

Salcai Utinsa S.A. y sociedades dependientes.

Estado de información no financiera
Ejercicio 2018

(Anexo al informe de gestión)

Índice

1. Entorno empresarial	3
2. Gestión de riesgos	5
3. Medio ambiente	5
4. Cuestiones sociales y relativas a personal.....	10
5. Respeto por los derechos humanos.....	18
6. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno	19
7. Responsabilidad social corporativa.....	19
8. Relaciones con la sociedad	20
9. Información fiscal	23
10. Metodología en la elaboración de la información no financiera	23

SALCAI UTINSA S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES
Estado de Información no financiera 2018

1.- ENTORNO EMPRESARIAL.-

1.1.-Quienes somos.

Salcai Utinsa s.a., es la empresa responsable del servicio regular de transporte interurbano de viajeros en la isla de Gran Canaria. Nace en el año 2000, como consecuencia de la fusión entre las dos operadoras de transporte interurbanos existentes en la isla, SALCAI y UTINSA.

El resultado de esta fusión, es el de una entidad comprometida con la filosofía de la Gestión Ética y de la Responsabilidad Social Empresarial, y por tanto, consciente y convencida de que la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres es un principio básico y central de nuestra convivencia ciudadana y nuestro desarrollo social.

Actualmente la Sociedad es titular de la concesión administrativa para la explotación del servicio público de transporte de viajeros, equipajes y encargos por carretera desde Las Palmas de Gran Canaria al sector sur y norte de la isla de Gran Canaria. Esta concesión fue adjudicada por un periodo que finaliza el 31 de diciembre de 2027.

El 90% del capital social pertenece a los trabajadores con contrato indefinido. El hecho de que la mayoría de los trabajadores (todos a excepción de uno) formen parte del accionariado, convierte a Salcai Utinsa s.a. en una empresa de economía social.

1.2.-Estructura societaria.

Salcai Utinsa s.a., es sociedad dominante de un GRUPO, (en adelante GRUPO GLOBAL), propietaria, directa o indirectamente de las siguientes sociedades:

Las empresas que conforman el GRUPO GLOBAL, tiene sus sedes en la provincia de Las Palmas.

La Sociedad Global Canaria de Inversiones, S.L.U., se dedica a la construcción, reparación y conservación de edificios.

Red Canarios de Transportes Integrales, S.L., ofrece servicios de transporte y actividades complementarias.

Sociedad Limitada de explotación conjunta de estaciones de guaguas (GEXCO), se dedica a la explotación, mantenimiento y conservación de estaciones de guaguas.

La principal actividad de Desarrollo y Sistemas Informáticos Canarios, S.L. es la de prestación de servicios informáticos y enseñanza de los mismos.

Mimus Gestión Comercial, S.L., comercializa, distribuye y vende servicios relacionados con publicidad.

Ayudas Hidráulicas Sat, S.L. realiza el servicio técnico e instalación de accesos para minusválidos en guaguas.

Guagua Plus, S.L. desarrolla transporte de viajeros, equipajes y encargos y servicios.

SALCAI UTINSA S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES
Estado de Información no financiera 2018

Centro Canario de Tratamiento de Información, presta servicios de "outsourcing" y sistemas de aplicaciones Informáticas.

El objeto social de Aguas Minerales El Brezal, S.L. es el envasado y comercialización de aguas minerales.

Campus Formación Global, S.L., presta servicios enseñanza no reglada.

1.3.-Consejo de Administración y Estructura funcional.

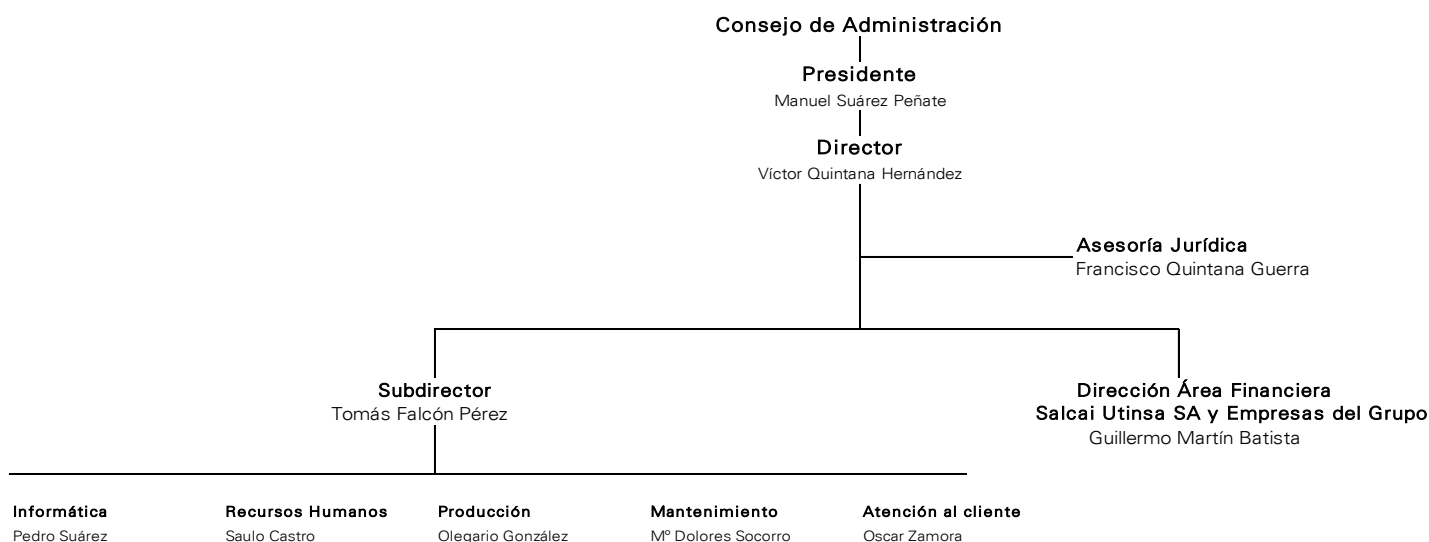
1.3.1.-Consejo de Administración.

El Consejo de Administración de Salcai Utinsa s.a., constituye el órgano de supervisión y control de la actividad del GRUPO GLOBAL.

El Consejo de la empresa matriz, está integrado por un total de 9 consejeros, ostentando actualmente el cargo de Consejero Delegado el Presidente y Vicepresidente de la empresa.

Consejo de Administración	Manuel Suárez Peñate Julio Gutierrez Martín Norberto Pérez García Octavio González Guerra Antonio Mendoza Santana Juan José Vega León María Elena Falcón García Juan Carlos Vega Hernández Jose Vicente Puga Falcón
---------------------------	---

1.3.2.-Estructura funcional.



SALCAI UTINSA S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES
Estado de Información no financiera 2018

1.4.- GLOBAL en cifras.-

ESTADÍSTICA BÁSICA	2018	2017	2016
Viajeros Transportados	21.454.241	20.281.387	19.749.031
Kilómetros recorridos	28.615.209	27.868.427	27.157.096
Viajeros kilómetros	405.490.111	379.223.977	356.487.241
Plazas kilómetros ofertadas	1.447.494.307	1.359.166.214	1.251.426.703
Viajes ofertados	842.984	828.269	802.058

FLOTA	2018	2017	2016
Flota a 31 de diciembre	347	331	316
Flota media	339	324	309
Guaguas a principios del año	331	316	302
Guaguas dadas de alta en el año	60	57	40
Guaguas dadas de baja en el año	44	42	26
Edad media de la flota	6,74	8,00	9,35

RED DE LINEAS	2018	2017	2016
Número de líneas	112	111	110
Kilómetros de la red servida	3.312	2.599	3.159
Números de paradas	2.574	2.553	2.563
Velocidad comercial	23,59	23,62	23,67

2.-GESTIÓN DE RIESGOS.-

La sociedad Salcai Utinsa s.a., tiene implantado una instrucción técnica dentro del sistema de gestión de calidad en el que se determinan los riesgos que afectan a la organización, estimando la probabilidad de ocurrencia de cada uno de ellos y las acciones para hacer frente al riesgo, que será proporcional al impacto potencial.

El resultado de dicha gestión se revisa anualmente por la Dirección, donde se identifican, evalúan e implantan riesgos y oportunidades.

Se tienen identificado 13 riesgos corporativos, relacionados con los servicios que presta a la Sociedad así como los riesgos relacionados con la gestión, relacionados con recursos humanos, impacto medioambiental, compliance,....

3.- MEDIO AMBIENTE.-

La Política e implantación del Sistema de Gestión Ambiental, a través de nuestra certificación de la norma ISO 14001 dentro de Salcai Utinsa s.a., constituye la estrategia para que nuestra organización, en un proceso continuo, identifique oportunidades de mejoras que reduzcan los impactos de las actividades de la empresa sobre el medio ambiente, mejorando al mismo tiempo su situación en el mercado y sus posibilidades de éxito.

Con ello conseguimos un conjunto de procesos y prácticas que permiten a una organización reducir sus impactos ambientales y aumentar su eficiencia operativa. Un sistema de gestión ambiental proporciona estructura a la gestión ambiental y abarca áreas de nuestros departamentos de Mantenimiento, Producción y Administración, por medio de la gestión de registros, inspecciones, cumpliendo con objetivos y políticas acordadas por la Dirección de la Empresa.

SALCAI UTINSA S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES
Estado de Información no financiera 2018

La gestión llevaba a cabo por medio de nuestro Gestor de Residuos Peligrosos y No Peligrosos, para el correcto transporte, manipulación y eliminación de los residuos que generamos en nuestras instalaciones donde hemos ido minimizado los mismos en más de un 50% en los últimos 5 años, adquirido tras la renovación de gran parte de la flota de vehículos de empresa con ellos hemos conseguido que la generación de residuos que teníamos con los vehículos de mayor antigüedad, mejorando notoriamente con las unidades nuevas que tienen unos bajos niveles de emisiones y gases contaminantes de efectos invernadero, la bajada del consumo de combustibles fósiles (gasoil) por la aportación de nuevas motorizaciones, el uso de urea en la mezcla de los gases de combustión que consigue que los gases emitidos se reduzcan de manera importante, contaminación atmosférica por la emisión de ruidos.

La reducción de residuos también se debe a la externalización de los contratos de mantenimiento y limpieza de la flota, no ejerciendo control en esta área sobre los vertidos, residuos, consumos, aceites y ruidos.

Por medio de nuestros gestores de residuos no peligrosos, que generamos con nuestra actividad empresarial, apostamos por el reciclaje de manera activa en relación a los envases de plástico, vidrio y cartón que se generan en el área de mantenimiento de la empresa, teniendo contenedores de recogida selectiva para su correcta separación y su posterior reciclaje por medio de las entidades destinadas a tal fin.

En relación a las medidas tomadas para la reducción del consumo de luz, agua, papel en las diferentes áreas departamentales, se ha promovido la revisión y mejora de las instalaciones eléctricas en general, cambiando gran parte de las luminarias por luces LED en todas las áreas importantes y de más consumo de la empresa, la instalación de un sistema de energía solar para la alimentación (autoconsumo) del centro de mantenimiento y talleres, información y concienciación para la disminución del consumo de agua en las instalaciones y el papel (no impresión de los documentos y email si no es necesario) en los distintos departamentos de administración, donde hemos podido mejorar en dichos consumos en un 13% aproximadamente.

3.1.-Caracterización del Parque Móvil (sociedad dominante).

En el siguiente cuadro, puede observarse la composición de la flota en Salcai Utinsa s.a. en función de la clasificación de las Directivas de la Unión Europea, así como su evolución desde el año 2017 hasta el año 2018.

Durante este ejercicio se aprecia un notable aumento en el número de vehículos clasificados como Euro VI debido a la incorporación en 2018 de 60 autobuses, lo que supone un 52% de la flota con bajas emisiones.

Clasificación del parque móvil según directivas EU A 31.12.2018

Directiva EU	Unidades 2017	Unidades 2018	%Variación 2017/2018
Euro II	1	0	-100%
Euro III	168	130	-23%
Euro IV	38	33	-13%
Euro V (*)	19	19	0%
Euro VI	105	165	57%
Total	331	347	5%

* incluye vehículos catalizados

SALCAI UTINSA S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES
Estado de Información no financiera 2018

Toda la flota de vehículos de Salcai Utinsa, s.a., se encuentra plenamente adaptada para ofrecer un servicio de calidad a las personas con movilidad reducida. De esta manera el cien por cien de los vehículos en servicio cuentan con rampas para facilitar el acceso y salida los clientes en sillas de ruedas o con dificultades en su movilidad.

Desde la empresa se trabajan los elementos vinculados a la accesibilidad en las guaguas. Entre sus objetivos prioritarios está contribuir a la mejora de la movilidad en los traslados interurbanos. Esto pasa por realizar un esfuerzo permanente a la hora de ofrecer un transporte seguro, puntual, sostenible, y, por supuesto accesible, contribuyendo con ello a la mejora de la calidad de vida y, a la sostenibilidad del medio.

3.2.-Emisiones (sociedad dominante).

Se trata de emisiones de gases contaminantes a la atmósfera provocados principalmente por utilización de combustibles fósiles, en procesos como en transporte, generación de calor, por lo que el Responsable del Sistema, deberá de asegurar en el caso de las emisiones atmosféricas de los vehículos el control y revisión de la Inspección Técnica de Vehículos, según lo establecido en el R.D. 2042/1994, y otras de actuaciones que a continuación se detallan. Las emisiones contienen principalmente nitrógeno, azufre, vapor de agua, dióxido de carbono, algo de oxígeno y pequeñas cantidades de otras sustancias, que son potencialmente nocivas. Por ello se mantiene un control de las emisiones que se centra básicamente en:

El seguimiento de la generación de CO₂, como consecuencia de la combustión en los vehículos de la empresa, se realiza mediante las correspondientes inspecciones técnicas de vehículos en las cuales entre otros aspectos se tienen en cuenta las emisiones de los gases de escape, quedando registro de ello a través del Listado de Caducidad ITV'S., en la que se indica la fecha de la siguiente revisión. En el taller se realizan las Pre ITV's así como las actividades de mantenimiento necesarias para permitir que la flota de vehículos se mantenga en condiciones óptimas.

Se realiza un control de los mantenimientos preventivos realizados por mantenedor autorizado de aire acondicionado de las instalaciones quedando registro de los mantenimientos realizados. El mantenimiento correctivo del aire acondicionado de los vehículos de la flota se realiza en talleres autorizados. Además, para garantizar el correcto funcionamiento de los vehículos, estos estarán sometidos en los plazos previstos a las operaciones de mantenimiento preventivo recomendadas por el fabricante.

En el centro de mantenimiento, dispone de un Grupo electrógeno de emergencia en sus instalaciones y controla las horas de funcionamiento de dicho equipo en función de la legislación vigente

En las instalaciones de mantenimiento, no se realizan actividades de pintura y recubrimiento, dichas actividades son subcontratadas y se controlan tal y como establece en el apartado Compras.

A continuación, se desglosan los indicadores de emisiones correspondientes de la actividad principal de Salcai Utinsa s.a..

Emisiones reguladas	2017		2018	
	Total (kg)	gr/km	Total (kg)	gr/km
Nox	44.557,4	1,801	43.491,1	1,697
Hc	11.640,6	0,470	9.340,2	0,364
Co	81.185,1	3,281	60.922,1	2,377
Pm	1.413,2	0,057	1.059,8	0,041

Dioxido de Carbono	2017		2018	
	Tn	kg/km	Tn	kg/km
Co2	29.094,3	1,176	29.705,5	1,159

SALCAI UTINSA S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES
Estado de Información no financiera 2018

3.3.-Contaminación Acústica y Lumínica (sociedad dominante).

3.3.1.-Contaminación Acústica.

Los nuevos vehículos incorporados este año a la flota emiten menos ruido que los vehículos a los que sustituyen, gracias a la combinación de una tecnología más silenciosa en adaptación a normativas más estrictas en materia de emisión de ruidos.

Además, la política llevada por la empresa es la tener el vehículo en marcha, cuando esté parado, el tiempo imprescindible además de apagar los motores en cabecera.

Por otro lado, se ha realizado en el centro de mantenimiento de Telde, medición de los niveles de ruido ambiental en el centro de mantenimiento de Telde, Los resultados de la medición realizada el 7 de noviembre de 2018 se detalla a continuación:

Sección	L _{Aeq,T} dBA	L _{p100} dBC	L _{Amax} dBA	L _{Amin} dBA	T° mm:ss	Fuentes de ruido
Patio maniobra talleres (centro paso peatones)	66,2	99,3	85,5	<50	05:02	Taller de mantenimiento: act. habitual. Tráfico interior: paso 2 guaguas, carretilla elevadora, paso 2 turismos. Externa (tráfico en la vía pública).
Surtidores de combustible (centro plataforma)	57,4	99,9	74,2	47,9	05:07	Repostaje guaguas: 0. Tráfico interior: paso 3 guaguas. Externa (tráfico en la vía pública).
Pórtico de lavado (entrada)	66,9	97,1	80,1	49,5	05:50	Pórtico lavado guaguas: 1. Lavado manual guaguas: 0. Tráfico interior: paso 1 guaguas.
GC 100 arcén derecho (altura paso peatones)	73,4	107,7	91,2	40,9	05:06	Tráfico vía pública.
GC 100 arcén derecho (altura surtidores)	71,6	102,6	85,7	48,6	06:03	Tráfico vía pública.

3.3.2.-Contaminación Lumínica.

La iluminación en los centros de trabajo está orientada hacia las zonas de trabajo. Fuera del horario de trabajo, las mismas se mantienen en todo momento apagadas hasta que comienza nuevamente la jornada laboral y sólo en el caso de luz natural.

3.4-Gestión de residuos (sociedad dominante).

Debido a la actividad que se desarrolla diariamente en los principales centros, se generan múltiples tipos de residuos que se clasifican atendiendo a su impacto ambiental como peligrosos y no peligrosos, según la normativa vigente, y se generan, fundamentalmente, en las tareas de mantenimiento y reparación de vehículos. Todos ellos son gestionados por gestores de residuos autorizados.

El cuadro siguiente recoge el resumen de residuos generado por la actividad de la Empresa

Residuos gestionados	2017	2018
Residuos peligrosos (kilos)	18.126	14.463
Residuos no peligrosos (kilos)	44.825	38.940

SALCAI UTINSA S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES
Estado de Información no financiera 2018

Dentro de los residuos no peligrosos consideramos los no comerciales. Se generan principalmente en las oficinas, son envases, papel y cartón, materia orgánica, desechos exentos de carácter peligroso.

Con el objeto de garantizar su correcta segregación, según el sistema de recogida selectiva, todas las dependencias del GRUPO GLOBAL disponen de contenedores adecuados. De su recogida se encarga gestores de residuos autorizados.

Por lo que respecta al desperdicio de alimentos, el GRUPO no dispone de comedores para el personal.

3.5.- Sistemas integrados de Gestión de Medio Ambiente y Calidad.

Todos los centros y actividades de Salcai Utinsa s.a., están dentro del alcance del Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente basado en las normas UNE-EN ISO9001:2015 Y UNE-EN ISO 14001:2015, además tiene implementada la UNE-EN 13816:2003 para gestionar la calidad que garantice la realización del servicio de transporte público de viajeros.

Durante el año 2018 se han realizado las auditorías internas de seguimiento de todos los sistemas certificados mencionados para la renovación de los mismos.

A través de los sistemas de gestión de Calidad internos, se ha conseguido potenciar la comunicación periódica entre diferentes áreas, analizar las causas de manera interdepartamental y establecer una base para posibles futuras certificaciones y cumplimientos de normas.

Las sociedades del GRUPO con mayor actividad tienen implantados sistemas de Gestión basados en las normas UNE-EN ISO9001:2015. Además de esta norma, la empresa Desarrollos de Sistemas Informáticos Canarios S.L. tiene implantada la norma UNE-EN ISO 14001:2015 y Centro Canario de Tratamiento de Información S.L. la norma 27000.

3.6.- Control y tratamiento de suelos contaminados (sociedad dominante).

Atendiendo a la normativa, el 27 de diciembre de 2017 se presentó en la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad del Gobierno de Canarias el informe preliminar de suelos contaminados, vigente durante dos años, del centro de mantenimiento situado en la carretera Lomo Cementerio, término municipal de Telde.

No se han producido derrames de combustibles ni otros incidentes significativos.

3.7.-Objetivos ambientales (sociedad dominante).

Los objetivos ambientales que ha establecido Salcai Utinsa, s.a.. en el año 2018 han sido los siguientes:

- **.-Disminuir el consumo anual de electricidad respecto al año 2017.** En este objetivo cabe destacar la instalación de energía fotovoltaica para autoconsumo eléctrico en el Centro de Mantenimiento.
- **.-Disminuir el consumo anual de agua respecto al año 2017.**
- **.-Disminuir el consumo anual de gasoil respecto al año 2017.**

SALCAI UTINSA S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES
Estado de Información no financiera 2018

3.8.- Consumos de energías primarias y agua (sociedad dominante).

Los consumos realizados durante 2018 en la empresa matriz fueron:

Control de consumos	2017	2018
Electricidad (kwh)	293.945	244.923
Agua consumo (m3)	2.008	1.925

3.9.- Consumos de gasoil (litros) (sociedad dominante).

Salcai Utinsa S.A.	2017	2018
Enero	996.164,58	1.007.913,20
Febrero	914.941,86	919.323,88
Marzo	1.034.663,80	1.019.344,57
Abril	883.501,73	963.008,99
Mayo	983.062,61	970.432,54
Junio	993.575,36	970.948,79
Julio	942.972,85	1.041.652,19
Agosto	1.007.482,94	1.014.389,37
Septiembre	1.036.107,01	1.009.420,97
Octubre	991.841,30	1.078.640,13
Noviembre	987.263,13	1.030.525,18
Diciembre	1.003.402,05	1.006.592,97
TOTAL:	11.774.979,22	12.032.192,78

3.10.- Actividades para la mejor ambiental y protección a la biodiversidad.

Actualmente, el GRUPO GLOBAL no realiza ninguna actividad en áreas protegidas, no obstante, desde Salcai Utinsa, s.a. se fomenta el uso del transporte público.

4.- CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL.-

4.1.-Salud y seguridad.

Las condiciones de trabajo de Seguridad y Salud Laboral en el GRUPO GLOBAL, cumplen de forma adecuada en todo lo referente a la normativa de Prevención de Riesgos Laborales Ley 31/1995, Reales Decretos y todas sus correspondientes disposiciones adicionales, donde se realizan distintas actividades de forma continuada en las disciplinas de Seguridad en el Trabajo, Ergonomía y Psicosociología, Vigilancia de la Salud e Higiene Industrial a todo el personal de nuestra organización.

Índices de seguridad y salud laboral (sociedad dominante).

	<u>2018</u>
Índices de frecuencia	16,84%
Índices de gravedad	0,37%
Índice de absentismo	<u>16%</u>

Índices calculados según normativa española.

Accidentes 2018 (sociedad dominante),

	Accidentes	Plantilla a 31 de diciembre
Mujeres	5	36
Hombres	21	712

SALCAI UTINSA S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES
Estado de Información no financiera 2018

En Salcai Utinsa s.a., desde el Servicio de Prevención se fomenta la Política de Seguridad y Salud que la empresa tiene implantada desde su Plan de Prevención de Riesgos Laborales, mediante la participación de la plantilla en todo lo referente a sus condiciones de trabajo, a través de diferentes cursos de formación teóricos-prácticos, procedimientos de trabajo con prevención y seguridad, información en el boletín interno mensual, estudios de mejora y evaluaciones de riesgos de los centros y puestos de trabajo, exámenes periódicos de salud de todos los trabajadores y trabajadoras, valoración y revisión de todos los agentes físicos, químicos que se encuentran en sus puestos de trabajo, que puedan afectarles a la salud y la integridad física del personal para poder ir reduciendo o eliminando la siniestralidad laboral.

A su vez una especial protección a través de un protocolo de actuación específico de la mujer trabajadora en situación de embarazo y lactancia, de todos los trabajadores y trabajadoras especialmente sensibles en riesgos que puedan afectarles por su actividad en la empresa, y con diversidad funcional.

4.2.- Políticas de formación y horas impartidas.

4.2.1.-Formación y políticas implantadas para potenciar la participación.

De acuerdo en lo recogido en el plan de formación de Salcai Utinsa, s.a., aprobado por la Comisión de Formación para el ejercicio 2018, se han llevado a cabo acciones para el desarrollo de las capacidades profesionales y la mejora de la experiencia de los clientes.

Durante 2018 cabe destacar los cursos de:

- Certificado de Aptitud Profesional (CAP)
- Resolución de Conflictos

Además, se han desarrollado cursos de equipos portátiles de extinción de incendios y Primeros auxilios y de inglés en diferentes niveles.

Las políticas implantadas en la empresa para potenciar la participación en los cursos de formación son:

- Certificado de Aptitud Profesional (CAP): Este curso lo realiza el personal perteneciente al área de producción, conductores y mandos Intermedios. Se realiza en los meses de enero, febrero y marzo, (periodo no vacacional) de lunes a viernes, en horario de mañana, organizado por grupos de 10-15 personas, por lo que en la semana en la que se realiza el curso, no se realiza el servicio asignado sino que la jornada pasa a ser en la que se desarrolla el curso, con descanso el sábado y domingo.
- Resolución de conflictos: Asiste el personal que tenga libre el día en el que se realizar el curso y se le abona en nómina 7 horas de formación.
- Curso Básico de equipos portátiles de extinción de incendios y Primeros auxilios: Asisten el personal que tenga libre el día en el que se realizar el curso y se le abona en nómina 8 horas de formación.
- Inglés en diferentes niveles: Se imparte fuera del horario de trabajo.

También se comunican ofertas formativas que remiten centros de formación, academias,..., que se comunican a través de circulares internas.

SALCAI UTINSA S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES
Estado de Información no financiera 2018

4.2.2.- Horas de formación por categoría profesional.

SALCAI UTINSA S.A.

Categoría Profesional	Horas
Auxiliar Administrativo	53
Conductor - Perceptor	6.617
Especialista 1ª Electronica	48
Jefe Departamento	16
Jefe Negociado	24
Mando Intermedio	136
Oficial 1ª Administrativo	24
Recaudador	8
Tecnico Grado Medio	48
Tecnico Grado Uno	16
Total de horas de formación	6.990

Dentro del GRUPO GLOBAL se han realizado cursos bonificados de formación de a través de la Fundación Estatal para la formación en el empleo.

4.3.-Políticas de igualdad (sociedad dominante).

Salcai Utinsa s.a., en cumplimiento de las directrices generales contenidas en la "Ley Orgánica 3/2007, de 22 de Marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres", y de manera concreta, de lo dispuesto en su artículo 45.2. en el que se establece la obligatoriedad de aprobación de un Plan de Igualdad por parte de toda empresa cuya plantilla supere las 250 personas, Salcai Utinsa, s.a.. se planteó en el año 2009, la adopción de determinadas decisiones estratégicas que le permitieran avanzar en esta materia.

En 2013 se aprobó el primer Plan de Igualdad y para velar por el éxito de su ejecución, se ha ideado un procedimiento de gestión y evaluación anual que, sumado a la labor de seguimiento que llevará a cabo la anteriormente citada Comisión de Igualdad, garantizará el buen desarrollo del mismo.

En la actualidad, la Comisión de Igualdad de nuestra empresa, constituida por integrantes del Consejo de Administración y del Comité de Empresa, está inmersa en la elaboración de nuestro II Plan de Igualdad.

Hasta las fecha, se han celebrado distintas reuniones, con el objetivo de realizar la evaluación del I Plan de Igualdad y con el objetivo de desarrollar el II Plan de Igualdad.

Mientras desarrollamos los objetivos y determinamos las acciones que conformarán este II Plan de Igualdad, queda prorrogada la vigencia del primero.

4.4.-Medidas de conciliación (sociedad dominante).

Las medidas que se llevan a cabo en Salcai Utinsa s.a., para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar están recogidas en área número 5 del Plan de Igualdad " Ordenación del tiempo y conciliación de la vida laboral, familiar y personal". Durante la vigencia del plan se han llevado a cabo estas acciones:

1. "Inclusión en el articulado del convenio colectivo del compromiso de la empresa con la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de sus trabajadores y trabajadoras, y adaptación del mismo (si no fuera tan favorecedor) a las medidas establecidas por las leyes vigentes relativas a la conciliación y a la igualdad efectiva entre mujeres y hombres" – En el año 2013 se incluye en el artículo 10 del Convenio Colectivo de Salcai Utinsa s.a.

SALCAI UTINSA S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES
Estado de Información no financiera 2018

2. "Información al conjunto de la plantilla, a través del boletín y de los otros medios existentes de comunicación interna, sobre los aspectos más relevantes de la legislación vigente en materia de conciliación laboral, y las medidas existentes en ese sentido en la empresa". Se informó a través del boletín interno en junio de 2014.

3. "Designación de una persona responsable dentro del departamento de Recursos Humanos de los asuntos relativos a conciliación, siendo una de sus funciones el proporcionar o facilitar la búsqueda de información a las y los trabajadores con personas a su cargo (menores, mayores y otras personas dependientes) de aquellos recursos, de la propia empresa o del entorno, que puedan dar respuesta a sus necesidades de conciliación (guarderías, servicios de ayuda a domicilio, centros de día cercanos a las terminales, etc.)". Se informó a través del boletín interno en junio de 2014, esta figura existe desde su creación hasta la fecha.

4. "Realización de acciones de sensibilización en el seno de la empresa, dirigidas al conjunto de las personas que componen la Familia de GLOBAL, que promuevan un reparto más equilibrado de los tiempos, y la corresponsabilidad entre mujeres y hombres en la asunción de tareas domésticas (inclusión de artículos de reflexión en el boletín, posibilidad de difusión entre los trabajadores y trabajadoras de alguna campaña institucional ya editada en relación con la materia, etc.)". Desde 2013 se ha incluido la formación en los cursos obligatorios del CAP que se dan a la plantilla.

4.5.-Medidas de desconexión laboral (sociedad dominante).

La mayoría de los empleados trabajan a turnos por lo que hasta el momento no se ha identificado la necesidad de establecer medidas de desconexión laboral. No obstante, la empresa, a través del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, gestiona y asume los costes derivados de asistencia psicológica de los trabajadores que hayan sufrido algún incidente en el desempeño de sus funciones.

4.6.- Plantilla de personal.

4.6.1.- Plantilla de personal, por sexo y edad a 31 de diciembre.

	Salcai Utinsa S.A.	Grupo (*)	Consolidado
Mujeres	36	102	138
<20	0	0	0
de 20 a 29 años	2	17	19
de 30 a 39 años	10	46	56
de 40 a 49 años	18	29	47
de 50 a 59 años	6	10	16
>=60	0	0	0
Hombres	712	116	828
<20	0	0	0
de 20 a 29 años	15	22	37
de 30 a 39 años	95	40	135
de 40 a 49 años	238	48	286
de 50 a 59 años	289	6	295
>=60	75	0	75
	748	218	966

(*) Resto de empresas que forman el GRUPO GLOBAL.

SALCAI UTINSA S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES
Estado de Información no financiera 2018

4.6.2.- Plantilla de personal por categoría y sexo a 31 de diciembre.

	Salcai-Utinsa		Grupo(*)		Consolidado	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Altos directivos		1	1	3	1	4
Resto personal directivo	1	7	16	20	17	27
Técnicos y profesionales científicos e intelectuales de apoyo	3	6	41	50	44	56
Administrativos	5	23	44	38	49	61
Conductor-Perceptor	26	635			26	635
SAE	1	19			1	19
Talleres		19				19
Recaudadores		1				1
Trabajadores no cualificados		1		5		6
Total	36	712	102	123	138	828

(*) Resto de empresas que forman el GRUPO GLOBAL.

(**) Los administradores se han incluido en la categoría profesional correspondiente

4.6.3.- Personal con discapacidad.

Discapacidad mayor 33%	Salcai-Utinsa		Grupo(*)		Consolidado	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Admisnitrativo	1	1	1	1	2	2
Taller	1					
Conductor	7	7	0	0	7	7
PeónOrdinario	1	1	0	0	1	1
	10	9	1	1	11	10

El Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, en el artículo 42 establece la cuota de reserva de puestos de trabajo para personas con discapacidad e indica "Las empresas públicas y privadas que empleen a un número de 50 o más trabajadores vendrán obligadas a que de entre ellos, al menos, el 2 por 100 sean trabajadores con discapacidad"

También establece el mencionado artículo que "De manera excepcional, las empresas públicas y privadas podrán quedar exentas de esta obligación, de forma parcial o total, bien a través de acuerdos recogidos en la negociación colectiva sectorial de ámbito estatal y, en su defecto, de ámbito inferior, a tenor de lo dispuesto en el artículo 83. 2 y 3, del Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, bien por opción voluntaria del empresario, debidamente comunicada a la autoridad laboral, y siempre que en ambos supuestos se apliquen las medidas alternativas que se determinen reglamentariamente"

En base a lo expuesto, dado que en la empresa las personas con discapacidad contratadas, no alcanzan, la cuota legalmente establecida al respecto, para compensar dicha carencia, tras la correspondiente solicitud, se nos autorizó por la Autoridad Laboral la excepcionalidad, así como la medida alternativa al respecto consistente en la contratación con Global Iniciativas Sociales, S.L, en su condición de Centro Especial de Empleo, de la prestación de servicios de Call Center y Repostaje de nuestras guaguas en la cocheras.

SALCAI UTINSA S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES
Estado de Información no financiera 2018

4.6.4.-Contratos por tipo, sexo y edad en diciembre.

2018	Salcai Utinsa S.A.	Grupo (*)	Consolidado
Indefinido	677 ⁽¹⁾	173	850
Mujeres	30	77	107
<20			
de 20 a 29 años	1	4	5
de 30 a 39 años	8	38	46
de 40 a 49 años	15	27	42
de 50 a 59 años	6	8	14
>=60		0	
Hombres	647	96	743
<20			
de 20 a 29 años	10	11	21
de 30 a 39 años	89	32	121
de 40 a 49 años	230	48	278
de 50 a 59 años	288	5	293
>=60	30		30
Temporal	71 ⁽²⁾	45	116
Mujeres	6	25	33
<20			
de 20 a 29 años	1	13	15
de 30 a 39 años	2	8	11
de 40 a 49 años	3	2	5
de 50 a 59 años		2	2
>=60			
Hombres	65	20	83
<20			0
de 20 a 29 años	5	11	15
de 30 a 39 años	6	8	13
de 40 a 49 años	8		8
de 50 a 59 años	1	1	2
>=60	45	0	45
	748	218	966

(*) Resto de empresas que forman el GRUPO GLOBAL.

(1) En Salcai Utinsa s.a., existen cuatro trabajadores con contrato indefinido con jornadas reducidas.

(2) En Salcai Utinsa s.a. se incorporan los contratos temporales (27) y los jubilados parciales (44)

La política de contratación en Salcai Utinsa s.a., atiende a las necesidades de la plantilla en cada momento, aplicando los criterios establecidos en el artículo 7 del Convenio Colectivo, estableciendo una lista de reserva para la ocupación de las vacantes a cubrir. La mayoría de los contratos son indefinidos a tiempo completo (90%).

Con el objetivo de poder atender las solicitudes de jubilación parcial en la empresa que se vayan a producir a lo largo del año, donde se necesita un trabajador relevista, se hacen contratos temporales a tiempo completo, cuya fecha fin de contrato será el momento en el que pasen a relevar al trabajador jubilado, momento el cual suscriben un contrato de relevo indefinido a tiempo completo.

Por otro lado, los trabajadores que acceden a la situación de jubilación parcial suscriben en ese momento un contrato temporal (hasta la fecha de su jubilación ordinaria) a tiempo parcial (por el tiempo que están vinculados a nuestra empresa actualmente el 25% de la jornada)

SALCAI UTINSA S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES
Estado de Información no financiera 2018

4.6.5.- Plantilla de personal por categoría y sexo en diciembre (consolidado).

Consolidado	2018	
	Mujeres	Hombres
Altos directivos		1
Resto personal directivo	2	10
Técnicos y profesionales científicos e intelectuales de apoyo	60	76
Administrativos	48	60
Conductor-Perceptor	27	634
SAE	1	19
Talleres		19
Recaudadores		1
Trabajadores no cualificados		8
	138	828

(*) Los administradores están incluidos en su categoría profesional.

4.6.6.-Altas por sexo y motivo (sociedad dominante).

Motivo	
Nuevo Ingreso	51
Mujeres conductor perceptor	9
Hombres conductor perceptor	42
Reingreso	8
Mujeres	0
Hombres conductor perceptor	8
Total altas	60

4.6.7.-Bajas por sexo motivo (sociedad dominante).

Motivo	
Despido	0
Mujeres	0
Hombres	0
Total despidos	0

SALCAI UTINSA S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES
Estado de Información no financiera 2018

4.6.8.-Remuneraciones de Administradores (9) y Directivos (12) (Salcai Utinsa s.a. y Sociedades Dependientes)

	2018	2017
Dirección ⁽¹⁾	754.149,34 €	799.774,34 €
Administradores ⁽²⁾	376.007,19 €	374.496,44 €

(1) Se incluye el personal directivo de Salcai Utinsa s.a. y sociedades dependientes (8 directivos de Salcai Utinsa s.a. y 4 directivos del GRUPO).

(2) Sólo se contemplan los administradores de Salcai Utinsa s.a.. En la sociedad dominante, el cargo de Consejero no está remunerado (artículo 25 de los Estatutos de Salcai Utinsa s.a.), por lo que la retribución como administradores es la que perciben como trabajadores según su categoría profesional. Los administradores del GRUPO, en la medida que no firman las cuentas anuales consolidadas, no son incluidos en las remuneraciones de los administradores.

4.6.9.-Remuneraciones medias de Administradores (9) y Directivos (12) (Salcai Utinsa s.a. y Sociedades Dependientes)

	Consolidado - 2018	
	<u>Mujeres</u>	<u>Hombres</u>
Dirección ⁽¹⁾		
de 40 a 49 años		62.077,23 €
de 50 a 59 años	56.548,74 €	67.147,12 €
Administradores ⁽²⁾		
de 30 a 39 años	31.890,18 €	
de 40 a 49 años		34.718,41 €
de 50 a 59 años		47.992,35 €

(1) Se incluye el personal directivo de Salcai Utinsa s.a. y sociedades dependientes (8 directivos de Salcai Utinsa s.a. y 4 directivos del GRUPO).

(2) Sólo se contemplan los administradores de Salcai Utinsa s.a..En la sociedad dominante, el cargo de Consejero no está remunerado (artículo 25 de los Estatutos de Salcai Utinsa s.a.), por lo que la retribución como administradores es la que perciben como trabajadores según su categoría profesional. Los administradores del GRUPO, en la medida que no firman las cuentas anuales consolidadas, no son incluidos en las remuneraciones de los administradores.

4.6.10.-Remuneraciones medias por sexo y Grupos Profesionales (sociedad dominante).

Salcai Utinsa s.a. - 2018	<u>Mujer</u>	<u>Hombre</u>
Altos directivos		77.729 €
Resto personal directivo	58.431 €	66.155 €
Técnicos y profesionales científicos e intelectuales de apoyo	36.225 €	38.967 €
Administrativos	26.945 €	33.099 €
Conductor-Perceptor	29.227 €	32.184 €
SAE	34.325 €	37.906 €
Talleres		33.454 €
Recaudadores		33.394 €
Trabajadores no cualificados		25.696 €

SALCAI UTINSA S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES
Estado de Información no financiera 2018

4.6.11.-Remuneraciones medias por sexo y edad (sociedad dominante).

Salcai Utinsa s.a. - 2018	Mujeres	Hombres
de 20 a 29 años	12.627,95 €	22.329,26 €
de 30 a 39 años	23.683,59 €	29.676,40 €
de 40 a 49 años	27.520,26 €	31.746,44 €
de 50 a 59 años	37.044,96 €	35.161,19 €
>=60		25.177,33 €

Las diferencias salariales se deben principalmente a la antigüedad.

4.7.-Relaciones Laborales, organización del diálogo social (sociedad dominante).

La organización del diálogo social se sustenta en la creación y desarrollo de distintas comisiones de trabajo, en las que se resuelven cuestiones organizativas y desarrollo del servicio en las distintas áreas de la empresa.

La denominación de las distintas comisiones de trabajo es: Comisión de Costes, Comisión del Cuadro de servicios, Comisión de Formación, Comisión de Igualdad, Comisión de Negociación de Convenio, Comisión de Mediación, Comisión de Seguimiento de Convenio y Comisión de Uniformidad.

Otras formas de información a los trabajadores son las que se llevan a través de la publicación del Boletín interno y de comunicados, tanto en tablones como en la intranet (modificaciones del servicio, cortes de carretera, promociones internas, ayudas al estudio,...)

También se realizan jornadas de convivencia denominadas "Puesta a Punto" a las que pueden asistir todos aquellos trabajadores y trabajadoras que estén librando o de vacaciones. A estas jornadas asiste representación del Consejo de Administración y del Equipo Directivo, favoreciendo el diálogo.

En el ejercicio 2018 hubo sentencias sobre los dos conflictos colectivos existentes en la empresa a través de los cuales los trabajadores exigían ciertas cantidades remunerativas de manera incremental a las que recibieron. En uno de ellos, la sentencia decayó del lado de los intereses de la sociedad dominante y en otra del lado de los trabajadores.

5.- RESPETO POR LOS DERECHOS HUMANOS.-

Todas las personas tienen derecho a gozar y disfrutar de la misma manera los derechos reconocidos por la Constitución, en relación a su integridad física, moral, la seguridad y salud en el trabajo, teniendo siempre en cuenta los tratados internacionales y las leyes.

Los trabajadores y trabajadoras gozan de los mismos derechos sin importar su sexo o género.

Todos los trabajadores y trabajadoras de la empresa conocerán la existencia del protocolo de Acoso Psicológico, Acoso Sexual o por razón de sexo que la empresa tiene implantado, mediante su divulgación e información acerca de qué comportamientos son considerados como de acoso psicológico, sexual o por razón de sexo, las conductas de respeto esperadas en el trabajo, qué comportamientos se consideran inaceptables e intolerables para la empresa, y qué medidas disciplinarias se tomarán si se dan conductas inaceptables. Esta información deberá quedar reforzada mediante sesiones formativas sobre este protocolo y sobre prevención de riesgos psicosociales.

SALCAI UTINSA S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES
Estado de Información no financiera 2018

2018

	Acoso Psicológico		Acoso sexual o por razón de sexo	
	Activación	Detención	Activación	Detención
Mujeres	0	0	0	0
Hombres	1	0	0	0

(*) Datos para Salcai Utinsa S.A.

Se prohíbe toda exclusión o trato diferenciado motivado por razones del origen étnico o nacional, género, edad, discapacidades, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

De igual manera, queda prohibida toda práctica de exclusión que tenga por objeto impedir o anular el reconocimiento o ejercicio de los derechos humanos consagrados en nuestro orden jurídico.

6.-INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO.-

Durante el año 2016 se realizó una evaluación de riesgos penales relativo al GRUPO GLOBAL. El resultado de esta evaluación se plasmó en un documento de Código de Conducta, que ha sido valorado a lo largo de 2018, estando previsto implantarlo en las sociedades que forman en Grupo en los próximos años. Además se implementará un canal de denuncias a través del cual puedan realizarse comunicaciones de desviaciones respecto de las directrices establecidas o en su caso, pedir consejo a cerca de las mismas.

7.-RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.-

Salcai Utinsa, s.a., es una empresa comprometida con la Isla, con sus habitantes y con sus visitantes, tal y como se recoge en sus principios de Responsabilidad Social Corporativa. Somos también, una entidad consciente y convencida de que la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres es un principio básico y central de nuestra convivencia ciudadana y nuestro desarrollo social.

Desde la implicación que supone además prestar un servicio público de calidad, la empresa se ha comprometido a contribuir al bienestar social y al progreso económico de la sociedad canaria. Además se implica en la defensa de los valores naturales de Gran Canaria, como pone de manifiesto su apuesta por el transporte sostenible y la eficiencia energética que minimicen cualquier impacto medioambiental. Pero también se compromete con las costumbres y tradiciones de sus pueblos. Está donde la demandan, poniendo a disposición de las y los viajeros tanto sus líneas y trayectos habituales como servicios especiales para garantizar la movilidad en cuantas fiestas, acontecimientos extraordinarios y celebraciones culturales, empresariales, deportivos o de ocio se produzcan en la Isla.

Este esfuerzo constante por sus clientes se ha visto recompensado con la distinción de Mejor Empresa del Año 2002 de España en la modalidad de Transporte Regular de viajeros dentro de los tradicionales y acreditados premios Empresas del Año.

Así mismo, el Cabildo Insular de Gran Canaria concedió a GLOBAL en el año 2015, el premio Roque Nublo de Plata como reconocimiento a la labor turística.

Contribución social, principales hitos durante 2018.

- **GLOBAL se suma a la Red Canaria de Responsabilidad Social Empresarial** - El pasado 16 de febrero, se firmó el acta de adhesión a la Red Canaria de Responsabilidad Social Empresarial que tiene por objetivo fomentar la práctica empresarial sostenible y comprometida con la población y el territorio.
- **GLOBAL en el Día Internacional de la Mujer** - La compañía de transporte por carretera de viajeros y viajeras en Gran Canaria, GLOBAL, conmemoró este 8 marzo, Día Internacional de la Mujer, impulsando la puesta en marcha del II Plan de Igualdad 2018-2022.
- **GLOBAL celebra el Día Internacional del Medio Ambiente** – El pasado 5 de Junio, se puso en marcha el Proyecto de Educación Medioambiental y Transporte Sostenible, destinado a la población de escolares y perteneciente al Programa GLOBAL ESCUELA. El proyecto tiene como finalidad dar a conocer a los más jóvenes de la isla de Gran Canaria la realidad actual del transporte, su problemática medioambiental, la apuesta por un transporte limpio, respetuoso con el medio ambiente y enmarcado dentro de un desarrollo local sostenible.
- **GLOBAL colabora con la campaña de Donación de Sangre del ICHH** - El pasado 6 de junio, el Instituto Canario de Hemodonación y Hemoterapia (ICHH), dependiente de la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, junto a Global y la asociación de niños y niñas con cáncer Pequeño Valiente, presentaron esta nueva campaña de Donación de Sangre, que con el lema “Dona sangre. Dona Vida” van a lucir cuatro unidades de la flota de Global, que recorrerán prácticamente toda la geografía insular, promocionando la donación de sangre.
- **La Autoridad Única del Transporte de Gran Canaria y GLOBAL se suman a la celebración del Día Internacional del Orgullo LGTB** – La Autoridad Única del Transporte de Gran Canaria (AUTGC) y la compañía de transporte interurbano de pasajeros GLOBAL, se sumó a las campañas conmemorativas del 28 de junio, Día Internacional del Orgullo LGTB 2018, en defensa de los derechos de lesbianas, gays, transexuales y bisexuales, que permitan garantizar la igualdad desde el respeto a la diversidad, y en contra de la discriminación por motivo de homofobia, bifobia y transfobia.
- **GLOBAL participa en la 8ª edición de RUTA7** – Desde el 28 de julio, 45 universitarios han recorrido las islas durante cinco semanas, conociendo las problemáticas locales de cada una de ellas y dejando una huella positiva a su paso. realizando acciones sociales, medioambientales y culturales.

8.- RELACIONES CON LA SOCIEDAD.-**8.1.-Contratación.**

En rasgos generales, la política de contratación llevada a cabo en el GRUPO, Se basa en el cumplimiento de los principios que inspiran la contratación del Sector Público, garantizando el respeto de los aspectos procedimentales, legales y formales de los contratos.

La actividad contractual de las empresas proveedoras, se desarrolla respetando la normativa social laboral vigente en España y la Unión Europea o de la Organización Internacional del Trabajo.

SALCAI UTINSA S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES
Estado de Información no financiera 2018

La empresa proveedora tiene obligación de adoptar las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatorios para prevenir los riesgos que puedan afectar a la salud de las personas trabajadoras.

Deben adoptar en la ejecución del contrato, las medidas adecuadas para evitar que se puedan producir daños, a los trabajadores de Salcai Utinsa, s.a. o a los ciudadanos en general, derivados de la ejecución de ese contrato.

Debe acreditar, mediante declaración responsable, la afiliación y alta en la Seguridad Social de las personas destinadas a la ejecución del contrato, así como de las empresas o personal subcontratado por la empresa que vaya a ejecutarlo.

Por otro lado, se ha comunicado a los proveedores los requisitos ambientales aplicables haciéndoles conocedores del nuestro código de conducta, realizando control de todos aquellos que realicen actividades dentro de las instalaciones según los requisitos legales aplicables.

8.2.-Clientes (sociedad dominante).

Para facilitar la gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones o cualquier solicitud de información relacionada con el servicio, Salcai Utinsa s.a.. pone a disposición de sus clientes una amplia variedad de canales de comunicación:

Teléfono: 928252630. Atención telefónica de 8:00 a 21:00 de lunes a viernes y de 09:00 a 15:00 los sábados, domingos y festivos.

Correo electrónico: atencionalcliente@guaguasglobal.com.

Atención personal: en el domicilio social, en la calle Viera y Clavijo 34, en horario de 09:00 a 14:00.

A través de la página web: www.guaguasglobal.com.

Nuestro sistema de gestión de calidad nos obliga a controlar el proceso de atención al cliente y cumplimiento de su Política de Calidad. Para ello, realiza seguimiento de estos procesos a través de estos indicadores:

.-Tiempo de respuesta entre la fecha de entrada en el departamento de atención al cliente y la respuesta final por este departamento no debe ser superior a 10 días, siendo el número de reclamaciones no contestadas en plazo < 3% (trimestre).

Este año no se ha cumplido con el indicador establecido. El aumento de reclamaciones viene marcado por el retraso en la emisión, gestión y recargas de las nuevas tarjetas de transporte incorporadas en 2018 (Wawa joven y bono residente), ralentizaron los tiempos de respuesta al cliente.

8.3.-Valoración del servicio (sociedad dominante).

Para conocer la percepción de nuestros clientes sobre las actividades Salcai Utinsa, S.A, se emplean:

- Encuestas de satisfacción de clientes disponible en la web.
- Encuesta de satisfacción de clientes por empresa externa.
- Información recopilada a pie de campo por los auxiliares de calidad.
- Observaciones o sugerencias que nos hacen llegar los clientes a través de la web.
- Las quejas y reclamaciones recogidas recibidas por distintos canales de comunicación: vía telefónica, a través de la web, las recibidas a través de los auxiliares de calidad.

SALCAI UTINSA S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES
Estado de Información no financiera 2018

8.4.-Reclamaciones recibidas, procedentes y no procedentes (sociedad dominante).

	Salcai Utinsa S.A.		
	Reclamaciones ^(*)	Procedentes	No procedentes
2017	881	73%	237
2018	1173	67%	372

(*) Reclamaciones recibidas en formato papel.

Se observa un aumento considerable de las reclamaciones recibidas en formato papel con respecto al año anterior.

Este aumento de reclamaciones viene marcado por el lanzamiento en 2018 de dos nuevos títulos de transporte, el bono Wawa Joven y el bono Residente Canario, dos tarjetas prepagos de tarifa plana mensual. Estos bonos tuvieron una gran acogida, ralentizando los tiempos de gestión para la compra y recarga de los mismos. No obstante, aunque han aumentado las reclamaciones en número, las reclamaciones procedentes en 2018 disminuyeron en casi 6 puntos.

Por otro lado, existen más canales de comunicación a través de los cuales los usuarios pueden dar traslado a la empresa de sus reclamaciones y sugerencias. Al no disponer de información a la fecha de la elaboración del informe, se establecerán nuevos procedimientos durante 2019 para mejorar la gestión de las mismas.

8.5.-Encuesta de satisfacción del cliente (sociedad dominante).

El objetivo principal del estudio es la medición de la satisfacción del usuario de Salcai Utinsa s.a., a partir de los atributos y dimensiones que componen el servicio.

Los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario de 2018 de Salcai Utinsa s.a., vienen marcados por el lanzamiento en este año, de dos nuevas tarjetas prepago de tarifa plana mensual, que suponen un importante ahorro para los clientes que se benefician de las mismas, así como por las mayores facilidades para la compra y recarga de las tarjetas prepago, el bono Residente y el bono Wawa Joven. El efecto de la disponibilidad de estos nuevos medios de pagos se notaron en la recogida de datos de la encuesta, que se llevó unos meses después del lanzamiento de estos bonos.

El pago en efectivo se reduce en unos 8 puntos porcentuales respecto a lo observado en las ediciones previas. Aunque es un atributo que aún tiene recorrido de mejora, la facilidad de compra y recarga de los bonos muestra una tendencia de cambio a positivo.

También se observa un incremento en el número de viajes semanales informados por los clientes, probablemente asociado a la disponibilidad de una tarjeta de tarifa plana.

Por lo que se refiere a la satisfacción de los clientes de Salcai Utinsa, s.a., observamos que tanto el índice compuesto (ICPU), promedio ponderado de la satisfacción con los diferentes atributos del servicio considerados (7,8), como el indicador único de satisfacción general con el servicio (8,2) se mantienen estables respecto a lo observado en la pasada edición del estudio.

El resultado más positivo esta edición del estudio se observa en la medida de la evolución percibida en la calidad del servicio, la comparativa con el año anterior, de modo que hasta un 69% de los clientes considera que el servicio prestado tiende a mejorar (52% en 2017), mientras que solo un 2% entiende que el servicio va a peor (4% en 2017). Quienes perciben una mejora del servicio destacan la renovación de la flota y las nuevas bonificaciones como principales elementos de mejora. Quienes consideran que el

SALCAI UTINSA S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES
Estado de Información no financiera 2018

servicio ha empeorado, destacan la puntualidad y la amplitud de horarios como motivos de su mala percepción.

8.6.-Los clientes en el GRUPO GLOBAL.

Las empresas del GRUPO GLOBAL certificadas en la norma UNE-EN ISO9001:2015, cumplen con los niveles de calidad y muestran una clara orientación hacia el objetivo de promover una cultura de eficiencia enfocada principalmente a la satisfacción de los clientes y a la mejora continua de los procesos de trabajo.

9.-INFORMACIÓN FISCAL.-

El resultado del ejercicio 2018 ha sido de 2.091.140€, obtenido en España, donde desarrolla su actividad principal.

Los impuestos devengados en el ejercicio 2018, ascienden a 534.351€

El Grupo ha recibido subvenciones de explotación que ha incorporado al resultado del ejercicio por importe de 19.345.304€.

Las subvenciones de capital con la finalidad específica de financiación de adquisición de inmovilizado ha ascendido en el ejercicio 2018 a 1.028.172€.

Añadir, que Salcai Utinsa s.a. y sus sociedades dependientes, se encuentra al corriente de los pagos con la administración pública en materia fiscal y seguridad social.

10.-METODOLOGÍA EN LA ELABORACIÓN DE LA INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO.-

A lo largo de este informe, se han ido plasmando las distintas políticas y acciones para generar impactos positivos y disminuir los negativos, así como los datos asociados a los temas medioambientales y sociales. Al no disponer de un informe de materialidad consolidado, los contenidos están referidos a lo explicitado en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, sin que se hayan seguido estándares nacionales o internacionales para la identificación de las cuestiones más significativas así como para los indicadores claves para los distintos grupos de interés.

En el caso de las sociedades del GRUPO sin actividad, no aplica ninguna política de las cuestiones previstas en el apartado 6 de la Ley 11/2018. En el resto de sociedades dependientes, si bien se ha solicitado la información, no se ha recibido a la fecha de la elaboración de este informe, estando previsto incorporarla en las próximas ediciones de este estado.

SALCAI UTINSA S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES
Estado de Información no financiera 2018

Reunidos los administradores de Salcai Utinsa s.a. con fecha 15 de marzo de 2019 y en cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, proceden a formular el estado de información no financiera consolidado, documento anexo al informe de gestión ejercicio 2018.

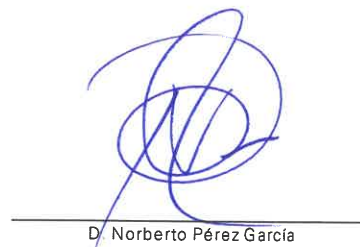
Firmantes:



D. Manuel Suárez Peñate



D. Julio Gutiérrez Martín



D. Norberto Pérez García



Doña María Elena Falcón García



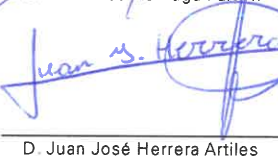
D. José Vicente Puga Falcón



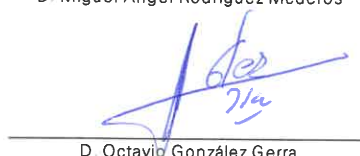
D. Miguel Ángel Rodríguez Mederos



D. Heriberto Godoy Santiago



D. Juan José Herrera Artiles



D. Octavio González Gerra

Declaración de Verificación de AENOR para SALCAI-UTINSA, S.A.

relativa al reporte de información no financiera conforme a la Ley 11/2018 correspondiente al 2018

EXPEDIENTE: 2005/0150/VNOF/01

SALCAI-UTINSA, S.A. (en adelante la compañía) ha encargado a AENOR llevar a cabo una revisión limitada del reporte de información no financiera, conforme a la Ley 11/2018 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 (en adelante, la Ley 11/2018), para el periodo de verificación de sus actividades incluidas en el informe de fecha formulación 15 de marzo 2019, el cual es parte de esta Declaración.

AENOR, de conformidad a la citada Ley, ha realizado la presente verificación al ser un prestador independiente de servicios de verificación.

En este sentido, AENOR ha realizado la presente verificación bajo los principios de integridad, independencia, ética, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional que se exigen en base a las acreditaciones que dispone, dentro de los ámbitos de aplicación generales de las Normas ISO/IEC 17021-1:2015 e ISO 14065, y particulares, como la Acreditación otorgada por la Convención de Naciones Unidas para el Cambio Climático (UNFCCC) para verificación y validación de proyectos de Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL).

AENOR, tal y como requiere la citada Ley, declara que no ha participado en procesos anteriores a la verificación del reporte.

Datos de la organización: **SALCAI-UTINSA, S.A.**

con domicilio social en: CL VIERA Y CLAVIJO, 34-36 5º. 35002 - LAS PALMAS DE GRAN CANARIA (LAS PALMAS)

Representantes de la Organización a efectos de reporte de la información no financiera: D. Guillermo MARTÍN BATISTA en cargo de DIRECTOR FINANCIERO

SALCAI-UTINSA, S.A. tuvo la responsabilidad de reportar su información no financiera conforme a la Ley 11/2018.

Objetivo

El objetivo de la verificación es facilitar a las partes interesadas un juicio profesional e independiente acerca de la información y datos contenidos en el reporte de información no financiera de la organización mencionado, elaborado de conformidad con la Ley 11/2018.

Alcance de la Verificación

SALCAI-UTINSA, S.A. incluidas en el EINF, "Salcai Utinsa S.A. y sociedades dependientes - Estado de Información no Financiera - Ejercicio 2018 (anexo al informe de gestión)" consolidado de fecha formulación 15 de marzo 2019 y sociedades incluidos en los estados consolidados y relacionadas en anexo de esta declaración.

Materialidad

Para la verificación se acordó considerar discrepancias materiales aquellas omisiones, distorsiones o errores que puedan ser cuantificados y resulten en una diferencia mayor al 5% con respecto al total declarado.

Criterios

Los criterios e información que se han tenido en cuenta para realizar la verificación han sido:

- 1) La ley 11/2018 de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.
- 2) Norma ISAE 3000 (revisada), relativa a encargos de aseguramientos distintos o de la revisión de la información financiera histórica
- 3) Los criterios establecidos por la iniciativa mundial de presentación de informes de sostenibilidad en los estándares GRI cuando la organización haya optado por este marco internacional reconocido para la divulgación de la información relacionada con su responsabilidad social corporativa.

AENOR se exime expresamente de cualquier responsabilidad por decisiones, de inversión o de otro tipo, basadas en la presente declaración.

Proceso de verificación realizado

Durante el proceso de verificación realizado, bajo un nivel de aseguramiento limitado, AENOR realizó entrevistas con el personal encargado de recopilar y preparar el reporte de información no financiera y revisó evidencias relativas a:

- Actividades, productos y servicios prestados por la organización
- Consistencia y trazabilidad de la información aportada, incluyendo el proceso seguido de recopilación de la misma, muestreando información sobre la reportada
- Complimentación y contenido del reporte de información no financiero con el fin de asegurar la integridad, exactitud y veracidad en su contenido

Conclusión

Basado en lo anterior, en nuestra opinión, no hay evidencia que haga suponer que el reporte sobre información no financiera incluida en el Salcai Utinsa S.A. y sociedades dependientes – Estado de Información no Financiera - Ejercicio 2018 (anexo al informe de gestión) de fecha formulación 15 de marzo 2019, y para el período 2018, no sea una representación fiel del desempeño de **SALCAI-UTINSA, S.A.** en materia de responsabilidad social. En concreto, en lo relativo a cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal, incluida la gestión de la igualdad, la no discriminación y la accesibilidad universal, los derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno y la diversidad.

En Madrid a 23 de mayo de 2019

ANEXO

RELACION DE SOCIEDADES INCLUIDAS EN EL ESTADO DE INFORMACION NO FINANCIERA

Global Canaria de Inversiones, S.L.U.

Red Canarios de Transportes Integrales, S.L.

S.L. de Explotación Conjunta de Estaciones de Guaguas- Gexco

Guagua Plus, S.L.

Aguas Minerales El Brezal, S.L.

Desarrollo y Sistemas Informáticos Canarios, S.L.

Mimus Gestión Comercial, S.L.

Campus Formación Global, S.L.

Centro Canario de Tratamiento de Información, S.L.

Ayudas Hidráulicas Sat, S.L.

Don Norberto Pérez García, en calidad de Secretario del Consejo de Administración de la Entidad Mercantil "SALCAI UTINSA, S.A." con C.I.F. A35604487, formula la siguiente

DILIGENCIA

Para subsanar el error que se ha detectado en la transcripción de la composición del Consejo de Administración en el estado de información no financiera (anexo al informe de gestión 2018), en la página cuatro de dicho informe, en el apartado 1.3.1. Consejo de administración., donde se incluyó indebidamente a Don Antonio Mendoza Santana, Don Juan José Vega León y Don Juan Carlos Vega Hernández como integrantes del mismo, siendo en realidad los componentes del Consejo a la fecha del informe los que se detallan a continuación:

Consejo de Administración

Manuel Suárez Peñate
Julio Gutiérrez Martín
Norberto Pérez García
Maria Elena Falcón García
Jose Vicente Puga Falcón
Octavio González Guerra
Heriberto Godoy Santiago
Juan José Herrera Artilles
Miguel Ángel Rodríguez Mederos

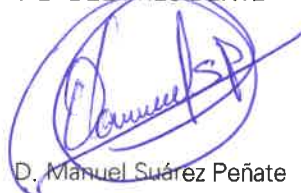
Las Palmas de Gran Canaria, 5 de Junio de 2019.

SECRETARIO



D. Norberto Pérez García

VºBº DEL PRESIDENTE



D. Manuel Suárez Peñate