ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA, DEL

EJERCICIO ANUAL TERMINADO 31 DICIEMBRE 2023

Índice

1. Introducción 1
1.1. Normativa aplicable 1
1.2. Marco de reporting 1
1.3. Alcance del informe 1
1.4. Verificación 1
2. Modelo de Negocio 2
2.1. Presentación de DAMAS S.A. 2
2.2. Estructura de la compañía, Estrategias, Valores. 3
2.3. Tendencias que afectan su evolución futura 6
3. Grupos de interés y análisis de materialidad. 8
4. Cuestiones medioambientales 22
4.1. Enfoque de Gestión 22
4.2. Cambio climático y uso sostenible 24
4.3. Gestión ambiental y contaminación 28
4.4 Biodiversidad 44
5. Cuestiones sociales y relativas al personal 45
5.1. Enfoque de Gestión 45
5.2. Empleo 46
5.3. Organización del trabajo 54
5.4. Seguridad y salud 56
5.5. Relaciones Sociales 60
5.6. Formación 61
5.7. Accesibilidad universal personas con discapacidad 64
5.8. Igualdad 66
6. Información sobre el respeto a los derechos humanos 67
7. Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno 69
7.1. Medidas para prevenir la corrupción y el soborno 69
7.2. Incumplimientos del Código Ético 72
7.3 Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales 74
7.4 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro 75
8. Compromiso social 76
8.1 Gestión responsable de la cadena de suministro. 76
8.2 Gestión de la relación con los consumidores. 79
8.3 Información fiscal y transparencia. 82

Anexo I. Contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de Información no financiera y diversidad 83

Anexo II. Tabla de referencia entre normas certificadas y alcance de centros de trabajo de Damas. 85

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 debiendo mencionar en el informe el marco nacional, europeo o internacional utilizado para cada materia.

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 Damas S.A. (en adelante DAMAS) y hacen referencia a todas las actividades llevadas a cabo durante el año 2023.

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 DAMAS S.A.

DAMAS, S.A., de nombre comercial DAMAS, es una de las principales empresas de Andalucía de transporte urbano e interurbano de viajeros basando su actividad principalmente en el TRANSPORTE REGULAR.

Tiene su domicilio social en social en Avda. Dr. Rubio, s/n, 21002. Su objeto social lo constituye el transporte regular de viajeros entre las provincias de Huelva, Sevilla y Badajoz. Otras actividades menores son el transporte escolar, transporte de trabajadores, así como la explotación comercial de estaciones de autobuses y de aparcamientos.

Con fecha 22 de junio de 1992 la Sociedad modificó el contenido de su objeto social ampliando éste a la instalación, construcción, prestación y desarrollo de toda clase de servicios de transporte; estaciones de autobuses, centros de distribución de mercancías y agencias de transportes; estaciones de servicios de carburantes, aparcamientos o estacionamientos de vehículos, garajes y talleres en su forma más amplia y completa, incluida la construcción de carrocerías; el comercio en todas sus formas; la adquisición, explotación y enajenación de toda clase de bienes muebles e inmuebles y la realización de toda clase de obras y construcciones; el asesoramiento y sistema técnico en transportes de cualquier tipo o modalidad; y en general cuantas actividades industriales y comerciales tengan relación con el transporte.

Con fecha 03 de octubre de 2013 la Sociedad amplió su objeto social incluyendo la Prestación de servicios de conducción para cualquier tipo de vehículo.

La actividad actual de la empresa coincide con su objeto social. Se le aplica la Ley de Sociedades de Capital (vigente desde el 1 de septiembre de 2010), cuyo texto refundido se aprobó por Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, Código de Comercio y disposiciones complementarias.

La actividad que **DAMAS** 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 200 autobuses que tienen una edad media de aproximadamente 8 años de antigüedad, transportando durante el año 2023 más de 8 millones de viajeros y recorriendo más de 15 millones de kilómetros.

Es una empresa 100% accionariado español con más de 100 años de experiencia. DAMAS tiene relación sólida con GRUPO INTERBUS que es uno de los principales grupos de transporte españoles con amplia experiencia en transporte regular de viajeros, gestión de estaciones y talleres propios. **El GRUPO INTERBUS está siendo muy activo en procesos de licitación, así como en la adquisición de empresas**.

Para DAMAS S.A. dos terceras partes de la facturación provienen del transporte regular lo que da solidez al negocio, el año 2023 fue un año de crecimiento, en términos generales no existe riesgo de continuidad en su actividad.

La competencia de DAMAS: Existen más de 3.000 empresas en el sector. Su posicionamiento en el mercado le permite situarse entre las 30 principales empresas del sector.

DAMAS, dispone de establecimientos u oficinas en las provincias de Huelva, Sevilla, Badajoz, Cáceres, Cádiz y Málaga.

DAMAS opera las siguientes concesiones de la Junta de Andalucía:

- VJA-017: Sevilla-Rosal-R.Jara-Zalamea
- VJA-053: Albaida de Aljarafe-Sevilla
- VJA-083: Sevilla-Camas
- VJA-138: Rosal-Ayamonte-Sevilla
- VJA-139: Huelva-Arancena
- VJA-185: Sanlucar la Mayor-Ginés-Sevilla

Adicionalmente opera la concesión VJA-089 Sevilla-Ronda-Chipiona-Cádiz en UTE con Interurbana de Autobuses S.A.

En el ejercicio 2021 comenzó a operar el Transporte marítimo de Catamaranes Bahía de Cádiz bajo concesión del Consorcio de Transportes Bahía de Cádiz.

2.2. Estructura de la compañía, Estrategias, Valores.

ORGANIGRAMA DAMAS, S.A.

La compañía está dirigida por el Comité de Dirección del Grupo Interbus. **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 de forma mensual, 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 mensuales donde se trata la accidentalidad, se fijan estándares para la compañía y se revisa cualquier aspecto de seguridad.

- **Estrategia y Valores:**

Los Valores de DAMAS: Se basan en tres pilares fundamentales: sostenibilidad, transparencia y calidad, DAMAS 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 DAMAS 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 DAMAS 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, DAMAS 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 DAMAS hay una clara conciencia 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 DAMAS 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 licitaciones públicas, contar con determinadas certificaciones de calidad, se convierte claramente en una oportunidad.

- **Certificaciones:**

DAMAS 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.

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:
✓ UNE-EN ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. ✓ UNE-EN 13816:2003. Certificado de Servicio de Transporte de Pasajeros.	✓ 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 14001:2015. Sistema de Gestión Ambiental. ✓ ISO 50001:2018 Certificado de Sistema de Gestión Energética. ✓ ISO 14064 Certificado AENOR Medio Ambiente CO2 verificado.

2.3. Tendencias que afectan su evolución futura

➢ El contexto general: el 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 DAMAS 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.

3. Grupos de interés y análisis de materialidad.

El presente estudio constituye el tercer análisis de materialidad de DAMAS 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 que establece 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 una prueba de materialidad cualitativo, a través de nueve Entrevistas en Profundidad, cuyo objetivo era conocer la opinión de los directivos de la empresa DAMAS (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. **Gerente de SEGURIDAD Y SALUD** 3. **Director de MANTENIMIENTO Y OFICINA TÉCNICA** 4. **Directora de ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN** 5. **Director FINANCIERO** 6. **Gerente de CALIDAD** 7. **Director de SISTEMAS** 8. **Director de OPERACIONES** 9. **CEO**

En la tabla nº2 se presentan las categorías y subtemas materiales valorados en este proceso de materialidad llevado a cabo en DAMAS.

Tabla Nº2: 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
	Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad
CUMPLIMIENTO	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

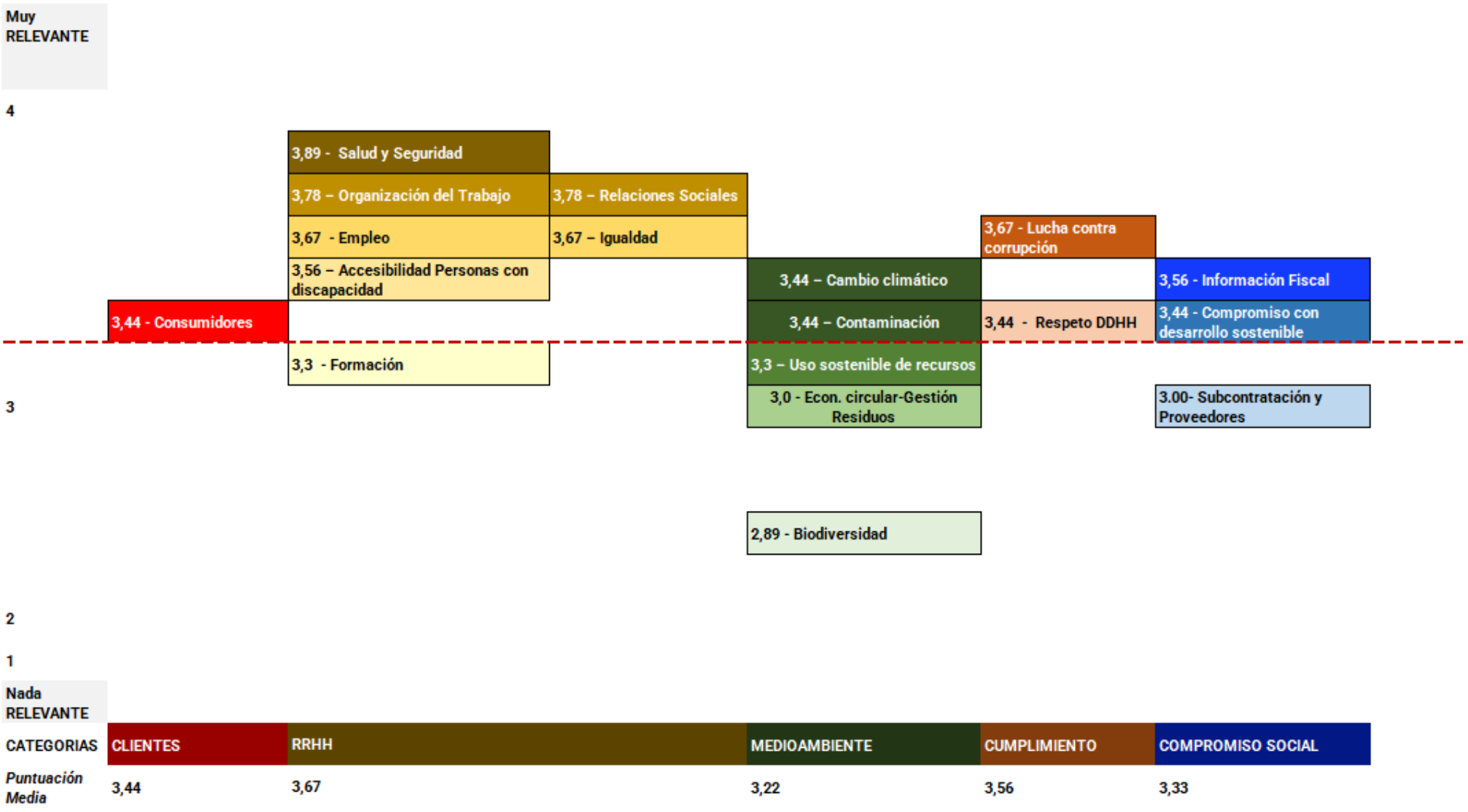


Tabla nº3 Comparativa 2020 vs 2021 vs 2022 vs 2023: Datos medios por categoría y temas específicos de la relevancia dada por los entrevistados a cada tema de acuerdo con una escala de 1 a 4 (donde 1 es Nada relevante y 4 Muy relevante). Grupo de interés interno – Mandos Responsables de Áreas

CATEGORIAS sobre las que se debe informar	Puntuación Media CATEGORÍAS				Contenidos Específicos de cada categoría	Puntuación Media			
	2023	2022	2021	2020		2023	2022	2021	2020
CLIENTES	3,44	3,50	3,56	3,72	Consumidores	3,44	3,50	3,55	3,72
RR.HH.	3,67	3,42	3,37	3,38	Empleo	3,67	3,20	3,00	3,47
					Organización del Trabajo	3,78	3,90	3,66	3,00
					Salud y Seguridad	3,89	4,00	4,00	4,00
					Relaciones Sociales	3,78	3,30	3,44	3,47
					Formación	3,33	3,00	3,11	2,93
					Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad	3,56	3,10	3,22	3,14
					Igualdad	3,67	3,30	3,11	3,66
MEDIOAMBIENTE	3,22	2,92	2,93	3,03	Contaminación	3,44	3,00	3,22	3,47
					Economía Circular y Prevención y Gestión de Residuos	3,00	3,10	3,11	3,23
					Uso Sostenible de los Recursos	3,33	3,30	3,11	3,36
					Cambio Climático	3,44	2,70	3,22	2,86
					Protección de la Biodiversidad	2,89	2,50	2,00	2,23
CUMPLIMIENTO	3,56	3,15	3,44	2,91	Información sobre el respeto de los derechos humanos	3,44	2,90	3,33	2,84
					Información relativa a la lucha contra la corrupción	3,67	3,40	3,55	2,99
COMPROMISO SOCIAL	3,33	3,00	2,89	2,86	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	3,44	3,10	2,88	3,07
					Subcontratación y proveedores	3,00	2,90	3,00	2,54
					Información fiscal	3,56	3,00	2,77	2,97

CATEGORIAS sobre las que se debe informar	Puntuación Media CATEGORÍAS			
	2023	2022	2021	2020
CLIENTES	3,44	3,50	3,56	3,72
RR.HH.	3,67	3,42	3,37	3,38
MEDIOAMBIENTE	3,22	2,92	2,93	3,03
CUMPLIMIENTO	3,56	3,15	3,44	2,91
COMPROMISO SOCIAL	3,33	3,00	2,89	2,86

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 **RECURSOS HUMANOS, con una puntuación media de 3,67**. Al comparar los resultados de 2020, 2021 y 2022 respecto de 2023, vemos que el Tema de **RECURSOS HUMANOS** se sitúa en primer lugar, posicionándose por primera vez respecto a años anteriores en primer lugar.

En un segundo lugar se sitúa la categoría de **CUMPLIMIENTO con una media de 3,56** seguida de CLIENTES con 3,44 y COMPROMISO SOCIAL con un 3,33 y por último MEDIOAMBIENTE con un 3,22.

Clientes baja su relevancia en comparación a los años anteriores. Sin embargo, el resto de áreas aumentan bastante su puntación media respecto al año 2022.

Puede observarse que sigue manteniéndose respecto al año pasado un contenido específico con la mejor puntuación. El año pasado consiguió obtener la máxima puntuación, 4,00 y este año la puntuación es de 3,89 de media, es decir, es considerado con muy alta relevancia por todos los entrevistados. Este es: **Salud y Seguridad**.

- **Salud y Seguridad**. Baja la media de puntuación a 3.89, sin embargo, sigue manteniendo la evaluación más alta**, pasando a ser el aspecto más relevante del que hay que informar para los directivos,** debido a que es un área a la que se le da muchísima importancia en esta empresa teniendo en cuenta el sector al que se dedica la empresa y la importancia de la Seguridad. La información sobre las condiciones y medidas de protección de la salud y seguridad de los empleados y usuarios han pasado a ser prioritarias.

- **Organización del trabajo** ha evolucionado mucho desde el 2020 y empata con **Relaciones Sociales** obteniendo un **3.78** puntuación muy alta que refleja la importancia que cada vez cobra más relevancia en la empresa de una buena organización del trabajo.

- **Consumidores**. Se mantiene en una alta relevancia dada la naturaleza del sector. **3.44** aunque haya bajado respecto a años anteriores. Empata con los siguientes puntos; Contaminación, Cambio Climático, Información sobre el respeto de los derechos humanos y Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible.

- **Información relativa a la lucha contra la corrupción.** Se mantiene en un puesto alto, **3.67**, por la importancia que adquieren las Administraciones Públicas y las relaciones con las mismas en nuestra empresa.

- **Igualdad, Relaciones Sociales y Uso sostenible de los recursos** empatan en importancia en un **3.30.** Igualdad, Damas ha hecho un especial esfuerzo para seguir negociando el Plan de Igualdad en el que adquiera relevancia la importancia que tiene impulsar la incorporación de la mujer en nuestro sector. Seguimos buscando una paz social en las relaciones con los trabajadores. Se vuelca mucha atención al uso sostenible de los recursos en la organización para favorecer la conservación del Medio ambiente.

- **El Empleo** también ha destacado por su relevancia y considerable aumento en su puntuación media con un 3,67.

4. Cuestiones medioambientales

4.1. Enfoque de Gestión

En DAMAS 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.

DAMAS cuenta con un equipo dedicado a la gestión medioambiental, que entre otros aspectos se encarga del mantenimiento y mejora del sistema de gestión implantado.

En cuanto a recursos materiales, las principales partidas están dedicadas a la gestión de residuos y eficiencia energética. En cuanto a recursos materiales, las principales partidas están dedicadas a la gestión de residuos y eficiencia energética, como la renovación flota, la gestión de residuos y las certificaciones que mantiene la organización en materia medioambiental. Por otro lado, la organización no hace uso de energía renovable.

En cuanto a garantías y provisiones de riesgos ambientales por la característica de la empresa no se encuentra obligada a disponer de las mismas.

La plantilla de DAMAS 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 deber 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.

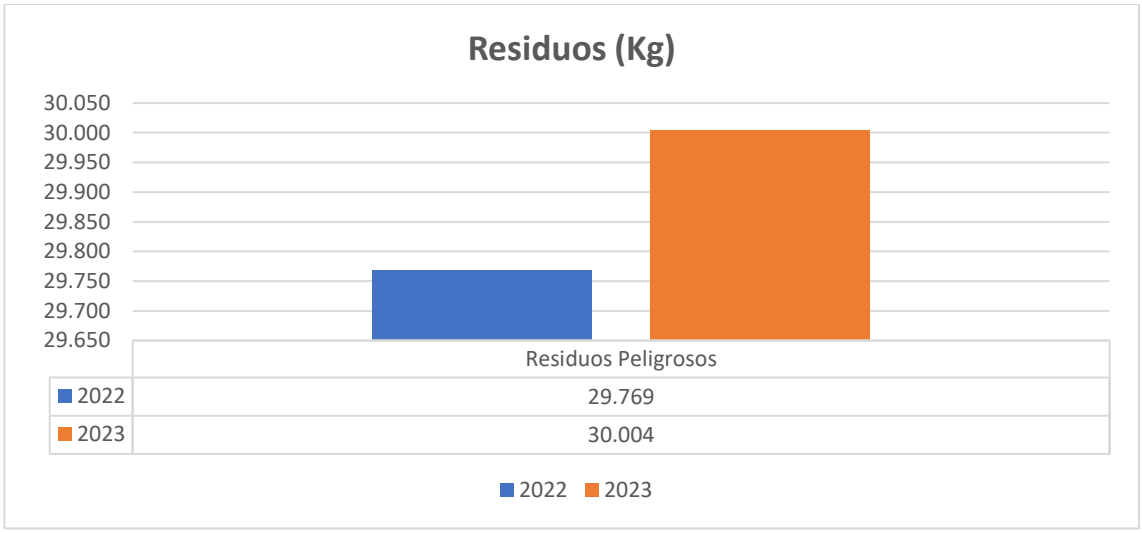
A destacar, la labor implacable en cuanto al seguimiento del cumplimiento de las políticas aplicadas sobre el impacto medioambiental de la empresa.

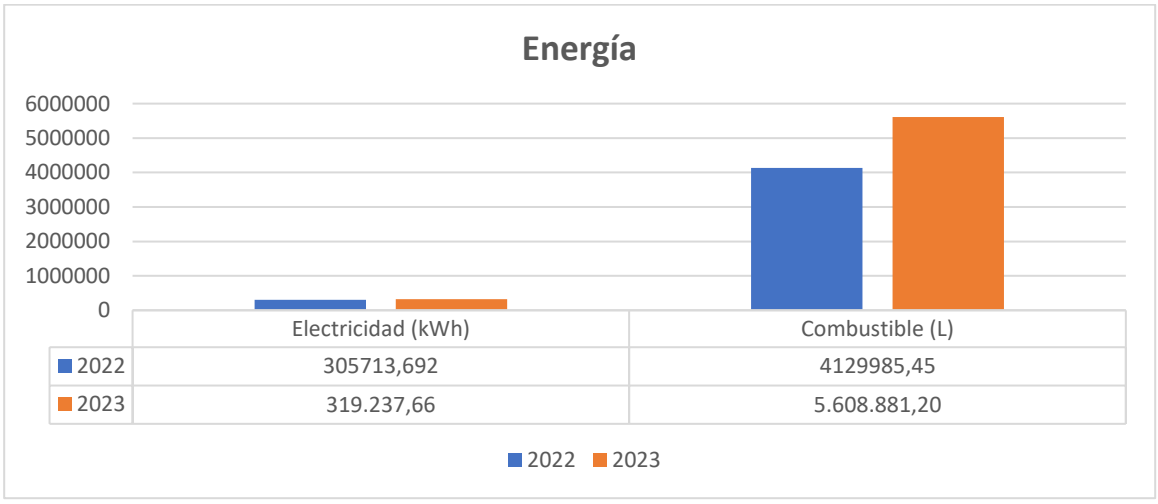
4.2. Cambio climático y uso sostenible

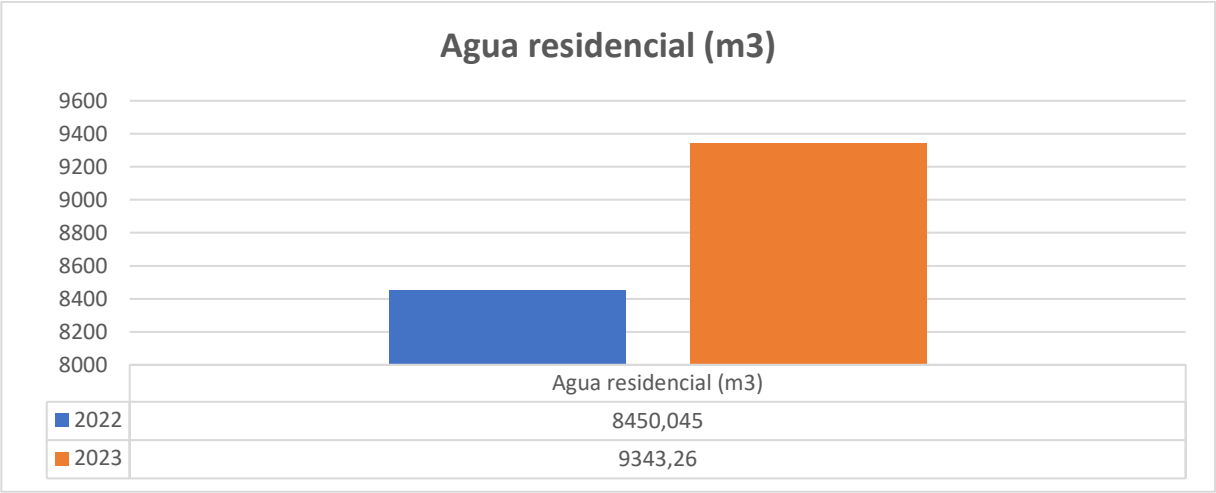
La política implementada por excelencia para gestionar y mitigar los riesgos y/o impactos significativos se basa en los manuales de Buenas Prácticas que tienen a su disposición todos los empleados, tanto en lo que refiere al impacto ambiental, como el energético. Todas estas políticas forman parte de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

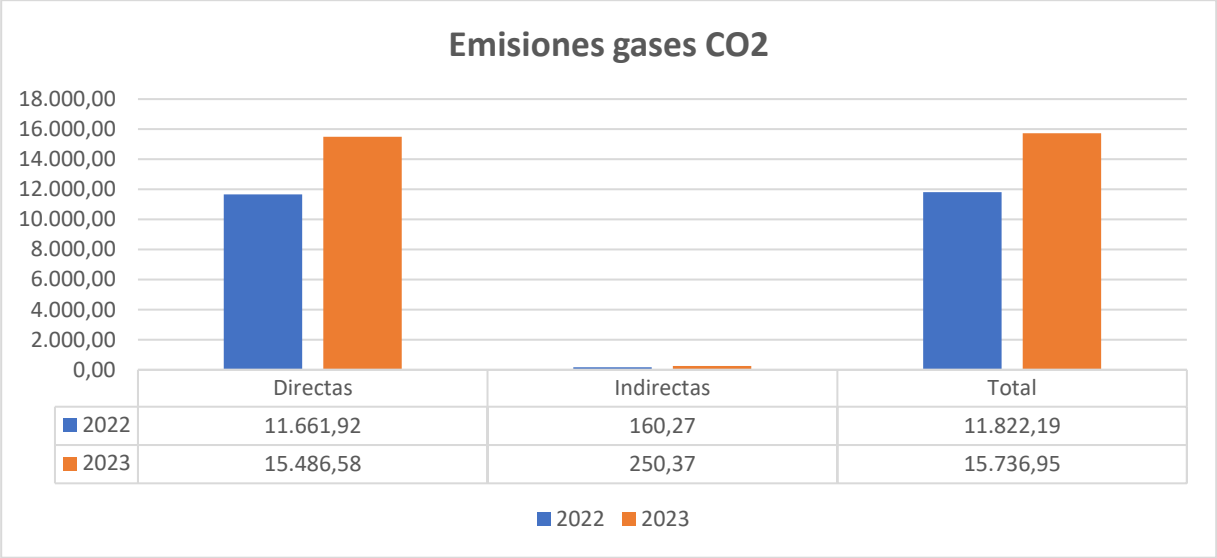
Las Buenas Prácticas son útiles por su simplicidad, bajo coste y resultados obtenidos. Requieren, sobre todo, cambios en la actitud de las personas y en la organización de las operaciones.







** 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 21º C y en verano de 26º 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, DAMAS 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 Damas. Estas emisiones se denominan de "Categoría 1" (ej. Emisiones de vehículos propiedad de la empresa, calderas, equipos, etc.).

- Indirectas: emisiones que son consecuencia de la actividad de Damas, pero que tienen su origen en fuentes de otra Organización. Éstas se dividen en varias categorías:

  - Categoría 2 - Emisiones indirectas por energía: Emisiones que son consecuencia de la actividad de la Organización, derivadas del consumo de electricidad, calor, vapor, enfriamiento y aire comprimido.
  - Categoría 3 - Emisiones indirectas por transporte: Emisiones producidas por actividades de transporte en medios que no son propiedad, ni controladas por la Organización.
  - Categoría 4 – Emisiones indirectas por los bienes que usa la organización o servicios que utiliza.
  - Categoría 5 - Emisiones indirectas por el uso de los productos que vende la organización.
  - Categoría 6 – Emisiones indirectas provenientes de otras fuentes diferentes a las mencionadas en las categorías anteriores.

Con relación a la reducción del impacto ambiental, Damas a través del director de Calidad, ha decidido utilizar ***la Huella de Carbono*** como herramienta para cuantificar las emisiones GEI (CO_2, CH_4, N_2O, HFCs, PFCs, SF_6) de su actividad.

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

Damas considera en el presente informe todas las emisiones producidas en el año 2023, siendo el undécimo año que la Empresa calcula las emisiones, sin embargo, éste es el segundo año que la Empresa calcula las emisiones generadas por el total de las compras realizadas, acorde a lo establecido en la norma ISO 14064-1: 2018, por lo que se considera el año 2022 como el año base.

4.3.2 Identificación de fuentes de emisión

A la hora de identificar las emisiones generadas en Damas se han dividido los

procesos en los que éstas se producen por categorías:

Categoría	Origen	Tipo	Descripción
1	Instalación	Directa	Emisiones de Fuentes fijas gasoil
1	Instalación	Directa	Emisiones de Fugas fugitivas de equipos de climatización

Categoría	Origen	Tipo	Descripción
1	Instalación	Directa	Emisiones de los Equipos contra incendios Co2
1	Instalación	Directa	Emisiones de los Equipos contra incendios SF6
1	Flota	Directa	Emisiones de Fuentes móviles gasoil
1	Flota	Directa	Emisiones Fuentes móviles Urea
1	Flota	Directa	Emisiones de Fugas fugitivas de equipos de climatización
1	Flota	Directa	Emisiones de los Equipos contra incendios
2	Suministradora energía eléctrica	Indirecta	Emisiones por Energía importada
3	Actividad proveedores	Indirecta	Emisiones por Transporte
3	Servicios subcontratados	Indirecta	Emisiones por Transporte
3	Servicios subcontratados	Indirecta	Emisiones de Fugas fugitivas de equipos de climatización
3	Servicios subcontratados	Indirecta	Emisiones de limpiezas y reparaciones subcontratadas
3	Desplazamiento de los empleados a los puestos de trabajo	Indirecta	Emisiones por Transporte
3	Transporte/distribución combustible	Indirecta	Emisiones por Transporte
4	Consumo de materias primas	Indirecta	Productos utilizados por la organización
4	Consumo y tratamiento de agua	Indirecta	Actividad de la organización
4	Generación de residuos	Indirecta	Tratamiento del residuo
4	Generación de residuos	Indirecta	Transporte del residuo

4.3.3. Evaluación de fuentes de emisión indirectas

Todas las emisiones indirectas son evaluadas (Categorías 2 - 6), con el fin de determinar aquellas que son significativas, para ello se utilizan los siguientes criterios:

Criterios	Puntuación		
Criterio 1	1	5	10
Magnitud / Volumen de las emisiones	Bajo volumen de emisiones estimadas	Medio volumen de emisiones estimadas	Gran volumen de emisiones estimadas
Criterio 2	1	5	10
Fiabilidad de los datos	Es muy difícil acceder a datos de exactitud y precisión razonables, o inviable técnica y económicamente	Los datos utilizados para el cálculo son obtenidos mediante estimaciones no directas o no existe un consenso general	Los datos utilizados para el cálculo son obtenidos mediante estimaciones directas o indirecta, pero existe un consenso aceptado por entidades de reconocido prestigio

Para evaluar la significancia se suman criterio 1 + criterio 2 y aquellas emisiones con un valor ≥ 10 se considerarán significativas. Toda emisión indirecta significativa se tendrá en cuenta para el cálculo de las emisiones de CO2, quedando las siguientes emisiones significativas:

Categoría	Emisiones indirectas	Descripción	C1	Comentario C1	C2	Comentario C2	Resultado	Significancia
2	Suministradora energía eléctrica	Emisiones por Energía importada	10	Centros de trabajo que consumen gran cantidad de electricidad	10	Dato de factura	20	S
3	Actividad proveedores	Emisiones por Transporte	1	Proveedores cercanos a los centros de trabajo principales. Se reparten los productos aprovechando viajes propios. El principal proveedor de combustible está controlado	1	Difícil acceder y gestionar los datos de todos los proveedores	2	NS
3	Servicios subcontratados	Emisiones por Transporte	1	Bajo volumen de subcontratación en comparación al histórico	10	Dato conocido e histórico por la organización	11	S
3	Servicios subcontratados	Emisiones de Fugas fugitivas de equipos de climatización	1	Bajo volumen de subcontratación en comparación al histórico	10	Dato conocido e histórico por la organización	11	S
3	Desplazamiento de los empleados a los puestos de trabajo	Emisiones por Transporte	5	Trabajadores cercanos a los centros de trabajo. Disponibilidad de transporte de la organización para trasladarse.	1	Difícil acceder y gestionar a los datos de todos los empleados	6	NS
3	Transporte/distribución combustible	Emisiones por Transporte	5	Principal compra recurrente en la organización. Materia prima principal para la organización	5	Los datos utilizados para el cálculo son obtenidos mediante estimaciones no directas o no existe un consenso general	10	S
3	Actividad subcontratación	Emisiones de limpiezas y reparaciones subcontratadas	1	Subcontratación de Limpiezas y reparaciones externas muy baja al tener servicio propio	1	Difícil acceder y gestionar los datos de todos los proveedores	2	NS

Categoría	Emisiones indirectas	Descripción	C1	Comentario C1	C2	Comentario C2	Resultado	Significancia
4	Consumo de materias primas	Productos utilizados por la organización	5	Las principales materias primas están incluidas. Combustible tanto en consumo (categoría 1) como en transporte (categoría 3) y a nivel de facturación está incluida la compra de vehículos	5	Los datos utilizados para el cálculo son obtenidos mediante estimaciones no directas o no existe un consenso general	10	S
4	Consumo y tratamiento de agua	Emisiones por el consumo y tratamiento de agua de red	1	Bajo volumen de emisión por consumo de agua	10	Dato conocido e histórico por la organización	11	S
4	Generación de residuos	Emisiones por tratamiento del residuo	1	Bajo volumen de emisión por tratamiento de residuos	10	Dato conocido e histórico por la organización	11	S
4	Generación de residuos	Emisiones por transporte del residuo	1	Bajo volumen de emisión por transporte de residuos	10	Dato conocido e histórico por la organización	11	S

4.3.4. Metodología de cálculo

Para el cálculo de la Huella de Carbono se ha utilizado la Norma Internacional UNE-EN ISO 14064:2018 Gases de Efecto Invernadero. Parte 1: Especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones 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.

4.3.5 Datos generales

Se presentan a continuación los datos básicos que se utilizarán para comunicar la Huella de Carbono correspondientes al año 2023.

1. Número de empleados 292
2. Número de autobuses 220
3. Número de viajeros 8.187.747
4. Número de Kilómetros 15.181.031

4.3.6 Emisiones directas.

Categoría 1

Emisiones fuentes fijas – Elementos de Mantenimiento

La Empresa dispone de un generador en la Estación de Huelva. También utiliza combustible para diversas operaciones de mantenimiento. El Factor de Emisión para el consumo de gasóleo se ha obtenido del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO) y del IPCC.

	Litros	CO_2 (t)	CH_4 (t)	N_2O (t)	CO_2e (t)
Total	77,40	0,21	0,00	0,00	0,21

Factor emisión	Diésel	CO_2 (kg)	CH_4 (kg)	N_2O (kg)	CO_2e (kg)
	1 litro	2,705	0,365	0,022	2,721

La estación de Huelva dispone de un transformador de energía que mantiene gas SF6 como sistema contra incendio eléctrico. Este gas si es usado por el equipo o si se produce una fuga emite una serie de emisiones de CO2 que la Organización contabiliza a partir de la cantidad recargada.

	Kg	CO_2 (t)	CO_2e de CH_4 (t)	CO_2e de N_2O (t)	CO_2e (t)
Emisiones	0	0	0	0	0

Factor emisión	Gas extintor SF6	PCA
	1 kg	24.300

Emisiones fuentes móviles – Flota de autobuses

Se trata de la principal actividad de Damas como servicio de transporte de pasajeros, durante el 2023 manteniendo una flota media de 173 autobuses realizando diferentes recorridos en la Comunidad de Andalucía y Extremadura. El Factor de Emisión para el consumo de gasóleo se ha obtenido del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO) y del IPCC.

	Litros	CO_2 (t)	CH_4 (t)	N_2O (t)	CO_2e (t)
Total	5.592.850,40	13881,45	2,34	132,84	14016,63

Factor emisión	Diésel	CO_2 (kg)	CH_4 (kg)	N_2O (kg)	CO_2e (kg)
	1 litro	2,482	0,015	0,087	2,506

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 (≈32,5%). 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 (t)	CH_4 (t)	N_2O (t)	CO_2e (t)
Total	168.662,90	40,142	0	0	40,142

Factor emisión	Urea	CO_2 (kg)	CH_4 (kg)	N_2O (kg)	CO_2e (kg)
	1 litro	0,260	0	0	0,260

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 como Factor de Emisión, para el consumo de gasóleo, del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO) y del IPCC.

	Litros	CO_2 (t)	CH_4 (t)	N_2O (t)	CO_2e (t)
(B7) (M1)	15.953,40	39,68	0,00	0,46	40,14

Factor emisión	Diésel	CO_2 (t)	CH_4 (kg)	N_2O (kg)	CO_2e (kg)
(B7) (M1)	1 litro	2,487	0,004	0,106	2,516

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 (t)	CH_4 (t)	N_2O (t)	CO_2e (t)
Emisiones	500	0,50	0	0	0,50

Factor emisión	Gas extintor	CO_2 (t)	CH_4 (t)	N_2O (t)	CO_2e (kg)
	1 kg	1	0	0	1

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, 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): 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 registro publicado por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO).

	Kg	CO_2 (t)	CO_2e de CH_4 (t)	CO_2e de N_2O (t)	CO_2e (t)
Equipos Climatización vehículo (Gas R-134a)	903,92	0	0	0	1.383,00
Equipos de Climatización (Gas R-410a)	0	0	0	0	0

Factor emisión	Gas	PCA
	1 kg de R-134A	1.530
	1 kg de R-410A	2.256

4.3.7 Emisiones indirectas

Categoría 2

Consumo electricidad

Como resultado de la actividad que Damas 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 (MITECO), diferenciando entre las diferentes compañías suministradoras de electricidad. También se adjunta el dato de las emisiones empleando el método de localización.

	kWh	CO_2e (t)
Estación Huelva	178.438,0	21,43
Peguerillas	24.427,2	6,33
Camas	74.314,0	19,25
Ayamonte	10.738,0	5,35
Isla Cristina	5.475,0	1,42
Olivenza	5.554,8	0,72
Jerez de los Caballeros	15.585,4	4,04
Badajoz	4.705,3	0,49
Total	319.237,7	59,01

	kWh	CO_2e (t)
Total (Red Eléctrica)	319.237,7	38.95

	Electricidad	CO_2e (kg)
Factor emisión	1 kWh (Endesa Energía S.A.U.)	0,259
	1 kWh NEXUS ENERGIA SA	0,000
	1 kWh (Red Eléctrica)	0,122

Categoría 3

Emisiones transporte y distribución de combustible

El combustible es la principal materia prima que consume la organización y por tanto supone que se compre de manera recurrente. Damas dispone de varios centros con depósitos propios de combustible. Este combustible es transportado con camiones cisterna desde los centros de CLH hasta nuestros centros de trabajo.
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_2e (t)
Transporte combustible	1.667	1,48

Factor emisión	Autobús diésel	CO_2e (kg)
	1 km	0,89061

Emisiones consumo de materias primas

Nuestra actividad principal es el transporte de pasajeros por carretera, empleando autobuses. Pero también realizamos el mantenimiento de nuestros vehículos, esto implica la compra no solo de vehículos, sino de todo tipo de recambios y materiales de mecánica, neumáticos, uniformidad para los conductores, material de oficina… Se han omitido en este cálculo las compras de las materias primas contempladas en el resto de los apartados de la presente Huella de Carbono.
En la producción de todos estos materiales se producen emisiones de CO2, por ello se ha procedido al cálculo de estas emisiones empleando un factor de emisión económico por sector utilizando las tablas de cuentas de emisiones a la atmósfera por agregación de ramas de actividad del INE y la producción expresada en € obtenida a partir de la Tabla Agregados por ramas de actividad del INE.

	CO_2e (t)
Compras	178,38

Categoría 4

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... Se utilizan contadores generales que registran todo el consumo que se realiza en cada instalación. 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).

	Agua m^3	CO_2e (t)
Consumo de Agua	9.343	3,93

Factor emisión	Agua m^3	CO_2e (kg)
	1 m^3	0,421

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_2e (t)
Gestión de Residuos	30.493	0,65

Factor emisión	Residuos	CO_2e (kg)
	1 t	21,280

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

	Km	CO_2e (t)
Transporte Residuos	7.762	6,91

Factor emisión	Distancia recorrida	CO_2e (kg)
	1 km	0,891

4.3.8 Factores de emisión considerados

Los Procedimientos para estimar la Huella Ecológica Energética se basan en la asignación de un Factor de Emisión de CO_2-equivalente (CO_2-Eq.) a cada tipo de recurso energético consumido por Damas.

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.

$$\mathbf{E_i = DA * FE_i}$$

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.

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.

Red Eléctrica de España (REE)

Red Eléctrica de España la primera compañía del mundo dedicada en exclusiva a la operación del sistema eléctrico y al transporte de electricidad (TSO).
Mantiene publicaciones anuales de los cálculos las emisiones con el FACTOR del país (España) independientemente de las Comercializadoras.

4.3.9 Exclusiones

Tras la evaluación de las emisiones indirectas, aquellas que han obtenido un resultado significativo se han incluido en el cálculo de las emisiones, dando lugar a una Huella de Carbono más global. Quedan excluidas las fuentes de emisión indirectas que no han salido significativas en la evaluación.

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.
No se presentan datos de emisiones de los gases NF3, ni otros grupos de GEI apropiados (HFC, PFC…) ya que no se generan en la actividad de la organización.

Emisiones indirectas

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.

4.3.10 Incertidumbre

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.

No obstante, se realiza una evaluación de la incertidumbre para cada fuente de emisión, dependiendo del origen de los datos de la actividad y del origen de los datos de los Factores de Emisión:

Criterio 1	±2%	±5%
Datos de actividad	Datos de fuentes directas	Datos estimados o calculados

Criterio 2	±2%	±5%
Datos de Factor de Emisión	FE nacionales	FE internacionales

Categoría	Origen	Tipo	Descripción	C1	Datos C1	C2	Datos C1	Incertidumbre ±%
1	Instalación	Directa	Emisiones de Fuentes fijas	2	Litros directos	2	MITECO	4
1	Instalación	Directa	Emisiones de Fugas fugitivas de equipos de climatización	2	Certificado	2	MITECO	4
1	Instalación	Directa	Emisiones de los Equipos contra incendios Co2	2	Certificado	2	MITECO	4
1	Instalación	Directa	Emisiones de los Equipos contra incendios SF6	2	Certificado	2	MITECO	4
1	Flota	Directa	Emisiones de Fuentes móviles gasoil	2	Litros directos	2	MITECO	4
1	Flota	Directa	Emisiones Fuentes móviles Urea	2	Pedidos	2	IPCC	4
1	Flota	Directa	Emisiones de Fugas fugitivas de equipos de climatización	2	Certificado	2	MITECO	4
1	Flota	Directa	Emisiones de los Equipos contra incendios	2	Pedidos	2	MITECO	4

Categoría	Origen	Tipo	Descripción	C1	Datos C1	C2	Datos C1	Incertidumbre ±%
2	Suministradora energía eléctrica	Indirecta	Emisiones por Energía importada	2	Facturas	2	MITECO	4
3	Servicios subcontratados	Indirecta	Emisiones por Transporte	5	Kms realizados	5	DEFRA	10
3	Servicios subcontratados	Indirecta	Emisiones de Fugas fugitivas de equipos de climatización	5	Kms realizados	5	DEFRA	10
3	Transporte/distribución combustible	Indirecta	Emisiones por Transporte	5	Kms realizados	5	DEFRA	10
4	Consumo de materias primas	Indirecta	Compra y uso de materias primas	2	Facturas	5	Cálculo INE	7
4	Consumo y tratamiento de agua	Indirecta	Actividad de la organización	2	Factura	5	DEFRA	7
4	Generación de residuos	Indirecta	Tratamiento del residuo	2	Kg generados directos	5	DEFRA	7
4	Generación de residuos	Indirecta	Transporte del residuo	2	Kg generados directos	5	DEFRA	7

4.3.11 Resultados

Fruto del análisis realizado se llega a la conclusión de que Damas generó un total de 15.736,95 toneladas de CO2e durante el año 2023. La mayor contribución son las emisiones generadas por el consumo de combustible de los propios vehículos.

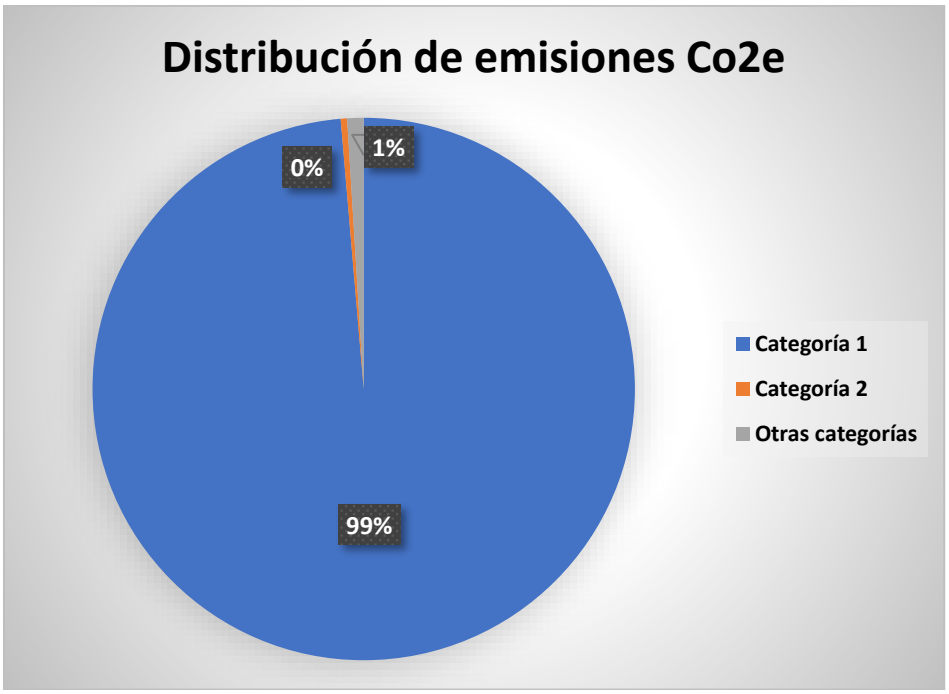
A continuación, se presentan los datos generales de todas las emisiones divididos por categorías y representados en toneladas de CO2e.

	Año Verificación	Año Base	Distribución Emisiones	Comparativa Interanual
	Tn CO2e 2023	Tn CO2e 2022	%	%
Categoría 1	**15.486,58**	**11.661,92**	**98,41%**	**32,80%**
Emisiones fuentes fijas	**0,21**	0,31	**0,00%**	**-33,10%**
Emisiones fuentes móviles - Damas	**14.016,63**	10.361,29	**89,07%**	**35,28%**
Emisiones fuentes móviles-Vehículos de Empresa	**40,14**	41,58	**0,26%**	**0,00%**
Emisiones fugitivas - Emisiones refrigerante vehículos	**1.383,00**	1.217,67	**8,79%**	**13,58%**
Emisiones fugitivas - Emisiones refrigerante fijas	**0,00**	0,00	**0,00%**	**-**
Emisiones fuentes móviles - Urea	**46,10**	40,14	**0,29%**	**14,85%**
Emisiones extintores Co2	**0,50**	0,92	**0,00%**	**-45,89%**
Emisiones extintores SF6	**0,00**	0,00	**0,00%**	**-**
Categoría 2	**59,01**	**47,28**	**0,37%**	**24,82%**
Consumo de electricidad	**59,01**	47,28	**0,37%**	**24,82%**
Categoría 3	**1,48**	**1,57**	**0,01%**	**-5,51%**
Emisiones fuentes móviles - Vehículos	**0,00**	0,00	**0,00%**	**-**
Emisiones fuentes fugitivas -Vehículos	**0,00**	0,00	**0,00%**	**-**
Transporte combustible	**1,48**	1,57	**0,01%**	**-5,51%**
Categoría 4	**189,87**	**114,43**	**1,21%**	**65,93%**
Consumo materias primas	**178,38**	103,35	**1,13%**	**72,59%**
Consumo de agua	**3,93**	3,56	**0,02%**	**10,57%**
Gestión de residuos	**0,65**	0,63	**0,00%**	**2,43%**
Transporte de residuos	**6,91**	6,88	**0,04%**	**0,43%**
TOTAL	**15.736,95**	**11.825,20**	**-**	**33,08%**

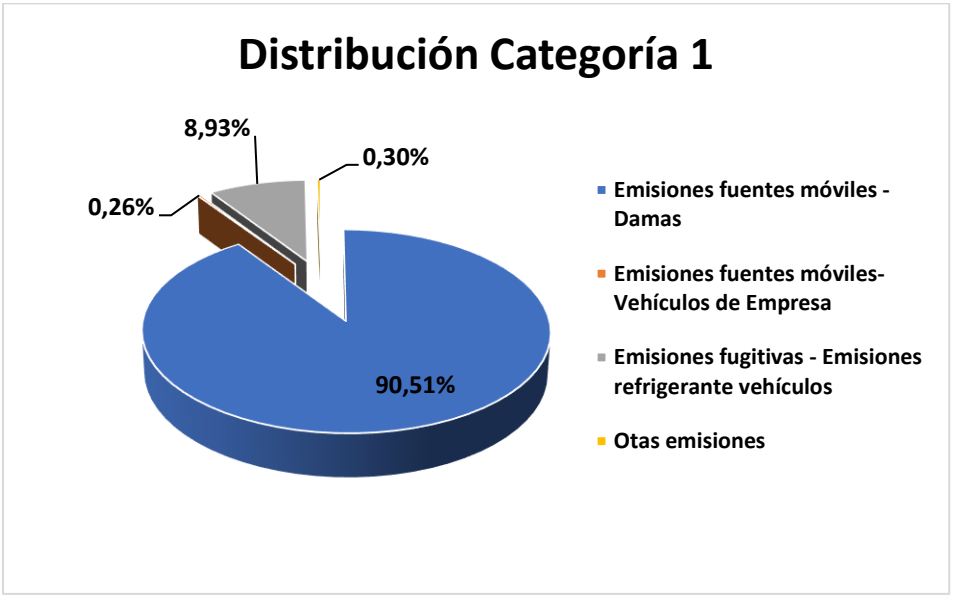
De las emisiones de la categoría 1 se presentan las emisiones en CO2, CH4 y N2O:

	CO2	CH4	N2O	SF6
Categoría 1	**15350,9425**	**2,3432**	**133,2979**	**0,0000**
Emisiones fuentes fijas	0,2094	0,0008	0,0005	-
Emisiones fuentes móviles - Damas	13881,4547	2,3406	132,8358	-
Emisiones fuentes móviles-Vehículos de Empresa	39,6761	0,0018	0,4617	-
Emisiones fugitivas - Emisiones refrigerante vehículos	1383,0000	0,0000	0,0000	-
Emisiones fugitivas - Emisiones refrigerante fijas	0,0000	0,0000	0,0000	-
Emisiones fuentes móviles - Urea	46,1023	0,0000	0,0000	-
Emisiones extintores Co2	0,5000	0,0000	0,0000	-
Emisiones extintores SF6	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
TOTAL	**15350,9425**	**2,3432**	**133,2979**	**0,0000**

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% de las emisiones anuales.



Si se desagregan todos los emisores del Alcance 1, se comprueba cómo más del 90% pertenece a las Emisiones móviles derivadas del funcionamiento del motor de los Autobuses y Autocares. Por otro lado, un 8% provienen del mantenimiento de los sistemas de climatización de los autobuses.



Relativizando los datos, obtenemos las siguientes relaciones:

	2023
Tn CO2 por autobús	71,53
Kg CO2 por viajero	1,92
Kg CO2 por km	1,04

En cuanto a las emisiones producidas por el consumo de luz, se observa que la empresa se encuentra un 9% por debajo de la media nacional, esto se debe a que gran parte del suministro eléctrico es proporcionado por Nexus energía, que ofrece energía 100% renovable.

	Total localización (Red Eléctrica)	Total mercado	%
CO_2e (t)	38,95	59,01	34,00

4.3.12 Año base

Se define el año 2022 como año base, debido al cambio realizado en la categoría de consumo de materias primas, que no permiten comparar con años anteriores. La comparativa interanual se realizará en los años posteriores tomando como referencia los resultados de las emisiones GEI expresados en el informe del 2022.

4.3.13 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 2023 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.
- Continuar e incrementar el uso eléctrico de compañías eléctricas de “energía verde”
- Mejora en los mantenimientos de los sistemas de climatización de los vehículos.

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

4.4 Biodiversidad

DAMAS considera las siguientes medidas para preservar la biodiversidad:

- Formación y concienciación del personal sobre en 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 Damas 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.

Recursos Humanos Corporativo lidera la estrategia, relaciones laborales, planes, procesos, comunicación interna, negociaciones y estadística.

En cada Zona existe un responsable de RRHH y un equipo a su cargo, que gestionan las relaciones laborales con el personal y con la representación de los trabajadores, además de la revisión del cálculo de nóminas, contratación, selección, formación, etc.

Los principales objetivos del área de RRHH son:

- Transformación digital
- Igualdad y Diversidad
- Seguridad y Salud laboral
- Conciliación
- Clima laboral
- Comunicación interna
- Paz social

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

- Política de contratación preferente de mujeres
- Plan de Igualdad
- Programa de nivelación de puestos
- Encuesta de clima laboral
- Beneficios Sociales
- Mibus app para comunicación interna
- Política de desconexión
- Política de teletrabajo

Una de las ratios que indica el buen clima laboral que se respira en Damas es la baja rotación que tienen. La rotación suele coincidir con las puntas de trabajo como son la Feria de Abril, el Rocío y la época estival de playa.

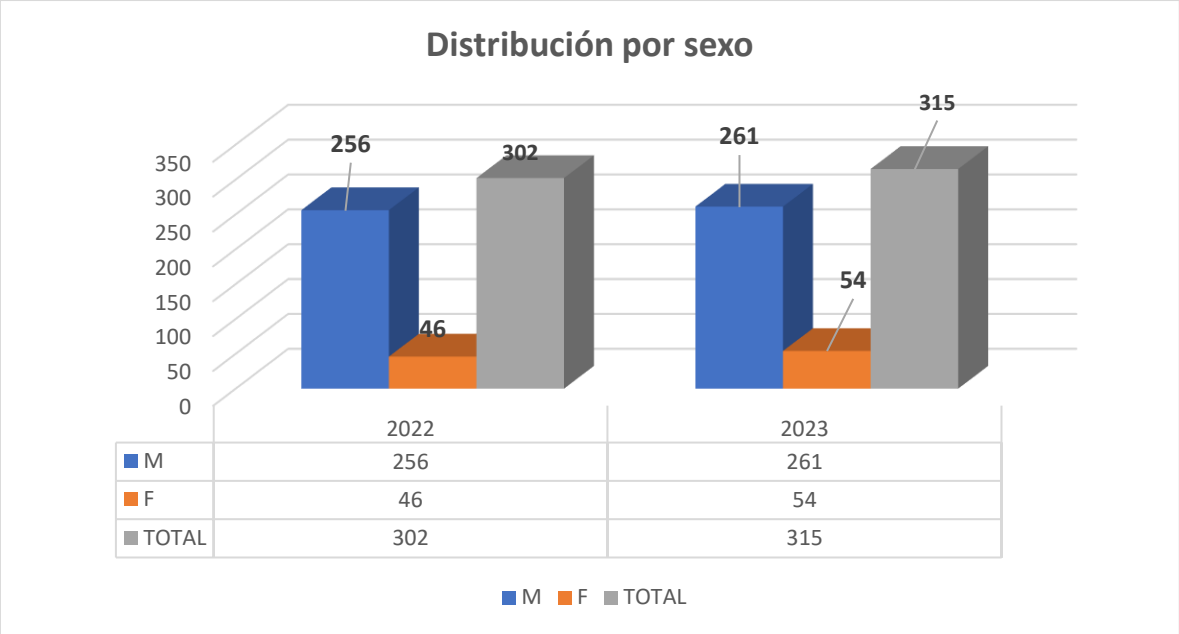
5.2. Empleo

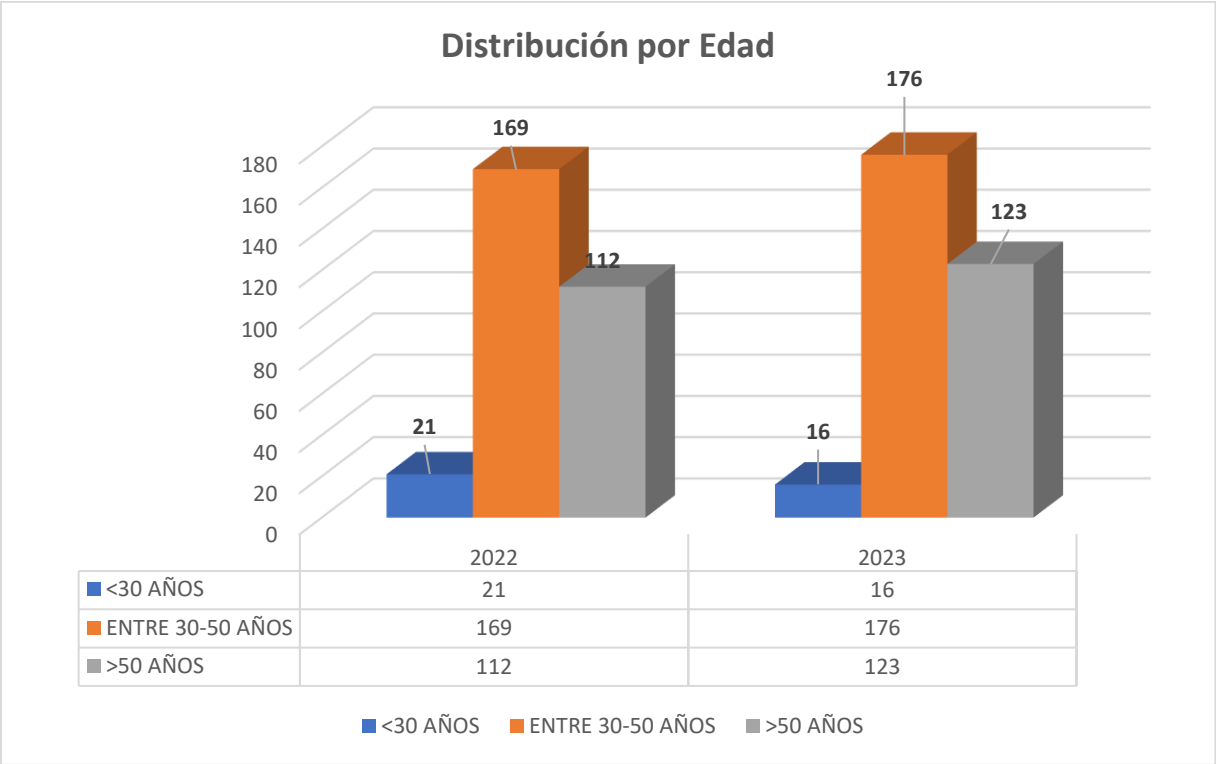
5.2.1 Número de empleados/as

El número total de empleados/as y las remuneraciones de los consejeros y directivos se indican en las Cuentas Anuales 2023 de Damas, dentro de la memoria.

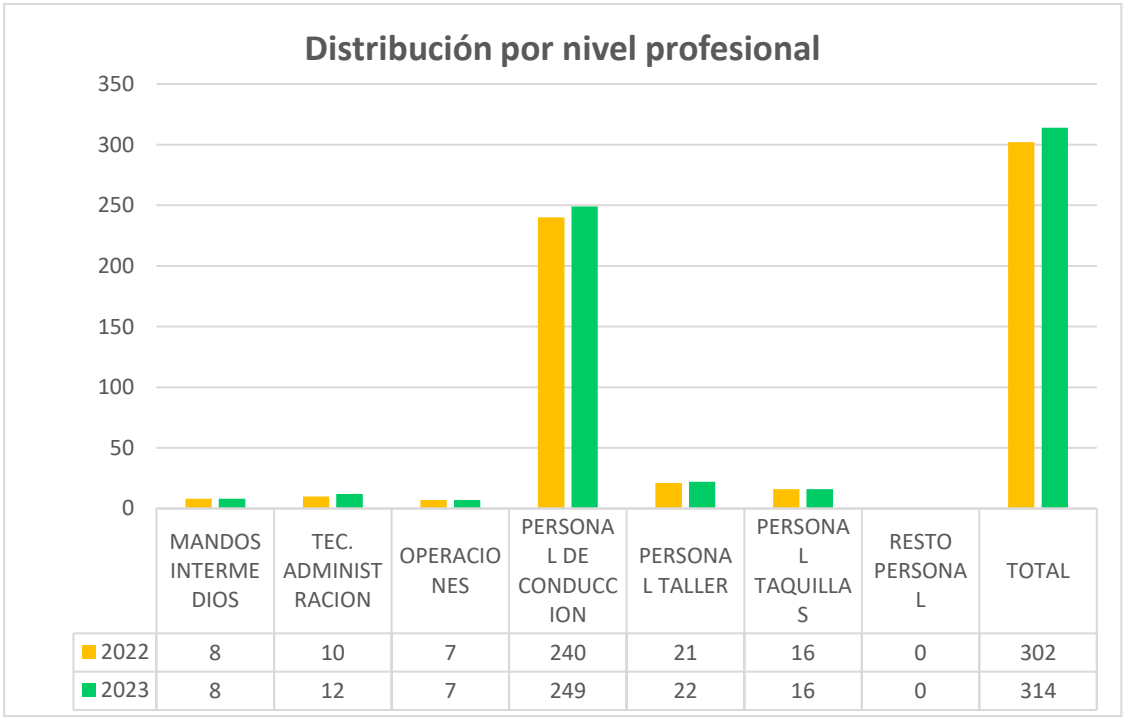
A continuación, se detallan los diferentes cuadros tal y como se solicitan en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 española con las distintas distribuciones de empleados/as:

Por cuestiones de manejo de la información, este año no reportamos el dato promedio de la contratación, por lo que los siguientes gráficos reflejan el número de empleados/as a diciembre de 2023.



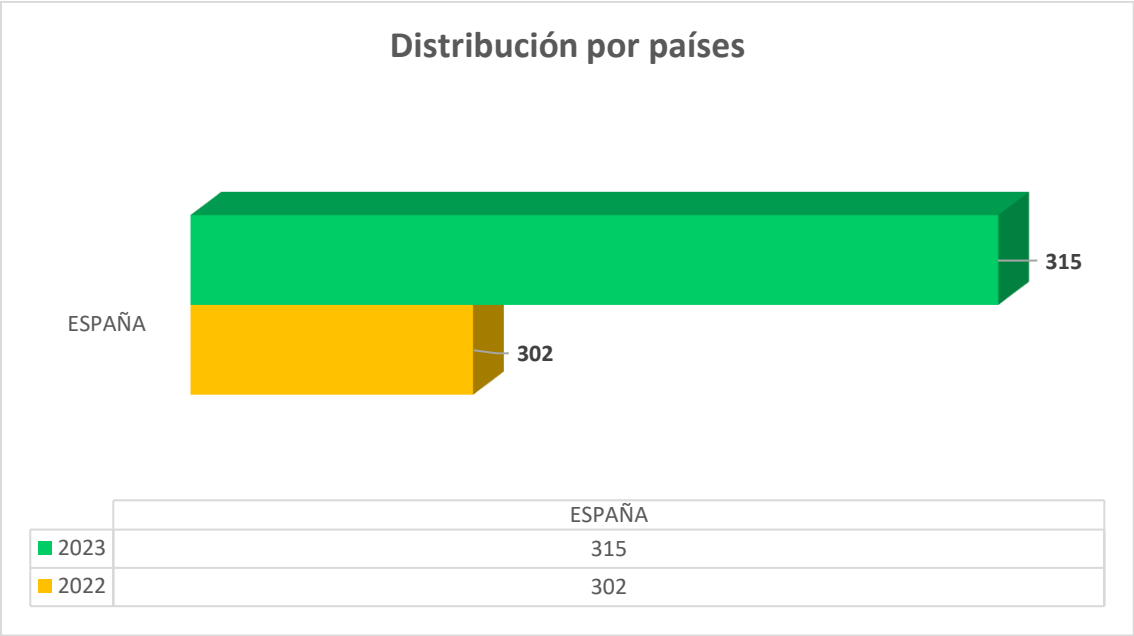


	2022	2023
<30 AÑOS	21	16
ENTRE 30-50 AÑOS	169	176
>50 AÑOS	112	123

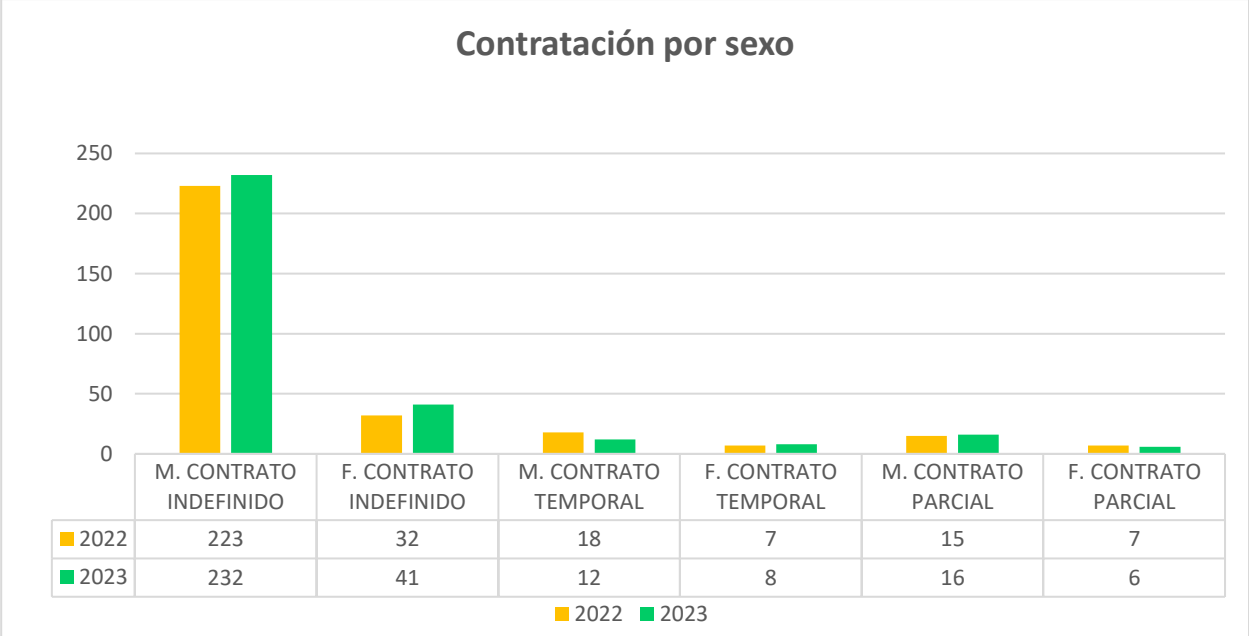


	MANDOS INTERMEDIOS	TEC. ADMINISTRACION	OPERACIONES	PERSONAL DE CONDUCCION	PERSONAL TALLER	PERSONAL TAQUILLAS	RESTO PERSONAL	TOTAL
2022	8	10	7	240	21	16	0	302
2023	8	12	7	249	22	16	0	314

- *Esta tabla no recoge los datos del Comité de Dirección por razones de confidencialidad.*

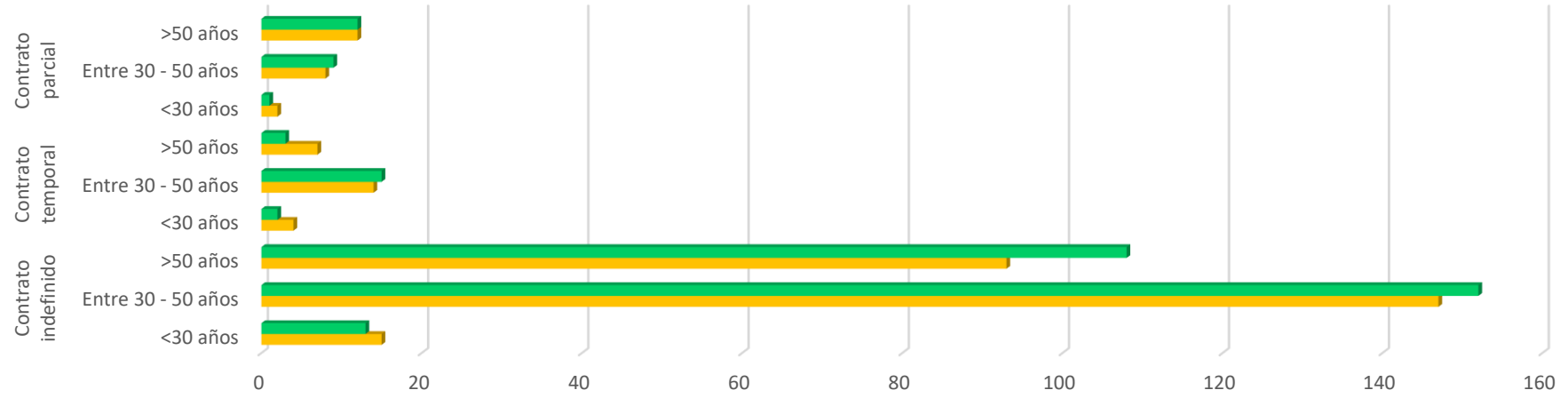


	ESPAÑA
2023	315
2022	302



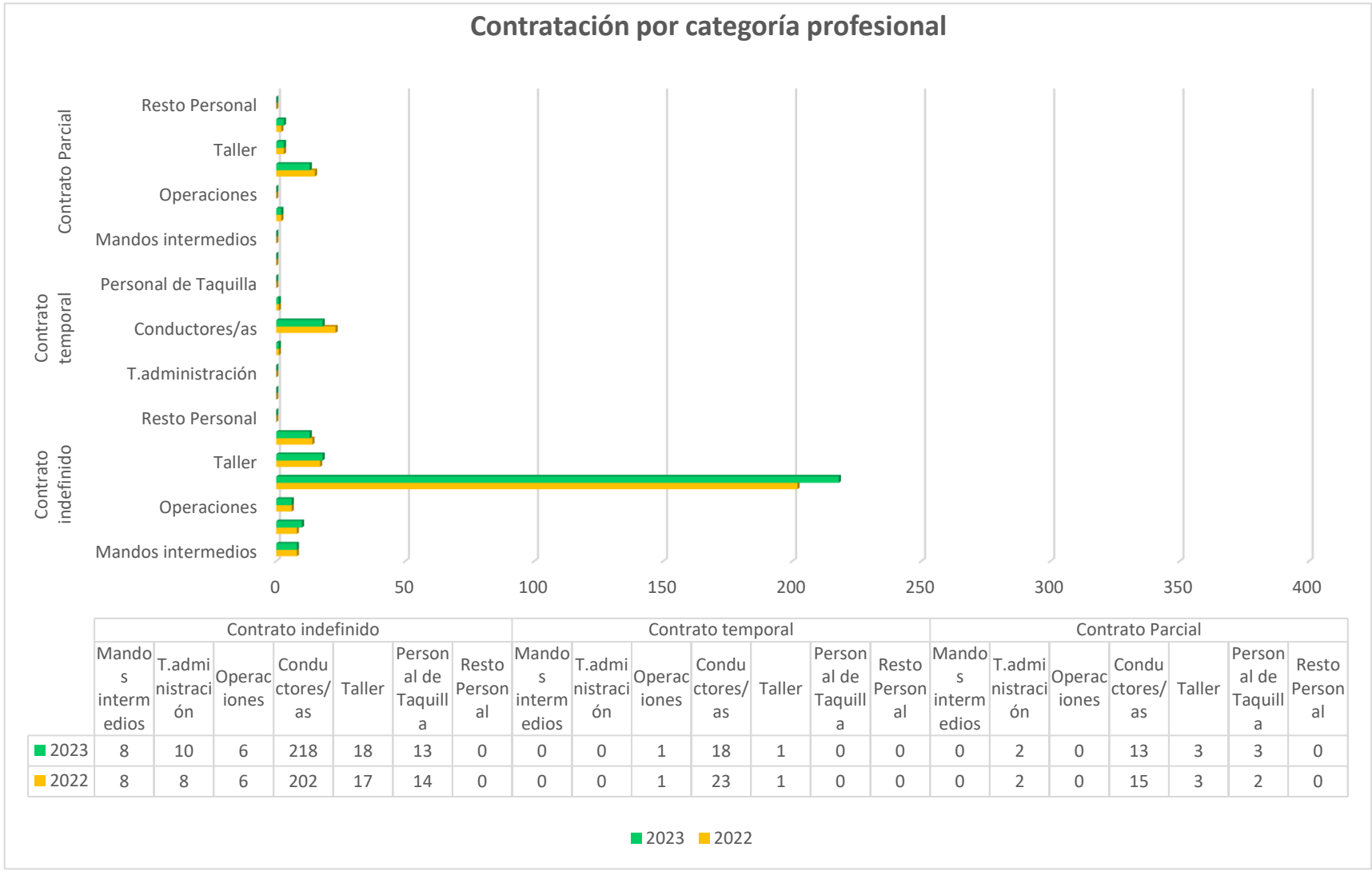
	M. CONTRATO INDEFINIDO	F. CONTRATO INDEFINIDO	M. CONTRATO TEMPORAL	F. CONTRATO TEMPORAL	M. CONTRATO PARCIAL	F. CONTRATO PARCIAL
2022	223	32	18	7	15	7
2023	232	41	12	8	16	6

Contratación por edad



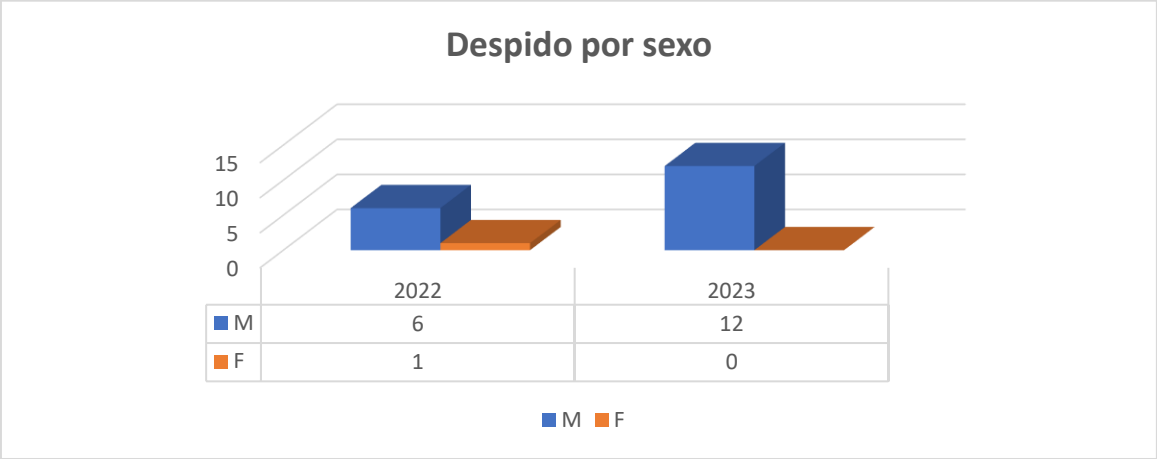
	Contrato indefinido			Contrato temporal			Contrato parcial		
	<30 años	Entre 30 - 50 años	>50 años	<30 años	Entre 30 - 50 años	>50 años	<30 años	Entre 30 - 50 años	>50 años
2023	13	152	108	2	15	3	1	9	12
2022	15	147	93	4	14	7	2	8	12

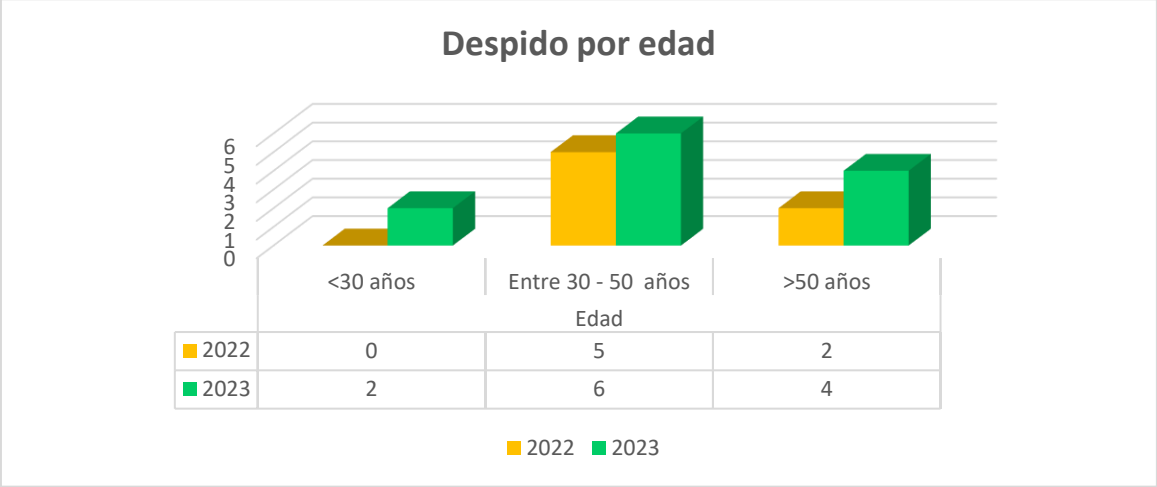
- *Esta tabla no recoge los datos del Comité de Dirección por razones de confidencialidad.*

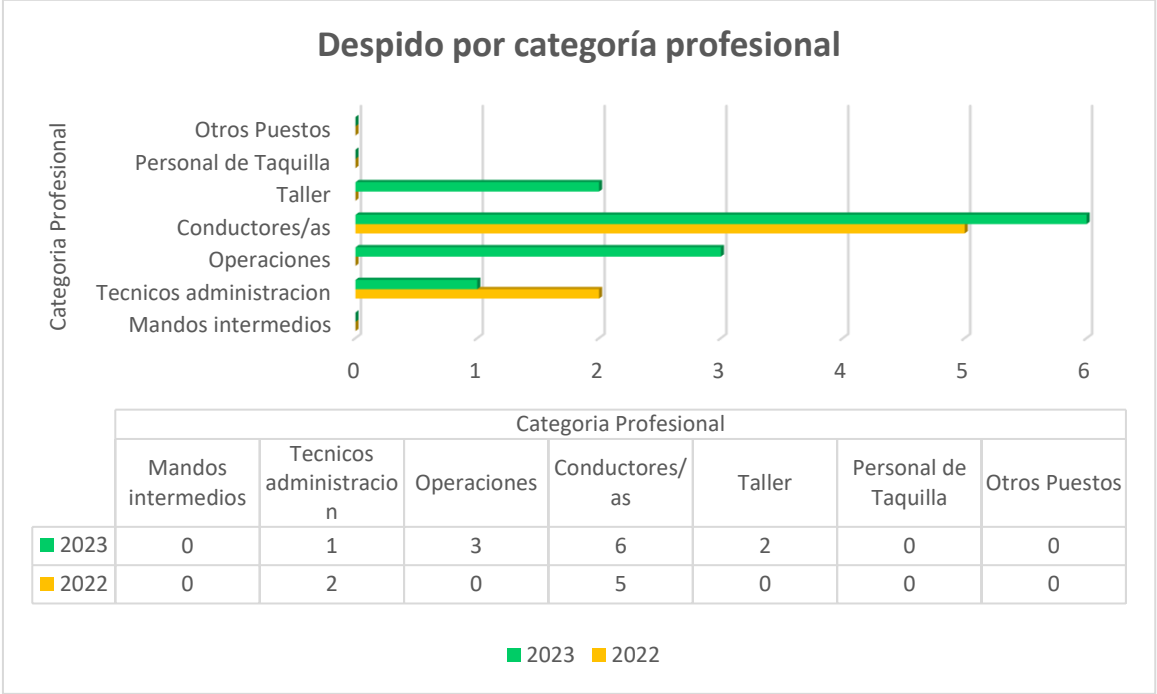


	Contrato indefinido							Contrato temporal							Contrato Parcial						
	Mandos intermedios	T.administración	Operaciones	Conductores/as	Taller	Personal de Taquilla	Resto Personal	Mandos intermedios	T.administración	Operaciones	Conductores/as	Taller	Personal de Taquilla	Resto Personal	Mandos intermedios	T.administración	Operaciones	Conductores/as	Taller	Personal de Taquilla	Resto Personal
2023	8	10	6	218	18	13	0	0	0	1	18	1	0	0	0	2	0	13	3	3	0
2022	8	8	6	202	17	14	0	0	0	1	23	1	0	0	0	2	0	15	3	2	0

5.2.2 Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional







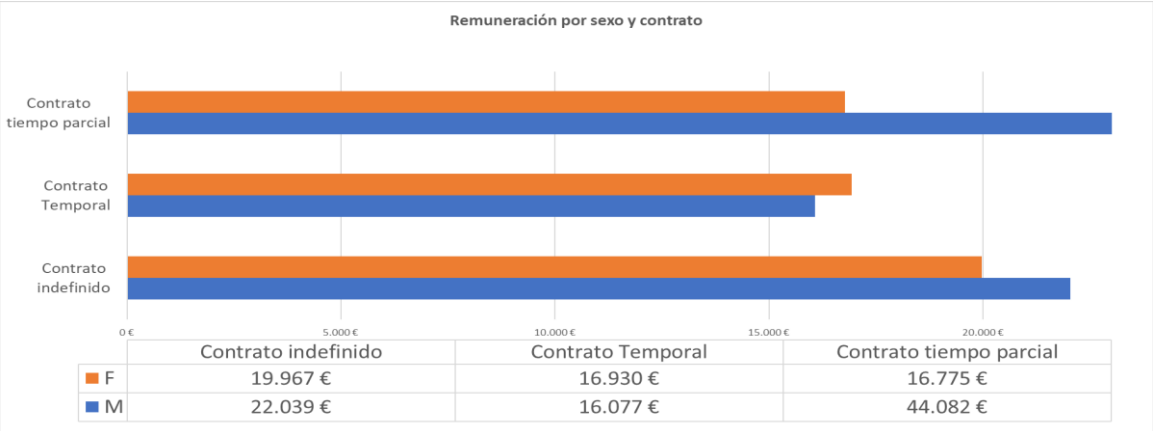
5.2.3 Remuneraciones medias y clasificación profesional:

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

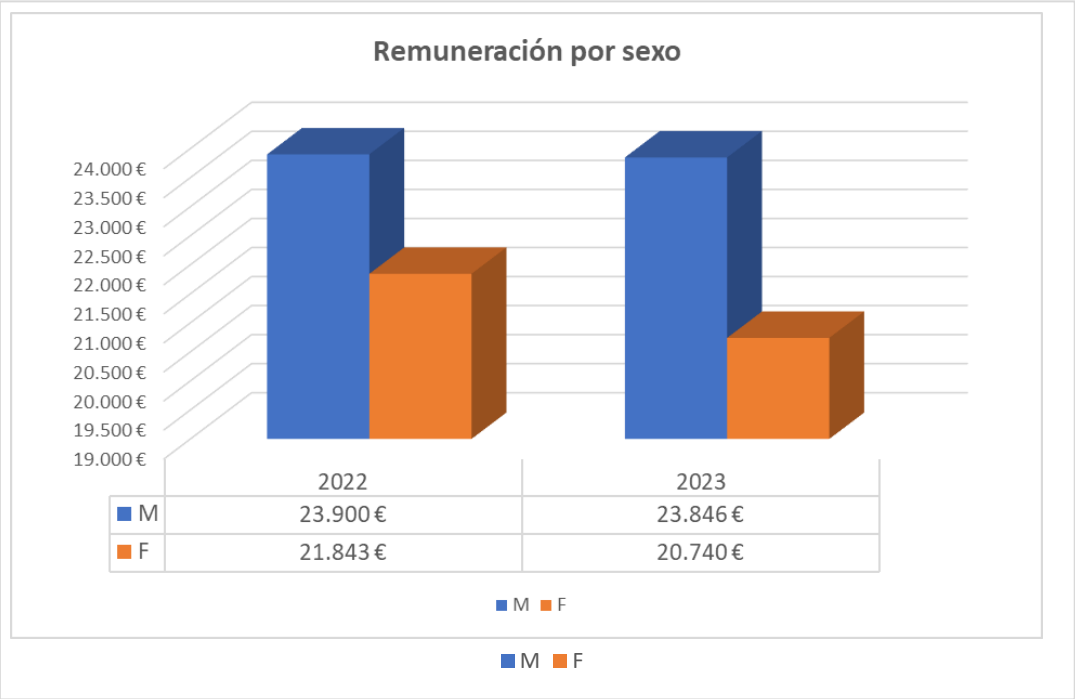
Cuadro 2023

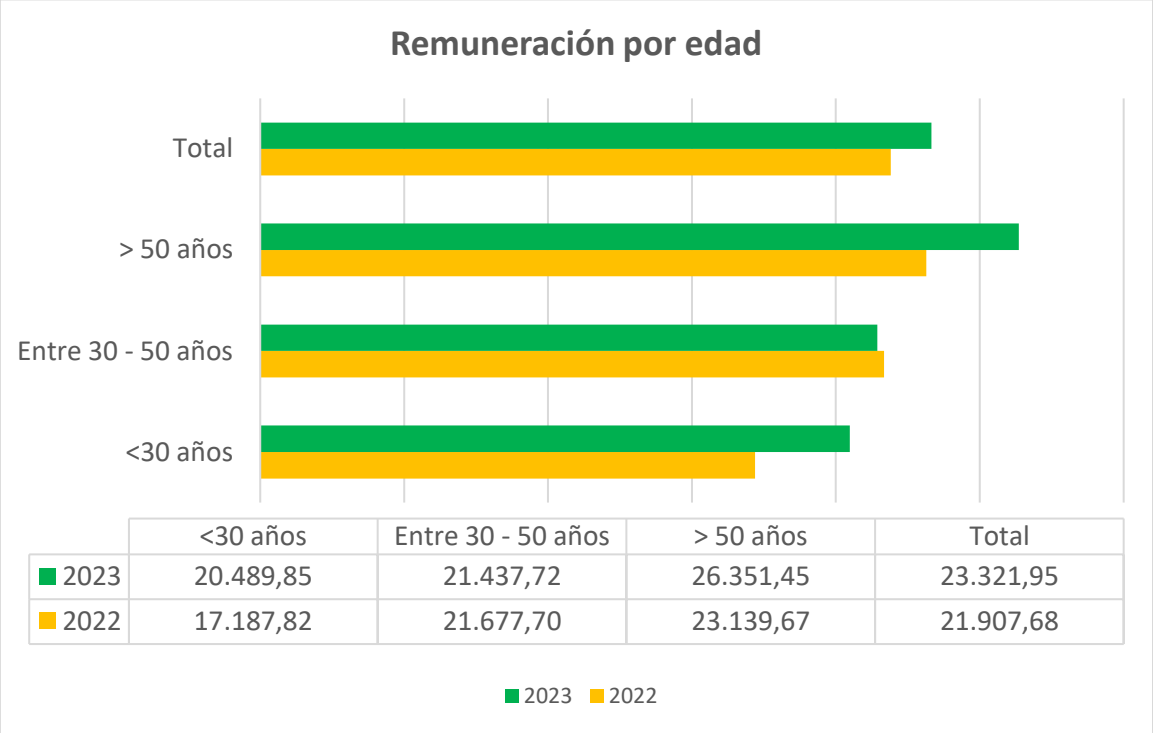
DAMAS	SEXO	T. DEVENGO FIJO	% DIFERENCIA	ANTIGÜEDAD	OTROS
ADMINISTRATIVO	Mujer	18.936,52 €	11,39500239	912,69 €	1.347,74 €
	Hombre	21.371,84 €		444,44 €	493,69 €
CONDUCTOR	Mujer	27.910,21 €	39,42811609	0,00 €	4.746,73 €
	Hombre	16.905,74 €		73,00 €	6.097,07 €
CONDUCTOR PERCEPTOR	Mujer	14.967,17 €	4,432247526	145,69 €	3.134,45 €
	Hombre	15.661,32 €		681,35 €	3.688,59 €
CONDUCTOR VTC	Mujer	13.253,64 €	5,383024499	1.745,16 €	873,40 €
	Hombre	14.007,68 €		1.806,99 €	1.774,29 €
MANDO INTERMEDIO	Mujer	39.080,80 €	4,116230156	2.104,80 €	6.164,89 €
	Hombre	40.758,52 €		3.438,57 €	5.656,44 €
MECANICO DAM	Hombre	28.405,46 €	-	963,31 €	3.878,27 €
TAQUILLA	Mujer	14.306,18 €	12,25323446	1.259,43 €	1.758,57 €
	Hombre	16.303,94 €		0,00 €	8.599,40 €
TRAFICO	Mujer	26.963,52 €	28,06758241	0,00 €	2.305,38 €
	Hombre	19.395,51 €		846,51 €	1.088,09 €
JEFE DE SERVICIO	Hombre	70.899,87 €	-	0,00 €	782,57 €
DELEGADO CAT	Hombre	39.979,42 €	-	487,20 €	2.195,05 €
TAQUILLA CAT	Mujer	19.752,90 €	2,272701737	199,80 €	1.114,24 €
	Hombre	20.212,27 €		96,43 €	1.079,64 €
MARINERO CAT	Mujer	22.101,95 €	2,735406131	474,92 €	846,72 €
	Hombre	21.497,37 €		164,45 €	3.015,17 €
MECANICO CAT	Hombre	30.864,26 €	-	242,97 €	5.504,66 €
PATRON CAT	Hombre	29.599,54 €	-	259,44 €	4.533,83 €

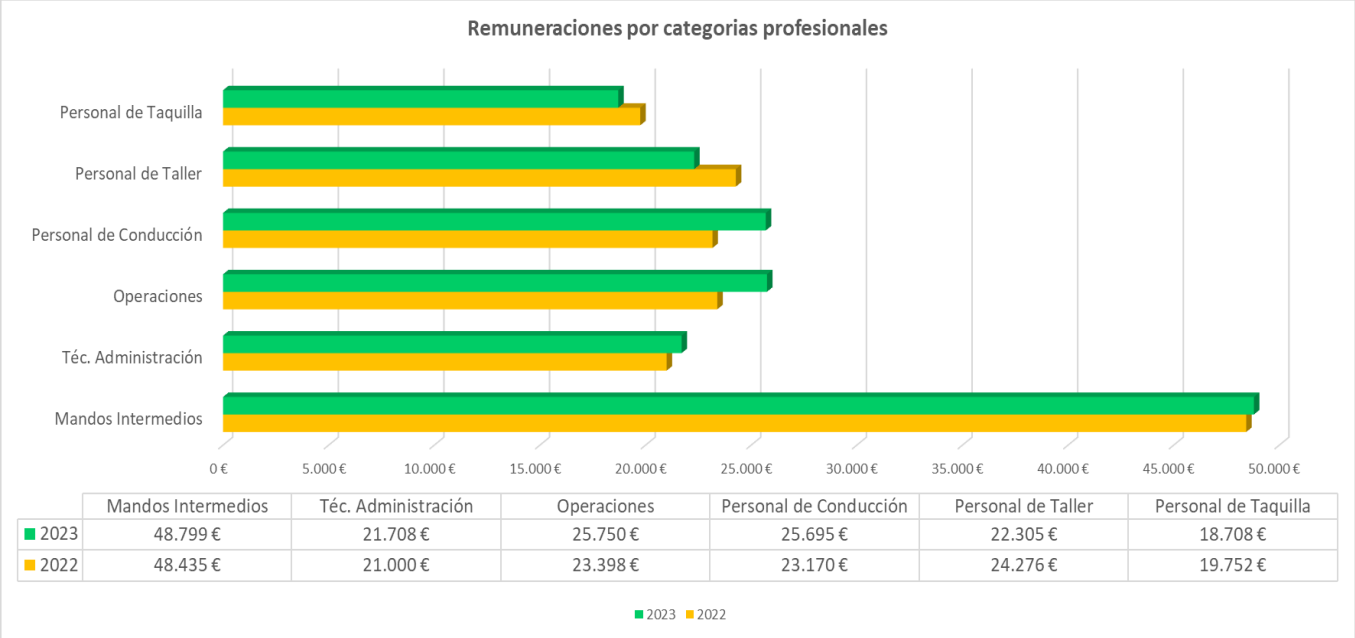
- *Esta tabla no recoge los salarios del Comité de Dirección por razones de confidencialidad. El color verde quiere decir que la diferencia de porcentaje es a favor de las mujeres y el amarillo para los hombres.*



	Remuneración por sexo	
	M	F
2022	23.900 €	21.843 €
2023	23.846 €	20.740 €







	Mandos Intermedios	Téc. Administración	Operaciones	Personal de Conducción	Personal de Taller	Personal de Taquilla
2023	48.799 €	21.708 €	25.750 €	25.695 €	22.305 €	18.708 €
2022	48.435 €	21.000 €	23.398 €	23.170 €	24.276 €	19.752 €

- *Esta tabla no recoge los salarios del Comité de Dirección por razones de confidencialidad*

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.

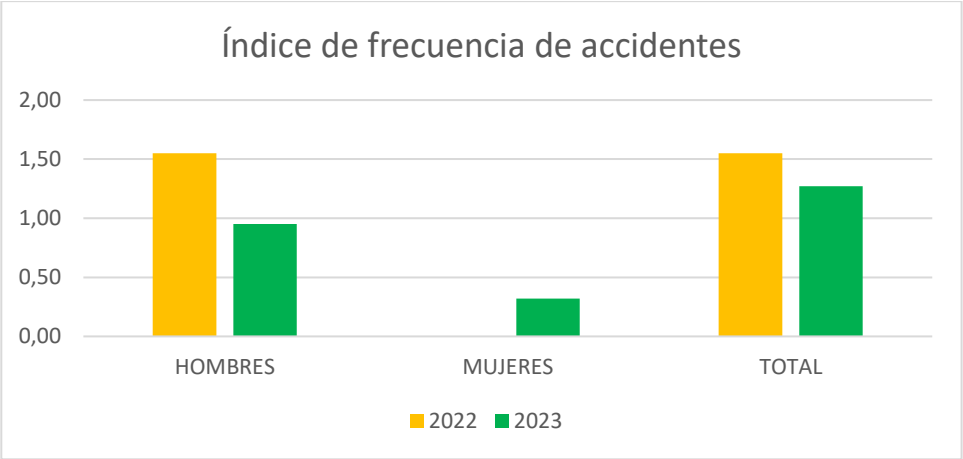
En el 2023 mantenemos el teletrabajo parcial y la flexibilidad de horarios para facilitar la conciliación y ser competitivos en el mercado laboral.

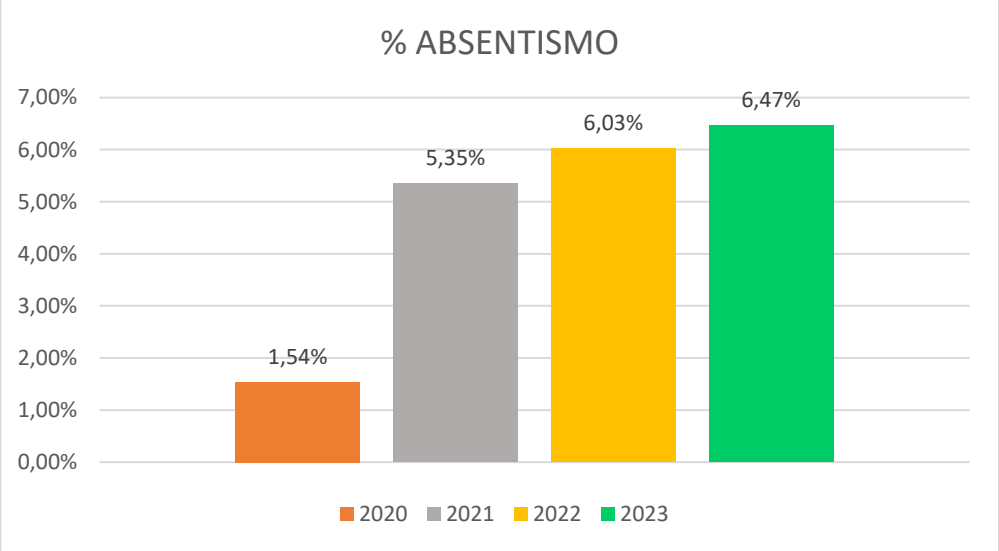
5.3.1 Cifras de absentismo:

Resumen de índices de absentismo y accidentabilidad.

	HORAS DE ABSENTISMO NO TRABAJADAS			ÍNDICE DE GRAVEDAD DE ACCIDENTES			ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES		
AÑO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
2022	3144	0	3144	0,07	0,00	0,07	1,55	0,00	1,55
2023	5216	1264	6480	0,10	0,03	0,13	0,95	0,32	1,27

- *Las horas de absentismo, se calculan en base al absentismo por Accidente de Trabajo.*





5.3.2 Medidas de conciliación

La adopción de medidas de implantación de conciliación laboral está por encima del mero cumplimiento de lo establecido por la legislación.

Respecto a la desconexión laboral, se ha firmado este año el 22 de mayo de 2023 dicha política donde se engloba algunas medidas y pautas encaminadas a dar cumplimiento a la nueva Ley de Protección de Datos y Garantías de Derechos Digitales, mediante la desconexión digital. 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 y personal mediante la aplicación de medidas de flexibilidad laboral y la implantación de servicios y beneficios adaptados a las necesidades de los empleado/as, 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. Para el cumplimiento de estos principios, se establecen unas pautas y recomendaciones para posibilitar la desconexión digital fuera del tiempo de trabajo de cada persona trabajadora:

- Se respetarán los tiempos de descanso diario, semanal, permisos o vacacional.
- Se hará un uso racional de las herramientas digitales de trabajo que el Grupo Interbus pone a disposición de la persona trabajadora.
- Durante las vacaciones, es recomendable indicar los datos de contacto de otras personas del mismo departamento que están disponibles y puedan atender las cuestiones.
- Evitar las convocatorias de formación, reuniones, videollamadas, presentaciones, información, etc…, fuera de la jornada laboral ordinaria diaria de la persona.

Como hemos mencionado anteriormente, disponemos de un Cuadro de Mando Integral de RRHH donde se monitorizan kpis del Plan de Igualdad, entre ellos del área de conciliación, donde por ejemplo se recogen algunas medidas como:

- Difundir y actualizar puntualmente a través del Portal del empleado intranet y en cada centro, a través de los tablones de anuncios o los medios oportunos, los permisos y licencias que garantiza la ley.
- Se establece la posibilidad de una excedencia, con derecho a reserva de su puesto de trabajo y condiciones, desde un mes hasta cuatro meses, para las personas en trámites de adopción internacional.
- Se concederá una lactancia acumulada por un periodo de 15 días siempre y cuando no haya solicitud de excedencia en el periodo del cálculo de la lactancia.
- Dar preferencia en la movilidad geográfica voluntaria, cuando el motivo de la solicitud sea por cuidados de personas dependientes (menores y familiares a su cargo, con enfermedades graves).
- Posibilidad de disfrutar el mes de vacaciones completo, en caso de personal con diferente nacionalidad a la española, fuera de los periodos punta de vacaciones (estival, semana santa y navidad) o de trabajo para cada empresa, para retornar a su país de origen.

5.4. Seguridad y salud

Uno de los pilares de la cultura de DAMAS ha sido la Seguridad y Salud que ha escalado en importancia e influencia dentro de la empresa, logrando avances en esta área.

Desde el 1 de enero de 2023 se constituye el **servicio de prevención mancomunado de Grupo Interbus,** que da soporte a varias empresas como Grupo, entre ellas DAMAS.

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 DAMAS 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 llevadas a cabo durante 2023 por el servicio de prevención mancomunado son las siguientes:

- ✓ **Reuniones mensuales del Comité de Seguridad,** compuesto por el CEO, los Directores y Directora de RRHH, Operaciones, Mantenimiento, oficina Técnica y Compras, los Directores de Zona, los Gerentes de Mantenimiento, Calidad y Seguridad y Salud, para evaluar la evolución de la seguridad y salud.
- ✓ **Establecimiento de estándares de seguridad**: por accidente, por peligrosidad, dependiendo del colectivo destinatario al que se quiere orientar. **Los estándares se difunden** a los distintos colectivos **a través del Portal del empleado,** que se utiliza como canal de información y son revisados en caso de necesidad**. Publicaciones:** se han publicado siete nuevos estándares, y otros 6 han sido revisados y republicados.
- ✓ Se mantiene la realización de **Inspecciones de Centros de Trabajo**, con una periodicidad anual, realizadas por los participantes en las reuniones de Comité de Seguridad. Se analizan las incidencias detectadas en dichas inspecciones junto con el Director de Zona de esos centros de trabajo y el Gerente de Mantenimiento, planificando las medidas correctivas y preventivas orientadas a la subsanación de las incidencias detectadas.
- ✓ **Plan actuación para la disminución de Accidentes de Trabajo**, se continua con lo implantado en 2021 que consta de un Plan específico orientado en trabajar en la sensibilización del personal en materia de Accidentabilidad. Entre las medidas implantadas se encuentra: La realización de formación al personal que hayan sufrido accidente con baja, de 1 hora y 30 minutos, del Estándar de accidentes, análisis del accidente en cuestión y resumen de los Estándares de Seguridad publicados.
- ✓ Publicación a través de correo electrónico de los **días sin accidentes con baja** de cada una de las Zonas con resumen de los últimos accidentes acaecidos en el periodo desde la última publicación, en el que se aporta datos como la fecha del AT, descripción de los hechos, actos o condiciones causantes del mismo y días de baja del accidentado, en estas comunicaciones no se tienen en cuenta para los datos publicados los Accidentes sin baja, ni los Accidentes In Itinere. Colocación en los centros de trabajo más representativos de un **Panel informativo** con los datos de días sin accidentes en el Centro, la Zona y el Grupo, señalando también el objetivo inmediato y final en cuestión accidentes.
- ✓ Se ha asumido la realización de la **Formación** según el Art.19 de la LPRL relativa al Puesto de Trabajo con medios propios, Técnicos del servicio de prevención mancomunado, tanto a nuevas incorporaciones como las de reciclaje con una periodicidad máxima establecida de 5 años.
- ✓ Seguimiento de las medidas reflejadas en la planificación del **Estudio de Psicosociales** realizado en 2022.

Comunicación de accidentes: DAMAS considera prioritaria la información y comunicación sobre la accidentabilidad para que ésta se pueda evitar. Los accidentes se notifican a RRHH y Seguridad y Salud, se investigan y se elabora un informe completo de lo acontecido con la colaboración del trabajador/a accidentado/a, responsable directo del mismo, y testigos en su caso, que se comunica en el Comité de Seguridad.

	ACCIDENTES IN LABORE TOTALES			ENFERMEDADES PROFESIONALES		
AÑO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
2022	14	2	16	0	0	0
2023	12	3	15	0	0	0

Porcentaje de empleados/as cubiertos por convenios colectivos

Porcentaje de empleados/as cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva	2023
%PLANTILLA INCLUIDA EN CONVENIO COLECTIVO	100%
%PLANTILLA EXCLUIDA DEL CONVENIO COLECTIVO	0%

Convenios Colectivos de Damas, SA

Tipo	Convenio	Codigo Convenio	Centro de Trabajo
CONVENIO COLECTIVO PROVINCIAL	CONVENIO COLECTIVO DEL SECTOR DE TRANSPORTE DE VIAJEROS (URBANOS Y REGULAR CERCANÍAS)	30001365011982	MURCIA
CONVENIO COLECTIVO EMPRESA	CONVENIO COLECTIVO INTERPROVINCIAL DE DAMAS, S.A.	71000022011985	HUELVA / SEVILLA
CONVENIO COLECTIVO EMPRESA	CONVENIO DE EMPRESA CONCESIONARIA DEL SERVICIO DEL CATAMARAN DE LA BAHIA DE CADIZ	11100632012015	EL PUERTO DE SANTA MARIA
CONVENIO COLECTIVO PROVINCIAL	CONVENIO COLECTIVO TRANSPORTES INTERURBANOS DE VIAJEROS DE SEVILLA	41000215011981	SEVILLA
CONVENIO COLECTIVO PROVINCIAL	CONVENIO COLECTIVO DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA DE LA PROVINCIA DE BADAJOZ	06000535011989	BADAJOZ

5.5. Relaciones Sociales

DAMAS da una gran importancia a la comunicación interna, para la compañía este tema es un gran reto, ya que hay parte de la plantilla que no presta sus servicios en un centro de trabajo y tampoco pasa por él. Y no son usuarios/as de PC.

Disponemos de un **PORTAL DEL EMPLEADO** y tablones de comunicación.

En el 2023 se ha seguido implantando y desarrollando el proyecto **MiBus**, una App para comunicación, servicio, incidencias, etc. Se ha entregado un teléfono móvil a todo el personal de conducción para poder utilizar la nueva App. Este programa mejora el área de comunicación, conexión, digitalización, … El objetivo es ir incluyendo servicios a través del móvil.

En el **portal del empleado/a** se publica, además de la nómina y documentos oficiales, las ofertas de empleo, los beneficios sociales, las políticas, las noticias, … En DAMAS se da prioridad a los CV de personas conocidas en el proceso de selección. Un síntoma de la satisfacción de nuestro personal ya que, entre nuestra plantilla hay muchos familiares, matrimonios, padres, madres, nietas y nietos, hermanos y hermanas, que han trabajado para nuestra empresa generación tras generación.

Además, DAMAS ofrece al personal varios beneficios sociales como retribución flexible.

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

Respecto al diálogo social, Damas tiene los órganos de representación de los trabajadores que figuran en la tabla anexa y se mantienen reuniones periódicas además de la atención en los temas del día a día.

COMITES Y DELEGADOS DE LOS TRABAJADORES		
CENTRO DE TRABAJO	COMITÉ	DELEGADOS
HUELVA	4	
SEVILLA	4	
SEVILLA (TRANSTRES)		1
SERVICIOS AUXILIARES		1
OFICINAS		1
ALMONTE		1
PEGUERILLAS		1
BAHÍA DE CADIZ		1

5.6. Formación

DAMAS identifica las necesidades de formación y 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 pasajero/a, 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 las empresas que imparten la formación ser locales, salvo para las formaciones estratégicas que se implantan a nivel nacional. Existe un Plan de formación anual y una Memoria de Formación al finalizar el año.

En Talleres gran parte de la formación es impartida por las casas fabricantes de autobuses y otra gran parte es sobre seguridad y prevención de riesgos. Los talleres hacen una labor de mantenimiento tanto preventivo como correctiva y las líneas pre-ITV.

El Plan de formación se hace anualmente, tras la detección de necesidades y la asignación de presupuesto para cada área, y para la 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:

- ✓ Aprobación del presupuesto por la Dirección.
- ✓ Distribución del presupuesto por departamentos.
- ✓ Análisis e identificación de las necesidades formativas.
- ✓ Solicitud de acciones formativas.
- ✓ Diseño del plan de formación.
- ✓ Comunicación de Plan de Formación.
- ✓ Planificación de las acciones formativas.
- ✓ Gestión y ejecución de las acciones formativas.
- ✓ Evaluación de los resultados e impacto en la formación.
- ✓ Propuesta de acciones de mejora y correctivas.

HORAS DE FORMACIÓN	2022			2023		
	M	F	Total	M	F	Total
Dirección	0	0	0	2	0	2
Mandos intermedios	6	0	6	8	23	31
Tec. Administración	14	50	64	62	68	130
Operaciones	12	0	12	288	2	290
Personal de Conducción	1008,5	140	1148,5	2043,5	140	2183,5
Personal de Taller	365	0	365	492	0	492
Personal de Taquillas	0	0	0	0	10	10
Otros puestos	0	1,5	1,5	0	0	0
Total	**1405,5**	**191,5**	**1597**	**2895,5**	**243**	**3138,5**

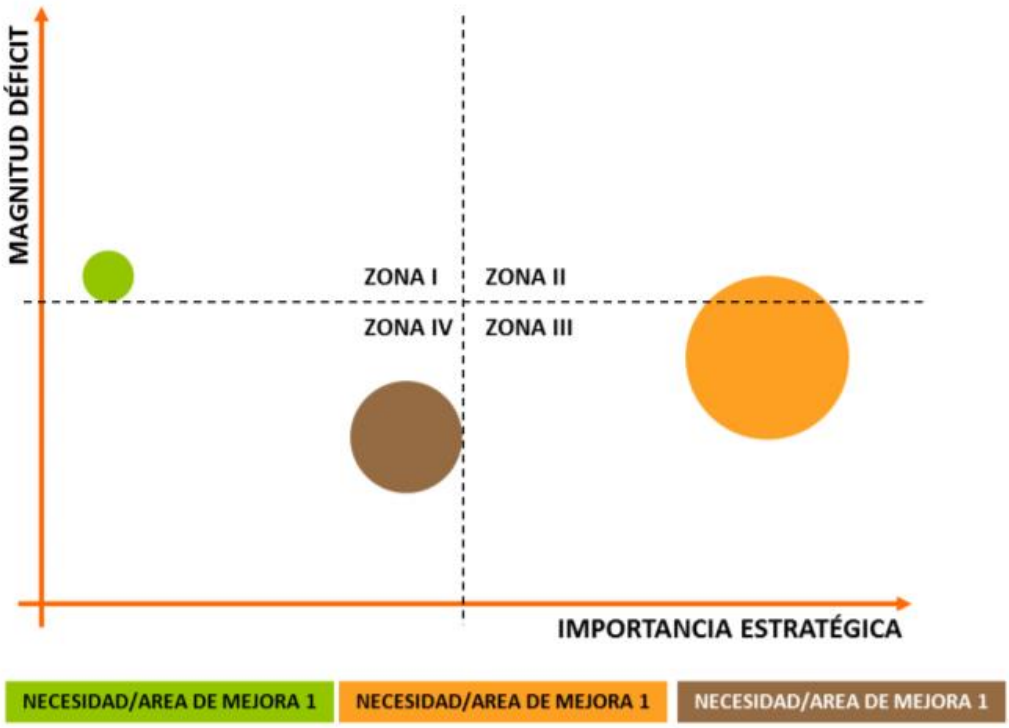
Es necesario que los/as colaboradores/as estén cada vez más formados/as y concienciados/as en base a los objetivos planteados, las responsabilidades asumidas y las características personales.

Objetivo:

- Transformar digitalmente a la plantilla añadiendo más capacidades tecnológicas.
- Mecanismo que nos permita evaluar el ROI de la formación y 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.

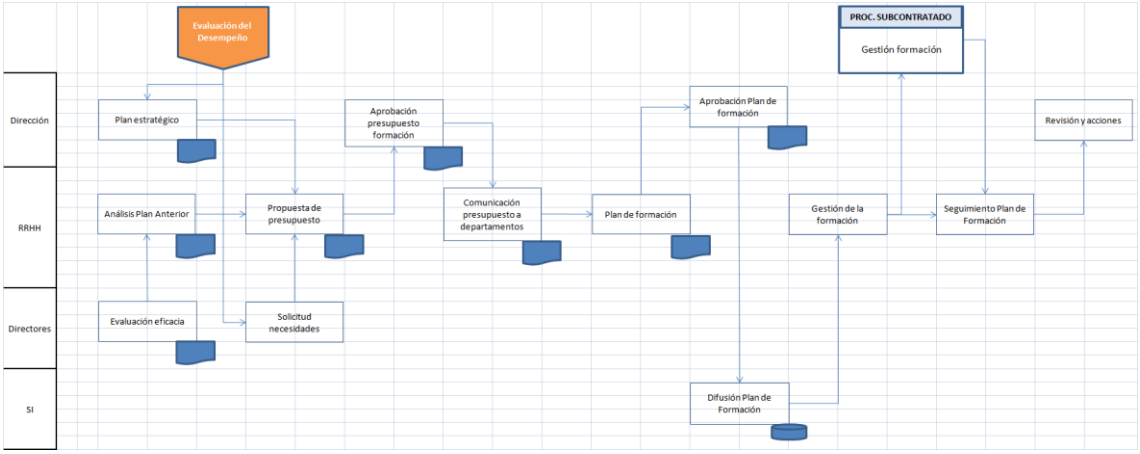
✓ EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS E IMPACTO EN LA FORMACIÓN

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.



5.7. Accesibilidad universal personas con discapacidad

"Lo normal es un trato normal". Si una persona con Discapacidad no nos comunica expresamente su sentir, lo normal será tratarle con la mayor normalidad posible. Por desconocimiento o por falta de sensibilidad, las Personas con Discapacidad reciben en ocasiones un trato inadecuado. Se subestima su capacidad de autonomía, se les excluye de la toma de decisiones, no se tiene en cuenta su opinión o se les presta una sobreprotección innecesaria. Unas pautas sencillas ayudan a dirigirse a ellas de manera apropiada, en función del tipo de Discapacidad, y a respetar sus derechos y dignidad como miembros de la sociedad.

DAMAS mantiene un manual de accesibilidad que está a disposición de todos los conductores/as, donde están expuestas las pautas de trato a personas con discapacidad; el 100% de la flota es accesible a silla de ruedas y lleva instaladas pantallas y audio donde se anuncian las próximas paradas. Por otra parte, los conductores/as reciben una formación continua para el correcto manejo de todos los elementos de accesibilidad.

Uno de los principales aspectos a tener en cuenta es “preguntar” antes de ofrecer ayuda, evitando la imposición de la misma y la sobreprotección. Salvo que nuestra relación con una persona afectada de discapacidad sea íntima o semejante, no es discreto indagar el diagnóstico de la enfermedad o deficiencia que origina la discapacidad. Lo prudente es concentrar la atención en las alteraciones funcionales relevantes.

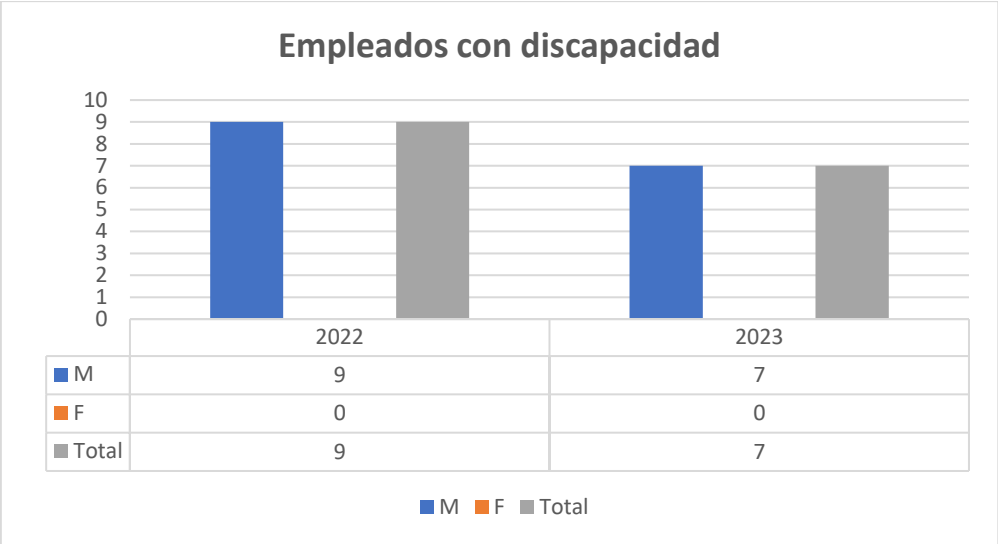
En general, aconsejamos recordar que todas las personas somos iguales, "con sus características, limitaciones y ventajas", por lo que debemos acercarnos "sin miedo" a las Personas con Discapacidad, "pero sabiendo cómo comunicarse" para no generar malestar.

Se debe:

- ✓ Hablar directamente a la Persona con Discapacidad, no a su acompañante;
- ✓ No dar por sentado que necesita ayuda, sino preguntarle;
- ✓ No subestimar ni prejuzgar, sino dejar que haga por ella misma todo lo que pueda hacer;
- ✓ Dejar que marque el ritmo; no decidir por ella su participación en cualquier actividad y evitar el sobre proteccionismo o paternalismo innecesario.

Históricamente DAMAS ha sido una empresa comprometida con la discapacidad y ha corroborado ese compromiso cubriendo la LISMI con contratación directa de personas con discapacidad en diferentes puestos y zonas geográficas.

A cierre de año 2023 contamos en la plantilla con 7 personas con discapacidad, de los cuales 7 son hombres y no hay mujeres.



EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD POR SEXO	2022 Damas				2023 Damas			
	M		F		M		F	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Mandos intermedios								
Téc. Administración	1	11%			1	14%		
Operaciones								
Personal de Conducción	6	67%			5	71%		
Personal de Taller	1	11%						
Personal de Taquillas	1	11%			1	14%		
Otros puestos								
Total	9	100%			7	100%		

EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD	Personal de Conducción			Personal de Taller		Personal de Taquillas		Tec. Admin	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
2022	**<30 años**								
	Entre 30-50 años	4	66,67%						
	> 50 años	2	33,33%	1	100%	1	100%	1	100%
	Total	6	67%	1	11%	1	11%	1	11%
2023	**<30 años**								
	Entre 30-50 años	4	80,00%						
	> 50 años	1	20,00%			1	100,00%	1	100,00%
	Total	5	71%	0	0%	1	14%	1	14%

5.8. Igualdad

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

En el 2021 se comenzó con el ambicioso proyecto de negociar e implantar un único Plan de Igualdad para todo el Grupo Interbus que englobe un completo diagnóstico de la situación, un pormenorizado análisis salarial por empresa y una auditoria salarial por empresa, además de una nueva valoración y nivelación de puestos, y, por supuesto, mediante la colaboración de los sindicatos UGT y CCOO como negociación colectiva.

En el 2021 se constituyó la Comisión negociadora. Se llevaron a cabo muchas reuniones en las que se abordó la auditoría salarial, el análisis de todos los datos y la negociación del plan de medidas. Este año el 16 de enero de 2023 se firmó el Plan de Igualdad.

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 las trabajadoras.

RRHH integró todos los indicadores del Plan de igualdad y otras certificaciones como seguridad, calidad, … en un **Cuadro de Mando Integral 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.

IGUALDAD POR CATEGORIAS POR SEXO	2022				2023			
	M		F		M		F	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Mandos intermedios	5	2%	3	7%	3	6%	5	2%
Técnicos	13	5%	4	9%	5	9%	14	5%
Operarios y auxiliares	238	93%	39	85%	46	85%	241	93%
Total	256	85%	46	15%	54	17%	260	83%

IGUALDAD POR CATEGORIAS POR EDAD	2022						2023					
	<30 años		re 30-50 ar		>50 años		<30 años		re 30-50 ar		>50 años	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Mandos intermedios			3	2%	4	4%			3	2%	5	4%
Técnicos	3	14%	10	6%	5	4%	2	13%	12	7%	5	4%
Operarios y auxiliares	18	86%	156	92%	103	92%	14	88%	161	91%	112	92%
Total	21	7%	169	56%	112	37%	16	5%	176	56%	122	39%

- *En las tablas adjuntas no está incluido el Comité de Dirección por razones de confidencialidad.*

6. Información sobre el respeto a los derechos humanos

DAMAS dispone de un actualizado **PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ANTE EL ACOSO SEXUAL, POR RAZÓN DE SEXO, DISCRIMINATORIO Y LABORAL** que tiene por **objeto** establecer un procedimiento de actuación en casos de acoso sexual, por razón de sexo, identidad y orientación sexual, así como acoso moral, psicológico, discriminatorio o cualquier otra forma de violencia en el ámbito de la empresa. El fin es prevenir, y en su caso erradicar, todos aquellos comportamientos y factores organizativos que pongan de manifiesto conductas violentas o de acoso, garantizando la protección de los derechos fundamentales de las personas, y definir unas pautas que nos permitan identificar una situación de acoso con el fin de solventarla, procurando, en todo momento, garantizar los derechos de las víctimas.

Está **orientado** hacia el respeto de todas las personas que integran Damas, independientemente del tipo de contrato que determine su relación laboral, de la posición que ocupen o del lugar dónde desempeñen su trabajo, y de cualquier sociedad sobre la que el Grupo Interbus tenga el control de gestión.

Este protocolo desarrolla un **procedimiento** para:

- Prevenir, detectar y solucionar posibles situaciones de acoso con la debida prontitud.
- Proporcionar la ayuda que se considere necesaria para la víctima.
- Proteger a las personas que han presentado una denuncia de acoso, incluidos los testigos, de las posibles represalias contra ellos, asegurando que, cuantos intervengan en un proceso, no serán objeto de intimidación, persecución o represalias. Considerándose cualquier acción en este sentido objeto susceptible de las sanciones disciplinarias que se estimen oportunas.
- Adoptar medidas disciplinarias contra la persona acosadora.

El acoso sexual, acoso por razón de sexo, acoso psicológico y acoso discriminatorio o cualquier tipo de violencia son conductas que están totalmente prohibidas en Damas y se consideran inaceptables. Mediante el protocolo se establece la obligación de todas las personas que forman parte de la organización de prevenir y erradicar las conductas de acoso, así como colaborar en los procedimientos de denuncia y resolución.

El Protocolo cuenta con un **Glosario de términos y diferenciación conceptual** entre Acoso sexual, Acoso por razón de sexo, acoso discriminatorio, Acoso moral, laboral o mobbing.

Se ha establecido un **Decálogo de buenas prácticas** desde la Dirección de Damas por el que se fomentarán acciones dirigidas a prevenir y evitar situaciones de acoso, tales como formación y responsabilidad.

La Dirección y los mandos, adicionalmente tendrán las siguientes responsabilidades:

- Asegurarse de 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.

- Comunicar a través de todos los medios disponibles para garantizar el conocimiento de este protocolo a todos los integrantes de la compañía, el procedimiento de denuncia de acoso (Informal y formal).

Damas establece un **Procedimiento de denuncia** de acoso tanto informal como formal, por el que se desarrolla la comunicación, la valoración, la comisión de investigación, la investigación, la resolución de la denuncia y las posibles acciones sancionadoras. Todo ello con un firme compromiso de protección a los y las intervinientes en el procedimiento.

En el 2023 no ha habido ninguna denuncia por Acoso.

Respecto a Compliance, Damas tiene un modelo de organización y gestión para la prevención de delitos, cuyo análisis de riesgo para delitos como el Tráfico ilegal de órganos humanos (art. 156 bis del Código penal), la trata de seres humanos (art. 177 bis .7 del Código penal) y la prostitución y corrupción de menores (art. 189 bis del Código penal), se encuentra analizado como Remoto.

DAMAS asegura el respeto a la ley, a los derechos humanos, no habiendo existido en 2023 ningún incidente de vulneración de los derechos humanos del que informar.

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

7.1. Medidas para prevenir la corrupción y el soborno

DAMAS 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 está pendiente la formación a toda la plantilla.

A través del Código de ética corporativa, pretendemos establecer una guía de comportamiento profesional, ético y responsable de todas las personas que componen DAMAS 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 Damas es un conjunto de directrices que tienen por objeto establecer las conductas aceptables para los miembros de la empresa. En el 2023 se revisó el Código ético ampliando la parte de Conflicto de intereses y llevando a cabo una campaña mediante una Declaración de conflicto a todas las personas de la empresa incluidas en el Listado de persona CDI donde se reflejará cualquier interés financiero, inversión, relación o compromiso personal o de otro tipo que pueda generar un conflicto de intereses potencial con las actividades 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, Damas demanda a todos sus empleados/as 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/as, así como de sus subcontratistas, los valores y principios exigidos por Damas, para el desarrollo de sus actividades diarias.

Principios del código ético.

Los principios y directrices que deben seguir los trabajadores y las trabajadoras de Damas 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 Damas 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 Damas 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***

Un conflicto de intereses surge cuando los intereses personales, financieros, familiares o cualquier otro tipo de interés de una persona de la organización interfiere o pueden interferir con los intereses de DAMAS, afectando a su capacidad para tomar decisiones objetivas e imparciales y en beneficio de la organización.

El personal que detecte cualquier indicio de conflicto laboral en DAMAS 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 Damas 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 DAMAS 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 Damas (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 DAMAS 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.

- **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.

7.2. Incumplimientos del Código Ético

El sistema para la entrada y tratamiento de incumplimientos y denuncias del código ético será administrado por la Compliance Officer. Cualquier empleado/a o persona de un grupo de interés (proveedores, clientes, accionistas…), podrá denunciar los incumplimientos que detecte del Código Ético mediante el buzón ético al que se puede acceder por la web corporativa de la empresa.

La Compliance Officer analizará la información presentada junto con el Comité de Compliance en el momento oportuno, 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/o número de identificación para el caso de denuncias anónimas.
- Tipo de incumplimiento que se denuncia.
- 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 la Compliance Officer 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 viajero/as/as 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.

En el 2023 no ha habido ninguna denuncia de incumplimiento del Código Ético.

Respecto a Compliance, Damas tiene un modelo de organización y gestión para la prevención de delitos, que contempla un análisis de **riesgo remoto** para los siguientes delitos:

Delitos de riesgo provocados por explosivos y otros agentes (Art. 348.3 CP)
Delitos contra la salud pública (Art. 369 bis)
Delitos de terrorismo (Art. 570 quáter y 576 bis.2 CP)
Financiación ilegal de partidos (Art. 304 bis CP)

Riesgo muy bajo:

Insolvencia Punible (Art. 261 bis CP)
Delitos contra los derechos de los ciudadanos extranjeros (Art. 310 bis CP)
Falsificación de tarjetas de crédito y débito y cheques de viaje (Art. 399 bis)

Riesgo bajo:

Daños (Art. 264.4 CP)
Receptación y blanqueo de capitales (Art. 302.2 CP)
Delitos sobre la ordenación del territorio y el urbanismo (Art. 319, 4º CP)
Delitos de corrupción en las transacciones comerciales internacionales (Art. 445.2 CP)

Riesgo medio:

Descubrimiento y revelación de secretos (Art. 197.3 CP)

Riesgo alto:

Estafas (Art. 251 bis CP)
Delitos relativos al mercado y a los consumidores (Art. 288 CP)
Delitos contra la Hacienda Pública y contra la Seguridad Social (Art. 310 bis CP)
Delitos contra el medio ambiente (Art. 327, 328.6 y 343 CP)
Cohecho (Art. 427.2 CP)
Tráfico de influencias (Art. 430 CP)

DAMAS asegura el respeto a la ley, no habiendo existido en 2023 ningún incidente de vulneración del código penal del que informar.

Se implanta un canal de denuncias cumpliendo la Ley 2/2023 de Protección del Informante mediante el buzón ético al que se accede a través de la web de la empresa.

7.3 Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

DAMAS no está sujeta a la ley 10/2010, de 28 de abril, de acuerdo a su artículo 2.1, sin embargo, mantiene una serie de medidas básicas para su prevención:

- El cumplimiento estricto en material legal de toda la normativa al respecto.
- Realizar revisiones periódicas de las transacciones y los movimientos de dinero.

Dada la naturaleza de nuestras relaciones comerciales, la organización tiene muy bajo riesgo de que se produzca blanqueo de capitales en cuanto la venta al público minorista es de reducido importe teniendo en cuenta que el billete con importe máximo es inferior a 100€. El resto de las relaciones son con administraciones públicas en su mayoría o en su caso con sociedades implantadas en territorio nacional y con carácter de recurrencia.

Todo el personal de DAMAS 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.

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

El personal de DAMAS 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

DAMAS 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.

En este año DAMAS realizó las siguientes colaboraciones:

- Donación de material de prevención contra el COVID-19 a "**Hermanitas de los pobres**".
- Donación de material de prevención contra el COVID-19 a **CRUZ ROJA.**
- Donación de uniformidad a **Cáritas.**
- Colaboración mediante mantenimiento de autobús y asesoramiento en materia laboral de personal de conducción y técnica de conducción a **"Ciudad de los Niños".**

Por otro lado, durante el presente año DAMAS no ha realizado acciones de patrocinio.

8. Compromiso social

Damas 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.

Damas desarrollará 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 Grupo 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 Grupo Interbus.

• **REPUTACIÓN INSTITUCIONAL**: Tanto Compras como sus proveedores garantizarán que sus equipos no incurren en acciones o comportamientos que puedan poner en riesgo la reputación de Grupo 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 Grupo 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.

• **PREVENCION DE RIESGOS LABORALES**: Los proveedores de Grupo 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 Grupo Interbus para el desempeño de su actividad profesional.

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

En las condiciones generales de contratación, diferenciadas entre productos y servicios se incluyen las consideraciones en materia social y ambiental que estas deben cumplir, no incluyendo cuestiones de igualdad de género. Asimismo, se incluyen los sistemas de inspección y control que Grupo Interbus puede llevar a cabo para verificar su cumplimiento; en el presente año no se ha ejecutado ninguna inspección.

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

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

- **Respeto de las Leyes y Reglamentos**

Grupo 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 Grupo Interbus debe, en el ámbito de sus responsabilidades, actuar siempre conforme a los intereses de Grupo 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 Grupo Interbus le ha asignado en el ámbito de su trabajo.

Si el proveedor fuera además un cliente de Grupo 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 disociarse.

- **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 Grupo 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 Grupo 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 Grupo 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.
- Grupo 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 Grupo Interbus, pudiendo conllevar la responsabilidad civil o penal del empleado.

Grupo 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 del buzón ético cuyo enlace está en la web del Grupo.

8.2 Gestión de la relación con los consumidores.

Desde su constitución DAMAS, 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 DAMAS 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:

- **Canales de comercialización e información al cliente.**
- **Programa de fidelización**

- **<u>Canales de comercialización e información al cliente</u>**

<u>A) Canales de comercialización digital</u>

- Página Web propia, *(***www.damas-sa.es**).

- Movelia. DAMAS, además de una plataforma de comercialización propia, cuenta con la venta a través 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.

- Plataformas online de comercialización: DAMAS 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*).
- **Otros buscadores y plataformas online**: DAMAS 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 con 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. DAMAS 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.

3. Call Center Subcontratado. 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, ofrecemos 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 nuestro sistema de venta, el personal de conducción podrá emitir títulos de transporte a bordo de los vehículos con pago en metálico o mediante las expendedoras, donde se puede validar distintos títulos de viaje “contactless”.

C) Modalidades de emisión

DAMAS ofrece una variedad de modalidades de emisión de títulos de transporte, destacando principalmente los siguientes:

- **Billete físico** en papel con código QR.
- **Billete electrónico** enviado por email con código QR.

- **Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas.**

Las Reclamaciones Oficiales formuladas por los viajeros de las líneas de DAMAS, 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 con el fin de garantizar que éstos estén siempre disponibles y con hojas de reclamación suficientes.

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

Cualquier queja 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 el número de quejas y su tipología recibidas por los usuarios en 2023:

	2022		2023	
TIPOLOGÍA	**Nº QUEJAS RECIBIDAS**	**% TIPOLOGÍA**	**Nº QUEJAS RECIBIDAS**	**% TIPOLOGÍA**
Puntualidad	36	12,16%	42	12,77%
Completos	78	26,35%	56	17,02%
Atención taquilla	8	2,70%	0	0,00%
Climatización	2	0,68%	6	1,82%
Avería	11	3,72%	12	3,65%

	2022		2023	
TIPOLOGÍA	**Nº QUEJAS RECIBIDAS**	**% TIPOLOGÍA**	**Nº QUEJAS RECIBIDAS**	**% TIPOLOGÍA**
Desempeño	35	11,82%	32	9,73%
Información	10	3,38%	31	9,42%
No Paró	17	5,74%	25	7,60%
Equipajes	11	3,72%	11	3,34%
Atención telefónica	2	0,68%	0	0,00%
Seguridad	2	0,68%	4	1,22%
Billetes	32	10,81%	19	5,78%
Ajena	0	0,00%	7	2,13%
Repetida	0	0,00%	0	0,00%
Mantenimiento	0	0,00%	37	11,25%
Otras	52	17,57%	47	14,29%
TOTAL	**296**	**100%**	**329**	**100%**

Promedio respuesta	3,8	6,2

Se da respuesta al 100% de las reclamaciones recibidas registrando un promedio de tiempo de respuesta de 6,2 días.

8.3 Información fiscal y transparencia.

En DAMAS 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 transcendencia tributaria.

A continuación, se presentan los datos referentes a la información fiscal en 2023.

	2022	2023
BENEFICIOS OBTENIDOS	-4.025.725,82 €	2.123.405,63 €
IMPUESTOS / BENEFICIOS PAGADOS	0,00 €	-123.336,27 €
DONACIONES A ONGS Y FUNDACIONES	0,00 €	0,00 €
SUBVENCIONES PUBLICAS	2.193.813,63 €	1.966.896,24 €

DAMAS 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.
Marco de Reporting utilizado	**1.3.**
Modelo de negocio	**2**
Análisis de materialidad	**3**
Cuestiones medioambientales	**4**
Gestión ambiental	**4.1**
Contaminación	**4.2**
Economía circular	**4.3**
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	
Consumo de agua y el suministro de agua	
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	
Consumo directo e indirecto de energía	
Medidas para mejorar la eficiencia energética	
Uso de energías renovables	
Cambio climático	**4.4**
Emisiones de gases de efecto invernadero	
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	
Metas establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones y medios implementados	
Biodiversidad	**4.5**
Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad	
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	
Cuestiones sociales y relativas al personal	**5**
Empleo	**5.2**
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo por sexo, edad y clasificación profesional	
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	
Remuneraciones medias por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	
Brecha salarial	
Remuneración media de los consejeros y directivos	
Pago a los sistemas de previsión social y ahorro	
Implantación de políticas de desconexión laboral	
Porcentaje de empleados con discapacidad	
Organización del trabajo	**5.3**
Organización del tiempo de trabajo	
Número de horas de absentismo	
Medidas de conciliación	
Seguridad y Salud	**5.4**

Contenido BOE	Apartado Doc.
Condiciones de Seguridad y Salud en el trabajo	
Accidentes de trabajo	
Relaciones sociales	**5.5**
Organización del diálogo social	
Empleados cubiertos por convenio colectivo por país	
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	
Formación	**5.6**
Horas de formación por categorías profesionales	
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	
Accesibilidad universal personas con discapacidad	**5.7**
Igualdad	**5.8**
Información sobre el respeto a los derechos humanos	**6**
Aplicación de procedimientos de debida diligencia	
Medidas de prevención y gestión de posibles abusos cometidos	
Denuncias por casos de vulneración de los derechos humanos	
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de la OIT	
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	**7**
Medidas para prevenir la corrupción y el soborno	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	
Compromiso social	**8**
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	**8.2**
Gestión responsable de la cadena de suministro	**8.3**
Gestión de la relación con los consumidores	
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	8.4
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	8.5
Información fiscal y transparencia	**8.6**
Los beneficios obtenidos país por país	
Los impuestos sobre beneficios pagados y las subvenciones públicas recibidas	

Anexo II. *Tabla de referencia entre normas certificadas y alcance de centros de trabajo de Damas.*

	Normas de referencia								
Centros	**9001-Calidad**	**14001-Medioambiente**	**45001-Seguridad y salud en el trabajo**	**RSC SR10-Responsabilidad Social Corporativa**	**50001-Eficiencia energética**	**14064-Emisiones CO2**	**39001-Seguridad Vial**	**22320-Gestión de emergencias**	**13816-Servicio de transporte público de pasajeros**
Estación de Huelva: CL DOCTOR RUBIO, S/N. 21002 - HUELVA	x	x	x		x	x	x		x
Taller de Peguerillas: CR HUELVA-GIBRALEON, PK 7. - HUELVA	x	x	x		x	x	x		
Taller de Camas: PI VEGA DEL REY, CL MINAS DE CALA, 2 PARCELA 7-A. 41900 - CAMAS (SEVILLA)	x	x	x		x	x	x		
Estación Isla Cristina						x			
Estación de Ayamonte						x			
Centro-Taller-Estación de Badajoz.						x			
Estación de Olivenza						x			
Estación de Jerez de los Caballeros						x			

El Estado de Información no Financiera correspondiente al ejercicio 2023 de Damas S.A., ha sido formulado por el Consejo de Administración en su reunión de 24 de Julio de 2024 y se extiende hasta la siguiente hoja de papel común, firmando esta última el Presidente y el Consejo de Administración

D. Enrique Aguado Rubio

Dª Marta Aguado Rubio

D. Miguel Angel Aguado Gavilán

D. Eduardo Aguado Gavilán

Dª Almudena Aguado Gavilán

D. José de la Gándara Martínez de Velasco