



Estado de Información no Financiera (EINF)

Ejercicio 2019



INDICE

Nuestro Modelo de Negocio	4
<i>Nuestra misión y valores</i>	4
Gestión responsable del Medio Ambiente	7
<i>Nuestro compromiso</i>	7
<i>Nuestro desempeño</i>	10
Consumo energético y cambio climático	10
Otras emisiones relevantes	13
Agua y Vertidos.....	14
Consumo de materias primas y residuos generados	14
Cuestiones relativas al personal	15
<i>Nuestro compromiso</i>	15
<i>Nuestro desempeño</i>	18
Empleados.....	18
Despidos	20
Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad	20
Conciliación laboral	21
Acoso laboral.....	22
Remuneraciones.....	23
Siniestralidad y Seguridad en el trabajo	24
Relaciones sociales.....	25
Respetuosos con los Derechos Humanos	26
<i>Nuestro compromiso</i>	26
<i>Nuestro desempeño</i>	26
Lucha contra la corrupción y el soborno	27
<i>Nuestro compromiso</i>	27
<i>Nuestro desempeño</i>	27
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales	29
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.....	29
Nuestra responsabilidad con la sociedad	29
<i>Nuestro compromiso</i>	29
<i>Nuestro desempeño</i>	31
Medidas adoptadas para promover el empleo y el desarrollo social	31

Subcontratación y Proveedores	32
Clientes	34
Hechos Posteriores - COVID-19.....	38
Contenidos del Estado de Información No Financiera.....	40

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.
- ❖ Innovación. Establecimiento de criterios medioambientales y sociales en el diseño de nuevos productos y servicios, así como modificaciones de los existentes
- ❖ Gobierno de la organización. Las personas que gobiernan la organización desempeñan sus funciones bajo los compromisos y valores de la política de responsabilidad social y en el código de conducta
- ❖ Fomento de los principios de responsabilidad social en la cadena de suministro.

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. Desde 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, además del transporte urbano de Covilhã (Portugal) y líneas de Largo recorrido.

Con fecha 23 de julio de 2019 el Grupo Avanza ha tomado el control del negocio de determinadas sociedades correspondientes al grupo Pesa, ubicado en el País Vasco, a través de un porcentaje mayoritario de sus capitales sociales de forma directa o indirecta, suponiendo para el ejercicio 2019 un 6% del importe neto de la cifra de negocios, así como un 5% de la plantilla media del Grupo Avanza. No obstante, no se ha incluido en ninguno de los indicadores la información correspondiente a la actividad del grupo Pesa dada su reciente incorporación al Grupo y por encontrarse su modelo de reporting en proceso de integración con el de Avanza.

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:



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. Ganamos 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, velando 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.



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 engañosa 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 desarrollen en condiciones equitativas tanto en lo profesional como en lo personal.



En Avanza, trabajamos en equipo y mantenemos una actitud de colaboración en todos los niveles, así como respetamos, aceptamos y reconocemos que, aun siendo diferentes, las contribuciones de todos son igualmente importantes.



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 encomienden. 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.

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



Sociedad



Competencia

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. 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.

En Avanza somos conscientes de la necesidad de cuidar el medio ambiente y evitar su deterioro. Queremos apoyar proyectos que cuiden el medio ambiente, eviten el impacto de las emisiones y vertidos de sustancias peligrosas. Velamos por el desarrollo y uso de fuentes de energía sostenibles, la prevención de delitos medioambientales y el respeto de los recursos naturales y la ordenación del territorio.



Cuidado del Medio Ambiente

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, trabajamos en identificar los riesgos y oportunidades asociados a las actividades que afectan o pueden afectar al desempeño de los Sistemas de Gestión y/o a la propia compañía, 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

En Avanza contamos con un modelo global de gestión focalizado en el cliente, basado en criterios de excelencia, innovación, sostenibilidad, seguridad vial y satisfacción. En nuestro modelo, el cliente puede interactuar con la información del servicio, así como con la compañía a través de los canales definidos para este objetivo.

En el ámbito de la sostenibilidad de nuestro Sistema de Gestión, en Avanza disponemos de soluciones que permiten modelizar e integrar una gestión adecuada de nuestras infraestructuras y edificios, maximizando la rentabilidad económica desde el respeto al medio ambiente y la accesibilidad y seguridad de nuestros servicios.

Nuestro sistema de gestión, certificado por terceras partes, aporta soluciones para ayudar a los entornos donde desarrollamos nuestra actividad a transformarse en “Smart Cities”, estableciendo objetivos de reducción de gases de efecto invernadero (GEI), mejorando la gestión de los recursos y minimizando el impacto de nuestros residuos.

La política ambiental y energética de Avanza refuerza su contenido y alcance a través de la implantación de sistemas de gestión certificables. En concreto, sobre estos cinco estándares internacionales:

- ISO 14001 Gestión Ambiental
- ISO 14064 Huella de carbono
- EMAS Reglamento Comunitario de eco-gestión y eco-auditoría
- ISO 50001 Gestión energética
- EA 0050 Conducción eficiente

Durante 2019, en Avanza hemos logrado renovar el 100% de los certificados y cumplir el objetivo previsto a inicios de año de ampliar el alcance y certificaciones tanto en ISO 14064, EA 0050 como EMAS.

Alineado con la estrategia corporativa, desde Avanza hemos conseguido ampliar su volumen de negocio certificado bajo la ISO 14001 hasta superar el 87%.

En Avanza somos consciente de la lucha contra el cambio climático, asumiendo nuestra responsabilidad como parte esencial del desarrollo de nuestra sociedad e invirtiendo en tecnología innovadora para alcanzar los objetivos previstos en la Agenda 2030. En este sentido, es nuestro objetivo proporcionar a la Administración las herramientas adecuadas para establecer modelos de gestión más eficaces y eficientes, monitorizar los impactos sobre el medio ambiente y facilitar la incorporación de los aspectos ambientales en la toma de decisiones estratégicas.

Gracias a estas medidas, si tomamos como referencia el combustible empleado para la tracción de nuestros vehículos, en Avanza alcanzamos el objetivo marcado para 2019, llegando a una reducción del 2,80% de nuestro indicador de eficiencia energética.

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, desde Avanza tenemos como objetivo promover el aumento del uso del transporte público en aquellos entornos donde estamos presentes.

En Avanza estamos comprometidos con 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, desde la Dirección General de Avanza se aprobó una nueva Política de Gestión Ambiental y de Eficiencia Energética, la cual pone de manifiesto nuestro compromiso 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 2019, desde Avanza hemos trabajado para incrementar el volumen de negocio certificado bajo el estándar internacional ISO 14001:2015, ampliando el mismo hasta un 87.3% de su volumen de negocio, desde el 86% registrado en el 2018.

Esta certificación garantiza el enfoque a la mejora continua de nuestros procesos, al alineamiento de la corporación con los compromisos alcanzados en su Política y, por supuesto, al cumplimiento de la misión y visión, afianzando el proceso de integración de su sistema de gestión.

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 ISO 14001



Adicionalmente, en Avanza trabajamos en la gestión eficiente de la energía en nuestros centros de trabajo, así como en la cuantificación y gestión de sus emisiones de Gases de Efecto invernadero. En 2019, hemos mantenido certificados el 37,1% del volumen de negocio según ISO 50001

Adicionalmente, hemos realizado importantes progresos en cuanto a la incorporación de nuevos centros y concesiones en nuestro sistema integrado de gestión energético y medioambiental, cuantificando y verificando las emisiones de carbono, así como certificando en EA 0050 Conducción eficiente, en concesiones de dos de nuestras sociedades, lo que supone un 16.3% de nuestro volumen de facturación.

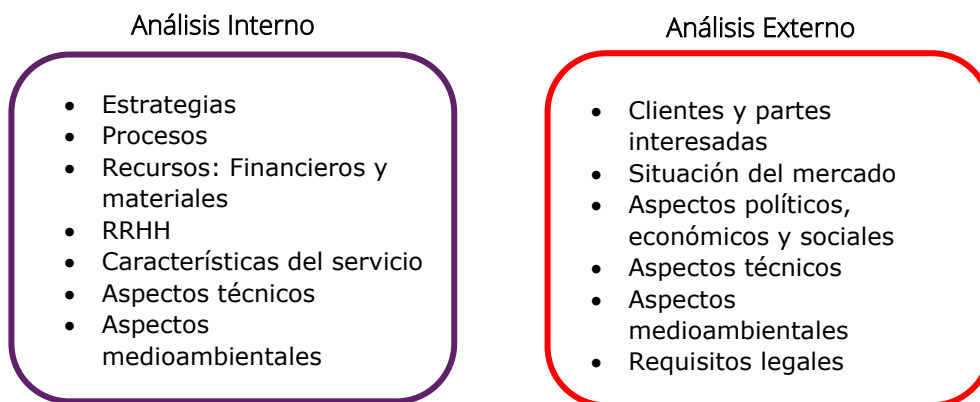
El alcance de estas certificaciones varía en función del tipo de servicio o actividad desarrollada en cada uno de los centros operativos, desde el transporte urbano, regional o internacional, pasando por el transporte de equipajes o nuestros servicios de alquiler de vehículos con conductor entre otros.

Así, en Avanza continúan certificados otros estándares que ayudan a mantener alineadas nuestras 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, en Avanza disponemos de una estructura organizativa en materia medioambiental, que permite disponer de recursos en cada una de las Direcciones Operativas que componen nuestra compañía.

En Avanza disponemos 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. Conscientes del valor añadido que aporta tener un sistema de gestión soportado sobre el eje de la excelencia operativa, destinamos los recursos necesarios para garantizar un adecuado control del proceso de gestión ambiental de la organización.

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



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

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

No obstante, los riesgos donde ponemos 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, en Avanza contemplamos y controlamos a partir de nuestro 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, contamos 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

La estrategia ambiental de Avanza tiene como objetivo optimizar al máximo el uso de los recursos, minimizando su impacto y gestionando eficiente y responsablemente los residuos generados.

En Avanza somos conscientes de la importancia de la mejora en materia de sostenibilidad, eficiencia energética y reducción de emisiones contaminantes, contribuyendo con el entorno para fomentar el uso racional de los recursos naturales, la reutilización o el reciclaje y el ahorro de la energía, actuando en la prevención de la contaminación, mejorando la gestión de residuos y disminuyendo el impacto para integrar ambientalmente nuestros servicios. Desde Avanza pretendemos ir más allá del estricto cumplimiento de los requisitos normativos y de la legislación, integrando y ejecutando en la gestión diaria las decisiones necesarias para la mejora continua de su eficacia y promoviendo además buenas prácticas ambientales entre todos sus grupos de interés.

El desempeño energético de Avanza, canalizado a través de nuestra política de gestión ambiental y eficiencia energética, proporciona un marco de referencia para establecer, revisar y evaluar periódicamente el cumplimiento de los objetivos y metas medioambientales.

Esta política se despliega en la compañía a través de nuestros planes de actuación específicos y globales, con objetivos a corto y medio plazo alineados con la estrategia y el crecimiento sostenible de la compañía, enfocados principalmente a la reducción del consumo de energía, materias primas y agua, así como la óptima gestión de residuos, vertidos y emisiones.

En Avanza apostamos por soluciones innovadoras para mejorar el desempeño energético en la prestación del servicio donde se consume, aproximadamente, un 97% de la energía total de la compañía. Por un lado, mejorando el estilo de conducción, a través de indicadores que monitorizan el desempeño de nuestros servicios y nuestros vehículos se establecen los objetivos para mejorar la operación, así como prevenir, reducir o eliminar los factores que influyen negativamente en la conducción eficiente. Por otro lado, mediante políticas de renovación de flota que buscan la sustitución de los vehículos más antiguos por otros más eficientes y medioambientalmente más sostenibles, impulsando además la incorporación de tecnologías de propulsión eléctrica.

Los consumos energéticos de Avanza se producen en dos usos 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⁾		
Consumo de electricidad ⁽²⁾	Consumo de Gas	Consumo de gasoil ⁽³⁾
68.741,35	3.010,48	2.376.429,71

(1) Los consumos energéticos del grupo se presentan en unidades GJ

(2) El Consumo de electricidad incluye los centros fijos de avanza y aquel consumido por la flota operada por el grupo. Se incluye también la electricidad de origen sostenible, y la generada por fuentes renovables propias

(3) El consumo de gasoil incluye el consumo de la flota de vehículos y en centros fijos del Grupo (Gasóleo A y C).

Nuestro objetivo 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 desde Avanza trabajamos 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.

Nuestras explotaciones que tienen implantado requisitos de la Norma ISO 50001 (gestión de la energía) y EA0050 (conducción eficiente) han certificado con éxito en 2019 su Sistema de Gestión Energética. De esta manera, en Avanza velamos 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 auditan con carácter anual externa e internamente. Además de estas medidas, en 2019 en Avanza hemos llevado a cabo otras acciones en materia de reducción del consumo energético y uso de energías renovables en sus instalaciones:

- ❖ **Energía verde:** apostamos por el origen sostenible de la energía eléctrica empleada en centros de trabajo y alguna de sus operaciones. En 2019 un 54,15% de esta energía es de origen sostenible.

Consumo eléctrico desglosado según origen (GJ) ⁽¹⁾		
Consumo de electricidad total	Consumo de electricidad con GDO ⁽²⁾	Consumo electricidad fuentes renovables propias
68.741,35	36.595,27	630,63

(1) Los consumos energéticos del grupo se presentan en unidades GJ

(2) Garantía de Origen

No obstante, el mayor consumo energético del Grupo se produce en la flota de vehículos. En 2019, en Avanza hemos llevado a cabo medidas para fomentar el uso de vehículos energéticamente más eficientes y sostenibles como los de tecnología híbrida o eléctrica, entre las que destacan las siguientes iniciativas:

- ❖ Obtención del certificado EA 0050 Conducción eficiente para dos concesiones del M^o de Fomento con reducciones de consumo del 2,46% para la flota bajo el alcance de esta certificación.
- ❖ Adquisición de 4 vehículos eléctricos y 65 vehículos híbridos durante 2019.

Comprometidos con la reducción de las emisiones contaminantes.



Energías Alternativas
Nuestra flota de autobuses se renueva con vehículos que emplean energías alternativas y limpias, mediante una gestión inteligente y eficiente.



Control de la conducción
Controlar de la conducción para minimizar el consumo de carburante y por lo tanto, la emisión de contaminantes a la atmósfera, así como la gestión de residuos.



Huella de Carbono
Llevamos a cabo un registro exhaustivo de las emisiones de CO₂ a través del cálculo de la Huella de Movilidad, con el fin de encontrar fórmulas que contribuyan a la reducción de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero.

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero

En Avanza somos conscientes de que las emisiones de Gases de Efecto Invernadero son el principal impacto en el medio ambiente. En este sentido, trabajamos para 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 y apoyando la declaración de emergencia ambiental decretada por las Administraciones. En este sentido, en lo que respecta a la huella de carbono relativa a combustible de flota relativizado a los Km recorridos, hemos disminuido un 1.4% nuestras emisiones.

Emisiones Directas (Scope 1) ^{(1) (2) (4)}	2018	2019
Consumo de gas natural (tCO2eq)	729,15	169,76
Consumo de gasóleo A (tCO2eq)	117.287,31	162.477,91
Consumo de gasóleo C (tCO2eq)	---	618,44
Gases fluorados (tCO2eq)	---	8.153,31
Emisiones indirectas (Scope 2) ^{(2) (4) (5)}	2018	2019
Consumo eléctrico (tCO2eq)	1.913,99	3.305,38
Intensidad de emisiones	2018	2019
Intensidad de emisiones (tCO2eq/euro)	0,00030 (5)	0,00037

- (1) En 2019 incluye las emisiones fugitivas en equipos de aire acondicionado y las derivadas del Gasóleo C.
(2) El pasado año, a fecha de cierre de informe, el Grupo no disponía de la consolidación de los datos de huella de carbono calculados en cada uno de los centros. Los datos de consumo reportados se estimaron 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. En 2019 se ha obtenido una cifra basada en registros de consumo real
(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) En 2019 los factores de emisión se han obtenido de la Oficina Española de Cambio Climático.
(5) Actualizado ratio 2018

En este ámbito, en Avanza realizamos 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, realizamos 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:** Calculamos el total de su huella de carbono y verifica externamente este cálculo en 5 Sociedades, ofreciendo veracidad y credibilidad a estos reportes.
- ❖ **Inscripción en el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.**
- ❖ **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 2019, en Avanza continuamos renovando nuestra flota de autobuses con el objetivo de disponer de tecnologías menos contaminantes que reduzcan la emisión de CO₂, CO, NO_x, hidrocarburos y partículas. Para ello, hemos incorporado a su flota 209 vehículos Euro 6, de los cuales 65 son híbridos. Además, esta gestión ha reducido un 9,77% la edad media de la flota de autobuses, mejorando la calidad del aire del entorno.

En consecuencia, en este último año en Avanza hemos logrado incrementar desde el 66% al 67,4% la flota con una tecnología igual o superior a Euro 5.

	Emisiones producidas 2018 (t) ⁽¹⁾	Emisiones producidas 2019 (t) ^{(1) (2)}
NO _x	17,95	608,55
CO	7,49	259,71
COVNM	1,59	60,68
SO _x	3,26	4,22
Partículas	2,55	94,01

A continuación, se representa el volumen de estos gases en función de su origen:

	Electricidad	Gas Natural	Gasóleo C	Gasóleo A	TOTAL (t)
NOx	1,71	0,21	0,83	605,79	608,55
CO	0,46	0,08	0,33	258,84	259,71
COVNM	0,01	0,01	0,08	60,58	60,68
SOx	3,05	0	1,17	-	4,22
PARTICULAS	0,16	0	0,23	93,62	94,01

- (1) Los factores de emisión utilizados se han obtenido de EMEP/EEA air pollutant emission inventory guidebook -2009.
- (2) Las diferencias respecto a 2018 son tan elevadas debido a la actualización de los factores de conversión y la variación en el cálculo de los consumos de combustibles y electricidad.

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 2019 ha sido de 45.092 m³, de los cuales, 1.535 m³ se han extraído de pozos existentes en algunas de las explotaciones.

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. En Avanza hemos 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.

Otras materias primas relevantes empleadas por la compañía en sus actividades de mantenimiento son: urea, aceites, baterías, filtros (de aceite y gasóleo), neumáticos y agua refrigerante. Las cantidades consumidas en 2019 han sido:

Materia prima	Cantidad consumida	Unidades
Urea	2.024.032	Litros
Aceites	273.036	Litros
Baterías	1.554	Unidades
Filtros (de aceite y gasóleo)	9.749	Unidades
Neumáticos	7.514	Unidades
Agua refrigerante	279.241	Litros

Por otro lado, identificamos, cuantificamos y controlamos 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, tanto de infraestructuras e instalaciones como de flota, tales como aceites usados, baterías, filtros, envases que han contenido sustancias peligrosas, lodos de los separadores, fluorescentes y absorbentes entre otros.

Algunos de los residuos gestionados durante 2019 identificados como significativos y que te tienen en cuenta para establecer acciones para su reducción han sido: aceite usado, baterías usadas, cubiertas desechadas, filtros de aceite y gasóleo y lodos, entre otros.

En Avanza gestionamos nuestros residuos a través de un gestor autorizado, de acuerdo con los requisitos de la legislación vigente y con los objetivos de la empresa.

Las cantidades generadas de los residuos más significativos son:

	Kilos de residuo 2018 ⁽¹⁾	Kilos de residuo 2019 ⁽²⁾	Destino final
Aceite usado	167.193	151.704,50	Regeneración
Baterías usadas	41.938	51.259	Reciclado o Recuperación
Cubiertas desechadas⁽²⁾	140.941	160.433,74	Reciclaje y valorización
Filtros de aceite y gasóleo		19.144	Reciclaje y valorización
Lodos (lavadero y separador)		242.098	Reciclaje y valorización

(1) Se incluyen los residuos más relevantes generados por la compañía. Durante 2018 se recogieron únicamente para los centros con certificado ISO 14001, en 2019 se han obtenido para todos los centros de Avanza, por este motivo alguno de ellos ha incrementado su volumen.

(2) En 2019 se han incluido otro tipo de residuos identificados como significativos en nuestro desempeño (filtros de aceite y gasóleo, así como lodos provenientes de lavaderos y separadores).

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 desechado. 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.



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

<p>Conductor</p> <ul style="list-style-type: none"> Imprudencias al conducir Distracciones Cansancio Sobrepasa el límite de velocidad No respeta las señales Consume alcohol u otro tipo de sustancias Problemas de salud 	<p>Vehículo</p> <ul style="list-style-type: none"> Fallos en los elementos de seguridad Vehículos con ausencias de elementos de seguridad Fallos en el mantenimiento del vehículo 	<p>Operaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>Vía</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. Creemos firmemente en la igualdad, la inclusión y el respeto, reconociendo la igualdad de trato y oportunidades para nuestros 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:** Buscamos 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 realizó la “Fase II” de evaluación del desempeño al personal de estructura.
- ❖ Desde el 2019 estamos trabajando en la “Fase III” que consiste en realizar la evaluación del desempeño a todo el colectivo operativo (mecánicos, conductores, inspectores y resto de personal operativo). En estos momentos están diseñadas las Descripciones del Puesto de Trabajo (DPT) y se están analizando los indicadores a evaluar.

Adicionalmente, desde 2018, en Avanza estamos 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 6.334 empleados a 31 de diciembre de 2019, 6.288 de ellos prestan servicios en España y 46 en Portugal.

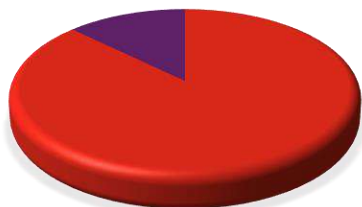
A continuación, se muestra la distribución de los empleados del ejercicio 2019 por género, edad y categoría profesional:

	Hombres	Mujeres	Total 2019	Total 2018
Contrato indefinido	4.407	670	5.077	4.898
Contrato temporal	628	154	782	745
Total	5.036	824	5.859	5.643
	Hombres	Mujeres	Total 2019	Total 2018
Jornada completa	4.751	719	5.470	5.252
Jornada parcial	285	105	389	391
Total	5.036	824	5.859	5.643

Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo.

CONTRATO INDEFINIDO POR GÉNERO

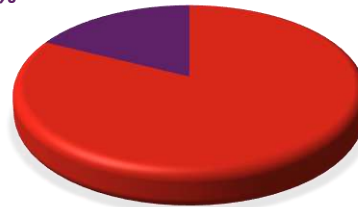
Mujeres
13%



Hombres
87%

CONTRATO TEMPORAL POR GÉNERO

Mujeres
20%



Hombres
80%

JORNADA COMPLETA POR GÉNERO

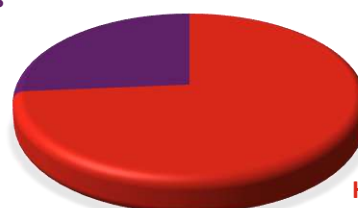
Mujeres
13%



Hombres
87%

JORNADA PARCIAL POR GÉNERO

Mujeres
27%



Hombres
73%

	Tramos de edad				
	18-30	30-50	>50	Total 2019	Total 2018
Contrato indefinido	62	2.721	2.294	5.077	4.898
Contrato temporal	77	551	154	782	745
Total	138	3.272	2.449	5.859	5.643
	18-30	30-50	>50	Total 2019	Total 2018
Jornada completa	118	3.060	2.291	5.470	5.252
Jornada parcial	20	212	157	389	391
Total	138	3.272	2.449	5.859	5.643

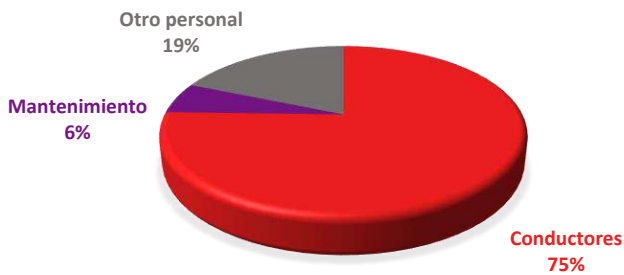
*Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo.

	Conductores	Mantenimiento	Otro personal ⁽¹⁾	Total 2019	Total 2018
Contrato indefinido	3.831	298	948	5.077	4.898
Contrato temporal	644	32	106	782	745
Total	4.475	330	1.054	5.859	5.643
	Conductores	Mantenimiento	Otro personal ⁽¹⁾	Total 2019	Total 2018
Jornada completa	4.177	323	969	5.470	5.252
Jornada parcial	297	7	85	389	391
Total	4.475	330	1.054	5.859	5.643

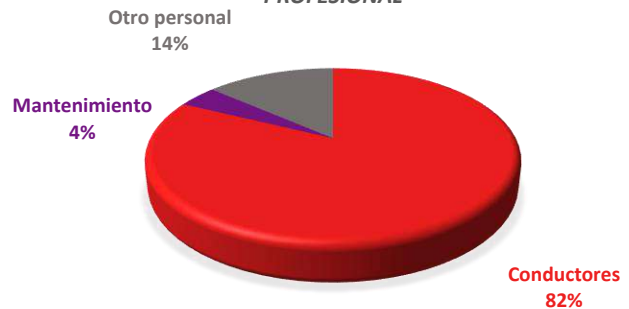
Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo.

(1) Ventas y administración.

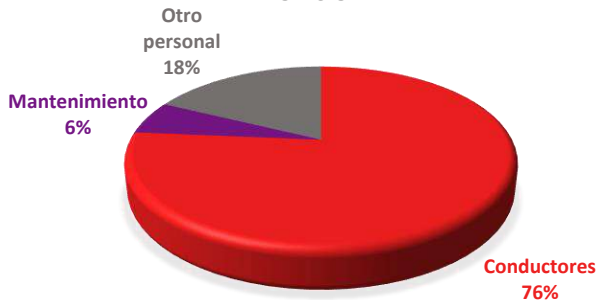
CONTRATO INDEFINIDO POR CATEGORÍA PROFESIONAL



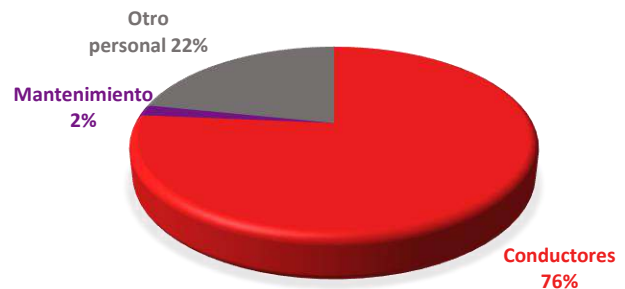
CONTRATO TEMPORAL POR CATEGORÍA PROFESIONAL



JORNADA COMPLETA POR CATEGORÍA PROFESIONAL



JORNADA PARCIAL POR CATEGORÍA PROFESIONAL



Despidos

Durante el ejercicio 2019, han tenido lugar 43 despidos, que se distribuyen de la siguiente manera por género, edad y categoría profesional:

	Hombres	Mujeres	Total 2019	Total 2018
Nº de despidos	30	13	43	40

	Tramos de edad			
	18-30	30-50	>50	Total 2019
Nº de despidos	3	25	15	43

	Conductores	Mantenimiento	Otro personal ⁽¹⁾	Total 2019
Nº de despidos	20	5	18	43

(1) Ventas y administración.

Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad

En Avanza creemos firmemente en la igualdad, la inclusión y el respeto.

Para fomentar la igualdad de género, disponemos 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 sean 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.

Desde Avanza materializamos 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 nuestros valores de compañía que, a su vez son difundidos a todos los colaboradores
- ❖ 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 2019, Avanza cuenta con 109 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 2019	Mujeres 2019	Total 2019	Total 2018	Variación
95	14	109	104	+5

	Conductores	Mantenimiento	Otro personal (*)	Total 2019	Total 2018
Empleados con discapacidad	72	9	28	109	104
Empleados totales	4.748	361	1.179	6.288	6.142
%	1,52%	2,49%	2,37%	1,73%	1,69%

Asimismo, en Avanza cumplimos 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 Avanza Movilidad Urbana S.L.U, Transportes Municipals D'Egara, S.A y Avanza Zaragoza, S.A.U. en el que se lleva a cabo mediante medidas alternativas.

Conciliación laboral

Nuestro compromiso 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, desde Avanza promovemos una política de “empresa responsable” en el equilibrio entre la conciliación de la vida privada y laboral.

En 2019, hemos obtenido 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, desde Avanza establecemos 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, trabajamos en la desconexión laboral de nuestros empleados.

A continuación, se muestran los datos obtenidos sobre los permisos de maternidad y paternidad para el ejercicio 2019. La totalidad de los empleados de la Organización tienen derecho a estos permisos:

	Hombres	Mujeres
Empleados acogidos al permiso parental en 2019	104	24
Empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental	120	31
Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	79	13
Tasa de retención de empleados que se acogieron al permiso parental en 2019	94%	100%

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, promovemos 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, en Avanza contamos con varios protocolos específicos de actuación ante posibles situaciones de acoso sexual y laboral.

Siguiendo estos protocolos, en 2019 se abrieron 6 expedientes de acoso por parte de colaboradores del Grupo, resolviéndose de acuerdo a los protocolos de la Organización a estos efectos.

	Expedientes analizados
Avanza Zaragoza, S.A.U.	2
Larrea, S.L.	1
Auto RES, S.L.	1
Llorente BUS, S.L.	2

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 2019 y su comparativa con el ejercicio anterior, distribuida por género, edad y categoría profesional ha sido de:

Remuneración media sin Dirección	Hombres	Mujeres	Brecha Salarial
2018	32.919	27.155	21,23%
2019	33.523	27.980	19,81%

Remuneración media Dirección	Hombres	Mujeres	Brecha Salarial
2018	152.070	121.174	25,50%
2019	157.593	129.742	21,47%

Remuneración media sin Dirección	18 -30	30- 50	>50
2018	23.755	31.093	34.071
2019	24.454	31.631	34.700

	Conductores	Mecánicos	Taq./Hostelería/Aux Ruta	Administración sin Dirección
Remuneración media sin Dirección 2019	32.784	32.309	25.622	40.422
Nº de trabajadores sin Dirección 2019	4.475	310	402	672
Brecha salarial 2019	7,24%	0,00%	31,58%	26,94%
Brecha salarial 2018	9,55%	-	32,69%	25,72%

Después de analizar la retribución de la organización en el año 2019 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.

Del mismo modo podemos destacar que gracias la política retributiva de Avanza, en el año 2019, la brecha salarial en el 89% de colectivos se ha reducido entre un 1 – 2 puntos porcentuales.

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 contratados 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 18,2% de la cifra de negocios de nuestro Grupo cuenta con la Certificación OHSAS 18001:2007 sobre el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud.

Durante el ejercicio 2019 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	235	40

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

	Hombres	Mujeres	Total
Nº de accidentes 2019	235	40	275
Jornadas trabajadas	1.949.373	340.930	2.290.303

Índice de Frecuencia	15,07	14,67	15,01
-----------------------------	-------	-------	-------

	Hombres	Mujeres	Total
Jornadas pérdidas	99.950	19.646	119.596
Horas trabajadas	14.795.384	2.570.271	17.365.652
Tasa de Gravedad	6,76	7,64	6,89

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 119.596 (956.768 horas) sobre un total de jornadas trabajadas de 2.290.303 en el ejercicio 2019.

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 50 acuerdos colectivos o de centro vigentes. El número de representantes de los trabajadores en Avanza asciende a 236.

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

Por último, el 89,09% de los colaboradores del Grupo están representados en Comités de Salud y Seguridad.

Formación

En Avanza tenemos a la persona como el centro de nuestros valores, enfocando nuestras políticas de Recursos Humanos al desarrollo del talento de las personas que forman parte de la organización. Para ello, contamos con un procedimiento de formación y gestión interna de acciones formativas dirigido a todos los colaboradores para que desarrollen 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, impartimos formación interna y/o externa, con la duración adecuada para su correcto desarrollo y ejecución.

Así mismo, en Avanza controlamos a través de nuestro Sistema de Gestión de Prevención de Delitos, los posibles riesgos penales en materia de seguridad e higiene en el trabajo. Dentro de este Sistema, contamos con una Política General para Prevención del delito por omisión de medidas de seguridad e higiene en el trabajo, y habilita el canal de denuncias (Canal Ético), que permite denunciar irregularidades de esta naturaleza.

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

En base a esto, en 2019 4.562 participantes han recibido 58.321 horas de formación, lo que supone una media de 12,78 horas/participante. El desglose se muestra a continuación:

	Conductores y mantenimiento (1)	Otro personal (2)	Total
Horas de formación	48.861	9.460	58.321
Participantes por acciones formativas	3.944	618	4.562

(1) Horas de formación impartidas en 2019 en las diferentes explotaciones de Avanza.

(2) Horas de formación impartidas en 2019 a personal Corporativo.

En el año 2018 se implantó 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 en el 2019 de un 4,56 sobre 5 en cuanto a la aplicación práctica de la misma.

Respetuosos con los Derechos Humanos

Nuestro compromiso



En Avanza estamos comprometidos 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 realizamos

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, desde Avanza hemos 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 2019 el Canal Ético recibió un total de tres denuncias, todas ellas relacionadas con discriminación. Dos de ellas fueron admitidas a trámite y ambas fueron desestimadas tras su debida instrucción conforme al Reglamento del Canal Ético.

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 empujados 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

Los principales riesgos relativos a corrupción y soborno identificados por Avanza, vinculados a las actividades del grupo, están relacionados con la contratación pública, las relaciones comerciales con proveedores, y las asociaciones con terceros externos al grupo.

Es por ello que durante el año 2019:

- ❖ En Avanza Spain S.L.U. continuamos la implantación y expansión de su Sistema de Gestión de Prevención de Delitos (SGPD), aprobado en el año 2018, que aplica de forma directa a Avanza Spain, S.L.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.
- ❖ El órgano de supervisión del SGPD es el Comité de Ética y Cumplimiento (CEC), órgano de carácter colegiado que se constituye por designación del Consejo de Administración de Avanza Spain, S.L.U.
- ❖ Entra en funcionamiento el canal de denuncias del Grupo (Canal Ético).
- ❖ En materia de corrupción y soborno, el Grupo aprueba y aplica la Política General para la Prevención de la Corrupción, así como los procedimientos de desarrollo y control que se mencionan a continuación:

<i>Política General para la Prevención de la Corrupción</i>	Establece las directrices de obligado cumplimiento relativas al comportamiento del personal con terceros, fundamentalmente en lo relacionado con pagos y atenciones de cualquier tipo.
<i>Procedimiento de Control de licitaciones públicas y privadas</i>	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.
<i>Procedimiento de Diligencia Debida en UTEs y similares</i>	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.
<i>Procedimiento de Diligencia Debida en la subcontratación de servicios de transporte</i>	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.
<i>Procedimiento de gastos de representación</i>	Establece las normas y protocolos a seguir para autorizar gastos de representación.
<i>Procedimiento de regalos profesionales</i>	Establece las normas y protocolos a seguir para la realización o aceptación de regalos individuales o colectivos por motivos profesionales.
<i>Procedimiento de gastos de viaje, manutención y estancia</i>	Establece el proceso de comunicación, autorización y liquidación de gastos imputables a viajes, manutención y estancia por motivos laborales.

Estos procedimientos, en desarrollo de los lineamientos éticos del Código de Ética y Conducta, 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.

Así mismo, durante el año 2019 en Avanza aplicamos nuestra Política General Corporativa para la prevención del blanqueo de capitales y para el cumplimiento de la normativa de competencia de Avanza Spain S.L.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:

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

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

Durante el año 2019, en Avanza hemos llevado a cabo acciones de sensibilización a colaboradores sobre los valores éticos del Grupo. Asimismo, impulsamos 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 cláusulas sobre anticorrupción y cumplimiento normativo cuya vulneración constituye incumplimiento contractual.

Durante el año 2019 hemos implementado el Plan de Comunicación del Código de Ética y Conducta y del 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).

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 2019 un total de 25.227 euros a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, entre las que destacan la Fundación Universidad San Jorge, Fundación Alcoraz o Aspace, entre otras.

Además, en Avanza hemos 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

Hemos realizado un gran esfuerzo en que los profesionales de Avanza puedan participar de iniciativas vinculadas con la RSC. Estos esfuerzos han sido recocidos y reforzados durante 2019 con la obtención de dos certificados vinculados con la gestión de la RSC de la compañía:

- Certificado SR 10 – Responsabilidad social corporativa
- Empresa Saludable
- EFR - Empresa Familiarmente Responsable

Estos dos certificados, cuyo alcance se ha definido para el 100% del volumen de negocio del grupo, son una apuesta por el alineamiento estratégico de la compañía con la RSC.

Para el diseño de los programas de RSC y la posterior obtención de estos certificados se ha contado con la colaboración de numerosos profesionales a través de focus group, entrevistas, encuestas y cuestionarios con una participación que superó el 30% de la plantilla.

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 accesibles 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, en Avanza apostamos 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 nuestra actividad, desde Avanza nos comprometemos 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 asociada 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 2019 a la sociedad:

	31/12/2019
Clientes	505.535.530
Otros ingresos derivados de la actividad	9.369.405
Ingresos financieros	2.417.016
Otros ingresos	180.197
Otros resultados	621.986
Valor económico generado	518.124.134
Proveedores	85.517.545
Empleados	274.750.221
Otros gastos derivados de la actividad	70.412.309
Gastos financieros	16.657.576
Administraciones públicas	3.482.402
Socios	358.065
Valor económico distribuido	451.178.118
Valor económico retenido	66.946.016

Valor generado, distribuido y retenido obtenido a partir de la cuenta de resultados consolidada del ejercicio 2019.

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 nuestras actuaciones, desde la compañía hemos definido la pasión por servir como el primero de nuestros 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, en Avanza tenemos 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 impartan 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.

Subcontratación y Proveedores

En materia de proveedores, Avanza ha contratado el 99,28% del volumen de sus compras a proveedores locales, contribuyendo de esta forma al desarrollo de las comunidades donde opera. Los proveedores locales representan el 98,03% del total de proveedores con los que opera Avanza.

Nº total Proveedores ⁽¹⁾	Nº Proveedores locales	% de proveedores locales
2.896	2.839	98,03%

(1) Se han considerado los proveedores que han facturado a Avanza a lo largo del año 2019.

En 2019, la Dirección Corporativa de Compras de Avanza ha continuado y afianzado la transformación de su función que se inició en 2017.

Esta transformación se contempla como un proceso continuo de mejora y búsqueda de la excelencia de la función, que incluye el desarrollo de nuevas herramientas que garantizan la transparencia, la igualdad de oportunidades y las mejores prácticas, 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:

- ❖ Consolidación 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.
- ❖ Implantación de Políticas y Procedimientos de Compras, aplicables a toda la Compañía.
- ❖ Implantación y consolidación de KPI's de control y elaboración de planes para la mitigación de riesgos e ineficiencias.
- ❖ Centralización de la función de Negociación, desarrollando la gestión por categorías de proveedores y productos como herramienta para alcanzar la especialización y la excelencia.
- ❖ Consolidación del sistema de Homologación de Proveedores, que garantiza que nuestros colaboradores externos comparten y nos ayudan a desarrollar las mejores prácticas éticas, laborales, medioambientales y de eficiencia de los recursos naturales.
- ❖ Implantación del Portal de Proveedores

1. Cualificación de Proveedores. Portal de Proveedores.

Tras la implantación en 2018 del primer sistema de cualificación de proveedores, en 2019 se han incrementado los objetivos de cualificación respecto al primer año:

- Proveedores no Homologados con volumen de facturación anual superior a 35.000 €.
- Proveedores homologados y con los que se haya cerrado un acuerdo de colaboración.
- Proveedores que hayan participado en una RFQ.

Este grupo objetivo representa una facturación de 99.651.503,07 €. Hasta finales de 2019, se ha cualificado a 191 proveedores que representa un 72,08% del objetivo y una cobertura de facturación de 91.214.315,83 € respecto al objetivo. que representan una cobertura del 91,53%.

La evaluación se basa en cuatro bloques principales, donde los bloques de calidad, excelencia y RSC, gestión ambiental y eficiencia energética, tienen un peso del 74% del total de la evaluación:

- ❖ Calidad, Excelencia y Responsabilidad Social Corporativa
- ❖ Gestión Ambiental y Eficiencia Energética
- ❖ Seguridad y Accesibilidad
- ❖ Otros (Indicadores)

A lo largo del cuarto trimestre de 2019, desde Avanza hemos dado un significativo paso en la relación con nuestros proveedores, poniendo a su disposición un canal de comunicación directa para gestionar su proceso de cualificación de forma ágil, eficiente y transparente. Así, en el ejercicio 2020, se ha implantado el Portal de Proveedores de Avanza, con un claro compromiso de establecimiento de relaciones de colaboración a largo plazo con nuestros proveedores, basadas en la honestidad, la transparencia, la cercanía, el respeto mutuo y la generación de valor compartido.

Trabajamos para fomentar la incorporación de la calidad ética, social y medioambiental en la cadena de valor como resultado de nuestro compromiso con nuestros grupos de interés a través de:

- El cumplimiento estricto de la legislación vigente.
- El rechazo de cualquier forma de corrupción, blanqueo de capitales, cohecho o tráfico de influencias
- La aplicación del criterio de igualdad de oportunidades e impulso de las economías locales donde operamos.
- La apuesta por la proactividad, la mejora continua y la innovación, compartiendo y generando conocimiento mutuo.
- El compromiso con el medioambiente, a través de la incorporación de criterios ambientales y de ahorro energético tanto en la especificación como en la contratación de bienes y servicios.
- La divulgación entre nuestros colaboradores de nuestras Políticas de Medioambiente y Eficiencia Energética.
- La implicación de nuestros proveedores y toda nuestra cadena de valor en compromisos y actitudes relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa.
- El respeto estricto de las normativas sobre discriminación, trabajo infantil y derechos de los trabajadores.
- El respeto estricto de las normativas sobre Seguridad y Protección Laboral, así como la divulgación entre nuestros colaboradores de nuestras Políticas de Gestión de Emergencias, Seguridad Vial y Accesibilidad, y de Prevención de Riesgos Laborales.

2. Evaluación del Desempeño de Proveedores

Tras su implantación en 2018, en 2019 se ha realizado la Evaluación del Desempeño de nuestros proveedores, manteniendo el foco, por su impacto y afección directa a la operación, en aquellos proveedores globales de bienes inventariables.

La evaluación es realizada por nuestro cliente interno, evaluando parámetros generales, además de aspectos relevantes como calidad de producto, calidad de servicio, e incidencias.

Esta evaluación anual nos permite identificar los puntos de mejora por proveedor, incluso por área geográfica, así como la elaboración de planes de acción en conjunto con los proveedores afectados.

En 2019, se han evaluado 132 proveedores, que suponen una cobertura de facturación total del 95,02%.

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 2019 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
25	25	100%

(1) Entendidos como aquellos proveedores con los que se ha firmado un acuerdo de prestación de servicios en 2019.

Número de nuevos proveedores que han firmado la cláusula de anticorrupción:

Nº total de nuevos proveedores ⁽²⁾	Nº de nuevos proveedores que han firmado la cláusula de anticorrupción	Porcentaje de nuevos proveedores que han firmado la cláusula de anticorrupción
25	24	96%

(2) Entendidos como aquellos proveedores con los que se ha firmado un acuerdo de prestación de servicios en 2019.

Clientes

Nos movemos en un mercado en el que los servicios que prestamos las diferentes compañías del sector son similares y la calidad es relativamente la misma. En Avanza, apostamos por crear como propuesta de valor un servicio diferente que supere las expectativas de nuestros clientes.

Ofrecer una experiencia inolvidable, diferente, innovadora y sorprendente es clave para mejorar la calidad de vida de las personas a través de la movilidad y ser los mejores.

En 2019 creamos a nivel internacional la Oficina de Transformación Digital cuyo objetivo es mejorar la experiencia del cliente a través del uso de la tecnología y el aprovechamiento inteligente de los datos.

Un primer paso para empezar a pensar en el cliente, es identificarle y conocerle por lo que se ha llevado a cabo un análisis para identificar los arquetipos usuarios de nuestros servicios.

Además, hemos mapeado su experiencia de viaje a través de los diferentes puntos de contacto que tienen con nuestros servicios lo que nos está ayudando a mejorar cada día en base a sus necesidades y preferencias de uso.

Cultura de Orientación al Cliente

En Avanza, estamos centrados en el cliente, por lo que parte de nuestra estrategia corporativa se basa en generar dentro de la propia compañía una Cultura de Orientación al Cliente. Esta cultura se manifiesta hacia fuera, pero se forja esencialmente desde dentro por lo que es indispensable la formación e involucración del 100% de los colaboradores.

Durante este año hemos lanzado un programa que trata de formar en aspectos como: la comunicación, lo importante que es lo que decimos, lo que escribimos y la forma en la que lo decimos ya que la percepción que tienen nuestros clientes de Avanza se basa en lo que escuchan, ven o leen; los servicios, siempre diseñados pensando en las necesidades del cliente, no en las nuestras; los entornos en los que prestamos nuestros servicios, son nuestro escaparate, los lugares en los que mostramos lo que hacemos y cómo lo hacemos; y la conducta, nuestra forma de comportarnos que tiene una repercusión directa en la construcción de una buena imagen de la compañía.

De esta manera, en Avanza perseguimos que todos los colaboradores centren su trabajo y esfuerzos en mejorar la calidad de nuestros servicios pensando en las necesidades y preferencias de nuestros clientes.

Relación Digital: Webs y Redes Sociales

Con el objetivo de ofrecer al cliente nuevos canales de comunicación con la compañía, durante el año 2019, hemos llevado a cabo un proceso de reestructuración y ordenación de todo el universo digital de Avanza trabajando el posicionamiento de la compañía tanto en redes sociales como en las webs del grupo.

Ofrecemos al cliente información a través de 1 web corporativa, 33 webs de servicio, 1 plataforma de venta y en torno a 20 cuentas en RRSS por lo que es importante trabajar la presencia online en aquellos negocios que aún no tenían y optimizar en aquellos que ya estaban presentes.

En este proceso, se ha elaborado un plan adhoc para cada negocio en función de sus necesidades y las de sus usuarios:

- Análisis de la presencia en Redes Sociales de todos los negocios del Grupo.
- Definición de la red social más adecuada para cada tipo de negocio y de los mensajes que deben lanzarse en cada canal.
- Uso de directrices comunes para la correcta gestión de las Redes Sociales, así como el Manual de Identidad Corporativa para la realización de creatividades en línea con las guidelines definidas en este manual.
- Apertura y configuración de un perfil de Twitter para todos los negocios que sirva como canal de información oficial del servicio.
- Homogenización de todas las Redes Sociales del grupo para establecer y posicionar la imagen de la marca Avanza.
- Creación de un calendario de contenidos para ofrecer al usuario mensajes de valor y que, a su vez, sirvan para promocionar aspectos concretos del servicio además de mensajes genéricos de compañía.

Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas

En Avanza contamos, para cada una de nuestras 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 explotación
- Teléfono de atención al cliente
- Email de atención al cliente
- Redes Sociales
- Ayuntamientos o administraciones públicas

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.



Desde 2019, el área Corporativa de Relación con el Cliente está trabajando en la unificación de todo el sistema de gestión de reclamaciones de Avanza tomando como referencia el programa Hola! de Mobility ADO.

Los objetivos de este proyecto son la elaboración de un procedimiento de reclamaciones corporativo de Avanza y la implantación de un sistema de gestión unificado que permita conocer y analizar a nivel global las reclamaciones recibidas en la Organización.

Para esto, durante 2019 hemos venido realizando diferentes tareas imprescindibles para su correcta implementación, siempre con el cliente como eje principal de todos los pasos realizados para asegurarnos de mejorar nuestros sistemas actuales de atención al cliente.

Los pasos realizados han sido los siguientes:

- Recopilación de los sistemas utilizados hasta la fecha por cada explotación para el registro de las reclamaciones de los clientes con el objetivo de realizar una migración a una nueva herramienta única para todos los negocios del grupo.

- Revisión de todos los procedimientos de reclamaciones vigentes en Avanza y redacción de un nuevo procedimiento que aglutine todas las necesidades de cada negocio de una forma más homogénea y unificada.
- Elaboración de un listado de tipologías unificadas y utilizables por toda la compañía, independientemente del tipo de negocio y/o modo de transporte.
- Elaboración de las matrices para la configuración y adaptación de la herramienta a los requerimientos de los negocios en España.
 - Tipologías de reclamación dentro de las experiencias del usuario.
 - Prioridades de gestión en función de la tipología de reclamación.
 - Definición de roles para todas aquellas personas que deben estar involucradas en la gestión de reclamaciones.
 - Flujos de comunicación dentro de la herramienta.

Sistemas de evaluación de la calidad del servicio

Para Avanza el servicio es una diferenciación fundamental frente a cualquier competidor y es la base para ganar la preferencia del cliente y lograr su permanencia. Muestra de nuestros esfuerzos por la calidad y la excelencia operativa son nuestras **certificaciones** vigentes en 2019:

Certificación	Volumen de negocio 2018	Volumen de negocio 2019
ISO 9001:2015 "Sistema de gestión de calidad"	86,5%	88,2%
ISO 39001 "Sistema de gestión de la seguridad vial"	27,9%	30,4%
UNE 13816:2003 "Calidad en el transporte público de pasajeros"	77,8%	77,2% ⁽¹⁾

(1) Durante el ejercicio 2019 no se han ampliado certificaciones en este ámbito, las variaciones en los volúmenes de negocio entre 2018 y 2019 generan una disminución del ratio

Adicionalmente, desde 2016 en Avanza trabajamos a través del Proyecto Diferenciación en ser la opción preferida por nuestros clientes. Para esto, analizamos aspectos relevantes en la calidad del servicio como la satisfacción de los usuarios, la regularidad y puntualidad del servicio y la seguridad del mismo.

En este proyecto, podemos destacar la realización periódica de encuestas que nos permiten identificar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios y garantizar una mejora continua de los servicios que prestamos.

Siguiendo en la línea de evaluación del servicio, en Avanza decimos certificar nuestra Carta de Servicios a través de una entidad externa que evalúa los compromisos adquiridos sobre:

- La publicación de los servicios de transporte bajo esta certificación.
- Dar a conocer a los usuarios los compromisos de calidad que asumimos en relación a sus servicios, así como sus derechos y obligaciones.
- Informar a los usuarios sobre las vías de comunicación y participación en la mejora del citado servicio

Como resultado, en 2019 otra de las sociedades del Grupo ha obtenido la certificación UNE 93200:2008 "Carta de servicios" sumándose a la ya adquirida en 2018.

Hechos Posteriores - COVID-19

La aparición del Coronavirus COVID-19, calificado como una pandemia por la Organización Mundial de la Salud desde el pasado 11 de marzo, supone consecuencias inciertas para las operaciones del Grupo que van a depender en gran medida de la evolución y extensión de la pandemia en los próximos meses, así como de la capacidad de reacción y adaptación de todos los agentes económicos impactados.

Por ello, a la fecha de formulación de este Estado de Información No Financiera es prematuro realizar una valoración detallada o cuantificación de los posibles impactos sociales o medioambientales que tendrá el COVID-19 sobre el Grupo Avanza, debido a la incertidumbre sobre sus consecuencias, a corto, medio y largo plazo. Los Administradores y la Dirección de la sociedad dominante han realizado una evaluación preliminar con la mejor información disponible, que puede ser incompleta, de las siguientes cuestiones relativas a la información no financiera:

- **Modelo de negocio:** el Grupo continuará cumpliendo con las obligaciones establecidas en los contratos concesionales que regulan la mayor parte de su negocio, no siendo posible modificar el modelo de negocio en el corto plazo dada la naturaleza de servicio público esencial de la mayor parte de la actividad del Grupo. No obstante, los Administradores han establecido grupos de trabajo y procedimientos específicos destinados a monitorizar y gestionar en todo momento la evolución de sus operaciones, con el fin de minimizar el impacto en las mismas.
- **Cuestiones ambientales:** el Grupo desarrolla su actividad a través de vehículos cuya adquisición se realiza, dentro de los márgenes permitidos por los contratos concesionales, considerando el objetivo de minimizar el impacto medioambiental y la protección y mejora del medio ambiente, tales como autobuses en los que se regulan los límites máximos admisibles para las emisiones de gases de combustión. No obstante, la disminución de la actividad puede llevar a una mejora de los indicadores ambientales debido a la reducción en las emisiones.
- **Cuestiones relativas a la salud y la seguridad:** el Grupo Avanza ha establecido y desarrollado los protocolos sanitarios necesarios para colaborar en la contención de la propagación de la enfermedad, siguiendo las recomendaciones y directrices fijadas por los diferentes organismos públicos municipales, autonómicos y nacionales.
- **Cuestiones relativas al personal:** si bien es esperable un incremento en el absentismo del personal de operación, se han establecido los mecanismos que permitan al Grupo continuar con la prestación de los servicios que le sean requeridos, en las condiciones de seguridad que se exijan por las autoridades sanitarias. Asimismo, se están adoptando las medidas necesarias para poder desarrollar el trabajo en remoto de la mayor parte del personal de oficina en los días siguientes a la fecha de formulación, y para proporcionar a los conductores y personal cuyas funciones no permitan el teletrabajo las medidas de seguridad laboral y de protección frente al Covid-19 establecidas por las autoridades competentes. Los indicadores de plantilla media y de retribución en el próximo ejercicio podrían verse afectados en función de las medidas que finalmente se adopten dependiendo de la extensión y duración de la pandemia.
- **Cuestiones relativas a la cadena de suministro:** el Grupo requiere para la realización de su actividad la obtención de aprovisionamientos, principalmente combustible y repuestos. En este sentido, no es esperable que las medidas que las autoridades competentes puedan adoptar afecten al suministro de combustible, disponiendo asimismo de repuestos suficientes para poder desarrollar la actividad en el corto plazo. En cualquier caso, se están desarrollando medidas que garanticen la salud y seguridad de los proveedores del Grupo.

- Continuidad de las operaciones: en línea con lo observado hasta la fecha, se prevé que continúe la reducción de la demanda de los servicios que presta el Grupo. No obstante, los Administradores consideran que los contratos concesionales establecen mecanismos de reequilibrio económico que permitirían eventualmente adoptar acuerdos encaminados a garantizar dicho equilibrio económico de las explotaciones. En este sentido, los Administradores de la sociedad dominante consideran adecuada la aplicación del principio de empresa en funcionamiento.

Por último, resaltar que los Administradores y la Dirección de la sociedad dominante están realizando una supervisión constante de la evolución de la situación, con el fin de afrontar con éxito los eventuales impactos no financieros que puedan producirse.

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	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	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
Información sobre cuestiones medioambientales	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 (Gestión responsable del Medio Ambiente)
			GRI 103-3	

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 (Gestión responsable del Medio Ambiente)
			GRI 102-11	
	General	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad	GRI 102-15	Nuestro compromiso (Gestión responsable del Medio Ambiente)
			GRI 102-29	
		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)

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Apartado del EINF	
		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 en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	GRI 103-2	Consumo energético y cambio climático Emisiones de Gases de Efecto Invernadero.
GRI 302-4			Consumo energético y cambio climático	
GRI 302-5				
GRI 305-7			Otras emisión relevantes	
Economía Circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos. Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	GRI 103-2	Consumo de materias primas residuos generados	
		GRI 301-1	Consumo de materias primas residuos generados	
		GRI 306-2	Consumo de materias primas residuos generados	
Uso sostenible de los recursos	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	
	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	
		GRI 301-1	Consumo de materias primas y residuos generados	
		GRI 102-2	Consumo energético y cambio climático	
	Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables	GRI 302-1		
	GRI 302-5			
	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero	GRI 305-1	Consumo energético y cambio climático	
		GRI 305-2		
		GRI 305-4		
	Cambio Climático	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático	GRI 103-2	Consumo energético y cambio climático
			GRI 305-5	
	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	No material dada la actividad de la Organización
			GRI 304-3	
		Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 304-1	
	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 (Cuestiones Relativas al personal)
	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 (Cuestiones Relativas al personal))
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 102-7	Empleados	

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Apartado del EINF	
		GRI 102-8	Empleados	
		GRI 405-1		
		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	Remuneraciones
		Brecha Salarial	GRI 405-2	
		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		

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Estándar utilizado	Apartado del EINF
	Organización del trabajo	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 correspondiente de estos por parte de ambos progenitores.	GRI 401-3	Conciliación laboral
		GRI 103-2		
	Salud y seguridad	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
	Relaciones Sociales	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

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Apartado del EINF	
		Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 102-41	Relaciones Sociales
		Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-1	Relaciones Sociales
	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 Nuestra responsabilidad con la Sociedad
	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

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Estándar utilizado	Apartado del EINF
		La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2	Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad Nuestra responsabilidad con la Sociedad
		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
			GRI 406-1	Nuestro compromiso (Respetuosos con los Derechos Humanos)
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)

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 102-30	Nuestro compromiso (Respetuosos con los Derechos Humanos)
	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 GRI 103-2	Nuestro desempeño (Respetuosos con los Derechos Humanos)

Contenidos del Estado de Información No Financiera			Estándar utilizado	Apartado del EINF
Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Estándar utilizado	Apartado del EINF
		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 corrupción y el soborno	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 y nuestro desempeño (Lucha contra la corrupción y el soborno)
			GRI 205-2	

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 desempeño (Lucha contra la corrupción y el soborno)
	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el 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.
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 103-2	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Apartado del EINF	
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)
	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)

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Apartado del EINF
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
		GRI 204-1	
		GRI 201-1	Nuestro desempeño (Nuestra responsabilidad con la sociedad)
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio	GRI 203-1	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.
		GRI 413-1	
		GRI 201-1	Nuestro desempeño (Nuestra responsabilidad con la sociedad)
	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.
	Acciones de asociación o patrocinio	GRI 203-1	

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Estándar utilizado	Apartado del EINF
			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	Subcontratación y proveedores
			GRI 103-3	
			GRI 308-1	
			GRI 414-1	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 308-1	Subcontratación y proveedores	
	Consumidores	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores	GRI 103-2	Clientes

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Apartado del EINF	
		Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 103-2	Clientes
	Información fiscal	Beneficios obtenidos por país	GRI 201-1	CCAA Consolidadas Nota 20
		Impuestos sobre beneficios pagados	GRI 201-1	CCAA Consolidadas Nota 20
		Subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4	CCAA Consolidadas Nota 17