

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA, DEL EJERCICIO ANUAL TERMINADO 31 DICIEMBRE 2020



Índice

1.	Introducción	3
1.1.	Normativa aplicable	3
1.2.	Marco de reporting	3
1.3.	Alcance del informe	3
1.4.	Verificación	3
2.	Modelo de Negocio.....	4
2.1.	Presentación de INTERBUS.	4
2.2.	Estructura de la compañía, Estrategias, Valores.....	7
2.3.	Tendencias que afectan su evolución futura	10
3.	Grupos de interés y análisis de materialidad.....	13
4.	Cuestiones medioambientales	21
4.1.	Enfoque de Gestión.....	21
4.2.	Cambio climático y uso sostenible	22
4.3.	Gestión ambiental y contaminación.....	27
4.4.	Biodiversidad.....	41
5.	Cuestiones sociales y relativas al personal.....	42
5.1.	Enfoque de Gestión.....	42
5.2.	Empleo	43
5.3.	Organización del trabajo	51
5.4.	Seguridad y salud	52
5.5.	Relaciones Sociales	56
5.6.	Formación	56
5.7.	Accesibilidad universal personas con discapacidad.....	59
5.8.	Igualdad	61
6.	Información sobre el respeto a los derechos humanos	64
6.1.	Medidas de prevención y gestión de posibles abusos cometidos	64
6.2.	Denuncias por casos de vulneración de los derechos humanos.....	64
7.	Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	67
7.1.	Medidas para prevenir la corrupción y el soborno	67
7.2.	Incumplimientos del Código Ético	70
7.3.	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	71
7.4.	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.....	71
8.	Compromiso social	72

8.1	Gestión responsable de la cadena de suministro.	72
8.2	Gestión de la relación con los consumidores.	75
8.3	Información fiscal y transparencia.....	79
	Anexo I. Contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de Información no financiera y diversidad.....	81

1. Introducción

1.1. Normativa aplicable

El presente estado de información no financiera se ha elaborado en línea con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 de información no financiera y Diversidad aprobada el 13 de diciembre de 2018 por el Congreso de los Diputados por la que se modifican 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 (procedente del Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre).

1.2. Marco de reporting

Ley 11/2018: Con el objetivo de facilitar la comparación de la información, tanto en el tiempo como entre entidades, se utilizarán especialmente estándares de indicadores clave no financieros que puedan ser generalmente aplicados y que cumplan con las directrices de la Comisión Europea en esta materia y los estándares de Global Reporting Initiative, debiendo mencionar en el informe el marco nacional, europeo o internacional utilizado para cada materia.

En su elaboración, se ha tenido en cuenta lo establecido en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (Estándares GRI). En este contexto, a través del estado de información no financiera la Sociedad tiene el objetivo de informar sobre cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal y con relación a los derechos humanos relevantes para la compañía en la ejecución de sus actividades propias del negocio.

1.3. Alcance del informe

Los datos financieros y no financieros de la Sociedad presentados en este informe son los referentes a la Sociedad Interurbana de Autobuses S.A. (en adelante INTERBUS) y hacen referencia a todas las actividades llevadas a cabo durante el año 2020.

1.4. Verificación

El Estado de información no financiera del Informe de gestión ha sido sometido a un proceso de revisión externa independiente. El informe de aseguramiento independiente donde se incluyen los objetivos y alcance del proceso, así como los procedimientos de revisión utilizados y sus conclusiones, se adjunta como anexo a este informe.

2. Modelo de Negocio

2.1. Presentación de INTERBUS.

INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A., de nombre comercial INTERBUS, es una de las principales empresas de españolas de transporte urbano e interurbano de viajeros basando su actividad principalmente en el TRANSPORTE REGULAR.

Tiene su domicilio social en social en C/ Gomera número 4, San Sebastián de los Reyes, 28703, Madrid, fue constituida por tiempo indefinido, en forma de limitada, bajo la denominación GONZALEZ CRISTOBAL, S.L., mediante escritura de fecha 25 de marzo de 1966 por el notario de El Molar, D. Carlos María Bru Purón, con el número 315 de su protocolo e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 2042 general, 244 de la sección 4ª del Libro de Sociedades, folio 74, hoja número 4370, inscripción 1ª.

La sociedad fue transformada en Anónima mediante escritura de fecha 6 de julio de 1973, otorgada ante el notario de Madrid D. Alberto Ballarín Marcial con el número 4.637 de su protocolo.

La sociedad pasó a denominarse INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. mediante escritura de 14 de marzo de 1986, otorgada por el notario de Madrid, D. Jose Antonio Torrente Secorún, con el número 1072 de su protocolo, cuya primera copia se inscribió en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 6.972 general, 5.973 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, folio 67, hoja número 29.354-3, inscripción 4ª.

Conforme al Artículo 2º de sus Estatutos, la sociedad tiene por objeto:

“La instalación, construcción, prestación, explotación y desarrollo de:

- a) Toda clase de servicios de transportes mediante cualquier medio y en especial los servicios discrecionales y regulares permanentes de uso general de viajeros, equipajes y encargos por carretera.
- b) Alquiler o arrendamiento de todo tipo de vehículos con o sin conductor.
- c) Estaciones de autobuses, centros de distribución de mercancías y agencias de transporte en todas las modalidades.
- d) Estaciones de servicio de carburantes, aparcamientos o estacionamiento de vehículos garajes y talleres en su forma más amplia y completa, incluida la construcción de carrocerías.
- e) El comercio en todas sus formas, incluso en comisión.
- f) La adquisición, arrendamiento, explotación y enajenación de toda clase de bienes muebles e inmuebles y la realización de toda clase de obras y construcciones que tengan la relación con las actividades descritas.

- g) El asesoramiento, asistencia técnica y cuantos servicios de representación, agencia, gestión y mediación resulten necesarios en la contratación, oferta, organización o realización de transportes de cualquier tipo o modalidad.
- h) En general, cuantas actividades industriales y comerciales, no enumeradas en los apartados anteriores tengan relación con el transporte.”

La actividad que **INTERBUS** desarrolla en la práctica, es el **transporte de viajeros por carretera; alquiler de vehículos con conductor; así como el mantenimiento y taller de los vehículos, lavadero y repostaje de estos.**

Dispone de una moderna flota adscrita de más de 150 autobuses que tienen una edad media de cuatro años y medio de antigüedad, estando equipados todos ellos con rampa para el acceso de Personas de Movilidad Reducida en Silla de Ruedas, transportando durante el año 2020 más de 9 millones de viajeros y recorriendo más de 16 millones de kilómetros.

Es una empresa 100% accionariado español con más de 100 años de experiencia. INTERBUS es uno de los principales grupos de transporte españoles con amplia experiencia en transporte regular de viajeros, gestión de estaciones y talleres propios. **La empresa está siendo muy activa en cuanto a la presentación a concursos de servicios como en la adquisición de empresas.**

El 90% de la facturación es el transporte regular lo que le da mayor solidez al negocio, el año 2020 fue un año con efectos muy negativos sobre el número de viajeros y de servicios debido a la situación del COVID-19, no existiendo riesgo de continuidad en su actividad pero habiendo sufrido los efectos de la pandemia.

La competencia de INTERBUS: Existen más de 3.000 empresa en el sector. Su posicionamiento en el mercado le permite situarse entre las 10 mejores empresas del sector.

INTERBUS, dispone de establecimientos u oficinas en los siguientes lugares:

- ✓ Calle Tomelloso núm. 6, de Ciudad Real.
- ✓ Carretera Fuensanta s/n, en Ciudad Real.
- ✓ Calle Gomera núm. 4, en San Sebastián de los Reyes (Madrid).
- ✓ Calle Río Tiétar 1 - Pol. Ind. El Nogal, Algete (Madrid).
- ✓ Calle Méndez Alvaro s/n, en Madrid.
- ✓ Avda. de Asturias s/n de Madrid.
- ✓ Avda. Francisco Salzillo parc 21-23 Pol. Ind. Oeste, San Ginés (Murcia).
- ✓ Calle Sierra de la Pila 3 de Murcia.
- ✓ Avda. de la Feria s/n, en Yecla (Murcia).
- ✓ Calle Amsterdam Polígono Industrial Cabezo Beaza, Parcelas R86 R87, en Cartagena (Murcia).
- ✓ Avda. de la Libertad 2, Jumilla (Murcia).
- ✓ Camino de los Pontones 35, Seseña (Toledo).
- ✓ Paseo de los Tilos s/n en Málaga.
- ✓ Andújar (Jaén)

Localización geográfica de servicios INTERBUS



INTERBUS opera la Concesión VAC-232 Madrid – Málaga - Algeciras que es una de las concesiones más importantes de largo recorrido en España.

Opera las siguientes concesiones estatales:

- VAC-231: MADRID-PIEDRABUENA-CIUDAD REAL
- VAC-232: BADAJOZ-MURCIA
- VAC-239: JAÉN-BENIDORM

En el Consorcio Regional de Transportes de Madrid:

- VCM-101: MADRID - ALCOBENDAS – ALGETE - TAMAJÓN

El transporte urbano de:

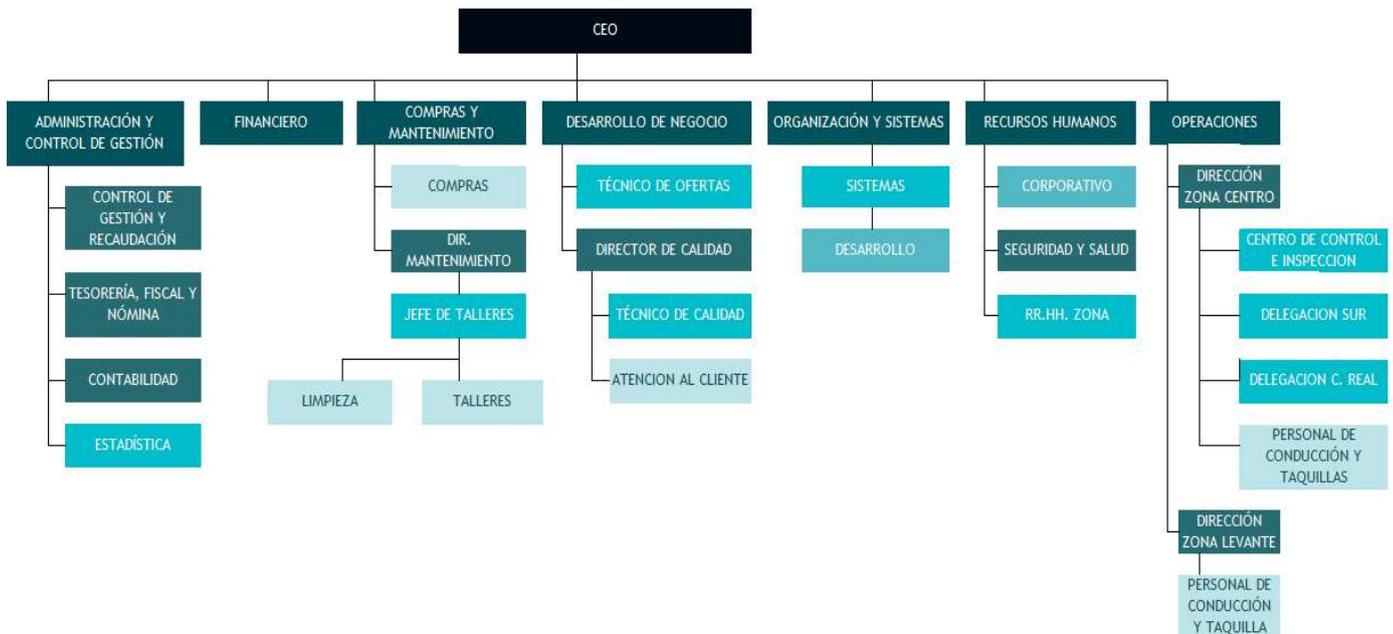
- ANDÚJAR

En la Región de Murcia opera las siguientes concesiones:

- MUR-026: AGUILAS - MARZARRÓN - MURCIA
- MUR-055: LA UNIÓN - MURCIA
- MUR-068: PINOSO - MURCIA
- MUR-083: CARTAGENA - MURCIA
- MUR-084: YECLA - JUMILLA - MURCIA
- MUR-085: MORATALLA - CARAVACA - CALASPARRA - CIEZA - MURCIA
- MUR-049: ABANILLA – MURCIA

2.2. Estructura de la compañía, Estrategias, Valores.

ORGANIGRAMA INTERURBANA DE AUTOBUSES



El Comité de Dirección es el máximo órgano ejecutivo, donde están representadas todas las áreas operativas de la compañía. Existen estatutos en la compañía donde los accionistas representados en el Consejo de Administración se **involucran en aquellas decisiones que tiene un alto impacto económico y el Consejo tiene capacidad para tomar las decisiones operativas, ambientales y sociales fijadas en la estrategia.**

El Comité de Dirección se reúne en un periodo normal una vez al mes, además se crean Equipos de trabajo (Comités) distintos según lo proyectos que se abordan dentro de la compañía.

Se cuenta con un Comité de Seguridad con reuniones quincenales donde se trata la accidentalidad, se fijan estándares para la compañía y se revisa cualquier aspecto de seguridad. Durante el 2020 ha tenido mucha importancia por el desarrollo conjunto y coordinación que se ha llevado a cabo de todos los aspectos relacionados con la pandemia.

➤ **Estrategia y Valores:**

Los Valores de INTERBUS: Se basan en tres pilares fundamentales: sostenibilidad, transparencia y calidad, INTERBUS está trabajando actualmente para alcanzar su objetivo de ser líderes ofreciendo a sus clientes el mejor servicio.

CALIDAD	Satisfacer a los usuarios ofreciendo el mejor servicio
CLIENTES	Desarrollo de iniciativas orientadas al consumidor
SOSTENIBILIDAD	Vehículos adaptados a las nuevas normativas más respetuosas con el medio ambiente.
TRANSPARENCIA	Comunicación basada en el servicio al cliente y acceso libre a la información.

La Dirección de INTERBUS considera que la Calidad es un factor esencial para el éxito de la Empresa, y que cada persona de la Organización es responsable de la función que realiza.

Así mismo, desde INTERBUS se considera prioritario el desempeño de sus actividades con la máxima seguridad para la salud de su plantilla persiguiendo el máximo respeto y cuidado del medio ambiente circundante, promoviendo a la vez, el desarrollo sostenible de la Sociedad atendiendo a las necesidades y expectativas, tanto de la plantilla, como de los diferentes grupos de interés de la Organización.

Para la consecución de estos fines, INTERBUS establece una Política del Sistema Integrado de Calidad, Gestión Ambiental, Gestión Energética, Gestión de la Conducción Eficiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, Responsabilidad Social, Accesibilidad, Seguridad en el Transporte, Gestión de Organización Saludable, Conciliación e Igualdad en la que se suscriben los siguientes Principios y Compromisos:

En INTERBUS se es consciente de que los temas relacionados con la sostenibilidad, es decir los impactos Ambientales, Sociales y la forma de Gobernanza de la compañía han modificado la forma de entender y ser de las empresas. Ser sostenible no requiere solo tener unos buenos resultados financieros, si no que incorporar los criterios ASG en la estrategia de la compañía. **En INTERBUS se han empezado a dar una serie de pasos que permitan ir dando respuestas a estos nuevos desafíos.**

Además, una gestión que incluye los criterios ASG **permite generar oportunidades al estar mejor preparados para enfrentarse al mercado**, por ejemplo, al presentarse a concursos públicos, contar con determinadas certificaciones, se convierte claramente en una oportunidad.

➤ **Certificaciones:**

INTERBUS tiene certificado su Sistema de Calidad Integral y cuenta con las certificaciones más importantes en materia de Seguridad. También dispone de importantes Certificaciones relacionados con Medio Ambiente, así como otras Certificaciones relacionadas con la Excelencia en el servicio y Responsabilidad social.

En el cuadro que aparece en la página siguiente refleja las certificaciones que la compañía posee.

Certificaciones de Calidad:	Certificaciones de Seguridad:	Certificaciones de Medio Ambiente:	Otras Certificaciones generales:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ UNE-EN ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. ✓ UNE-EN 13816:2003. Certificado de Servicio de Transporte de Pasajeros. ✓ UNE 93200:2008. Carta de Servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ CSEAA.INSIA. Certificado de Seguridad de Empresas de Autobuses y Autocares, con valoración de EXCELENTE. ✓ UNE ISO 39001. Sistema de Gestión de la Seguridad Vial. ✓ ISO 45001:2018. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo. ✓ UNE EN ISO 22320. Sistema de Gestión de Emergencias. ✓ UNE 170001. Certificado de Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ UNE-EN ISO 14001:2015. Sistema de Gestión Ambiental. ✓ ISO 50001:2018 Certificado de Sistema de Gestión Energética. ✓ EA 0050:2015. Certificado del Sistema de Gestión de Conducción Eficiente de Vehículos Industriales. ✓ ISO 14064 Certificado AENOR Medio Ambiente CO2 verificado. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ SR10:2011. Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social. ✓ Certificación en Conciliación e Igualdad de Empresa Familiarmente Responsable. ✓ Distintivo de Igualdad concedido por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. ✓ Sistema de Gestión de Organización Saludable. ✓ Certificado AENOR Protocolo frente al COVID-19.

2.3. Tendencias que afectan su evolución futura

- El contexto general: el Desarrollo Sostenible

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Ante los graves problemas por los que atraviesa el planeta – ambientales, sociales, de redistribución de la riqueza, y de ética en la manera de gobernar las empresas-, en las últimas décadas se ha ido concretando un modelo de desarrollo denominado “Desarrollo Sostenible”, que pretende ser un nuevo paradigma, alternativo al modelo convencional actual.

En agosto de 2015 se concretó en acciones específicas e indicadores la última apuesta mundial de los 17 “Objetivos de Desarrollo Sostenible” (ODS). Los ODS es una iniciativa promovida por Naciones Unidas acordada y firmada por 193 países, que compromete a las administraciones, a las empresas, a las personas individualmente y a todo tipo de organizaciones a aplicar medidas para mejorar progresivamente en la consecución de los ODS en el horizonte de 2030.

- El contexto del sector: hacia una movilidad sostenible

En el sector del transporte de viajeros, especialmente en el caso de las ciudades, se exige contribuir a **una movilidad más sostenible para garantizar que la ciudadanía pueda moverse de una forma eficiente, limpia, socialmente inclusiva, saludable, económica y con el menor consumo energético posible.**

Este modelo de movilidad sustituye a un modelo de transporte ya obsoleto, excesivamente orientado a la vertiente económica y al individualismo, demasiado dependiente del automóvil particular, habiéndose convertido en sinónimo de incremento de costes, de perjuicio del medio ambiente, de barreras de accesibilidad universal a las necesidades básicas, de efectos negativos sobre la salud y de tiempo perdido en cualquier desplazamiento por un exceso de congestión.

En este contexto, es indiscutible la importancia del transporte público como uno de los pilares esenciales para promover la movilidad sostenible. Por eso, más allá de concebir las ciudades como espacios físicos de desarrollo económico, la sociedad está reivindicando, cada vez con más fuerza, que las ciudades se conciban, estructuren y se gestionen como verdaderos espacios de convivencia humana donde todos, sin exclusión, puedan encontrar respuesta, a través del modelo de transporte, a sus necesidades de acceso a la educación, el trabajo, la sanidad, la cultura y el ocio, y donde la satisfacción de estas necesidades se puedan garantizar igualmente para las generaciones futuras.



En la actualidad se reconoce que INTERBUS es eminentemente una empresa de transporte de viajeros, pero se percibe que es un sector que sufrirá notables cambios a medio y largo plazo.

“Hoy somos una empresa de transporte de viajeros- discrecional o regular -, pero nos vemos en el futuro como una empresa global de movilidad [...], dentro de nuestras posibilidades, tratamos de ver cómo se desarrolla el transporte en las ciudades. Pero hoy, estamos centrados en el transporte de viajeros.”

El sector del transporte de viajeros no solo deberá enfrentar el cambio hacia una movilidad sostenible, sino que también se detecta la entrada de nuevos operadores en el mercado del transporte de viajeros.

➤ **El contexto COVID 19**



Dentro de los aspectos de la valoración en el 2020 está la pandemia COVID 19 y cómo ha afectado a la empresa y cómo se ha gestionado la incertidumbre que ha generado.

La empresa INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. ha gestionado el ejercicio 2020 bajo el principio de empresa en funcionamiento, habiendo estado afectada por los efectos en la economía en general y en la empresa en particular que ha generado la pandemia, no existiendo riesgo de continuidad en su actividad.

Las medidas y efectos que han tenido lugar por dicha pandemia en la empresa INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A., más relevantes se detallan a continuación:

- Para adecuarnos a las restricciones de algunos servicios, se tuvieron que llevar a cabo deferentes **ERTEs**, que afectaron a parte de la plantilla. Los servicios del Consorcio Regional de Transportes de la Comunidad de Madrid se mantuvieron activos al ser servicios esenciales durante toda la pandemia.
- Se reforzaron los Planes de Seguridad y Salud de los trabajadores con una rápida puesta en marcha de un **Plan de Actuación ante el COVID** que recogía cada posible situación, actuación en todos los casos, Equipos de protección suficientes para garantizar la seguridad de los trabajadores, entre ellos instalación de pantallas, mascarillas y gel hidroalcohólico, medidas a llevar a cabo, un estricto protocolo de limpieza de los autobuses e instalaciones. Se gestionó en teletrabajo todo el trabajo administrativo que podía hacerse a distancia teniendo que mantener cierta presencia en oficinas y talleres para el necesario soporte a los conductores.
- La empresa tuvo que adaptarse a las diferentes normativas dictadas por cada Comunidad Autónoma en cuanto a ocupaciones máximas, reducciones posibles de servicios, frecuencias, ... cada una en continuo cambio y con directrices diferentes cada una de ellas. El trabajo tuvo que ser muy flexible, así como la gestión de los recursos humanos para adaptarlos a la incertidumbre que reinaba. En función de las **reducciones** que llevaba a cabo el Ministerio de Fomento en el caso de las líneas de largo recorrido, interprovinciales, se adaptó la oferta aplicando los diferentes ERTES en función de la ocupación y los servicios en activo. Algunas líneas sufrieron cese de actividad total durante meses, por estar incluidas en actividades entre los supuestos del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo.

- En la Comunidad de Madrid se registró un altísimo **absentismo** debido a la incidencia del COVID; las cuarentenas y las bajas de personas en grupos de riesgo que poco a poco se fueron reincorporando, Se priorizó la entrada en los ERTES al personal con mayor riesgo ante el COVID, en general por edad. Se llevó un seguimiento personalizado de cada uno de los casos con atención telefónica y estudio de los contagios.
- Los servicios de transporte escolar no se activaron hasta septiembre de 2020.
- Se procedió al cierre de las taquillas pasando a la venta 100% online.
- La cifra de negocios del 2020 respecto al 2019 sufrió un notable descenso.

El efecto de la pandemia ha sido devastador en el largo recorrido, internacional y discrecional. Interurbana de Autobuses, S.A. ha podido gestionar esta situación gracias a la rápida acción del Departamento Financiero, del mantenimiento de los servicios urbanos e interurbanos y de las subvenciones.

3. Grupos de interés y análisis de materialidad.

El presente estudio constituye el segundo análisis de materialidad de INTERBUS con el objetivo de identificar los temas más relevantes a la hora de mostrar los impactos económicos, ambientales y sociales que influyen sustancialmente en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

El análisis sigue los lineamientos dados en la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y Estándares de Global Reporting Initiative (GRI) que establecen el principio de materialidad como uno de los aspectos clave para determinar los contenidos a informar en materia no financiera.



La materialidad es el principio que determina qué temas relevantes son suficientemente importantes como para que sea esencial presentar información al respecto en la memoria. No todos los temas materiales en una empresa tienen la misma importancia y se espera que la compañía sea transparente y comunique de acuerdo con la prioridad establecida por sus distintos grupos de interés.



Para evaluar si un tema es material, se deben contemplar una combinación de factores internos y externos entre los que se incluyen la misión general de la organización, la estrategia competitiva y las preocupaciones expresadas directamente por los grupos de interés. En este caso concreto, solo se ha realizado una evaluación de temas por personal directivo de la compañía.

Para llegar a conocer estos temas, se realizó un test de materialidad cualitativo, a través de siete Entrevistas en Profundidad, cuyo objetivo era conocer la opinión de los directivos de la empresa INTERBUS (Grupo de interés interno- Tabla nº1), sobre qué temas son materiales, tanto para la empresa, como para los distintos grupos de interés. Se incluyó en esas entrevistas cualitativas una prueba de materialidad cuantitativa a través de la valoración de un conjunto de categorías y temas.

Tabla Nº1 – Ficha técnica del estudio de materialidad

Perfiles entrevistados

- 1. Directora de RRHH**
- 2. Responsable de SEGURIDAD Y SALUD**
- 3. Director de COMPRAS**
- 4. Directora ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN**
- 5. Director DESARROLLO DE NEGOCIO**
- 6. Director CALIDAD**
- 7. CEO**

En la tabla n°2 se presentan las categorías y subtemas materiales valorados en este proceso de materialidad llevado a cabo en INTERBUS.

Tabla N°2: Listado de categorías y temas	
CATEGORÍAS	Temas
CLIENTES	Satisfacción de usuarios, calidad de servicios, Seguridad y Salud
RR.HH.	Seguridad y Salud en el trabajo
	Igualdad
	Formación y desarrollo profesional
	Estabilidad en el Empleo
	Organización del Trabajo
	Relaciones Sociales
CUMPLIMIENTO	Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad
	Respeto de los derechos humanos Lucha contra la corrupción y soborno
MEDIOAMBIENTE	Contaminación
	Cambio Climático
	Uso Sostenible de los Recursos y eficiencia energética
	Economía Circular y Prevención y Gestión de Residuos
	Protección de la Biodiversidad
COMPROMISO SOCIAL	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible
	Subcontratación y proveedores
	Información fiscal

Gráfica Puntuaciones medias de cada categoría y temas específicos ordenados de mayor a menor relevancia según ponderación dada por los entrevistados

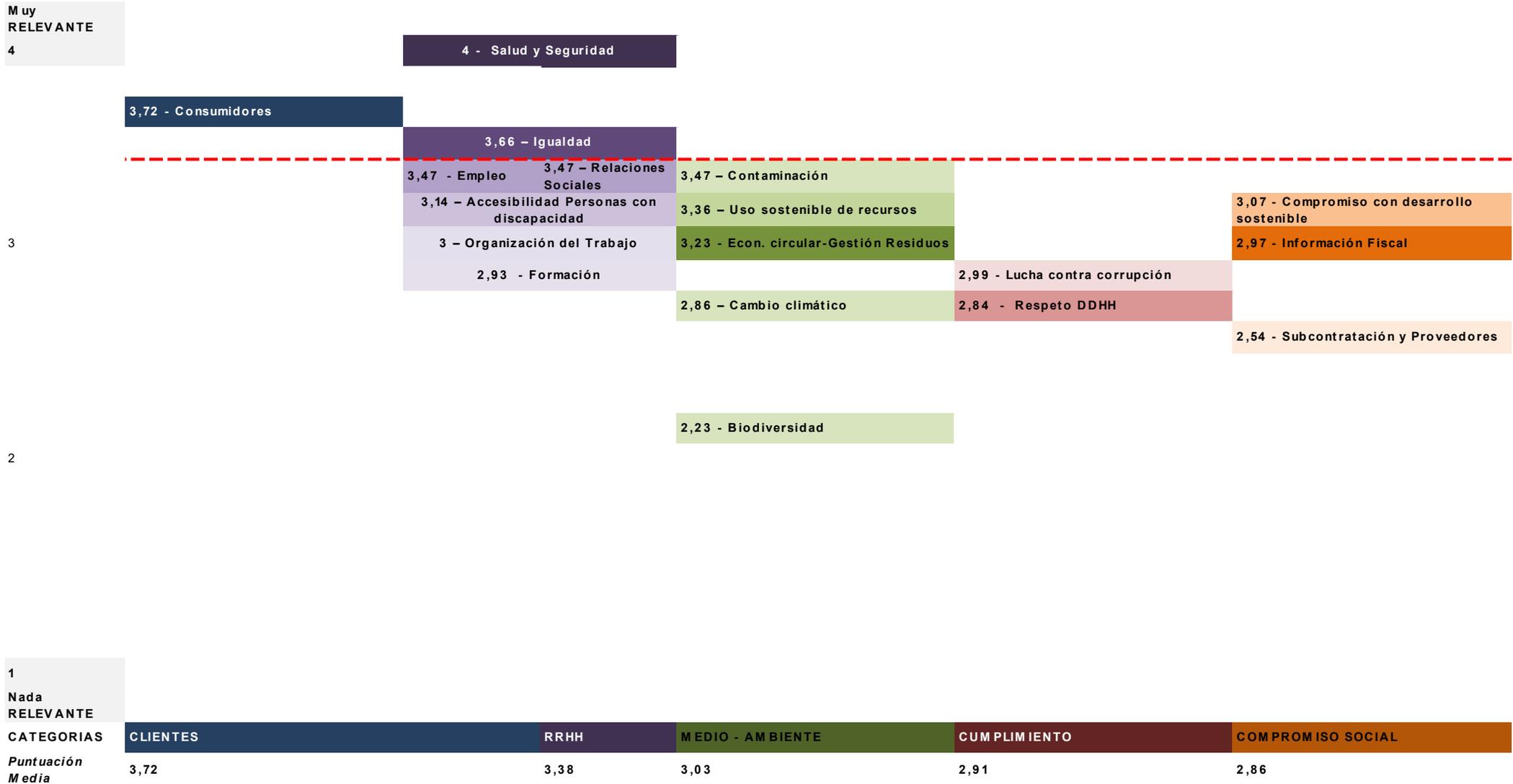


Tabla n°3 Comparativa 2019 vs 2020: Datos medios por categoría y temas específicos de la relevancia dada por los entrevistados a cada tema de acuerdo a una escala de 1 a 4 (donde 1 es Nada relevante y 4 Muy relevante). Grupo de interés interno – Mandos Responsables de Áreas

CATEGORÍAS sobre las que se debe informar	Puntuación Media CATEGORÍAS		Contenidos Específicos de cada categoría	Puntuación Media	
	2019	2020		2020	2019
CLIENTES	3,63	3,72	Consumidores	3,72	3,63
RR.HH.	3,44	3,38	Salud y Seguridad	4,0	3,90
			Igualdad	3,66	3,75
			Empleo	3,47	3,38
			Relaciones Sociales	3,47	3,19
			Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad	3,14	3,19
			Organización del Trabajo	3,0	3,25
			Formación	2,93	3,44
MEDIOAMBIENTE	3,13	3,03	Contaminación	3,47	3,56
			Uso Sostenible de los Recursos	3,36	3,14
			Economía Circular y Prevención y Gestión de Residuos	3,23	3,00
			Cambio Climático	2,86	3,55
			Protección de la Biodiversidad	2,23	2,38
CUMPLIMIENTO	3,25	2,91	Información relativa a la lucha contra la corrupción	2,99	3,25
			Información sobre el respeto de los derechos humanos	2,84	3,25
COMPROMISO SOCIAL	2,54	2,86	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	3,07	3,03
			Información fiscal	2,97	2,06
			Subcontratación y proveedores	2,54	2,53

Como puede observarse en la tabla adjunta que recoge las medias de cada categoría y las medias de cada tema, la categoría que recibe la mayor puntuación, en cuanto a relevancia, -es decir que los entrevistados consideran que es importante -, es la de **CLIENTES, con una puntuación media de 3,72**. Al comparar los resultados de 2019 respecto de 2020, vemos que el Tema de Clientes y Recursos Humanos se sitúan en los dos primeros lugares, no modificando su posicionamiento.

En un segundo lugar se sitúa la categoría de **RECURSOS HUMANOS con una media de 3,38**, seguida de MEDIO AMBIENTE con 3,03 y CUMPLIMIENTO con un 2,91 y por último COMPROMISO SOCIAL con un 2,86.

Medioambiente escala su relevancia en comparación con 2019. Y cumplimiento baja su relevancia global y Compromiso Social se sitúa en el último lugar, aunque aumenta su puntuación media.

CATEGORÍAS	PUNTUACIÓN MEDIA	
	2019	2020
CLIENTES	3,63	3,72
RR.HH.	3,44	3,38
MEDIOAMBIENTE	3,13	3,03
CUMPLIMIENTO	3,25	2,91
COMPROMISO SOCIAL	2,54	2,86

Puede observarse que aparecen tres contenidos específicos que superan el 3,66 de media, es decir, son considerados con alta relevancia por los entrevistados. Estos son: **Salud y Seguridad, Consumidores e Igualdad** frente a los más relevantes en 2019 que fueron Empleo, Consumidores, Organización del trabajo y Salud y Seguridad.

- **Salud y Seguridad.** Escala en puntuación frente al 2019 y se pone como el más relevante en el 2020, con una puntuación de **4 puntos, pasando a ser el aspecto más relevante del que hay que informar para los directivos**, debido al contexto pandémico que ha predominado y que ha influido en todos los aspectos del negocio. La información sobre las condiciones y medidas de protección de la salud y seguridad de los empleados y usuarios han pasado a ser prioritarias.
- **Consumidores.** Se mantiene en una alta relevancia dada la naturaleza del sector, y siguen siendo consideradas muy relevantes las medidas para la salud y la seguridad de los clientes en las que en el 2020 se ha prestado especial atención en la limpieza y desinfección de los vehículos para así asegurar la seguridad de los viajeros a bordo.
- **Igualdad.** Dada la importancia que adquiere este tema, Interurbana de Autobuses hace un especial esfuerzo para ampliar el diagnóstico de nuestra empresa con el fin de implantar un Plan de Igualdad en el que adquiera relevancia la importancia que tiene impulsar la incorporación de la mujer en nuestro sector.
- **El Empleo, las Relaciones Sociales y la Contaminación** también han destacado por su relevancia.
- Dentro de Cumplimiento el que más relevancia ha obtenido ha sido la Lucha contra la corrupción con 2,99 y dentro del Compromiso Social el aspecto que más puntuación obtiene es el Desarrollo sostenible con un 3,07.

4. Cuestiones medioambientales



4.1. Enfoque de Gestión

En INTERBUS somos plenamente conscientes de los efectos de nuestra actividad sobre el medioambiente, por ello, mediante nuestro Sistema de gestión ambiental, buscamos la mejora continua para reducir este impacto. Dentro de esta preocupación por el medio, se incluye la importancia de ofrecer un servicio de transporte público limpio y de calidad, con vehículos cada vez más sostenibles, que animen a los ciudadanos a escoger esta opción en detrimento del transporte privado.

Colaboración en la reducción del impacto ambiental, apoyo en el desarrollo de la sociedad, evitar la contaminación, no malgastar recursos, evitar la degradación del entorno y el calentamiento global, así como mantener el cuidado de flora y fauna son aspectos esenciales en la labor de la Empresa.

La Empresa se compromete a un uso eficiente de la energía y de los recursos mediante el cumplimiento del Manual de buenas prácticas ambientales.

La plantilla de Interurbana de Autobuses S.A. debe asumir los principios contenidos en el Manual de Buenas Prácticas Ambientales. Su respeto y cumplimiento asegura la minimización del impacto ambiental y el uso racional de los recursos.

Cada empleado debe ser responsable del consumo realizado de cada recurso utilizado, haciendo un uso eficiente, sin pérdidas ni desperdicios.

El respeto por el medio ambiente, flora, fauna, atmósfera y entorno en general, minimizando al máximo cualquier impacto que generemos durante la actividad, crea bienestar y es la base para el desarrollo sostenible.

En el desarrollo de las actividades cotidianas, se contribuye a incrementar distintos problemas ambientales, como los que se indican a continuación, entre otros:

AGOTAMIENTO DE RECURSOS	- Consumo excesivo de energía, utilización de fuentes de energía no renovables.
	- Consumo excesivo de agua.
	- Inutilización de materiales reciclables.
CONTAMINACIÓN DE LA ATMÓSFERA	- Emisión de gases contaminantes a la atmósfera.
	- Utilización de equipos de refrigeración con gases refrigerantes contaminantes.
CONTAMINACIÓN DEL AGUA	- Vertido de productos químicos o aceites en el agua (productos de limpieza, etc.)
	- Empleo de detergentes o productos de limpieza peligrosos innecesariamente.
RESIDUOS	- Generación excesiva de residuos.
	- Segregación inadecuada de los residuos que impiden su reutilización y reciclado.
	- Abandono de residuos en lugares inadecuados.

Respecto a los accidentes ambientales que se puedan ocasionar, existen protocolos de actuación ante cualquier situación. Igualmente se hacen simulacros mediante cuestionarios para informar a los empleados y, de esta manera, la empresa se asegura que todo el personal está perfectamente informado y se pueda garantizar la máxima eficiencia ante una situación adversa.

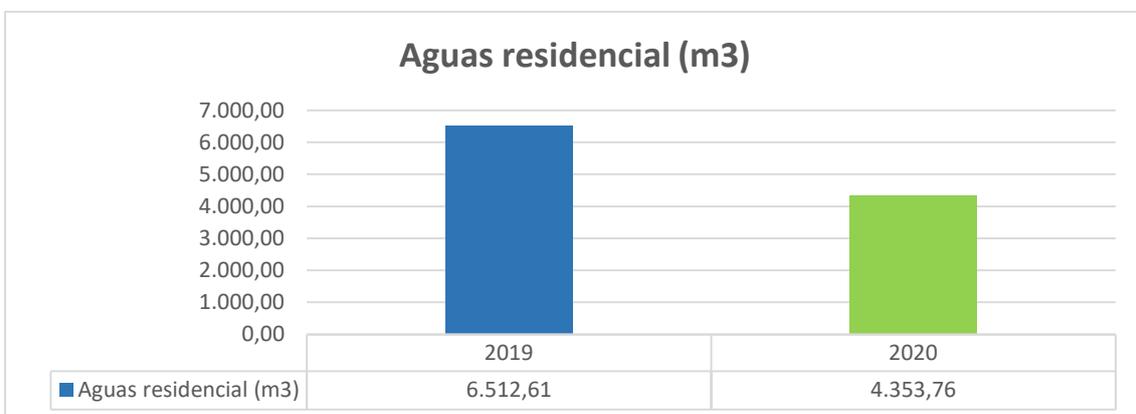
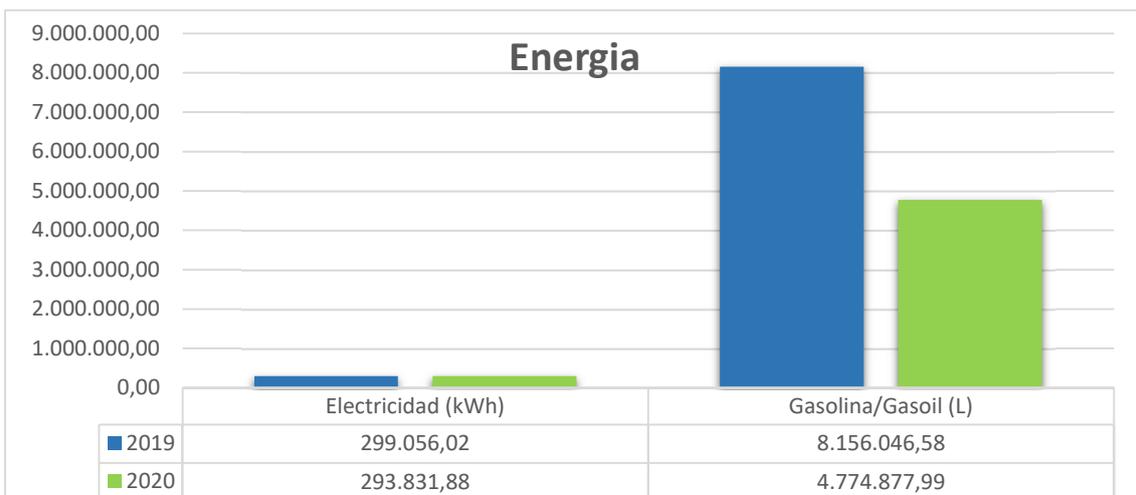
A destacar, la labor implacable en cuanto al seguimiento del cumplimiento de las políticas aplicadas sobre el impacto medioambiental de la empresa.

4.2. Cambio climático y uso sostenible

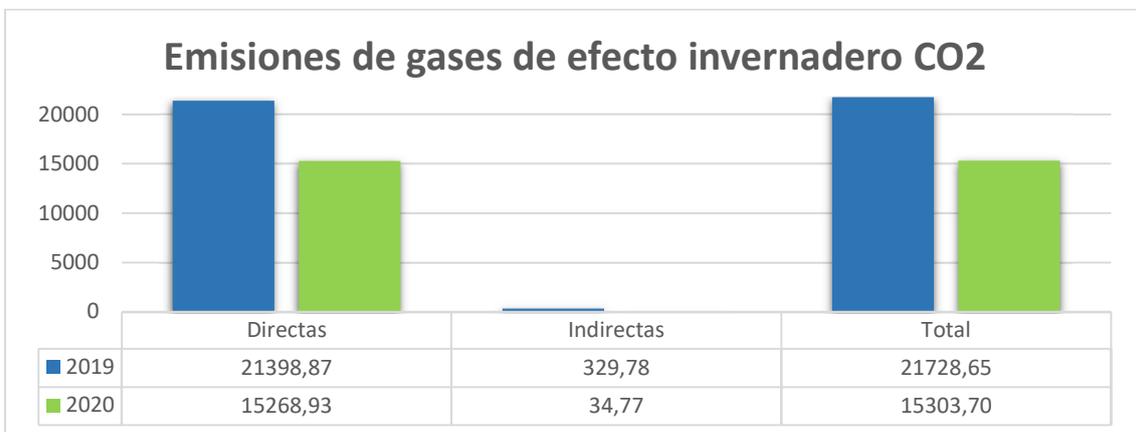
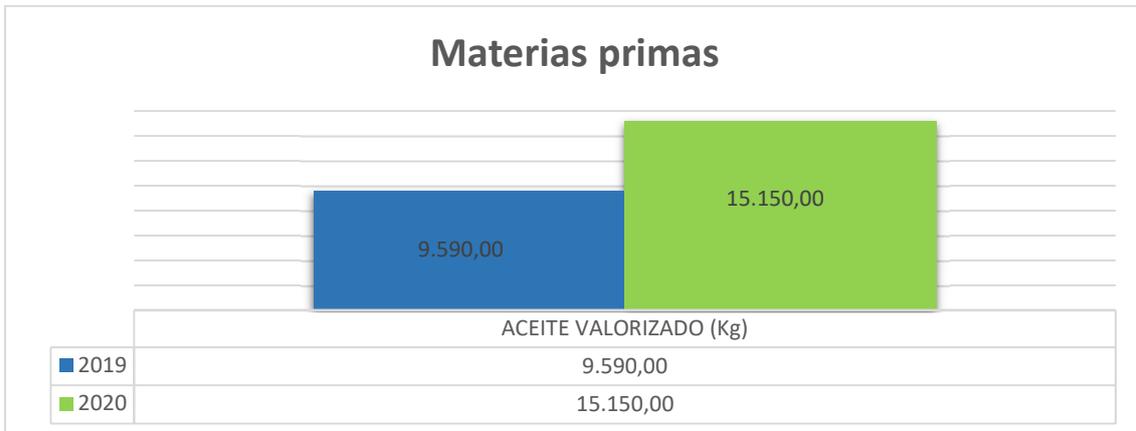
La política implementada por excelencia para gestionar y mitigar los riesgos y/o impactos significativos se basa en los manuales de Buenas Prácticas que tienen a su disposición todos los empleados, tanto en lo que refiere al impacto ambiental, como el energético. Todas estas políticas forman parte de las directrices para el desarrollo de la actividad de la empresa.

El seguimiento del cumplimiento de las directrices se hace por parte de los responsables de cada departamento y, posteriormente, la empresa se somete a un proceso de auditoría interna donde se verifica y controla el cumplimiento de dichos hitos.

Las Buenas Prácticas son útiles por su simplicidad, bajo coste y resultados obtenidos. Requieren, sobre todo, cambios en la actitud de las personas y en la organización de las operaciones.



* El agua residencial es el agua consumida de la red de distribución



A continuación, se describen una serie de pautas para tener en cuenta en cada área para la aplicación eficiente de Buenas Prácticas Ambientales y Energéticas.

En la oficina:

- ✓ Intentar reutilizar para borradores el papel utilizado por una cara. Utilizar el papel por las dos caras.
- ✓ Emplear papel reciclado siempre que sea posible.
- ✓ Reutilizar las carpetas vacías.
- ✓ Cuando se cambien los tóneres y los cartuchos de las impresoras depositar los viejos en los contenedores habilitados para tal fin.
- ✓ Separar el cartón y el papel de revistas, periódicos, correo publicitario, cartones, envoltorios de papel y de cartón, del resto de las basuras.
- ✓ Apagar los aparatos de aire acondicionado y/o calefacción cuando no sea imprescindible su utilización y cuando se usen hacerlo de forma coherente.

- ✓ Apagar los equipos electrónicos y ordenadores cuando no se vayan a utilizar en un periodo prolongado de tiempo (hora de la comida, por las noches, etc.).
- ✓ Minimizar los residuos, por ejemplo, reducir el uso de productos de “usar y tirar”, como vasos de un solo uso. Usar los envases varias veces (vasos, botellas...).
- ✓ Cerrar los grifos correctamente y no emplear agua de forma innecesaria.

En las actividades de producción:

- ✓ Usar los mismos envases varias veces (vasos, botellas...).
- ✓ Depositar las pilas botón y demás tipos, en contenedores específicos contribuyendo de forma eficaz a reducir la contaminación.
- ✓ Segregar los residuos mediante el uso de los distintos contenedores que están claramente diferenciados.
- ✓ Apagar los aparatos de aire acondicionado y calefactores cuando sea imprescindible su utilización. Cuando se usen, hacerlo de forma coherente. La temperatura ideal en invierno es de 22 °C.
- ✓ No derrochar agua ya que supone más del 10 % del consumo diario.
- ✓ Apagar todos los aparatos electrónicos totalmente y no dejarlos en stand-by (piloto rojo). Se ahorra hasta un 10% de energía.
- ✓ Depositar los residuos en sus contenedores y NO mezclarlos, porque dificulta su gestión y posterior reciclaje y encarece los costes de gestión.
- ✓ Separar los productos tóxicos de los no tóxicos.
- ✓ Utilizar la cantidad justa de los productos. Así se disminuye el consumo de materias primas y la cantidad de residuos generados.

En las actividades de mantenimiento:

- ✓ Vigilar los productos químicos que se emplean en la limpieza de las instalaciones y buscar aquellos que se identifiquen como de una menor agresividad medioambiental. Seleccionar aquellos que garantizando la limpieza sean menos tóxicos y biodegradables.
- ✓ Al utilizar productos de limpieza seguir las recomendaciones del fabricante en cuanto a la dosificación y tratamiento y depósito final de los envases vacíos, asegurando un consumo y uso correcto para evitar una mayor contaminación.
- ✓ En las etiquetas de los productos que se utilicen debe constar toda aquella información necesaria para una correcta utilización por parte del usuario: Avisos sobre la seguridad y medio ambiente, como almacenar el producto, fechas de

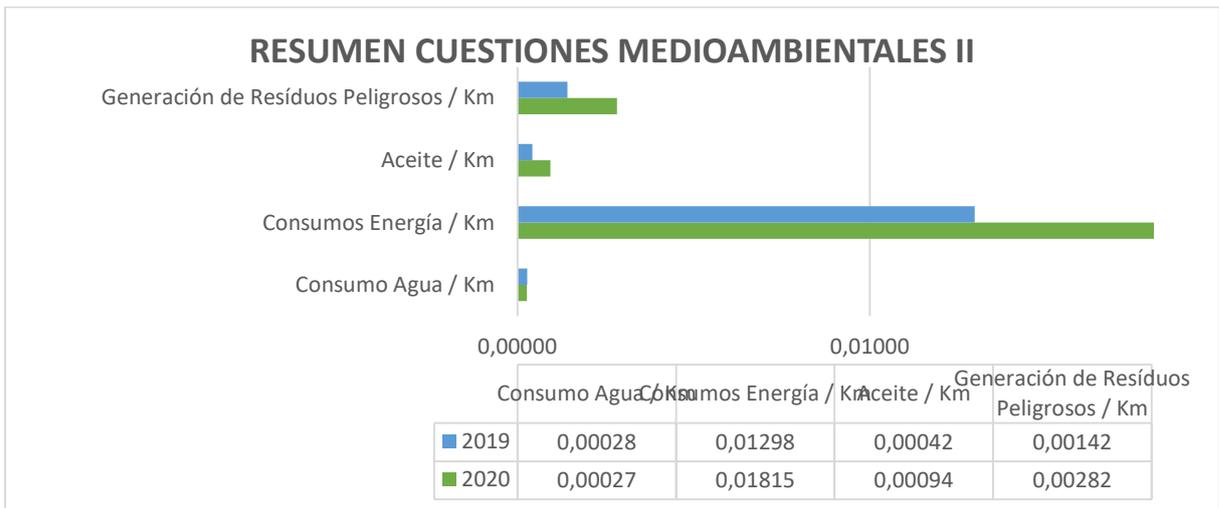
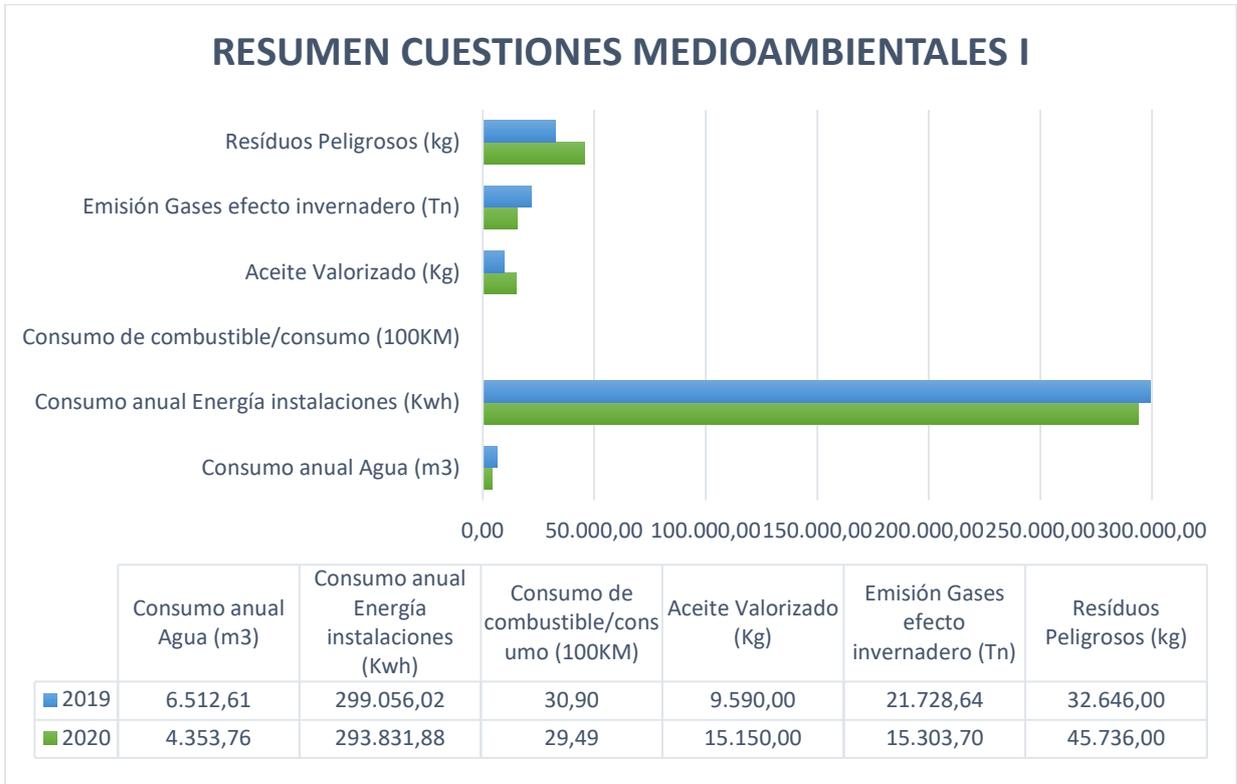
caducidad, etc. Leer atentamente las instrucciones de uso de los productos que se utilicen.

- ✓ Realizar, según lo establecido, las operaciones de mantenimiento del vehículo, ayuda a evitar averías, reparaciones y la producción de residuos y emisiones de mayor potencial contaminante.

Otras medidas y comportamiento ambiental:

- ✓ La zona de trabajo deberá aparecer limpia y ordenada en todo momento. Es responsabilidad de todos. Cuidar el orden general de las instalaciones.
- ✓ Utilizar adecuadamente los recursos escasos que provienen de la naturaleza, como la energía, los materiales o el agua.
- ✓ Todo elemento que se pueda reutilizar o reciclar se debe tratar.
- ✓ Prolongar la vida de esos elementos y recursos, son un buen limitado y valioso.
- ✓ No hacer ruidos innecesarios, ni en momentos en que resulte especialmente molesto, en la medida de lo posible, si se puede evitar.
- ✓ No tener la maquinaria en marcha si no se está utilizando.
- ✓ Realizar los cambios de aceite, las reparaciones y lavados de maquinaria en zonas alejadas de posibles vertidos al agua. Si el cambio de aceite se hace en taller externo, pedir un resguardo por la entrega del aceite usado.
- ✓ La circulación y movimiento de la maquinaria se hará dentro de la zona de trabajo.
- ✓ Hacer acopio del material en los espacios destinados a ello.
- ✓ Vigilar que no haya manchas de aceite u otros productos tóxicos en el suelo.
- ✓ Delimitar, en la medida de lo posible, la zona de trabajo ajustándose lo máximo, pero permitiendo la maniobrabilidad de la maquinaria y vehículos. De este modo se evitará la destrucción y deterioro del suelo.

4.3. Gestión ambiental y contaminación



La medición de los indicadores se hace internamente y, cuando se produce una desviación respecto a los límites establecidos, se procede a analizar la situación y ejecutar un plan de acción para corregir o modificar la situación.

El enfoque de gestión en cuestiones medioambientales combina los asuntos que se han considerado prioritarios en el análisis de materialidad y los derivados de nuestro propio sistema de gestión medioambiental.

Para medir el impacto en el Medio Ambiente, INTERBUS ha decidido utilizar la Huella de Carbono como herramienta para cuantificar sus emisiones de GEI. El concepto de Huella de Carbono consolida un inventario de GEI que incluye, tanto las emisiones directas, asociadas a las actividades que son controladas directamente por la Organización, como aquellas emisiones indirectas que, no siendo generadas en fuentes controladas por la compañía, son consecuencia de las actividades de ésta. La Huella de Carbono es una herramienta eficaz para la gestión energética y ambiental de la compañía, mediante el adecuado manejo de sus emisiones de CO₂:

- ✓ Permite identificar y cuantificar las fuentes de emisiones de GEI en el proceso productivo y de comercialización del producto (mejor conocimiento de puntos críticos para reducción de emisiones).
- ✓ Permite definir políticas de reducción de emisiones efectivas y eficientes, así como desarrollar iniciativas de ahorro en coherencia a una Estrategia de Gestión CO₂.

4.3.1 Clasificación de las emisiones

Para facilitar la cuantificación de las emisiones de GEI, mejorar la transparencia y utilidad del cálculo se definen dos tipos de emisiones:

- Directas: emisiones de fuentes que son propiedad o están controladas por Interurbana de Autobuses. Estas emisiones se denominan “Alcance 1” (ej. Emisiones de vehículos propiedad de la empresa, calderas, equipos, etc.).
- Indirectas: emisiones que son consecuencia de la actividad de Interurbana, pero que tienen su origen en fuentes de otra Organización. Éstas se subdividen en dos categorías:
 - “Alcance 2”: emisiones indirectas derivadas del consumo de electricidad, calor o vapor.
 - “Alcance 3”: otras emisiones indirectas como el consumo de materiales y productos (emisiones asociadas a su extracción, transporte y producción), actividades de transporte en medios que no son propiedad ni controladas por Interurbana, subcontratación y residuos.

Con relación a la reducción del impacto ambiental, Interurbana de Autobuses a través del Director de Calidad, ha decidido utilizar **la Huella de Carbono** como herramienta para cuantificar las emisiones GEI (CO₂, CH₄, N₂O, HFCs, PFCs, SF₆) de su actividad.

El concepto de Huella de Carbono aplicado consolida un inventario GEI que incluye, tanto las emisiones directas, como las indirectas.

Interurbana de Autobuses S.A. considera en el presente informe todas las emisiones producidas en el año 2020, siendo el Noveno año que la Empresa calcula las emisiones, y el segundo año que la Empresa calcula las emisiones incluyendo dentro del Alcance 1 las emisiones procedentes al consumo de urea de las fuentes móviles, por lo que el 2019 fue el nuevo año base del cálculo de emisiones GEI.

4. 3.2 Identificación de fuentes de emisión

A la hora de identificar las emisiones generadas en Interbus se han dividido los procesos en los que éstas se producen:

Origen	Alcance	Descripción
Instalaciones de Interbus	Alcance 1	Emisiones directas de fuentes fijas: Equipos de mantenimiento.
	Alcance 1	Emisiones directas fugitivas: Fugas potenciales de gases refrigerantes de los equipos del Sistema de Climatización y/o extintores.
	Alcance 2	Emisiones Indirectas derivadas del Consumo de Electricidad (Oficina, Taller, Taquillas...)
	Alcance 3	Emisiones indirectas derivadas del Consumo de materiales y Generación de Residuos. →Suministro y tratamiento de agua. →Transporte y Tratamiento de los Residuos Generados.
Origen	Alcance	Descripción
Flota de vehículos	Alcance 1	Emisiones Directas de fuentes móviles →Consumo de Combustible de los Autobuses →Consumo de Urea de los Autobuses. →Consumo de Combustible de los Vehículos
	Alcance 1	Emisiones directas fugitivas: Fugas potenciales de gases refrigerantes de los equipos del Sistema de Climatización y/o extintores.
	Alcance 3	Emisiones de fuentes móviles subcontratadas →Emisiones Fugitivas Móviles-Sistema de Climatización Flota Subcontratada →Emisiones Fuentes móviles-Flota Subcontratada

4.3.3. Metodología de cálculo

Para el cálculo de la Huella de Carbono se ha utilizado la Norma Internacional *UNE-EN ISO 14064:2012 Gases de Efecto Invernadero. Parte 1: Especificaciones y orientaciones, a nivel de la organización, para la cuantificación y la declaración de las emisiones y reducciones de gases de efecto invernadero*. Ya que es una metodología basada en criterios de Norma ISO, que permite estandarizar el cálculo y mejorar la comparativa.

4.3.4 Datos generales

Se presentan a continuación los datos básicos que se utilizarán para comunicar la Huella de Carbono correspondientes al año 2020.

1. Número de empleados 480
2. Número de autobuses 197
3. Número de líneas Regulares de Uso General 81
4. Número de viajeros 9.327.142
5. Número de Kilómetros 16.190.795

a) Emisiones directas. Alcance 1

Emisiones fuentes fijas – Elementos de Mantenimiento

La Empresa dispone de diversos equipos para el mantenimiento y limpieza de los vehículos. El Factor de Emisión para el consumo de gasóleo se ha obtenido del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO)

	Litros	CO₂e (t)
Total	6.086,86	17,46

Factor de emisión: 1 litro de diésel 2,868 kg CO₂e.

Emisiones de CO₂e en toneladas. Alcance 1: Fuentes fijas

Emisiones fuentes móviles – Flota de autobuses

Se trata de la principal actividad de Interbus como servicio de transporte de pasajeros, durante el 2020 mantiene una flota total de 197 autobuses que realizan diferentes recorridos en Servicios Regulares de Uso General, Especial y Discrecional. El Factor de Emisión, para el consumo de gasóleo, del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO).

	Litros	CO ₂ e (t)
Total	4.774.877,99	14.389,36

Factor de emisión: 1 litro de diésel 2,467 kg CO₂e.

Emisiones de CO₂e en toneladas. Alcance 1: Fuentes móviles

Por otro lado, la flota de autobuses incluye vehículos que integran un sistema de Adblue el cual consiste en la depuración de gases imprescindible en los actuales motores diésel para proteger el medio ambiente, elaborado mediante una disolución de urea (32% aprox). Esta urea, sin embargo, tiene un Factor de Emisión que contribuye a la emisión de CO₂. El Factor de Emisión para el consumo de urea se ha obtenido de la metodología del IPCC.

	Litros	CO ₂ e (t)
Total	275.255,19	71,57

Factor de emisión: 1 litro de urea 0,26 kg CO₂e.

Emisiones de CO₂e en toneladas. Alcance 1: Fuentes móviles

Emisiones fuentes móviles – Vehículos

Los vehículos de la Empresa, tanto los destinados a realizar gestiones internas como los utilizados para resolver incidencias, reportan periódicamente los repostajes generados. Así, se ha utilizado el Factor de Emisión, para el consumo de gasóleo, del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

	Litros	CO ₂ e (t)
Total (Diesel)	13.178,38	32,51
Total (Gasolina)	947,28	2,07
Total	14.125,66	34,58

Factor de emisión: 1 litro de diésel 2,467 kg CO₂e.

Factor de emisión: 1 litro de gasolina 2,180 kg CO₂e.

Emisiones de CO₂e en toneladas. Alcance 1: Fuentes móviles

Emisiones Extintores – Vehículos e Instalaciones

Tanto los extintores dispuestos en las instalaciones como en la flota pueden sufrir ligeros escapes, emitiendo una serie de emisiones de CO₂ que la Organización contabiliza a partir de la cantidad recargada.

	Kg	CO ₂ e (t)
Emisiones	66	0,066

Factor de emisión: 1 Kg extintor, 1 Kg de CO₂e.

Emisiones de CO₂e en toneladas. Alcance 1: Fuentes fijas

Emisiones fugitivas – Equipos del Sistema de Climatización

Los equipos del sistema de climatización necesarios para climatizar tanto los espacios de administración, control... así como el interior de los autobuses asegurando el confort de los ocupantes, emiten a la atmósfera gases refrigerantes por medio de pequeñas fugas que se producen debido a su continuo uso a lo largo de su ciclo de vida. Este tipo de emisiones se han dividido en:

- A. Emisiones fugitivas de fuentes móviles (Gas R-134a): producidas en los autobuses como resultado de la utilización y/o averías de los equipos del sistema de climatización.
- B. Emisiones fugitivas de fuentes fijas (Gas R-410a, Gas R-407c y R-22): producidas en los centros de trabajo como resultado de la utilización de los equipos del sistema de climatización.

La metodología de cuantificación empleada para el cálculo de estas emisiones se basa en los registros de recarga de los sistemas de climatización y los factores de emisión, que se han calculado utilizando el potencial de calentamiento global de cada tipo de refrigerante. El potencial de calentamiento global de los refrigerantes utilizados se ha obtenido del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

	Kg	CO ₂ e (t)
Equipos Climatización vehículo (Gas R-134a)	480	686,40
Equipos de Climatización (Gas R-410a, R-407c, R-22)	0	0

Factor de emisión: R-134A - 1.430 kg CO₂e.

Factor de emisión: R-407c - 1.774 kg CO₂e.

Factor de emisión: R-410A - 2.088 kg CO₂e.

Factor de emisión: R-22 – 1.810 kg CO₂e.

Emisiones de CO₂e en toneladas. Alcance 1: Fuentes fugitivas

b) Emisiones indirectas - electricidad. Alcance 2

Como resultado de la actividad que Interbus realiza en los diferentes Centros de trabajo se genera un consumo de energía eléctrica. Este consumo es derivado de la utilización de los diferentes equipos e instalaciones como, por ejemplo: sistema de iluminación, ordenadores, equipos de reparación y limpieza de la flota de vehículos. El Factor de Emisión para el consumo de electricidad se ha obtenido del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, diferenciando entre las diferentes compañías suministradoras de electricidad.

	kWh	CO ₂ e (t)
Instalaciones San Sebastián R.	244.955	57,68
Méndez Álvaro	4.215	1,31
Málaga	4.363	1,35
Taller Murcia	9.490	2,01

Algete	11.412	2,65
Oficinas Murcia	9.084	2,82
Estación Ciudad Real	632	0,20
Garaje Ciudad Real	6.406	1,5
Seseña	3.275	0
Total	293.832	69,51

Factor de emisión: 1 KWh de electricidad (Factor Energía) 0,21 kg CO₂e.

Factor de emisión: 1 KWh de electricidad (Iberdrola) 0,20 kg CO₂e.

Factor de emisión: 1 KWh de electricidad (Endesa) 0,27 kg CO₂e.

Factor de emisión: 1 KWh de electricidad (Mix sin Gdo) 0,31 kg CO₂e.

Factor de emisión: 1 KWh de electricidad (Fenie Energía) 0,0 kg CO₂e.

Emisiones de CO₂e en toneladas. Alcance 2: Electricidad

3.4 Emisiones indirectas. Alcance 3

Emisiones fuentes móviles – Flota de autobuses subcontratada

Las empresas subcontratadas, motivado por intensificaciones de la demanda, aportan periódicamente los datos de los kilómetros realizados en sus servicios de refuerzo. Se ha utilizado el Factor de Emisión en base a los kilómetros recorridos obtenido del factor internacional del Departamento de Medio Ambiente de Reino Unido (Defra).

	Km	CO ₂ e (t)
Subcontrataciones	85.372	17,43

Factor de emisión: 1 km de autobús diésel 0,20419 kg CO₂e.

Emisiones de CO₂e en toneladas. Alcance 3: Flota subcontratada

Emisiones fugitivas móviles subcontratadas – Equipos del sistema de climatización de la flota subcontratada.

Los sistemas de climatización de los autobuses subcontratados aseguran, del mismo modo, el confort de los ocupantes, aunque emiten a la atmósfera gases refrigerantes por medio de pequeñas fugas derivadas de su uso. Este tipo de emisiones se han denominado “*Emisiones fugitivas de fuentes móviles subcontratadas*”, producidas en los autobuses como resultado de la utilización de los equipos del sistema de climatización. Se ha medido que, en el 2020, se subcontrata una proporción del 2,12% de los servicios anuales. El Factor de Emisión para las emisiones fugitivas se ha calculado utilizando el potencial de calentamiento global del refrigerante, considerando una ratio de fugas anual de un 5% según el Panel Intergubernamental de Cambio Climático. El potencial de calentamiento global de cada refrigerante se ha obtenido del El Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

	Kg	CO ₂ e (t)
Emisiones fugitivas Subcontratadas	7	0,011

Factor de emisión: R-134a 1.430 kg CO₂e.

Emisiones de CO₂e en toneladas. Alcance 3: Fuentes fugitivas flota subcontratada.

Emisiones consumo y tratamiento de agua

En el día a día de la actividad de la Empresa se consume agua en distintos ámbitos, aseos, limpieza de los autobuses, uso de agua embotellada... Se utilizan contadores generales que registran todo el consumo que se realiza en cada instalación. También se han tenido en cuenta el número de unidades de botellas de agua que se consumen al año.

Así, han utilizado los siguientes factores de emisión:

- A. Consumo de agua: el Factor de Emisión para el consumo de agua derivadas del suministro y tratamiento se ha obtenido del Departamento de Medio Ambiente de Reino Unido (Defra).
- B. Consumo de agua embotellada: el Factor de Emisión para cada una de las botellas consumidas se ha obtenido de la base de datos del Sistema Internacional de Declaración Ambiental de Producto. En esta base de datos se han seleccionado diferentes tipos de botellas de agua de distintas empresas obteniendo el valor estimado para la botella. Se ha comparado este valor con la Federación Europea de Botellas de Agua (EFBW) siendo muy parecido.

	Agua	CO ₂ e (t)
Agua embotellada	54.440 botellas 33 cl.	10,46
Consumo de Agua	4.354 m³	4,58

Factor de emisión: 1 botella de agua de 33 cl – 0,19 kg de CO₂e.

Factor de emisión: 1 m³ de agua – 1,052 kg CO₂e.

Emisiones de CO₂e en toneladas. Alcance 3: Consumo de agua

Emisiones transporte y gestión de residuos

Todos los residuos son recogidos y tratados a través de un Gestor Autorizado de Residuos. Se han utilizado los factores de emisión definidos por el Departamento de Medio Ambiente de Reino Unido (Defra) para el tratamiento y gestión de los residuos.

	Kg	CO ₂ e (t)
Gestión de Residuos	65.474	1,40

Factor de emisión: 1 tonelada de Residuos tratado – 21,3167 kg CO₂e.

Emisiones de CO₂e en toneladas. Alcance 3: Gestión y transporte de Residuos

En relación al transporte de los residuos, a partir de los km recorridos se obtienen los siguientes datos:

	Km	CO ₂ e (t)
Transporte Residuos	4.352	0,89

Factor de emisión: 1 Kilómetro – 0,20419 kg CO₂e.

Emisiones de CO₂e en toneladas. Alcance 3: Gestión y transporte de Residuos

Factores de emisión considerados

Los Procedimientos para estimar la Huella Ecológica Energética se basan en la asignación de un Factor de Emisión de CO₂-equivalente (CO₂-Eq.) a cada tipo de recurso energético consumido por Interurbana de Autobuses.

La metodología de cuantificación que se ha seleccionado trata de minimizar la incertidumbre y producir resultados lo más exactos posibles, coherentes y reproducibles. Se ha optado por la metodología de cálculo, que utiliza los datos de la actividad que genera los gases de efecto invernadero multiplicándolo por los correspondientes Factores de Emisión.

$$E_i = DA * FE_i$$

E_i = emisión de la sustancia i .

DA = dato de actividad, parámetro que define el grado de actividad de la instalación y al que se encuentra referido el factor de emisión correspondiente.

FE_i = factor de emisión de la sustancia i , se define como la cantidad de sustancia i emitida por cada unidad del parámetro DA.

A la hora de seleccionar el Factor de Emisión se han utilizado las siguientes prioridades:

- Factores de Emisión específicos obtenidos mediante determinación analítica o directamente del origen.
- Factores de Emisión obtenidos directamente del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico y de sus de acuerdo con el RD 163/2014.
- Factores de Emisión de fuentes bibliográficas de referencia.

Como se ha mencionado anteriormente los Factores de Emisión utilizados para el cálculo de la Huella de Carbono de Interurbana de autobuses son los siguientes:

Alcance 1:

- a. Emisiones fuentes fijas – Elementos de Mantenimiento: Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.
- b. Emisiones fuentes móviles – Flota de autobuses y Vehículos: Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, Departamento de Medio Ambiente de Reino Unido (Defra) e IPCC.
- c. Emisiones fugitivas – Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico

Alcance 2:

- a. Consumo de Electricidad (Generación, Transmisión y Distribución)- Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

Alcance 3:

- a. Emisiones fuentes móviles – Flota de autobuses subcontratada: Departamento de Medio Ambiente de Reino Unido (Defra).
- b. Emisiones fugitivas móviles – Equipos del sistema de climatización: Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico
- c. Emisiones consumo y tratamiento de agua: Departamento de Medio Ambiente de Reino Unido (Defra) y el consumo de agua embotellada Sistema Internacional de Declaración Ambiental de Producto.
- d. Emisiones transporte y gestión de residuos: Departamento de Medio Ambiente de Reino Unido (Defra) para el transporte y gestión de los residuos.

Ministerio de Medio Ambiente

El Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO) a partir del quinto Informe de IPCC 2007, ha publicado unos factores de Emisión para facilitar el cálculo de las Emisiones de las Empresas españolas en cumplimiento del Real Decreto 163/2014, de 14 de marzo, por el que se crea el registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono.

IPCC

El Panel Intergubernamental de Cambio Climático es el organismo que lidera la evaluación del cambio climático. Se creó a través del Programa de Naciones Unidas para El Medio Ambiente (UNEP) y la Organización Meteorológica Mundial (WMO) en 1988. Miles de científicos de todo el mundo participan en la elaboración y desarrollo de los informes.

Departamento de Medio Ambiente de Reino Unido (Defra)

El Departamento de Medio Ambiente y Agricultura de Reino Unido comenzó a elaborar las guías para calcular las emisiones en el año 2005, desde entonces ha creado una de las mejores bases de datos a nivel internacional de factores de emisión. Reino Unido es uno de los primeros países en establecer una Ley de cálculo de emisiones para las empresas.

4.3.5. Exclusiones - Incertidumbre

Es voluntario incluir en el cálculo todas aquellas emisiones indirectas distintas al consumo de electricidad puesto que no forman parte del alcance y control de la propia Organización. En este análisis se han incorporado algunas emisiones indirectas (alcance 3), como valor añadido en el cálculo y para mostrar una Huella de Carbono más global.

Emisiones directas

No se ha incluido el consumo de combustible de los vehículos del personal directivo debido a la escasa representatividad de éste y la dificultad en la segregación de cada actividad.

Emisiones indirectas

En relación al Consumo eléctrico, no se incluyó en el inventario el consumo realizado en el Intercambiador de Plaza Castilla, puesto que a nivel empresarial no representa significatividad. Tampoco se ha contabilizado el posible consumo de agua (en los aseos), realizado en las Taquillas de Málaga y Madrid, así como en el Intercambiador de Plaza Castilla.

Todas las exclusiones comentadas representan una baja representatividad (se estima una proporción inferior al 1%), respecto al total de emisiones. Se ha establecido un nivel de importancia relativa máxima de un 5% respecto al total de emisiones. Además, debido a la dificultad en la obtención de datos y registros no ha sido posible incorporar los datos de transporte de los trabajadores y las posibles emisiones producidas por talleres externos y proveedores de la actividad.

Los Factores de Emisión empleados para la realización del Inventario son extraídos de fuentes oficiales y específicos para cada categoría. La selección de los Factores de Emisión trata de minimizar la incertidumbre.

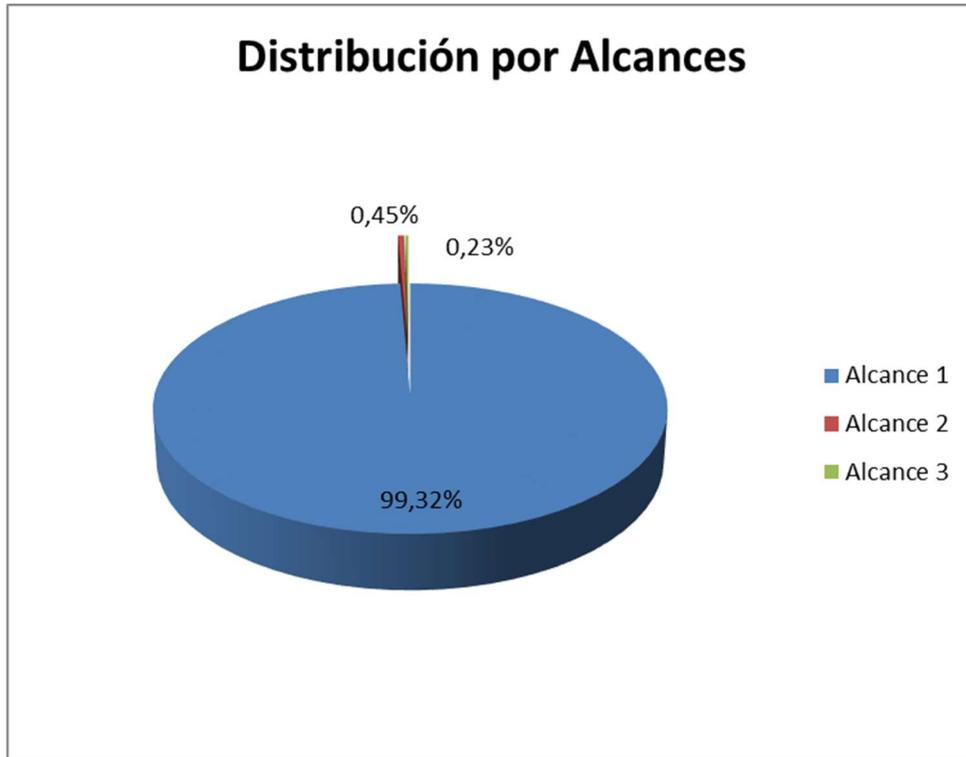
La incertidumbre de los datos de actividad es mínima, ya que provienen de variables utilizadas por la Organización en el día a día, lo que exige un amplio conocimiento y seguimiento de ellas, sin embargo, pueden cometerse inexactitudes como en la estimación de las emisiones fugitivas de la flota subcontratada. No obstante, la incertidumbre generada es muy pequeña.

4.3.6. Resultados

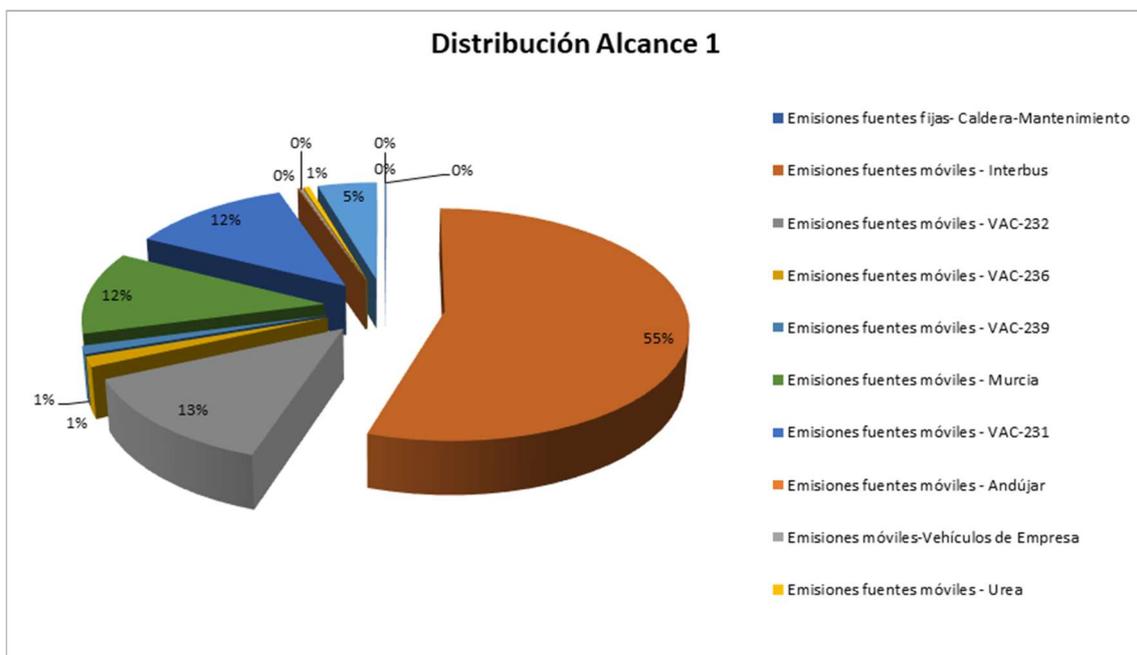
Fruto del análisis realizado se llega a la conclusión de que Interurbana de Autobuses generó un total de 15.303,70 toneladas de CO₂e durante el año 2020. Igual que los últimos años, la mayor contribución son las emisiones generadas por el consumo de combustible de los propios vehículos.

		2019	2020	Comparativa interanual
Datos generales				
1	Alcance 1	21.338,44	15.199,42	-29%
	Emisiones fuentes fijas- Caldera-Mantenimiento	10,47	17,46	67%
	Emisiones fuentes móviles - Interbus	9.233,33	8.348,55	-10%
	Emisiones fuentes móviles - VAC-232	4.246,14	2.018,12	-52%
	Emisiones fuentes móviles - VAC-236	455,31	216,94	-52%
	Emisiones fuentes móviles - VAC-239	216,35	171,80	-21%
	Emisiones fuentes móviles - Murcia	3.412,37	1.763,20	-48%
	Emisiones fuentes móviles - VAC-231	2.502,78	1.858,09	-26%
	Emisiones fuentes móviles - Andújar	-	12,65	-
	Emisiones móviles-Vehículos de Empresa	45,68	34,58	-24%
	Emisiones fuentes móviles - Urea	78,58	71,57	-9%
	Emisiones fugitivas - Emisiones refrigerante vehículos	1101,1	686,4	-38%
	Emisiones fugitivas - Emisiones refrigerante fijas	36,20	0,0	-100%
	Emisiones Extintores	0,132	0,066	-50%
2	Alcance 2	60,42	69,51	15%
	Consumo de electricidad	60,42	69,51	15%
3	Alcance 3	329,777	34,769	-89%
	Emisiones fuentes móviles - Vehículos	268,96	17,43	-94%
	Emisiones fuentes fugitivas -Vehículos	0,056	0,011	-81%
	Consumo de agua	6,85	4,58	-33%
	Botellas de agua	52,42	10,46	-80%
	Gestión de residuos - +Transporte	1,49	2,28	53,3%
TOTAL		21.728,64	15.303,70	-30%

Se presentan gráficos de distribución de las emisiones para cada alcance, donde se muestra como el alcance 1, es el de mayor emisión ya que constituye el 99,32% de las emisiones anuales.



Si se desagregan todos los emisores del Alcance 1, se comprueba cómo más del 95,37% pertenece a las Emisiones móviles derivadas del funcionamiento del motor de los vehículos pesados, Autobuses y Autocares.



Relativizando los datos, obtenemos las siguientes relaciones:

	2019	2020	Comparativa interanual
Tn CO2 por autobús	105,48	77,68	-26,4%
Kg CO2 por viajero	1,29	1,64	27,1%
Kg CO2 por km	0,94	0,95	0,4%

Año base

Se establece el año 2019 como año base, la comparativa interanual se realizará en los años posteriores tomando como referencia los resultados de las emisiones GEI expresados en el presente informe.

Estrategias de Gestión de CO2 y Conclusiones

Como se ha mencionado el principal de la Huella de Carbono es reducir las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por la Organización. Por tanto, una vez realizado el inventario de emisiones del año 2020 se dispone de una herramienta sólida para realizar próximas comparaciones.

Se continúan emprendiendo nuevas acciones bajo tres ejes de actuación con el objetivo de reducir las emisiones como base de una Estrategia de Gestión de CO₂.

- Adquisición de vehículos de menos emisiones (Híbridos, Motores Euro VI...)
- Políticas de Conducción eficiente.
- Potenciación de las medidas de Eficiencia Energética.
- Contratación de compañías eléctricas de “energía verde”

El presente informe se ha verificado internamente por los diferentes Departamentos de Interurbana de Autobuses, y por personal externo de la Organización, siendo comprobados tanto los datos, como los Factores de Emisión y las emisiones realizadas.

Contenido del informe UNE-EN ISO 14064:2012.

El presente informe ha seguido los puntos establecidos en la norma UNE-EN ISO 14064:2012.

Explicación de cualquier cambio en las metodologías de cuantificación.

El presente año no han existido modificaciones en las metodologías de cuantificación, sin embargo, se ha añadido al Cálculo las emisiones procedentes de la concesión de Andújar.

Referencias.

- Informe de síntesis 2007. Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático.

- UNE-EN ISO 14064:2012 Gases de Efecto Invernadero. Parte 1: Especificaciones y orientaciones, a nivel de la organización, para la cuantificación y la declaración de las emisiones y reducciones de gases de efecto invernadero.
- Protocolo de Gases de Efecto Invernadero. Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte. World Business Council for Sustainable Development y World Resources Institute.
- Departamento de Medio Ambiente de Reino Unido (Defra).
- Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía en el informe de “Factores de Conversión de Energía Final – Energía Primaria (2011)”.
- Publicaciones sobre Factores de Emisión del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

4.4. Biodiversidad

INTERBUS considera las siguientes medidas para preservar la biodiversidad:

- Formación y concienciación del personal sobre el impacto que genera nuestra actividad. Objetivo: aumentar los conocimientos y la sensibilización del personal de la empresa con respecto al cambio climático y sus consecuencias en la biodiversidad.
- Consumo sostenible de los recursos naturales. Objetivo: Fomentar la separación, gestión adecuada y reciclaje de los residuos valorizables. Promover la reutilización de materiales. Mantener los recursos naturales y reducir sus consumos.

5. Cuestiones sociales y relativas al personal

5.1. Enfoque de Gestión

Para Interbus es fundamental el fomento de la diversidad y la igualdad de oportunidades y velar por mantener un entorno de respeto, escucha y diálogo permanente, prestando especial atención a la consecución de los objetivos en materia de género y a la inclusión de las personas con capacidades diferentes, haciendo extensible este último compromiso a los proveedores y empresas colaboradoras.

INTERBUS posee el certificado de “**Empresa Familiarmente Responsable**”, promovido por la Fundación Mas familia, certificado por AENOR y avalado por el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, que reconoce a aquellas organizaciones que se implican en la generación de una nueva cultura del trabajo, implantando un modelo de gestión, que permita un equilibrio entre lo laboral y lo personal, basado en la flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuos. En el caso de INTERBUS se integra en nuestro sistema de gestión. Este certificado engloba Conciliación, Igualdad y Seguridad y Salud.

Interurbana de Autobuses mantiene el **Distintivo de Igualdad** desde 2013, que otorga el Ministerio de Igualdad, renovando el mismo en el 2020.

Recursos Humanos Corporativo lidera la estrategia, políticas, procesos, negociaciones, estadística y reporting.

En cada Zona existe un responsable de RRHH y un equipo a su cargo, que gestionan las relaciones con los Sindicatos, con la representación de los trabajadores y, todos los temas del día a día, revisión de nóminas, contratación, selección, formación, etc.

Los principales objetivos del área de RRHH son:

- Igualdad
- Seguridad y Salud laboral
- Conciliación
- No brecha salarial
- Bienestar

Para conseguir estos objetivos Interbus realiza diversas acciones y tiene implantadas políticas y procedimientos entre las que se destacan:

- Política de contratación preferente de mujeres
- Distintivo de Igualdad
- Plan Estratégico de remuneraciones
- Política de conciliación
- Encuesta de clima laboral bianual
- Beneficios Sociales

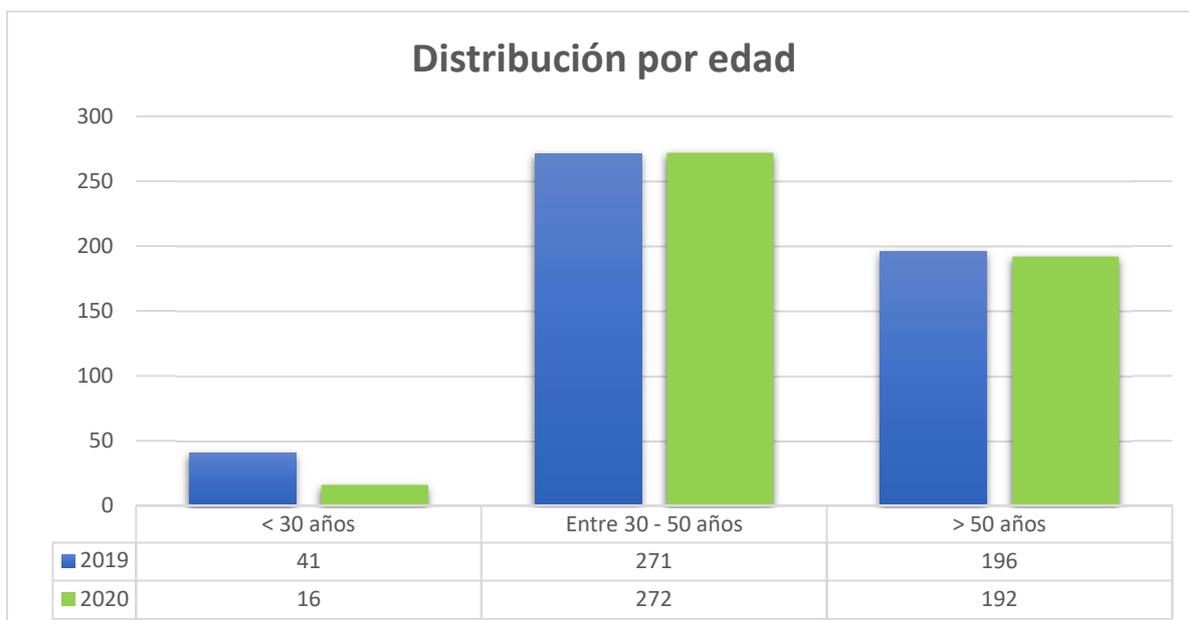
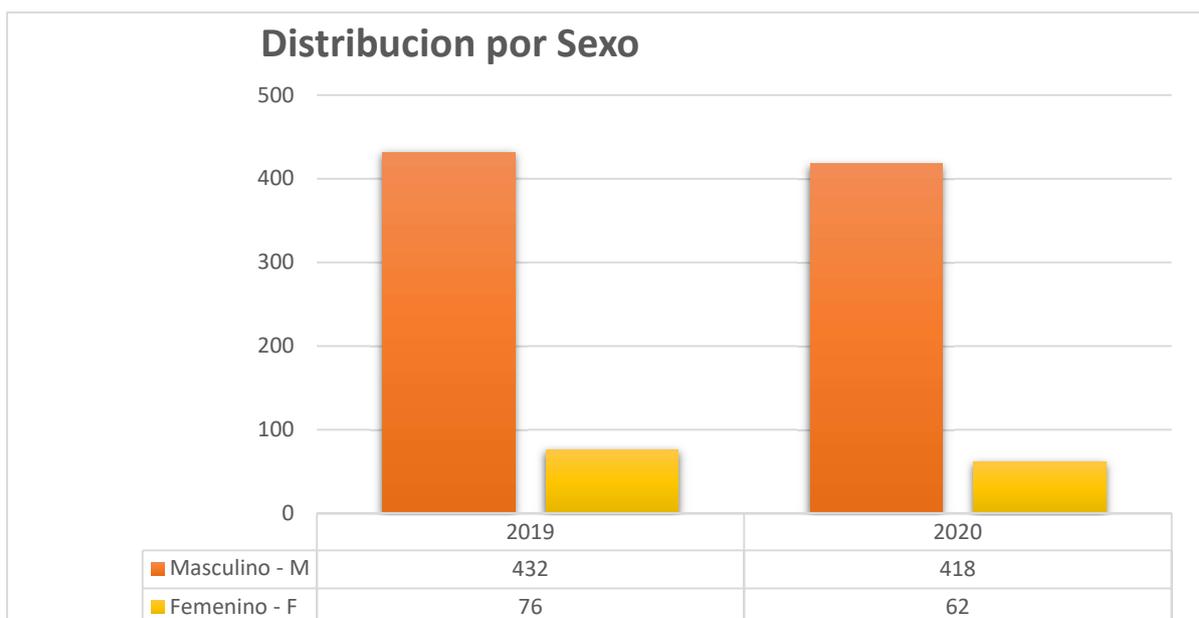
Una de las ratios que indica el buen clima laboral que se respira en Interbus es el bajo ratio de rotación que tienen. La rotación suele coincidir en tiempo con las plazas que sacan las Administraciones Públicas para puestos fijos funcionariales.

5.2. Empleo

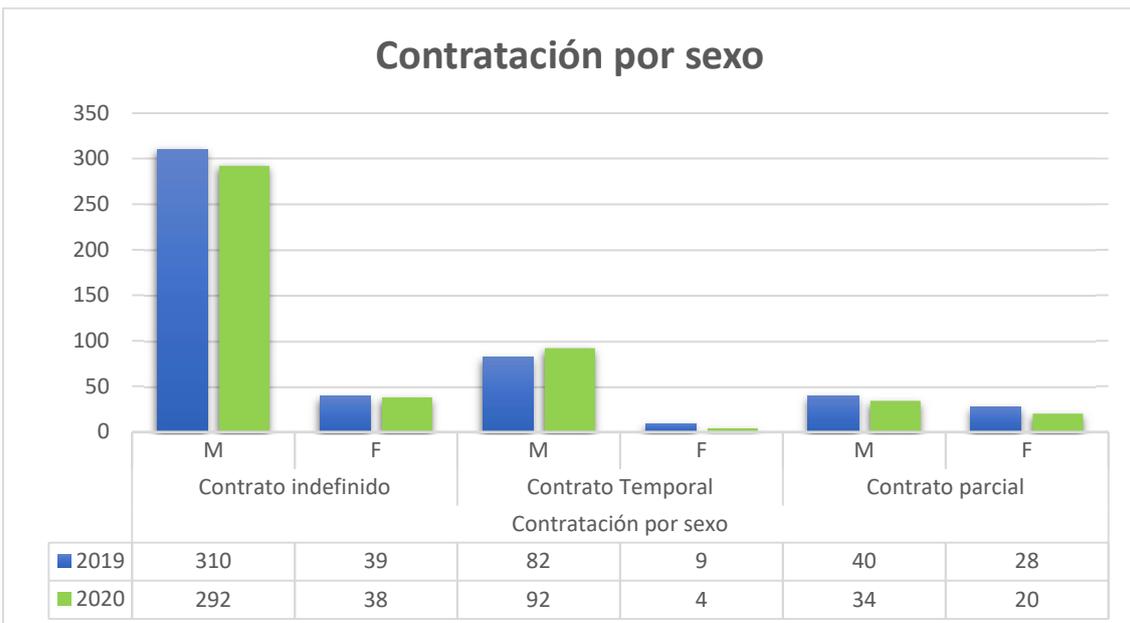
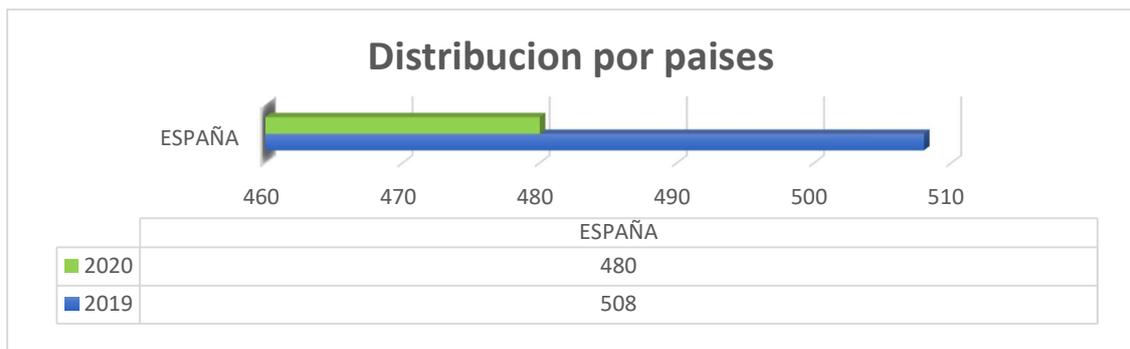
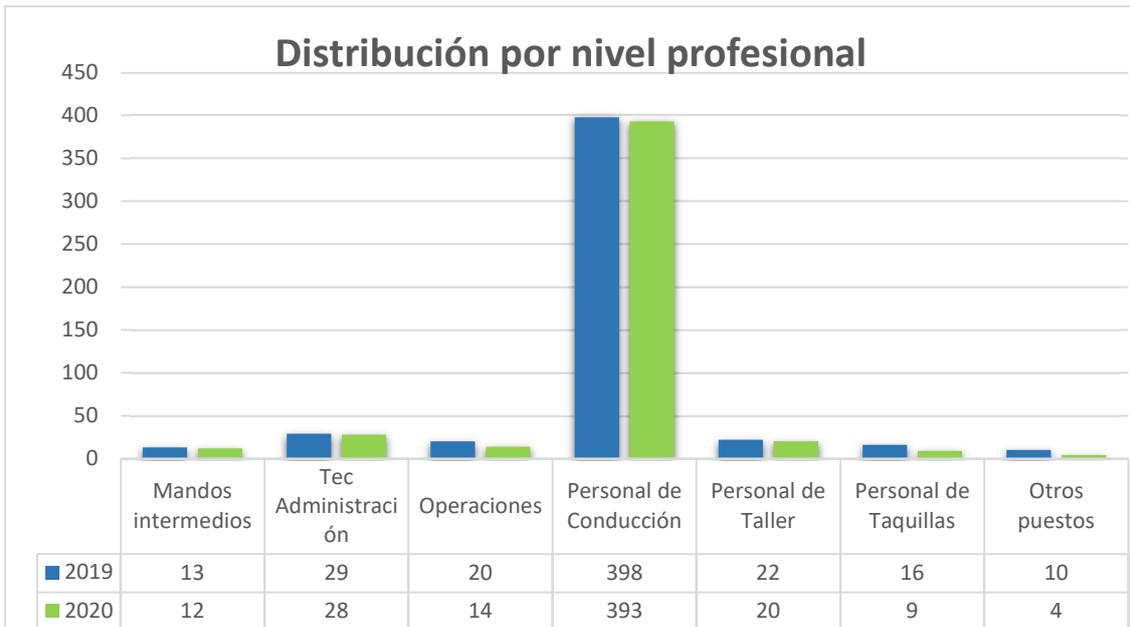
5.2.1 Número de empleados

A continuación, se detallan los diferentes cuadros tal y como se solicitan tanto en la norma internacional GRI como en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 española con las distintas distribuciones de empleados:

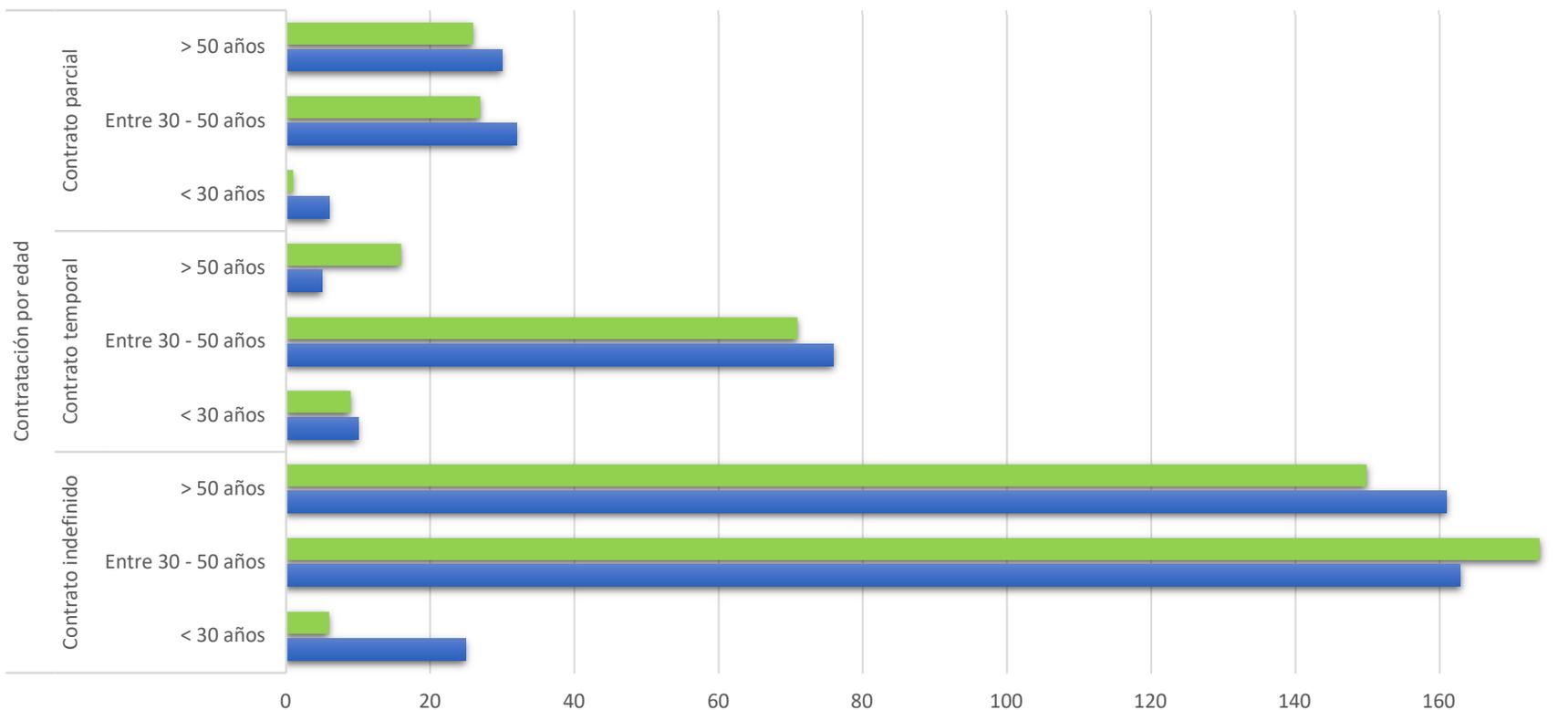
El número de empleados en 2020 es de **480** frente a los 508 del 2019.



El nº total de empleados y las remuneraciones de los consejeros y directivos se indican en las Cuentas Anuales 2020 de Interbus, dentro de la memoria, en la nota 22 de este documento

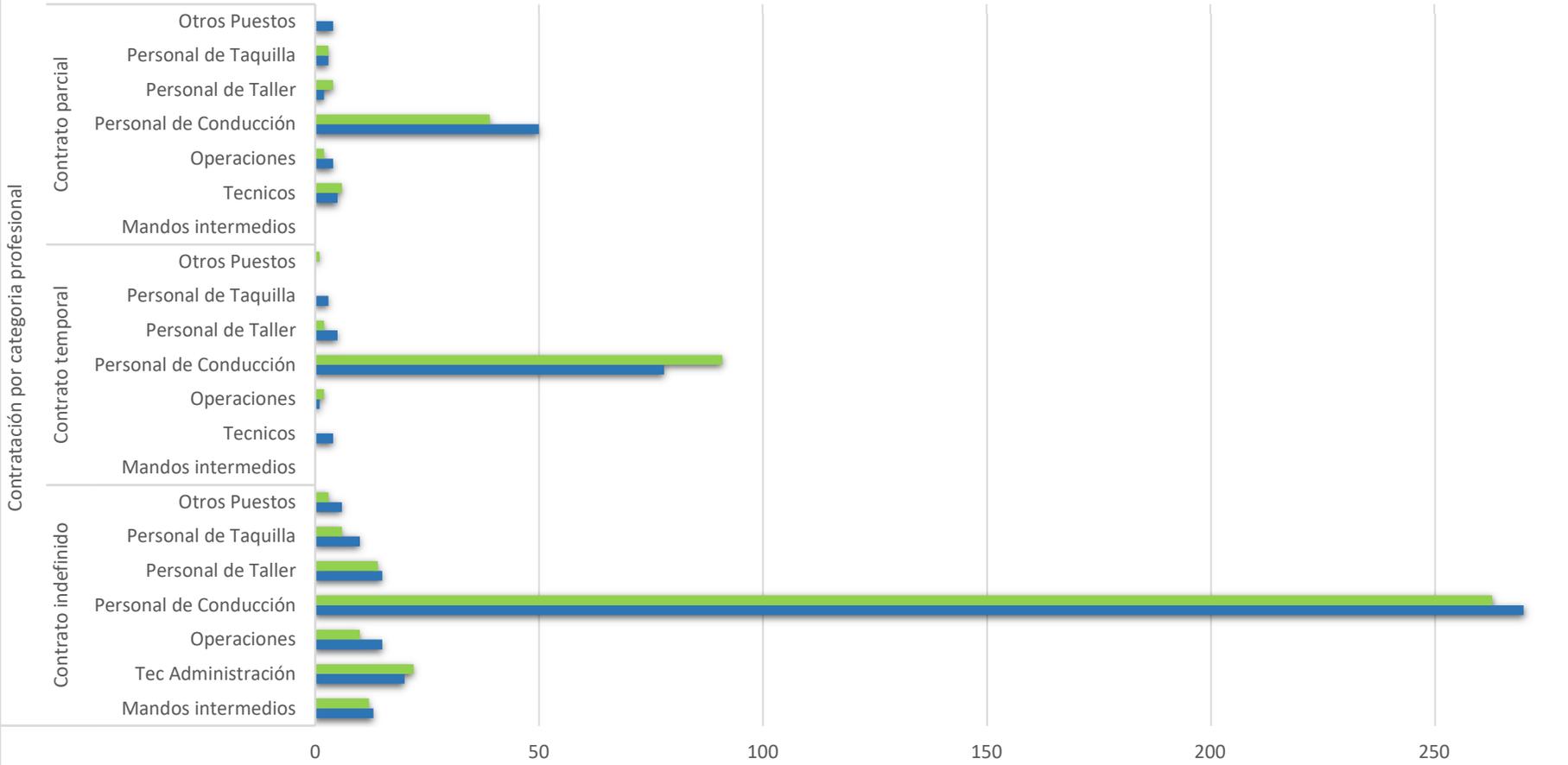


Contratación por edad



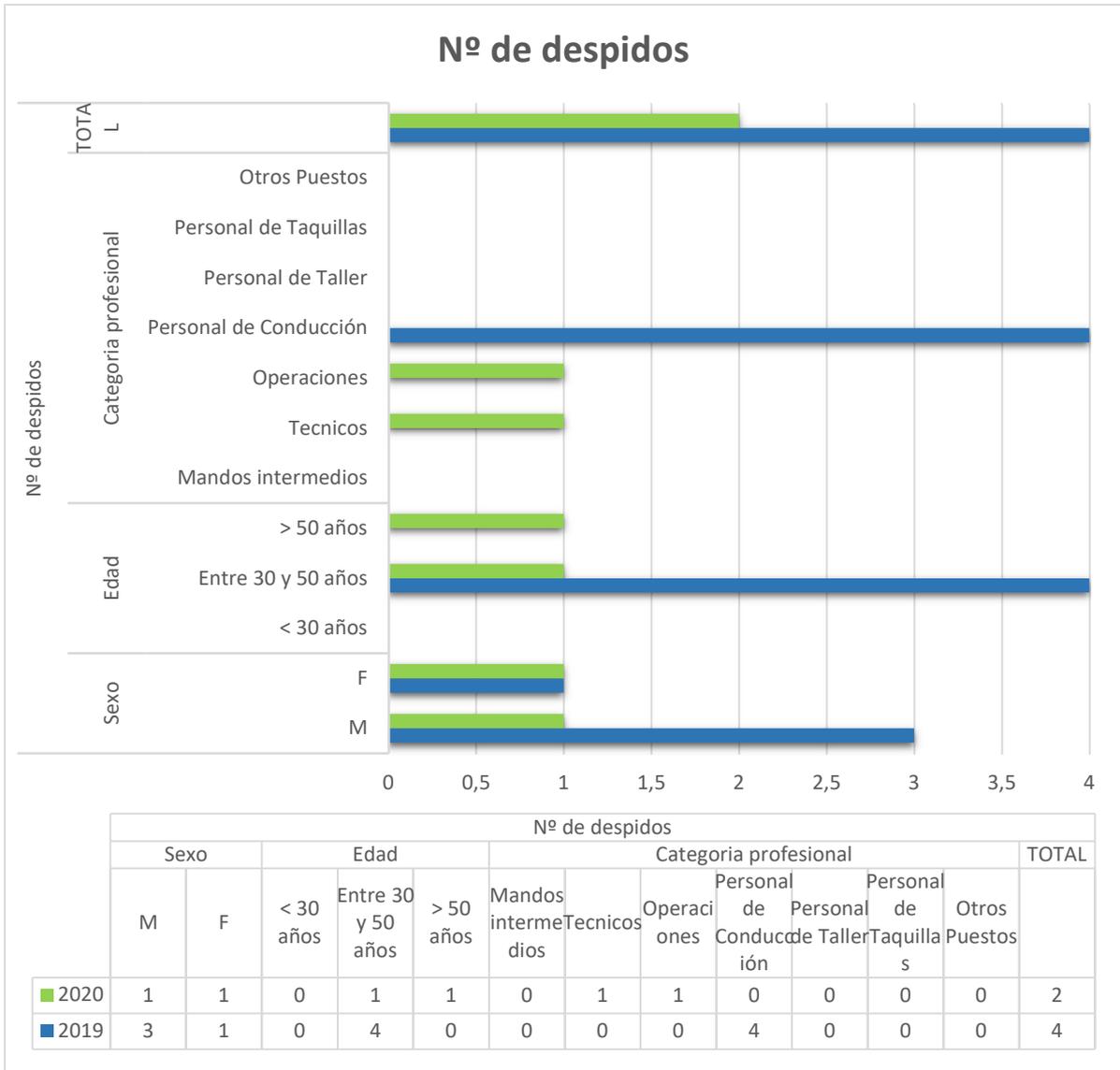
	Contratación por edad								
	Contrato indefinido			Contrato temporal			Contrato parcial		
	< 30 años	Entre 30 - 50 años	> 50 años	< 30 años	Entre 30 - 50 años	> 50 años	< 30 años	Entre 30 - 50 años	> 50 años
■ 2020	6	174	150	9	71	16	1	27	26
■ 2019	25	163	161	10	76	5	6	32	30

Contratación por categoría profesional



	Contratación por categoría profesional																				
	Contrato indefinido							Contrato temporal							Contrato parcial						
	Mandos intermedios	Tec Administración	Operaciones	Personal de Conducción	Personal de Taller	Personal de Taquilla	Otros Puestos	Mandos intermedios	Tecnicos	Operaciones	Personal de Conducción	Personal de Taller	Personal de Taquilla	Otros Puestos	Mandos intermedios	Tecnicos	Operaciones	Personal de Conducción	Personal de Taller	Personal de Taquilla	Otros Puestos
■ 2020	12	22	10	263	14	6	3	0	0	2	91	2	0	1	0	6	2	39	4	3	0
■ 2019	13	20	15	270	15	10	6	0	4	1	78	5	3	0	0	5	4	50	2	3	4

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional:



5.2.3 Remuneraciones medias y clasificación profesional:

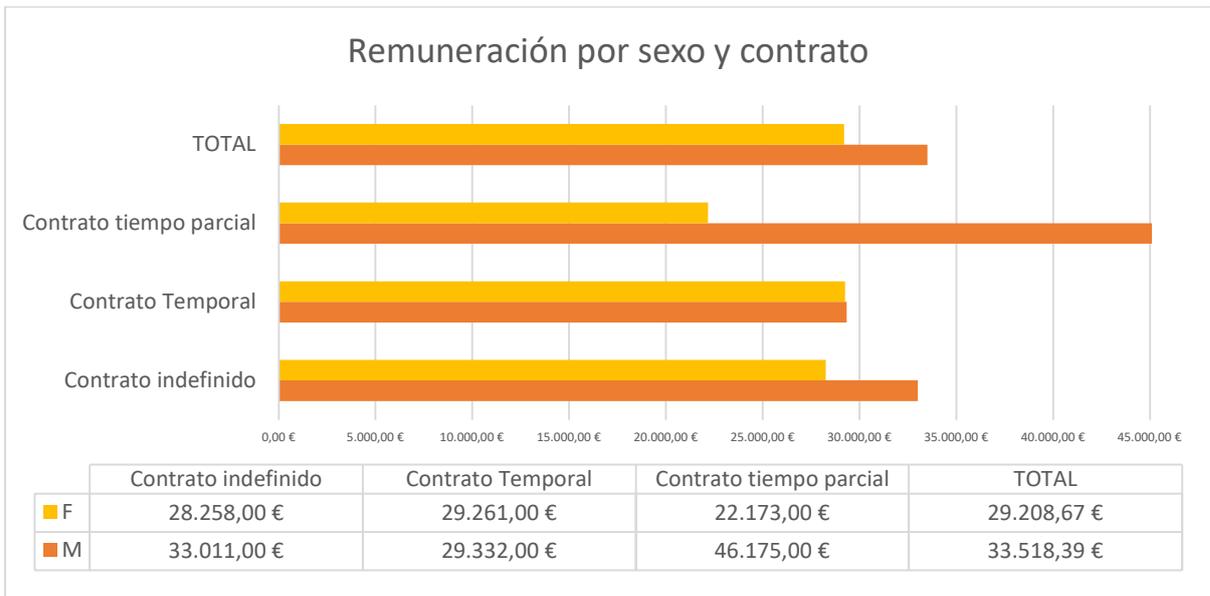
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad

Cuadro 2019

REMUNERACIONES MEDIAS POR SEXO/CATEGORIA					
DISTRIBUCIÓN	SEXO	VALORES MEDIOS DE LOS SALARIOS	DIFERENCIAS	VALORES MEDIOS DE LOS COMPLEMENTOS SALARIALES	VALORES MEDIOS DE LAS PERCEPCIONES EXTRASALARIALES
		Salario		Antigüedad	Horas Extras, Festivas, Nocturnas, Bonus, Dietas, Plus Desempeño
MANDOS INTERMEDIOS	Hombre	49.617 €	23%	4.409 €	0 €
	Mujer	38.050 €		1.592 €	0 €
ADMINISTRATIVOS	Hombre	29.520 €	3%	2.857 €	1.041 €
	Mujer	28.703 €		2.543 €	1 €
ADMINISTRATIVOS MURCIA	Hombre				
	Mujer	15.470 €		0 €	0 €
JEFES DE TALLER	Hombre	34.617 €		2.025 €	9.641 €
	Mujer				
MECANICOS	Hombre	23.717 €		1.831 €	4.809 €
	Mujer				
LIMPIEZA	Hombre	19.831 €		26.951 €	2.945 €
	Mujer				
DELEGADO ZONA	Hombre	40.711 €	59%	2.104 €	0 €
	Mujer	16.573 €		1.490 €	1.075 €
TRAFICO	Hombre	24.716 €	5%	2.175 €	5.374 €
	Mujer	25.971 €		1.717 €	4.925 €
TAQUILLA MADRID	Hombre	24.719 €	1%	3.967 €	205 €
	Mujer	24.947 €		3.082 €	463 €
RESTO TAQUILLAS	Hombre	16.007 €	4%	0 €	643 €
	Mujer	16.612 €		885 €	1.278 €
CONDUCTORES	Hombre	25.501 €	6%	2.171 €	4.289 €
	Mujer	27.011 €		1.827 €	3.125 €
ACOMPAÑANTE ESCOLAR	Hombre				
	Mujer	16.564 €		526 €	0 €

*Se adjunta ambos cuadros por el cambio en el criterio de presentación de datos.

Cuadro 2020



Remuneración por sexo					
	M	F	TOTAL	Diferencia	%
2019	31.047,47 €	27.308,30 €	30.494,88 €	3.739,17 €	12%
2020	33.518,39 €	29.208,67 €	32.934,92 €	4.309,72 €	13%





En aquellos casos donde existe una brecha salarial mayor está justificado en base a la responsabilidad y carga y volumen de trabajo asignado

5.3. Organización del trabajo

Saber planificar el trabajo, aplicar buenas técnicas, estar motivado y tener confianza es esencial. Su gestión eficaz permite obtener buenos resultados.

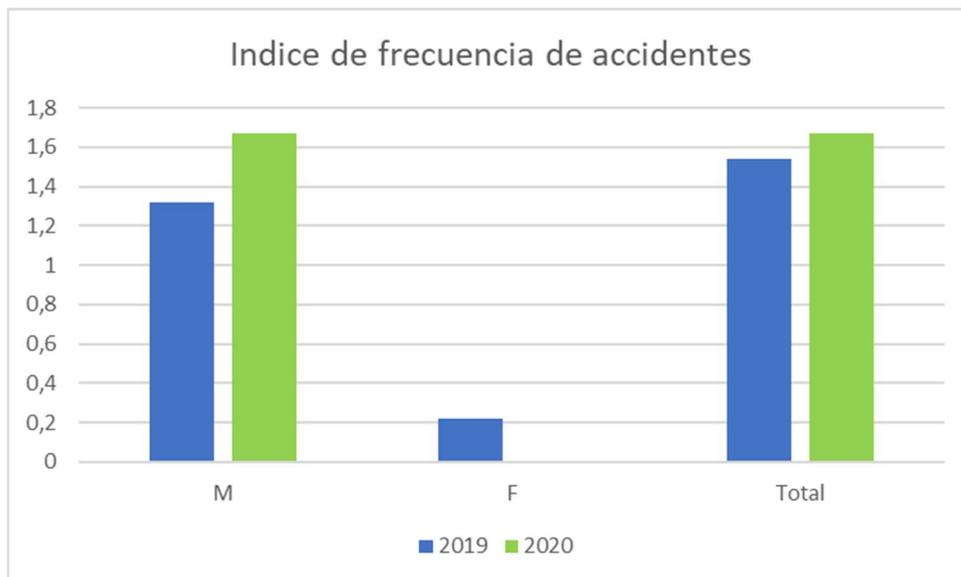
Se concibe la gestión de personas como un ecosistema dinámico que permite a las personas ser parte de la evolución de la compañía, siendo una de las palancas claves junto a sus clientes en la creación de valor.

En el 2020 se introduce el teletrabajo para adaptarnos a las circunstancias de la pandemia.

5.3.1 Cifras de absentismo:

Resumen de índices de absentismo y accidentabilidad.

	Índice de frecuencia de accidentes			Índice de gravedad de accidentes			Horas de absentismo		
	M	F	Total	M	F	Total	M	F	Total
2019	1,32	0,22	1,54	0,04	0,01	0,05	3440	520	3960
2020	1,67	0	1,67	0,02	0	0,02	1304	0	1304



5.3.2 Medidas de conciliación

La adopción de medidas de implantación de desconexión laboral para el cumplimiento de lo establecido en la nueva Ley de Protección de Datos y Garantías de Derechos Digitales, así como lo establecido en el Estatuto de los Trabajadores, los Convenios Colectivos y la legislación complementaria, como objetivo fundamental de la empresa. Se trabaja en la política interna hacia el respeto al tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como de la intimidad personal y familiar.

INTERBUS apuesta por el equilibrio entre la vida profesional y personal mediante la aplicación de medidas de flexibilidad laboral y la implantación de servicios y beneficios adaptados a las necesidades de los empleados, por un lado, desde el estricto cumplimiento de la legalidad vigente en los Convenios Colectivos y Estatuto de los Trabajadores, y por otro, mediante pactos colectivos e individuales.

Desconexión laboral

Desconexión Laboral por sexo	M		F		Total	
	Con Derecho	Acogido	Con Derecho	Acogido	Con Derecho	Acogido
2019 Guarda legal	88	10	19	9	107	19
2020 Guarda legal	94	7	17	7	111	14
2019 Permiso paternidad/maternidad	8	8	2	2	10	10
2020 Permiso paternidad/maternidad	7	7	2	2	9	9

En Interbus se apuesta por la igualdad en la desconexión laboral facilitando y adaptando a las necesidades de los padres y madres, el disfrute del permiso de maternidad y paternidad, de forma que se disfruta de la forma que mejor se adapta a cada persona. Y se facilita la reducción de jornada por guarda legal adaptándonos a las necesidades de la plantilla.

5.4. Seguridad y salud

Uno de los mayores empeños para INTERBUS ha sido que la Seguridad y Salud tenga un rol importante dentro de la compañía, para ello se creó un puesto nuevo específico encargado de lograr avances en esta área.

En marzo del 2019 se incorpora la responsable de Seguridad y Salud y en **septiembre de 2019 se constituye el servicio propio de prevención en la compañía**, cuyo objetivo es contar con un servicio preventivo mancomunado que dé soporte a todas las empresas del Grupo, entre ellas Interurbana de Autobuses. El nacimiento de este departamento también responde a un cambio organizacional y de una mayor profesionalización que se está llevando a cabo dentro de la compañía.

Este cambio también viene validado por la importancia que le da la plantilla de Interbus, a través de la encuesta de clima Laboral que se realiza periódicamente y, donde este aspecto quedó en 2º lugar en importancia para los empleados.

El Departamento de Seguridad y Salud comenzó realizando un estudio de la organización, con visitas a los distintos centros de trabajo, para diagnosticar la forma en que estaba funcionando la prevención.

La ISO 45.001 está gestionada por el departamento de Calidad como sistema de gestión integrado de todas las certificaciones y Seguridad y Salud se hace cargo de la parte técnica. **Los colectivos** en los que está clasificada la plantilla de INTERBUS y a los que van dirigidas las políticas de Seguridad y Salud son:

- **Personal de conducción**, que es el colectivo más amplio.
- **Personal de taller y limpieza**
- **Personal de Administración (oficinas, tráfico y taquillas)**

Las acciones que se han llevado a cabo desde que se estableció el Sistema de prevención propio son las siguientes:



- ✓ **Implantación del Plan de Actuación ante el Covid 19** que consiste en un completo Plan que incluye información, protocolos, procedimientos y carteles. En concreto, Información sobre la enfermedad y los síntomas del COVID-19, el alcance y objetivo, el Procedimiento de actuación en caso de incumplimiento, las Acciones llevadas a cabo por la empresa desde el inicio del Estado de Alarma, Las recomendaciones generales internas, el Cambio cultural, la Gestión de la diversidad emocional, las Consideraciones con relación al tiempo de trabajo, las Medidas organizativas del trabajo, los Procedimientos de actuación en caso de contagio o de sospecha de contagio, los Procedimientos de limpieza y desinfección, el Procedimiento de Coordinación de Actividades Empresariales (CAE), el Procedimiento sobre el empleo de Equipos de Protección Individual (EPI), el Protocolo para el teletrabajo, para el trabajo presencial en oficinas, para el personal de conducción, para el trabajo del personal de mantenimiento, para el trabajo del personal de taquilla, estaciones y parking, para el personal externo, el Protocolo de servicio: información e instrucciones al viajero y los carteles informativos.
- ✓ **Establecimiento de estándares de seguridad:** por accidente, por peligrosidad, dependiendo del colectivo destinatario al que se quiere orientar. **La idea es aplicar una gestión Agile, extrapolando, por ejemplo, las buenas prácticas de un taller a todos.**

- ✓ **Los estándares se difunden** a los distintos colectivos **a través del Portal del empleado**, que se utiliza como canal de información.
- ✓ **Publicaciones:** se han publicado siete estándares. El contexto de Covid ha provocado que Seguridad y Salud se centre casi en exclusividad en este tema desde marzo de 2020 publicando a este respecto 3 Revisiones del Plan de Actuación frente a COVID, además de información continuada y actualizada sobre el avance de la Pandemia.
- ✓ **Otro proyecto que se ha iniciado como espacio para la comunicación de los estándares y política de prevención son las REUNIONES DE EQUIPOS.** Estas reuniones han contado con un gran apoyo por parte de los representantes de los trabajadores, que han apoyado la iniciativa y colaborado en la organización de las reuniones, alcanzando un éxito de participación, más del 90% de los empleados.
- ✓ **Se mantiene una MESA DE TRABAJO** sobre la seguridad en taller con un grupo de personas seleccionadas por su trayectoria y experiencia o, por su capacidad de comunicación, junto con personal de Calidad. Se presentan datos sobre la accidentalidad, se debaten procedimientos y se elabora un Informe.

En el Sistema de gestión por objetivos, existen **objetivos de accidentabilidad**, que comparte la Dirección de Recursos Humanos, la Directora de Seguridad y Salud, las Responsables de RRHH de Zona y los Delegados de zonas y responsables de algunas áreas.

Comunicación de accidentes: INTERBUS considera prioritaria la información y comunicación sobre la accidentabilidad para que ésta se pueda evitar. Cuando hay un accidente, se notifica a RRHH y Seguridad y Salud investiga y elabora un informe completo de lo acontecido que se comunica periódicamente, generalmente cada 15 días, en el Comité de Seguridad.

	Nº de accidentes			Nº de enfermedades profesionales		
	M	F	Total	M	F	Total
2019	12	1	13	0	0	0
2020	15	0	15	0	0	0

Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos

Porcentaje de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva	2019	2020
% PLANTILLA INCLUIDA EN CONVENIO COLECTIVO	97%	98%
% PLANTILLA EXCLUIDA DE CONVENIO COLECTIVO	3%	2%

Convenios Colectivos de Interurbana de Autobuses

Localidad	Tipo	Convenio	Código	Centro de Trabajo
CIUDAD REAL	Colectivo	CONVENIO PROVINCIAL DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA DE LA PROVINCIA DE CIUDAD REAL	13000995012000	CIUDAD REAL
CORDOBA	Colectivo	CONVENIO TTES VIAJEROS CORDOBA	14000235011983	PEDRO ABAD
JAEN	Colectivo	CONVENIO PROVINCIAL DE TRANSPORTES REGULARES Y DISCRECIONALES DE VIAJEROS DE JAEN	23000435011982	BAILEN
CADIZ	Colectivo	CONVENIO PROVINCIAL DE TRANSPORTES REGULARES Y DISCRECIONALES DE VIAJEROS DE CADIZ	11100015012011	ALGECIRAS
MADRID	Colectivo	CONVENIO COLECTIVO DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA DE LA COMUNIDAD DE MADRID	28007655011992	MENDEZ ALVARO, SAN SEBASTIAN DE LOS REYES, PLAZA CASTILLA, ALGETE Y PARTE DE SESEÑA
TOLEDO	Colectivo	CONVENIO COLECTIVO DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA DE LA PROVINCIA DE TOLEDO	45000335011982	SESEÑA
ALBACETE	Colectivo	CONVENIO COLECTIVO DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA DE LA PROVINCIA DE ALBACETE	2100195012016	(ALBACETE)
ALICANTE	Provincia	CONVENIO COLECTIVO DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA DE LA PROVINCIA DE ALICANTE	3000935011982	BENIDORM
BADAJOS	Colectivo	CONVENIO COLECTIVO DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA DE LA PROVINCIA DE BADAJOZ	6000535011989	BADAJOS
CUENCA	Colectivo	CONVENIO COLECTIVO DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA DE LA PROVINCIA DE CUENCA	16000275011987	(CUENCA)
MURCIA	Colectivo	CONVENIO COLECTIVO PARA TRANSPORTES REGULARES Y DISCRECIONALES DE VIAJEROS DE LA REGION DE MURCIA	30001375011982	MURCIA
MALAGA	Pacto Extraestatutario	ACUERDO EMPRESA MALAGA	No	MÁLAGA Y MARBELLA
NACIONAL	Laudo arbitral	LAUDO ARBITRAL POR EL QUE SE ESTABLECEN LAS DISPOSICIONES REGULADORAS DE LA ESTRUCTURA SALARIAL, PROMOCIÓN PROFESIONAL Y ECONÓMICA DE LOS TRABAJADORES, CLASIFICACIÓN PROFESIONAL Y RÉGIMEN DISCIPLINARIO DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA	Resolución de 19-01-2001 (BOE 48, 24-02-01)	TODOS

5.5. Relaciones Sociales

INTERBUS da una gran importancia a la comunicación interna, para nosotros este tema es un gran reto, ya que hay empleados que no prestan sus servicios en un centro de trabajo y tampoco pasan por él. Tampoco son usuarios de PC.

Disponemos de un **PORTAL DEL EMPLEADO**, tableros de comunicación y una aplicación interna llamada Mensabus que obliga al conductor a abrir las comunicaciones urgentes antes de recoger el servicio.

En el portal del empleado se publica, además de la nómina y documentos oficiales, las ofertas de empleo, los beneficios sociales, las políticas, las noticias, ... En INTERBUS se da prioridad a los CV de conocidos en el proceso de selección. Un síntoma de la satisfacción de nuestros trabajadores y trabajadoras es que entre nuestra plantilla hay muchos familiares, matrimonios, padres y nietos, hermanos, que han trabajado para nuestra empresa generación tras generación.

Un **proyecto que se ha iniciado como espacio para la comunicación interna de la Compañía son las REUNIONES DE EQUIPOS**. Son unas reuniones periódicas entre los mandos y sus equipos, con las que se pretende mejorar la comunicación entre los mismos, la información corporativa, el feedback, la formación en prevención de riesgos laborales y la concienciación en calidad y medioambiente.

Estas reuniones han contado con un gran apoyo por parte de los representantes de los trabajadores, que han apoyado la iniciativa y colaborado en la organización de las reuniones, así como un interés generalizado por parte de la plantilla.

Además, INTERBUS ofrece a sus empleados varios beneficios sociales como retribución flexible.

- ✓ Ticket guardería
- ✓ Ticket restaurante
- ✓ Seguro Médico
- ✓ Diversas ofertas y descuentos a través del Club del Empleado.

5.6. Formación

Interbus identifica las necesidades de formación / sensibilización de todo el personal de la organización, con el fin de garantizar la calidad del servicio, minimizar la generación de impactos ambientales, la eficiencia energética, garantizar la seguridad y salud en el Trabajo, la seguridad en el transporte de pasajeros, la gestión socialmente responsable y la gestión desde la igualdad de trato y la conciliación.

La formación se lleva por partners de cada zona, hay un plan general, pero los formadores suelen ser locales. Existe un Plan de formación anual y una Memoria de Formación al finalizar el año.

En Talleres hay gran parte de la formación impartida por las casas fabricantes de autobuses. Cada taller de INTERBUS funciona como es un taller oficial, lo que permite reparar los vehículos que están en garantía. Los talleres hacen una labor de mantenimiento tanto preventivo como de reparación.

El Plan de formación se hace anualmente, hay una detección de necesidades y una asignación de presupuesto para cada área, y un presupuesto para formación estratégica en función de las necesidades globales y puntuales.

El Departamento de Recursos Humanos engloba el área de Formación y Desarrollo.

Las etapas del proceso de formación son las siguientes:

- ✓ Distribución del presupuesto.
- ✓ Análisis e identificación de las necesidades formativas.
- ✓ Diseño del plan de formación.
- ✓ Comunicación de Plan de Formación.
- ✓ Planificación de las acciones formativas.
- ✓ Ejecución del Plan de Formación.
- ✓ Evaluación de los resultados e impacto en la formación.
- ✓ Propuesta de acciones de mejora y correctivas.

HORAS DE FORMACIÓN	2019		2020	
	M	F	M	F
Mandos intermedios	890	102	156	27
Tec Administración	106	429	0	4
Operaciones	137	14	37	0
Personal de Conducción	2210	212	2219	206
Personal de Taller	638	0	271	0
Personal de Taquillas	0	0	0	9
Otros puestos	0	0	0	12
Total	3981	757	2683	258

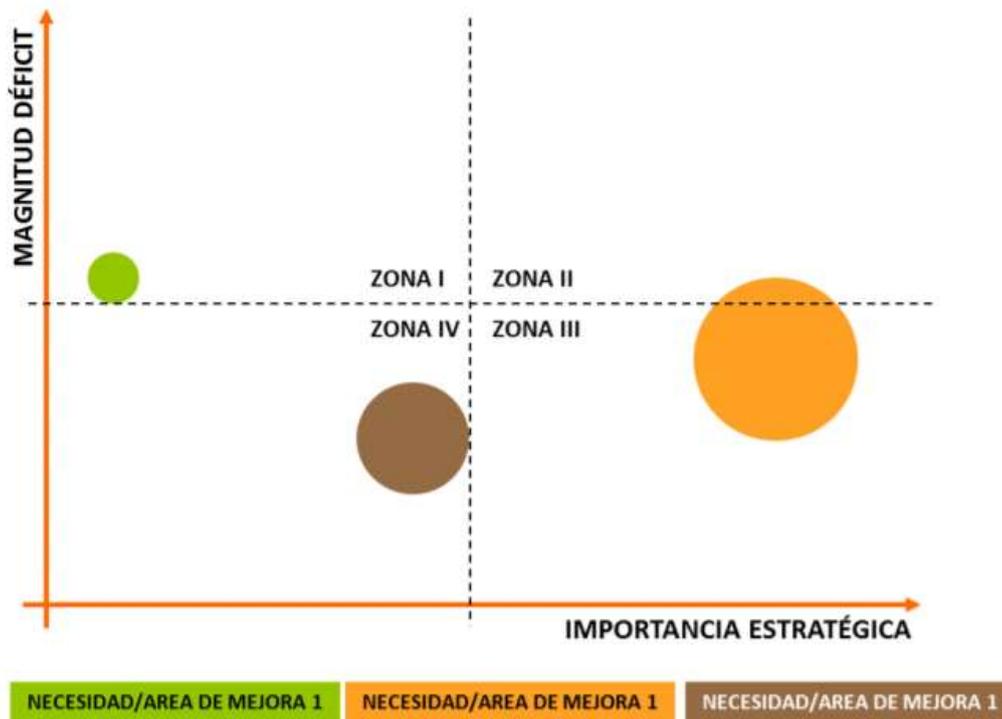
Es necesario que los colaboradores estén cada vez más formados y concienciados en base a los objetivos planteados, las responsabilidades asumidas y las características personales.

Objetivo:

- Cambiar la idea de la baja incidencia que tiene la formación en el desarrollo de la plantilla.
- Cambiar la visión de la formación como un coste para la empresa antes que como una inversión. Este hecho reafirma la necesidad de desarrollar un mecanismo que permita evaluar los resultados y el impacto de la formación en la organización.

- ✓ ANALISIS E IDENTIFICACION DE LAS NECESIDADES FORMATIVAS

La detección de cualquier necesidad de formación podrá realizarla cualquier persona de la organización.



Se priorizan las necesidades formativas en base a la importancia estratégica frente a la magnitud. La ZONA I implica un déficit importante en un área de mejora, pero de poca prioridad estratégica. En las ZONAS II y III en cambio, se encuentran necesidades con una elevada importancia estratégica, estas serán prioritarias en el plan de formación. Las localizadas en la ZONA IV tienen poca prioridad estratégica y no presentan un déficit importante, sin embargo, si afectan a un volumen importante del personal, también deberán ser tenidas en cuenta. En caso de tratarse de necesidades minoritarias es posible que puedan ser cubiertas a través de acciones formativas puntuales de carácter informal o de autoestudio.

✓ EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS E IMPACTO EN LA FORMACIÓN

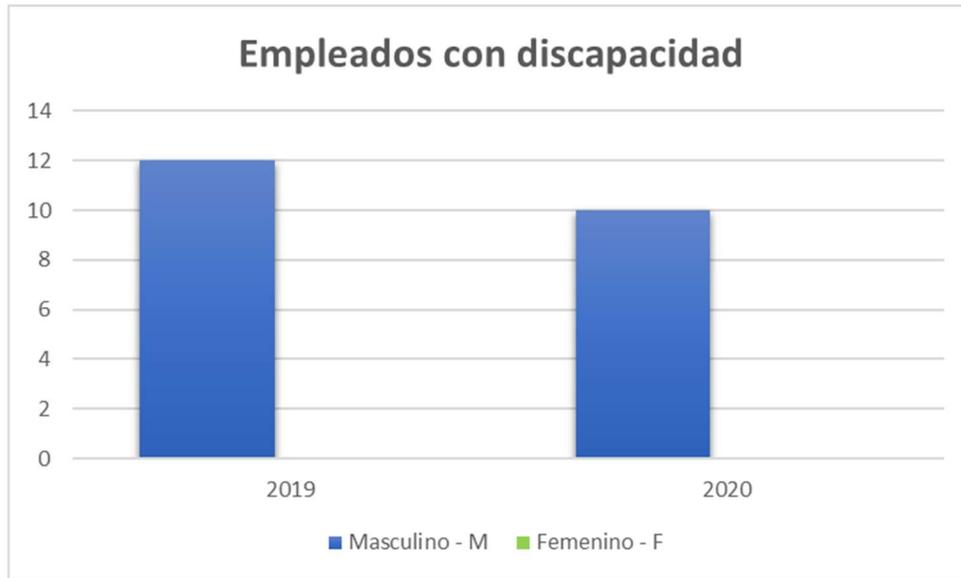
Tras la realización de las acciones formativas se lleva a cabo una evaluación de la formación, en la que se comprueba tanto la aplicación real al puesto de trabajo de los conocimientos adquiridos, como el beneficio que produce en la empresa esa formación.

Para cada solicitud de acción formativa se ha establecido qué se va a evaluar y cómo y cuándo se va a evaluar. Ha sido necesario definir los aspectos específicos a evaluar relativos a cada uno de los factores evaluables, diseñar indicadores de medida, determinar en qué momento se realizará cada tipo de evaluación, etc. previo desarrollo de la acción.

La **EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE**: En el que se analiza cómo se ha transmitido al puesto de trabajo los conocimientos adquiridos, cómo se ha reflejado en los resultados de negocio y el impacto de la formación por el responsable/superior jerárquico o funcional de la persona o personas que han llevado a cabo la formación.

El ROI. Evaluación de la eficacia de la formación por el mando (responsable de la formación), obligatoria. En el caso de que los responsables no cumplimenten debidamente la evaluación de la formación, no podrán programar más formaciones y se quedará su presupuesto en suspenso.

EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD	2019	2020
Masculino - M	12	10
Femenino - F	0	0
Total	12	10



% EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD		Personal de Conducción		Personal de Taller		Personal de Taquillas	
		Nº empleados	Porcentaje	Nº empleados	Porcentaje	Nº empleados	Porcentaje
2019	< 30 años						
	Entre 30 - 50 años	5	50,00%				
	> 50 años	5	50,00%	1	100,00%	1	100,00%
	Total	10	100%	1	100%	1	100%
2020	< 30 años						
	Entre 30 - 50 años	4	44,44%				
	> 50 años	5	55,56%	1	100,00%		
	Total	9	100%	1	100%		

EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD POR SEXO	2019				2020			
	M		F		M		F	
	Nº empleados	Porcentaje	Nº empleados	Porcentaje	Nº empleados	Porcentaje	Nº empleados	Porcentaje
Mandos intermedios								
Tec Administración								
Operaciones								
Personal de Conducción	10	100,00%			9	100,00%		
Personal de Taller	1	100,00%			1	100,00%		
Personal de Taquillas	1	100,00%						
Otros puestos								
Total	12	100,00%			10	100,00%		

5.8. Igualdad

El sector del transporte de viajeros por carretera es un sector muy masculinizado.

En el 2020 hay una mención especial a la importancia que ha tomado la implantación de un nuevo Plan de Igualdad. Se ha asumido el ambicioso proyecto de hacer un Plan de Igualdad para todo el Grupo Interbus que englobe un completo diagnóstico de la situación, un pormenorizado análisis salarial y una auditoria, además de una nueva valoración de puestos y la negociación colectiva como Grupo.

En el 2020 se ha abordado el diagnóstico de todas las empresas quedando en suspenso la constitución de la Comisión negociadora y los demás proyectos por verse truncados por la pandemia y haber tenido que dedicar los recursos humanos a temas más acuciantes.

Desde el 2013 INTERBUS cuenta con el **DISTINTIVO DE IGUALDAD** concedido por el Ministerio de Igualdad y que reconoce la excelencia de empresas en la implantación de políticas de igualdad entre mujeres y hombres en el ámbito laboral. Interbus obtuvo este reconocimiento cuando tan sólo había 52 empresas en España que lo hubieran obtenido. Desde entonces se ha venido actualizando anualmente. Uno de los puntos distintivos es la implantación de una política de contratación preferente.

La importancia que le concedemos a la conciliación nos lleva a intentar adaptar los horarios a las necesidades de los trabajadores y trabajadoras.

RRHH integró todos los indicadores del Distintivo de Igualdad, de Empresa Familiarmente Responsable y de otras certificaciones como seguridad, en un **Cuadro de Mando General de RRHH** en el que se mide, entre otras muchas cosas: contratación por género, discapacidad, % de mujeres con ascensos, % de personas con hijos en edad escolar con medidas de conciliación, etc.

Iniciativa “EMPRESAS POR UNA SOCIEDAD LIBRE DE VIOLENCIA DE GENERO”.

La Delegación de Gobierno para la Violencia de Género puso en marcha en el año 2012 la iniciativa, “EMPRESAS POR UNA SOCIEDAD LIBRE DE VIOLENCIA DE GENERO” con el objetivo de aprovechar el potencial que supone la empresa como agente de concienciación social, lo que permite llegar a más de 800 millones de clientes.

INTERBUS ha secundado dicha iniciativa mediante la suscripción de un Acuerdo de Colaboración con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad en materia de “Sensibilización sobre la violencia de género y la inserción laboral de las víctimas”. A partir de ese momento INTERBUS ha pasado a formar parte integrante de dicha iniciativa, constituida en la actualidad por más de 130 entidades públicas y privadas.

Entre las medidas de sensibilización a desarrollar como consecuencia de dicha adhesión se encuentra la difusión de la campaña “Hay salida”, a través de la que se divulga información sobre la misma mediante las pantallas individuales integradas en las butacas de los vehículos.

Campaña PT4ME “PUBLIC TRANSPORT FOR ME”

INTERBUS se encuentra adherida a una campaña a nivel internacional lanzada por la **Unión Internacional de Transporte Público UITP** junto con el **Banco Mundial**, bajo las siglas **PT4ME**, “**Por un Transporte Público Inclusivo: Para Mí, Para Ti, Para Tod@s**”, con el objetivo de hacer que el **transporte público sea más seguro y accesible**, especialmente para las mujeres, y cuyo enlace Web es el que a continuación se acompaña:

<http://www.uitp.org/news/international-womens-day-2018-uitp-brings-you-pt4me>

Con esta iniciativa se pretende **promover la seguridad y las oportunidades para las mujeres** en el transporte público, apostando por un servicio más seguro para todos los usuarios, bajo el siguiente mensaje: “**Hacer que el transporte público sea accesible para tod@s**”.

El lanzamiento de esta campaña se ha hecho coincidir con el Día Internacional de la Mujer, celebrado el pasado 8 de marzo, y desde entonces, más de 100 organizaciones y sistemas de transporte público se han unido, dentro de las que se incluye INTERBUS.

En concreto, y entre las iniciativas a desarrollar por INTERBUS en esta cuestión se encuentra la **difusión al inicio y fin del viaje, a través de las pantallas individuales integradas en las butacas de los vehículos, de un video especialmente preparado por la UITP para esta campaña.**

Acuerdo de Colaboración con COCEMFE

INTERBUS ha suscrito un **Acuerdo de Colaboración con la Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE)**, de ámbito y presencia en todo el territorio nacional, dirigido entre otros, a **favorecer la inserción laboral de las mujeres de este colectivo en el seno de las empresas**, además de otras medidas dirigidas a **favorecer y mejorar su calidad de vida**. Entre los objetivos de dicho acuerdo se encuentra, en particular, la integración del colectivo femenino de personas con distintas capacidades.

IGUALDAD POR CATEGORÍAS POR EDAD	2019						2020					
	< 30 Años		Entre 30 - 50 años		> 50 años		< 30 Años		Entre 30 - 50 años		> 50 años	
	Empleados	%	Empleados	%	Empleados	%	Empleados	%	Empleados	%	Empleados	%
Mandos intermedio	1	7,69%	8	61,54%	4	30,77%	0	0,00%	8	66,67%	4	33,33%
Técnicos	3	10,34%	22	75,86%	4	13,79%	3	10,71%	21	75,00%	4	14,29%
Operarios y auxiliares	37	7,94%	241	51,72%	188	40,34%	13	2,95%	243	55,23%	184	41,82%
Total	41	8,07%	271	53,35%	196	38,58%	16	3,33%	272	56,67%	192	40,00%

IGUALDAD POR CATEGORÍAS POR SEXO	2019				2020			
	M		F		M		F	
	Empleados	%	Empleados	%	Empleados	%	Empleados	%
Mandos intermedio	9	69%	4	31%	8	67%	4	33%
Técnicos	12	41%	17	59%	13	46%	15	54%
Operarios y auxiliares	411	88%	55	12%	397	90%	43	10%
Total	432	85%	76	15%	418	87%	62	13%

BRECHA SALARIAL	2019					2020				
	M		F		Brecha Salarial	M		F		Brecha Salarial
	Nº empleados	Salario medio	Nº empleados	Salario medio		Nº empleados	Salario medio	Nº empleados	Salario medio	
Mandos intermedios	9	54.170,19 €	4	38.578,56 €	-28,8%	8	59.618,00 €	4	41.756,00 €	-30,0%
Tec Administración	12	33.242,76 €	17	28.277,47 €	-14,9%	13	35.473,00 €	15	30.137,00 €	-15,0%
Operaciones	17	33.767,19 €	3	25.129,89 €	-25,6%	10	42.010,00 €	4	29.735,00 €	-29,2%
Personal de Conducción	365	30.946,58 €	33	29.563,56 €	-4,5%	366	32.753,00 €	27	31.308,00 €	-4,4%
Personal de Taller	22	28.277,69 €				20	32.691,00 €			
Personal de Taquillas	1	28.890,74 €	15	21.265,53 €	-26,4%	1	32.575,00 €	8	27.448,00 €	-15,7%
Otros puestos	6	23.762,84 €	4	15.727,10 €	-33,8%			4	17.055,00 €	
Total	432	31.047,47 €	76	27.308,30 €	-12,0%	418	33.518,39 €	62	29.208,67 €	-12,9%

6 Información sobre el respeto a los derechos humanos

INTERBUS dispone de un **PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN POR ACOSO** laboral que tiene por objeto definir unas pautas que nos permitan identificar una situación de acoso, ya sea moral, sexual o por razón de sexo, con el fin de solventar una situación discriminatoria, procurando en todo momento, garantizar los derechos sobre el respeto a los seres humanos.

Está dirigido a toda la plantilla que compone INTERBUS, independientemente del tipo de contrato que determine su relación laboral, de la posición que ocupen o del lugar dónde desempeñe su trabajo.

Las desigualdades sociales, problemas de hambre, catástrofes, son elementos a los que la Empresa también prestará su apoyo con el objeto de reducir su impacto.

6.1 Medidas de prevención y gestión de posibles abusos cometidos

Desde la Dirección de la empresa se fomentan **acciones** dirigidas a prevenir y evitar situaciones de acoso moral o laboral, por razón de sexo o sexual, tales como:

- **Formación:** se incluye esta materia en aquellos programas de formación que sean adecuados para ello, dirigidos a toda la plantilla y especialmente a las personas que tengan personal a su cargo.
- **Responsabilidad:** de acuerdo con lo establecido en este protocolo, todos los empleados tienen la obligación y la responsabilidad de establecer y mantener sus relaciones desde el respeto y la dignidad.

Los mandos, adicionalmente, tienen las siguientes responsabilidades:

- Asegurarse que las personas a su cargo conocen y comprenden el contenido de este protocolo.
- Garantizar y velar por que no se produzcan situaciones de acoso dentro de su ámbito.
- Comunicación: se han utilizado todos los medios disponibles para garantizar el conocimiento de este protocolo a todos los integrantes de la compañía.

6.2 Denuncias por casos de vulneración de los derechos humanos

Hay un procedimiento de actuación diferenciado.

- **Procedimiento informal:**

El objetivo del procedimiento informal es solventar el problema de una forma ágil y rápida, sin necesidad de cumplir todo lo contemplado en el procedimiento formal de actuación. Va dirigido a aquellas situaciones en que el hecho de trasladar al presunto agresor las consecuencias ofensivas e intimidatorias de su conducta, es suficiente para que se solucione el problema.

La persona afectada podrá dirigirse al Responsable de Igualdad (Departamento de Recursos Humanos).

La comunicación podrá ser verbal o escrita. Sin embargo, cuando el inicio del proceso sea por instancia de un tercero ajeno a los actores, será necesario que ésta se realice por escrito.

Cualquier tipo de denuncia se tratará con seriedad, confidencialidad y prontitud.

La Dirección de RR.HH. dirigirá el procedimiento, entrevistándose con las personas afectada y realizando las actuaciones que considere necesarias para esclarecer la situación y alcanzar una solución aceptada por ambas partes.

En caso de no encontrar una solución admitida por ambas partes se iniciará el proceso formal.

El plazo máximo para finalizar el proceso será de 15 días, contados a partir de la presentación de la denuncia.

- **Procedimiento formal.**

Cualquier persona, además de la víctima, que tenga conocimiento de algún acto de acoso, podrá denunciar dicha situación ante cualquier miembro de RR.HH., utilizando los siguientes soportes de comunicación:

Correo electrónico dirigido a: rrhhcorporativo@interbus.es.

Correo postal dirigido a:

INTERBUS
Dpto. RRHH Corporativo
C/Gomera, 4 - 28703 - San Sebastián de los Reyes (Madrid).

La persona de RR.HH. nombrada a tal efecto velará por garantizar el anonimato de la persona denunciante.

El responsable de Recursos Humanos elaborará el informe sobre el supuesto de acosos investigado, indicando las conclusiones alcanzadas, posibles circunstancias atenuantes o agravantes y propuesta de posibles medidas a tomar.

En cualquier momento, cualquiera de las partes podrá solicitar la intervención de la representación legal de los trabajadores.

Como medida de protección a la víctima, y una vez verificados los indicios de la existencia de acoso, se pondrá cautelarmente a determinar su separación del presunto acosador/a, o tomar cualquier otra medida cautelar que se estime oportuna.

La dirección de Recursos Humanos decidirá en base al informe elaborado como consecuencia de los resultados de la investigación de los hechos motivantes de la denuncia, las medidas a tomar para la solución del conflicto, que serán comunicadas personalmente a la víctima.

El plazo máximo para finalizar el proceso será de 30 – 45 días, contados a partir de la presentación de la denuncia.

- **Compromiso de protección a los intervinientes**

El derecho al honor de las personas será una de las máximas de actuación para todos los intervinientes en los procedimientos contemplados en el presente protocolo.

INTERBUS establece formalmente que no tolerará represalias cometidas sobre aquellas personas que hayan hecho uso de los procedimientos de notificación. Recursos Humanos atenderá de inmediato a aquellos empleados/as que consideren que el uso de este procedimiento les ha acarreado perjuicios.

Se garantiza la protección de la identidad de los informantes y de las personas que pudieran estar involucradas en los procedimientos, así como la confidencialidad de la información recibida.

Las distintas unidades internas eventualmente implicadas están sujetas a los mismos compromisos respecto del anonimato, la confidencialidad y la no represalia, que también aplican a Recursos Humanos, y tendrán acceso a las identidades de los comunicantes sólo en la medida en que tal información resulte imprescindible para la resolución de la investigación correspondiente.

Se recurrirá a un número de identificación y se omitirá el nombre de la persona objeto de acoso en todas las comunicaciones que como consecuencia de las medidas adoptadas se realicen tanto internamente como a la representación de los trabajadores.

INTERBUS asegura el respeto a la ley, a los derechos humanos, no habiendo existido en 2020 ningún incidente de vulneración de los derechos humanos del que informar.

FORMACIÓN SOBRE POLÍTICAS O PROCEDIMIENTOS DERECHOS HUMANOS	2019	2020
Horas de formación	5105	2941
% empleados que recibe formación	85%	46%

7 Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

7.1 Medidas para prevenir la corrupción y el soborno

INTERBUS dispone de mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas como la implantación de un **CÓDIGO ÉTICO** y de un sistema de **COMPLIANCE** penal. El sistema de Compliance ha sido revisado en el 2020 y se quedó pendiente de la formación a toda la plantilla que se vió truncada por la llegada de la pandemia.

A través del Código de ética corporativa, pretendemos establecer una guía de comportamiento profesional, ético y responsable de todas las personas que componen INTERBUS para el desarrollo de sus actividades, un elemento básico de nuestra cultura como empresa social, y en el que se definen los principios y valores que deben regir en todos los grupos de interés.

El código ético de Interbus es un conjunto de directrices que tienen por objeto establecer las conductas aceptables para los miembros de la empresa.

Clientes, accionistas, proveedores, organismos públicos y la sociedad en general requieren mayores niveles de Responsabilidad por parte de las Empresas. Para ello, Interurbana de Autobuses S.A. demanda a todos sus empleados y subcontratistas el deber de mantener unos niveles de integridad, responsabilidad y respeto.

El principal propósito de su Código Ético es poner en conocimiento de los trabajadores y trabajadoras, así como de sus subcontratistas, los valores y principios exigidos por Interbus, para el desarrollo de sus actividades diarias.

Principios del código ético.

Los principios y directrices que deben seguir los trabajadores y trabajadoras de Interurbana de Autobuses S.A. en el desarrollo de sus funciones y responsabilidades, en todos los ámbitos profesionales en los que se represente a la Organización.

✓ Conducta profesional, respetable y leal a la Empresa

El respeto de la legislación, integridad, responsabilidad y transparencia son aspectos de injustificable incumplimiento. Del mismo modo el respeto, la dignidad, la no discriminación y un comportamiento Ético son clave para crear una saludable relación con todos los Grupos de Interés que permita instaurar vías de cooperación y desarrollo.

✓ Integridad, responsabilidad y transparencia.

La plantilla, la Dirección y la Administración de Interurbana de Autobuses, S.A. se comprometen a cumplir sus funciones y responsabilidades cumpliendo con los procedimientos establecidos. Se evitarán las descalificaciones o críticas que puedan minar su estabilidad. Se debe mantener el compromiso de no transmitir, ni difundir cualquier tipo de información privada o confidencial de la propia Empresa y de participantes u organizaciones relacionados con la Empresa.

✓ Respeto, dignidad y no discriminación

Es de obligado cumplimiento para toda la plantilla de Interurbana de Autobuses S.A. mostrar respeto y cortesía hacia sus compañeros, clientes o grupos de interés con los que tenga o pueda tener algún tipo de relación

No se tolerarán amenazas, actos de violencia o de intimidación de ningún tipo. Tampoco se admitirán comportamientos abusivos, vejatorios u ofensivos, tanto verbales como físicos, ni se permitirá ningún tipo de discriminación ni acoso por raza, sexo, edad, nacionalidad, religión u opinión en cualquier condición o circunstancia personal o grupal.

Comportamiento Ético

Durante el desarrollo de la actividad laboral, como en las decisiones que se tomen o intervengan, junto con las relaciones que se mantengan en el ámbito profesional, además de cumplirse las obligaciones legales debe mostrarse un comportamiento honrado, y transparente.

➤ **Conflictos de intereses**

Los conflictos de intereses aparecen cuando se presenta una circunstancia o situación en que los intereses individuales de cada persona, difiere de los intereses de la Empresa.

El personal que detecte cualquier indicio de conflicto laboral en Interurbana de Autobuses deberá comunicarlo a los Responsables de Departamento, con el fin de que sea solventado con la mayor celeridad y eficacia.

Todas las acciones o decisiones en las que participe personal de la Empresa deben orientarse al objetivo de mantener la continuidad y prosperidad de la Empresa, además de maximizar la satisfacción del cliente, respeto por el medio ambiente, promover la seguridad y salud en el trabajo, la seguridad en el transporte y el desarrollo sostenible de la sociedad.

➤ **Principio de NO Injerencia**

Cualquier integrante de la Organización que forme o aspire a formar parte de la vida política activa, debe evitar conflictos de interés entre su vida profesional y responsabilidades políticas. A la vez no debe favorecer ni perjudicar a la Empresa en sus actividades, realizando su praxis política de manera clara, transparente y ética.

➤ **Información Confidencial.**

Si por razones laborales se posee una información confidencial o que pueda generar un beneficio propio, no deberá utilizarse bajo ningún concepto. Su uso inadecuado puede poner a la Empresa en una situación complicada, que puede incluso generar un conflicto económico. La información confidencial se protegerá evitando que por descuido sea leída o conocida por personas ajenas a la Empresa.

No se admitirán regalos, préstamos o invitaciones de terceras personas que puedan provocar una pérdida de la independencia y de la objetividad en las relaciones profesionales.

➤ **Relaciones comerciales**

Todos los grupos de interés (accionistas, clientes, proveedores, administraciones...) que se interrelacionan con Interurbana de Autobuses S.A. son claves en la difusión, mantenimiento y evolución de la imagen de la Empresa. Por ello, las relaciones con estos deben ser francas, leales, respetuosas y éticas.

De una especial relevancia son las relaciones con proveedores y clientes dados que son los que tienen un mayor contacto con los procesos de la Empresa. Con los clientes debe existir el compromiso de suministrarles el servicio que le genere la máxima satisfacción, atendiendo a sus necesidades y requerimientos. Con los proveedores, las decisiones de compra deben tomarse en función de la calidad de los productos, coste de los suministros, y con el comportamiento de estos hacia el medioambiente y la sociedad.

➤ **Prácticas fraudulentas o promesas engañosas**

Los grupos de interés tienen derecho a recibir información veraz, concreta y en plazo. En las relaciones con grupos de interés no se harán promesas o manifestaciones falsas cuya decisión no recaiga en la persona que las hace o que comprometan la imagen de la Empresa.

Todo el personal de la Organización velará por la integridad contractual, asegurándose que, durante la vigencia de contratos con Proveedores y Clientes, se cumplan los criterios establecidos.

➤ **Sobornos, corrupción y comisiones ilegales.**

Está prohibida toda práctica de corrupción, soborno y concesiones de situaciones de favor o irregularidades. El personal de Interurbana de Autobuses S.A., se compromete a no solicitar, aceptar y ofrecer ningún tipo de pago o comisión ilegal, que queden fuera de sus Responsabilidades profesionales.

➤ **Privacidad y protección de datos.**

Todos los datos personales recibidos por Interurbana de Autobuses S.A. (clientes, currículos, proveedores...) se mantendrán en total privacidad, ya que son Grupos de Interés básicos para la continuidad de la Empresa.

➤ **Robos o apropiaciones indebidas de los activos o de la información**

Toda la plantilla debe salvaguardar los activos y herramientas pertenecientes a Interurbana de Autobuses, S.A., así como las de terceros que se encuentren en las instalaciones de la Empresa. Comprende no solo a la protección ante usos no autorizados sino también el robo y su utilización con fines ilegales o inadecuados.

Se prohíbe la retirada, eliminación o destrucción de efectos de valor de la compañía, salvo por los responsables destinados a ello. Toda la información contenida en soportes físicos (papel, cartón...) o en soporte informático, es parte del conocimiento y valor de la Empresa y por lo tanto de su propiedad. Así no puede venderse, cederse, ni apropiarse, sin la autorización de la dirección.

➤ **Competencia Leal**

La competencia con otras Compañías debe ser una competencia leal, cuya base sea la búsqueda de la diferenciación con la utilización de armas lícitas. La publicidad utilizada siempre estará vinculada a la verdad, sin mentir, ensalzando el propio servicio, sin rebajar o denigrar a la competencia.

7.2 Incumplimientos del Código Ético

El sistema para la entrada y tratamiento de incumplimientos y denuncias del código ético será administrado por Responsable de Responsabilidad Social. Cualquier empleado o persona de un grupo de interés (proveedores, clientes, accionistas...), podrá denunciar los incumplimientos que detecte del Código Ético.

Las denuncias se cursarán, por escrito al correo electrónico: rrhhcorporativo@interbus.es.

La Dirección de RRHH analizará la información presentada junto con el equipo de RSC y solicitará las pruebas correspondientes, y si, procede presentará los expedientes con toda la información que posee.

Para poder recibir y dar por válida una denuncia deberán existir los siguientes elementos:

- Denunciante con nombre, apellidos y número de identificación o número de trabajador.
- Argumentos y pruebas veraces y precisas que soporten la denuncia.
- Persona o grupo denunciado.

Las denuncias que no incluyan la identidad del denunciante también serán evaluadas y tramitadas si las pruebas aportadas y la posterior investigación prueban el incumplimiento. Es muy importante que no se realice una denuncia si no existen pruebas veraces del incumplimiento de alguno o varios de los principios del código, sin embargo, también sería una violación, la omisión de la comunicación referente a un incumplimiento del Código. La integridad moral de las personas es un derecho fundamental y no se debe menoscabar o poner en duda de forma gratuita y lesiva los derechos y reputación de las personas.

La violación del presente Código Ético será objeto de las medidas correctivas oportunas, determinando en caso de incumplimiento las sanciones correspondientes. Las sanciones y medidas correctivas serán decididas por el Responsable de Responsabilidad Social y el responsable del Departamento afectado por la infracción. En función de la gravedad se actuará según lo establecido en el Convenio Colectivo general sectorial de transportes de viajeros por carretera.

La Empresa garantizará que toda la información que se proporcione será conservada bajo estricta confidencialidad y sólo tendrán acceso a ella, aquellas personas que sean parte necesaria dentro del proceso de investigación y seguimiento. Ya que la protección y resguardo de su identidad constituye un principio clave y fundamental. Garantizando todos sus derechos, en cuanto sus denuncias sean hechas honestamente y de buena fe.

Con el propósito de ejemplificar lo que ese considera violaciones del Código Ético, se incluyen los siguientes conceptos:

- ✓ Incumplimiento de disposiciones legales.
- ✓ Desatender de forma negligente las políticas, normas o prácticas establecidas para la correcta realización de los trabajos.
- ✓ Cometer acoso sexual entre el personal de la Empresa.

- ✓ Evidenciar intoxicación por droga o alcohol y/o tener conductas inmorales en las instalaciones de la Empresa.
- ✓ Discriminar, amenazar, intimidar y hostigar a personas por causa de raza, color, sexo, edad, origen, creencias, preferencia sexual, capacidad física, ideología u opinión.
- ✓ Incumplir las normas de seguridad que pongan en riesgo la vida del personal o los bienes de la Empresa.
- ✓ Denunciar infundadamente y de mala fe a una persona inocente.
- ✓ Consumir, transportar, distribuir, vender o poseer cualquier tipo de droga prohibida.
- ✓ Comprometer legalmente a la Empresa o algún compañero, sin tener autorización o pruebas para tales fines.
- ✓ Omitir o no informar sobre violaciones del Código.
- ✓ Realizar operaciones en beneficio personal, familiar o de terceros, en perjuicio de la Empresa.

7.3 Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

Todo el personal de INTERBUS debe cumplir las normas internas de la organización, así como los procesos, procedimientos e instrucciones derivados de su normativa. La compañía se compromete a poner los medios necesarios para que todo el personal y grupos de interés conozcan la normativa interna y externa aplicable al ejercicio de sus responsabilidades.

INTERBUS aplicará los principios del buen gobierno y rechazará cualquier práctica de corrupción.

El personal de INTERBUS no podrá dar ni aceptar ningún tipo de regalo que pueda ser interpretado como un exceso de las prácticas profesionales comúnmente aceptadas. En ningún caso se ofrecerá o aceptará un obsequio, regalo o favor cuando pudiera interpretarse que influye en cualquier proceso de toma de decisiones.

7.4 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

INTERBUS tiene un fuerte compromiso con la sociedad y el territorio y una clara implicación con las iniciativas de carácter cívico, cultural o deportivo. Por ello, se realizan anualmente colaboraciones especiales que ayudan a reforzar nuestra presencia en el territorio y el reconocimiento social de la empresa.

8 Compromiso social

Interurbana de Autobuses S.A., está comprometida en el desarrollo de la sociedad. Un comportamiento activo y comprometido servirá para lograr una Empresa ética y responsable e implicada en el desarrollo sostenible.

Los problemas de la Sociedad y el apoyo solicitado por organizaciones gubernamentales y no gubernamentales son elementos a tener en cuenta en una organización responsable y con intención de integrarse en la sociedad civil.

Interurbana de Autobuses desarrollarán acciones y proyectos que reduzcan los problemas y necesidades sociales de una forma transparente, de manera que el desarrollo y crecimiento económico sea armónico con la sociedad.

8.1 Gestión responsable de la cadena de suministro.

El departamento de Compras de INTERBUS y sus proveedores están obligados a cumplir con el siguiente código de conducta:

- **LEGISLACIÓN VIGENTE:** Cumplimiento con las leyes, normativas y regulación establecidas en España. En caso de cualquier duda o conflicto, Compras contactará con el despacho de abogados que asesora a INTERBUS.
- **REPUTACIÓN INSTITUCIONAL:** Tanto Compras como sus proveedores garantizarán que sus equipos no incurrir en acciones o comportamientos que puedan poner en riesgo la reputación de INTERBUS, independientemente de que no supongan la transgresión de ninguna Ley, norma o regulación vigente.
- **DERECHOS HUMANOS:** Deben respetar los derechos humanos que aparecen en la “Carta Internacional de Derecho Humanos” así como los derechos especificados en los “Convenios Fundamentales de Organización Internacional del Trabajo”.
- **MEDIO AMBIENTE:** Los proveedores de INTERBUS deben minimizar el impacto medio ambiental negativo de sus actividades asegurando el cumplimiento de las legislaciones vigentes y los protocolos internacionales de cuidado ambiental.
- **PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES:** Los proveedores de INTERBUS deben garantizar el cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. En el caso de que los proveedores realicen actividades dentro de nuestras instalaciones o las de nuestros clientes deberán conocer y observar la normativa específica del centro.
- **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:** Los proveedores deberán respetar los principios de confidencialidad sobre la información a la que tengan acceso y les sea suministrada como consecuencia de su relación con INTERBUS para el desempeño de su actividad profesional.

Por otro lado, en Interbus existe una Política de Compras con el compromiso de mantener una óptima relación entre la organización y nuestros proveedores.

Estos principios que a continuación exponemos constituyen la declaración ética del servicio de Compras de Interbus.

Cada uno de nosotros se compromete a respetarlos pues la reputación de Interbus depende también de sus empleados.

➤ **Respeto de las Leyes y Reglamentos**

Interbus y sus proveedores se comprometen a respetar plenamente las leyes y reglamentos aplicables en todas las actividades que le son propias.

Corresponde a cada empleado de Compras respetar las leyes y reglamentos aplicables.

➤ **Conflicto de Intereses**

A la hora de mantener relaciones profesionales con los proveedores y subcontratistas, el personal de Compras de Interbus debe, en el ámbito de sus responsabilidades, actuar siempre conforme a los intereses de Interbus y a las disposiciones legales.

Ningún miembro del Departamento de Compras está autorizado a realizar con los proveedores ni con los subcontratistas, por su cuenta o por cuenta de terceros, operaciones de carácter comercial diferentes de las que Interbus le ha asignado en el ámbito de su trabajo.

Si el proveedor fuera además un cliente de Interbus, el gestor de compras no debe tener en cuenta este dato a la hora de negociar. Los intereses de la empresa en el ámbito de la Compra y de la Venta deben dissociarse.

➤ **Regalos e Invitaciones**

Se prohíbe recibir regalos o dinero (por regalo se entiende cualquier tipo de presente, favor, participación gratuita en eventos o convenios, promesa de una oferta laboral, etc.) de proveedores o subcontratistas, ya que pueden afectar a la independencia de juicio en las relaciones con los mismos.

Excepcionalmente, la entrega y aceptación de regalos y obsequios estará permitida cuando ocurran simultáneamente las circunstancias siguientes:

- Sean de valor económico irrelevante o simbólico.
- Respondan a signos de cortesía o a atenciones comerciales usuales.
- No estén prohibidas por la ley o las prácticas comerciales generalmente aceptadas.

El hecho de aceptar dicho regalo no debe en ningún caso alterar la capacidad de decisión del gestor de compras y del prescriptor respecto al proveedor.

Asimismo, el personal de Compras se abstendrá de realizar pagos de facilitación o agilización de trámites, consistentes en la entrega de dinero u otras cosas de valor, cualquiera que sea su importe, a cambio de asegurar o agilizar el curso de un trámite o actuación frente a cualquier órgano judicial, administración pública u organismo oficial en cualquier lugar del mundo.

➤ **Confidencialidad.**

El Departamento de Compras de Interbus puede tener acceso a información confidencial cuya divulgación o revelación prematura podría causar un perjuicio. Estas informaciones pueden referirse a productos, estudios, conocimientos técnicos, proyectos industriales, comerciales, datos financieros, o bien a planes futuros de orden estratégico, táctico, presupuestario, etc., todos ellos propiedad de Interbus, que no son de dominio público.

Cada empleado debe asegurarse de que dicha información no se difunda directa ni indirectamente fuera de la empresa, ni se comunique a personas que no estén facultadas para recibirla.

Asimismo, se respetará estrictamente la confidencialidad ante otras empresas de todas las informaciones recibidas en el marco de una consulta y relativa a un proveedor.

➤ **Competencia Leal**

El trabajo de compras se realiza con imparcialidad, honestidad e integridad.

La selección de un proveedor o de un subcontratista de bienes o de servicios debe hacerse teniendo en cuenta exclusivamente criterios objetivos y con transparencia.

Se respetan los siguientes principios y normas de selección:

- Las licitaciones a los distintos proveedores consultados se envían de forma simultánea y la fecha exigida para la presentación de ofertas es la misma para todos
- La lista de proveedores consultados se mantiene confidencial, incluso después de la adjudicación.
- Los proveedores consultados reciben estricta y simultáneamente la misma información para licitar.
- Es obligatorio que las respuestas a las preguntas de un proveedor, como cualquier otro elemento de información de carácter general (no relacionado con una solución propia de un proveedor postulante) susceptible de aclarar las dudas referentes a la licitación, se comuniquen a todos los demás proveedores participantes.
- Deben fomentarse las propuestas tecnológicamente innovadoras.
- Los documentos de licitación son confidenciales. El proveedor no debe comunicarlos a un tercero sin la autorización por escrito de INTERBUS.
- Los precios, condiciones y demás detalles técnicos de un proveedor no deben comunicarse a los demás postulantes.
- El procedimiento de licitación no es un medio de obtención de presupuestos. El Gestor de Compras selecciona con su prescriptor al proveedor elegido con criterios predeterminados, conocidos antes de la recepción de ofertas y aplicados a todas las propuestas.
- Interbus no se compromete a elegir el precio más bajo, sino la solución que mejor se adapte a sus intereses.
- Se debe agradecer de forma adecuada a los proveedores no seleccionados su participación, teniendo en cuenta la naturaleza de su respuesta. La explicación de los motivos por los que no han resultado elegidos permitirá que sus propuestas para otros asuntos futuros se adapten mejor y no se llevarán una impresión de iniquidad.

➤ **Fraude**

El fraude, la deshonestidad, o cualquier otro comportamiento penalmente sancionable están estrictamente prohibidos en Interbus, pudiendo conllevar la responsabilidad civil o penal del empleado.

Interbus ha adoptado una Directiva sobre el control de riesgos de fraude con el objeto de que la empresa, así como su personal, compartan la misma visión de las exigencias en materia de fraude y adopten un conjunto de medidas eficaces para luchar contra este último.

➤ **Mediación**

A falta de una respuesta satisfactoria tras mantener conversaciones con sus interlocutores habituales, el proveedor puede pedir, si lo desea, la mediación en las relaciones cliente-proveedor para buscar juntos, de forma concertada, una solución rápida.

El mediador sólo interviene cuando el proveedor ha intentado sin éxito resolver las dificultades con sus interlocutores habituales dentro de la Empresa (por ejemplo: gestor de compras encargado del mercado centro de pago, gestor de contrato). Las solicitudes que no respeten este principio no se tendrán en cuenta.

La sospecha de cualquier incumplimiento del proceso de adjudicación que haga dudar sobre la transparencia del proceso debe ser puesta en conocimiento inmediato a través de la dirección electrónica siguiente: compliance@interbus.com.

8.2 Gestión de la relación con los consumidores.

Desde su constitución Interurbana de Autobuses S.A., se ha guiado por las necesidades y expectativas de los viajeros, con el fin de ofrecerles un servicio que genere la máxima satisfacción a los usuarios, cumpliendo a la vez con sus expectativas.

Este compromiso con la calidad se ha unido al respeto por el Medio Ambiente, la Seguridad y Salud en el trabajo, la Seguridad en el Transporte de pasajeros, a la vez que se mantiene una Responsabilidad Social, transmitida en el desarrollo sostenible del entorno.

En referencia a las medidas implementadas desde INTERBUS dirigidas a potenciar los servicios de atención al cliente, y la comercialización de los servicios entre los pasajeros, desarrollamos este epígrafe bajo los siguientes apartados:

- **Sistemas de control en el servicio de facturación**
- **Canales de comercialización e información al cliente.**
- **Programa de fidelización**

➤ **Sistemas de control en el servicio de facturación**

INTERBUS ofrecerá la posibilidad de facturación de equipajes en las principales estaciones de embarque, si ello fuera posible.

➤ **Canales de comercialización e información al cliente**

A) Canales de comercialización digital

- ***Página Web propia, (www.interbus.es).***

- **Movelia.** Además de una plataforma de comercialización propia, INTERBUS, al formar parte del accionariado de MOVELIA (*empresa líder en la comercialización de billetes de autobús en España*), pone a disposición de los pasajeros más de 10.000 puntos de venta de billetes, tanto desde **su plataforma de venta online** (www.movelia.es), como en diferentes taquillas y agencias de viaje físicas en toda la geografía española, así como en agencias virtuales y buscadores o en su propia App.

- **App INTERBUS,** ofreciendo la posibilidad de adquirir **billetes** a través de esta, adaptable a los distintos formatos de un **dispositivo móvil** y disponible para iOS y Android.

- **Plataformas online de comercialización:** INTERBUS comercializa sus billetes en distintos buscadores y plataformas digitales, entre las que destacan:

- **Plataforma digital OMIO:** Es el buscador de viajes más importante en Europa (*más de 30.000 destinos y 40 proveedores de servicios turísticos*).
- **TRAVEL CLUB:** Los billetes de INTERBUS también se comercializan a través de la plataforma Travel Club (*web, App y venta telefónica*).
- **Otros buscadores y plataformas online:** INTERBUS comercializa sus títulos de viaje, directamente o a través de MOVELIA, con todos los buscadores de viajes importantes (*nacionales e internacionales*)

- **Agencias de viaje online.** Fruto de la participación de INTERBUS en MOVELIA, y de los acuerdos que esta última tiene suscritos con Agencias virtuales, nuestra empresa se encuentra en disposición de ofertar a sus pasajeros una cantidad ingente de puntos de comercialización o venta online.

B) Canales de comercialización física

1. Taquillas físicas. INTERBUS cuenta actualmente con **taquillas propias**, presentes en buena parte del territorio nacional. Adicionalmente, gracias a su **participación en Movelia** y la colaboración con otros proveedores de transporte.

2. Kioscos de venta automática. INTERBUS dispone de **kioscos de venta automática situados en las principales estaciones de autobuses de España**, contribuyendo a reducir los tiempos de espera de los pasajeros.

3. Call Center Propio. Operativo 365 d/24h y dotado de personal cualificado con capacidad de asistencia en al menos 2 idiomas. Mediante este canal, se podrá gestionar la **compra, anulación y modificación de billetes**, así como el resto de los servicios ofertados.

4. Agencias de viajes físicas. Gracias a su participación en MOVELIA, INTERBUS ofrece la mayor red de comercialización de títulos de viaje tanto a nivel nacional como internacional, ello supone la puesta a disposición de más **de 8.500 puntos físicos de venta en todo el territorio nacional.**

5. Venta a bordo. A través del empleo de un sistema de expedición sobre una plataforma Android conectada mediante 4G con nuestra plataforma de venta online, el personal de conducción podrá emitir títulos de transporte a bordo de los vehículos. **En ningún caso se podrán generar situaciones de overbooking** gracias a que dicho sistema **permite verificar en tiempo real la disponibilidad de plazas libres a bordo de los vehículos**. Las expendedoras están preparadas para validar distintos títulos de viaje “contactless”.

Asimismo, es preciso indicar que las **expendedoras están preparadas para la implantación de un Sistema de Información de Registro de Datos de Explotación (SIRDE)**, disponiendo de un lector de código QR, que permite controlar el acceso de los viajeros con billete.

C) Modalidades de emisión

INTERBUS ofrece amplia variedad de modalidades de emisión de títulos de transporte, destacando principalmente los siguientes:

- **Billete físico** en papel con código QR (*en la taquilla o por correo ordinario*).
- **Billete electrónico** enviado por email con código QR.
- **Billete electrónico** mediante App de cartera electrónica (*fichero Pkpass*).
- **SMS mediante envío de código localizador**, que permite el acceso directo identificándose con DNI u otro documento con fotografía.

INTERBUS desde junio de 2012 dispone, en todas y cada uno de los contratos de gestión que opera, del Certificado “**Carta de Servicios**” conforme a la Norma **UNE 93200:2008**.

INTERBUS pone a disposición de sus usuarios distintos modos o sistemas de información regidos por las directrices que dicha **Carta de servicios** establece, siempre con el objetivo de informar de manera eficaz y rápida al usuario de cualquier situación que lo requiera, garantizando la fiabilidad del servicio y su eficacia.

- Medios digitales de información:
 - ✓ Página Web.
 - ✓ App INTERBUS.
 - ✓ Pantallas informativas.
 - ✓ Información mediante Plataformas digitales.
 - ✓ Agencias de viaje online.
 - ✓ Planificadores online de transporte público.
 - ✓ Sistemas de mensajería multimedia, Email, WhatsApp o SMS.
 - ✓ Redes sociales.
 - ✓ Código QR.
- Medios tradicionales de información:
 - ✓ Atención telefónica al cliente.
 - ✓ Taquillas.
 - ✓ Kioscos de autoventa.
 - ✓ Agencias de viaje físicas.
 - ✓ Folletos informativos.

- Campañas publicitarias.
- Otros canales de información.

➤ **Programa de fidelización de los clientes**

Desde INTERBUS entendemos que la fidelización del cliente debe basarse, además de en la prestación de un servicio de alta calidad, en sistemas retributivos que ofrezcan ventajas y beneficios reales al viajero fidelizado. Dada la importancia que INTERBUS le otorga a la fidelización del cliente, cuenta con el **Programa de Fidelización INTERBUS -TRAVEL CLUB**, basado en recompensas, incentivos y descuentos, acuerdos con otras empresas para favorecer la fidelización interactiva y campañas específicas de fidelización.

Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas.

Las Reclamaciones Oficiales formuladas por los viajeros de las líneas de INTERBUS, son recibidas por el personal de conducción del servicio correspondiente y son derivadas a Atención al Cliente. Este departamento analiza e investiga las reclamaciones buscando las causas, y si procede en su caso, desarrollando acciones correctivas y contestando al usuario y a la Administración correspondiente.

Se realiza un control de los Libros de Reclamaciones existentes a bordo de cada vehículo de la flota en de INTERBUS con el fin de garantizar que éstos estén siempre disponibles y con hojas de reclamación suficientes.

Las denuncias que no incluyan la identidad del denunciante también serán evaluadas y tramitadas si las pruebas aportadas y la posterior investigación prueban el incumplimiento. Las denuncias o quejas presentadas serán objeto de las medidas correctivas oportunas, determinando en caso de incumplimiento las sanciones correspondientes.

Cualquier queja o denuncia presentada, será respondida en un plazo máximo de 20 días, a través del mismo medio por el que fue interpuesta.

De forma adicional y para un análisis de las principales causas de reclamación de los viajeros, se efectúa un seguimiento en el que se distribuyen las Reclamaciones atendiendo a las principales causas de insatisfacción del usuario del servicio:

- ✓ Puntualidad/Regularidad.
- ✓ Ocupación de vehículos.
- ✓ Averías o falta de regulación del aire acondicionado (A/A)
- ✓ Desconsideración por parte del personal de conducción.
- ✓ No parada.
- ✓ Seguridad en la prestación de servicio.
- ✓ Incidencias con los billetes.
- ✓ Desconsideración relativa a los PMR's.
- ✓ Otras.

Las Reclamaciones se mantienen clasificadas por año y mes, a fin de poder llevar a cabo una Evaluación de la evolución temporal de la calidad del servicio a través de las reclamaciones de cliente recibidas.

Regularmente las reclamaciones, quejas o sugerencias más comunes, serán estudiadas interponiendo medidas para solventarlas.

Se traslada aquí el número de quejas recibidas en 2020 que disminuyen notablemente frente al 2019:

	2019		2020			POR GRUPO DE INTERÉS DEMANDANTE
	Nº QUEJAS RECIBIDAS	% TIPOLOGÍA	Nº QUEJAS RECIBIDAS	Nº RESOLUCIÓN DE QUEJAS	% TIPOLOGÍA	
Puntualidad	589	37,23%	109	109	28,02%	Usuarios
Completo	43	2,72%	16	16	4,11%	Usuarios
Climatización	45	2,84%	14	14	3,60%	Usuarios
Avería	294	18,58%	25	25	6,43%	Usuarios
Desempeño	100	6,32%	41	41	10,54%	Usuarios
No efectuar parada	57	3,60%	18	18	4,63%	Usuarios
PMR's	13	0,82%	3	3	0,77%	Usuarios
Seguridad	23	1,45%	28	28	7,20%	Usuarios
Equipajes	31	1,96%	9	9	2,31%	Usuarios
Animales	1	0,06%	1	1	0,26%	Usuarios
Billeteaje	119	7,52%	42	42	10,80%	Usuarios
Otras	125	7,90%	43	43	11,05%	Usuarios
Refuerzo	17	1,07%	11	11	2,83%	Usuarios
Taquillas	51	3,22%	11	11	2,83%	Usuarios
Bus+Barco	38	2,40%	4	4	1,03%	Usuarios
Sistema Ventas	6	0,38%	0	0	0,00%	Usuarios
Bus-Video, Música, Limpieza	23	1,45%	14	14	3,60%	Usuarios
Abandono parada	7	0,44%	0	0	0,00%	Usuarios
Total	1.582	100%	389	389	100%	

8.3 Información fiscal y transparencia.

En INTERBUS nos comprometemos al cumplimiento de la legislación fiscal y de sus obligaciones tributarias. Por esta razón en todas nuestras declaraciones con la Hacienda Pública se aportarán lealmente todos los hechos de trascendencia tributaria.

A continuación, se presentan los datos referentes a la información fiscal en 2020.

RESUMEN INFORMACIÓN FISCAL Y TRANSPARENCIA

	2019	2020
BENEFICIOS OBTENIDOS	8.808.069,48 €	-1.114.761,16 €
IMPUESTO S/ BENEFICIOS PAGADOS	1.458.927,18 €	0,00 €
DONACIONES A ONGS Y FUNDACIONES	4.169,00 €	120,00 €
SUBVENCIONES PUBLICAS	1.835.468,21 €	2.126.125,81 €

Los resultados antes de impuestos de la compañía en 2020 fueron negativos en 1.114.761,16 euros.

El total de pagos a cuenta por Impuesto sobre Sociedades fue nulo.

El total de subvenciones públicas recibidas en 2020 ascienden a 2.126.125,81 euros.

INTERBUS en el desarrollo de su actividad ha hecho una donación de 120 euros a fundaciones y ONG.

INTERBUS no tiene presencia, ni desarrolla actividad alguna en aquellos territorios considerados como paraísos fiscales de acuerdo con la normativa vigente.

Anexo I. Contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de Información no financiera y diversidad

Contenido BOE	Apartado Doc.	Criterio de Reporting
Marco de Reporting utilizado	1.3.	102-46; 102-47
Modelo de negocio	2	102-2; 102-3; 102-4; 102-6; 102-7; 102-18; 102-14; 102-15
Análisis de materialidad	3	102-46; 102-47
Cuestiones medioambientales	4	
Gestión ambiental	4.2	102-11; 307-1; 305-1; 305-2
Contaminación	4.2	305-3; 305-6; 305-7
Economía circular	4.3	
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos		306-2
Consumo de agua y el suministro de agua		303-1; 303-2; 303-3
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso		301-1
Consumo directo e indirecto de energía		302-1
Medidas para mejorar la eficiencia energética		302-4; 302-5
Uso de energías renovables		302-1
Cambio climático	4.4	
Emisiones de gases de efecto invernadero		305-1; 305-2; 305-3
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático		201-2
Metas establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones y medios implementados		305-5
Biodiversidad	4.5	
Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad		304-3
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas		304-2
Cuestiones sociales y relativas al personal	5	
Empleo	5.2	
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional		102-8
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo por sexo, edad y clasificación profesional		102-8
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional		401-1

Remuneraciones medias por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor		405-2
Brecha salarial		102-38
Remuneración media de los consejeros y directivos		102-35
Pago a los sistemas de previsión social y ahorro		201-3; 401-2
Implantación de políticas de desconexión laboral		401-3
Porcentaje de empleados con discapacidad		405-1
Organización del trabajo	5.3	
Organización del tiempo de trabajo		401-3
Número de horas de absentismo		403-2
Medidas de conciliación		401-2401-3
Seguridad y Salud	5.4	
Condiciones de Seguridad y Salud en el trabajo		403-2; 403-3; 403-4
Accidentes de trabajo		403-2
Relaciones sociales	5.5	
Organización del diálogo social		402-1; 403-1; 403-4
Empleados cubiertos por convenio colectivo por país		102-41
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo		403-4
Formación	5.6	
Horas de formación por categorías profesionales		404-2
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales		404-1
Accesibilidad universal personas con discapacidad	5.7	405-1
Igualdad	5.8	405-1; 405-2
Información sobre el respeto a los derechos humanos	6	
Aplicación de procedimientos de debida diligencia		102-16; 102-17; 412-2
Medidas de prevención y gestión de posibles abusos cometidos		102-16; 102-17; 412-2
Denuncias por casos de vulneración de los derechos humanos		102-17
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de la OIT		102-16; 407-1; 408-1; 409-1
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	7	
Medidas para prevenir la corrupción y el soborno		102-16; 102-17
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales		102-16; 102-17

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro		201-1; 413-1
Compromiso social	8	
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	8.2	102-43; 413-1; 413-2
Gestión responsable de la cadena de suministro	8.3	308-1; 414-1
Gestión de la relación con los consumidores		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	8.4	416-1; 417-1
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	8.5	*Marco específico
Información fiscal y transparencia	8.6	
Los beneficios obtenidos país por país		201-1
Los impuestos sobre beneficios pagados y las subvenciones públicas recibidas		201-4

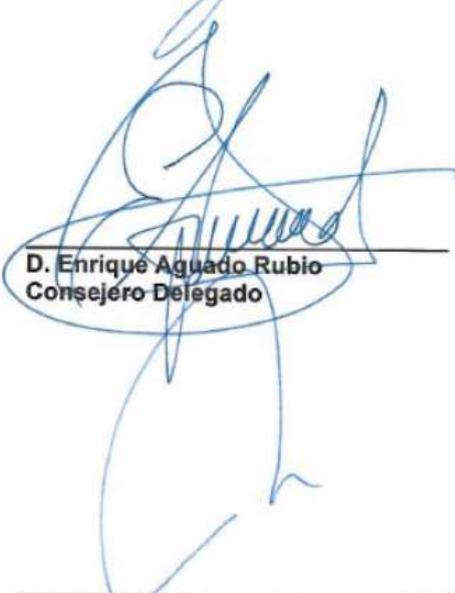
El Estado de Información no Financiera correspondiente a Interurbana de Autobuses, S.A. correspondiente al ejercicio 2020, ha sido formulado por el Consejo de Administración en su reunión de 21 de julio de 2021 y se extiende hasta la siguiente hoja de papel común, firmando esta última el Presidente y el Consejo de Administración.



D. Santiago Aguado García
Presidente



Dña. Marta Aguado Rubio
Vocal



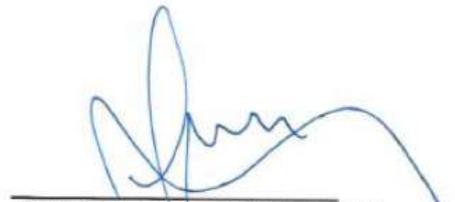
D. Enrique Aguado Rubio
Consejero Delegado



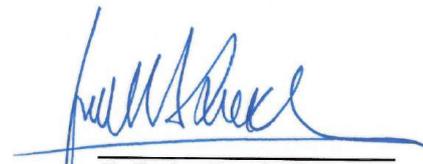
D. Miguel Ángel Aguado Gavilán
Consejero Delegado



D. Eduardo Aguado Gavilán
Vocal



D. Francisco Churtichaga Gutiérrez
Vocal



D. Pedro Rueda González
Secretario General
NO-CONSEJERO

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA DE INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. DEL EJERCICIO ANUAL TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

A los Socios de INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A.:

Introducción

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información no Financiera adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020, de Interurbana de Autobuses S.A., que forma parte integrante del informe de gestión.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación el EINF incluido en el informe de gestión del Interurbana de Autobuses S.A., así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de Interurbana de Autobuses, S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla del Anexo I del citado EINF.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los Administradores de Interurbana de Autobuses, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para profesionales de Contabilidad (IESBA por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimiento de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requerimientos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica” (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC).

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Interurbana de Autobuses S.A. que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Interurbana de Autobuses S.A. para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con estas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 en función del análisis de materialidad realizado por Interurbana de Autobuses S.A. y descrito en el apartado 3, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2020
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Interurbana de Autobuses, S.A. correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la Tabla incluida en el Anexo I del citado EINF.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.



Gloria Parellada de Griñó

Directora

21 de julio de 2021