

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



Nombre de la empresa: UTE DAMAS S.A. e INTERURBANA DE AUTOBUSES S.A.

La Empresa

UTE DAIBUS mantiene implantado un Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social, el cual permite conocer los impactos sociales generados por nuestra Empresa, que pueden influir en el desarrollo de Sociedad Circundante.

Nuestra Empresa dispone de una Política Integrada de Calidad, Medio Ambiente, Prevención de Riesgos Laborales, Seguridad en el Transporte y Responsabilidad Social de la Empresa, Conciliación e Igualdad, además de un Código Ético y un Código de Buen Gobierno (a su entera disposición en cualquiera de nuestros Centros de Trabajo), todos ellos de obligado cumplimiento para el personal de la Empresa. Así, cualquier miembro que mantenga relaciones con la Organización podrá interponer Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y/o Consultas donde pueden expresar posibles incidencias, o cualquier tipo de denuncia que detecten por incumplimientos de los Códigos de conducta enumerados anteriormente. Estas denuncias o incidencias serán tramitadas y contestadas por la Organización en un plazo inferior a veinte días.

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 Organización ha instaurado una serie de medidas para su ejecución en el corto y medio plazo, para intentar dar cumplimiento al fundamental propósito de la Empresa.

Uno de los principales objetivos planteados es el descenso de costes económicos, y ecológicos de la Organización. Para ello, se han planteado diferentes metas destinados a reducir el impacto ambiental generado por la Empresa, optimizando la flota y el recorrido de las líneas para aumentar la eficacia de cada recurso invertido. La Empresa mantiene su deseo de crecimiento a través del aumento de los viajeros, para ello la Empresa utiliza diversas herramientas que mantienen el objetivo común de maximizar la satisfacción de los usuarios, y poder crear y mantener instrumentos de fidelización.

En el periodo evaluado en la gestión UTE DAIBUS, se mantiene una edad media de la flota se ha situado en 8,11 años. Además, se mantiene la funcionalidad que aporta el Sistema de Ayuda a la Explotación, el cual desarrolla mecanismos informativos a través de paradas dinámicas, que anuncian los tiempos de espera hasta la llegada del autobús.

Las medidas de fidelización de cliente, hoy más que nunca, son determinantes para impulsar la demanda de nuestros servicios y con ello, el crecimiento de la Organización. Así, para la ejecución de la Estrategia Empresarial que como único fin tiene “El Crecimiento sostenible a

través de la optimización de los recursos, maximizando la satisfacción de los usuarios”, la organización mantiene diversas acciones en un contexto de corto plazo, que faciliten la consecución de los objetivos y con ellos, la ejecución de dicha estrategia. Estas acciones forman parte de las diferentes líneas de actuación planteadas. Se continúa con el objetivo de fidelización de los clientes, incrementado la comunicación Cliente-Empresa, motivadas principalmente por el avance tecnológico que se ha instalado en la Organización, el cual permite suministrar más información en tiempo real a través de la APP disponible para los usuarios.

También hay que señalar la inquietud de la Empresa por el estado de las paradas, expresada a través de las periódicas inspecciones comprobando la funcionalidad, estado e información, verificando su disponibilidad y vigencia. Así, La Optimización de la flota y el aumento de la satisfacción de los usuarios se traduce en una tendencia de crecimiento en cuanto al número de viajeros, que se espera mantener incrementar con las medidas adoptadas.

2. Perfil de la organización

2.1 Nombre de la organización.

Unión Temporal de Empresas, Damas S.A. e Interurbana de Autobuses S.A., UTE DAIBUS.

2.2 Principales marcas, productos y/o servicios

La principal actividad de UTE DAIBUS, es “El transporte urbano colectivo de viajeros por carretera en servicios regulares de uso general “. La Organización explota la Concesión del Transporte por carretera urbano de El Puerto de Santa María.

Los servicios prestados UTE DAIBUS, está destinado a todo el público en general, incluido personas que sufran algún tipo de minusvalía, ya que el **90%** de los vehículos está adaptado a Personas de Movilidad Reducida en silla de ruedas.

2.3 Estructura operativa de la organización.

UTE DAIBUS desarrolla su principal actividad en la explotación del Servicio Urbano de El Puerto de Santa María, otorgada por el Excmo. Ayuntamiento de El Puerto de Santa María.

Para la explotación de estas la Empresa dispone de 2 instalaciones:

- Polígono Industrial Salinas de San José, C/ Manantial s/n El Puerto de Santa María.
- Quiosco de Pza. de las Galeras-Entrada a Parque Calderón.

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 Humano, Departamento de Mantenimiento, Departamento de Explotación y el Departamento de Calidad y Medio Ambiente, todo ello unido al Director General Corporativo y al Director Gerente, quienes realizan la gestión global de la Empresa.

2.4 Localización de la sede principal de la organización

Polígono Industrial Salinas de San José, C/ Manantial s/n El Puerto de Santa María.

2.5 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.

UTE DAIBUS, procede de la Unión Temporal de Empresas Damas S.A. e Interurbana de Autobuses S.A. la cuales se rigen bajo la personalidad jurídica de Sociedad Anónima

2.6 Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria

Durante el 2016, no se han dado cambios significativos en el funcionamiento de la Organización.

2.7 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.

Actualmente la Organización continúa Certificada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) y por el Instituto Universitario de Investigación del Automóvil (INSIA), en los siguientes campos:

- Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la Norma UNE-EN ISO 9001:2008.
- Certificado del Sistema de Gestión Medio Ambiental conforme a la Norma UNE-EN ISO 14001:2004.
- Certificado del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo conforme a la Especificación OHSAS 18001:2007.
- Certificado AENOR de Servicio de Transporte Público de Pasajeros conforme a la Norma 13816; 2003.
- Certificado del Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social conforme a la Especificación SR10.
- Certificado de Seguridad de Empresas de Autobuses y Autocares (CSEAA)

3. Parámetros de la memoria

Se analizará todo el periodo marcado por el año natural 2016, la presente Memoria de Sostenibilidad abarca toda la actividad, desarrollada por la Organización en el Transporte Urbano de El Puerto de Santa María. Así, se examinan varios aspectos, mostrando entre otras variables el desempeño social, económico y ambiental de la Empresa, en el periodo evaluado.

En relación a los Grupos de Interés la sistemática es la siguiente: Periódicamente en la reunión para 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 **UTE DAIBUS**.

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 dichos Grupos de Interés.

La evaluación de los diferentes Grupos de Interés es responsabilidad del Responsable de Responsabilidad Social, quien realizará la Evaluación de los diferentes Grupos que afectan o pueden ser afectados por la actividad de la Organización, así como, cuando exista una modificación de la actividad de la misma.

La evaluación de cada Grupo de Interés se hará identificando por cada Grupo los impactos derivados de sus actividades y decisiones en materia de Responsabilidad Social, la dependencia Económica sobre la Organización y la dependencia sobre el bienestar. Los parámetros que son evaluados son los siguientes:

IMPACTO:

1. Posibilidad del Grupo de Interés de poder revocar, otorgar o influenciar en la concesión de Licencias y/ o Autorizaciones Legales que puedan conllevar el cese o el desempeño de las actividades de **UTE DAIBUS**.
2. Posibilidad del Grupo de Interés de poder revocar, otorgar o influenciar en la concesión de Contratos y/ o Concesiones que puedan influir conllevar el cese o el desempeño de las actividades de **UTE DAIBUS**.
3. Posibilidad del Grupo de Interés de poder Restringir o proveer de Recursos a **UTE DAIBUS**.
4. Posibilidad del Grupo de Interés de poder Alertar de posibles necesidades y/ o Riesgos a **UTE DAIBUS**.

DEPENDENCIA ECONÓMICA:

1. Dependencia Económica Directa del Grupo de Interés respecto al desempeño de la actividad de **UTE DAIBUS**.
2. Dependencia Económica Indirecta del Grupo de Interés respecto al desempeño de la actividad de **UTE DAIBUS**.

DEPENDENCIA BIENESTAR:

1. Posibilidad del Grupo de Interés de perder beneficios no Económicos o deteriorarse debido al mal desempeño o a la falta de desempeño de la actividad de **UTE DAIBUS**.

Cada Grupo de Interés se evalúa en cada uno de los parámetros, determinando en caso de verse afectado con un valor de 10, y en caso de no verse afectado, con un valor de 0.

La evaluación de cada Grupo de Interés se determinará sumando el cómputo global de los impactos sobre la Organización y la dependencia económica y dependencia no económica (bienestar) respecto a la Organización.

Una vez se ha determinado la evaluación de cada uno de los Grupos de Interés, se determinará el valor objetivo por el cual se concluye si un Grupos de Interés es significativo. El valor objetivo se calcula sumando al valor mínimo obtenido por Grupo de interés, el promedio de la diferencia entre el valor máximo obtenido y el valor mínimo obtenido por Grupo de Interés. Todos los Grupos cuyo valor sea mayor que dicho valor objetivo se considerará significativos.

Para el periodo evaluado han resultado significativos los siguientes Grupos de Interés:

- ✓ Accionistas
- ✓ Empleados: Comité de Dirección.
- ✓ Usuarios
- ✓ Clientes ha resultado como significativo únicamente el Ayuntamiento de El Puerto de Santa María.

4. Gobierno, Compromiso y Resultados.

4.1 La estructura de Gobierno de la Organización, incluyendo los comités del máximo Órgano de Gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.

El Comité de Dirección es el Órgano más alto jerárquicamente de UTE DAIBUS, siendo un Órgano de Asistencia al Chief Executive Officer y en delegación de éste, puede asumir las funciones de Dirección. El Comité de Dirección está formado por personal perteneciente a la Organización manteniendo reuniones periódicas con el fin de reportar la información sobre las funciones asumidas por cada Departamento de la Organización, así como tomar las acciones y decisiones oportunas.

El Comité de Dirección es el encargado de definir y ejecutar la estrategia planteada a la vez que gestiona y dirige la Organización. El citado Comité realiza la Dirección de la Empresa, bajo el estricto cumplimiento del “Código de Buen Gobierno” elaborado por la Organización y a disposición de cualquier Persona/Grupo que lo solicite.

A la vez el Código de Buen Gobierno es conocido plenamente por los accionistas, quienes, a través de las reuniones del Consejo de Administración, toman las decisiones sobre la gestión y estrategia de la Empresa, las cuales tienen una gran importancia en el futuro de la Empresa.

El Comité de Dirección será el encargado de ejecutar las medidas tomadas por el Consejo de Administración, y a la vez, estudiará las opciones 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. 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 acciones para aumentar su satisfacción.

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

Relación de los Grupos de Interés que la organización ha identificado.

Periódicamente en las reuniones mantenidas por la Dirección en relación al Sistema de Gestión de la Organización se identifican los diversos Grupos de Interés que afectan o pueden ser afectados por el desarrollo de la actividad y decisiones de la Organización.

Así, ante la toma de una decisión importante, o una modificación en las actividades desarrolladas, se volverían a identificar los posibles Grupos de Interés afectados por la Empresa.

Actualmente la Organización ha identificado diversos Grupos de Interés en función de los impactos que esta genera al desarrollar su actividad. Los principales se citan a continuación:

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

Además, dentro de cada Grupo de Interés la Organización ha identificado a los subgrupos que componen cada Grupo. Estos "Subgrupos" son pequeños grupos con similares características entre sí, y que mantienen relación con la Organización dentro de 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 y Empleados de Mantenimiento.
- Usuarios, no poseen subgrupos identificados.
- Clientes, se distingue a los siguientes subgrupos: Ayuntamiento de El Puerto de Santa María y otros clientes que mantiene la Organización.
- Administraciones Públicas: se distingue a: Ayuntamientos y otras administraciones.
- Proveedores y subcontratistas, se identifica a: Proveedores de Mantenimiento de los vehículos, Subcontratas de Mantenimiento, Proveedores de materiales, Servicios, y Entidades Financieras.
- Comunidad, no posee subgrupos identificados.

La Organización se informa de las expectativas y necesidades de cada Grupo de Interés principalmente a través de encuestas, emprendiendo acciones para que estas sean total o parcialmente satisfechas.

Desempeño en materia de Responsabilidad Social

Tras el análisis de las expectativas registradas de los Grupos de Interés la Empresa ha planificado una serie de medidas, con el objetivo de darlas a conocer y satisfacerlas.

Usuarios:

En relación a los usuarios de la Organización, las expectativas y necesidades identificadas más demandadas se refieren: Relacionadas con recorridos y paradas, Redefinir frecuencias, número de buses y características de estos y Avisar con antelación y a través de diversos medios (redes sociales), los cortes, desvíos de recorridos, aun así la valoración de los criterios ha sido muy positiva:

	Importancia	CP
Servicio Ofertado	4,89	4,27
Accesibilidad	4,75	4,07
Información	4,95	4,36
Atención al Cliente	4,96	4,59
Confort	4,90	4,18
Seguridad	4,91	4,69
Valoración General del Servicio		4,23

Empleados:

Tras la realización de diversas reuniones con los empleados, se registraron sus expectativas y necesidades, así como los temas en los que se mostraban más disconformes, resultando los siguientes: solicitud de un Convenio Sectorial, donde la Empresa mantiene una limitada influencia y el incremento de la uniformidad. De igual modo se ha insistido en los acuerdos señalados en el Sercla los cuales la Empresa mantiene y satisface.

Administraciones:

Las necesidades marcadas por el Ayuntamiento de El Puerto de Santa María se refieren principalmente al desarrollo del Transporte Urbano del Municipio en referencia al número de viajeros y la eficiencia de la Compañía. En relación a las expectativas mantenidas con el

desempeño de la Organización marca “Aplicación del Plan de Ajuste. Reducción de la cuota destinada a Transporte”, así como el cumplimiento de la Normativa. La Empresa continúa realizando las reuniones periódicas con la Concejalía de Medio Ambiente para tratar todas aquellas incidencias y/o sugerencias que afecten al servicio.

Clientes:

En cuanto al Ayuntamiento las expectativas mostradas se refieren al mantenimiento de una interacción que sirva para la mejora del servicio, teniendo en cuenta los principios de coordinación, seguimiento, estudio y sostenibilidad. El presente año se han incrementado las comunicaciones debido al próximo concurso de la explotación, el cual tendrá alrededor de Junio.

En cuanto a las necesidades y expectativas mostradas destacan, la optimización de itinerarios provocados por los recortes públicos, optimización de los Recursos, Satisfacción de los usuarios, incrementar la comunicación con la corporación, Potenciar la información al usuario ante el cambio de horarios en verano. Muchas de estas medidas han sido estudiadas y ejecutadas por la Empresa y se está estudiando la posibilidad de ofrecer información a través de redes sociales de manera “directa” al usuario.

Accionistas:

En relación a los accionistas (los mismos que los de Interurbana de Autobuses y Damas S.A.), sus expectativas se basan básicamente en el crecimiento sostenible de la Organización. .

Proveedores:

Igualmente, la Organización ha realizado encuestas a diversos proveedores con los que mantiene relaciones, instaurándose como obligatorio la entrega de ésta. En cuanto a sus expectativas se centran en el mantenimiento de las relaciones comerciales, con una tendencia de crecimiento y una buena, duradera relación comercial

Las necesidades expresadas se resumen en el deseo de la satisfacción por el cliente con el bien o servicio proporcionado, para que se tenga en cuenta de cara a futuras operaciones.

En cuanto a la encuesta, los impactos se han valorado de la siguiente manera,

	I	CP
Forma de Pago	4	3,33
Trato recibido por la empresa	3,33	3,67
Coordinación con la empresa	4	4
Precio Acordado	3,33	3,33
Requisitos y Documentación	3	3,33
Facilidad durante la presentación	3,67	4
Entendimiento en los pedidos	3,5	4

Desempeño Ambiental.

Como se ha comentado uno de los principales objetivos de la Organización es la reducción del impacto ambiental, así como la utilización eficiente de los recursos, tal como indica la Política de la Empresa. Para ello, se continúan realizando estrictos controles sobre el consumo de Materias Primas, o las cantidades generadas de Residuos, con el fin de establecer medidas para reducir tanto el consumo como la producción. Además, se realizan periódicas analíticas de vertidos y ruido, verificando que se encuentran dentro de los límites legales.

Así se identifican los siguientes resultados:

Desempeño Ambiental	2015	2016	Comparativa
Consumo Electrico	37783	38664	2%
Consumo de Agua/Bus	54,2	41,67	-23%
Consumo L/100Km	36,19	39,75	10%
Residuos/Bus	123,2	133,63	8%

Se comprueba el incremento en la generación de residuos provocado por los intensos mantenimientos provocados por la edad de la flota que también influye en el consumo de combustible.

Desempeño Social.

Desde UTE DAIBUS, se emprenden acciones que establecen un marco en el cual se desarrolle una actitud de Responsabilidad social hacia todos los Grupos de Interés afectados por la actividad de la Organización.

En el desarrollo diario de la Organización se mantienen muy presentes las necesidades de cada Grupo de Interés, intentando, dentro de lo posible, satisfacerlas desde un punto de vista óptimo para todas las partes. A la vez se realizan diversas actividades de impacto social como campañas de donación de sangre y/o ropa.