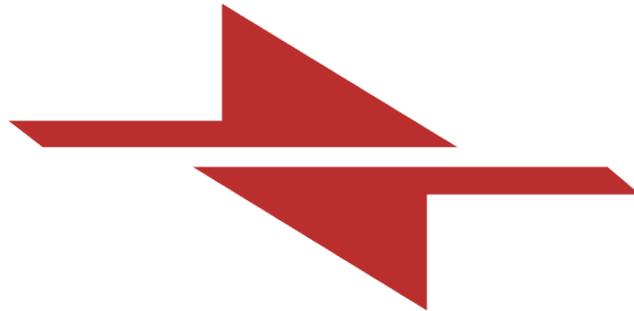


# MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



Nombre de la empresa: INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A

## Nuestra empresa

**INTERURBANA DE AUTOBUSES S.A.**, Organización dedicada al Transporte de Viajeros por Carretera, desea mantener un compromiso con el entorno que la rodea, para ello mantiene un Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social que pretende regular las relaciones con todos los Grupos de Interés afectados por la Organización, encaminando la actividad hacia la mejora continua de la propia Empresa y de los Grupos de Interés interrelacionados con ella.

Siendo deseo de la Organización el mantenimiento de una Empresa sostenible, ética, transparente y responsable en materia económica, laboral, social y ambiental permaneciendo integrada plenamente en la sociedad que la envuelve.

Así la Organización se ha elaborado esta Memoria de sostenibilidad la cual describe el desempeño de la Empresa en diversos ámbitos.

### 1. Estrategia y análisis

La Visión de la Organización es el *“Crecimiento sostenible a través de la optimización de los recursos, maximizando la satisfacción de los usuarios”*, para ello, la INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A mantiene implantadas una serie de medidas, en coherencia con la Estrategia, para alcanzar el principal objetivo.

Uno de los principales objetivos estratégicos es el descenso de costes económicos, y minimizar el impacto ambiental de la Organización. Para ello, se han planteado diferentes metas que permitan reducir el coste ecológico, optimizando la flota y el recorrido de las líneas de cara a incrementar la eficiencia de cada recurso.

La Empresa mantiene su deseo de crecimiento a través de 2 instrumentos básicos: el continuo aumento de los viajeros, y el aumento del número de Contratos explotadas. Así, para el incremento de los viajeros la Empresa utiliza diversas herramientas que mantienen el objetivo común de maximizar la satisfacción de los usuarios, creando un instrumento de fidelización y responsabilidad. En coherencia con la situación socioeconómica actual, las medidas de fidelización de clientes y de Inter modalidad, hoy más que nunca, son determinantes para impulsar la demanda y movilidad de los viajeros y con ello el crecimiento empresarial.

La Concesión firmada en 2009, otorgada por el Consorcio Regional de Transportes de Madrid, VCM-101 Madrid-Alcobendas-Algete-Tamajón es símbolo de confianza de cara al futuro, aunque su cumplimiento viene condicionado por la gran Inversión efectuada para dar cumplimiento a todas las obligaciones suscritas en el Plan de Modernización establecido mediante la Resolución de 23 de Octubre de 2009 y más concretamente en el Plan de Calidad desarrollado.

En el 2016 la Empresa fue adjudicataria del Contrato de Gestión VAC-232 Madrid-Málaga-Algeciras (antigua VAC-098), que representó un importante reto dentro de la Empresa debido a las modificaciones descritas en el Contrato. Sin embargo, en coherencia con la Visión de la Empresa, también fue adjudicataria de los Contratos de Gestión VAC-231 Madrid-Piedrabuena-Ciudad Real y Agudo y VAC-239 Jaén Benidorm, lo que ha supuesto un notable incremento de la actividad de la Empresa en términos totales, lo que unido a la explotación de las ocho Concesiones regionales de Murcia, MUR-003, MUR-026, MUR-055, MUR-068, MUR-083, MUR-084, MUR-085 y MUR-092, supone que Interurbana de Autobuses en 2023 movió a más de 15 millones de viajeros.

Durante los últimos años, la Organización ha recibido diversas Certificaciones la mayoría emitidas por la Asociación Española de Normalización y Certificación así a día de hoy se mantiene los siguientes Certificados:

- ✓ Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad. Norma ISO 9001.
- ✓ Certificado del Sistema de Gestión Ambiental. Norma ISO 14001.
- ✓ Certificado del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Norma ISO 45001.
- ✓ Certificado del Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social. Especificación SR10.
- ✓ Certificado del Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal. Norma UNE 170001-2.
- ✓ Certificado del Sistema de Gestión Energética. Norma ISO 50001.
- ✓ Certificado del Sistema de Gestión de Conducción Eficiente de Vehículos Industriales. Especificación EA 0050.
- ✓ Certificado CO<sub>2</sub> Verificado. Norma ISO 14064.
- ✓ Certificado de Servicio de Transporte Público de Pasajeros. Norma UNE 13816.
- ✓ Certificado de Seguridad en Empresas de Autobuses y Autocares. Criterios CSEAA.
- ✓ Certificado del Sistema de Gestión de la Seguridad Vial. Norma ISO 39001.
- ✓ Certificado de Gestión de Emergencias. Norma ISO 22320.
- ✓ Certificado de Cartas de Servicio. Norma UNE 93200.

Así para la ejecución de la Estrategia Empresarial la Organización mantiene planificadas diversas acciones en un contexto de medio/largo plazo, que faciliten la consecución de los objetivos intermedios y con ellos, la ejecución de dicha estrategia. Estas acciones forman parte de las diferentes líneas de actuación. Se continúa promoviendo metas encaminadas hacia la fidelización de los clientes; el cual se presenta a través del Sistema de Ayuda a la Explotación instalado en todos los vehículos, permitiendo el continuo seguimiento de éstos en sus rutas, manteniendo una continua comunicación con el Centro de Control e informando a los viajeros de las próximas paradas, así como del tiempo de espera hasta la llegada del servicio a través de las paradas dinámicas.

A través de la presencia en diversos Concursos de Concesiones, la mejora de las líneas, la Optimización de la flota y el aumento de la satisfacción de los usuarios se espera continuar con la tendencia de crecimiento tanto en referencia a líneas de negocio, como a al número de viajeros, todo ello con el trasfondo de reducir los costes económicos y ecológicos.

En cuanto al largo plazo, las acciones planteadas tienen como principal fin el desarrollo social, la continua renovación de la flota que se está produciendo, entre otros se mantienen objetivos para mantener una flota plenamente accesible y reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> a través del uso de motores que emanen menos contaminación.

Por último, y para simplificar todo lo comentado, resumimos la Estrategia Empresarial en 3 ejes fundamentalmente:

- ✓ Aumento de los pasajeros a través de la fidelización, y del aumento en la satisfacción de éstos.
- ✓ Reducción de costes económicos y la reducción del impacto ambiental, a través principalmente de la optimización de la flota y rutas.
- ✓ Adquisición de nuevos Contratos a través de licitaciones públicas.

## 2. Perfil de la organización

La principal actividad de INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A, es *“El transporte colectivo de viajeros por carretera en servicios regulares de uso general y especial y discrecional”* INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A desarrolla su principal actividad en la explotación de varias Concesiones. Para la explotación de estas la Empresa dispone de 8 centros de trabajo:

- C/Gomera, 4 (San Sebastián de los Reyes)- Sede de la Organización.
- Cocheras de Algete; C/ Río Tajo s/n Algete, 28110.
- Intercambiador de Transporte de Plaza Castilla; Avda. Asturias s/n.
- Taquillas de venta de Billetes en la Estación de Méndez Álvaro.
- Taquillas de venta de Billetes en la Estación de Autobuses de Málaga.
- Los Abades, Kilómetro 288 de la A-IV, Bailen.
- Avda. Fco. Salzilla Parcela 21-26, Murcia.
- Estación de Autobuses de Murcia
- Ciudad Real.
- Seseña.

La Organización se compone de diferentes Departamentos en los que se ejecutan diversas operaciones pertenecientes a cada rama de la actividad, así la Empresa está compuesta por; Departamento Financiero, Departamento de Recursos Humanos, Departamento de Compras y Mantenimiento, Departamento de Explotación, Departamento de Sistema Informáticos y el Departamento de Calidad y Medio Ambiente, todo ello unido al Director y al Chief Executive Officer, quienes realizan la gestión global de la Empresa.

Los servicios prestados por INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A, están destinados a todo el público en general, incluido personas que sufran algún tipo de discapacidad ya que el 100% de los vehículos está adaptado a Personas de Movilidad Reducida. La Empresa también, realiza actividades de transporte escolar en la explotación de rutas.

### **3. Parámetros de la Memoria**

La presente Memoria desarrollada por el Departamento de Calidad de Interurbana de Autobuses analizándose el periodo del año 2023. La presente Memoria abarca toda la actividad desarrollada por la Organización en el último año, examinando varios aspectos mostrando entre otras variables el desempeño social, económico y ambiental de la Empresa.

Así, en relación a los Grupos de Interés para la identificación la sistemática es la siguiente, durante la reunión de la Revisión del Sistema, entre los diferentes integrantes de dicha reunión se identificarán los diversos grupos de interés que afectan o pueden ser afectados por el desarrollo de la actividad y decisiones de la Organización. Los Grupos de Interés quedarán registrados y ante cualquier modificación de la actividad principal de la Empresa o cambio significativo se volverá a realizar la identificación de los Grupos de Interés. Posteriormente los diferentes Grupos de Interés se evaluarán en función de su capacidad de influencia en la Organización.

La presente memoria abarca toda la actividad practicada por INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. en el año 2023 incluyendo todos sus centros de trabajo.

### **4. Gobierno, Compromiso y Resultados.**

La Estructura de Gobierno de la Organización está liderado por el Comité de Dirección quien es el Órgano más alto jerárquicamente, siendo un Órgano de asistencia Chief Executive Officer, nexo de unión con el Consejo de Administración. El Comité de Dirección mantiene reuniones periódicas convocadas con el fin de que se le reporte la información sobre las funciones asumidas por cada Departamento de la Organización, así como tomar las acciones y decisiones oportunas. Así Comité de Dirección es el encargado de definir y ejecutar la estrategia planteada a la vez que gestiona y dirige la Empresa, bajo el cumplimiento del “Código de Buen Gobierno y Política Anticorrupción”.

En la Organización, los accionistas comunican sus indicaciones a través del Chief Executive Officer en las reuniones del Consejo de Administración, donde se toman las decisiones que generan un impacto en la gestión y en el futuro de la Empresa.

Además, en *INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A.* existe la figura de la representación de los trabajadores, a través del Comité de Empresa, formado por representantes de los empleados. Se reúnen periódicamente, o siempre que lo solicite alguna de las representaciones en el mismo. A través de este Comité se lleva a cabo la Consulta y Participación de las actuaciones de *INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A.* y se debaten las inquietudes y propuestas del personal.

El Comité de Dirección será el encargado de ejecutar las medidas tomadas por el Consejo de Administración, y la vez, estudiará las opiniones del Comité, para realizar las que considere oportunas, adecuadas, o las destinadas a la mejora. El Chief Executive Officer es el interlocutor de los accionistas con la Empresa y con los trabajadores.

Además, la Organización dispone de la figura del Responsable de Responsabilidad Social, el cual mantiene comunicaciones con todos los Grupos de Interés con los que interactúa la Empresa, conociendo sus expectativas y necesidades pudiendo emprender actividades para su satisfacción.

La Organización ha identificado diversos Grupos de Interés en función de los impactos que esta genera al desarrollar su actividad.

- Accionistas.
- Empleados.
- Usuarios.
- Clientes.
- Proveedores/Subcontratistas.
- Administraciones públicas.
- Alianzas/Comunidad.

Además, dentro de cada Grupo de Interés la Organización ha identificado a distintos subgrupos que componen cada Grupo. Estos conjuntos son pequeños grupos con similares características entre sí, y que mantienen relación con la Organización en un mismo ámbito. Así estos subgrupos se identifican como:

- Accionistas, no posee subgrupos identificados.
- Empleados, se distingue a: Comité de Dirección, Mandos intermedios, Conductores, Administrativos-Taquilleros, Comité SST, Organización sindical y Empleados de Mantenimiento.
- Usuarios, no poseen subgrupos identificados.

- Clientes, se distingue a los siguientes subgrupos: Consorcio Regional de Transportes de la Comunidad de Madrid, Ministerio de Fomento, Ayuntamientos, Consejería de la Región de Murcia, Colegios, Servicio Regular uso especial y Servio Discrecional.
- Administraciones Públicas: se distingue a: Ayuntamientos, Inspección de Trabajo y otras administraciones.
- Proveedores y subcontratistas, se identifica a: Proveedores de Mantenimiento de los vehículos, Subcontratas de Mantenimiento, Proveedores de materiales, Servicios, Gestor de Residuos, Empresas colaboradoras de transporte, Servicio de Prevención Ajeno, Estaciones, Entidades Financiera y mutua de accidentes de trabajo.
- Alianzas y Comunidad, se identifican los distintos Organismos que con los que la Organización ha mantenido colaboraciones además de las Empresas con intereses comunes, Familiares de los empleados y los Vecinos de los centros de trabajo.

La Organización se informa de las expectativas y necesidades de cada Grupo de Interés principalmente a través de encuestas y/o comentarios, emprendiendo acciones para que estas sean en la medida de lo posible satisfechas. Periódicamente en la reunión mantenida por la Dirección en relación al Sistema de Gestión de la Organización se identificarán los diversos Grupos de Interés que afectan o pueden ser afectados por el desarrollo de la actividad y decisiones de INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A. Así, ante la toma de una decisión importante, o una modificación en las actividades desarrolladas por INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A, se volverían a identificar los posibles Grupos de Interés afectados por la Empresa.

### **Resultados de los Objetivos de Mejora**

Se presentan los resultados de los Objetivos de Mejora propuestos a principios de 2023:

1. Aumentar al 60% el aspecto de la encuesta de clima laboral "Conocer los nuevos proyectos, objetivos y avances del Grupo a través de canales de comunicación internos de la Empresa" realizada en 2018.

Se obtienen los datos de participación. Tasa de finalización 81%, respuestas completas 993, respuestas parciales 232. Tasa de respuesta 74%.

2. Reducir un 15% la tasa de Incidencias-Reclamaciones provocadas por los Sistemas de Accesibilidad durante el servicio en relación al año 2022.

No se consigue el objetivo de mejora, para la VCM-101 se reciben 5 reclamaciones y se produce un aumento en las incidencias del 8%, para la VAC-231 se reciben 5 reclamaciones y se produce un aumento en las incidencias del 74%, para la VAC-232 no se reciben reclamaciones, pero las incidencias aumentan un 204%.

Estos malos resultados se deben al mal uso de las rampas por parte de algunos conductores y usuarios que influye directamente en el malfuncionamiento de las rampas. Desde finales de marzo se viene realizando un esfuerzo extra por parte de mantenimiento para revisar las rampas de toda la flota y reparar las deficiencias detectadas, aunque no siempre es sencillo debido a la dispersión de la flota por los distintos centros.

3. Incrementar el cumplimiento de la oferta en el servicio hasta el 92% para VCM-101, VCM-702 y aumentar al 90% el cumplimiento para VCM-504 (CRTM).

No se consigue el objetivo de mejora. La VCM-101 desciende un 1% y la VCM-702 un 0,4% siendo los meses posteriores al verano los que proporcionaron peores resultados. La situación de El Gato llevó a una redistribución de flota y conductores que afectó en cierta medida a las otras concesiones.

A continuación, se exponen los Objetivos de Mejora para el año 2024 en materia de Responsabilidad social:

Aumentar al 60% el aspecto de la encuesta de clima laboral "Conocer los nuevos proyectos, objetivos y avances del Grupo a través de canales de comunicación internos de la Empresa" realizada en 2018.

Reducir un 15% la tasa de Incidencias-Reclamaciones provocadas por los Sistemas de Accesibilidad durante el servicio en relación con el año 2023.

Crear nueva encuesta que considere la accesibilidad y obtener al menos 100 respuestas.

### **Desempeño en materia de Responsabilidad Social**

Tras la realización de las encuestas a los Grupos de Interés la Empresa planificó una serie de medidas, con el objetivo de darlas a conocer y promover su participación desde cada ente.

#### **Usuarios:**

En relación a los usuarios de la Organización, sus necesidades y expectativas más demandadas se refieren a la Puntualidad de los servicios, incremento de la frecuencia y horarios interponiendo más vehículos, así como incrementar la oferta de plazas en algunos servicios (Servicios de Seseña o Toledo-Ciudad Real). En la línea Madrid-Málaga-Algeciras se ha incrementado notablemente las demandas relativas a los incumplimientos, derivado principalmente de las compensaciones asociadas a la puntualidad del servicio.

#### **Empleados:**

Durante 2023, como medidas de conciliación se han establecido políticas de teletrabajo y horarios de entrada y salida flexibles, también se ha facilitado a los empleados la posibilidad de realizar traslados dentro de las empresas del grupo. Se continua con los convenios con empresas cercanas para conseguir ofertas y descuentos especiales para los empleados en restaurantes, fisioterapia, ITVs, talleres y otros servicios.

Por otro lado, se continuó entregando a todos los conductores teléfonos móviles para mejorar la comunicación general y agilizar los procesos de trabajo. Gestión de incidencias, inspección de vehículos, acceso al portal del empleado, etc.

#### **Alianzas:**

Desde otras Empresas u Organizaciones con las que se mantienen alianzas (Centros de enseñanza, Volvo, Centro Psiquiátrico, Sanitas, Campañas publicitarias...), se han identificado los siguientes aspectos: En relación a las expectativas y necesidades, se exponen aspectos como “Incrementar la colaboración para desarrollo de actividades”, “Incrementar la confianza a través de la realización de éstas actividades”, un hecho que se mantendrá debido a la renovación en la colaboración con estas Entidades, así como Incrementar las donaciones y/o aportar otros objetos. De igual modo, por parte del Instituto se desea incrementar la colaboración a través de prácticas con los alumnos. Otro de los aspectos más influyentes es la Alianza como Grupo Interbus la cual mantiene como principal expectativa el crecimiento en coherencia con las sinergias potenciales proporcionadas por cada recurso invertido.

### **Proveedores:**

En cuanto a la identificación de las necesidades y expectativas de los diferentes Proveedores, debido a la nueva dirección del Departamento de Compras las relaciones, al menos con los más importantes, se han intensificado. Así se ha determinado como principal necesidad el Mantenimiento de una relación fluida y cordial, basada en la calidad de servicio, expectativas de crecimiento, satisfacción de las expectativas del Grupo Interbus.

### **Clientes:**

En relación a los Clientes, tras mantener distintas conversaciones se identifican las siguientes necesidades y expectativas. El Consorcio, señaló las que hacen referencia al cumplimiento por parte de la Empresa al Plan de Modernización como adjudicatario de la Concesión VCM-101, VCM-504 y VCM-702 el cual requiere el continuo envío de información. En este punto se efectuaron diversas reuniones con el CRTM donde se evaluó el nivel de consecución del Plan de Calidad obteniendo llamativos resultado, puesto que, según los criterios establecidos por el Consorcio, ninguno obtenía resultados positivos. En cuanto al Ministerio de Fomento se han mantenido diversas comunicaciones referentes a la licitación de concursos públicos, demandando el Cumplimiento con los Requisitos ofertados y la aplicación de la sistemática de lectura de billetes, la cual ya está implantada en todas concesiones de la Organización pertenecientes al Ministerio de Fomento.

En relación a los contratos de pertenecientes a la Consejería de la Región de Murcia simplemente exige el Cumplimiento del Contrato programa, así como los entes contratistas del transporte regular especial de escolares y trabajadores que incluyen entre sus demandas la reducción de la tarifa, Optimización de itinerarios, provocados por los recortes públicos.

### **Admón. Públicas:**

Las Administraciones Públicas, señalan “Ampliación del servicio público de transportes”, y las necesidades “Ampliación del servicio público de transportes a los nuevos desarrollos Urbanísticos”. También hay que señalar los requerimientos ambientales demandas por la Admón., a los que la Empresa está haciendo frente en cumplimiento con todas sus exigencias. Además de estas, hay que destacar otras expectativas como; Cumplimientos Normativos (Licencias, trámites...) y con los Ayuntamientos que demandan de más servicio, paradas y horarios (VAC-231).

### Desempeño Ambiental.

Uno de los principales objetivos de la Organización es la reducción del impacto ambiental y un uso eficiente de los recursos, tal como indica la Política Integrada de la Empresa. El control ambiental sigue siendo uno de los principales objetivos de la Organización, instaurando año tras año, diversos objetivos relativos al impacto ambiental, manteniendo estrictos controles en el consumo de Materias Primas o las cantidades generadas de Residuos. Así, se han conseguido durante el 2023, reducciones en ciertos ámbitos ambientales relacionados con el desempeño ambiental de la Organización. Si atendemos a distintos indicadores que evidencian el impacto ambiental de este 2023 en comparativa con el 2022, se comprueban los siguientes resultados:

Interbus Centro	2023
Consumo Eléctrico-Total	-2%
Consumo de Agua/Bus	-1%
Consumo L/100Km	-2%
Consumo L/100Km-VAC-231	-7%
Consumo L/100Km-VAC-232	-8%
Residuos/Km	-30%
Interbus Levante	2023
Consumo Eléctrico	36%
Consumo de Agua/Bus	302%
Consumo L/100Km	3%
Residuos/Bus	138%

Además, desde hace años, Interurbana de Autobuses está incrementando su flota de vehículos híbridos los cuales representan importantes descensos en el consumo de combustible (ya que parte de su funcionamiento tienen un origen eléctrico), y menores emisiones, las cuales también son sometidas a intensos controles bajo el anhelo de su reducción.

### Desempeño Social.

Desde Interurbana de Autobuses, se desea establecer acciones que establezcan un marco en el cual se desarrolle una actitud de compromiso social hacia diferentes Grupos afectados por la Organización. Durante el año 2023, Interurbana de Autobuses mantiene diversas acciones de carácter social, las cuales afectan y benefician directa o indirectamente a distintos Colectivos. Estas acciones se han descrito en las Alianzas que ha establecido la Empresa.