ÍNDICE

Nuestro Modelo de Negocio **4**

Nuestra misión y valores *4*

Gestión responsable del Medio Ambiente **9**

Nuestro desempeño *12*

Consumo energético y cambio climático 12

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero 15

Otras emisiones relevantes 16

Agua y Vertidos 16

Consumo de materias primas y residuos generados 17

Nuestra responsabilidad con la sociedad **21**

Nuestro compromiso *21*

Materialidad *23*

Acción Social 26

Cuestiones relativas al personal **29**

Nuestro compromiso *29*

Nuestro desempeño *31*

Empleados 31

Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad 33

Conciliación laboral 35

Acoso laboral 35

Remuneraciones 36

Salud y Seguridad en el trabajo 37

Relaciones sociales 40

Respetuosos con los Derechos Humanos **41**

Nuestro compromiso *41*

Nuestro desempeño *41*

Lucha contra la corrupción y el soborno **42**

Nuestro compromiso *42*

Nuestro desempeño *42*

Medidas adoptadas para prevenir la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales 43

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro 44

Subcontratación y Proveedores 44

Clientes 48
Contenidos del Estado de Información No Financiera 52

Estado de Información No Financiera

El compromiso de Avanza Spain, S.L.U. y Sociedades dependientes (en adelante, “Avanza”, “el Grupo”, “la Compañía”, o “la Organización”) 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 (en adelante, “RSC”), el estándar normativo SR10, marco del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Corporativa de Avanza y las mejores prácticas, consiguiendo así determinar qué aspectos no financieros son relevantes para nuestra Compañía.

De esta forma, y de acuerdo con nuestro modelo de negocio, en Avanza hemos identificado un elevado interés de nuestros grupos de interés por la transición a modelos de gestión sostenible, apostando por flota de energías alternativas al combustible fósil, donde prime el ahorro, la eficiencia energética, el reciclaje y reducción de residuos, así como la disminución de emisiones de gases nocivos y reducción de contaminación acústica.

El desarrollo tecnológico, innovación y digitalización de procesos tendrán gran interés para la adaptación al cambio, mejora de la eficiencia operativa, mejora de la accesibilidad al servicio, implementación de nuevas vías de comunicación con los clientes y mejora de la seguridad vial.

Por otra parte, Avanza impulsa diversas acciones para fomentar la salud y seguridad en su actividad, dando respuesta a la gran preocupación detectada en todos los grupos de interés ante la situación sobrevenida por la Covid19.

A continuación 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.

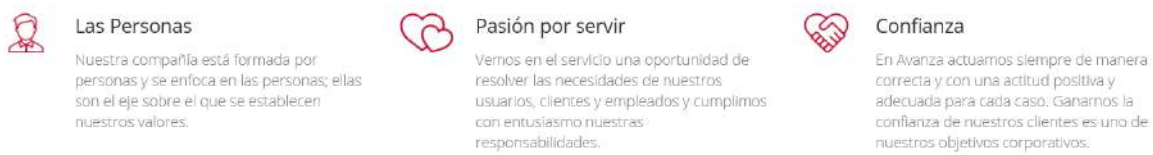
La actividad de Avanza se centra en la península Ibérica teniendo extendida su actividad en prácticamente todas las regiones de España así como hasta Lisboa en relación con una línea de largo recorrido.

Nuestra misión y valores

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



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 fue 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 asimismo los de la Compañía y reconociendo que la confianza es la base para una relación sincera y duradera.

Clientes

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

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

Colaboradores

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; y alentar la participación de las nuevas generaciones.

Autoridades

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.

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.

Sociedad

La movilidad, como servicio esencial, participa en el desarrollo de las comunidades, integrando territorios, creando puestos de trabajo, facilitando la comunicación entre personas, etc. Avanza apuesta por una movilidad integral, conectada y segura.

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.

Cuidado del Medio Ambiente

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.

Avanza mantiene comunicación constante con sus grupos de interés, identificando expectativas y requerimientos, y aportando en cada caso la respuesta más apropiada. En 2021 se han realizado encuestas de sostenibilidad dentro del proyecto de análisis de asuntos materiales a diversos grupos de interés con objeto de poder conocer sus principales inquietudes e intereses. Los resultados nos permiten seguir impulsando proyectos teniendo en consideración las necesidades reportadas. 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.

En cuanto a los factores y tendencias que puedan afectar a la futura evolución del negocio, si bien la situación actual de crisis sanitaria es un factor que afecta a la misma, la Organización ve compensados sus efectos en buena medida por los aspectos relativos a su actividad mediante contratos concesionales con posibilidad de reequilibrio económico. Consideramos que no hay otros factores ni tendencias que puedan afectar a la futura evolución del negocio de la Compañía.

Este Estado de Información No Financiera se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.

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.

Nuestra motivación es apostar por soluciones sostenibles impulsadas desde la propia estrategia de la organización, y que permean en todas las áreas de negocio. Llevar las mejores prácticas a nuestra gestión diaria nos permite realizar un servicio óptimo adaptado a las necesidades de los usuarios y de las ciudades donde estamos presentes, ayudar al desarrollo de “Smart Cities” a través de soluciones innovadoras, y facilitar la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible sobre los que tenemos mayor capacidad de actuación.

Uno de nuestros principales intereses es velar por mantener los más altos estándares de calidad del servicio. Esto implica realizar una labor de control y seguimiento continuo de nuestra flota y de todas nuestras infraestructuras y equipamientos para garantizar el confort, puntualidad, accesibilidad y seguridad en cada viaje.

Gestión responsable del Medio Ambiente

Conscientes de la gran aportación en materia ambiental que podemos realizar, cada año impulsamos acciones que mejoren la calidad del aire a partir de objetivos de reducción de gases de efecto invernadero (GEI), proyectos encaminados a fomentar prácticas para una conducción eficiente, así como incorporar vehículos de energías alternativas al gasoil en nuestra flota.

Tanto la Política de gestión de calidad y RSC, como la Política ambiental y de gestión energética de Avanza refuerzan el compromiso de la organización con la protección de medio ambiente. El proceso de gestión ambiental es certificado anualmente bajo los siguientes 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
- SR10 Responsabilidad Social Corporativa

Durante 2021, en Avanza hemos logrado renovar el 100% de los certificados de gestión ambiental.

En Avanza consideramos esencial en el desarrollo de nuestro modelo de negocio conocer el impacto ambiental que pueda generar nuestra actividad e invertimos en soluciones orientadas a mejorar la gestión de recursos, reducir la generación de residuos y minimizar el impacto ambiental. Por ello nos resulta fundamental implementar 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.

Durante 2021 se ha producido una mejora del 5,03% de la ratio de eficiencia energética de Avanza. Este resultado es consecuencia de las diferentes iniciativas de Avanza para lograr reducir el consumo de gasoil y proyectos de mejora de la eficiencia energética a partir del uso de herramientas de asistencia en la conducción y a la renovación de flota diésel por tecnologías más sostenibles.

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.

Comprometidos con la necesidad de respetar el medio ambiente y evitar su deterioro en Avanza apoyamos 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 (que fue revisada en febrero de 2019), 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.

Avanza sigue trabajando para mantener la excelencia en las empresas de transporte, certificando sus servicios bajo los estándares de gestión incluidos en su “Pentágono de la Excelencia”:

Estas certificaciones garantizan el enfoque a la mejora continua de nuestros procesos.

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.

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 interno, que incluye el seguimiento de la Estrategia de la organización, y externo a través del cual se identifican los riesgos ambientales más relevantes.

Análisis Interno

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

Análisis Externo

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

Los principales riesgos relacionados con los aspectos ambientales de las actividades que 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

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 General para Prevención de Delitos Contra el Medio Ambiente, y habilitamos el canal de denuncias (Canal 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 uso eficiente 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 y huella de carbono, 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 la mayor parte de la energía 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 objetivos ambiciosos y acciones enfocadas a 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.

Esto nos ha permitido ir avanzando hacia la descarbonización en nuestro desempeño energético, reduciendo el porcentaje de combustibles fósiles utilizado para la propulsión de la flota, respecto del total del nuestro consumo energético. Así, en 2019, un 96,73% correspondía al consumo de gasóleo A, y en 2020 ese porcentaje se redujo hasta el 96,39%. En 2021, el porcentaje de gasóleo A ha sido del 97,32%. Esto se debe fundamentalmente a las medidas de eficiencia energética que han impactado significativamente en la reducción del consumo de energía eléctrica del servicio de tranvía en Zaragoza. Por otro lado, cabe señalar que en 2021 ha habido un incremento del consumo global de energía con respecto a 2020, ocasionado por el avance hacia la normalización después de la situación excepcional derivada la pandemia en 2020.

	Consumo energético total (GJ)	**% Gasóleo A**
2021	2.228.541,10	97,32
2020	2.144.791,38	96,39
2019	2.448.181,53	96,73

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 natural**	**Consumo de gasóleo A**	**Consumo de gasóleo C**	**Consumo total [3]**
2021	47.608,41	3.180,11	2.168.835,33	8.917,25	2.228.541,10
2020	66.441,92	2.719,89	2.067.295,25	8.334,32	2.144.791,38
2019	68.741,35	3.010,48	2.368.084,59	8.345,11	2.448.181,53

Intensidad energética [4]	2020	2021
Intensidad energética (GJ/millón de euros)	4.820,86	4.647,71
Intensidad energética (GJ/millón de viajeros)	12.583,95	10.719,21
Intensidad energética (GJ/millón de km)	14.819,94	14.700,54

(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) Se incluye la columna de consumo total
(4) Se incluye el cálculo de la intensidad energética para 2020 y 2021, en función del Importe Neto de la Cifra de Negocio de cada ejercicio, los viajeros transportados en cada ejercicio y los km totales recorridos por la flota en cada ejercicio.

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 certificadas con la Norma ISO 50001 (gestión de la energía) y EA0050 (conducción eficiente) han renovado con éxito la certificación de su Sistema de Gestión Energética en 2021. 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.

El sistema de gestión de Avanza, auditado anualmente, es agente facilitador para impulsar nuevas 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. A la existencia, en algunos de los centros de trabajo, de fuentes propias de producción de energía eléctrica renovable mediante paneles solares, se une el esfuerzo realizado desde 2020 para que la energía eléctrica

proveniente de la red disponga de certificación de Garantía de Origen renovable. De este modo, el porcentaje de energía eléctrica de origen sostenible se ha incrementado notablemente con respecto a 2019 y 2020, llegando en 2021 a disponer de toda la energía eléctrica de origen sostenible, como puede verse a continuación.

	Consumo eléctrico desglosado según origen (GJ) (1)			
	Consumo de electricidad total	**Consumo de electricidad con GDO (2)**	**Consumo electricidad fuentes renovables propias**	**% de energía eléctrica de origen sostenible**
2021	47.608,41	47.013,08	595,33	100 %
2020	66.441,92	55.392,10	588,71	84,26 %
2019	68.741,35	36.595,27	630,63	54,15 %

(1) Los consumos energéticos del grupo se presentan en unidades GJ
(2) Garantía de Origen

La política de Avanza continúa apostando por la mejora del uso de nuestra energía, la incorporación de vehículos energéticamente más eficientes y sostenibles y la implantación de proyectos específicos de eficiencia en la conducción y transición energética de la flota.

Así, con la incorporación durante 2021 de 8 autobuses híbridos, la flota híbrida representa un 13,52% del total, lo que se incrementa con respecto a 2020, año en el que la flota híbrida representaba un 13,01%. La flota eléctrica se mantiene con respecto a 2020, representado un 0,17% del total.

En este sentido, en 2021 se ha reducido en un 14,82% la intensidad energética (GJ/millón de viajeros) con respecto a 2020.

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 2021 se ha reducido en un 14,33% la intensidad de emisiones (tCO2eq/millón de viajeros) con respecto a 2020.

Emisiones Directas (Scope 1) (1) (2) (4)	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**
Consumo de gas natural (tCO2eq)	729,15	169,76	137,51	160,77
Consumo de gasóleo A (tCO2eq)	117.287,31	162.477,91	140.361,01	146.598,58
Consumo de gasóleo C (tCO2eq)	---	618,44	617,64	660,84
Gases fluorados (tCO2eq)	---	8.153,31	7.992,17	9.200,52
Emisiones indirectas (Scope 2) (2) (4)	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**
Consumo eléctrico (tCO2eq)	1.913,99	3.305,38	761,59	0,00
Total emisiones (tCO2eq)	**119.930,45**	**174.724,80**	**149.869,92**	**156.620,71**

Intensidad de emisiones (3)	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**
Intensidad de emisiones (tCO2eq/millón de euros)	300	370	336,79	326,64
Intensidad de emisiones (tCO2eq/millón de viajeros)		587,05	879,32	753,34
Intensidad de emisiones (tCO2eq/millón de km)		1.066,84	1.035,56	1.033,15

(1) Desde 2019, se incluyen las emisiones fugitivas en equipos de aire acondicionado y las derivadas del Gasóleo C.
(2) En 2018, 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. Desde 2019, se ha obtenido la cifra basada en registros de consumo real.
(3) La intensidad de emisiones se ha calculado teniendo en cuenta las emisiones incluidas y, en función del ratio calculado, el Importe Neto de la Cifra de Negocio de cada ejercicio, los viajeros transportados en cada ejercicio y los km totales recorridos por la flota en cada ejercicio. El ratio referido al Importe Neto de la Cifra de Negocio se ha actualizado, para todos los ejercicios, multiplicando por 10^6 (tCO2eq/millón de euros).
(4) Desde 2019, los factores de emisión se han obtenido de la Oficina Española de Cambio Climático.

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 el alcance indicado anteriormente, ofreciendo veracidad y credibilidad a estos reportes.
- Inscripción del cálculo de la Huella de Carbono 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 CO_2 equivalente, consumo eléctrico, o emisiones evitadas por el uso de energías renovables, entre otros.

Otras emisiones relevantes

Por otro lado, el consumo de energía lleva asociada la emisión de otros gases contaminantes. En este sentido, en 2021, en Avanza continuamos renovando nuestra flota de autobuses con el objetivo de disponer de tecnologías menos contaminantes que reduzcan la emisión de CO_2, CO, NOx, hidrocarburos y partículas. Además, esta gestión ha conseguido reducir la edad de la flota en un 5% con respecto a 2020, mejorando la calidad del aire del entorno. Por otro lado, en 2021, toda la energía eléctrica consumida ha tenido un origen renovable, evitando así la emisión de gases contaminantes y partículas.

En consecuencia, en este último año en Avanza hemos incrementado la renovación de flota a tecnologías menos contaminantes, pasando del 80,08% del pasado año a un 81,66% con una tecnología igual o superior a Euro 5. (Euro 5, Euro 6 o Cero).

	Emisiones producidas 2018 (t)	Emisiones producidas 2019 (t	Emisiones producidas 2020 (t)	Emisiones producidas 2021 (t) (1) (2) (3)
NOx	17,95	608,55	530,24	367,31
CO	7,49	259,71	226,46	62,22
COVNM	1,59	60,68	52,98	14,21
SOx	3,26	4,22	1,79	0,71
Partículas	2,55	94,01	82,00	6,13

(1) Los factores de emisión empleados en el cálculo de emisiones producidas para 2021 se han obtenido de la guía "EMEP/EEA air pollutant emission inventory guidebook 2019".
(2) Las diferencias respecto a años previos 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. Asimismo, se ha mejorado la información disponible para dichos cálculos por parte de las divisiones de Avanza.
(3) En 2021, para el cálculo de estas emisiones en el caso del Gasoil A, se ha empleado la distribución por tipología de flota de Avanza. Para ello, se ha clasificado la misma en cuanto a tecnología empleada según los estándares europeos marcados (Euro I-VI) y sus factores asociados según la guía "EMEP/EEA air pollutant emission inventory guidebook 2019". En comparativa con el cálculo realizado en años anteriores, el cual no distinguía entre estas tecnologías y establecía un factor único para el Gasoil A, este año se ha podido presentar una imagen más precisa de dichas emisiones.

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

	Electricidad	Gas Natural	Gasóleo C	Gasóleo A(2)	TOTAL (t)(1)
NOx	-	0,2321	0,615	366,47	367,31
CO	-	0,0763	0,033	62,11	62,22
COVNM	-	0,0064	0,002	14,20	14,21
SOx	-	0,0010	0,704	-	0,71
PARTICULAS	-	0,0014	0,013	6,11	6,13

(1) Los factores de emisión empleados en el cálculo de emisiones producidas para 2021 se han obtenido de la guía "EMEP/EEA air pollutant emission inventory guidebook 2019".
(2) En 2021, para el cálculo de estas emisiones en el caso del Gasoil A, se ha empleado la distribución por tipología de flota de Avanza. Para ello, se ha clasificado la misma en cuanto a tecnología empleada según los estándares europeos marcados (Euro I-VI) y sus factores asociados según la guía "EMEP/EEA air pollutant emission inventory guidebook 2019".

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 o estaciones depuradoras, en función de la tipología y características de las instalaciones.

El agua consumida proviene de la red de abastecimiento y, en alguna de las explotaciones, una parte se extrae de pozos. El volumen total de agua consumida es el siguiente:

	Consumo de agua (m^3)		
	Consumo total de agua	**Agua red de abastecimiento**	**Agua extraída de pozos**
2021	60.849	58.847	2.002
2020	56.857	54.711	2.146
2019	45.092	43.557	1.535

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 han sido:

Materia prima	Cantidad consumida (2019)	Cantidad consumida (2020)	Cantidad consumida (2021)	Unidades
Urea	2.024.032	1.781.925,21	2.027.913,36	Litros
Aceites	273.036	195.528,54	225.345,93	Litros
Baterías	1.554	1.979	2.197	Unidades
Filtros (de aceite y gasóleo)	9.749	9.353	9.362	Unidades
Neumáticos	7.514	6.734	7.823	Unidades
Agua refrigerante	279.241	199.852,92	193.309,61	Litros

Por otro lado, identificamos, cuantificamos y controlamos los residuos generados, 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 2021 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 han sido:

	Kilos de residuo 2018 (1)	Kilos de residuo 2019 (2)	Kilos de residuo 2020	Kilos de residuo 2021	Destino final
Aceite usado	167.193	151.704,50	159.407,88	160.849,00	Regeneración
Baterías usadas	41.938	51.259	76.385	71.110,00	Reciclado o Recuperación
Cubiertas desechadas	140.941	160.433,74	120.545,58	109.271,22	Reciclaje y valorización
Filtros de aceite y gasóleo		19.144	20.246,50	18.866,00	Reciclaje y valorización
Lodos (lavadero y separador)		242.098	310.241,84	339.003,00	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. Desde 2019 se han obtenido para todos los centros de Avanza, por este motivo alguno de ellos ha incrementado su volumen.

(2) Desde 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).

En 2021, para mejorar la información que presenta Avanza en relación con sus residuos, se presenta a continuación la relación de todos los residuos generados, desglosados según su composición (descripción del residuo), y clasificados en función de su destino (eliminación o no):

Descripción del residuo	Residuos generados (t)	Residuos no destinados a eliminación (t)	Residuos destinados a eliminación (t)
Absorbentes	19,52	14,88	4,64
Aceites	160,85	160,85	0,00
Aerosoles	16,37	16,08	0,29
Aguas con aceites/hidrocarburos	37,41	37,41	0,00
Anticongelantes	15,74	14,20	1,54
Baterías	71,11	71,11	0,00
Plásticos	6,26	5,64	0,61
Chatarra	185,89	185,55	0,34
Combustibles y mezclas	1,21	1,21	0,00
Cubiertas (NFU)	109,27	109,27	0,00
Disolventes, pinturas o barnices	3,49	2,92	0,56
Envases	10,08	9,45	0,63
Equipos eléctricos y electrónicos	8,78	8,78	0,00
Escombros	0,49	0,49	0,00
Filtros aceite y gasóleo	18,87	18,65	0,21
Filtros (otros)	6,30	3,02	3,27
Fluorescentes y lámparas	0,52	0,52	0,00
Líquidos de frenos	0,05	0,05	0,00
Lodos	339,00	205,39	133,61
Lodos fosa séptica	12,80	12,80	0,00
Madera	7,53	7,34	0,20
Mezclas RSU o asimilables	22,80	21,46	1,34
Papel y cartón	27,90	27,79	0,11
Pilas	0,04	0,04	0,00
Residuos sanitarios	0,03	0,00	0,03
Tóner, cartuchos y tintas	0,63	0,26	0,37
Vidrio	7,80	7,80	0,00
Zapatas de freno	0,04	0,00	0,04
Residuos Totales Generados	**1.090,76**	**942,97**	**147,80**

Adicionalmente, se presenta la información relacionada con los residuos generados, en función de su peligrosidad y de las operaciones a las que se someten en su destino:

RESIDUOS NO DESTINADOS A ELIMINACIÓN	Residuos peligrosos	Residuos no peligrosos	TOTAL (t)
Preparación para reutilización (t)	56,08	0,00	56,08
Reciclado (t)	14,10	16,32	30,41
Otros (t)	490,58	365,89	856,48
TOTAL NO DESTINADOS A ELIMINACIÓN (t)	**560,76**	**382,21**	**942,97**
RESIDUOS DESTINADOS A ELIMINACIÓN	**Residuos peligrosos**	**Residuos no peligrosos**	**TOTAL (t)**
Incineración con recup. Energética (t)	0,00	0,00	0,00
Incineración sin recup. Energética (t)	0,00	0,00	0,00
Traslado a un vertedero (t)	79,81	0,79	80,61
Otros (t)	64,57	2,62	67,19
TOTAL DESTINADOS A ELIMINACIÓN (t)	**144,38**	**3,41**	**147,80**

Nuestro compromiso

Alineados con la Agenda 2030, en Avanza impulsamos diversas iniciativas para generar valor económico, social y ambiental, contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), impactar positivamente en los entornos donde operamos, reducir nuestra huella de carbono y fomentar el desarrollo sostenible para mejorar la calidad de vida de las personas:

- ✓ Promoviendo acciones responsables que impacten en todos los grupos de interés
- ✓ Manteniendo y creando nuevas alianzas estratégicas
- ✓ Actuando como agente del cambio para el desarrollo de comunidades y personas
- ✓ Fomentando un clima laboral positivo, saludable y conciliador
- ✓ Implementando prácticas respetuosas con el medio ambiente en todos los procesos de la organización
- ✓ Cumpliendo con lo dispuesto en el Código de ética y conducta de la Organización
- ✓ Innovando y creando valor a corto, medio y largo plazo

Nuestro compromiso se ve respaldado un año más con la renovación de nuestros certificados corporativos (100% del volumen de negocio): SR10 (Responsabilidad Social Corporativa), EFR (Empresa familiarmente Responsable), y Empresa Saludable, englobados dentro del marco de nuestro Sistema de Gestión orientado a la excelencia operativa, que en 2020 recibió la calificación EFQM 400+ por el Club de excelencia. Estos certificados evidencian la apuesta por el alineamiento estratégico de la Compañía con la RSC.

Una de nuestras principales motivaciones es seguir mejorando el servicio ofrecido; para ello nos resulta clave conocer la voz de nuestros grupos de interés en materia RSC. A partir de entrevistas, encuestas y reuniones con empleados, usuarios, Administraciones, proveedores y otras partes interesadas podemos conocer qué asuntos son destacados por su relevancia en una empresa de movilidad como es Avanza. Este conocimiento nos da las herramientas para enfocar nuestra estrategia hacia los asuntos materiales para la Organización.

Estando presentes en prácticamente toda la geografía española, en Avanza mostramos nuestro compromiso con los ODS para crear comunidades más sostenibles con un modelo de transporte respetuoso con el medio ambiente, eficiente, accesible, seguro e innovador.

Los principales ODS sobre los que ejercemos un mayor impacto positivo son los ODS 8 “Trabajo decente y crecimiento económico”, ODS 11 “Ciudades y comunidades sostenibles”, ODS12 (Producción y consumo responsables” y ODS13 “Acción por el clima”, si bien nuestras acciones también van dirigidas a lograr otros objetivos como ODS 9 “Industria, innovación e infraestructura”, ODS 17 “Alianzas” , ODS 3 “Salud y bienestar”, ODS 5 “Igualdad de género”, ODS 7 “Energía asequible y no contaminante” y ODS 10 “Reducción de desigualdades”.

Avanza lidera acciones dentro de la triple línea de resultados:

1. **Medio ambiente**: En la lucha contra el cambio climático, se han implementado proyectos de ecoeficiencia en instalaciones fijas y móviles. Las acciones tienen como objetivo poder reducir el impacto ambiental de Avanza en 4 ámbitos:

- Reducción de residuos y economía circular,
- Minimización de residuos,
- Reducción de consumos y uso eficiente de recursos,
- Control de vertidos.

2. **Bienestar social:** Preocupados por la salud, satisfacción y el bienestar de los colaboradores Avanza adopta medidas en los ámbitos de:
   - Conciliación
   - Salud y seguridad

3. **Reputación y rentabilidad.** Avanza vela por la creación de valor impulsando objetivos diferenciadores, y estableciendo acuerdos de colaboración para contribuir al desarrollo económico sostenible. Para ello promueve iniciativas vinculadas a:
   - Innovación
   - Cultura empresarial
   - Alianzas

Con estas acciones en Avanza diseñamos iniciativas responsables para:

- ✓ 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 ante desastres naturales o situaciones excepcionales como la pandemia por Covid19.
- ✓ Atender las inquietudes y quejas de las comunidades en relación con el servicio ofrecido 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.
- ✓ Proporcionar la información e infraestructuras necesarios para un servicio accesible.
- ✓ Eliminar cualquier frontera al servicio ofrecido, proporcionando movilidad nacional e internacional y asegundado 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 acciones I+D+i vinculadas al desarrollo sostenible, así como por la aplicación de soluciones tecnológicas 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:

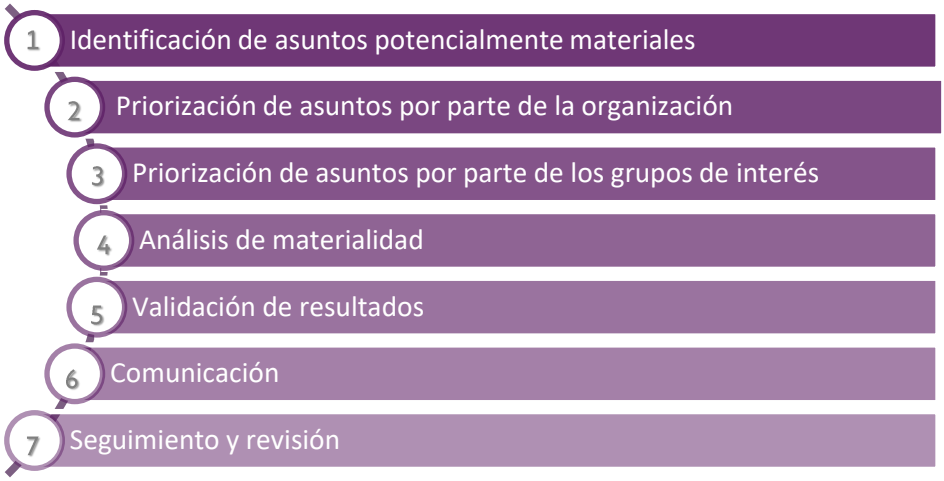
- Proporcionar un marco de referencia para establecer, revisar y evaluar periódicamente los objetivos y metas RSC (conciliación, medio ambiente, seguridad vial, emergencias, accesibilidad, etc.) así como la política de referencia para su continua adecuación.
- Diseñar acciones enfocadas a la prevención de accidentes e incidentes con objeto de alcanzar el mayor grado de seguridad posible.
- Establecer protocolos de actuación ante situaciones anómalas y de emergencia, facilitando la toma de decisiones y la correcta coordinación entre las partes interesadas.
- Proveer los medios y recursos necesarios para promover la mejora continua.
- Promover acciones formativas y de sensibilización adecuados a cada puesto de trabajo.
- Cumplir con todos los requisitos legales, contractuales y otros compromisos aplicables vinculados a nuestra actividad, así con los compromisos del código de ética y conducta de Avanza.

Materialidad

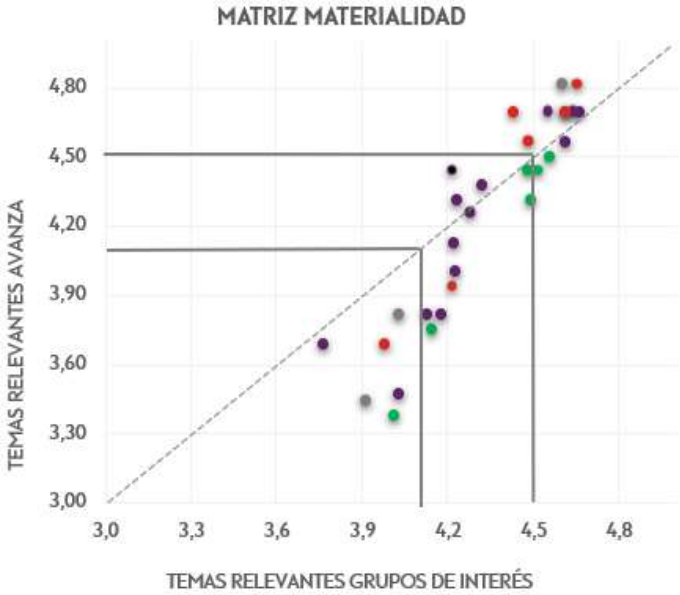
Con objeto de conocer la importancia otorgada a diversas cuestiones económicas, sociales y ambientales, Avanza ha realizado un estudio de materialidad como herramienta para conocer qué asuntos son considerados de mayor relevancia por nuestros grupos de interés, bien por su impacto positivo o negativo en la generación de valor o bien por su repercusión en la sostenibilidad y la responsabilidad social de la organización. Este estudio se plantea dentro de un proceso exhaustivo y participativo lanzado a diferentes colectivos internos y externos de Avanza, que abarca el periodo de análisis 2020-2021.

Para determinar el listado de asuntos potencialmente materiales se ha tenido como referencia los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI), el estándar SR10, el propio contexto de la organización, datos conocidos por la organización sobre la repercusión de sus actividades, la misión, visión y valores de Avanza, las necesidades y expectativas de los grupos de interés, los Objetivos de Desarrollo Sostenible así como publicaciones en materia de sostenibilidad y análisis benchmarking realizado por la Organización.

Los asuntos relevantes se obtienen siguiendo la siguiente metodología:



La matriz de materialidad es el resultado de la priorización de asuntos potencialmente relevantes por parte de Avanza (eje y), y de los grupos de interés (eje x). En este estudio, en el que han participado de 885 personas, se han identificado los siguientes aspectos materiales:



1. Transparencia y buena gobernanza
2. Políticas de anticorrupción y competencia desleal
3. Rentabilidad económica y financiera de la empresa
4. Inversión e innovación tecnológica
5. Igualdad de oportunidades y no discriminación
6. Satisfacción de empleados
7. Cumplimiento legislación
8. Seguridad y salud en el trabajo
9. Reducción de consumo de combustibles fósiles
10. Ahorro energético
11. Tecnología sostenible
12. Reducción de huella de carbono y emisiones
13. Excelencia en la gestión de nuestra actividad

La opinión de todos los grupos de interés es fundamental para entender la percepción, necesidades y grado de satisfacción en línea con el desarrollo sostenible social, económico y ambiental de Avanza. Es por ello que año tras año nos implicamos en dar voz a los diferentes colectivos sobre los que nuestra actividad repercute total o parcialmente. La frecuencia de participación depende del proceso ya que las encuestas tienen una temporalidad limitada, mientras que otros canales como herramientas internas, web, app´s están operativas a lo largo de todo el año para que los diferentes grupos de interés nos puedan reportar sus opiniones.

Dentro de estos grupos de interés profundizamos en el conocimiento y establecimiento de canales de comunicación con las siguientes partes interesadas:

IDENTIFICACIÓN	*CLASIFICACIÓN*	*PARTES INTERESADAS*	*MÉTODO DE PARTICIPACIÓN*
GRUPO INTERÉS INTERNO	Empleados	Personal de estructura	Encuestas, reuniones, herramientas de comunicación interna
		Personal operativo	Encuestas, focus groups, reuniones, herramientas de comunicación interna
		Representante Legal de los Trabajadores / Sindicatos	Encuestas, acuerdos de negociación colectiva, reuniones, herramientas de comunicación interna
	Socios, filiales y órganos de administración	Empresas del grupo	Reuniones, herramientas de comunicación interna
		Propietarios y accionistas	Reuniones, herramientas de comunicación interna
GRUPO INTERÉS EXTERNO	Clientes	Usuario	Encuestas, reuniones, web, app´s
		Concedente	Encuestas, reuniones, web
	Proveedores	Producto	Encuestas, reuniones, web
		Servicio	Encuestas, reuniones, web
	Autoridades	Ayuntamientos, Organismos territoriales…	Reuniones, web
	Sociedad	Entidades con las que se mantienen alianzas	Reuniones, web
		Asociaciones, ONG´s y otros organismos	Reuniones, web
		Vecinos o asociaciones vecinales	Focus groups, reuniones, web
		Entidades financieras	Reuniones, mensajería, web
		Medios de comunicación	Reuniones, mensajería, web
	Medio Ambiente	Autoridades ambientales	Reuniones, web
		Asociaciones, ONG´s y otros organismos con implicación ambiental	Reuniones, web
	Competencia		Reuniones, web

Nuestro compromiso con los grupos de interés no cesa, y por ello cada año establecemos nuevas iniciativas para llegar a nuevos colectivos y fomentar su implicación en los procesos y estrategia de Avanza, velando de esta manera por mejorar su satisfacción.

Para identificar las partes interesadas de Avanza, se realiza:

- Revisión anual de todos los grupos de interés.
- Análisis de nuevas partes interesadas vinculadas al proceso de materialidad
- Revisión anual de políticas y compromisos
- Seguimiento de procesos y proyectos de la organización

Acción Social

La mayor parte de los grupos de interés de Avanza destacan la salud y el medio ambiente como áreas de especial relevancia para que la Organización siga desarrollando su acción social.

Conocedores de la importancia de nuestra contribución a la sociedad, en Avanza lideramos anualmente un elevado número de iniciativas sociales como: traslados solidarios, patrocinio de actividades educativas, culturales, deportivas, etc. o colaboraciones con organismos sin ánimo de lucro y otras asociaciones.

En 2021 se realizaron donaciones económicas o en especie a diversos organismos por valor de 181.273,38 €, entre ellos, a la Fundación Ecología y Desarrollo (ECODES), Fundación Aladina, Ebrópolis, AECC, Fundación Down, Fundación Universidad San Jorge, Fundación Alcoraz, o donaciones solidarias de alimentos o materiales destinada a colectivos con necesidades o centros educativos.

A continuación, informamos sobre nuestra aportación de valor real realizada durante 2021 a la sociedad:

	31/12/2021
Importe neto de la cifra de negocios	**471.882.311**
Otros ingresos derivados de la actividad	**10.784.174**
Ingresos obtenidos de inversiones financieras	**3.909.305**
Ingresos derivados de la venta de activos	**1.034.046**
Otros resultados	**718.407**
Valor económico generado	**488.328.243**
Consumos y otros costes operacionales	**95.274.583**
Empleados	**276.778.651**
Otros gastos derivados de la actividad	**66.311.315**
Pagos a proveedores de capital por intereses	**12.760.280**
Pagos a proveedores de capital por dividendos	**195.000**
Administraciones Públicas	**1.051.110**
Valor económico distribuido	**452.370.939**
Valor económico retenido	**35.957.304**

Valor generado, distribuido y retenido obtenido a partir de la cuenta de resultados consolidada del ejercicio 2021.

Dentro de la política general corporativa para la prevención de la corrupción, así como los procedimientos que la desarrollan, Avanza respalda la prohibición expresa de 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.

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 2021 en las empresas de transporte de pasajeros de Avanza:

- ISO 9001 “Sistema de gestión de calidad”
- ISO 39001 “Sistema de gestión de la seguridad vial”
- UNE 13816 “Calidad en el transporte público de pasajeros”
- UNE 170001 “Accesibilidad”
- UNE 93200 “Carta de servicios”

Adicionalmente, desde 2016 en Avanza trabajamos en establecer objetivos y acciones vinculado a nuestra estrategia diferenciadora con objeto de 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.

En 2021 se han realizado 175.918 inspecciones al servicio de Avanza (incrementándose un 52,2% con respecto a 2020), evaluando 2.733.849 parámetros vinculados a la calidad del servicio (incrementándose un 81,6% con respecto a 2020), tanto en infraestructuras móviles y fijas. El porcentaje de cumplimiento de los parámetros de calidad ha sido del 95%.

Siguiendo en la línea de evaluación del servicio, en 2021 se ha mantenido el mismo alcance que certifica su Carta de Servicios (UNE 93200:2008) respecto a 2020 comprometiéndose a:

- Dar a conocer a los usuarios los compromisos de calidad, derechos y obligaciones.
- Informar a los usuarios sobre las vías de comunicación y participación en la mejora del servicio

Medidas adoptadas para promover el empleo y el desarrollo social

En Avanza, la persona está en el centro y por ello es el eje de todas nuestras actuaciones. La pasión por servir es 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.

Con este objetivo, Avanza promueve medidas para la integración social de personas en riesgo de exclusión, 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:

Inclusión de la igualdad de trato y oportunidades como una de las directrices éticas del Código de Ética y Conducta de Avanza.

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.

Colaboración con los principales centros de empleo y organismos oficiales de las localidades donde operamos, para favorecer la empleabilidad.

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 Compañía 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. Nuestras acciones son verificadas anualmente por la Fundación más familia dentro del paraguas del modelo EFR (Empresa Familiarmente Responsable) implantado en Avanza, así como por una entidad acreditada para las acciones concernientes al modelo de Empresa Saludable de Avanza.

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:

Conductor
- Imprudencias al conducir
- Distracciones
- Cansancio
- Sobrepasa el límite de velocidad
- No respeta las señales
- Consume alcohol u otro tipo de sustancias
- Problemas de salud

Vehículo
- Fallos en los elementos de seguridad
- Vehículos con ausencias de elementos de seguridad
- Fallos en el mantenimiento del vehículo

Operaciones
- 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

Vía
- 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. Avanza cuenta con protocolos específicos de actuación ante incidentes con objeto

de poder actuar de forma rápida y eficaz ante cualquier incidente, accidente o situación de emergencia.

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 Organización.

- 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 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.

Durante el 2021 se realizó un Refrendo del Código de Ética y Conducta mediante el cual los colaboradores de Avanza reafirmaron compromiso con el código y los pilares básicos de actuación contenidos en el mismo.

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.

- En 2019 se comenzó a trabajar en la “Fase III” que hemos denominado “Mejora de la experiencia del Empleado” y cuyo objetivo consiste en el desarrollo de la Gestión del Talento del personal operativo (reclutamiento, incorporación, formación, evaluación y motivación) para mejorar su desempeño y vinculación a la Compañía.

- En el 2021 hemos lanzado un proyecto piloto de evaluación al colectivo de conducción de nuestra Dirección de Urbanos Galicia, incentivado por un sistema de reconocimiento. Durante el 2022-2023 seguiremos trabajando en el despliegue al resto de operaciones de la Compañía.

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 media en el ejercicio 2021 de 6.120 empleados, 6.116 de ellos prestan servicios en España y 4 en Portugal.

A continuación, se muestra la distribución de los empleados del ejercicio 2021 por género, edad y categoría profesional, calculada como número medio de empleados equivalentes a tiempo completo (sin considerar, en su caso, el tiempo en situación de Expediente de Regulación Temporal de Empleo)

	Hombres	Mujeres	Total 2021	Total 2020
Contrato indefinido	4.667	760	**5.427**	**5.377**
Contrato temporal	584	109	**693**	**644**
Total	**5.251**	**869**	**6.120**	**6.021**

Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo.

	Hombres	Mujeres	Total 2021	Total 2020
Jornada completa	4.979	781	5.760	**5.706**
Jornada parcial	272	88	360	**315**
Total	**5.251**	**869**	**6.120**	**6.021**

Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo.

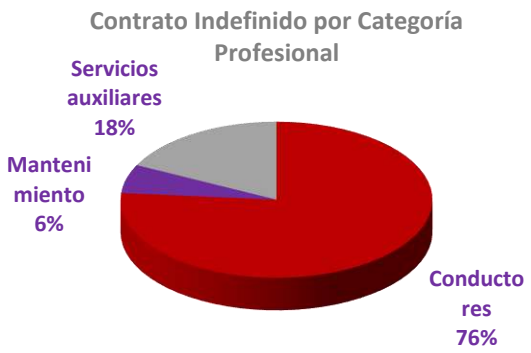
	Tramos de edad				
RANGO EDAD	18-30	31-50	51 a más	Total 2021	Total 2020
Contrato indefinido	73	2.903	2.451	**5.427**	**5.377**
Contrato temporal	68	470	155	**693**	**644**
Total	**141**	**3.373**	**2.606**	**6.120**	**6.021**
	18-30	31-50	51 a más	Total 2021	Total 2020

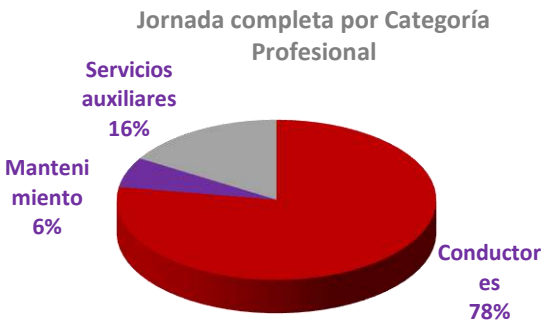
Jornada completa	122	3.174	2.464	**5.760**	**5.706**
Jornada parcial	19	199	142	**360**	**315**
Total	**141**	**3.373**	**2.606**	**6.120**	**6.021**

*Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo.

	Conductores	Mantenimiento	Servicios Auxiliares[1]	Total 2021	Total 2020
Contrato indefinido	4.141	323	963	**5.427**	**5.377**
Contrato temporal	605	38	50	**693**	**644**
Total	**4.746**	**361**	**1.013**	**6.120**	**6.021**
	Conductores	**Mantenimiento**	**Servicios Auxiliares[1]**	**Total 2021**	**Total 2020**
Jornada completa	4.464	351	945	**5.760**	**5.706**
Jornada parcial	282	10	68	**360**	**315**
Total	**4.746**	**361**	**1.013**	**6.120**	**6.021**

*Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo.
(1) Ventas y administración.





Despidos

Durante el ejercicio 2021, han tenido lugar 50 despidos, que se distribuyen de la siguiente manera por género, edad y categoría profesional:

	Hombres	Mujeres	Total 2021	Total 2020
Nº de despidos	40	10	**50**	**34**

	Tramos de edad			
	18-30	31-50	51 a más	Total 2021
Nº de despidos	4	27	19	**50**

	Conductores	Mantenimiento	Servicios Auxiliares (1)	Total 2021
Nº de despidos	25	8	17	**50**

(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 14 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 san 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 2021, Avanza cuenta con 100 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 2021	Mujeres 2021	Total 2021	Total 2020	Variación
88	12	**100**	**98**	**2**

	Conductores	Mantenimiento	Servicios Auxiliares (1)	Total 2021	Total 2020
Empleados con discapacidad	66	7	27	**100**	**98**
Empleados totales	4.746	361	1.013	**6.120**	**6.021**
%	1,39%	1,94%	2,67%	**1,63%**	**1,63%**

(1) Ventas y administración.

Dentro de los procesos internos de Avanza trabajamos para poder ocupar las vacantes generadas en estos puestos de trabajo con personas con discapacidad, dentro de las posibilidades del mercado laboral.

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 Integral S.L.U, Transports 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 2021 hemos renovado 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 2021. La totalidad de los empleados de la Organización tienen derecho a estos permisos:

	Hombres	Mujeres
Empleados acogidos al permiso parental en 2021	132	19
Empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental	109	13
Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	98	6
Tasa de retención de empleados que se acogieron al permiso parental en 2021	86%	75%

*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 2021 se abrieron 3 expedientes de acoso por parte de colaboradores del Grupo, resolviéndose de acuerdo a los protocolos de la Organización a estos efectos.

	Expedientes analizados
Avanza Movilidad Integral, S.L. - Pozuelo	1
Avanza Líneas Interurbanas S.L.	1
Avanza Movilidad Integral, S.L. - Mataró	1
Total	3

Remuneraciones

La política retributiva de Avanza se centra en incentivar el desempeño y la aportación de sus colaboradores respetando la equidad entre puesto de trabajo similares. 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 2021 y su comparativa con el ejercicio anterior, distribuido por género, edad y categoría profesional ha sido de:

Remuneración media sin Dirección	Hombres	Mujeres	Brecha Salarial
2020	34.650	31.014	11,72%
2021	33.862	30.041	11,47%

Remuneración media Dirección	Hombres	Mujeres	Brecha Salarial
2020	159.488	143.039	11,50%
2021	127.011	115.838	8,87%

Remuneración media sin Dirección	18 -30	31- 50	51 a más
2020	26.685	33.243	35.516
2021	26.376	32.230	34.707

	Conductores	Mantenimiento	Servicios Auxiliares	Administración sin Dirección
Remuneración media sin Dirección 2021	33.212	31.639	26.114	36.614
Nº de trabajadores sin Dirección 2021	4.750	323	222	804
Brecha salarial 2021	4,93%	23,51%	27,62%	25,90%
Brecha salarial 2020	3,52%	27,55%	24,16%	25,93%

Durante el ejercicio 2021 y 2020, no se ha percibido ningún importe por los miembros del Consejo de Administración en concepto de sueldos y salarios.

Después de analizar la retribución de la organización en el año 2021 la brecha salarial media de Avanza es inferior al 12%. Del mismo modo se vuelve a constatar, un año más, que el 80% de los colaboradores tiene un diferencial muy inferior al de la media del mercado laboral español, en el año 2020, hablamos del 4,93%. Debido a las restricciones de movilidad y la reducción de servicios que han continuado en el año 2021 el salario medio de este ejercicio es ligeramente inferior al 2020 al verse afectado por medidas de contención del gasto en línea con la coyuntura económica general en España.

Por otro lado podemos destacar que continuando nuestro objetivo de incorporar mujeres en aquellas posiciones que históricamente han tenido una presencia mayoritariamente masculina en el año 2021 hemos logrado incorporar otra mujer en el colectivo de mecánicos. Cuya brecha salarial puede parecer muy elevada pero básicamente este diferencial está motivado a la jornada realizada (parcial) y a la falta de complementos se antigüedad incluidos en su retribución, por su reciente incorporación.

Asimismo, la remuneración mínima de contratación en Avanza es 1,19 veces superior al Salario Mínimo Interprofesional, mientras que la retribución media ha sido 33.862€, un 48% más elevado que salario medio en mercado salarial en España de acuerdo a la información del INE.

Comunicación Interna

Para Avanza es muy importante fomentar la comunicación bidireccional, para mejorar el compromiso y sentimiento de pertenencia de los colaboradores. Para ello en 2021 hemos lanzado una app dirigida a todos los colaboradores de la compañía denominada “Conectados”. Esta app, de descarga libre, tiene como objetivo ser un punto de encuentro entre la empresa y todos los colaboradores que la forman. Las funcionalidades más relevantes activas en esta primera fase son: visualización de nómina, petición de vacaciones, noticias, Club de Beneficios…

Estamos trabajando para lanzar en el segundo trimestre del 2022 nuevas funcionalidades, como son el Tablón de Anuncios y el Portal de Comunicación Interna.

Salud y Seguridad en el trabajo

Avanza tiene implantado un Sistema de Gestión de la salud y seguridad en el trabajo en toda la Compañía.

Dicho Sistema de Gestión de la salud y seguridad en el trabajo es auditado periódicamente por la entidad auditora externa AENOR.

Disponemos de la Certificación de Empresa Saludable en toda la Compañía, y la certificación OHSAS 18001 o bien ISO 45001 para las siguientes empresas.

- Avanza Movilidad Integral (Mataró, Segovia, Marbella, Benidorm, Huesca, Suroeste y Madrid-Segovia)
- Autocares Costa Azul
- Avanza Durangaldea
- Avanza Movilidad Guipuzkoa
- Avanza Movilidad Alava
- Avanza Movilidad Euskadi
- Avanza Urbanos Euskadi
- Zarauzko Hirubusa S.L.
- Auto RES
- Avanza Líneas Interurbanas
- Avanza Spain

De estas sociedades se realiza un documento de revisión por la Dirección de las actuaciones realizadas en los siguientes aspectos:

- Estado de las acciones de las revisiones por la Dirección.
- Cambios en cuestiones internas y externas pertinentes al Sistema Integrado de Gestión, en cuanto a la Organización y su contexto, cuestiones internas: organigrama, cambios internos, mapa de procesos, revisión de la documentación y revisiones de la Política Integrada de Gestión.
- Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión, que abarca desde la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas, objetivos, desempeño, seguimiento y medición de procesos (indicadores, evaluación de los planes de Emergencia), No conformidades y acciones correctivas, cumplimiento de requisitos legales y resultados de las auditorías tanto internas como externas.
- Investigación de accidentes e incidentes.
- Oportunidades de mejora.
- Análisis general de los resultados.

Avanza, empresa que busca la excelencia operacional, tiene como pilar fundamental la seguridad y salud en el trabajo y el bienestar de sus colaboradores. En el convencimiento de que unos colaboradores sanos y motivados son la mejor carta de presentación de la Compañía.

La Dirección General de Avanza, empresa dedicada a proveer soluciones de movilidad, considera la gestión de la seguridad y salud en el trabajo y el bienestar de sus colaboradores como uno de los pilares fundamentales sobre el que construir su propia identidad de excelencia en el ámbito operacional y de consecución de sus objetivos corporativos.

Avanza pretende ir más allá del estricto cumplimiento de requisitos contractuales y legislativos, apostando por la implantación voluntaria de un Sistema Integrado de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales así como de Empresa Saludable con el objeto de lograr satisfacción de los grupos de interés y la mejora continua de los procesos, impulsados por y para toda la Organización.

Todo ello en el marco del 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 la Compañía.

La salud y la seguridad de los trabajadores se integran en nuestra Organización como un estandarte, siendo la prevención de riesgos laborales la guía hacia la consecución de ambientes de trabajo saludables y la erradicación de accidentes laborales, así como la promoción de la salud en el ámbito extra-laboral.

Por este motivo la Dirección de Avanza se compromete a implantar y desarrollar dentro la línea estratégica de la compañía un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales y de Empresa Saludable, integrado de forma eficaz en todas las actividades, implicando a todos los niveles de la Organización y partes interesadas. Y con la obtención de la certificación OHSAS 18001, ISO 45001 y el modelo AENOR de Empresa Saludable.

Con ello se busca la mejora continua de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo de los colaboradores de Avanza y alcanzar tanto su propio bienestar como el de las personas que los rodean, como medio para alcanzar la satisfacción del cliente.

Este compromiso proporciona un marco de referencia para revisar y establecer los objetivos de mejora y metas medibles y asumibles en los siguientes aspectos:

Unas condiciones de trabajo seguras y saludables, reduciendo la siniestralidad en el trabajo y mejorando las condiciones de trabajo de manera continua.

El cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos, estableciendo una sistemática de identificación de requisitos legales y el cumplimiento de los mismos y aplicando las nuevas tecnologías para ello.

Un compromiso con la mejora continua de los Sistemas de Gestión de Prevención y de Empresa Saludable, como medio para eliminar los peligros y reducir los riesgos.

La consulta y participación de los trabajadores, a través de los Comités de Seguridad y Salud, fomentando la participación de los colaboradores de todos los niveles y desarrollando otros canales de comunicación.

Los compromisos enumerados de la Política de Seguridad, Salud y Bienestar pretenden contribuir a la consecución con éxito de los objetivos de seguridad y promoción de la salud establecidos en beneficio de todos los colaboradores de Avanza

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.

Tal y como se ha comentado previamente, todo el Grupo está certificado como Empresa Saludable y el 30,7% de los colaboradores del Grupo cuenta con una certificación del sistema de gestión de Seguridad y Salud (ISO 45001).

Durante el ejercicio 2021 no se han registrado casos de enfermedades profesionales, y se ha registrado un accidente de trabajo como grave como consecuencia de un fallo cardiovascular, en el seno de la Organización.

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

	Hombres	Mujeres	Total 2021	Total 2020
Accidentes 2021	161	34	**195**	**140**

A continuación, se muestran los índices de accidentabilidad:

	Hombres	Mujeres	TOTAL
Accidentes laborales 2021	161	34	**195**
Jornadas Trabajadas 2021	2.029.548	365.885	**2.395.433**
Índice de Frecuencia 10^6	**7,93**	**9,29**	**8,14**

	TOTAL
Jornadas perdidas 2021	**29.602**
Horas Trabajadas 2021	**12.038.205**
Índice de Gravedad 10^3	**2,46**

	Hombres	Mujeres	TOTAL
Jornadas perdidas 2021	158.473	35.041	**193.514**
Jornadas Trabajadas 2021	2.029.548	365.885	**2.395.433**
Índice de Absentismo 10^2	**7,81**	**9,58**	**8,08**

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 193.514 sobre un total de jornadas trabajadas de 2.395.433 en el ejercicio 2021.

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 67 acuerdos colectivos o de centro vigentes. El número de representantes de los trabajadores en Avanza asciende a 278.

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 91,31% 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.

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

En base a esto, en 2021 3.007 participantes han recibido 49.335 horas de formación, lo que supone una media de 16,41 horas/participante. El desglose se muestra a continuación:

	Conductores y mantenimiento (1)	Otro personal (2)	Total
Horas de formación	43.980	5.355	49.335
Participantes por acciones formativas	2.616	391	3.007

(1) Horas de formación impartidas en 2021 en las diferentes explotaciones de Avanza.
(2) Horas de formación impartidas en 2021 a personal Corporativo.

El cuestionario interno para la valoración de las formaciones impartidas en el 2021 obtuvo una calificación media de un 4,46 sobre 5.

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, Avanza tiene habilitado un Canal Ético a disposición de los colaboradores en la intranet corporativa y en las páginas web del Grupo, 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 2021 el Canal Ético recibió un total de 1 denuncia (en 2020 no recibió ninguna denuncia). Adicionalmente, Avanza informa de los compromisos adquiridos en su Código de Ética y Conducta a su cadena de suministro.

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 empelados de autoridades o agrupaciones políticas que puedan estar fuera de la ley, ni enfocada a obtener indebidos beneficios para la Compañía, 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 2021:

- En Avanza Spain S.L.U. continuamos la implantación y expansión de su Sistema de Gestión de Prevención de Delitos (SGPD).
- 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.
- En materia de corrupción y soborno, el Grupo aplica la Política General para la Prevención de la Corrupción, así como los procedimientos de desarrollo y control que se mencionan a continuación:

Política General para la Prevención de la Corrupción	Establece las directrices de obligado cumplimiento relativas al comportamiento del personal con terceros, fundamentalmente en lo relacionado con pagos y atenciones de cualquier tipo.
Procedimiento de Control de licitaciones públicas y privadas	Establece las directrices de control y conductas prohibidas, en materia anticorrupción y estafas, a tener en cuenta en los procesos de análisis de licitaciones o de solicitudes de servicios y presentación de ofertas, con clientes públicos y privados.

Procedimiento de Diligencia Debida en UTEs y similares	Establece las directrices de diligencia debida y conductas prohibidas, en materia anticorrupción, en relación con aquellos terceros con los que la organización pretenda desarrollar un negocio mediante una colaboración formal de socio, especialmente UTEs y sociedades de capital.
Procedimiento de Diligencia Debida en la subcontratación de servicios de transporte	Establece las directrices de diligencia debida y conductas prohibidas, en materia anticorrupción, en relación con aquellos terceros con los que la Organización pretenda subcontratar parte de un servicio de transporte que le ha sido adjudicado.
Procedimiento de gastos de representación	Establece las normas y protocolos a seguir para autorizar gastos de representación.
Procedimiento de regalos profesionales	Establece las normas y protocolos a seguir para la realización o aceptación de regalos individuales o colectivos por motivos profesionales.
Procedimiento de gastos de viaje, manutención y estancia	Establece el proceso de comunicación, autorización y liquidación de gastos imputables a viajes, manutención y estancia por motivos laborales.

Estos procedimientos, en 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 2021 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 2021, 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.

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

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.

Subcontratación y Proveedores

En materia de proveedores, en 2021 Avanza ha contratado el 99,51% del volumen de sus compras a proveedores locales, contribuyendo de esta forma al desarrollo de las comunidades donde opera. Los proveedores locales representan el 98,04% del total de proveedores con los que opera Avanza.

Nº total Proveedores(1)	Nº Proveedores locales	% de proveedores locales
2.399	2.352	99,76%

(1) Se han considerado los proveedores que han facturado a Avanza a lo largo del año 2021.

No se han realizado cambios significativos en la Organización que hayan afectado a la cadena de suministro o a la relación con los proveedores.

En base al análisis de materialidad de proveedores, los puntos destacados según los mismos son los siguientes:

- Formas de pago
- Inversión para mejorar la calidad del producto
- Economía local
- Inquietud por el cumplimiento de las normativas vigentes en cada caso.

En 2021, la Dirección Corporativa de Compras de Avanza ha continuado afianzando la transformación de su función, que se contempla como un proceso continuo de mejora y búsqueda de la excelencia, con la implantación continua de nuevas herramientas de gestión, para garantizar la transparencia, la igualdad de oportunidades y las mejores prácticas, con el objetivo de dotar del más alto nivel de calidad a todas las áreas de la función de compras.

La función de compras además está normalizada por Políticas, Procedimientos y Manuales que dotan al área de Compras de un marco normativo claro que respalda las actividades de la misma.

La consolidación de nuestra ERP global ha permitido, a través de su Módulo de Compras, disponer de un modelo centralizado, ágil y de rápida implantación.

Asimismo, dicha consolidación en los procedimientos está ayudando a que la falta e incremento de materias primas, no provoque grandes problemas de suministro y retrasos que se están produciendo en todos los mercados a nivel mundial.

La consolidación del reporting ya afianzado, permite a la función de compras medir de forma continua todos los indicadores clave de las actividades lideradas por el departamento, con el fin de detectar oportunidades de mejora y nuevos nichos de actuación.

Los principales ejes de actividad del Departamento de Compras en 2021 han sido:

- **Área de Procurement:**
  - **Gestión de pedidos por zona geográfica**, que permite un profundo conocimiento de las necesidades globales de cada zona y una relación ágil, fluida y cercana con nuestros proveedores.
  - **Consolidación del Procedimiento de Reclamación de Entregas**, promoviendo un enfoque proactivo y colaborativo con nuestros proveedores que repercute en la mejora de su desempeño global.

- **Consolidación del Procedimiento de Resolución de Incidencias en facturas**, liderando una gestión eficiente en un entorno colaborativo con nuestros proveedores con el objetivo de reducir la incidencia en los pagos por defectos de factura y optimizar el final del ciclo de compras.

❖ Área de Sourcing

- **Centralización de la función de Negociación,** desarrollando la gestión por categorías de proveedores y bienes y servicios como herramienta para alcanzar la especialización y la excelencia, mediante concursos RFQ y acuerdos marco con proveedores relevantes, fomentando la transparencia y la igualdad de oportunidades e impulsando alianzas estratégicas a largo plazo. Los pliegos de condiciones de contratación liderados por el departamento de Compras incluyen 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, y son tenidos en cuenta en la adjudicación.

- **Gestión Covid-19**, desde el inicio de la pandemia, Avanza puso el foco en la persona, colaboradores, clientes y proveedores. El departamento de compras ha liderado la compra de materiales de protección, higiene y desinfección certificados y homologados, garantizando el suministro en tiempo y forma de los diferentes productos y servicios necesarios en cada momento para enfrentar la situación cambiante.

  Con el fin de difundir y compartir mejores prácticas, continuamos en permanente contacto con nuestros principales proveedores con el fin de garantizar la seguridad de todas nuestras actividades.

❖ Área de Innovación

El Departamento de Compras está coliderando el **Proyecto Estratégico de Transición Energética**, cuyo objetivo es la adquisición e implementación de conocimiento en tecnologías más sostenibles en nuestras explotaciones.

Para ello, está colaborando y llegando a acuerdos puntuales con proveedores estratégicos de flota y energía a nivel internacional, con el objetivo de probar, analizar y validar operativa y técnicamente este tipo de tecnologías en nuestras líneas. Así mismo, mantenemos reuniones de seguimiento continuas para el desarrollo conjunto de productos que se adecuen a las necesidades presentes y futuras, colaborando en muchos casos en proyectos a corto y medio plazo.

Un ejemplo de ello, en el mes de marzo de 2021, en colaboración con 2 proveedores, de material móvil y de H2, se efectuó la primera prueba, en operación real con viajeros, en una de las concesiones del área consorciada de Madrid con un autobús de pila de combustible. La mayor complejidad, fue el suministro del H2 en condiciones operativas, para ello fue necesario traer desde Europa un hidrogenerador portátil.

❖ Área de Gestión de Proveedores

- **Cualificación de Proveedores - Portal de Proveedores.**

Desde el cuarto trimestre de 2019, Avanza impulsó significativamente la relación con sus proveedores implantando el **Portal de Proveedores de Avanza**, un canal de comunicación

directa para la gestión del proceso de cualificación de forma ágil, eficiente y transparente, afianzado así nuestro claro compromiso con el establecimiento de relaciones de colaboración a largo plazo, basadas en la honestidad, la transparencia, la cercanía, el respeto mutuo y la generación de valor compartido.

Cuando Avanza impulsó la cualificación de proveedores, se utilizó la herramienta Google Forms y posteriormente se habilitó la herramienta del Portal de Proveedores, herramienta especializada. A la hora de contabilizar los nuevos proveedores registrados se tenían en cuenta ambas herramientas, a partir de este año prevalece la herramienta del Portal de Proveedores con el fin de no seguir manteniendo ambas herramientas.

En 2021 hemos continuado con la consolidación del Portal, con la incorporación de 91 nuevos proveedores, haciendo un total acumulado de 351 proveedores registrados en el portal.

Este grupo de proveedores representa una facturación en 2021 de 97.128.144 €.

De los 91 proveedores que han iniciado su proceso de cualificación a lo largo de 2021, a continuación, se muestra el número de nuevos proveedores que han sido evaluados 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
91	42	**46,15%**

(1) El resto de proveedores se encuentra en proceso de finalización de cualificación, a falta de completar el cuestionario de Calidad.

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

Nº total de proveedores(2)	Nº de nuevos proveedores que han firmado la cláusula de anticorrupción	Porcentaje de nuevos proveedores que han firmado la cláusula de anticorrupción
91	52	**57,14%**

(2) El resto de proveedores se encuentra en proceso de finalización de cualificación a falta de completar el cuestionario General.

La gestión de la cualificación a través del Portal de Proveedores permite al departamento de Compras un conocimiento global de sus proveedores, así como la garantía de que éstos comparten y se rigen por los mismos estándares de excelencia que Avanza.

A través de los distintos cuestionarios, cada proveedor es evaluado con criterios homogéneos, fomentando así la transparencia y la igualdad de oportunidades.

Todos los proveedores registrados en el Portal se comprometen explícitamente a respetar las obligaciones reflejadas en nuestro Código de Ética y Conducta, especialmente las que recoge la Cláusula de Anticorrupción y Cumplimiento Normativo.

A través del Portal, Avanza difunde asimismo sus Políticas y Procedimientos que afectan directamente a nuestros proveedores.

Entre otros aspectos, la cualificación valora especialmente aspectos sobre Calidad, Excelencia, RSC, Empresa Familiarmente Responsable, Pacto Mundial, Gestión Ambiental, Eficiencia Energética, Seguridad y Accesibilidad, así como sus correspondientes certificaciones oficiales, que se quedan anexadas al perfil de proveedor mediante un repositorio dinámico.

Además, y con el fin de controlar y asegurar el riesgo en las operaciones, el sistema de evaluación consta de una evaluación adicional para aquellos proveedores que suministren bienes o servicios críticos para garantizar el cumplimiento de la ley y la cobertura de riesgos inherentes a dichos bienes o servicios.

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.

- **Evaluación del Desempeño de Proveedores**

Por cuarto año consecutivo, Avanza está realizando la Evaluación del Desempeño de los proveedores con mayor impacto y afección directa a la operación.

Es el cliente interno del departamento de Compras el que evalúa el desempeño de dichos proveedores, analizando el desempeño anual en parámetros de atención, calidad del producto, calidad del servicio e incidencias.

Esta evaluación anual 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 con el fin de potenciar la mejora continua y el servicio global prestado por los mismos.

En 2021, se está evaluando 112 proveedores, que suponen una cobertura de facturación del 98,96% del total de proveedores de bienes inventariables y combustibles.

- **Homologación de Proveedores**

La Dirección Corporativa de Compras impulsa las alianzas estratégicas a largo plazo con proveedores relevantes 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.

Avanza trabaja conjuntamente con sus proveedores homologados en la implantación y seguimiento de los acuerdos, mediante reuniones periódicas y el análisis de kpi´s y establecimiento de planes de acción, así como el desarrollo de iniciativas comunes que potencien nuestras alianzas a largo plazo.

En 2021, tras la homologación de 10 nuevos proveedores, Avanza mantiene acuerdos de homologación con 75 proveedores de bienes y servicios.

No se han detectado impactos ambientales negativos en ningún proveedor que participa en la cadena de suministro. Desde Avanza se anularía por completo la relación comercial con cualquier proveedor que incurriera en este aspecto.

No se han detectado proveedores cuyas operaciones limiten el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva. Desde Avanza se anularía por completo la relación comercial con cualquier proveedor que incurriera en este aspecto.

No se han detectado proveedores que tengan impactos sociales negativos. Desde Avanza se anularía por completo la relación comercial con cualquier proveedor que incurriera en este aspecto.

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.

Un primer paso para empezar a pensar en el cliente, es identificarle y conocerle. Después de realizar en el año 2020 un nuevo proceso de análisis, mediante sesiones de entrevistas al personal operativo que está en contacto diario con nuestros clientes, durante el año 2021 se han aprovechado los datos recabados en estas sesiones para realizar una actualización completa de 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.

Además de esto, adicionalmente durante 2021 se ha creado el primer boceto de Service Blue Print de todos los negocios de Avanza, con el objetivo de analizar todos los procesos y tecnología que hay detrás de cada una de las acciones en las que los usuarios están implicados de forma directa con nosotros (atención telefónica, compra de billetes, etc.). Esto nos permitirá en el futuro poder tener una visión global de todos los procesos de la compañía que implican al usuario y elaborar planes de acciones para mejorar su experiencia, no solo durante el viaje, sino también en el proceso previo y en el post-viaje.

Por otro lado, al igual que en 2020, durante la primera mitad del año 2021con motivo del COVID-19, desde Avanza tuvimos que adaptarnos a la situación sanitaria para seguir ofreciendo a nuestros clientes un transporte seguro y adaptado a las necesidades de la “nueva normalidad”. Para garantizar esto, Avanza dio continuidad al Plan de Clientes iniciado el año anterior con motivo del COVID-19. A través de dicho Plan se pretende ofrecer al cliente un importante refuerzo de toda la información sobre el uso seguro del Transporte Público y campañas específicas de concienciación para la población.

En esta misma línea, en 2021 Avanza renovó la certificación sobre el Protocolo de prevención frente a Covid19 en el 100% del volumen de negocio del Grupo, con objeto validar las prácticas de protección y prevención específicas frente al Coronavirus SARS-CoV-2 y establecer acciones orientadas a garantizar la salud y seguridad de las personas.

Cultura de Orientación al Cliente

Para poner al cliente en el centro es indispensable generar dentro de la propia compañía una Cultura de Orientación al Cliente como estrategia corporativa. 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 se ha seguido avanzando en 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 se persigue 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, agregando ahora una parte empática muy importante derivada de la situación sanitaria.

Relación Digital: Webs, APPs y Redes Sociales

Con el objetivo de ofrecer al cliente nuevos canales de comunicación con la compañía, durante el año 2021 se ha seguido trabajando en la reestructuración, ordenación y actualización de todo el universo digital de Avanza trabajando el posicionamiento de la compañía tanto en redes sociales como en las webs y APPs del grupo.

Entre los proyectos que se han lanzado durante 2021 desde la Oficina de Transformación Digital, destaca el arranque de la nueva plataforma de experiencia digital (DXP) con la publicación de la nueva web del Transporte Urbano de Segovia y del nuevo servicio en el área metropolitana de Barcelona. Estas webs son las primeras en estar construidas íntegramente con esta nueva plataforma (Liferay) que aglutina diversas herramientas de analítica digital y que servirá de base para la construcción del nuevo universo digital de Avanza.

También se han seguido realizando trabajos de optimización en gran parte de las webs de servicio que componen nuestro universo digital. En total, ofrecemos al cliente información a través de 1 web corporativa, 34 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 continuado el trabajo iniciado en el plan digital de 2019 para cada negocio en función de sus necesidades y las de sus usuarios, realizando las siguientes acciones

- 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.
- Lanzamiento de campañas globales integradas en el calendario de contenidos.

A todo lo anterior se suma un trabajo importante para la mejora de la analítica con la incorporación de nuevas herramientas de medición y testing que nos permiten tener datos mucho más completos sobre el comportamiento de los usuarios en nuestro entorno digital para, en función de esto, aplicar mejoras de optimización a nivel de contenidos, jerarquía de la información, diseño, etc.

Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas

Avanza cuenta, para cada una de sus divisiones, con procedimientos específicos de Atención al Cliente y Gestión de reclamaciones en los que se definen los procedimientos de actuación a seguir por el personal de la Organización ante la recepción de las mismas. Los canales de comunicación puestos a disposición de los clientes y usuarios para la presentación de sugerencias, reclamaciones y quejas son los siguientes:

- Libro de reclamaciones disponible en los autobuses, metro o tranvía.
- 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.

En este año 2021 y después de dos años de trabajo, desde el área Corporativa de Relación con el Cliente se ha puesto en marcha el programa Hola! para la gestión de consultas, sugerencias, felicitaciones y reclamaciones en todo el grupo mediante el uso de una herramienta común para todos los negocios del grupo: ZENDESK.

ZENDESK es una herramienta omnicanal y totalmente digital pensada 100% para mejorar los sistemas de Atención al Cliente de las compañías y ofrecer a los clientes soluciones adecuadas a sus necesidades, así como mejorar todo el proceso de gestión de reclamaciones y su análisis posterior para poder llevar a cabo acciones concretas enfocadas a eliminar aquellos problemas detectados mediante una conversación constante con los usuarios. Durante 2021 se ha trabajado de forma global con el equipo de Mobility ADO en la elaboración de un Road Map iniciado en el último trimestre del pasado año para la puesta en marcha de este sistema en todos los negocios del grupo. Los objetivos 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.

Durante 2021 se realizaron las siguientes acciones:

- 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.

Toda esta información recopilada el año anterior se ha volcado durante 2021 en Zendesk como parte del proceso de configuración de la herramienta para su correcto funcionamiento en los diferentes negocios del grupo. Cabe recordar que Zendesk es una herramienta omnicanal y digital que totalmente enfocada a mejorar la Atención al Cliente y la eficiencia de los equipos en todo el proceso de gestión de consultas y reclamaciones.

Durante el último trimestre de 2021, se ha concluido la Fase I de implementación de Zendesk en tres de los negocios con mayor volumen de interacción en el grupo: Largo Recorrido, División Sur y División Norte.

Con la puesta en marcha de Zendesk, hemos mejorado también la trazabilidad de todo el proceso de Atención al Cliente, obteniendo ahora datos mucho más detallados sobre las diferentes preocupaciones del cliente a través de un informe macro con los siguientes KPI's generales:

- Número de tickets recibidos
- Número de tickets resueltos en tiempo y forma
- Tiempo medio de resolución de los tickets recibidos
- Índice de satisfacción del usuario con la atención recibida
- Nº de tickets recibidos por cada canal de contacto
- Nº de reclamaciones por tipo
- Nº de reclamaciones por línea
- Nº de consultas por tipo

Además, como parte final del proceso, todos los usuarios reciben después de la resolución de su reclamación o consulta una breve encuesta para valorar la atención recibida.

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	Nuestro Modelo de Negocio
			GRI 102-4	Nuestro Modelo de Negocio
			GRI 102-6	Nuestro Modelo de Negocio

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 INF			**Estándar utilizado**	**Apartado del EINF**
			GRI 102-7	Nuestro 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	Gestión responsable del Medio Ambiente
			GRI 103-3	
	Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea	GRI 102-15	Nuestro compromiso

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Estándar utilizado	Apartado del EINF
		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 102-11	Gestión responsable del Medio Ambiente
	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	Gestión responsable del Medio Ambiente
			GRI 102-29	
		Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 102-11	Gestión responsable del Medio Ambiente
			GRI 102-29	

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Estándar utilizado	Apartado del EINF
		Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 102-29	CCAA Consolidadas Nota 26.2
		Aplicación del principio de precaución	GRI 102-11	Gestión responsable del Medio Ambiente
		Provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 307-1	CCAA Consolidadas Nota 26.2
	Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo 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	

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Estándar utilizado	Apartado del EINF
			GRI 305-5 GRI 305-7	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero. Otras emisiones 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 306-3	Consumo de materias primas residuos generados
			GRI 306-4	Consumo de materias primas residuos generados
			GRI 306-5	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 303-3 GRI 303-5	Agua y vertidos
		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 GRI 301-2 GRI 301-3	Consumo de materias primas y residuos generados

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Estándar utilizado	Apartado del EINF
		Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables	GRI 102-2	Consumo energético y cambio climático
			GRI 302-1	
			GRI 302-3 GRI 302-4	
	Cambio Climático	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero	GRI 305-1	Consumo energético y cambio climático
			GRI 305-2	
			GRI 305-4	
		Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático	GRI 102-15	Consumo energético y cambio climático
			GRI 103-2	Consumo energético y cambio climático
			GRI 305-5	Consumo energético y cambio climático
		Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin.	GRI 103-2 GRI 305-5	Consumo energético y cambio climático

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 INF			**Estándar utilizado**	**Apartado del EINF**
	Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	N/A	No material dada la actividad de la Organización
			N/A	
		Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	N/A	
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	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.	GRI 103-2	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	GRI 102-15	Nuestro compromiso (Cuestiones Relativas al personal))

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Estándar utilizado	Apartado del EINF
		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.		
	Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 102-7	Empleados
			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

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

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Estándar utilizado	Apartado del EINF
		Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	GRI 401-3	Conciliación laboral
			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 403-1	Siniestralidad y seguridad en el trabajo Número de horas de absentismo
		Enfermedades profesionales (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-10	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
		Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 102-41	Relaciones Sociales

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Estándar utilizado	Apartado del EINF
		Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-4	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
		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

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 INF			**Estándar utilizado**	**Apartado del EINF**
		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	Nuestro desempeño (Respetuosos con los Derechos Humanos)
			GRI 103-2	

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
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.	GRI 103-2	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)
	Corrupción y 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.	GRI 103-2	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	Materialidad (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	Materialidad (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	Materialidad (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
		Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 103-2	Clientes

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Estándar utilizado	Apartado del EINF
	Información fiscal	Beneficios obtenidos por país	GRI 201-1	CCAA Consolidadas
		Impuestos sobre beneficios pagados	GRI 201-1	CCAA Consolidadas
		Subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4	CCAA Consolidadas