y familiar:

- Jornada de trabajo continua
- Pases de libre circulación del personal, hijos y cónyuge
- Fomento de hábitos saludables.
- Notas de cambio

Handwritten signature: b. carnes y

Handwritten signature



- Fiestas Navideñas, reducción de horario
- Días de Asuntos Propios y flexibilidad para cogernos
- Parejas de hecho de Galicia, podrán disfrutar de los permisos establecidos en el convenio colectivo varios supuestos recogidos en el Plan de Igualdad
- Flexibilidad para descanso en fines de semana, en caso de sentencia judicial de régimen de visitas.
- Excedencia de hasta 4 meses, con reserva de puesto, para la persona trabajadora en trámites de adopción internacional o nacional
- Flexibilidad horaria para conciliación laboral.
- Permisos más amplios que los de la legislación laboral

A continuación, se muestran los permisos de maternidad y paternidad disfrutados en el ejercicio 2023:

Permisos de paternidad y maternidad	Número de Permisos 2022	Total de jornadas 2022	Número de Permisos 2023	Total de jornadas 2023	% Variación	% Variación Jornadas
Hombres	18	1.420	16	1.190	-11%	-16%
Mujeres	0	0	0	0	---	---

4.6.2. Acoso laboral

La Compañía ha adquirido un firme compromiso por el desarrollo de unas relaciones laborales basadas en la igualdad, la calidad del empleo y el respeto por la diversidad, sin admitir ningún tipo de discriminación, ya sea por motivo de sexo, orientación sexual, diversidad de género, religión, edad, situación civil o familiar.

Es por ello, que promueve condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, tal y como se contempla en el Plan de Igualdad y, adicionalmente, se dispone de protocolos contra el acoso sexual y contra el acoso por razón de orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género, procedimientos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo.



Ni durante el último período, ni tampoco, a lo largo de la historia de la Compañía, se han registrado denuncias en este sentido.



5. RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

La **COMPAÑÍA DE TRANVIAS DE LA CORUÑA, S. A.** está plenamente comprometido con los Derechos Humanos. Teniendo en cuenta que la Compañía presta sus servicios únicamente en España, las cuestiones relativas al respeto de los Derechos Humanos están fuertemente vigiladas y garantizadas a través de la legislación vigente tanto en España como en la Unión Europea. Por tanto, no se ha detectado riesgo de vulneración de estos derechos, dado el estricto cumplimiento de la legislación en esta materia, si bien se trabaja para apoyar y respetar los derechos humanos en lo que respecta al personal, Clientes y Proveedores.

Como parte de su compromiso con los derechos laborales, la Compañía mantiene su compromiso de gestionar con respeto al personal y cumplir con sus derechos fundamentales, eliminando cualquier tipo de discriminación tanto según lo definido en el Código de Conducta como en el Plan de Igualdad y en los protocolos definidos para casos de violencia de género, contra el acoso sexual y contra el acoso por razón de orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género. En este sentido ha incluido dentro de su análisis de riesgos de delitos penales, los derechos de los trabajadores, que contempla aspectos como el trabajo forzoso, el trabajo infantil o la libertad sindical.

En cualquier caso, la Compañía, como parte de su compromiso, se ha unido a la implementación de Diez Principios universalmente aceptados para fomentar el desarrollo sostenible en las áreas de derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción, recogidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas que promueven la responsabilidad empresarial y la defensa de los valores fundamentales en materia de Derechos Humanos. Además, en este mismo informe se recoge información sobre la contribución de la empresa a los Objetivos de Desarrollo Sostenible enmarcados dentro de la Agenda 2030



Asimismo, la Compañía tiene implantada una Política en la que se marcan los pilares sobre los que se asientan las pautas de actuación de la empresa en lo que respecta a Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y salud, Compliance Penal, Responsabilidad Social y desarrollo general de los servicios. Servicios que se desarrollan siempre dentro de un Código de Conducta que rige las relaciones con Clientes, Proveedores, Colaboradores, Competencia, Medio Ambiente y la Sociedad en general.

Ni durante el último período, ni tampoco, a lo largo de la historia de la Compañía, ha habido denuncias por casos de vulneración de los Derechos Humanos.



6. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

Nuestros valores corporativos, incluido nuestro compromiso de hacer negocios de manera ética, legal e íntegra, son la base de nuestra cultura empresarial. Es por ello, que la **COMPAÑÍA DE TRANVÍAS DE LA CORUÑA, S. A.** rechaza cualquier tipo de corrupción o soborno en cualquier ámbito y circunstancia.

Dentro de este compromiso, la empresa incluye distintos aspectos relacionados con la actividad de la Compañía, entendiendo que los mayores riesgos en este sentido pueden relacionarse con la contratación pública, las relaciones comerciales con proveedores y las asociaciones con terceros externos a la empresa.

En cualquier caso, no se permitirán prácticas no éticas dentro de la Compañía. Para ello, se dispone de un Código de conducta que tiene como objetivo establecer los valores que deben de guiar el comportamiento de todas las personas de la Compañía y orientar las relaciones entre empleados, las actuaciones de los con clientes y colaboradores externos y las relaciones con las instituciones públicas y privadas y con la sociedad en general. Este Código de Conducta es aplicable a todas las personas de la organización con el fin de fomentar y garantizar la buena fe y la observancia de todos los requerimientos necesarios y evitar, así, la comisión de delitos por parte de la empresa en el ejercicio de su actividad.

Asimismo, la Compañía, en base a la Política de Compliance Penal, ha desarrollado Protocolos específicos de actuación en las relaciones con las Administración Pública, en Redes Sociales o en la Gestión de Efectivo con el fin de determinar pautas de actuación claras en cada uno de estos ámbitos, así como definir comportamiento que fomenten la transparencia y corrección en todas sus actuaciones.



Por todo ello, y con el fin de hacer transmitir confianza a nuestros clientes, proveedores, funcionariado público y autoridad en general, la **COMPAÑÍA DE TRANVÍAS DE LA CORUÑA** ha implantado y certificado un Sistema de Gestión de **Compliance Penal** en base a la **UNE 19601**, con el objetivo de prevenir la comisión de delitos en su seno y reducir el riesgo **penal**.

6.1. CANAL DEL INFORMANTE

Según lo dispuesto en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informan sobre infracción de normativas y de lucha contra la corrupción, se ha habilitado el presente **Canal del informante**, para posibilitar la comunicación de aquellas acciones u omisiones previstas en esta norma. Se pone a disposición de todas aquellas personas y entidades que tengan o hayan tenido relación con nosotros, el **Sistema Interno de Información** para que puedan poner en conocimiento de la empresa un posible comportamiento irregular o ilícito producido en el seno de esta, garantizando la confidencialidad de la persona informante y de cualquier tercera mencionada, sin temor a represalias o cualquier otra acción discriminatoria o perjudicial. La Política del Sistema Interno de Información, donde se definen los principios generales, se incluye en el Código de Conducta.

La Compañía pone a disposición de las personas informantes canales de comunicación que permite la comunicación por escrito o de manera verbal. También se permite realizar comunicaciones anónimas siendo gestionadas y tramitadas como cualquier otra información recibida a través del Sistema Interno de Información.

Los principios generales que rigen este sistema de información son:



- Es seguro y garantiza la confidencialidad de la identidad de la persona informante y del cualquier tercera mencionada. Así mismo, incluye las actuaciones necesarias para su gestión y tramitación, así como la protección de datos, impidiendo el acceso a personas no autorizadas.
- Incluye la comunicación a la persona informante sobre los canales externo de información antes las autoridades competentes.
- Facilita un acuse de recibo a la persona informante en un plazo máximo de 7 días, desde la recepción de esta, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la información.
- Establece un plazo máximo de respuesta de tres meses, a partir del acuse de recibo, y en caso de que éste no se facilitase, el plazo será de tres meses a partir del vencimiento del plazo de 7 días después de la facilitación de la información. En el caso de expedientes de especial complejidad, se podrá posponer el plazo máximo hasta 3 meses más.
- Establece que la persona afectada por la información será informada de las acciones u omisiones que se le atribuyen, así como será oída en cualquier momento. Asimismo, establece el respecto a la presunción de inocencia y al honor de las personas afectadas.
- Preserva tanto la identidad de la persona informante como la de cualquier tercera que se mencione, no pudiendo informar a la persona afectada sobre la identidad de la persona informante o de quien ha llevado a cabo la revelación pública
- Preservar la identidad y garantizar la confidencialidad de los datos de las personas afectadas.
- En el caso de revelación pública, se asegurará que no se facilita información que permita la identificación de la persona informante, de un tercero que se mencione o de las personas afectadas.
- Prohíbe los actos constitutivos de represalias, sean amenazas o tentativas, contra las personas informantes, entendiéndose por represalias todas aquellas prohibidas por ley, así como cualquier trato desfavorable en el contexto laboral o profesional simplemente por su condición de informante o por haber realizado una revelación pública.
- Todos los datos personales necesarios para la aplicación del presente procedimiento serán considerados lícitos, debiendo ser tratados respetando la normativa en esta materia.

Durante el año 2023, ni anteriormente, la Compañía ha recibido comunicaciones o denuncias a través de este canal o del anterior Canal de Denuncias.



7. COMPROMISO CON CORUÑA Y LA SOCIEDAD

7.1. COMPROMISOS DE LA COMPAÑÍA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

La **COMPAÑÍA DE TRANVIAS DE LA CORUÑA, S. A.** asume su compromiso con la sociedad y con el desarrollo sostenible, tratando de anticipar una nueva realidad para identificar oportunidades que impulsen el desarrollo social y económico del futuro.

En este sentido, la Compañía, trabaja para mejorar la vida de las personas que viven en la Ciudad de A Coruña, canalizando la movilidad de sus habitantes a través del transporte público. En sus 120 años de historia, se ha convertido en una entidad con fuertes vínculos con las personas que viven en la Ciudad, tanto en el plano práctico como en el simbólico y emocional, siendo sus señas de identidad el compromiso con su equipo humano, la calidad, la transparencia, la innovación y el medio ambiente.

El modelo de crecimiento sostenible asociado a esta forma de gestión empresarial, se han ido incorporando como un activo más de la compañía en sus sucesivas planificaciones estratégicas. La Compañía favorece el desarrollo de miles de profesionales y contribuye a mejorar la competitividad del tejido empresarial y de la sociedad en su conjunto. Es por ello, que la principal contribución a la sociedad es la formación de generaciones de profesionales altamente capacitados que ponen su conocimiento y experiencia al servicio de la sociedad.

Asimismo, mantiene un diálogo permanente con todos sus grupos de interés, analizando los aspectos relevantes para cada uno de ellos y tratando de darles respuesta.

Los principios y compromisos asumidos por la Compañía están recogidos en la definición de su misión, visión y valores, en el presente documento, a través de su Política y del Código de Conducta, todos ellos a disposición del público.

7.1.1. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Nuestra contribución

La **COMPAÑÍA DE TRANVIAS DE LA CORUÑA, S. A.** está comprometida con la implantación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 2015-2030, aprobados en la Cumbre de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas de septiembre de 2015. Es por ello, que trabaja en su gestión se incluye la integración de las personas y la eliminación de las desigualdades, el respeto por el medio ambiente y la lucha contra el cambio climático.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



En la siguiente tabla se presentan los indicadores asociados a cada uno de los objetivos y las medidas implantadas por **COMPAÑÍA DE TRANVIAS DE LA CORUÑA, S.A.**, tanto directa como indirectamente, para dar respuesta al conjunto de 17 objetivos globales encaminados a erradicar la pobreza, luchar contra el cambio climático y asegurar la prosperidad de todos y recogidos en la Agenda 2030 para del Desarrollo Sostenible.

[Handwritten signatures and dates]



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ODS	Metas ODS	Acciones desarrolladas
	3.6 Reducción de accidentes de tráfico	<ul style="list-style-type: none">Fomentar el transporte colectivo.Reducción de tráfico rodado en la ciudadCampaña "Conoce el bus urbano de tu Ciudad".Semana de la Movilidad.
	3.9. Reducir el número de muertes y enfermedades causadas por productos químicos peligrosos y por la polución y contaminación del aire, el agua y el suelo.	<ul style="list-style-type: none">Política de Seguridad y Salud en el TrabajoGarantizar entornos laborales seguros y saludables para nuestro personal y para nuestros proveedores y colaboradoresAcciones de bienestar. Seguro privado de salud como complemento al Servicio Público de Salud. Aportación del 70% en el seguro de saludConcienciación del personal en hábitos saludables dentro y fuera de su entorno laboralPolítica de Igualdad de Oportunidades.Plan de igualdad. Fomento de entorno de trabajo inclusivos y libres de discriminación:<ul style="list-style-type: none">Plan LGTBIIncremento paulatino del % de mujeres en un puesto de trabajo tradicionalmente masculinizadoGestión responsable del agua. Optimización del consumo de agua en los lavaderosReducción de la contaminación. Eliminación de productos químicos en el lavadero.Reducción de la contaminación. Optimización del sistema de depuraciónControl periódico de vertidosReducción de la generación de aguas residualesDisponibilidad de coches auxiliares 100% eléctricosObjetivo de renovación de flota con vehículos 100% eléctricosElección de proveedores de energía eléctrica de fuentes renovables.Mejora continua de la eficiencia energéticaRevitalizar el transporte públicoEficiencia operacionalCrecimiento económico propio y estabilidad en el empleoFomentar empleos de trabajo estables y seguros, donde prima la igualdad de oportunidades y el desarrollo profesional, para nuestras personas proveedoras y colaboradoras.Plan de formaciónRevitalizar el transporte públicoEficiencia operacionalObjetivo de renovación de flota con vehículos 100% eléctricosSalvaguarda del patrimonio natural a través de los servicios que desarrollamos.Política de Igualdad de Oportunidades.Plan de igualdad. Fomento de entorno de trabajo inclusivos y libres de discriminación:<ul style="list-style-type: none">Protocolo LGTBIProtocolo de acosoVehículos 100% accesiblesSistema de gestión de AccesibilidadColaboraciones con organizaciones mediante donaciones y aportaciones económicas a fundaciones, sociales, culturales y deportivas.Política AmbientalSistema de gestión Ambiental 14001 y EMASBuenas prácticas de producción y consumo responsables en todas las áreas de la Compañía, siendo el pilar de nuestro modelo de negocio.Objetivo de renovación de flota con vehículos 100% eléctricos
	5.1. Poner fin a todas las formas de discriminación 5.2 Eliminar todas las formas de violencia de género 5.5. Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades	
	6.3. Mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación y la generación de aguas residuales 6.4. Aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídrico.	
	7.2. Aumentar considerablemente la proporción de energías renovables en el conjunto de fuentes energéticas	
	8.1. Mantenimiento del crecimiento económico 8.3. Desarrollo de actividades productivas y fomento de las pequeñas y medianas empresas. 8.5. lograr un empleo pleno y productivo para mujeres, hombres, jóvenes y personas con discapacidad. 8.8. Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos.	
	11.2. de aquí al 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos 11.6. Reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades	
	10.2 De aquí al 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición	
	12.2. De aquí al 2030 lograr una gestión sostenible y uso eficiente de los recursos naturales 12.5. De aquí al 2030 reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.	



ODS	Metas ODS	Acciones desarrolladas
	13.1. Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el Clima	<ul style="list-style-type: none">• Política Ambiental• Sistema de gestión Ambiental 14001y EMAS• Buenas prácticas ambientales• Fomentar el transporte colectivo.• Campaña "Conoce el bus urbano de tu Ciudad".• Objetivo de renovación de flota con vehículos 100% eléctricos
	16.1. Reducir significativamente todas las formas de violencia 16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas	<ul style="list-style-type: none">• Uso eficiente de los recursos• Sistema de Gestión Compliance Penal. Gestión ética y Responsable• Respeto a los derechos humanos• Código de conducta• Medidas contra la corrupción y el soborno

7.2. APOYO A INICIATIVAS

COLABORACIONES

Con el objetivo y compromiso ético de favorecer la incorporación al mercado laboral de aquellas colectividades más vulnerables, la **COMPAÑÍA DE TRANVÍAS DE LA CORUÑA, S.A.** lleva desarrollando colaboraciones con diversas entidades de acción social.

Uno de los valores sobre los que se asienta la política empresarial de la **COMPAÑÍA DE TRANVÍAS DE LA CORUÑA, S.A.** es el respeto con el entorno y la sociedad con el que interactúa y su colaboración directa a su mejora a través de su aportación en tres áreas diferenciadas: acción cultural, acción social y acciones de formación y divulgación.

ACCIÓN CULTURAL

Se enmarca fundamentalmente en el eje de la relación con la ciudad, ya que su objetivo es contribuir a la dinamización cultural de su entorno a través de acciones de fomento de las artes y otras expresiones creativas. Entre las acciones más destacadas figuran los patrocinios a colectivos o eventos culturales y la divulgación de estos eventos a través de cartelería en nuestros autobuses.

ACCIÓN SOCIAL

En este epígrafe se engloban dos tipos de acciones, las vinculadas a cooperación solidaria y las destinadas a apoyar a otro tipo de colectividades, entidades y organizaciones de la ciudad, que denominaremos vínculo con la Ciudad. En total, durante el año 2023, se ha colaborado con más de 200 entidades de distinta naturaleza, entre las que mencionamos algunas de las más destacadas.

- ⇒ Cooperación: donaciones y aportaciones económicas a diversas fundaciones sociales, culturales o deportivas como parte de nuestro compromiso con la Ciudad y con sus habitantes. Durante el 2023 se ha aumentado en un 102 % la aportación con respecto al año anterior.
- ⇒ Apoyo a colectivos de la Ciudad. Apoyo con traslados gratuitos y otras colaboraciones,
- ⇒ Promoción de la convivencia. Se mantiene la campaña informativa con claves y consejos sobre una mejor convivencia y seguridad.
- ⇒ Prevención ante problemas cardíacos. La Compañía dispone desde 2015 de un desfibrilador para atender posibles problemas cardíacos (adultos y/o bebés) tanto en la propia empresa como en cualquier lugar de sus inmediaciones en donde fuera requerido, realizando formación periódica para garantizar su uso eficaz y seguro al 90% del personal presente en las instalaciones.



- ⇒ Promoción de la salud. Se promueve la participación en eventos deportivos mediante la contribución económica del dorsal a todo el personal que quiera participar, dotándole, además, de camisetas para el evento.
- ⇒ Colaboración con otras entidades. Además, la compañía ofrece soporte gratuito en los vehículos para sus comunicaciones a diversas entidades y eventos sociales, culturales y deportivos.

FORMACIÓN Y DIVULGACIÓN

- ⇒ Campaña de visitas. La Compañía de Tranvías ha diseñado una campaña de visitas a las instalaciones de la Compañía de Tranvías, guiadas “Conoce el autobús urbano de tu Ciudad”, en las que puede participar cualquier colectivo pero que están pensadas principalmente para escolares de **Primaria**. La iniciativa goza de una gran acogida, entre los centros educativos, pero también entre otros centros y asociaciones vecinales. Las visitas son totalmente gratuitas e incluyen: presentación animada sobre la historia del transporte urbano en la ciudad de A Coruña, desde enero de 1903 hasta la actualidad, normas de uso del transporte urbano haciendo hincapié en la seguridad vial, visita a las instalaciones y entrega de material didáctico, bolsa mochila, cuadernos escolares con lápices, todo ello, con motivos relativos al transporte de la ciudad. En el año 2023 se han recibido un total de 698 alumnos de diferentes centros.



- ⇒ Calendario Histórico desde el año 2023 La Compañía colabora con la Asociación de Prensa de A Coruña en las ediciones del Calendario Histórico de A Coruña.
- ⇒ Semana de la movilidad 2023. Las actividades de la Semana de la Movilidad tienen como objetivo animar a la población a optar por el transporte público, la bicicleta o, directamente, por moverse a pie.
- ⇒ Cámara Comercio A Coruña. La Compañía es miembro vocal del Pleno y colabora económicamente con esta Entidad dedicada a dar servicios de información, asesoramiento, promoción a las Empresas
- ⇒ Cartelería divulgativa gratuita en el interior de los autobuses de asociaciones y para eventos sociales, culturales y deportivos promovidos por Organismos oficiales.
- ⇒ 120 aniversario de la Compañía de Tranvías: La compañía ha querido celebrar su 120 aniversario de servicio en la ciudad a través de una exposición en la que se mostraba al público la historia del transporte público en A Coruña, desde los tranvías de Mulas hasta el autobús eléctrico, mostrando los diversos hitos, retos y dificultades que marcaron este servicio, así como anécdotas e historias menores que marcan el carácter y la cultura de la empresa. Se inauguró el pasado 28 de diciembre de 2023



7.3. SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES

La relación que **COMPAÑÍA DE TRANVIAS DE LA CORUÑA, S. A.** mantiene con sus personas proveedoras, colaboradoras y aliadas estratégicas resulta fundamental para el adecuado funcionamiento de la Compañía y la consecución de sus objetivos, donde lo primordial es superar las expectativas de su clientela. Es por ello, que la Compañía, considera la relación con sus personas proveedoras como de beneficio mutuo a largo plazo, en el que ambas partes obtienen el retorno esperado al inicio de la relación comercial. Es una relación basada en el comportamiento ético y en una confianza mutua.

Por tanto, la **COMPAÑÍA DE TRANVIAS DE LA CORUÑA, S. A.** busca en sus entidades proveedoras estratégicas a empresas que sean capaces de incrementar constantemente la calidad de su trabajo, respetando el medio ambiente y contribuyendo al desarrollo sostenible, sin olvidarnos de la protección de su personal, además, deben contar con la flexibilidad requerida en el entorno actual para hacer frente a los cambios que demanda el mercado.

Teniendo en cuenta todo ello, la política de selección de entidades proveedoras se fundamenta en la calidad, el desarrollo sostenible, la seguridad y salud, el precio, la variedad y la distribución de productos y servicios, y el respeto a los principios éticos, dentro de los límites que establecen las normas de independencia de la Compañía. Cuenta con una sistemática de evaluación inicial y periódica a la que somete a todos sus entidades proveedoras y de la cual están convenientemente informadas.

Asimismo, la Compañía cuenta con un procedimiento de Diligencia Debida a proveedores mediante el cual verifica la información y la reputación de una entidad proveedora antes de hacer negocios con ella. Esto incluye investigar sobre la calidad de los productos o servicios de la entidad, su historial financiero y su cumplimiento con las leyes y regulaciones. El objetivo de la debida diligencia es asegurarse de que la empresa está tratando con proveedores confiables y seguros, lo que ayuda a minimizar el riesgo de problemas en el futuro.

La **COMPAÑÍA DE TRANVIAS DE LA CORUÑA, S. A.** desarrolla su actividad A Coruña y trabaja fundamentalmente con entidades proveedoras locales, contribuyendo de esta forma al crecimiento de la comunidad en la que presta sus servicios. Por la naturaleza de su actividad, las principales entidades proveedoras habituales de la Compañía son las proveedoras de combustibles, tecnología, consumibles, equipos de protección, telefonía, gestoras de residuos y servicios relacionados con las necesidades de mantenimiento de las instalaciones y la flota.



8. COMPROMISO CON LAS PERSONAS USUARIAS

8.1. CALIDAD DEL SERVICIO

La **COMPAÑÍA DE TRANVIAS DE LA CORUÑA, S. A.** ha adquirido desde sus inicios un fuerte compromiso con la mejora continua del servicio público que presta, tal y como ha demostrado en sus más de 100 años de historia, comprometiéndose en prestar siempre el “mejor servicio” para la Ciudad y para sus habitantes.



Por todo ello, podemos afirmar que la filosofía principal que preside la actividad de la **COMPAÑÍA DE TRANVIAS DE LA CORUÑA, S. A.** es prestar un servicio de calidad, respetando el medio ambiente, promoviendo la movilidad sostenible y aplicando sistemas de accesibilidad universal en toda la flota. Para la compañía estos compromisos son irrenunciables y en ellos se enmarcan la apuesta desarrollada para facilitar el uso del transporte público a cualquier persona de forma segura y autónoma, con independencia de su condición física, psíquica o sensorial.

Como pilar fundamental de este compromiso se encuentra el Sistema de Gestión de Calidad certificado, desde el año 2016, según la norma ISO 9001 y la norma UNE-EN 13816 de Transporte de personas viajeras, ambas orientadas a contribuir a ofrecer un servicio público que satisfaga las necesidades de las todas las personas usuarias.

Como base de estos sistemas ha sido siempre, y continúa siendo, la satisfacción de las personas usuarias de manera que cada una de ellas reciba el mejor servicio con un trato personal y cercano por parte de todos los integrantes de la Compañía según sus necesidades. Es por ello por lo que ha definido una Carta de Servicios que incluyen los compromisos de calidad en el servicio atendiendo a ocho criterios de calidad: accesibilidad, información, regularidad, puntualidad, atención a la persona cliente, confort, seguridad y respeto por el medio ambiente.

Durante el año 2023 hemos cumplido con todos estos compromisos de calidad en el servicio y, además, hemos logrado cerrar el año con índices de personas viajeras en niveles similares, e incluso superiores, a los registrado antes de la pandemia, gracias al trabajo de las personas que forman parte de la Compañía. La compañía transportó a más de 24,8 millones de personas, lo cual nos sitúa una vez más como la **ciudad con mayor número de usos urbanos de Galicia, tanto a nivel absoluto como en viajes por habitante. Esta ratio es además una de las mayores de España** obtenidas en ciudades de nuestro entorno, de entre 350.000 y 200.000 habitantes.



8.1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

La Compañía periódicamente realiza encuestas de satisfacción de las personas usuarias para conocer la valoración del servicio y detectar los puntos de mejora. En el 2023 se ha realizado una encuesta de satisfacción online con los siguientes resultados:

Media: **7,29** sobre 10



8.2. ATENCIÓN AL CLIENTE. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES



Nuestro servicio es uno de los más cercanos a la ciudadanía. La vida cotidiana de las personas usuarias está muy vinculada a esos minutos que pasan cada día a bordo de nuestros autobuses, rumbo a su trabajo, su colegio, su casa o sus puntos de ocio. Son nuestras mejores prescriptoras y nuestras más legitimadas personas críticas. Por eso les debemos la máxima excelencia en nuestra actividad, ofreciendo un servicio ágil, agradable y útil.

Por tanto, las personas usuarias son la razón de ser de la compañía, por lo que debemos cuidar al máximo el trato que les dispensamos, disponiendo de un servicio de atención a las personas usuarias que permite responder las consultas, quejas y reclamaciones, proporcionando la atención que se merecen.

Para ello, cuenta con diferentes vías de comunicación comentadas en el apartado anterior y que permiten a las personas usuarias comunicar todas sus quejas y reclamaciones, así como disponer de línea directa para realizar todas las consultas sobre el servicio que precisen.

La compañía también posee cuentas a disposición de las personas usuarias en las redes sociales más populares, en los cuales se responde a todas aquellas peticiones o reclamaciones realizadas a través de mensajes, tanto públicos como privados.

En cualquier caso, cuando se recibe una sugerencia, queja o reclamación, las personas responsables de Atención al Cliente analizan y comprueban, junto con los departamentos implicados, la posible solución a la misma, comunicando la solución adoptada a la persona usuaria empleando la misma vía de recepción, posteriormente, procede al cierre de la incidencia. Todas estas comunicaciones son tratadas respetando la Ley de Protección de Datos

Asimismo, de manera periódica realizamos encuestas de satisfacción presenciales y a través de la web, que nos permiten conocer de primera mano la percepción que tienen las personas usuarias del transporte urbano, con el fin de poder continuar mejorando en la prestación del servicio que realizamos.



8.3. ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD



La **COMPAÑÍA DE TRANVIAS DE LA CORUÑA, S. A.** como servicio de transporte público es consciente de las necesidades especiales de las personas con diversidad funcional, por lo que desde el año 2016 se ha comprometido plenamente implantando, desarrollando y manteniendo un **Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal**, basado en la norma **UNE 170001-2:2007**, con el fin de lograr la igualdad en el acceso y en el uso del transporte urbano.

En este sentido la Compañía ha orientado sus esfuerzos para asegurar que los elementos móviles, señalización y todas las actividades que comprenden la prestación de servicio de transporte urbano aseguren la accesibilidad universal de cualquier persona usuaria independientemente de su edad, sexo o grado de capacidad, basándonos en siguientes principios de accesibilidad:

- ➔ **DIVERSIDAD:** Hay que considerar y respetar las situaciones y las necesidades individuales de las personas clientes; no todas ni siempre son iguales.
- ➔ **AUTONOMÍA:** Cada persona usuaria debe poder ser autónoma en el uso de las instalaciones y de los espacios, y no depender de terceras personas.
- ➔ **DIGNIDAD:** Las soluciones de accesibilidad deben de garantizar el respeto a las personas con diversidad funcional.
- ➔ **SEGURIDAD:** Cualquier solución debe de velar por la integridad de quienes las utilizan.
- ➔ **INTEGRACIÓN:** Debe garantizar la integración de todas las personas usuarias.



Para ello, la Compañía establece, documenta, implanta y mantiene un sistema de gestión de accesibilidad universal y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma UNE 170001-2:2007, dando cumplimiento a los criterios de Deambulación, Aprehesión, Localización y Comunicación (DALCO) especificados en la propia norma.

En este sentido, de manera periódica, realiza una evaluación que le permite conocer el grado de accesibilidad existente en el servicio, teniendo en cuenta la diversidad funcional de las personas usuarias o potencialmente usuarias, los criterios DALCO y los requisitos legales de aplicación. En función de estos resultados, determina el nivel de accesibilidad y establece planes de acción para mejorar o mantener el grado de accesibilidad en el servicio, así como en objetivos de mejora.

Todo ello, se traduce en que el **100%** de la flota está adaptado a personas con discapacidad, tal y como se describe a continuación:

[Handwritten signatures in blue ink]



Piso bajo integral



Para las personas con movilidad reducida se ha modernizado la flota y, actualmente, el 100% de los autobuses dispone de piso bajo integral. De ese modo se facilita el acceso al vehículo por parte de personas con todo tipo de dificultades para el mismo, ya sean afectadas por problemas de movilidad, menores o carritos de bebé.

Sistema de acceso y puertas correderas



El sistema de arrodillamiento (kneeling) permite la inclinación del vehículo para facilitar el acceso en paradas. Además, en el interior se ha instalado piso con material antideslizante tanto en seco como en mojado, así como iluminación de entrada y salida

Otra de las medidas aplicadas para facilitar el acceso es la instalación de puertas correderas rápidas y silenciosas, además de la disposición de barras en la puerta de acceso y descenso, así como bandas de contraste de color en bordes y pavimento para garantizar la seguridad

Rampa y espacio para sillas de ruedas



El 100% de la flota actual cuenta con rampa de diseño telescópico con pulsador exterior para el acceso de sillas de ruedas.

También el 100% cuenta con plataforma central para personas con discapacidad, con asideros, pulsador de parada solicitada, respaldo, pictogramas de información y señalización interior de rampa en movimiento.

Información acústica y visual



Los sistemas de información acústica y visual en el interior del autobús tienen como objetivo facilitar el servicio a personas con limitaciones auditivas o visuales. Además, la información a las personas usuarias se complementa con pantallas informativas audiovisuales en el interior de los autobuses. Además, los botones de próxima parada están en braille y existe un acceso señalizado para perros guía o asistenciales.

Asientos reservados



El 100% de la flota tiene asientos reservados para personas de movilidad reducida, con barras, reposabrazos y un ancho especial para facilitar la comodidad y la libertad de movimientos a estas personas.

Asimismo, de cara a conocer la percepción de las personas usuarias, tanto con diversidad funcional como no, se realiza un análisis del grado de satisfacción de la persona usuaria con respecto al cumplimiento de sus necesidades, prestando especial atención al grado de accesibilidad que perciben.

En este sentido, de los datos obtenidos en las últimas encuestas realizadas atendiendo al grado de accesibilidad en 2021 se desprende que las personas usuarias si perciben que se alcanzan los criterios de calidad de la accesibilidad otorgando una puntuación de 8,29 sobre 10.



Handwritten signatures and scribbles in blue ink.

Handwritten signature in blue ink.

Handwritten signature in black ink.



8.1. SEGURIDAD VIAL

La seguridad vial es una prioridad en la **COMPAÑÍA DE TRANVÍAS DE LA CORUÑA, S. A.**, no sólo por una cuestión de responsabilidad, sino también por la voluntad de la Compañía en la contribución a una mayor calidad de vida de la Ciudadanía de A Coruña, que, por supuesto incluye contar con las máximas garantías en seguridad, tanto dentro de los autobuses como en la vía pública.

Fruto de este compromiso, en 2014 se publicó el primer Plan de Seguridad Vial, que tiene como objetivo contribuir a la reducción de la accidentalidad a través del análisis de su incidencia y factores de riesgo. El documento recoge de manera pormenorizada las estadísticas sobre movilidad y siniestralidad en las modalidades de desplazamiento vinculadas a la actividad laboral, así como el análisis de riesgos y el plan de acción a abordar. Siendo posteriormente, revisado y aprobado en 2018 y en 2021, estando vigente este último hasta 2024.



Pero la publicación de este Plan ha sido sólo el principio, puesto que, tan solo un año después, en 2015, la Compañía certificó el Sistema de Gestión de Seguridad Vial en base a la norma UNE ISO 39001:2013. Certificación que mantiene en la actualidad, en su afán de fomentar la conducción segura y eficiente, corregir malos hábitos y seguir avanzando en la excelencia del servicio que presta a todas las personas usuarias.

8.2. SISTEMAS DE COMUNICACIÓN CON LAS PERSONAS USUARIAS

La **COMPAÑÍA DE TRANVÍAS DE LA CORUÑA** ha realizado en los últimos años un importante esfuerzo para ofrecer a las personas usuarias un completo abanico de herramientas tecnológicas destinadas a intensificar la información a la clientela y facilitar su acceso a la red de transporte urbano de manera cómoda y sencilla. Entre ellas destaca la aplicación iTranvías, en la que se pueden consultar desde horarios hasta información sobre líneas y tiempos de espera o incidencias. Está disponible en todos los dispositivos móviles de manera gratuita.

También se ha desarrollado una nueva web, renovada en septiembre de 2022, coincidiendo con la semana de la movilidad, que incorpora las siguientes mejoras:

1. Interfaz más accesible, moderna, sencilla e intuitiva. Se ha renovado la imagen general de la página web hacia una visualización más sencilla, menos sobrecargada y que resulta mucho más atractiva para todo tipo de usuarios, en especial a aquellos que utilizan dispositivos móviles o tablets.

Así, la primera imagen de la página web contiene únicamente tres botones hacia las 3 consultas más habituales: Planificar tu ruta (mediante Google), Consulta de Líneas y horarios y, también, Atención al cliente.



2. Ampliación de la información. Nuevo mapa de líneas: En esta nueva versión más interactiva, se ha desarrollado un mapa a su vez interactivo de líneas que muestre los itinerarios y posibles transbordos de una manera más visual, al tiempo que se mantiene la información estática habitual. Esta es una de las principales novedades de la información web, complementaria a la ofrecida ya en iTranvías, que actualmente es la herramienta más utilizada de la compañía.

Por supuesto, se mantiene la información que ya existía en la anterior versión, incluyendo puntos de interés dirigidos a la persona turista, historia de la compañía, información avances en sostenibilidad y calidad del servicio, etc.

Además, se ha intensificado la actividad en Redes Sociales (Facebook y Twitter) con un notable incremento de personas y movimiento de información, destinada preferentemente a informar sobre cuestiones vinculadas a la compañía, a la movilidad y al transporte urbano, informar sobre incidencias y recibir consultas o sugerencias por parte de los seguidores, con los que se establece una comunicación fluida y permanente.

Asimismo, todas las personas usuarias del transporte público que prestamos pueden contactar con la Compañía a través de las vías tradicionales, que se indican a continuación, pero también a través de la página web de la compañía, fácilmente localizable a través de cualquier buscador, en cuyo apartado "Atención al cliente" puede realizar cualquier tipo de consulta, reclamación o sugerencia.

- Teléfono directo de atención al cliente: 981 250 100 y 900 799 192, todos los días del año, de 07:00 a 22:00 horas
- Correo electrónico: correo@tranviascoruna.com
- Fax: 981 25 30 16
- Dirección postal y de atención presencial: Carretera Fuertes 4, 15011, A Coruña.



[Handwritten signature]
H. Padra
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



9. INFORMACIÓN FISCAL

Impuesto sobre beneficios pagados:

La sociedad ha tenido un beneficio después del impuesto de sociedades de 4.930.507,78 euros.

Durante este ejercicio, ha compensado bases negativas de ejercicios anteriores por importe de 4.120.882,19 euros.

El gasto corriente por impuesto sobre beneficios ha ascendido a 779.204,20 euros.

Dado que la sociedad ha efectuado durante el ejercicio 2023 pagos a cuenta por importe de 1.022.843,63 euros, y se le han retenido 15.110,66 euros, solicitará la devolución de los 258.750,09 euros restantes

Importe de subvenciones percibidas:

En el ejercicio 2023 la sociedad ha percibido una subvención derivada de la aplicación del Real Decreto-ley 6/2022, de 29 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes en el marco del Plan Nacional de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la guerra en Ucrania., cuyo objeto es la rebaja de entre 0,20 y 0,05 euros por litro el precio del gasoil y por un importe total de 323.899,02 euros.

El importe de la bonificación municipal, estatal y autonómica a la tarifa durante el ejercicio 2023 ascendió a 19.024.921,10 euros.



ANEXO I. TABLA DE CORRELACIÓN

Este informe se ha elaborado utilizando como referencia a **Estándares GRI**.

Descripción Indicador GRI	Indicador GRI	Apartado del EINF
Modelo de negocio		
Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	1: Fundamentos	Introducción
Nombre de la organización	2: Contenidos generales 2-1 Detalles de la organización	Modelo de negocio
Actividades, marcas, productos y servicios	2: Contenidos generales 2-6 Actividades, cadena valor y otras relaciones comerciales	Modelo de negocio
Ubicación de la sede	2: Contenidos generales 2-1 Detalles de la organización	Modelo de negocio
Ubicación de las operaciones	2: Contenidos generales 2-1 Detalles de la organización	Modelo de negocio
Mercados servidos	2: Contenidos generales 2-6 Actividades, cadena valor y otras relaciones comerciales	Modelo de negocio
Lista de grupos de interés	2: Contenidos generales 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Nuestros grupos de interés
Período objeto del informe	2: Contenidos generales 2-3 Período objeto informe	Introducción
Verificación externa	2: Contenidos generales 2-5 Verificación externa	Introducción
Cuestiones medioambientales		
Consumo energético dentro de la organización	302-1	Uso sostenible de los recursos
Reducción del consumo energético	302-4	Uso sostenible de los recursos
Consumo de agua	303-5	Uso sostenible de los recursos
Emisiones directas de GEI	305-1	Contaminación y cambio climático
Residuos por tipo y método de eliminación	306-3	Economía circular, prevención y gestión de residuos
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal		
Tamaño de la organización, - número total de empleados	2: Contenidos generales 2-7 Empleados	Empleo y organización del trabajo
Información sobre empleados y otros trabajadores	2: Contenidos generales 2-8 Trabajadores no empleados	Empleo y organización del trabajo

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the left and another on the right, with a red horizontal bar above them.



ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Descripción Indicador GRI	Indicador GRI	Apartado del EINF
Gasto en proveedores locales	204-1	Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible. Subcontratación de proveedores
Operaciones con participación de la comunidad local	413-1	Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible. Subcontratación de proveedores
Servicios apoyados Acciones de asociación o patrocinio	203-1	Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible. Acciones de asociación o patrocinio
Evaluación social de los proveedores	414-1	Subcontratación y proveedores
Cadena de suministro	2: Contenidos generales 2-6 Actividades, cadena valor y otras relaciones comerciales	Subcontratación y proveedores
Enfoque de gestión y sus componentes	3: Temas materiales-3.3 Gestión	Clientes. Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas
Información fiscal		
Valor económico directo generado y distribuido	201-1	Nota fiscal. Impuesto sobre beneficios pagados
Asistencia financiera recibida del gobierno	201-4	Nota fiscal. Subvenciones públicas recibidas





Descripción Indicador GRI	Indicador GRI	Apartado del EINF
Tiempo de accidentes y TFA, tasa de absentismo laboral...	403-2	Salud y seguridad
Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	401-1	Empleo y organización del trabajo
Permiso parental	401-3	Conciliación laboral
Proceso de participación y consulta de los trabajadores en el sistema de salud y seguridad	403-4	Salud y seguridad
Formación en materia de Salud y seguridad	403-5	Salud y seguridad
Lesiones por accidente laboral	403-9	Salud y seguridad
Media de formación al año por empleado	404-1	Empleo y organización del trabajo
Diversidad en órganos de gobierno y empleados	405-1	Empleo y organización del trabajo
Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	405-2	Empleo y organización del trabajo
Enfoque de gestión y sus componentes	3: Temas materiales-3.3 Gestión	Igualdad de oportunidades. Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades
Enfoque de gestión y sus componentes	3: Temas materiales-3.3 Gestión	Igualdad de oportunidades. Planes de igualdad
Enfoque de gestión y sus componentes	3: Temas materiales-3.3 Gestión	Igualdad de oportunidades. Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo
Enfoque de gestión y sus componentes	3: Temas materiales-3.3 Gestión	Accesibilidad universal a las personas con diversidad funcional. Integración y accesibilidad universal de las personas con diversidad funcional
Derechos humanos	3: Temas materiales-3.3 Gestión	
Enfoque de gestión y sus componentes	3: Temas materiales-3.3 Gestión	Respeto a los derechos humanos
Enfoque de gestión y sus componentes	3: Temas materiales-3.3 Gestión	Respeto a los derechos humanos
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	3: Temas materiales-3.3 Gestión	
Enfoque de gestión y sus componentes	3: Temas materiales-3.3 Gestión	Lucha contra la corrupción y el soborno
Valores, principios, estándares y normas de conducta	2-23 Compromisos y políticas	Lucha contra la corrupción y el soborno
Información sobre la sociedad		
Enfoque de gestión y sus componentes	3: Temas materiales-3.3 Gestión	Información sobre la sociedad