



Estado de Información no Financiera (EINF)

Ejercicio 2018



INDICE

Nuestro Modelo de Negocio	4
<i>Nuestra misión y valores</i>	<i>4</i>
<i>Nuestros Grupos de interés</i>	<i>5</i>
Gestión responsable del Medio Ambiente	7
<i>Nuestro compromiso</i>	<i>7</i>
<i>Nuestro desempeño</i>	<i>9</i>
Consumo energético y cambio climático.....	9
Otras emisiones relevantes	11
Agua y Vertidos	11
Consumo de materias primas y residuos generados	11
Cuestiones relativas al personal	12
<i>Nuestro compromiso</i>	<i>12</i>
<i>Nuestro desempeño</i>	<i>14</i>
Empleados	14
Despidos	16
Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad	16
Conciliación laboral	17
Acoso laboral	18
Remuneraciones	18
Siniestralidad y Seguridad en el trabajo	19
Relaciones sociales.....	20
Formación	20
Respetuosos con los Derechos Humanos	21
<i>Nuestro compromiso</i>	<i>21</i>
<i>Nuestro desempeño</i>	<i>21</i>
Lucha contra la corrupción y el soborno.....	22
<i>Nuestro compromiso</i>	<i>22</i>
<i>Nuestro desempeño</i>	<i>22</i>
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales ..	23
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	23
Nuestra responsabilidad con la sociedad.....	24
<i>Nuestro compromiso</i>	<i>24</i>
<i>Nuestro desempeño</i>	<i>25</i>

Medidas adoptadas para promover el empleo y el desarrollo social	25
Subcontratación y Proveedores.....	26
Clientes	27
Contenidos del Estado de Información No Financiera	30

Estado de Información No Financiera

El compromiso de Avanza por ofrecer servicios sostenibles y eficientes hace que la gestión responsable del negocio en el ámbito económico, social y medioambiental sea una de nuestras prioridades. Por este motivo y en cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad, Avanza ha elaborado el presente Estado de Información no Financiera Consolidado (en adelante, el EINF). Para ello, se ha tomado como estándar de reporting la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), estándar reconocido internacionalmente, siguiendo los principios y el contenido definidos por la versión de la Guía más actualizada, GRI Standards.

Además de GRI Standards, para que la información presentada sea lo más completa posible, se han tenido en cuenta las particularidades del sector, las tendencias en materia de responsabilidad social corporativa y las mejores prácticas, consiguiendo así determinar qué aspectos no financieros son relevantes para nuestra compañía.

De esta forma, y de acuerdo con el modelo de negocio de Avanza, se han identificado como principales aspectos relevantes:

- ❖ Buscar la eficacia y eficiencia en la gestión y uso de recursos, maximizando el beneficio de forma sostenible.
- ❖ Ofrecer servicios de calidad, seguros, considerando criterios medioambientales y sociales, que prevengan la contaminación y el cambio climático.
- ❖ Asegurar una correcta atención al cliente, respetando la confidencialidad y la privacidad de sus datos.
- ❖ Incentivar la formación, empleabilidad y carrera profesional para atraer y retener el talento.
- ❖ Asegurar que la contratación, las condiciones de trabajo y los salarios cumplen con la legislación vigente.
- ❖ Respetar el derecho de sindicación y negociación colectiva de los empleados.
- ❖ Garantizar la Seguridad y Salud.
- ❖ Incentivar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
- ❖ Asegurar la no discriminación, facilitando la igualdad de oportunidades y de trato, así como fomentar la accesibilidad universal.
- ❖ Actuar con honestidad, excluyendo prácticas de corrupción, extorsión y soborno.
- ❖ Colaborar con las Administraciones Públicas con transparencia y cumpliendo con las obligaciones fiscales.
- ❖ Invertir en el desarrollo sostenible de las comunidades donde operamos, fomentando los principios de responsabilidad social en la cadena de suministro y respetando el entorno.

A continuación, en respuesta de dichos aspectos materiales, se describen las principales líneas del desempeño extra financiero relativas a las cuestiones medioambientales, sociales, de personal y derechos humanos, y las referidas a la lucha contra la corrupción y el soborno.

Nuestro Modelo de Negocio

Con más de 130 años de historia, nuestra compañía es uno de los principales operadores del sector de transporte de viajeros por carretera de España. A partir de 2013 Avanza forma parte del grupo multinacional mexicano Mobility ADO, especializado en la gestión integral de la movilidad de personas.



La actividad de Avanza se centra en la península Ibérica teniendo extendida su actividad en prácticamente todas las regiones de España y operando en transporte urbano de Covilhã (Portugal) y líneas de Largo recorrido.

Nuestra misión y valores

Moverse de un lugar a otro es una necesidad fundamental de las personas. Nuestro objetivo es que el pasajero tenga una experiencia confortable, económica, sencilla y eficiente durante sus trayectos. Por ello, desde nuestros inicios nos hemos fijado como misión principal, mejorar la calidad de vida a través de la movilidad, por lo que buscamos satisfacer las necesidades de los ciudadanos, promover la relación entre pueblos y facilitar el conocimiento de nuevos lugares a través de nuestra línea de servicios:

- ❖ Autobús
- ❖ Metro
- ❖ Tranvía
- ❖ Bicicleta
- ❖ Estaciones y espacios comerciales

En Avanza somos fieles a nuestro compromiso de desarrollar nuestra actividad de manera responsable, lo que implica aportar soluciones de movilidad integral mediante la prestación de un servicio de calidad, fiable, accesible, seguro y respetuoso con la sociedad y el medio ambiente.

Nuestra meta es convertirnos en la empresa más confiable y preferida por nuestros usuarios y empleados, situándonos como referente de movilidad en el sector español del transporte de viajeros gracias a los valores irrenunciables que definen nuestra compañía:



Las Personas

Nuestra compañía está formada por personas y se enfoca en las personas; ellas son el eje sobre el que se establecen nuestros valores.



Pasión por servir

Vemos en el servicio una oportunidad de resolver las necesidades de nuestros usuarios, clientes y empleados y cumplimos con entusiasmo nuestras responsabilidades.



Confianza

En Avanza actuamos siempre de manera correcta y con una actitud positiva y adecuada para cada caso. Ganarnos la confianza de nuestros clientes es uno de nuestros objetivos corporativos.



Calidad y Productividad

Aprovechamos al máximo nuestros recursos y gestionamos de manera eficiente y responsable nuestros procesos y sistemas para alcanzar las metas establecidas.



Austeridad

Utilizamos lo indispensable para desempeñar eficientemente nuestro trabajo.



Rentabilidad

Nuestra responsabilidad empresarial nos lleva a considerar la creación de valor en todas nuestras decisiones para asegurar los resultados y garantizar el crecimiento y futuro de la empresa.

Nuestros Grupos de interés

Somos una empresa comprometida con la excelencia operacional, sostenibilidad y salud en el trabajo, por lo que consideramos la identificación de las necesidades y expectativas de todos nuestros grupos de interés como una importante responsabilidad y velamos porque éstas se gestionen siguiendo los principios generales que rigen la Política de Gestión de Calidad y Responsabilidad Social Corporativa de la Organización. Dicha Política ha sido desarrollada durante 2018 y aprobada a principios de 2019.

En esta línea, en Avanza actuamos con justicia y equidad, protegiendo el interés común de todos nuestros grupos de interés, salvaguardando así mismo los de la empresa y reconociendo que la confianza es la base para una relación sincera y duradera.



CLIENTES

Para Avanza, los clientes son nuestra razón de ser, por lo que nuestro comportamiento con ellos se caracteriza por la cortesía, el respeto y la profesionalidad.

En Avanza siempre ofrecemos a nuestros clientes un trato equitativo y honesto y en ningún momento les brindaremos información falsa o engañoso o características inciertas, garantizando la transparencia en todas nuestras relaciones, sean o no contractuales.

Para Avanza, los colaboradores son nuestra ventaja competitiva, por ello respetamos la dignidad e intimidad de la persona, propiciando un ambiente de trabajo en el que todos se desarrolle en condiciones equitativas tanto en lo profesional como en lo personal.



COLABORADORES



SOCIOS FILIALES Y SUS RESPECTIVOS ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN

Parte de nuestro éxito se debe a las buenas relaciones que mantenemos con nuestros socios, ya que nuestras decisiones se caracterizan por:

- ❖ Ser congruentes con la filosofía de la Organización.
- ❖ Lograr un rendimiento económico competitivo y sostenible, asegurando el respeto de la normativa en materia fiscal, de seguridad social y contable en cada jurisdicción.
- ❖ Mantener la equidad.
- ❖ Promover la integración y permanencia del grupo de socios.
- ❖ Alentar la participación de las nuevas generaciones.

Nuestra relación con las autoridades está basada en el respeto, la honestidad, la integridad, la justicia y la cooperación mutua. Por ello, mantenemos una relación estrictamente apegada a la ley y respetamos y prestamos la colaboración necesaria que se nos requiera en toda actuación de inspección y supervisión.



AUTORIDADES



PROVEEDORES

Es nuestro compromiso buscar que las relaciones con nuestros proveedores sean profesionales y se construyan sobre una base sólida de integridad, honestidad y confianza mutua, así como en el cumplimiento de la legalidad en los servicios que se les encomiendan.

Por ello, tanto la selección de proveedores, como las adquisiciones de bienes y servicios correspondientes, se realizan de acuerdo a las políticas internas y disposiciones aplicables en la Organización.



SOCIEDAD

La sociedad forma parte de nuestro día a día, ya que nos encontramos con personas con las que interactuamos, pertenecientes a diferentes comunidades.

En Avanza estamos convencidos de que el cliente, nuestra razón de ser, se beneficia de la existencia de una competencia sana ya que obtiene mejores bienes y servicios a precios más justos.



COMPETENCIA

Por ello, la competencia nos obliga a ser mejores y más eficientes para ganar así la preferencia del cliente y ser líderes en el mercado.

En Avanza cumplimos y nos apegamos a las leyes de competencia, ya que toda relación que Avanza tiene con sus competidores se da cumpliendo la normativa vigente.

Avanza mantiene comunicación constante con sus grupos de interés, identificando expectativas y requerimientos, y aportando en cada caso la respuesta más apropiada. A continuación, se muestran los principales canales de comunicación con éstos:



Desde el punto de vista operativo, la Organización trabaja en identificar los riesgos y oportunidades asociados a sus actividades que afectan o pueden afectar al desempeño de los Sistemas de Gestión y/o a la propia Organización, estableciendo las acciones apropiadas para abordarlos, asegurando que los Sistemas de Gestión puedan lograr sus resultados previstos, que se aumenten los efectos deseables y que se prevengan o reduzcan los no deseados.

Gestión responsable del Medio Ambiente

Nuestro compromiso

El transporte público constituye una de las alternativas de desplazamiento más sostenible y respetuosa con el medio ambiente. Conscientes de la elevada contaminación de las ciudades, que incide directamente sobre la salud de sus habitantes, Avanza tiene entre sus objetivos promover el aumento del uso del transporte público en aquellos entornos donde estamos presentes.

En Avanza somos conscientes de la necesidad de respetar el medio ambiente y evitar su deterioro apoyando proyectos que busquen:

- ❖ Evitar en lo posible el impacto de las emisiones al aire, las descargas al drenaje y la gestión y almacenamiento de todo tipo de residuos y sustancias peligrosas, respetando la normativa de seguridad aplicable en cada caso.
- ❖ El desarrollo y uso de fuentes de energía limpia y sostenible.
- ❖ La prevención de accidentes ambientales.
- ❖ Respetar el medio ambiente, los recursos naturales y la ordenación del territorio.
- ❖ Cumplir de forma eficaz y eficiente con las normas de protección del medio ambiente.

Por todo ello, la gestión responsable del medio ambiente en Avanza se articula en tres grandes líneas:

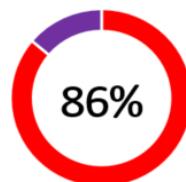
- ❖ Reducción de nuestras emisiones de gases contaminantes a la atmósfera a través de proyectos de control de consumo de combustibles fósiles, mediante iniciativas concretas en cuanto la mejora de la conducción, formación de nuestros colaboradores y renovación de nuestra flota por vehículos más eficientes y medioambientalmente más sostenibles.
- ❖ Reducción de consumos mediante la mejora de nuestras instalaciones, incorporación de energías provenientes de fuentes verdes o campañas de concienciación de nuestros empleados y usuarios.
- ❖ Reducción de los residuos generados a través de soluciones innovadoras, nuevas tecnologías, planes de mantenimiento adecuados a la tipología de flota, equipos e infraestructuras.

En Octubre de 2018 la Dirección General de Avanza aprobó una nueva Política de Gestión Ambiental y de Eficiencia Energética, la cual pone de manifiesto nuestro interés por integrar acciones en la operación diaria orientadas a la prevención de la contaminación, reducción de aspectos ambientales, uso sostenible de recursos, mejora del desempeño energético así como a la prevención y reducción de factores que puedan afectar negativamente a la conducción eficiente, aplicando siempre los principios de precaución y anticipación medioambiental.

Durante el ejercicio, Avanza ha trabajado en actualizar esta política para alinear su estructura a la misión, visión y valores de la compañía, así como para garantizar el enfoque a la mejora continua de procesos.

De cara a cumplir con los compromisos asumidos en la Política, Avanza mantiene implantado un Sistema de Gestión certificado en materia ambiental en 15 Sociedades del Grupo siguiendo el estándar ISO 14001. Este sistema abarca la gestión ambiental general de instalaciones y flota.

El sistema de gestión ambiental de Avanza establece la sistemática para identificar, evaluar, actualizar y registrar los aspectos ambientales, directos o indirectos, sobre los que la Organización puede ejercer control o influir, y que tienen o pueden tener un impacto significativo ambiental desde una perspectiva global que abarca toda la cadena de valor de la organización.



Volumen de negocio certificado en Gestión ambiental ISO 14001

Adicionalmente Avanza trabaja en la gestión eficiente de la energía en sus centros de trabajo, así como en la cuantificación y gestión de sus emisiones de Gases de Efecto invernadero. En 2018 el Grupo mantiene certificados el 27,9% del volumen de negocio según ISO 50001, para las que, además, cuantifica y verifica sus emisiones de carbono, según ISO 14064.

El alcance de estas certificaciones varía en función del tipo de servicio o actividad desarrollada en cada uno de los centros operativos, desde el transporte urbano, regional o internacional, pasando por el transporte de equipajes o nuestros servicios de alquiler de vehículos con conductor entre otros.

Avanza mantiene certificados otros estándares que ayudan a mantener alineadas sus políticas y objetivos estratégicos, interiorizando desde la definición de los mismos los principales aspectos críticos identificados.

Para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y compromisos adquiridos con los distintos grupos de interés, Avanza dispone de una estructura organizativa en materia medioambiental, que permite disponer de recursos en cada una de las Direcciones Operativas que componen el Grupo.

Avanza dispone de un equipo cualificado que vela de manera constante por una gestión ambiental responsable, por el cumplimiento de requisitos ambientales y contractuales, así como de un enfoque preventivo en materia de riesgos ambientales. La organización, consciente del valor añadido que aporta tener un sistema de gestión soportado sobre el eje de la excelencia operativa, destina los recursos necesarios para garantizar un adecuado control del proceso de gestión ambiental de la organización.

Avanza realiza un minucioso análisis, que incluye el seguimiento de la Estrategia de la organización, a través del cual se identifican los riesgos ambientales más relevantes.

Análisis Interno

- Estrategias
- Procesos
- Recursos: Financieros y materiales
- RRHH
- Características del servicio
- Aspectos técnicos
- Aspectos medioambientales

Análisis Externo

- Clientes y partes interesadas
- Situación del mercado
- Aspectos políticos, económicos y sociales
- Aspectos técnicos
- Aspectos medioambientales
- Requisitos legales

Los principales riesgos relacionados con los aspectos ambientales de las actividades que desarrolla AVANZA se podrían focalizar en:

- ❖ Consumo energético y cambio climático
- ❖ Otras emisiones relevantes
- ❖ Agua y vertidos
- ❖ Consumo de materias primas y residuos generados

No obstante, los riesgos donde Avanza pone el foco de atención son aquellos derivados de las necesidades y expectativas de partes interesadas, siempre con la voluntad de ofrecer un servicio de calidad, respetuoso con el medio ambiente y socialmente responsable.

Así mismo, Avanza contempla y controla a partir de su Sistema de Gestión de Prevención de Delitos los posibles riesgos penales contra los recursos naturales, y el medio ambiente, así como principales medidas adoptadas para su mitigación. Dentro de este sistema, Avanza cuenta con una política para la prevención de delitos contra el medio ambiente y habilita el canal de denuncias del código ético que permite denunciar irregularidades de esta naturaleza.

Nuestro desempeño

Consumo energético y cambio climático

El Sistema Integrado de Gestión de Avanza, a través de su política medioambiental y energética, establece un marco común de medidas para el fomento de la reducción de consumos, que persiguen asegurar la consecución del objetivo anual de eficiencia energética. Esta disminución del consumo traerá como consecuencia la reducción no sólo de los costes operativos sino también el de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y fomentará las tecnologías innovadoras orientadas a la obtención de un consumo eficiente.

Los consumos energéticos de Avanza se producen en dos fuentes principales:

- ❖ Instalaciones fijas del Grupo (oficinas, talleres, lavaderos, entre otros) con consumos de electricidad, gas natural, y gasoil para calefacción u otros equipos.
- ❖ Flota de vehículos, donde se concentran los mayores consumos energéticos del Grupo.

Consumo energético (GJ) ⁽¹⁾			Intensidad energética (GJ/euro) ⁽⁴⁾
Consumo de electricidad ⁽²⁾	Consumo de Gas	Consumo de gasoil ⁽³⁾	
21.465	12.931	1.667.528	0,1083

- (1) A fecha de cierre del presente informe el Grupo no dispone de la consolidación de los datos de consumo energético. Los datos de consumo reportados se han estimado en base al gasto en aprovisionamiento de cada uno de ellos registrado en el ejercicio y al precio medio de los combustibles y la energía en cada caso.
 (2) El Consumo de electricidad incluye los centros fijos de avanza y aquel consumido por la flota operada por el grupo.
 (3) El consumo de gasoil incluye el consumo de la flota de vehículos y en centros fijos del Grupo.
 (4) La intensidad energética se ha calculado teniendo en cuenta el consumo energético total y el Importe Neto de la Cifra de Negocio del ejercicio.

El objetivo de Avanza es el de homogeneizar la obtención de los resultados globales de la compañía, de tal modo que, con el análisis de estos datos, se establezcan las principales líneas estratégicas en materia de energía y cambio climático. Para ello Avanza trabaja en:

- ❖ Estudiar la situación global y específica de cada explotación en relación al consumo energético de la flota e instalaciones.
- ❖ Caracterizar los consumos energéticos de la flota e instalaciones, que permita identificar los usos significativos.
- ❖ Identificar oportunidades de mejora en el estado actual de la flota y las instalaciones.
- ❖ Definir Medidas de Ahorro Energético (MAEs) incluyendo viabilidad técnica, económica y ambiental de las mismas.
- ❖ Establecer una estrategia de implantación de dichas MAEs.

Las explotaciones de AVANZA que tienen implantado requisitos de la Norma ISO 50001, han certificado con éxito en 2018 su Sistema de Gestión Energética. De esta manera Avanza vela por un correcto control y seguimiento sistemático de los aspectos energéticos contribuyendo a un uso de la energía más eficiente y más sostenible.

En este marco, el grupo dispone de una política energética, así como procedimientos y registros que facilitan la gestión eficiente de los consumos y la implantación de iniciativas de reducción en flota e instalaciones. Estos sistemas de gestión se auditán con carácter anual externa e internamente.

Adicionalmente el Grupo realiza auditorías energéticas en sus instalaciones vinculadas al cumplimiento legal RD 56/2016, habiéndose realizado la última en 2016.

Además de estas medidas, en 2018 Avanza ha llevado a cabo otras acciones en materia de reducción del consumo energético e instalación de energías renovables en sus instalaciones:

- ❖ Instalación de paneles fotovoltaicos de 84 kW en las instalaciones de Urbanos de Zaragoza, cuyo funcionamiento supondrá un ahorro estimado de un 30% con respecto al consumo en periodo diurno.

- ❖ Se han instalado paneles solares en las instalaciones de Cercanías Norte y se ha certificado el Sistema de Gestión de la Energía en la VAC-245 Huesca – Barcelona en base a la UNE-EN ISO 50001.
- ❖ Se ha realizado sustitución de luminarias por led, con un ahorro previsto del 0,9% en instalaciones de Getafe, y reducción del consumo eléctrico en iluminación estimado en un 12% en las instalaciones de Zaragoza.

No obstante, el mayor consumo energético del Grupo se produce en la flota de vehículos. En 2018 Avanza ha llevado a cabo medidas para fomentar el uso de vehículos energéticamente más eficientes y sostenibles como los de tecnología híbrida.



Además, en 2018 Avanza ha impartido cursos de conducción eficiente en varios de sus centros, con el objeto de reducir el consumo energético de la flota.

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero

Avanza es consciente de que las emisiones de Gases de Efecto Invernadero son el principal impacto en el medio ambiente. En este sentido, la organización trabaja en conocer, gestionar y reducir las mismas, a través de las medidas de Eficiencia Energética descritas en el apartado de gestión de la energía, favoreciendo la lucha contra el cambio climático. En este sentido, el Grupo se ha fijado un objetivo de reducción del 5% anual, habiéndose cumplido en 2018.

Emisiones Directas (Scope 1) ^{(1) (2) (4)}	
Consumo de gas natural (tCO2eq)	729,15
Consumo de gasóleo (tCO2eq)	117.287,31
Emisiones indirectas (Scope 2) ^{(2) (4)}	
Consumo eléctrico (tCO2eq)	1.913,99
Intensidad de emisiones (tCO2eq/euro) ^{(3) (4)}	
	0,0076

- (1) No incluye las emisiones fugitivas en equipos de aire acondicionado.
- (2) A fecha de cierre del presente informe el Grupo no dispone de la consolidación de los datos de huella de carbono calculados en cada uno de los centros. Los datos de consumo reportados se han estimado en base al gasto en aprovisionamiento de cada uno de ellos registrado en el ejercicio y al precio medio de los combustibles y la energía en cada caso.
- (3) La intensidad energética se ha calculado teniendo en cuenta las emisiones incluidas y el Importe Neto de la Cifra de Negocio del ejercicio.
- (4) Los factores de emisión se han obtenido de la Oficina Española de Cambio Climático para el caso de combustibles y de la Oficina Catalana de Cambio Climático para el caso de la electricidad.

En este ámbito, Avanza realiza diferentes iniciativas en función del tipo de servicio con el objeto de identificar, controlar y gestionar sus emisiones:

- ❖ Cálculo y Medición de la Huella de Carbono: A través de proyectos estratégicos, Avanza realiza el seguimiento del indicador de la huella de carbono, que refleja el grado de eficiencia energética con que opera de forma mensual, valorando los Km recorridos y el consumo de combustible de cada uno de sus vehículos. El objeto de este cálculo es no solo conocer los puntos críticos para la elaboración de planes específicos de reducción (ahorros energéticos y económicos), sino también la conciencia y control de las emisiones producidas.
- ❖ Verificación de emisiones según ISO 14064: Avanza verifica externamente el cálculo de Huella de Carbono en 5 Sociedades, ofreciendo veracidad y credibilidad a estos reportes.
- ❖ Inscripción en el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente. Actualmente el Grupo trabaja en el registro de ejercicios anteriores a 2018 y planifica registrar las emisiones de este ejercicio a lo largo de 2019.
- ❖ Seguimiento mensual de los principales indicadores: modelo de la flota de vehículos, consumo medio por kilómetro recorrido, emisiones de CO₂ equivalente, consumo eléctrico, o emisiones evitadas por el uso de energías renovables, entre otros.

Otras emisiones relevantes

Por otro lado, la quema de combustible lleva asociada la emisión de otros gases contaminantes. En este sentido, en 2018, Avanza continúa renovando su flota de autobuses con objeto de incorporar tecnologías menos contaminantes que reduzcan la emisión de CO₂, CO, NOx, hidrocarburos y partículas. Para ello, ha incorporado a su flota 208 vehículos Euro 6, de los cuales 92 son híbridos. Además, esta gestión ha reducido un 3,09% la edad media de la flota de autobuses, mejorando la calidad del aire del entorno.

En consecuencia, más del 66% de la flota tiene tecnología igual o superior a Euro 5.

Toda la flota de Avanza pasa las ITV regularmente en la que se realiza la prueba de opacidad de humos, sin la cual el vehículo no puede circular.

Emisiones producidas (t) ⁽¹⁾	
CO	7,49
COVNM	1,59
NOx	17,95
SOx	3,26
Partículas	2,55

(1) Los factores de emisión utilizados se han obtenido de EMEP/EEA air pollutant emission inventory guidebook -2009.

Agua y Vertidos

Como bien escaso y relevante para la salud de las personas y la biodiversidad, el uso eficiente del agua es un factor relevante para Avanza.

El mayor volumen de consumo de agua en Avanza corresponde a la operación de limpieza de vehículos. Por ello se establecen objetivos ambientales específicos y acciones encaminadas a la reducción de su consumo, a partir de la mejora del proceso de limpieza y renovación de instalaciones, uso de recicladoras de agua en algunos centros y una adecuada planificación de la operación, y a través de la sensibilización del personal de la organización para un consumo eficiente y responsable.

Asimismo, el vertido de agua derivada de estas operaciones de limpieza de vehículos es analizado con objeto de establecer acciones que mejoren la calidad de la misma y verificar el cumplimiento de los parámetros legales admitidos. Para ello se utilizan diferentes tratamientos con microorganismos que reducen la cantidad de aceites y grasas en el agua a través de una degradación biológica, y se instalan separadores y decantadores, en función de la tipología y características de las instalaciones.

El volumen total de agua consumida durante 2018 es de 103.208 m³*

(*) A fecha de cierre del presente informe el Grupo no dispone de la consolidación de los datos de agua para todos sus centros. Los datos de consumo reportados se han estimado en base al gasto en aprovisionamiento de cada uno de ellos registrado en el ejercicio y al precio medio del mismo).

Consumo de materias primas y residuos generados

La actividad desarrollada por Avanza lleva implícito el consumo de materiales para las tareas de mantenimiento y limpieza de vehículos e instalaciones. Avanza ha identificado como consumos significativos en una o más instalaciones el consumo de gasoil A, gasoil C, agua, y energía eléctrica entre otros, estableciendo objetivos para su reducir su impacto. Este consumo de materias primas ha sido detallado en apartados anteriores.

Por otro lado, la organización identifica, cuantifica y controla los residuos generados más relevantes, diferenciando residuos peligrosos y no peligrosos.

- ❖ Residuos no peligrosos con destino a vertedero controlado: Son los residuos sólidos urbanos como consecuencia del funcionamiento general (restos orgánicos, papel y cartón, envases plásticos, etc.)

- ❖ Residuos no peligrosos con destino a valorización y reciclado. Se generan a partir de la actividad de mantenimiento de vehículos (envases de plástico y metal, filtros de aire, chatarra, y otros residuos no contaminados).
- ❖ Residuos peligrosos que se originan principalmente en las tareas de mantenimiento de infraestructuras e instalaciones, tales como aceites usados, envases que han contenido sustancias peligrosas, lodos de los separadores, fluorescentes y absorbentes entre otros.

Algunos de los residuos gestionados durante 2018 identificados como significativos y para los cuales se han establecido acciones para su reducción han sido: aguas de lavado, tubos fluorescentes, residuos de envases plásticos contaminados, materiales absorbentes, filtros de aceite y gasoil, baterías y disolventes entre otros.

Avanza gestiona sus residuos a través de un gestor autorizando, de acuerdo con los requisitos de la legislación vigente y con los objetivos de la empresa.

	Kilos de residuo ⁽¹⁾	Destino final
Aceite usado	167.193	Regeneración
Baterías usadas	41.938	Reciclado o Recuperación
Cubiertas desechadas⁽²⁾	140.941	Reciclaje y valorización

(1) Se incluyen los residuos más relevantes generados por la compañía. Estos datos se recogen únicamente para los centros con certificado ISO 14001, que actualmente suponen un 86% del volumen de negocio del grupo.

(2) Los residuos de cubiertas desechadas para la Sociedad de TRANSPORTS MUNICIPALS D'EGARA, S.A. han sido estimados.

Cuestiones relativas al personal

Nuestro compromiso

Tanto en las diferentes áreas de negocio como en el desempeño de las más diversas tareas de nuestra actividad, todos nuestros profesionales participan en la consecución de los objetivos de la empresa y contribuyen a prestar un servicio de la máxima calidad a nuestros usuarios.

Para Avanza, cada persona es un elemento esencial del todo, por lo que debe ser tratada como un fin en sí misma, con dignidad, reconociéndole sus conocimientos, capacidades, experiencia y desempeño, y no como un instrumento que pueda ser usado y desecharo. Por este motivo, las relaciones entre todos los colaboradores de Avanza están basadas en el respeto a la dignidad y no discriminación de las personas.

Estos principios inspiran las políticas de nuestra empresa y se aplican tanto a la contratación como a la formación, a las oportunidades de carrera, a los niveles salariales, así como a los demás aspectos de la relación laboral o de cualquier otro tipo que exista en nuestra comunidad.

Somos una organización que cree firmemente en la igualdad, la inclusión y el respeto, el reconocimiento a la igualdad de trato y oportunidades independientemente de la raza y el color, la nacionalidad y origen étnico, religión, género, orientación política o sexual, estado civil y edad, discapacidad o estado de salud y responsabilidades familiares.

Por ello, apostamos por el desarrollo de actividades enfocadas a las personas de la organización, fundamentado en el estricto cumplimiento de los derechos humanos, la salud, la seguridad y el bienestar, aplicando políticas de igualdad, conciliación y sostenibilidad como factores fundamentales de nuestra Responsabilidad Social Corporativa.



Consecución de objetivos



Máxima calidad



Fomento del talento



Formación y desarrollo



Ambiente motivador



Eficacia y efectividad

En cuanto al análisis de riesgos que ha identificado Avanza y que pueden afectar al personal, destacan los riesgos asociados a la siniestralidad de los conductores, que dependen de cuatro factores clave:

Conductor	Vehículo	Operaciones	Vía
Imprudencias al conducir Distracciones Cansancio Sobrepasa el límite de velocidad No respeta las señales Consumo alcohol u otro tipo de sustancias Problemas de salud	Fallos en los elementos de seguridad Vehículos con ausencias de elementos de seguridad Fallo en el mantenimiento del vehículo	No se respeta las horas de descanso en los servicios Conducción por vías secundarias o con puntos negros No se informa al Cliente de las normas de seguridad	Estado de la vía Climatología Tráfico intenso Estado de la señalización Estado de las estaciones, paradas y aparcaderos

Para dar respuesta a este riesgo, algunos centros de la Organización cuentan con la certificación ISO 39001. Los centros certificados en esta Norma cuentan, además, con protocolos específicos de actuación ante incidentes.

Asimismo, para asegurar un trato equitativo y honesto, se ha definido, implantado y comunicado el Código de Ética y Conducta, aprobado en agosto de 2018, en el que se definen los siguientes pilares básicos:

- ❖ **No discriminación:** Las relaciones entre todos los colaboradores deben basarse en el respeto a la dignidad y no discriminación de las personas. La compañía cree firmemente en la igualdad, la inclusión y el respeto. Avanza reconoce la igualdad de trato y oportunidades para sus colaboradores. Este principio será inspirador de las políticas de la organización y se aplicará tanto en la contratación como en la formación, oportunidades de carrera, niveles salariales, así como en los demás aspectos de la relación laboral o de cualquier tipo que exista en la comunidad.
- ❖ **Acoso y hostigamiento laboral:** Avanza busca un ambiente de trabajo libre de acoso, ya sea de tipo físico o psicológico, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno de trabajo intimidatorio.
- ❖ **Seguridad y ambiente de trabajo:** Damos estricto cumplimiento a todas las normas de seguridad e higiene establecidas por la organización y las autoridades. Facilitamos los medios necesarios para prevenir los riesgos laborales. Es nuestra obligación procurar un ambiente seguro, agradable, digno y respetuoso, que permita el intercambio libre de ideas y propicie la plena realización de los colaboradores en su trabajo.

Por otro lado, para mitigar el riesgo de no realizar evaluaciones del desempeño a todo el personal, desde 2016 se está trabajando en el desarrollo e implantación del "Proyecto Impulsa", consistente en un exhaustivo proceso de evaluación del desempeño a todo el personal:

- ❖ En 2017 se completó la "Fase I" de evaluación del desempeño a Gerentes y Directores.
- ❖ En 2018 se ha realizado la "Fase II" de evaluación del desempeño al personal de estructura.
- ❖ A principios de 2019 se dispone de la Descripción del Puesto de Trabajo (DPT) para realizar la evaluación del desempeño a todo el personal de la organización, estando programada la evaluación de mecánicos, conductores e inspectores (y otro personal operativo no incluido en la fase I y II) en 2020 "Fase III".

Adicionalmente, desde 2018, Avanza está trabajando en el "Plan de Mejora Experiencia del Empleado" como proyecto estratégico, para mejorar la relación del conductor-empresa, y el sentimiento de pertenencia del colectivo conductores a la organización. Adicionalmente, se ha incorporado la figura del Gerente de Relaciones Laborales con la finalidad de mejorar la comunicación con todos los colaboradores de la organización.

Por último, Avanza contempla en su Sistema de Gestión de Prevención de Delitos (SGPD) los posibles riesgos penales contra los derechos de los trabajadores.

Nuestro desempeño

Empleados

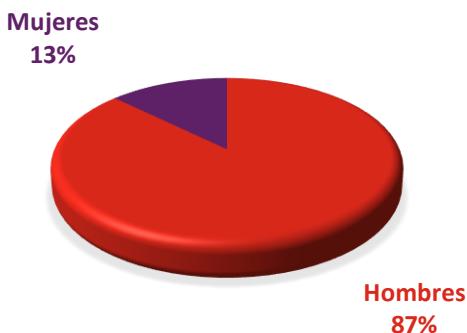
Avanza cuenta con una plantilla de 6.142 empleados a 31 de diciembre de 2018, 6.099 de ellos prestan servicios en España y 43 en Portugal.

A continuación, se muestra la distribución de los empleados del ejercicio 2018 por género, edad y categoría profesional:

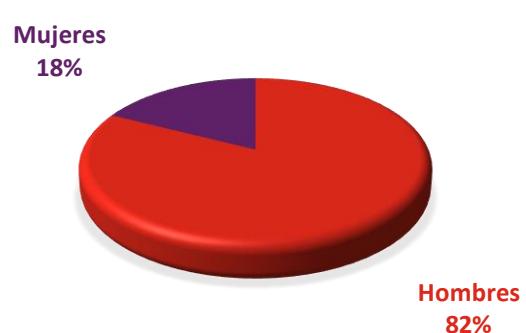
	Hombres	Mujeres	Total
Contrato indefinido	4.270	628	4.898
Contrato temporal	614	131	745
Total	4.884	759	5.643
	Hombres	Mujeres	Total
Jornada completa	4.596	656	5.252
Jornada parcial	288	103	391
Total	4.884	759	5.643

Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo.

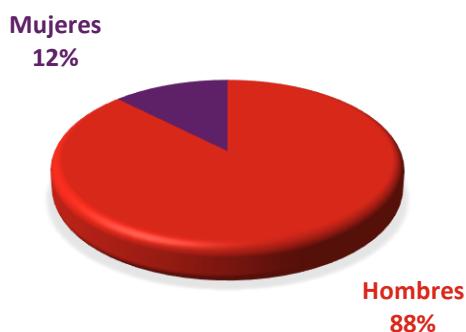
CONTRATO INDEFINIDO POR GÉNERO



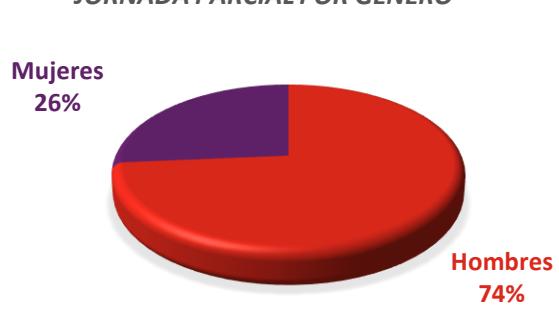
CONTRATO TEMPORAL POR GÉNERO



JORNADA COMPLETA POR GÉNERO



JORNADA PARCIAL POR GÉNERO



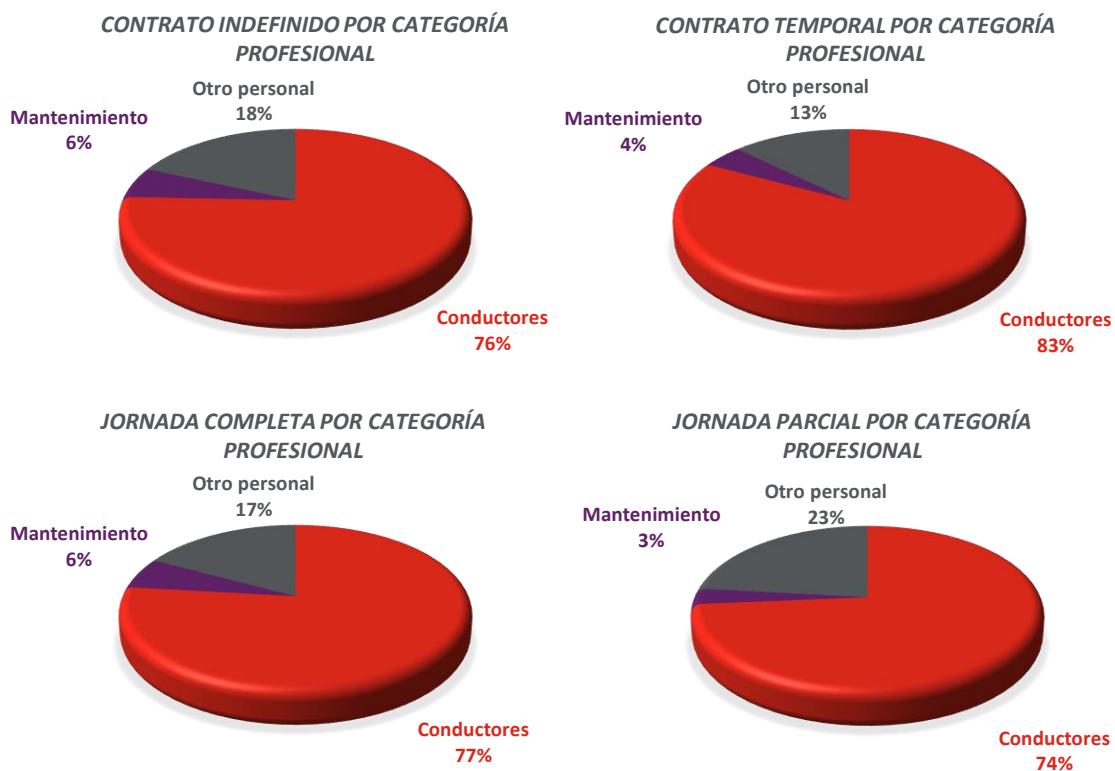
	Tramos de edad			Total
	18-30	30-50	>50	
Contrato indefinido	64	2.698	2.136	4.898
Contrato temporal	58	530	156	745
Total	123	3.228	2.292	5.643
	18-30	30-50	>50	Total
Jornada completa	99	3.037	2.116	5.252
Jornada parcial	24	191	176	391
Total	123	3.228	2.292	5.643

Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo.

	Conductores	Mantenimiento	Otro personal ⁽¹⁾	Total
Contrato indefinido	3.706	292	900	4.898
Contrato temporal	617	33	95	745
Total	4.323	325	995	5.643
	Conductores	Mantenimiento	Otro personal ⁽¹⁾	Total
Jornada completa	4.035	313	904	5.252
Jornada parcial	288	12	91	391
Total	4.323	325	995	5.643

Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo.

(1) Ventas y administración.



Despidos

Durante el ejercicio 2018, han tenido lugar 40 despidos, que se distribuyen de la siguiente manera por género, edad y categoría profesional:

	Hombres	Mujeres	Total
Nº de despidos	31	9	40
	Tramos de edad		
	18-30	30-50	>50
Nº de despidos	1	23	16
	Total		
			40

(1) Para calcular la tasa de rotación se ha tenido en cuenta tanto las bajas voluntarias como las bajas forzadas.

	Tramos de edad		
	18-30	30-50	>50
Nº de despidos	1	23	16
			40

	Conductores	Mantenimiento	Otro personal ⁽¹⁾
Nº de despidos	20	1	19

(1) Ventas y administración.

Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad

Avanza es una organización que cree firmemente en la igualdad, la inclusión y el respeto.

Para fomentar la igualdad de género Avanza dispone de un total de 5 Planes de Igualdad, de los cuales se extraen como objetivos principales, entre otros, los siguientes:

- ❖ Contribuir al desarrollo del respeto de la igualdad entre hombres y mujeres, velando para que no se produzcan situaciones de discriminación y desventaja, y contribuyendo a que la igualdad de trato entre mujeres y hombres y el reconocimiento de sus capacidades, habilidades y su trabajo sea una realidad en nuestra Compañía.
- ❖ Evitar cualquier tipo de discriminación en los procesos de selección, fomentando la incorporación de las mujeres en aquellas áreas y puestos donde su representación es menor.
- ❖ Facilitar la promoción interna de toda la plantilla teniendo en cuenta el nivel de cualificación y competencia en igualdad de oportunidades, estableciendo criterios claros, objetivos, no discriminatorios y abiertos.
- ❖ Promover y mejorar las posibilidades de acceso de la mujer a puestos de responsabilidad, contribuyendo a reducir desigualdades y desequilibrios que, aun siendo de origen cultural, social o familiar, pudieran darse en el seno de la Organización.
- ❖ Gestionar la política retributiva, constatando que se mantienen los criterios no discriminatorios por razón de sexo en salarios y complementos salariales de convenio. En casos de existir diferencias salariales, desarrollar medidas para reducir la brecha salarial, de manera que la distribución de los salarios brutos en sus diferentes componentes sea la misma para mujeres y hombres, no existiendo ningún tipo de desigualdad retributiva.

Desde Avanza nos aseguramos que toda la plantilla conoce los aspectos regulados en estos Planes de Igualdad, desarrollando un plan de comunicación específico de forma que se den a conocer las medidas implantadas, fomentando una cultura de igualdad en la Organización.

Por otro lado, uno de los ejes a través de los que Avanza persigue mejorar la calidad de vida de las personas a través de la movilidad, es promover la integración social de personas en riesgo de exclusión social, mediante el desarrollo de medidas de inserción ocupacional, educación y convivencia. Estas medidas se dirigen a cualquier colectivo susceptible de tener dificultades para integrarse socialmente, ya sea:

- ❖ Por su situación económica: individuos o familias con bajos recursos, familias con todos sus miembros en paro, parados de larga duración, personas en situación de indigencia, etc.

- ❖ Por su situación personal: género, estado civil y edad, nacionalidad, raza, procedencia étnica, religión, creencias, capacidades físicas, psíquicas o sensoriales, estado de salud, orientación política o sexual, responsabilidades familiares, etc.
- ❖ Por cualquiera otra situación que pueda suponer un riesgo de sufrir exclusión social.

Avanza materializa este compromiso con la igualdad de oportunidades y la no discriminación, asumiendo los siguientes principios básicos:

- ❖ Sensibilización: los principios de igualdad de oportunidades y de respeto a la diversidad están incluidos en los valores de la Compañía, difundidos a los empleados.
- ❖ Extender y comunicar este compromiso a colaboradores, proveedores, administraciones, organizaciones empresariales, y demás agentes sociales.
- ❖ Promover la inclusión con una integración efectiva, evitándose cualquier tipo de discriminación directa o indirecta en el trabajo.
- ❖ Considerar la diversidad en todas las Políticas de Dirección de las personas: la gestión de la diversidad no es una práctica de Recursos Humanos más, sino un factor transversal, existente en la base de todas las decisiones que se toman en este ámbito.
- ❖ Acondicionar los centros de trabajo para garantizar la Accesibilidad Universal que permita la incorporación a la empresa de cualquier candidato en óptimas condiciones de seguridad y comodidad, y de forma autónoma y natural.

Al cierre del ejercicio 2018, Avanza cuenta con 104 empleados con algún tipo de discapacidad física o intelectual mayor o igual al 33%. La distribución por género y categoría profesional es la siguiente:

	Hombres	Mujeres	Total
Empleados con discapacidad	91	13	104

	Conductores	Mantenimiento	Otro personal ⁽¹⁾	Total
Empleados con discapacidad	70	6	28	104
Empleados totales	4.651	347	1.144	6.142
%	1,51%	1,73%	2,45%	1,69%

(1) Ventas y administración.

Asimismo, Avanza cumple los requisitos establecidos en la Ley General de Derechos de Personas con Discapacidad y de su inclusión social, en todos los emplazamientos, bien a través de contratación directa o como en el caso de CORPORACION ESPAÑOLA DE TRANSPORTE, S.L.U, TRANSPORTS MUNICIPALS D'EGARA, S.A y AVANZA DE ZARAGOZA, S.A. en el que se lleva a cabo mediante medidas alternativas.

Conciliación laboral

El compromiso de la Organización con la conciliación de la vida laboral y familiar es una responsabilidad social y uno de los factores más decisivos a la hora de que los usos del tiempo de mujeres y hombres se igualen.

Tal y como consta en los Planes de Igualdad de Avanza, con el objetivo de promover una cultura que facilite la conciliación de la vida personal y laboral y la corresponsabilidad, asegurando que el ejercicio de estos derechos no tenga consecuencias negativas en el ámbito profesional, Avanza promueve una política de "empresa responsable" en el equilibrio entre la conciliación de la vida privada y laboral.

Actualmente, Avanza está trabajando en obtener la certificación como Empresa Familiarmente Responsable (EFR). Este certificado, apoyado por el Ministerio de Sanidad y Política Social, reconoce a aquellas organizaciones que se implican en la generación de una nueva cultura del trabajo, incorporando un sistema integral de gestión, que permita una eficaz armonía entre la esfera laboral y la familiar y personal, basada en la flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuo.

En cuanto a las medidas adoptadas para facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de ambos progenitores, Avanza establece las políticas de conciliación familiar como una de las palancas para incrementar la satisfacción y la motivación en el puesto

de trabajo, así como para fomentar la fidelización del talento de la organización. Mediante estas medidas de conciliación Avanza trabaja en la desconexión laboral de sus empleados.

A continuación, se muestran los datos obtenidos sobre los permisos de maternidad y paternidad para el ejercicio 2018. La totalidad de los empleados de la Organización tienen derecho a estos permisos:

	Hombres	Mujeres
Empleados acogidos al permiso parental en 2018	90	14
Empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental	100	18
Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	90	7
Tasa de retención de empleados que se acogieron al permiso parental en 2018	100%	95%

Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo.

Acoso laboral

En Avanza somos conscientes de que cualquier práctica que atente contra la libertad, dignidad e integridad de nuestros colaboradores o de cualquier otra persona relacionada con la Compañía, sin importar su puesto de trabajo, disminuye la autoestima y el sano desenvolvimiento en su lugar de trabajo.

Por esto, en aplicación del contenido del art. 48 de la Ley Orgánica 3/2007, según se recoge en los Planes de Igualdad de Avanza, se promueven condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, arbitrando procedimientos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo. Tanto Avanza como los representantes de los trabajadores están comprometidos con la difusión y elaboración de códigos de buenas prácticas.

En esta línea, Avanza cuenta con varios protocolos específicos de actuación ante posibles situaciones de acoso sexual y laboral.

Siguiendo estos protocolos, en 2018 se abrieron 4 expedientes de acoso por parte de colaboradores del Grupo, resolviéndose de acuerdo a los protocolos de la Organización a estos efectos.

Remuneraciones

La política retributiva de Avanza se centra en incentivar el desempeño y la aportación de sus colaboradores respetando la equidad. Para ello se ha configurado una estructura salarial por colectivos y áreas de actuación, a través del cual los colaboradores tienen una banda salarial de referencia por la que evolucionarán a lo largo de su vida profesional.

Anualmente se realiza un proceso de revisión salarial basado en la posición en banda y el desempeño, manteniendo en todo momento la objetividad del proceso, garantizando la igualdad de trato y oportunidades para sus colaboradores. El Comité de Compensación, liderado por la Dirección General, es el encargado de revisar y aprobar el proceso.

En Avanza la remuneración media del ejercicio 2018, distribuida por género, edad y categoría profesional ha sido de:

	Hombres	Mujeres
Remuneración media sin Dirección	32.919	27.155

	Hombres	Mujeres
Remuneración media Dirección	152.070	121.174

	Tramos de edad		
	18-30	30-50	>50
Remuneración media sin Dirección	23.755	31.093	34.071

	Conductores	Mecánicos	Lavacoches	Taq./Hostelería/Aux Ruta	Administración sin Dirección
Remuneración media sin Dirección	31.985	31.833	24.608	22.258	37.646
Brecha salarial	9,55%	-	29,07%	32,69%	25,72%
Nº de trabajadores sin Dirección	4.323	300	25	287	691

Después de analizar la retribución de la organización en el año 2018 se constata que la brecha salarial del 82% del total de colaboradores es inferior al 10%. No obstante, el incremento de esta ratio en algunos colectivos viene originado principalmente por el Plus de Antigüedad regulado en los convenios colectivos.

Asimismo, la remuneración mínima de contratación en Avanza es 1,06 veces superior al Salario Mínimo Interprofesional.

Siniestralidad y Seguridad en el trabajo

En Avanza somos conscientes de que las personas son un pilar fundamental para el desarrollo óptimo de nuestra actividad, asumiendo que unos colaboradores sanos, motivados y bien preparados son fundamentales para garantizar nuestro futuro.

Nuestra Política de Seguridad y Salud continúa la línea de trabajo desarrollada en los últimos años, garantizando un marco de referencia para la reducción de los riesgos profesionales y asumiendo nuevos retos como la promoción de la salud desde los propios centros de trabajo, contribuyendo con ello a la mejora de la capacidad individual de cada uno de nosotros para mantener un correcto estado de salud y calidad de vida.

Para garantizar la consecución de estos dos objetivos básicos se continúa trabajando y desarrollando los principios establecidos, integrando esta visión en todos los niveles y procesos de nuestra organización mediante:

- ❖ Objetivos de reducción continua de los daños derivados del trabajo a través de la mejora continua de nuestros procesos y condiciones de trabajo, así como la promoción de comportamientos y hábitos seguros.
- ❖ Potenciación de canales de comunicación adecuados entre los diferentes niveles de la organización que fomenten la participación activa de todos los colaboradores.
- ❖ Planificación de los recursos necesarios para asegurar los procesos de identificación, evaluación y control de los riesgos existentes.
- ❖ Integración de las actividades de nuestros proveedores y contratistas en nuestros propios procesos, así como los requisitos de nuestros clientes.
- ❖ Colaboración con las Administraciones Públicas y otros organismos en el desarrollo de procedimientos, dispositivos y métodos de trabajo que mejoren las condiciones de seguridad en los servicios prestados.
- ❖ Cumplimiento de la legislación en materia de seguridad y salud en el trabajo, así como aquellos requisitos derivados de nuestras concesiones administrativas como una herramienta más para este propósito.

Asimismo, el 29,2% de la cifra de negocio del Grupo cuenta con la Certificación OHSAS 18001:2007 sobre el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud.

Al cierre del ejercicio 2018 no se han registrado casos de enfermedades profesionales o fallecimientos en el seno de la Organización.

En el cuadro adjunto se muestra la distribución de accidentes laborales por género:

	Hombres	Mujeres
Accidentes	150	30

A continuación, se muestra el índice de frecuencia de accidentes y el índice de gravedad:

	Total
Nº de accidentes 2018	180
Jornadas trabajadas	2.219.307
Horas trabajadas	17.754.456
Índice de Frecuencia⁽¹⁾	10,14%

	Total
Jornadas perdidas	136.453
Horas trabajadas	17.754.456
Tasa de Gravedad⁽¹⁾	7,69%

(1) Los sistemas de información actuales no permiten el desglose de esta información por género.

En cuanto al absentismo (considerando las horas de absentismo como aquellas provocadas por enfermedad laboral, enfermedad no laboral y ausencias no justificadas) el total de jornadas perdidas fue de 136.453 (1.091.622 horas) sobre un total de jornadas trabajadas de 2.219.307 en el ejercicio 2018.

Relaciones sociales

Todas las relaciones establecidas con los entes sociales de nuestra organización se rigen por nuestro Código de Ética y Conducta, además de respetar escrupulosamente la legislación específica regulada, tanto en los convenios colectivos como en el resto de normas del ordenamiento jurídico. Nuestro principal objetivo es establecer relaciones de confianza y respeto encaminadas al desarrollo profesional de nuestros colaboradores.

El 100% de los colaboradores de la organización está incluido en alguno de los 53 acuerdos colectivos o de centro vigentes. El número de representantes de los trabajadores en Avanza asciende a 219.

En todos los casos Avanza respeta la legislación aplicable en cada centro de trabajo en función de su convenio colectivo o acuerdo de centro.

Por último, el 87,75% de los colaboradores del Grupo están representados en Comités de Salud y Seguridad.

Formación

Avanza, teniendo a la persona como el centro de sus valores, enfoca sus políticas de Recursos Humanos al desarrollo del talento de las personas que forman parte de la organización. Para ello, cuenta con un procedimiento de formación y gestión interna de acciones formativas dirigido a todos los colaboradores para que desarrollem su potencial a través de programas de desarrollo y formación en un ambiente laboral saludable y motivador. La Dirección Corporativa de Recursos Humanos es la responsable de coordinar las formaciones desarrolladas en la Compañía.

En función de las necesidades y características de cada acción, la organización imparte formación interna y/o externa, con la duración adecuada para su correcto desarrollo y ejecución.

Desde la Dirección Corporativa de Recursos Humanos, con carácter anual, se elabora y difunde el Plan Anual de Formación.

En base a esto, en 2018 2.510 colaboradores han recibido 43.629 horas de formación, lo que supone una media de 17,38 horas/colaborador. El desglose se muestra a continuación:

	Conductores y mantenimiento	Otro personal	Total
Horas de formación	37.611 ⁽¹⁾	6.018 ⁽²⁾	43.629
Nº de empleados	2.247	263	2.510

(1) Horas de formación impartidas en 2018 en las diferentes explotaciones de Avanza. Este dato corresponde únicamente a la formación que ha sido bonificada en 2018.

(2) Horas de formación impartidas en 2018 a personal Corporativo.

En el año 2018, se ha implantado un cuestionario interno con el objetivo de evaluar la opinión sobre la calidad de la formación impartida al colectivo de estructura, obteniendo una calificación media de un 4,57 sobre 5 en cuanto a la aplicación práctica de la misma.

Respetuosos con los Derechos Humanos

Nuestro compromiso



Avanza está comprometida con el respeto de los Derechos Humanos y el cumplimiento de las leyes regulatorias en la materia. No se percibe riesgo de vulneración de Derechos Humanos y laborales básicos en las operaciones que realiza Avanza.

El Código de Ética y Conducta de la organización recoge como principio fundamental el respeto a los Derechos Humanos en toda su extensión, así como el cumplimiento de las leyes en la materia.

Respetar la dignidad, el honor, la intimidad y la imagen de las personas, así como los Derechos Humanos y laborales, son condiciones indispensables para vivir los valores de nuestra organización.

Nuestro desempeño

Para asegurar el cumplimiento de estos principios, Avanza ha habilitado en 2019 un Canal Ético a disposición de los colaboradores en la intranet corporativa y en la página web corporativa, como mecanismo para la comunicación de hechos o conductas que puedan implicar cualquier incumplimiento del Código de Ética y Conducta, pudiéndose ampliar a cualquier otro riesgo o incumplimiento legal y a cualquier otra medida interna distinta a las establecidas en dicho Código. Durante 2018 no se ha recibido ninguna reclamación o denuncia relacionada con la vulneración de derechos humanos y discriminación por ninguno de los canales habilitados a tal fin.

Adicionalmente, Avanza informa de los compromisos adquiridos en su Código de Ética y Conducta a su cadena de suministro. Cualquier incumplimiento de la legislación vigente podrá suponer la rescisión contractual.

Lucha contra la corrupción y el soborno

Nuestro compromiso

La corrupción supone una falta grave en cualquier ámbito y circunstancia. Por ello, en Avanza rechazamos toda forma directa o indirecta de soborno, tráfico de influencias, cohecho o corrupción, con el ánimo de hacer lo correcto y mantener firme la confianza en las relaciones a largo plazo entre los colaboradores, clientes, proveedores, funcionarios públicos y autoridades en general. Dentro de nuestros compromisos éticos destacan:

- ❖ No debemos permitir sobornar o dejarnos sobornar con dádivas u otros favores o incentivos.
- ❖ No debemos permitir ningún ofrecimiento, favor, compensación, pago de comisiones o atención a funcionarios públicos o empleados de autoridades o agrupaciones políticas que puedan estar fuera de la ley, ni enfocada a obtener indebidos beneficios para la empresa, de índole personal, o bien, la adaptación favorable de resoluciones por las autoridades.
- ❖ No aceptamos como pago de nuestros servicios dinero procedente de actividades ilícitas y actuaremos de la misma manera frente a empleados o directivos de organizaciones privadas cuanto estos ofrecimientos puedan significar un soborno en contra de los intereses de la Compañía o de la organización a la que representan.

Nuestro desempeño

Durante el año 2018, el Grupo aplica su Política General Corporativa para la prevención de la corrupción y el blanqueo de capitales y para el cumplimiento de la normativa de competencia de Avanza Spain S.A.U. y sus sociedades dependientes, dentro de cuyo alcance se encuentra Avanza Spain y todas las empresas colaboradoras sobre las que Avanza ejerce control.

Dicha Política establece y desarrolla una serie de pautas de comportamiento, incluyendo prohibiciones, que vinculan a todas las empresas del Grupo, incluyendo terceros, en el marco de la implantación de una cultura de cumplimiento y comportamiento ético, en relación con los siguientes objetivos:

- ❖ La prevención de la corrupción
- ❖ El cumplimiento de la normativa de competencia
- ❖ La prevención de blanqueo de capitales

Así mismo, durante el año 2018:

- ❖ Avanza Spain S.A.U. aprueba su Sistema de Gestión de Prevención de Delitos (SGPD), que aplica de forma directa a Avanza Spain, S.A.U., a las sociedades filiales 100% de Avanza Spain que se adhieran, y a las sociedades participadas mayoritariamente y controladas directa o indirectamente que se adhieran. Su finalidad se centra en, una vez identificados los riesgos penales a los que por razón de sus actividades Avanza pudiera estar expuesta, entre ellos los relativos a corrupción y soborno, definir y establecer las medidas de vigilancia y control idóneas para prevenir los delitos que pudieran cometerse con los medios o bajo la cobertura de la empresa y en su beneficio directo o indirecto.
- ❖ Se establece como órgano de supervisión del SGPD el Comité de Ética y Cumplimiento (CEC), órgano de carácter colegiado que se constituye por designación del Consejo de Administración de Avanza Spain, S.A.U., y se crea el canal de denuncias del Grupo (Canal Ético).
- ❖ En aplicación del SGPD, Avanza Spain S.A.U. y demás compañías adheridas al mismo, se adhieren al Código de Ética y Conducta de su matriz Mobility ADO, con vocación internacional, y que constituye una política general que aplica a todos los riesgos penales que son objeto del SGPD.
- ❖ En desarrollo del Código de Ética y Conducta, y en cumplimiento del Plan de Acción para el 2018, Avanza Spain S.A.U. ha elaborado, en materia de corrupción y soborno, la Política General para la Prevención de la Corrupción, así como los procedimientos de desarrollo y control que a continuación se mencionan, todos ellos validados por el CEC en diciembre de 2018 y que serán aprobados en enero de 2019:

Política General para la Prevención de la Corrupción	Establece las directrices de obligado cumplimiento relativas al comportamiento del personal con terceros, fundamentalmente en lo relacionado con pagos y atenciones de cualquier tipo.
Procedimiento de Control de licitaciones públicas y privadas	Establece las directrices de control y conductas prohibidas, en materia anticorrupción y estafas, a tener en cuenta en los procesos de análisis de licitaciones o de solicitudes de servicios y presentación de ofertas, con clientes públicos y privados.
Procedimiento de Diligencia Debida en UTEs y similares	Establece las directrices de diligencia debida y conductas prohibidas, en materia anticorrupción, en relación con aquellos terceros con los que la organización pretenda desarrollar un negocio mediante una colaboración formal de socio, especialmente UTEs y sociedades de capital.
Procedimiento de Diligencia Debida en la subcontratación de servicios de transporte	Establece las directrices de diligencia debida y conductas prohibidas, en materia anticorrupción, en relación con aquellos terceros con los que la organización pretenda subcontratar parte de un servicio de transporte que le ha sido adjudicado.
Procedimiento de gastos de representación	Establece las normas y protocolos a seguir para autorizar gastos de representación.
Procedimiento de regalos profesionales	Establece las normas y protocolos a seguir para la realización o aceptación de regalos individuales o colectivos por motivos profesionales.
Procedimiento de gastos de viaje, manutención y estancia	Establece el proceso de comunicación, autorización y liquidación de gastos imputables a viajes, manutención y estancia por motivos laborales.

Estos procedimientos, en el desarrollo de los lineamientos éticos del Código de Ética y Conducta, y desarrollados a su vez por la Política General para la Prevención de la Corrupción, describen las conductas prohibidas en la Organización, los controles y los responsables de los mismos.

Medidas adoptadas para prevenir la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales

Durante el año 2018, Avanza ha llevado a cabo acciones de sensibilización a colaboradores sobre los valores éticos del Grupo. Asimismo, se impulsa la información a clientes y proveedores de que la organización rechaza cualquier forma de corrupción, cohecho o tráfico de influencias, y lleva a cabo su actividad basándose en la ética y la transparencia, respetando las reglas de libre competencia y oponiéndose a cualquier práctica ilegal o fraudulenta contraria a la legislación en vigor en todos los países en los que opera. A tal efecto, se incluyen en los contratos con proveedores compromisos sobre Código de Conducta cuya vulneración constituye incumplimiento contractual.

Tras la adhesión del Grupo al Código de Ética y Conducta, el CEC ha aprobado el Plan de Comunicación del mismo y el del Reglamento del Canal Ético, que prevé asegurar que todos los colaboradores actuales, así como nuevas incorporaciones, conozcan dichos mecanismos. Este Plan, recoge como medios de comunicación las reuniones informativas de personal, la publicación y difusión multicanal (incluida la intranet y la web corporativa de Avanza). El Plan de Comunicación del Código de Ética y Conducta y del Reglamento del Canal Ético comenzará a implementarse en enero de 2019.

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Por último, la Política General Corporativa para la Prevención de la Corrupción, así como los procedimientos que la desarrollan, prohíben expresamente entregar donaciones o aportaciones destinadas a un partido político, federación, coalición, o agrupación de electores, por sí o persona interpuesta, en los términos del artículo 304 bis del Código Penal.

Avanza, a través de diversas empresas del Grupo, ha aportado en 2018 un total de 4.553 euros a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, entre las que destacan la Universidad San Jorge, Aldeas Infantiles SOS de Galicia o la Asociación Kasumai Elche, entre otras.

Además, Avanza ha desarrollado otras iniciativas sociales, entre las que destacan el proyecto “Tapones para una nueva vida” junto con la Fundación SEUR y la recogida de alimentos junto con la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL).

Nuestra responsabilidad con la sociedad

Nuestro compromiso

Estamos presentes en toda la geografía española y mantenemos un compromiso de responsabilidad hacia la sociedad, ya que en nuestro día a día interactuamos con personas pertenecientes a diferentes comunidades.

Nuestras líneas de responsabilidad con la sociedad se centran en:

- ❖ Cuidar que nuestras acciones muestren colaboración, respeto y mutuo entendimiento.
- ❖ Ser sensibles a las necesidades de las comunidades y participar en su desarrollo en la medida de nuestras posibilidades.
- ❖ Participar solidaria y responsablemente en caso de desastres naturales.
- ❖ Atender las inquietudes y quejas de las comunidades en relación con las operaciones de la Organización, viéndolas siempre como nuestras aliadas estratégicas.
- ❖ Participar activamente con las comunidades en programas de conservación y cuidado del medio ambiente.
- ❖ Evitar la discriminación, hostilidad u odio, y el fomento de los mismos, hacia grupos o colectivos de personas.
- ❖ Proporcionar un servicio accesible y seguro a todos los usuarios, con independencia de su condición física, psíquica y sensorial.
- ❖ Mantener una comunicación fluida con todas las entidades de cooperación a favor del beneficio con nuestros usuarios.
- ❖ Disponer de un sistema de información accesible para la compra de billetes, entre otros (web...) así como proporcionar la información e infraestructuras necesarios para un servicio accesible.
- ❖ Eliminar cualquier frontera al servicio ofrecido, proporcionando movilidad nacional e internacional y asegurando la accesibilidad a todo el conjunto de la sociedad.
- ❖ Adelantarnos a los cambios reclamados por la sociedad.

Asimismo, Avanza apuesta por el desarrollo de actividades I+D+i y por la aplicación de soluciones tecnológicas que sean respetuosas con el entorno, considerando que la innovación es uno de los factores fundamentales de diferenciación.

En el marco de nuestro compromiso con la sociedad y con el objetivo de minimizar los riesgos derivados de la actividad de Avanza, la organización se compromete a:

- ❖ Proporcionar un marco de referencia para establecer, revisar y evaluar periódicamente los objetivos y metas de seguridad vial, emergencias y accesibilidad universal, así como la política de referencia para su continua adecuación.
- ❖ Definir una estructura de mando y control y aplicar acciones enfocadas a la prevención de accidentes e incidentes, con objeto de alcanzar el mayor grado de seguridad posible.
- ❖ Establecer protocolos de actuación ante situaciones anómalas y de emergencia, aprobados por la Dirección General y respaldado por una jefatura de incidentes que garantice una respuesta rápida y eficaz, facilitando la toma de decisiones y la correcta coordinación entre las partes interesadas.
- ❖ Proveer los medios y recursos necesarios para promover la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de emergencias, seguridad y de la accesibilidad universal.
- ❖ Restablecer el servicio en el menor tiempo posible para los usuarios que hayan sufrido un incidente y/o accidente durante el trayecto.

- ❖ Realizar formación y simulacros con objetivo de hacer partícipes a los empleados de los planes de accesibilidad y emergencias establecidos, difundiendo las obligaciones asociadas a cada puesto de trabajo.
- ❖ Dotar los vehículos con los sistemas de seguridad que sean necesarios para prevenir, y caso de que fuera necesario realizar una asistencia básica en el lugar del incidente/accidente.
- ❖ Cumplir con todos los requisitos legales, contractuales y otros compromisos aplicables en materia de seguridad y accesibilidad, pasando los controles de mantenimiento marcados por el fabricante y dando cumplimiento a los criterios DALCO implantados en la Organización.
- ❖ Apostar por una visión sistemática de la seguridad vial, debiendo ser partícipes del sistema integrado de gestión la Dirección, conductores, responsables del diseño y mantenimiento de infraestructuras, responsables de la gestión vial y los órganos legislativos.

Nuestro desempeño

En Avanza sabemos que la rentabilidad es la base para asegurar la permanencia del negocio en el tiempo ya que permite la reinversión de utilidades para crecer, generar empleo y valor para la comunidad.

A continuación, informamos sobre nuestra aportación de valor real realizada durante 2018 a la sociedad:

	31/12/2018
Clientes	447.080.212
Otros ingresos derivados de nuestra actividad	8.352.624
Ingresos financieros	352.828
Otros ingresos	90.255
Otros resultados	3.651.187
Valor económico generado	459.527.106
Proveedores	80.340.332
Empleados	239.253.095
Otros gastos derivados de nuestra actividad	62.900.640
Gastos financieros	20.698.092
Administraciones públicas	5.605.832
Socios	358.065
Valor económico distribuido	397.944.392
Valor económico retenido	61.582.714

Valor generado, distribuido y retenido obtenido a partir de la cuenta de resultados consolidada del ejercicio 2018.

Medidas adoptadas para promover el empleo y el desarrollo social

En Avanza, la persona está en el centro. Tomando a la persona como eje de todas sus actuaciones, la Organización ha definido la pasión por servir como el primero de sus valores corporativos, valor que nos impulsa a ayudar en nuestro día a día, adoptando compromisos para promover el empleo en aquellos ámbitos donde opera.

Para ello, Avanza tiene definidas las medidas de inserción ocupacional, que buscan facilitar el acceso a un puesto de trabajo de colectivos con dificultades de acceso al mismo, avanzando en la construcción de una plantilla diversa. Estas medidas son:

- ❖ A igualdad de currículum, preferencia en la contratación de parados de larga duración, mayores de 45 años, o miembros de colectivos especialmente vulnerables. Para incorporar en los procesos de selección a este último colectivo, se contacta con asociaciones de apoyo a estos colectivos, de manera que éstos puedan canalizar el envío de las candidaturas de estas personas.
- ❖ Incorporación de alumnos en prácticas de centros de Formación Profesional a nivel nacional, posibilitando que éstos puedan completar su titulación y obtener una experiencia laboral que les facilite el acceso al mercado de trabajo, para lo cual se firman convenios de colaboración. Estos alumnos pueden proceder de cualquiera de las dos modalidades de acceso:
 - ❖ Prácticas a través de centros formativos que imparten FP dual
 - ❖ Prácticas convencionales del módulo formativo de 3 meses de duración (FCT's)

- ❖ Firma de acuerdos con entidades públicas y privadas de promoción del empleo para la formación como conductores a personas en situación de desempleo.

En materia de proveedores, Avanza ha contratado el 98,89% de sus compras a proveedores locales, contribuyendo de esta forma al desarrollo de las comunidades donde opera. Los proveedores locales representan el 97,47% del total de proveedores con los que opera Avanza.

Nº total Proveedores ⁽¹⁾	Nº Proveedores locales	% de proveedores locales
4.736	4.616	97,47%

(1) Se han considerado los proveedores/acreedores que figuran en el maestro de proveedores, así como los clientes que han facturado algún tipo de servicio.

Subcontratación y Proveedores

La Dirección Corporativa de Compras de Avanza ha sufrido una profunda transformación en su función desde el 1 de enero de 2017. Esta transformación se contempla como un proceso continuo de mejora que incluye la implantación de medidas de control, la detección de ineficiencias o debilidades de las medidas implantadas y el desarrollo de planes de acción correctores, con el objetivo de estandarizar y dotar del más alto nivel de calidad a todas las áreas de la función de compras.

Desde esta fecha, se producen varios hitos significativos, entre los que destacan:

- ❖ **Implantación de una herramienta ERP global**, que permite a través de su Módulo de Compras centralizar la función de compras, aumentar el control de las operaciones y optimizar los procesos.
- ❖ **Redacción, aprobación e implantación de Políticas y Procedimientos de Compras**, aplicables a toda la Compañía.
- ❖ **Negociación y Homologación de Proveedores centralizada**. En el año 2018, arranca el proceso de gestión de proveedores del Grupo, estableciendo los criterios para la racionalización de la cadena de suministro. Este proceso está estructurado en tres fases: cualificación, evaluación y homologación de proveedores:

1. Cualificación de Proveedores

En 2018 se implanta el primer sistema de cualificación de proveedores, con periodicidad bianual. Los proveedores son evaluados y clasificados como A, B, C o NO APTO según los resultados obtenidos. Este sistema tiene una implantación progresiva.

En 2018, Avanza ha aplicado esta cualificación a proveedores con un volumen de compras anual superior a 50.000 €, habiendo efectuado en el ejercicio 73 evaluaciones que representan una cobertura del 94,30%.

La evaluación se basa en cuatro bloques principales, donde el bloque de criterios medioambientales, de calidad y de RSC tiene un peso del 40% del total de la evaluación:

- ❖ Situación Financiera, Recursos Humanos y Compras
- ❖ Medioambiente, Calidad y Pacto Mundial
- ❖ Producción, Instalaciones y Logística
- ❖ Clientes

Esta primera evaluación ha permitido detectar áreas de mejora en el proceso, y desde finales de 2018 se está trabajando en el diseño de una herramienta que permita continuar mejorando el proceso.

En 2019 los proveedores serán cualificados en función de las certificaciones de sus sistemas de gestión, eficiencia energética y medioambiental, el tratamiento de las quejas y reclamaciones, la atención al cliente, los planes de sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa, las medidas que fomentan la conciliación y la empresa saludable, la formación medioambiental y de seguridad a sus empleados y la prevención de riesgos laborales, la gestión de residuos, la medición de la huella de carbono y la disposición de un Código Ético propio, así como un Sistema de Gestión de Prevención de Delitos.

2. Evaluación del Desempeño de Proveedores

En 2018, Avanza ha implantado del proceso de evaluación del desempeño de proveedores, con frecuencia anual.

En el primer año de implantación, la evaluación se ha enfocado, por su impacto y afección directa a la operación, en aquellos proveedores de bienes inventariables (repuestos) que prestan servicio a más de una explotación (proveedores globales). La evaluación consiste en la valoración por parte de nuestros colaborados del desempeño de los proveedores, en función de criterios generales, entregas, producto, calidad, incidencias, etc.

En dicha Evaluación, realizada en junio de 2018, se evaluaron 116 proveedores, que suponen una cobertura de facturación total del 94,64%.

3. Homologación de Proveedores

La Dirección Corporativa fomenta las alianzas estratégicas con proveedores a través de la Homologación, estableciendo como aspectos diferenciadores en dichas alianzas la calidad en sus sistemas de gestión, la eficiencia energética, el respeto al medioambiente y el fomento de la igualdad de oportunidades, la diversidad y la conciliación, entre otros. Además, los proveedores homologados se comprometen explícitamente a respetar las obligaciones sobre Código de Conducta que se incorporan en los contratos, y cuya vulneración constituye incumplimiento contractual.

Criterios Medioambientales y Sociales con proveedores

Desde el año 2017 se actualizan y estandarizan los pliegos de condiciones de contratación elaborados por la Dirección Corporativa de Compras incluyendo requisitos medioambientales y sociales (consumo de combustible, consumo eléctrico, utilización de biodiésel, emisión de gases, niveles de ruido y sistemas de ahorro energético, etc.) en función de las características propias de la categoría a la que pertenecen los bienes o servicios a los que afectan los pliegos.

A continuación, se muestra el número de nuevos proveedores que han sido evaluados durante 2018 según criterios ambientales y sociales:

Nº total de nuevos proveedores ⁽¹⁾	Nº de nuevos proveedores que han superado los filtros de acuerdo con criterios ambientales y sociales	Porcentaje de nuevos proveedores que han pasado filtros de acuerdo con criterios ambientales y sociales
24	23	95,83%

(1) Entendidos como aquellos proveedores con los que se ha firmado un acuerdo de prestación de servicios en 2018.

Clientes

Conscientes de que el futuro del transporte colectivo pasa por ofrecer experiencias únicas a los viajeros, hacemos de la calidad de nuestros servicios el eje principal de nuestra actividad, ofreciendo un servicio diferente y comprometiéndonos a:

- ❖ Garantizar que se ofrecen los productos y se prestan los servicios más adecuados, seguros y con la calidad exigible a nuestros clientes, consumidores y usuarios.
- ❖ Enfocarnos en todo aquello que sea valorado por nuestros clientes.

En Avanza consideramos que la seguridad y la satisfacción de nuestros clientes son nuestra principal responsabilidad y velamos porque éstas se lleven a cabo siguiendo los principios generales que rigen la política de la Organización, dentro del marco de calidad del servicio y seguridad vial. Por ello, de manera periódica, sometemos los servicios prestados a una revisión interna y externa, que nos permite identificar áreas de mejora.

Muestra de nuestros esfuerzos por la calidad y la excelencia operativa son nuestras certificaciones vigentes en 2018:

Certificación	Volumen de negocio
ISO 9001:2015 "Sistema de gestión de calidad"	86,5%
ISO 39001 "Sistema de gestión de la seguridad vial"	27,9%
UNE 13816:2003 "Calidad en el transporte público de pasajeros"	77,8%

Adicionalmente, en 2018 una de las sociedades del Grupo ha obtenido la certificación UNE 93200:2008 "Carta de servicios".

Para Avanza el servicio es una diferenciación fundamental contra cualquier competidor y es la base para ganar la preferencia del cliente y lograr su permanencia.



Objetivo

Calidad y excelencia definen la satisfacción del cliente



Encuestas

Realizamos encuestas periódicas de satisfacción



Mejora

En Avanza creemos en una mejora continua

Para asegurar que la experiencia del viaje que ofrecemos sea excelente, hacemos hincapié en la correcta gestión y estudio de incidentes y accidentes, garantizando la seguridad de nuestros usuarios y sus bienes durante todo el trayecto.

En esta línea, en Avanza se está desarrollando el "Proyecto Diferenciación", cuyo principal objetivo es ser la opción preferida para nuestros clientes.

En este Proyecto se analizan aspectos relevantes en la calidad del servicio como la satisfacción de los usuarios, la regularidad y puntualidad del servicio y la seguridad del mismo.

Entre las acciones desarrolladas en el "Proyecto Diferenciación", podemos destacar la realización de encuestas que nos permiten identificar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios y garantizar una mejora continua de los servicios que prestamos.

Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas

Avanza cuenta, para cada una de sus divisiones, con Procedimientos específicos de Atención al Cliente y Gestión de reclamaciones en los que se definen los procedimientos de actuación a seguir por el personal de la Organización ante la recepción de las mismas.

Los canales de comunicación puestos a disposición de los clientes y usuarios para la presentación de sugerencias, reclamaciones y quejas son los siguientes:

- ❖ Libro de reclamaciones disponible en los autobuses, metro o tranvía, en cuyo caso el conductor es el responsable de comunicarlas a su correspondiente Departamento de Atención al cliente.
- ❖ Libro de reclamaciones o verbalmente en las Oficinas de atención al cliente
- ❖ Formulario disponible en la Web de cada división
- ❖ Teléfono de atención al cliente
- ❖ Email de atención al cliente
- ❖ Redes Sociales
- ❖ Ayuntamientos o administraciones públicas

Con el fin de ejercer una gestión eficiente de cada reclamación, queja o sugerencia, Avanza ha definido unos Indicadores de Gravedad para poder establecer un sistema de Priorización de las reclamaciones en función de la gravedad de las mismas y automatizar el proceso lo máximo posible con el objetivo de dar una respuesta ágil al usuario.

Una vez que se recibe la reclamación, el personal responsable de Atención al Cliente diseña la solución más adecuada para eliminar o minimizar el problema que originó la reclamación y envía al usuario la respuesta para proceder al cierre de la incidencia y a la evaluación final del caso. La respuesta definitiva se tramita al ciudadano independientemente del canal utilizado y en el mismo tiempo se le comunicará a la administración la resolución de la reclamación.

No obstante, independientemente del canal de comunicación utilizado, los clientes son informados de que AVANZA es responsable del tratamiento de los datos personales facilitados y que éstos serán tratados con la finalidad de atender, gestionar y tramitar las sugerencias, consultas o comunicaciones de incidencias que planteen a la Compañía. Asimismo, se les informa que:

- ❖ Los Datos Personales serán conservados durante el tiempo necesario para atender, gestionar y tramitar las sugerencias, consultas o incidencias planteadas o mientras sea necesario para cumplir las obligaciones legales o reglamentarias.
- ❖ Pueden ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad, o retirar su consentimiento cuando estimen oportuno mediante comunicación directa a Avanza. Tienen derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

A continuación, se muestran las diferentes tipologías de reclamaciones recibidas por Avanza:

Servicio	Trato	Información	Ubicación	Técnicos
Tiempo de espera	Conductor	Marquesinas	Paradas	Averías
Modo de conducción	Taquillero	Página web	Recorrido	Accidentes, etc.
Frecuencia, etc.	Oficina, etc.	Postes, etc.	Puntos de venta, etc.	

Desde 2019, el área Corporativa de Relación con el Cliente está trabajando en la elaboración del Procedimiento de reclamaciones corporativo de Avanza, así como en la implantación de un Sistema de gestión unificado que permita conocer y analizar a nivel corporativo las reclamaciones recibidas en la Organización.

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos del Estado de Información No Financiera			
	Contenidos de la Ley 11/2018 INF	Estándar utilizado	Apartado del EINF
Modelo de Negocio	Descripción del modelo de negocio del grupo	GRI 102-2	Modelo de Negocio
		GRI 102-4	Modelo de Negocio
		GRI 102-6	Modelo de Negocio
		GRI 102-7	Modelo de Negocio Medidas para promover el empleo y desarrollo social

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Apartado del EINF
Información sobre cuestiones medioambientales	Políticas	<p>Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.</p>	<p>GRI103-2</p> <p>GRI 103-3</p>
	Principales riesgos	<p>Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.</p>	<p>GRI 102-15</p> <p>GRI 102-11</p>
	General	<p>Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad</p>	<p>GRI 102-15</p> <p>GRI 102-29</p>

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Apartado del EINF
Contaminación	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 102-11	Nuestro compromiso (Gestión responsable del Medio Ambiente)
		GRI 102-29	
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 102-29	CCAA Consolidadas Nota 26.2
	Aplicación del principio de precaución	GRI 102-11	Nuestro compromiso (Gestión responsable del Medio Ambiente)
	Provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 307-1	CCAA Consolidadas Nota 26.2
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo	GRI 103-2	Consumo energético y cambio climático

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Apartado del EINF
Economía Circular y prevención y gestión de residuos	en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica		Emisiones de Gases de Efecto Invernadero.
		GRI 302-4	Consumo energético y cambio climático
		GRI 302-5	
		GRI 305-7	Otras emisión relevantes
	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos. Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	GRI 103-2	Agua y vertidos Consumo de materias primas residuos generados
		GRI 301-1	Consumo energético y cambio climático Consumo de materias primas residuos generados
		GRI 306-2	Consumo de materias primas residuos generados
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-1	Agua y vertidos

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Apartado del EINF
Uso sostenible de los recursos	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 103-2	Consumo de materias primas y residuos generados
	Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables	GRI 102-2	Consumo energético y cambio climático
		GRI 302-1	
		GRI 302-3	
Cambio Climático	Emissions de Gases de Efecto Invernadero	GRI 305-1	Consumo energético y cambio climático
		GRI 305-2	
		GRI 305-4	
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático	GRI 102-15	Nuestro compromiso (Gestión responsable del Medio Ambiente)
		GRI 103-2	Consumo energético y cambio climático
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin.	GRI 103-2	Consumo energético y cambio climático

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Apartado del EINF
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 103-2
		Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 304-3
			GRI 304-1
Políticas	Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI103-2
	Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información	GRI 102-15

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Apartado del EINF
Empleo	sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.		
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 102-7	Empleados
		GRI 102-8	
		GRI 405-1	Empleados
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 102-8	
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 102-8	Empleados
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 401-1	Despidos
	Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 405-2	
	Brecha Salarial	GRI 405-2	Remuneraciones

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Apartado del EINF
Organización del trabajo	Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 405-2	Remuneraciones
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	GRI 102-36	Remuneraciones
	Implantación de medidas de desconexión laboral	GRI 103-2	Conciliación laboral
	Empleados con discapacidad	GRI 405-1.	Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad
	Organización del tiempo de trabajo	GRI 102-8	Empleados
	Número de horas de absentismo	GRI 403-2	Siniestralidad y Seguridad en el trabajo
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	GRI 401-3	Conciliación laboral

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Apartado del EINF
Salud y seguridad		GRI 103-2	
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 103-2	Siniestralidad y Seguridad en el trabajo
	Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-2	Siniestralidad y seguridad en el trabajo Número de horas de absentismo
	Enfermedades profesionales (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-2	Siniestralidad y seguridad en el trabajo
	Organización del diálogo social, incluidos los procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 102-43	Nuestros Grupos de Interés Relaciones Sociales
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 102-41	Relaciones Sociales
Relaciones Sociales	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-1	Relaciones Sociales

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Apartado del EINF
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 103-2	Formación
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1	
Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2	Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres	GRI 103-2	Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad Conciliación laboral Acoso Laboral
	Planes de igualdad	GRI 103-2	
	Medidas adoptadas para promover el empleo	GRI 103-2	Medidas adoptadas para promover el empleo y el desarrollo local
	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 103-2	Acoso Laboral
	La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2	Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 103-2	Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad Conciliación laboral Acoso laboral

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Apartado del EINF
		GRI 406-1	Acoso laboral
Información sobre el respeto de los derechos humanos	Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI103-2 Nuestro compromiso (Respetuosos con los Derechos Humanos)
	Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-30 Nuestro compromiso (Respetuosos con los Derechos Humanos)

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Apartado del EINF
Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia en derechos humanos	GRI 103-2	Nuestro desempeño (Respetuosos con los Derechos Humanos)
	Prevención de los riesgos de vulneración de los derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 103-2	
	Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos	GRI 102-17	Nuestro desempeño (Respetuosos con los Derechos Humanos)
		GRI 103-2	
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 103-2	Nuestro desempeño (Respetuosos con los Derechos Humanos) Relaciones Sociales
Información relativa a la lucha contra la	Políticas	GRI103-2	Nuestro compromiso y nuestro desempeño (Lucha contra la corrupción y el soborno)

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Apartado del EINF
corrupción y el soborno	de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 205-2	
	Principales riesgos	GRI 102-15	Nuestro desempeño (Lucha contra la corrupción y el soborno)
	Corrupción y soborno	GRI 103-2	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales.
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 103-2	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales.

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Apartado del EINF
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 103-2	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.
Información sobre la sociedad	Políticas Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI103-2	Nuestro compromiso (Nuestra responsabilidad con la sociedad)

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Apartado del EINF
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15	Nuestro compromiso (Nuestra responsabilidad con la sociedad)
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 103-2	Medidas adoptadas para promover el empleo y el desarrollo social
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio	GRI 204-1	Nuestro desempeño (Nuestra responsabilidad con la sociedad)
		GRI 201-1	
		GRI 203-1	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.
		GRI 413-1	

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Apartado del EINF
Relaciones con las comunidades locales	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	GRI 102-43	Nuestros Grupos de interés
		GRI 413-1	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.
		GRI 203-1	
		GRI 201-1	Nuestro desempeño (Nuestra responsabilidad con la sociedad)
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 103-3	Subcontratación y proveedores
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 102-9	
		GRI 103-3	Subcontratación y proveedores
		GRI 308-1	
		GRI 414-1	

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Apartado del EINF
Consumidores	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 308-1	Subcontratación y proveedores
	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores	GRI 103-2	Clients
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 103-2 GRI 418-1	Clients
Información fiscal	Beneficios obtenidos por país	GRI 201-1	CCAA Consolidadas Nota 20
	Impuestos sobre beneficios pagados	GRI 201-1	CCAA Consolidadas Nota 20

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF	Estándar utilizado	Apartado del EINF
Subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4	CCAA Consolidadas Nota 17