



Memoria de Sostenibilidad 2022

» Mensaje de bienvenida

La transparencia informativa tiene un valor añadido para nuestra compañía, por ello queremos dar a conocer nuestra actividad de forma detallada en la Memoria de Sostenibilidad donde describimos los resultados, retos e iniciativas desarrolladas en este ámbito.

2022 ha sido un año marcado por la recuperación derivada de la pandemia de la **Covid-19** y el conflicto de **Ucrania**. A pesar de la difícil situación, Avanza ha hecho un gran esfuerzo para mantener los más altos estándares de calidad, excelencia y confort en nuestros servicios de movilidad. Todo ello, gracias a la labor incansable de un equipo humano que ha sabido sobreponerse de manera extraordinaria. En este sentido, no puedo olvidar tampoco la confianza que nuestros clientes, proveedores y socios han seguido depositando en nuestra compañía. Gracias a su colaboración, hemos seguido creciendo y cumpliendo con el propósito de mejorar la calidad de vida de las personas a través de la movilidad, siendo el mejor socio de las Administraciones.



Valentín Alonso
Director General de Avanza Spain

A lo largo de este año, hemos prestado especial atención a conocer el contexto de nuestra actividad, aplicando nuevas metodologías participativas, lo que ha enriquecido positivamente nuestro conocimiento de las fortalezas y puntos de mejora de la organización, reforzando así nuestra estrategia.

Nos sentimos orgullosos de poder contribuir, con nuestro servicio, a mejorar la movilidad diaria de más de un millón de personas. Esto nos hace estar alerta para actualizarnos y seguir incorporando nuevas tendencias que contribuyan a su satisfacción.

Nuestro objetivo es lograr una **movilidad integral, segura, accesible y sostenible**, apostando por ideas innovadoras que nos permitan ofrecer un servicio diferenciador. Para ello, proponemos soluciones alternativas al uso de combustibles fósiles, nuevas soluciones digitales, así como proyectos pioneros como Digizity, donde Avanza junto con el Ayuntamiento de Zaragoza, lideran el mayor proyecto de I+D del PERTE del vehículo eléctrico y conectado.

El **modelo de negocio** de la compañía se basa en proponer la mejor solución a las necesidades actuales. Observar nuestro entorno, analizar las tendencias económicas, sociales y conocer las necesidades de nuestros grupos de interés, nos lleva a desarrollar las herramientas e iniciativas necesarias para seguir siendo el mayor operador privado de transporte urbano y metropolitano de España; sin duda un referente en la gestión integral de la movilidad.

El **cambio climático** es un factor que cobra fuerza según van pasando los años, y en Avanza nos sentimos preparados para afrontar nuevos retos que nos permitan centrar nuestra acción en una gestión ambiental responsable, apostando por vehículos cero emisiones y una transición responsable con vehículos menos contaminantes entendiendo las necesidades de cada ciudad; fomentando el incremento del uso de energías renovables y el consumo responsable a partir de una buena gestión de los recursos en nuestras instalaciones; elaborando planes para potenciar la economía circular, y estableciendo las bases para hacer nuestro servicio accesible a toda la comunidad.

Además de desplegar nuestra actividad en el área metropolitana de Barcelona, uno de los mayores hitos del 2022 ha sido abordar nuevos **proyectos de innovación** que tendrán repercusión en el presente y, especialmente en el futuro de Avanza, promoviendo ciudades inteligentes. Algo, que motiva a la organización a transformarse de manera continua teniendo como base un modelo de gestión sostenible que facilite la generación de VALOR.

2
0
2
2

» Avanza, movilidad integral

- > Tu forma de moverte
- > Misión y valores
- > Historia
- > Avanza en cifras
- > Servicios
- > Transporte urbano y metropolitano
- > Transporte interurbano, discrecional e infraestructuras
- > Gobernanza
- > Agenda 2030
- > Pasión por servir
- > Estrategia
- > Análisis de materialidad

» Tu forma de moverte

Nuestro eslogan **‘Tu forma de moverte’** define a la perfección nuestro principal objetivo: ofrecer soluciones de movilidad a la ciudadanía, sea cual sea su necesidad.

Autobús, tranvía, metro o bicicleta son un claro ejemplo de modos de transporte gestionados por **Avanza** a lo largo de todo el territorio nacional.

Nuestra misión y valores son, para nosotros, los pilares sobre los que descansa nuestro servicio. Un servicio que desarrollamos en las **áreas urbana, interurbana, turística, discrecional y de largo recorrido**, así como en la gestión que llevamos a cabo en estaciones de autobuses y áreas de servicio.

Desde 2013 **Avanza** pertenece al **Grupo Mobility ADO**, compañía multinacional de origen mexicano, especializada en movilidad global.

La actividad de **Avanza** se centra en la península ibérica, teniendo extendida su actividad en prácticamente todas las regiones de **España**, con una línea de largo recorrido hasta **Lisboa**.

**Todos los que
formamos
Avanza, buscamos
constantemente**

Satisfacer las necesidades de la ciudadanía

Promover la relación entre núcleos poblacionales

Facilitar el conocimiento de nuevos lugares



Primer operador privado de transporte urbano.



Primer operador privado de transporte metropolitano de Madrid.



Primer gestor privado de servicios de tranvía y metro.



Primer operador privado de estaciones de autobuses.



Operador de transporte de largo recorrido en autobús.



Misión y valores

La **calidad, fiabilidad, seguridad y respeto** con la sociedad y el medio ambiente son la base de nuestra línea de servicios.

El compromiso de **Avanza** por ofrecer **servicios sostenibles y eficientes**, hace que la gestión responsable del negocio en el ámbito económico, social y medioambiental sea prioritaria.

Un compromiso que se refuerza por la atención que nuestros grupos de interés manifiestan por la transición a modelos de gestión más sostenibles, flotas de energía alternativas al combustible fósil, ahorro, eficiencia energética, reciclaje, reducción de residuos, disminución de gases nocivos y reducción de contaminación acústica.



MISIÓN

Mejorar la calidad de vida de las personas a través de la movilidad



Avanza comparte su misión y valores con Mobility ADO, grupo multinacional mexicano, desde 2013.



VALORES

PERSONAS



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

PASIÓN POR SERVIR



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

CONFIANZA



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

CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD



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

AUSTERIDAD



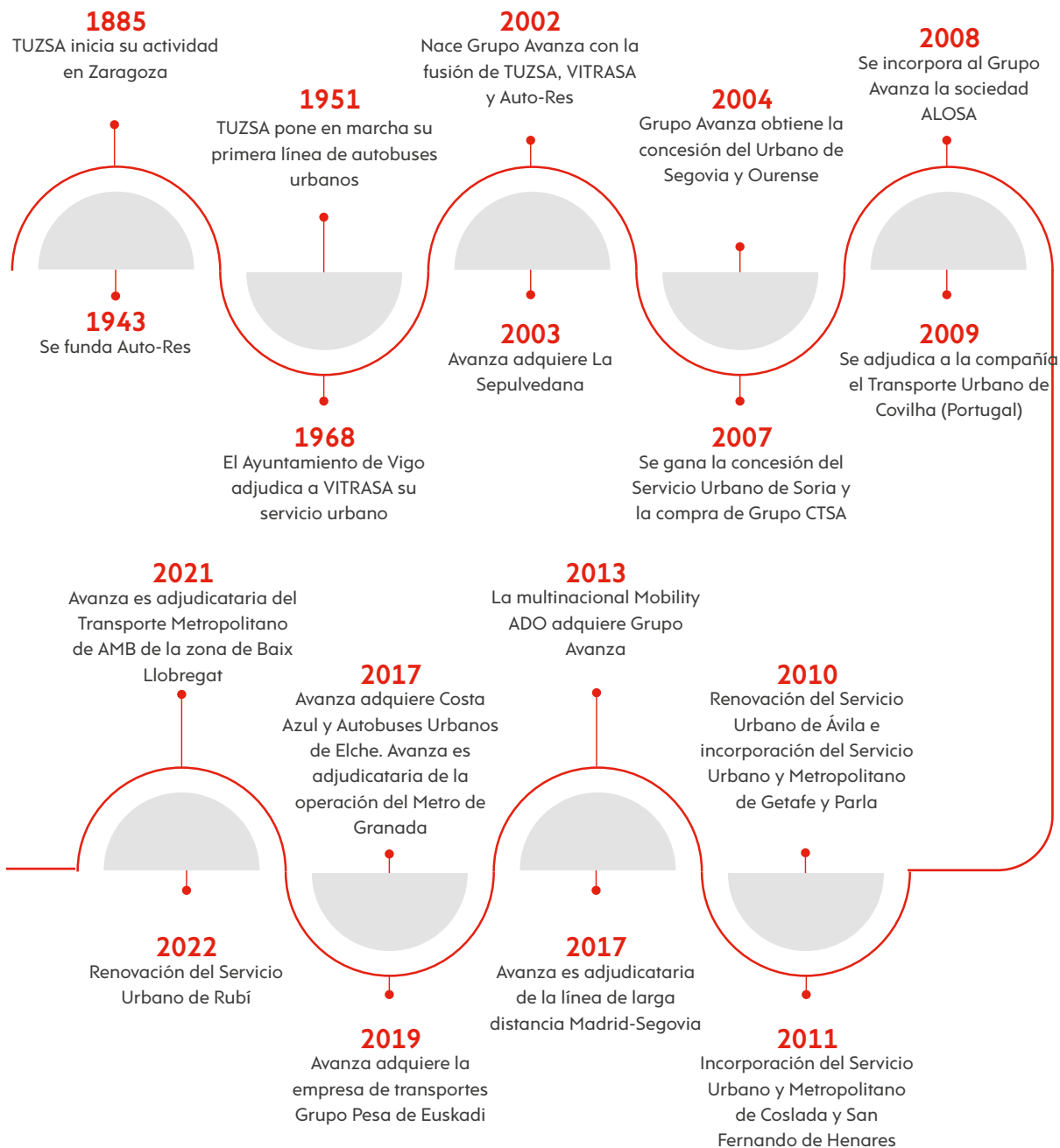
Utilizamos lo indispensable para desempeñar eficientemente nuestro trabajo.

RENTABILIDAD



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

» Historia



+285 mills.
de viajeros al año

+7.500
profesionales

+2.500
vehículos

+590 mills. €
en España

Avanza en cifras

Valor generado, distribuido y retenido 2022

Valor económico directo generado	621.175.840 €
Importe neto de la cifra de negocios	596.519.453 €
Otros ingresos derivados de la actividad	17.357.660 €
Ingresos obtenidos de inversiones financieras	5.571.490 €
Ingresos derivados de la venta de activos	67.073 €
Otros resultados	1.660.164 €
Valor económico directo distribuido	578.050.464 €
Consumos y otros costes operacionales	153.674.583 €
Empleados	327.335.296 €
Otros gastos derivados de la actividad	81.838.342 €
Pagos a proveedores de capital por intereses	12.334.853 €
Pagos a proveedores de capital por dividendos	213.659 €
Administraciones públicas	2.653.731 €
Valor económico retenido	43.125.376 €

Nº total de empleados	7.741⁽¹⁾
Empleados con capacidades diferentes	109 ⁽²⁾
Número de mujeres en plantilla	1.265

⁽¹⁾ Plantilla media, calculado como empleados equivalentes a tiempo completo.

⁽²⁾ Avanza cumple con la legislación vigente, además de mediante la contratación directa, con la aplicación adicional de medidas alternativas.

Empleados 2022

Operaciones 2022

Nº total de operaciones	
Número de autobuses en la flota	2.489
Accionista único	100%
Kms. totales	178 mills.
Número de viajeros al año	287 mills.

Actividad financiera recibida del gobierno	6.147€
Desgravaciones sociales y créditos fiscales	100€
Subsidios	693€

Subvenciones para inversiones

Programa de ayudas para la Transformación de flotas de transporte de viajeros y mercancías de empresas privadas prestadoras de servicios de transporte por carretera	182.000€
Moves singulares II	1.765.000€

Subvenciones para proyectos de I+D+i

Proyecto Digizity Avanza Spain	437.556€
Proyecto Digizity Avanza Zaragoza	492.280€
Proyecto Twinair Avanza Spain	123.560€

Otros 2022



» Servicios



BUS

Líderes en movilidad urbana e interurbana y referente nacional en servicios de larga distancia.

Nuestras flotas se renuevan constantemente con el fin de ser un ejemplo de transporte eficiente, sostenible y moderno.

Movemos **más de 1 millón de viajeros al día.**

METRO

Más de 10 millones de viajeros utilizan cada año el metro de Granada desde que se inauguró en el año 2017 para conectar el centro de esta ciudad con las poblaciones de Albolote, Maracena y Armilla, en un viaje de menos de 50 minutos.

Un servicio valorado por los usuarios con un notable alto, según la última encuesta de satisfacción realizada.



TRANVÍA

El tranvía de Zaragoza es utilizado por **100.000 usuarios** de media en días laborables, consolidándose como el tranvía más demandado de España.

El gran funcionamiento de este innovador sistema de transporte ha sido reconocido internacionalmente con numerosos premios relacionados con movilidad y sostenibilidad.

BICI

Un modo de transporte alternativo y respetuoso con el medio ambiente.

En **Avanza** ofrecemos soluciones a las necesidades de cada cliente, personalizando el diseño de bicicletas con colores corporativos, logotipo empresarial y adaptando software y estaciones según el tipo de uso, pudiendo gestionar vía online cada instalación.



INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD

Los servicios complementarios que se ofrecen al viajero en las Estaciones Intermodales del Grupo (servicios de restauración, ocio, compras, etc.) nos permiten **mejorar la experiencia de viaje.**

Avanza concibe estos espacios de movilidad, más allá de su uso como un nudo de conexión intermodal, como lugares de disfrute y entretenimiento plenamente accesibles.



Nuestra amplia gama de servicios nos diferencia del resto del mercado, posicionándonos como uno de los principales operadores del sector de transporte de viajeros.

Transporte Urbano y Metropolitano

-  Transporte Urbano
-  Transporte Metropolitano
-  Metro/Tranvía



Primer operador privado de transporte urbano y metropolitano de la península ibérica

Nuestra experiencia en operaciones de movilidad en toda España hace que seamos el **primer operador privado de servicios de transporte urbano y metropolitano de la península ibérica**, con un modelo integral de movilidad urbana que gestiona sistemas de autobuses, metro, bicicletas y tranvía.

Avanza es el principal operador de servicios de transporte de Cercanías en Madrid, Andalucía, Aragón, Alicante, Salamanca y Euskadi. En México, **Mobility ADO** es uno de los principales operadores metropolitanos del país.

La constante renovación de la flota, unida a la reciente incorporación de vehículos de tecnología híbrida y eléctrica, nos permite ofrecer un servicio sostenible y de la máxima calidad. Cumplimos y desarrollamos los principios de accesibilidad universal más allá de lo exigido por la normativa.

Esto nos convierte en el **mayor experto en movilidad urbana y en el socio ideal de las Administraciones Públicas**.



» Transporte Interurbano

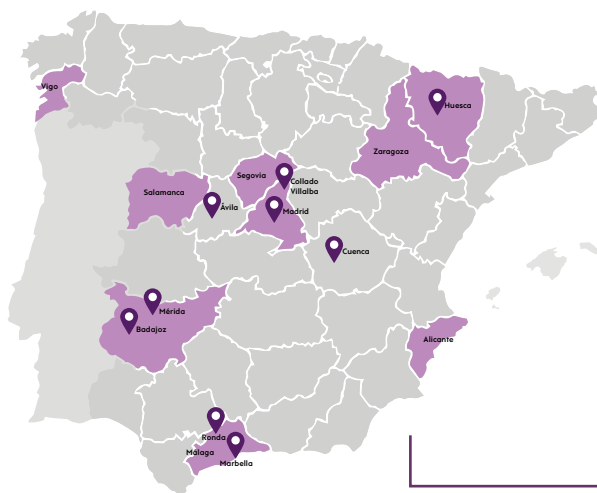
Nuestra flota destinada a los servicios de movilidad interurbana, cumple con los más exigentes requisitos medioambientales y de seguridad.

Contamos con vehículos modernos que incorporan todas las novedades tecnológicas disponibles y prestan especial atención a las medidas de confort y entretenimiento a bordo.

Avanza garantiza una experiencia satisfactoria para el usuario durante el viaje y es un **referente nacional en los servicios de larga distancia**.



Discreccional e infraestructuras <<



La **versatilidad de nuestra flota** nos permite contar con una **amplia oferta de vehículos** en todas nuestras delegaciones.

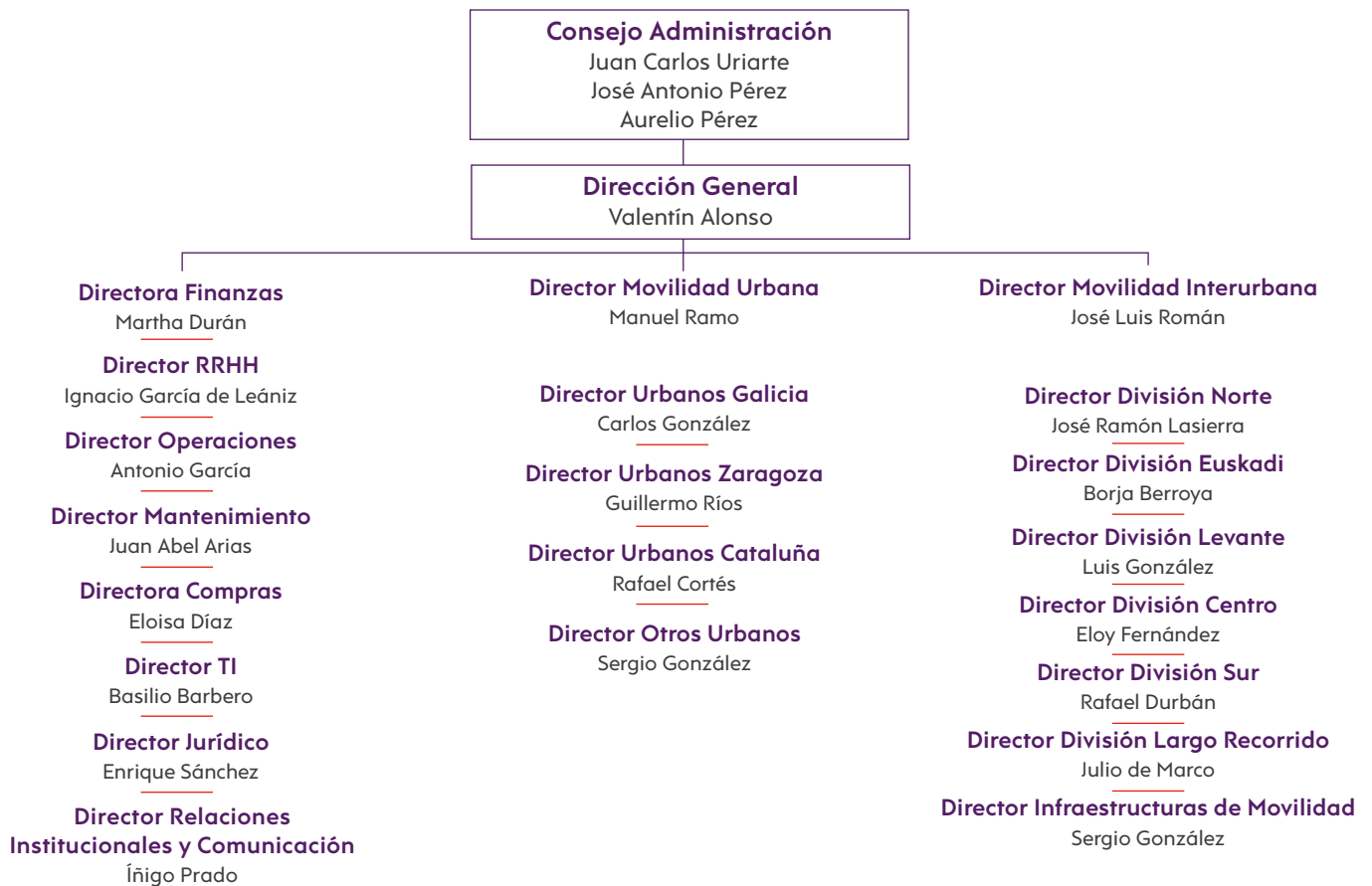
Como empresa líder en movilidad, mantenemos un compromiso constante con la competitividad e innovación, incorporando siempre las últimas tecnologías en nuestros vehículos.

Una incesante voluntad de renovación que va de la mano con nuestro firme compromiso social y medioambiental, cimentado en el fomento de múltiples medidas de optimización en materia energética.

- Coches privados de alta gama
- Minivan
- Minibús
- Midibús
- Autobuses (de 30 a 70 plazas)
- Autobús todoterreno

- Servicio discreccional
- Estaciones

Gobernanza



Avanza promueve, desde las diferentes áreas de la compañía, reuniones internas y comités que ayudan a difundir el conocimiento de la organización y en los que se abordan cuestiones vinculadas a la gestión de la actividad, impactos, objetivos y acciones alineadas con la estrategia de la organización. Muestra de ello:

Comité de Finanzas

Directora: Martha Durán (Directora Corporativa de Finanzas)

Comité de RRHH

Director: Ignacio García de Leániz (Director Corporativo de RRHH)

Comité de Comunicación

Director: Íñigo Prado (Director Corporativo de Relaciones Institucionales)

Comité de Mantenimiento

Director: Juan Abel Arias (Director Corporativo de Mantenimiento)

Comité de Calidad y RSC

Director: Borja López (Gerente Corporativo de Calidad, Innovación y RSC)

Comité de Innovación

Director: Borja López (Gerente Corporativo de Calidad, Innovación y RSC)

Comité de Operaciones

Director: Antonio García Pastor (Director Corporativo de Operaciones)

Comité de TI

Director: Basilio Barbero (Director Corporativo de Tecnologías de la Información)

Comité de Crisis

Director: Íñigo Prado (Director Corporativo de RR.II. y Comunicación)

Comité de Siniestralidad

Directora: Eloísa Díaz (Directora Corporativa de Compras)

Comité de Ética y Cumplimiento

Presidente: Antonio García Pastor (Director Corporativo de Operaciones)

»» Gobernanza

Desde 2013, momento en el que **Avanza** inicia una nueva etapa al integrarse en el grupo multinacional mexicano **Mobility ADO**, se crea el **Consejo de Administración de España**, cuyos miembros lo son también del Comité Ejecutivo de Mobility ADO. Entre sus funciones llevan a cabo el seguimiento de la operativa de **Avanza** a partir de los reportes de la Dirección General.

A su vez, la Dirección cuenta con un equipo de Directores Corporativos, Directores de Movilidad y Directores de Unidad de Negocio.

En total, la estructura de gobernanza de **Avanza** está formada por 21 personas, donde el porcentaje de mujeres representa el 9,5%.



En estas decisiones, se tienen en consideración los procesos de selección del grupo, lo dispuesto en el Código de Ética y Conducta de Avanza así como criterios de igualdad, conocimiento de la región donde se presta el servicio y experiencia y conocimiento del sector, de manera que se pueda dar una rápida y ágil respuesta a los requerimientos, necesidades y compromisos contractuales y hacia la sociedad.



»» Gobernanza



El **Consejo de Administración**, nombrado por Grupo ADO, S.A., socio único de **Avanza** (AVANZA SPAIN S.L.U.), designa en su seno un presidente que no forma parte del equipo directivo de **Avanza** para evitar conflictos de interés.

Entre las funciones del Consejo de Administración se encuentran:

- Supervisión mensual de la gestión de la compañía.
- Revisión y actualización anual de los objetivos y planes estratégicos de la compañía, teniendo en consideración el marco de la sostenibilidad vinculado a nuestra actividad.
- Promoción del desarrollo de proyectos pioneros y respetuosos con el ecosistema.
- Impulso de la estrategia de responsabilidad social dentro y fuera de la organización.
- Establecimiento y promoción de puentes para materializar los nuevos desarrollos de la compañía.
- La determinación de las políticas y estrategias generales de **Avanza**.

Con la renovación anual del **certificado SR10**, la dirección de **Avanza** respalda y promueve el cumplimiento de procesos relacionados con la **RSC**. Esto apoya el cumplimiento del Código de Ética y Conducta y cuestiones de debida diligencia, así como abordar una adecuada gestión de riesgos, impactos y asuntos materiales en torno a los ejes del desarrollo sostenible ambiental, económico y social.

Además, mensualmente el equipo Directivo de **Avanza** analiza y reporta el desempeño financiero y operativo de cada una de las operaciones, el seguimiento de los proyectos estratégicos, así como otros temas relevantes para la toma de decisiones en base a la eficacia de los procesos.

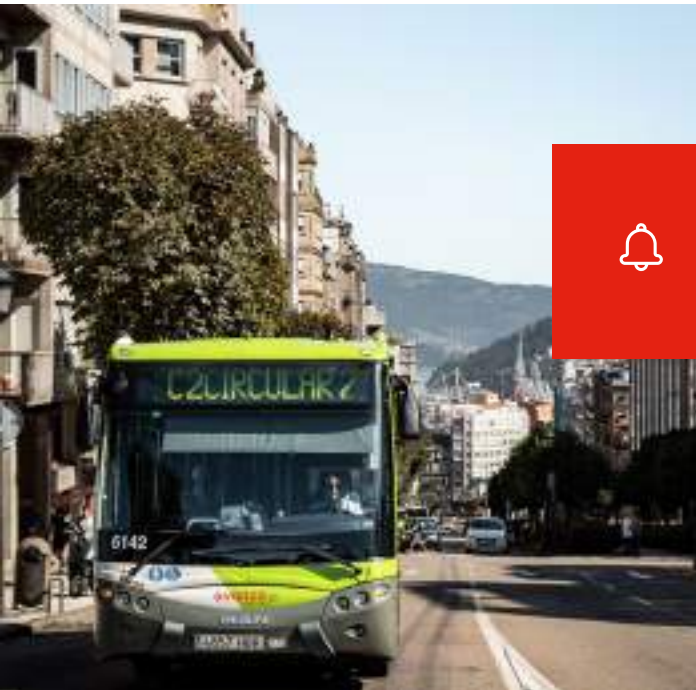
La dirección de España se reúne con sus grupos de interés para conocer sus inquietudes, comunicar la estrategia de la organización y reportar el seguimiento de la actividad de **Avanza**.

- Reuniones anuales con accionistas, proveedores, Administración y, con mayor frecuencia, con los grupos de interés internos como empleados y filiales.
- Seguimiento anual de la satisfacción de los usuarios a través del resultado de las encuestas realizadas, todos los años, en las diferentes regiones geográficas donde opera **Avanza**.

avanza 
BY MOBILITY ADO

» Gobernanza

GESTIÓN DE IMPACTOS



Anualmente se realizan análisis de riesgos e impactos en todas las unidades de negocio con participación de diversos perfiles, desde responsables de área a Dirección.

El **Consejo de Administración** aprueba la Política de Prevención de Delitos y del SGPD y designa al Comité de Ética y Cumplimiento (CEC), órgano de carácter colegiado que supervisa el SGPD, y que reporta al menos anualmente al Consejo de Administración.

El Director General de **Avanza** garantiza que el SGPD se implementa de forma adecuada, mientras que la función del equipo directivo se responsabiliza de implantar el SGPD en sus respectivas áreas.

Código de Ética y Conducta

Gestión por procesos que permite controlar los impactos sobre la economía, medio ambiente y personas.

Sistema de Gestión de Prevención de Delitos (SGPD) con el fin de identificar posibles riesgos y definir y establecer las medidas de vigilancia y control idóneas para prevenir los delitos que pudieran cometerse.

El desarrollo de la actividad de **Avanza**, su gestión ambiental, innovadora, social y cualquier impacto y resultados que genere nuestro servicio, es analizado mensualmente por el equipo directivo de **Avanza** con objeto de poder mantener un estrecho seguimiento de la eficacia de procesos, así como es reportado con la misma periodicidad al Consejo de Administración a través de los respectivos comités.

Tanto los reportes de datos no financieros como la Memoria de Sostenibilidad de **Avanza** son impulsados, revisados y aprobados por la Dirección General de **Avanza**, siendo éste un firme compromiso por realizar un ejercicio de transparencia informativa. Nuestra principal inquietud con estos reportes es poder difundir nuestra estrategia, asuntos materiales, forma de trabajar, iniciativas y datos más relevantes a todos nuestros grupos de interés, tanto internos como externos.

» Gobernanza

CONFLICTOS DE INTERÉS

De acuerdo a lo establecido en el Código de Ética y Conducta de **Avanza** y en línea con la política de conflicto de intereses de Mobility ADO, los empleados de la compañía informarán a la misma de cualquier conflicto o incluso indicio de conflicto entre sus propios intereses (personales, sociales, financieros o políticos), con los clientes, competidores o proveedores y los de la empresa.

El Procedimiento de Control de licitaciones públicas y privadas de **Avanza**, establece las directrices de control y conductas prohibidas en materia anticorrupción, conflictos de intereses y estafas, para tener en cuenta en los procesos de análisis de licitaciones o de solicitudes de servicios y presentación de ofertas, con clientes públicos y privados.



COMUNICACIÓN DE INQUIETUDES CRÍTICAS

Toda desviación relevante de procesos, así como las reclamaciones y resultados de la actividad, son analizados por los responsables de área para establecer las actuaciones que mejoren la calidad del servicio ofrecido. Las inquietudes más relevantes son reportadas al equipo directivo de forma mensual o inmediata según la criticidad analizada, con objeto de poder asignar los recursos necesarios que se requieran para establecer una adecuada respuesta.



Durante 2022 se han detectado 2 impactos críticos que han tenido repercusión en nuestra actividad. Estos han sido el incremento del precio de las materias primas, así como la inflación.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

A lo largo del año la dirección evalúa el desempeño de los impactos de la triple línea de resultados de la responsabilidad social corporativa:

- gobernanza
- medio ambiente
- personas

¿Cómo se aborda?

1. Comités en los que participa.
2. Seguimiento de proyectos estratégicos y de los indicadores clave del negocio.
3. Resultado de auditorías del grupo realizadas por entidades ajenas a **Avanza**.
4. Análisis de las principales reclamaciones recibidas y de las encuestas de satisfacción internas y externas realizadas por Avanza o por las Administraciones locales.

Estos resultados son fuente de información entrante para analizar anualmente el contexto de la organización, definir nuevas líneas de acción estratégica y desarrollar planes de mejora.

A su vez, el Consejo de Administración evalúa periódicamente el desempeño reportado desde la Dirección General en lo relativo a impactos relacionados con cuestiones sostenibles.

» Gobernanza

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Avanza integra los compromisos y políticas para llevar a cabo una conducta empresarial responsable en el día a día hacia todos sus grupos de interés. Para ello, se preocupa de que todos los empleados tengan acceso y estén formados en los principios del código ético de la organización, bien desde su incorporación donde se hace entrega del código ético o bien durante el refrendo con carácter anual que realizan todos los empleados de **Avanza**.

También anualmente se lleva a cabo una campaña de comunicación interna para dar visibilidad a los valores de la compañía y los lineamientos del sistema integral ético.



En Avanza consideramos fundamental construir relaciones basadas en la confianza y transparencia. 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 la organización.

La dirección de **Avanza** se preocupa periódicamente de conocer el seguimiento y resultado de las acciones e iniciativas sostenibles y motiva a seguir abordando proyectos que tengan impacto en los asuntos materiales que han identificado nuestros grupos de interés (clientes, Administraciones, empleados, proveedores, etc.) y en la estrategia establecida con un enfoque sostenible.

En el **código de Ética y Conducta**, aprobado en agosto de 2018, se definen los siguientes pilares básicos:

- **No discriminación:** Fomentamos la igualdad, la inclusión y el respeto entre nuestros trabajadores. Un principio que aplicamos en todas las relaciones laborales o de cualquier otra índole dentro de la compañía.
- **Acoso y hostigamiento laboral:** Impulsamos un ambiente de trabajo libre de acoso físico o psicológico y rechazamos cualquier conducta que genere un entorno intimidatorio.
- **Seguridad y ambiente de trabajo:** Cumplimos con todas las normas de seguridad e higiene establecidas por las autoridades y la propia organización. Además, facilitamos los medios necesarios para prevenir los posibles riesgos laborales.



Gobernanza

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

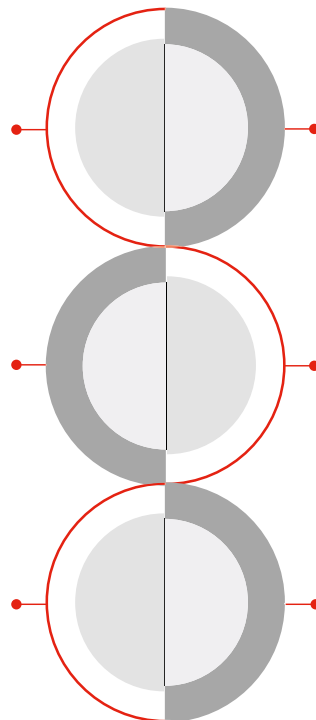
Cada responsable de área vela por la correcta aplicación de los lineamientos éticos, especialmente considerando las relaciones con nuestros proveedores y con la Administración, nuestro servicio al ciudadano, el bienestar de los empleados, nuestra contribución al cuidado del medio ambiente, y siempre poniendo el foco en las personas como eje donde se centran nuestros valores.

Como muestra de ello:

La **Dirección Jurídica** asesora y vela por el cumplimiento de las obligaciones legales.

La **Dirección de RRHH** vela por dar difusión a los valores de la organización y aplicar los compromisos alineados con la protección y respeto de los derechos de los trabajadores, crear un ambiente óptimo de trabajo y velar por la igualdad de oportunidades y satisfacción de los empleados.

La **Dirección de Finanzas** trabaja en ofrecer datos fiables y sólidos a través de reportes anuales de cuentas financieras.



Las **Direcciones de Mantenimiento, Compras y Operaciones** fomentan el uso de infraestructuras sostenibles, que minimicen el impacto ambiental a través del uso de tecnología orientada a reducir consumos y emisiones contaminantes, y promueven una economía circular a través de la reutilización, reciclaje, reparación y uso responsable de materias primas.

La **Dirección de Tecnologías de la Información** se asegura de establecer los mecanismos adecuados para garantizar la seguridad de los datos, trabajando para ello en procesos de ciberseguridad.

El **Comité de Ética y Conducta** es el órgano de supervisión y vigilancia del Código de Ética y Conducta.

Todas las actividades descritas se encuentran bajo el paraguas de la política de Responsabilidad Social Corporativa: marco de referencia de nuestro sistema de gestión sostenible.

Anualmente **Avanza** realiza un análisis de riesgos por procesos que permite la identificación de los mecanismos internos para abordar los potenciales impactos derivados de nuestra actividad, el cual a su vez es auditado interna y externamente como parte de nuestro sistema integrado de gestión.



Durante el 2022 se realizó un Refrendo del Código de Ética y Conducta en el que los empleados reafirmaron su compromiso con el código y sus pilares básicos de actuación.

CANAL ÉTICO

En **Avanza**, hemos habilitado un **Canal Ético a disposición de nuestros empleados**. El Canal Ético de **Avanza**, disponible a través de las webs de Avanza, es el cauce preferente que permite, a quienes hayan obtenido dicha información en un contexto laboral o profesional, hacer consultas y comunicar informaciones sobre:

- Incumplimientos del Código de Ética y Conducta y del resto de medidas preventivas que forman parte del Sistema de Gestión para la Prevención de Delitos de **Avanza**.
- Acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave, o infracciones de la Unión Europea.
- Cualquier otro riesgo o incumplimiento de la legalidad.

El Canal Ético se basa, entre otros, en los principios de confidencialidad, buena fe y prohibición de represalias.

Durante **2022** el Canal Ético no recibió **ninguna denuncia** en materia de Derechos Humanos.

» Gobernanza

ASÍ NOS CONDUCCIMOS

Los **principales riesgos relativos a corrupción y sobornos** 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.



Sistema de Prevención de Delitos (SGPD)

Continuamos la implantación y expansión de nuestro Sistema de Prevención de Delitos (SGPD).

Objetivo 1: Identificar los riesgos penales a los que pudiéramos estar expuestos, entre ellos los relativos a corrupción y sobornos.

Objetivo 2: 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.

Órgano de supervisión: Comité de Ética y Cumplimiento (CEC), órgano colegiado que actúa bajo los principios de independencia e imparcialidad, constituido por designación del Consejo de Administración de **Avanza** Spain, S.L.U.

Corrupción y soborno: El 100% de las operaciones son evaluadas periódicamente para riesgos relacionados con la corrupción, al considerarse su impacto como 'muy alto'.

»» Gobernanza

PROCEDIMIENTOS

Desarrollados 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.



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 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 gastos de representación

Establece las normas y protocolos a seguir para autorizar gastos de representación.

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.

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 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 un servicio de transporte que le ha sido adjudicado.

Procedimiento de regalos profesionales

Establece las normas y protocolos a seguir para la realización o aceptación de regalos individuales o colectivos por motivos profesionales.

Política General Corporativa para la prevención del blanqueo de capitales

Política 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.

» Gobernanza

MEDIDAS ADOPTADAS EN 2022

Durante este año, hemos llevado a cabo las siguientes acciones:

EMPLEADOS

Acciones de sensibilización y formación a colaboradores sobre los valores éticos del Grupo:

- El Código de Ética y Conducta es parte fundamental del welcome pack de todos los nuevos colaboradores.
- Refrendo del Código de Ética y Conducta.
- Formación específica sobre la prevención de los riesgos penales de cada área, incluidos los riesgos sobre corrupción, cohecho, fraude, blanqueo y tráfico de influencias.

CLIENTES Y PROVEEDORES

Información sobre:

- Rechazo de cualquier forma de corrupción, cohecho o tráfico de influencia.
- Respeto a la ética, transparencia y reglas de libre competencia.
- Oposición a cualquier práctica ilegal o fraudulenta contraria a la legislación en vigor.
- Inclusión en los contratos con proveedores de cláusulas sobre anticorrupción y cumplimiento normativo.



Gobernanza

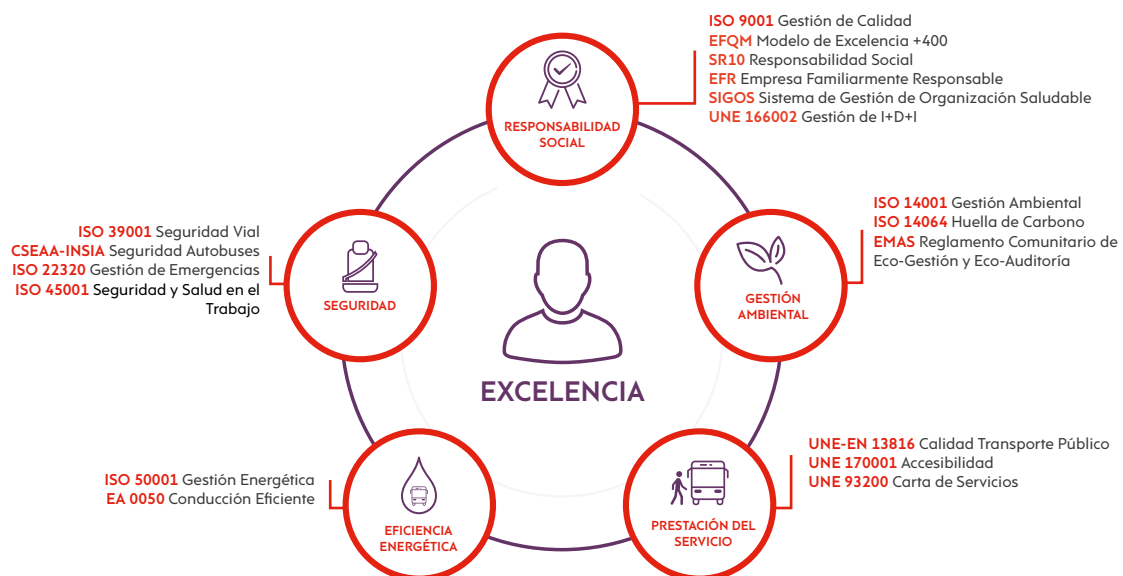
PENTÁGONO DE LA EXCELENCIA

Marco de actividad para llevar a cabo una excelente gestión en los diferentes prismas de nuestra actividad, considerando los pilares del **desarrollo sostenible ambiental, social y económico de la Responsabilidad Social Corporativa**.

Todas las políticas publicadas en **Avanza** hacia todos sus grupos de interés, refuerzan el compromiso de la organización con la Responsabilidad Social Corporativa y la sostenibilidad.

CERTIFICACIONES

En **Avanza** seguimos trabajando para mantener la excelencia en las empresas de transporte, certificando sus servicios bajo los estándares de gestión incluidos en nuestro Pentágono de la Excelencia.



Durante 2022, en Avanza hemos logrado renovar el 100% de nuestros certificados.

» Gobernanza

PENTÁGONO DE LA EXCELENCIA

Estas certificaciones son impulsadas en las diferentes Divisiones de **Avanza** en base a las necesidades detectadas a nivel local y de acuerdo con la estrategia de la compañía.

El área de Calidad y RSC realiza seguimiento mensual de estas acciones, las valora con criterio independiente de acuerdo con su potencial como acciones diferenciadoras y se comparten con la Dirección anualmente con objeto de diseminar buenas prácticas e iniciativas innovadoras en la empresa. El conocimiento compartido es la clave de seguir mejorando año tras año en un servicio por y para las personas.



El **certificado SR10** avala nuestra gestión en materia de **Responsabilidad Social Corporativa** y evidencia la implicación de la alta dirección en el impulso y desarrollo de políticas y proyectos alineados con el desarrollo sostenible económico, ambiental y social.

La dirección de **Avanza** se preocupa periódicamente de realizar seguimiento y conocer los resultados de las acciones e iniciativas sostenibles y de motivar a seguir abordando proyectos que tengan impacto en los asuntos materiales que han sido identificados por nuestros grupos de interés y estén de acuerdo con nuestra estrategia de sostenibilidad.



La acción social desarrollada por **Avanza** es parte fundamental del negocio. Nos preocupa dar apoyo a las necesidades de la sociedad y por ello nos mueve evaluar y desarrollar acciones que impacten en todos nuestros grupos de interés a través de:

- traslados solidarios
- colaboraciones
- actuaciones dirigidas a colectivos vulnerables
- acciones que promuevan el desarrollo, bienestar y satisfacción de las personas y el cuidado del medio ambiente

» Agenda 2030



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.

- 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.



MEDIO AMBIENTE

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



BIENESTAR SOCIAL

- Conciliación.
- Salud y seguridad.
- Formación y desarrollo.



REPUTACIÓN Y RENTABILIDAD

- Cultura empresarial.
- Alianzas.
- Innovación.

»» Agenda 2030

Comprometidos con la Agenda 2030, en **Avanza** nos mueve:



- 01 Cuidar nuestras acciones para que muestren colaboración, respeto y mutuo entendimiento.
- 02 Ser sensibles a las necesidades de las comunidades y participar en su desarrollo en la medida de nuestras posibilidades.
- 03 Participar solidaria y responsablemente ante desastres naturales o situaciones excepcionales, como la pandemia por Covid19.
- 04 Atender las inquietudes y quejas de las comunidades en relación con el servicio ofrecido, viéndolas siempre como nuestras aliadas estratégicas.
- 05 Participar activamente con las comunidades en programas de conservación y cuidado del medio ambiente.
- 06 Evitar la discriminación, hostilidad u odio y el fomento de los mismos hacia grupos o colectivos de personas.
- 07 Proporcionar un servicio accesible y seguro a todos los usuarios, con independencia de su condición física, psíquica y sensorial.
- 08 Mantener una comunicación fluida con todas las entidades de cooperación a favor del beneficio con nuestros usuarios.
- 09 Proporcionar la información e infraestructuras necesarias para un servicio accesible.
- 10 Eliminar cualquier frontera al servicio ofrecido, proporcionando movilidad nacional e internacional y asegurando la accesibilidad a todo el conjunto de la sociedad.
- 11 Adelantarnos a los cambios reclamados por la sociedad.

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:

1. 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.
2. Diseñar acciones enfocadas a la prevención de accidentes e incidentes con objeto de alcanzar el mayor grado de seguridad posible.
3. Establecer protocolos de actuación ante situaciones anómalas y de emergencia, facilitando la toma de decisiones y la correcta coordinación entre las partes interesadas.
4. Proveer los medios y recursos necesarios para promover la mejora continua.
5. Promover acciones formativas y de sensibilización adecuadas a cada puesto de trabajo.
6. Cumplir con todos los requisitos legales, contractuales y otros compromisos aplicables vinculados a nuestra actividad, así como con los compromisos del Código de Ética y Conducta de **Avanza**.

»» Agenda 2030

Manifestamos nuestro firme compromiso con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030**. A continuación reflejamos los principales ODS sobre los que impacta nuestra actividad:

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Potenciar nuestra acción social orientada a aquellas áreas donde nuestros grupos de interés han manifestado mayor preocupación.



Proyectos de conducción eficiente y reducción de la edad media de la flota con nuevos vehículos.
Gestión adecuada de infraestructuras, tanto fijas como móviles.



Gestión responsable de nuestros recursos, adaptándonos a las necesidades del servicio y a las demandas de la sociedad.



Uso de tecnologías que garanticen un transporte seguro, formación en conducción segura y accesible y apuesta por la intermodalidad.



Apostar por soluciones innovadoras.



Apostar por el talento de los empleados de **Avanza**.



Implementar los mecanismos necesarios para garantizar un entorno de trabajo y un servicio seguro y saludable.

» Pasión por servir

Dentro del contexto del sistema integrado de gestión, **Avanza** realiza anualmente un análisis e identificación de grupos de interés, entendido como individuos o grupos que pueden verse afectados por la actividad de la empresa, y que resultan clave para determinar sus necesidades y expectativas, y en consecuencia desarrollar acciones orientadas a dar respuesta a sus intereses y mejorar su satisfacción.

De acuerdo al análisis de asuntos materiales, los resultados de las encuestas de sostenibilidad a los diversos grupos de interés, nos permiten seguir impulsando proyectos, teniendo en cuenta los asuntos de mayor relevancia.

Clientes

Nuestra razón de ser

Un trato **equitativo** y **honesto**, basado en la cortesía, respeto y profesionalidad.

Sociedad

Movilidad, servicio esencial

Integramos territorios, **facilitamos** la comunicación entre personas y **creamos** puestos de trabajo.

Cuidado del medio ambiente

Una necesidad, un objetivo

Uso de **energías sostenibles**, prevención de delitos medioambientales y respeto a los **recursos naturales**.

Autoridades

Estricto respeto a la Ley

Una relación basada en la **honestidad, la justicia y la cooperación mutua**.



Socios filiales y sus Órganos de Administración

La base de nuestro éxito

Colaboraciones basadas en el respeto a **la normativa y equidad**.

Empleados

Nuestra ventaja competitiva

Trabajamos en equipo y respetamos la **dignidad, contribución e intimidad** de cada persona.

Competencia

Un beneficio para los clientes

Estamos comprometidos a ser **mejores y más eficientes** para ganar la confianza de nuestros clientes.

Proveedores

La clave del mejor servicio

Unas relaciones basadas en la **integridad, la confianza** mutua y el estricto cumplimiento de la **legalidad**.

» Pasión por servir

La opinión de todas las partes interesadas tiene gran valor para **Avanza**, ya que nos permite analizar un enfoque diferente partiendo de una expresión voluntaria para seguir evolucionando nuestra estrategia sostenible hacia aquellos aspectos de mayor relevancia. Para identificar las partes interesadas de **Avanza**, se realiza:

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

Los resultados recopilados son analizados y reportados a los diferentes responsables de la organización según proceda, para estudiar los impactos reales de nuestra actividad y tomar decisiones ágiles enfocadas a los asuntos destacados.

Grupo interés interno

Grupo interés externo

Empleados	Método de participación
Personal de estructura	📄 🗣️ 👤 💬
Personal operativo	📄 🗣️ 👤 💬 🎯
Representante Legal de los Trabajadores/Sindicatos	📄 🗣️ 👤 💬 🤝
Socios, filiales y órganos de administración	Método de participación
Empresas del grupo	🗣️ 👤 💬
Propietarios y accionistas	👤 💬
Clientes	Método de participación
Usuario	🗣️ 🌐 📄
Servicio	👤 🌐
Proveedores	Método de participación
Producto	🗣️ 👤 🌐
Servicio	🗣️ 👤 🌐
Autoridades	Método de participación
Ayuntamientos, organismos territoriales	👤 🌐
Sociedad	Método de participación
Entidades con las que se mantienen alianzas	👤 🌐
Asociaciones, ONGs y otros organismos	👤 🌐
Vecinos o asociaciones vecinales	🎯 👤 🌐
Entidades financieras	📄 👤 🌐
Medios de comunicación	📄 👤 🌐
Medio ambiente	Método de participación
Autoridades ambientales	👤 🌐
Asociaciones, ONGs y otros organismos con implicación ambiental	👤 🌐
Competencia	Método de participación
Competencia	👤 🌐

>> Estrategia

La participación de los grupos de interés es fundamental para entender qué asuntos son los más relevantes para ellos, y tras un análisis de doble materialidad, determinar aquellos asuntos en los que la compañía se enfoca, sus asuntos materiales, que se tienen en cuenta en la definición de la estrategia de la organización.

Los impactos y las medidas más significativas, para cada uno de los tres ejes, marcan la estrategia de sostenibilidad de **Avanza** y se describen a lo largo de la memoria en los epígrafes correspondientes.



Áreas estratégicas

SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL

- Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.
- Transición y eficiencia energética. Nuevas tecnologías.
- Reducción de consumos y de generación de residuos.

SOSTENIBILIDAD SOCIAL

- Mejora de movilidad urbana, entre municipios y a lo largo del territorio nacional.
- Fiabilidad y sostenibilidad en la movilidad.
- Iniciativas RSC.
- Mejora del entorno laboral: conciliación, comunicación y formación.

SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA

- Eficiencia, fiabilidad y ser sostenibles económicamente.
- Optimización y servicios.
- Asesoramiento a la Administración.
- Soluciones multimodales, eficientes y económicas.

» Estrategia

Aprobada por la Dirección General, la sostenibilidad es la base de la estrategia de **Avanza**. La comunicación interna y externa de la estrategia es un proceso clave para fomentar iniciativas que tengan impacto en la misma y que ayuden a:

- mejorar la experiencia colectiva a partir de la transmisión del conocimiento adquirido.
- fomentar la satisfacción de partes interesadas internas y externas a la organización (empleados, clientes, Administraciones, etc.)
- fomentar la cultura innovadora.

Las acciones RSC que realiza la empresa se reportan mensualmente a la Dirección a través de una herramienta desarrollada por **Avanza** que facilita su análisis y seguimiento.

Esta comunicación pretende además estimular el conocimiento colectivo, compartiendo las buenas prácticas que realiza **Avanza** en las diferentes ciudades donde opera, con objeto de hacer extensivo nuestro buen hacer y seguir mejorando día a día.

Las acciones sociales reportadas persiguen mejorar:



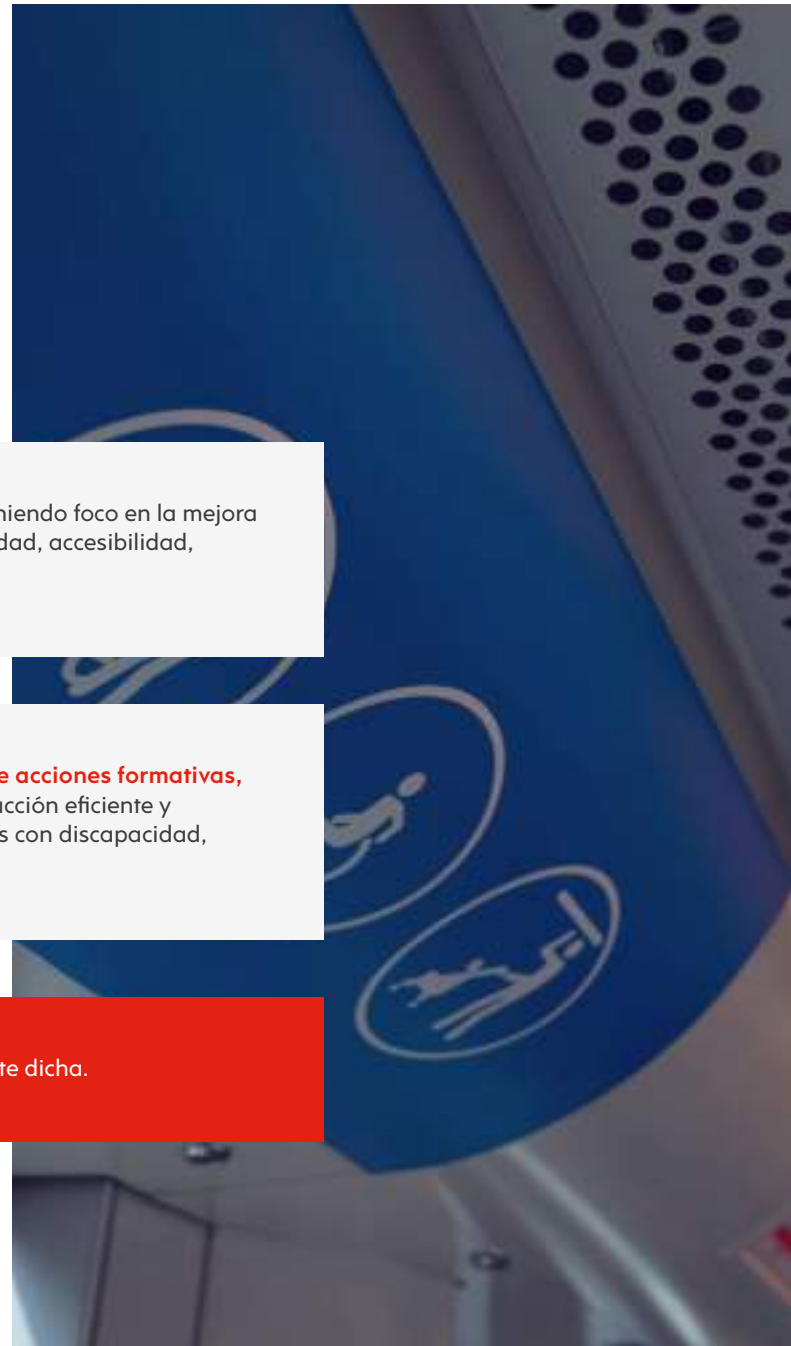
La calidad del servicio, poniendo foco en la mejora de la información, puntualidad, accesibilidad, confort, satisfacción, etc.



La capacitación a través de acciones formativas, como por ejemplo en conducción eficiente y segura, atención a personas con discapacidad, accesibilidad, etc.



La acción social propiamente dicha.



Estrategia

Algunas de las **iniciativas realizadas en 2022** han sido:

Difusión de la colaboración Avanza con Cruz Roja a través del proyecto "Reacciona" ayudando a cubrir las necesidades de bienes y económicas de personas en situación vulnerable.

📍 Vigo

Difusión cultural en la festividad de Sant Jordi en Tarrasa, donde se regalaron libros distribuyéndolos aleatoriamente en marquesinas e interiores de los autobuses y se obsequió a los clientes con rosas en la oficina de movilidad por cada compra realizada.

III Jornadas sobre igualdad (participación de Avanza).



Plantación de árboles en Peñaflor, dentro del marco de colaboración con "El Bosque de los Zaragozanos" del Ayto. de Zaragoza.

📍 Zaragoza

8 de marzo, día de la mujer trabajadora: acciones de difusión del trabajo realizado por mujeres en Avanza (campana corporativa). En Zaragoza se recogieron testimonios de varias compañeras, que pueden escucharse en el canal de YouTube de Avanza.

Donación de material médico con destino a Ucrania (Avanza Zaragoza) **y expedición de bonos de transporte para refugiados ucranianos** en Alfaz del Pi (Benidorm).

📍 Zaragoza y Benidorm

Apoyo a la campaña "La fuerza de Aleix" para recaudar fondos sobre la investigación de la enfermedad rara Miastenia Congénita.

📍 Vigo y Ourense



Campaña informativa sobre los efectos nocivos del alcohol y las drogas en la conducción.

📍 Zaragoza

Participación de Avanza Zaragoza en Foro SER de Movilidad Sostenible.

📍 Zaragoza

Uso de sistema de códigos Navilens en toda la red de transporte urbano de Zaragoza.

📍 Zaragoza

Primer cartel inclusivo en el urbano de Huesca en colaboración con CADIS.

📍 Huesca

Patrocinio carrera "Ponle Freno".

📅 8 de mayo

Traslados solidarios de escolares.

📍 Benidorm, Málaga, etc.

Acciones para la realización de actividades dentro de la Semana Europea de la Movilidad.

🏢 Acción corporativa

Avanza estuvo presente en el Job Day del grupo San Valero, con quien tiene una alianza en materia formativa, así como para impulsar proyectos que fomenten la movilidad eficiente y sostenible.

📍 Zaragoza



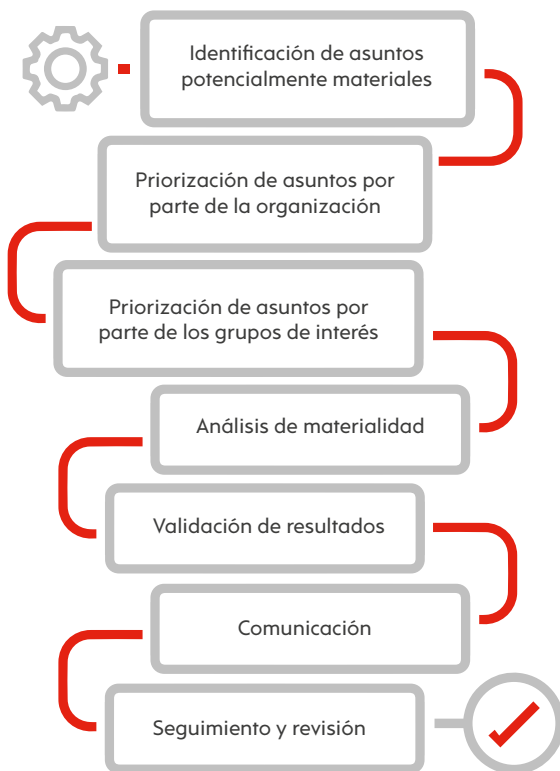
Análisis de Materialidad

Con objeto de conocer la importancia otorgada a diversas cuestiones económicas, sociales y ambientales, en **Avanza** hemos 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 2021-2022.

Análisis de materialidad

METODOLOGÍA



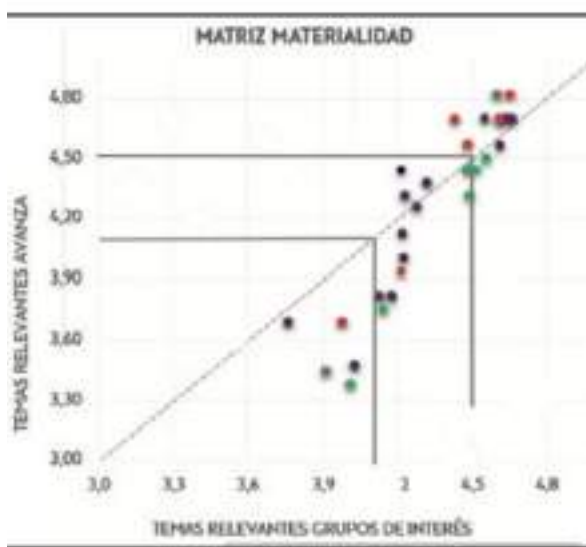
REFERENCIAS



» Análisis de Materialidad

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 **885 personas**, se han identificado los siguientes aspectos materiales.

Matriz de materialidad



● Económico ● Social ● Medio Ambiente ● Otros

- Transparencia y buena gobernanza
- Políticas de anticorrupción y competencia desleal
- Rentabilidad económica y financiera de la compañía
- Inversión e innovación tecnológica
- Igualdad de oportunidades y no discriminación
- Satisfacción de empleados
- Cumplimiento legislación
- Seguridad y salud en el trabajo
- Reducción de consumo de combustibles fósiles
- Ahorro energético
- Tecnología sostenible
- Reducción de huella de carbono y emisiones
- 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**.

La frecuencia de participación depende del proceso ya que las encuestas tienen una temporalidad limitada. Otros canales como herramientas internas, web y Apps están operativas todo el año para que los grupos de interés puedan reportar sus opiniones.



» Responsables con el medio ambiente

- › Comprometidos
- › Sistema de Gestión Ambiental
- › Riesgos y oportunidades derivados del cambio climático
- › Inversiones en infraestructuras
- › Consumo energético y cambio climático
- › Emisiones
- › Agua
- › Residuos generados
- › Resumen, hitos y objetivos

» Comprometidos

Comprometidos con la necesidad de **respetar el medio ambiente y evitar su deterioro**, en **Avanza** fomentamos las siguientes políticas para reducir los impactos que pueda ocasionar nuestra actividad.



Uso del transporte público en el marco de la **movilidad sostenible**.

Uso responsable de recursos, promoviendo el valor de cuidar equipos e infraestructuras necesarias para el desarrollo de la actividad, así como fomentar un consumo responsable de materias primas.

Adquisición de flota con **tecnología sostenible** (vehículos eléctricos cero emisiones e híbridos).

Uso de **sistemas de conducción eficiente** para reducir emisiones, consumo de combustibles fósiles y energía, e incrementar el confort del viajero y reducir la siniestralidad.

Uso de **recicladoras** de agua para reducir su consumo.

Acciones sociales para contribuir con nuestro servicio a necesidades sociales.

Canal de reclamaciones y quejas eficiente (Zendesk).

Canales de comunicación para conocer necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Simulacros ambientales y de seguridad que nos permitan reaccionar de una manera segura y efectiva ante un potencial accidente, minimizando la posible afección al ecosistema y a las personas.

Procesos de comunicación **tanto internos como externos, para informar de las acciones** en materia de desarrollo sostenible ambiental, social y económico, dando pie a atender cualquier solicitud de información, sugerencias de mejora o cualquier otra interacción.

Por todo ello, la gestión responsable del medio ambiente en **Avanza** se articula en tres elementos de gestión diferentes:

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 a 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 a 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.



» Sistema de Gestión Ambiental



En nuestra compañía contamos con un **sistema para identificar, evaluar, actualizar y registrar los aspectos ambientales**, directos e indirectos, sobre los que podemos 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 nuestra organización.

El **alcance de nuestras certificaciones ambientales** varía en función del tipo de servicio o actividad desarrollada en cada uno de los centros operativos.

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 **impactos ambientales más relevantes**.

Análisis interno



- Estrategia
- Aspectos medioambientales
- Aspectos técnicos
- Recursos: financieros y materiales
- Procesos
- Características del servicio
- Personas



Análisis externo

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

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

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

» Sistema de Gestión Ambiental

Para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y compromisos adquiridos con los grupos de interés, implementamos una **estructura organizativa en materia medioambiental**, que permite disponer de recursos en cada una de las Direcciones Operativas que componen nuestra compañía.



Contamos con 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**.



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.

En octubre de 2018, desde la Dirección General de **Avanza** se aprobó una nueva **Política de Gestión Ambiental y de Eficiencia Energética** que pone de manifiesto nuestro compromiso por integrar acciones en la operación diaria a:

- La prevención de la contaminación.
- La reducción de aspectos ambientales.
- El uso sostenible de recursos.
- La mejora del desempeño energético.
- La prevención y reducción de factores que afecten negativamente a la conducción eficiente.

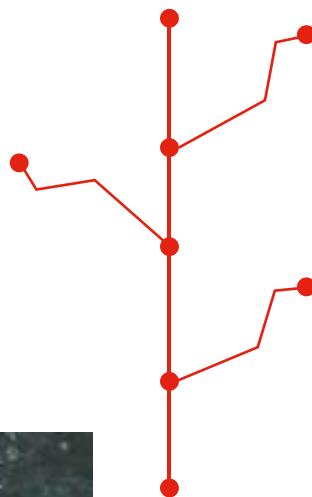
» Riesgos y oportunidades derivados del cambio climático

RIESGOS DETECTADOS

Avanza realiza un análisis de todos sus riesgos potenciales y oportunidades, prestando especial atención a flota e infraestructuras. Durante el año 2022 se ha puesto foco en los siguientes riesgos:



En cuanto a la **transición energética**, en **Avanza** trabajamos para invertir más en equipos que puedan afrontar las consecuencias derivadas del cambio climático.



Aire acondicionado:

elevado nivel de utilización hasta un máximo de 42-44 grados de temperatura exterior. Esto deriva en un incremento del gasto por disminución de la vida de sus componentes.

Finalmente, todo este mayor y más exigente entorno para los equipos de climatización repercutirá en **mayores consumos de combustibles**.

Radiadores de coches:

las altas temperaturas incrementan el sufrimiento de los componentes en su utilización. Se desconoce, por ahora, los costes que esto representa.

OPORTUNIDADES DETECTADAS



Buscar el liderazgo en la adaptación de vehículos e instalaciones, ahorrando así pérdida de confort al pasajero.



Adaptar nuestra oferta en línea a las nuevas necesidades y gustos de los clientes, de forma que nos posicionemos convenientemente, pensando siempre en el cliente.



» Inversiones en infraestructuras

A continuación se evidencian las inversiones más relevantes que hemos realizado en **Avanza**.

Inversiones más relevantes para mejorar las infraestructuras y sostenibilidad

Zaragoza	Inversión 2021	Inversión 2022	Total inversión
Equipamiento flota	53.228,51	-	53.228,51
Mejoras en paradas	513.974,50	531.075,05	1.045.049,55
Proyecto Digizity	-	144.550,00	144.550,00
Proyecto Navilens	81.641,28	-	81.641,28
Proyecto Virtualización títulos	-	64.779,00	64.779,00
Remodelación oficinas	-	63.202,57	63.202,57
Renovación equipos oficina	10.329,77	15.754,67	26.084,44
Adaptación infraestructura electromovilidad	-	8.702.089,29	8.702.089,29
Renovación oficinas sindicatos		63.202,57	63.202,57
Total general	659.174,06	9.584.653,15	10.243.827,21

Baix (Barcelona)	Inversión 2021	Inversión 2022	Total inversión
Equipamiento campa/taller	862.901,39	106.997,20	969.898,59
Equipamiento flota	3.336.308,87	585.713,77	3.922.022,64
Remodelación oficinas	121.530,58	13.551,51	135.082,09
Renovación equipos oficina	37.941,12	9.959,92	47.901,04
Remodelación campa/taller	216.190,27	934.327,58	1.150.517,85
Total general	4.574.872,23	1.650.549,98	6.225.422,21

Euskadi	Inversión 2021	Inversión 2022	Total inversión
Equipamiento campa/taller	98.387,00	52.285,15	150.672,15
Equipamiento flota	298.567,20	600,00	299.167,20
Proyecto CODICE	68.000,00	-	68.000,00
Proyecto nuevo sistema Lurraldebus	-	432.886,17	432.886,17
Remodelación campa/taller	19.104,34	569.011,56	588.115,90
Renovación equipos oficina	3.359,55	9.996,55	13.356,10
Total general	487.418,09	1.064.779,43	1.552.197,52

» Consumo energético y cambio climático

Nuestra **Política de Gestión Ambiental y de Eficiencia Energética** 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:



**REDUCCIÓN DEL
CONSUMO DE ENERGÍA
Y HUELLA DE CARBONO**



**REDUCCIÓN DE
MATERIAS PRIMAS Y
AGUA**



**GESTIÓN ÓPTIMA 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.

Conducción eficiente

A través de indicadores que monitorizan el desempeño de nuestros conductores con acciones enfocadas a prevenir, reducir o eliminar los factores negativos en la conducción.

Políticas de renovación de flota

Con el objetivo de sustituir los vehículos más antiguos por otros más eficientes y medioambientalmente más sostenibles, impulsando además la incorporación de tecnologías de propulsión eléctrica.

Consumo energético

Desde 2019 hemos avanzado hacia la descarbonización en nuestro desempeño energético, **reduciendo el porcentaje de combustibles fósiles** utilizados para la propulsión de la flota respecto del total de nuestro consumo energético.

	Consumo energético total (GJ) ⁽¹⁾	% Gasóleo A (B7)
2022	2.618.901,02	96,98%
2021*	2.228.541,10	97,32%
2020	2.144.791,38	96,39%

*el incremento del consumo global de energía respecto al 2020 es debido a la normalización después de la situación excepcional derivada de la pandemia en 2020.

⁽¹⁾ GJ = Gigajulio

Evolución del consumo medio de combustible (gasóleo A (B7)) en el conjunto de la flota

	Litros combustible	Km. totales	l/100 km.
2022	69.901.507,52	175.681.469,81	39,79
2021	59.689.977,32	150.247.229,30	39,73
2020	56.895.424,64	143.350.625,61	39,69

Al finalizar la pandemia de COVID—19, período en el que el tráfico fue más fluido y la conducción más eficiente, el consumo ha ido restableciéndose volviendo a niveles de años anteriores. Su control, en parte, ha sido posible gracias a la introducción de flota más eficiente y sistemas de conducción eficiente.



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



Flotas de vehículos, donde se concentran los mayores consumos energéticos del grupo.

Instalaciones fijas del grupo (oficinas, talleres, lavaderos, entre otros) con consumos de electricidad, gas natural y gasoil para calefacción u otros equipos.

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.

Consumo energético

Consumo energético (GJ)⁽¹⁾

	Consumo de electricidad ⁽²⁾	Consumo de gas natural	Consumo de gasóleo A (B7)	Consumo de gasóleo C	Consumo de gasóleo B	Consumo de GNC	Consumo de Butano	Consumo de Propano	Consumo total ⁽³⁾
2022	66.622,95	2.616,14	2.539.871,29	6.315,38	108,60	2.990,14	13,25	363,27	2.618.901,02
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

⁽¹⁾ Los consumos energéticos del grupo se presentan en unidades GJ. ⁽²⁾ El Consumo de electricidad incluye los centros fijos de Avanza y aquel consumido por la flota operada por el grupo. Se incluye también la electricidad de origen sostenible, y la generada por fuentes renovables propias. ⁽³⁾ El incremento de consumo (valor absoluto), también se debe al incremento de operaciones (Baix) y kilómetros de servicio (respecto a 2021)



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 2022. 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.

Para el **cálculo de la intensidad energética**, se han tenido en cuenta todos los tipos de energía consumidos dentro de la organización: electricidad, gas natural, gasóleo A (B7), gasóleo C, gasóleo C y GNC.

	2020	2021	2022
Intensidad energética (GJ/millón de euros)	4.820,86	4.647,71	4.390,30
Intensidad energética (GJ/millón de viajeros)	12.583,95	10.719,21	9.712,41
Intensidad energética (GJ/millón de Km.)	14.819,94	14.700,54	14.790,71

Se incluye el cálculo de la intensidad energética desde 2020, en función del Importe Neto de la Cifra de Negocio de cada ejercicio, los viajeros transportados en cada ejercicio y los kilómetros totales recorridos por la flota en cada ejercicio.

» Consumo energético

Con el análisis de estos datos establecemos las principales líneas estratégicas en materia de energía y cambio climático.



Estudio de la situación global y específica de cada explotación en relación al consumo energético de la flota e instalaciones.

Identificación de las oportunidades de mejora en el estado actual de la flota y las instalaciones.

Definición de las Medidas de Ahorro Energético (MAEs) incluyendo viabilidad técnica, económica y ambiental de las mismas.

Caracterización de los consumos energéticos de la flota e instalaciones, que permita identificar los usos significativos.

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. **Apostamos por el origen sostenible de la energía eléctrica.**

El **consumo de energía fuera de la organización** se ha estimado en base a los refuerzos que se han contratado a terceros, para la realización de parte de los servicios ofrecidos por **Avanza**.

Teniendo en cuenta un consumo medio de gasóleo A (B7) en estos vehículos para la realización de los kilómetros contratados, se ha estimado un consumo, durante 2022, de **636.716,23 litros de combustible**.

Así, la estimación del consumo energético fuera de la organización es la siguiente:

Consumo energético (GJ)⁽¹⁾

Consumo de gasóleo A (B7)

2022

23.135,08

⁽¹⁾ GJ = Gigajulio

» Consumo energético

REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO

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.



Planes de
actuación
específicos y
globales



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.

Situación 2022:

Tres de nuestros centros disponen de una instalación fotovoltaica de autoconsumo (18% del consumo eléctrico total de estas instalaciones).

Objetivo 2023:

Ampliar en 4 más los centros con instalación fotovoltaica de autoconsumo.

Objetivo 2023:

Sustitución de luminarias convencionales por otras con tecnología LED en 2 de nuestros centros, lo que supondrá una reducción importante en el consumo de energía eléctrica destinada a la iluminación.



Las acciones desarrolladas para la disminución del consumo energético proporcionan, además, una reducción en las emisiones de GEI.



» Consumo energético

ENERGÍA VERDE

A la existencia, en algunos 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 ido incrementado notablemente desde 2019, **llegando en 2021 a disponer de toda la energía eléctrica de origen sostenible**, situación que se ha mantenido en 2022, como puede verse a continuación.

Consumo eléctrico desglosado según origen (GJ)

	Consumo de electricidad total	Consumo de electricidad con GDO ⁽¹⁾	Consumo de electricidad fuentes renovables propias	% de energía eléctrica de origen sostenible
2022	66.622,95	64.611,45	2.011,50	100%
2021	47.608,41	47.013,08	595,33	100%
2020	66.441,92	55.392,10	588,71	84,26%

⁽¹⁾ Garantía de Origen

COMPROMETIDOS CON LA EFICIENCIA ENERGÉTICA



COMPROMETIDOS CON LA TRANSICIÓN ENERGÉTICA

Nuestra flota híbrida representa un 15,63% del total. La flota eléctrica un 1,54% del total.



CONTROL DE LA CONDUCCIÓN

Implantación de proyectos específicos de eficiencia en la conducción y transición energética de la flota.



CONSUMO ENERGÉTICO

Hemos reducido un 9,39% la intensidad energética (GJ/millón de viajeros) con respecto a 2021.



» Prueba piloto de Avanza y Repsol con combustibles renovables HVO

☆ Caso de éxito



Mes de diciembre de 2022

Comunidad de Madrid

Ruta Villalba, Cercedilla y Navacerrada

Más de 100.000 km. recorridos con HVO



HVO (Hydrotreated Vegetable Oil): gasóleo alternativo obtenido a partir de aceite reciclado y grasas naturales, procedentes principalmente de fuentes como el aceite de cocina usado.

Este aceite se recoge directamente del sector hostelero y de los puntos limpios de las ciudades.

Los aceites recuperados son tratados químicamente con hidrógeno (catalizador) dando como resultado un biocombustible muy similar químicamente al diésel y de origen renovable.

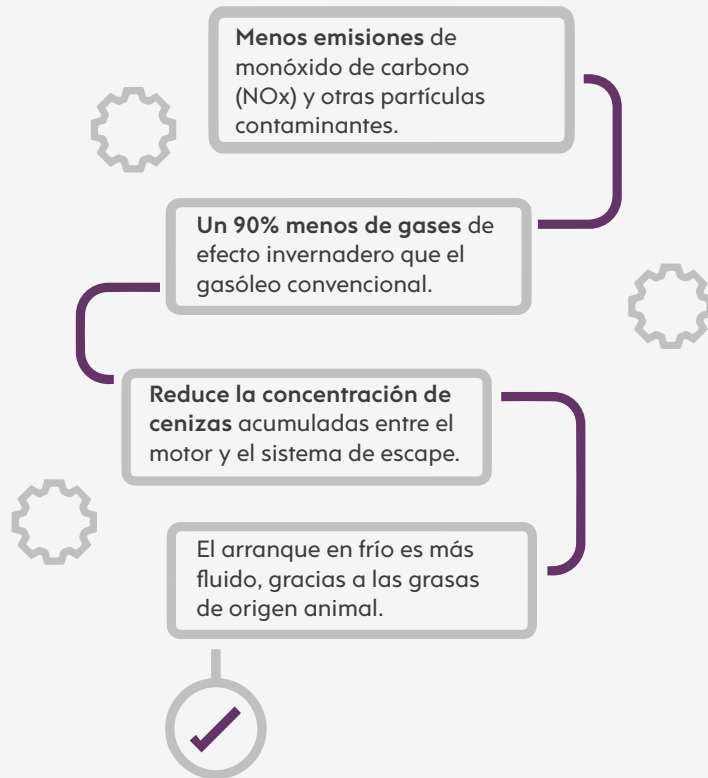
Este proyecto pretende demostrar que el combustible líquido renovable es una alternativa a la electrificación y al hidrógeno que cumple con las certificaciones de sostenibilidad de la Directiva de Energía Renovable de la Unión Europea. Es compatible con la flota actual de Avanza y su infraestructura logística existente sin necesidad de modificaciones.

El combustible líquido renovable facilitado por Repsol ha permitido reducir las emisiones netas de CO₂ durante los trayectos hasta un 90%.

Dependiendo de su formulación, el HVO puede utilizarse por sí sólo (HVO100) o puede ser necesario mezclarlo siempre en el depósito con una mínima cantidad de gasóleo convencional.

» Prueba piloto de Avanza y Repsol con combustibles renovables HVO

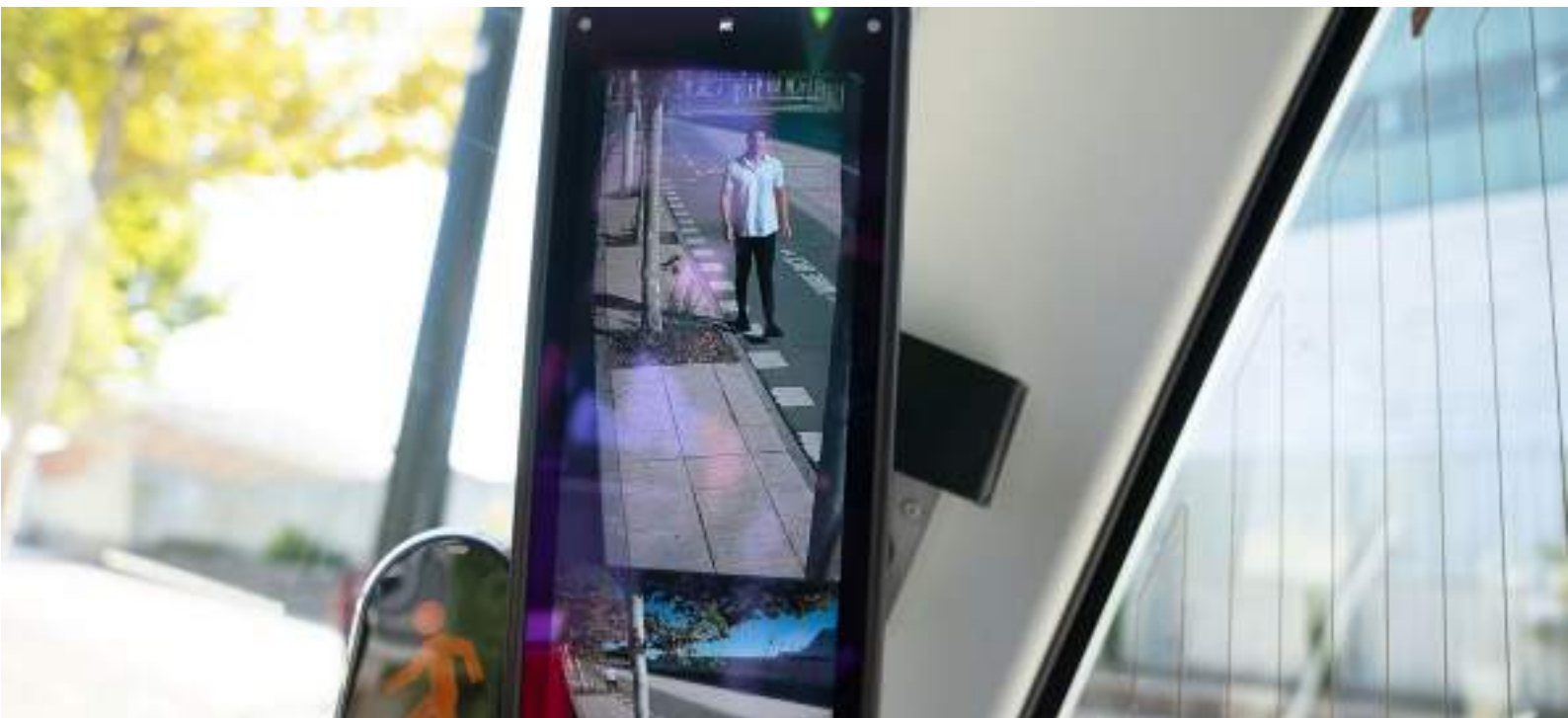
| BENEFICIOS:



»» Caso de éxito. Conducción eficiente.

✧ Caso de éxito

Gracias a la utilización de sistemas de conducción eficiente se adquieren datos objetivos sobre la conducción y los vehículos, con los que se puede realizar una gestión más eficiente de la flota. La asignación del modelo de los vehículos puede variar dentro de unas características fijadas para cada tipo de línea y necesidades operacionales como la longitud, número de plazas y tipología de plataforma (Low Entry, Low Floor, Plataforma elevada). Además, se pueden hacer pruebas piloto de diferentes modelos en las líneas y hacer un comparativo de datos en la misma situación.



En la actualidad, se cuenta con más de 1.000 vehículos equipados con sistemas de conducción eficiente. **Avanza** está comprometida con la reducción del consumo y las emisiones utilizando diferentes herramientas para seguir mejorando.

Gracias a los sistemas que leen datos en tiempo real, se puede mostrar al conductor su desempeño para variar su estilo de conducción, también en tiempo real. Los datos se almacenan para poder realizar un estudio con un punto de vista amplio y poder realizar mejoras.

El sistema de conducción eficiente se complementa con formación y seguimiento de los conductores para maximizar los resultados.

Como mejora para el año 2023, se está estudiando aumentar en un 10% los vehículos equipados con un sistema de conducción eficiente.

» 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. Trabajamos para conocer, gestionar y reducir las mismas, favoreciendo la lucha contra el cambio climático y apoyando la declaración de emergencia ambiental decretada por las Administraciones.

Para el cálculo de las emisiones directas de GEI se han incluido los gases liberados debido al consumo de gas natural, gasóleo A (B7), gasóleo C, gasóleo B, GNC, butano, propano, urea y gases fluorados (refrigerantes). No se han identificado emisiones biogénicas de CO₂.

Emisiones

DIRECTAS (Scope 1)	2020	2021	2022
Consumo de gas natural (tCO ₂ eq)	137,51	160,77	132,59
Consumo de gasóleo A (B7) (tCO ₂ eq)	140.361,01	146.598,58	175.922,59
Consumo de gasóleo C (tCO ₂ eq)	617,64	660,84	472,92
Consumo de gasóleo B (tCO ₂ eq)	-	-	7,82
Consumo de GNC (tCO ₂ eq)	-	-	172,05
Consumo de Butano (tCO ₂ eq)	-	-	0,86
Consumo de Propano (tCO ₂ eq)	-	-	22,36
Consumo de urea (tCO ₂ eq)	-	-	631,06
Gases fluorados (tCO ₂ eq)	7.992,17	9.200,52	9.264,26
Total emisiones alcance 1 (tCO₂eq)	149.108,33	156.620,71	186.626,52



Para la **reducción de gases de efecto invernadero**, destinamos anualmente más de un millón y medio de euros en diferentes **tecnologías como filtros y adblue**, así como en la **renovación anual de la flota** en la que invertimos en nuevas tecnologías que facilitan la reducción de emisiones.

Asesoramos además a las diferentes Administraciones en estas nuevas tecnologías que los fabricantes van desarrollando, y buscamos alternativas para aquellos tipos de servicio que no pueden verse cubiertos por los vehículos eléctricos por autonomía, como son los vehículos de hidrógeno, GNC o el cambio de combustible de gasóleo convencional a HVO.

Emisiones de gases de efecto invernadero

Para el cálculo de las **emisiones indirectas de GEI** asociadas a la energía, se han incluido los gases liberados debido al consumo de electricidad. Cabe señalar que, desde 2021, **toda la energía eléctrica consumida proviene de fuentes de energía renovables**: o bien producida mediante paneles fotovoltaicos o híbridos, o bien adquirida con Garantía de Origen sostenible.

INDIRECTAS (Scope2)	2020	2021	2022
Consumo eléctrico (tCO ₂ eq)	761,59	0,00	0,00

Para el **cálculo de la intensidad de las emisiones de GEI**, se han tenido en cuenta las emisiones directas (alcance 1) y las emisiones indirectas asociadas a la energía (alcance 2). Se presentan a continuación los ratios de intensidad de emisiones de la organización:

EMISIONES ALCANCE 1 Y ALCANCE 2	2020	2021	2022
Total emisiones (tCO ₂ eq)	149.869,92	156.620,71	186.626,42
INTENSIDAD DE EMISIONES ⁽¹⁾	2020	2021	2022
Intensidad de emisiones (tCO ₂ eq/millón de euros)	336,79	326,64	312,81 
Intensidad de emisiones (tCO ₂ eq/millón de viajeros)	879,32	753,34	692,00 
Intensidad de emisiones (tCO ₂ eq/millón de Km.)	1.035,56	1.033,15	1.054,01 

⁽¹⁾ 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 106 (tCO₂eq/millón de euros).



Hemos reducido un 8,13% la intensidad de emisiones (tCO₂eq/millón de viajeros) con respecto a 2021.



» Emisiones de gases de efecto invernadero



Las actividades que representan una aportación significativa a las emisiones indirectas son:

- Subcontratación de refuerzos
- Desplazamiento de los trabajadores
- Adquisición de combustibles

En el caso de subcontratación de refuerzos, se realizan estimaciones de la huella de carbono generada por la realización de parte de los servicios ofrecidos por **Avanza**.



Teniendo en cuenta un consumo medio de gasóleo A (B7) en estos vehículos para la realización de los kilómetros contratados, se ha estimado un consumo, durante 2022, de 636.716,23 litros de combustible.

En el cálculo se han incluido los gases: CO₂, CH₄ y N₂O, además de calcular las emisiones de CO₂ equivalente, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

Km Refuerzos 2022	tCO ₂	tCO ₂ eq (CH ₄)	tCO ₂ eq (N ₂ O)	Emisiones (tCO ₂ eq)
1.658.336	971,78	0,56	12,74	985,09

Los factores de emisión se han obtenido del Ministerio para la Transición Ecológica, "Registro huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono" (Edición mayo 2023). El factor en CO₂ eq se obtiene como suma del de los gases anteriores (de acuerdo a GHG Protocol).

Por otro lado, para las estimaciones de huella de carbono relacionadas con los **desplazamientos de los trabajadores al centro**, se han tenido en cuenta las distancias medias recorridas, número de desplazamientos y reparto modal de uso del transporte, de acuerdo con estudios o planes de movilidad de las diferentes poblaciones donde operamos.

En base a los kilómetros recorridos diariamente y el tipo de transporte utilizado (vehículo privado, transporte público u otros), se ha calculado la huella de carbono en CO₂ equivalente, generada en el desplazamiento de los trabajadores, tal y como se muestra en la siguiente tabla:



Emisiones por desplazamiento de trabajadores

	Vehículo Privado	Otros (Bicicleta / a pie)	Autobús Urbano	Autobús Metropolitano	Metro	Tranvía Metro Ligero	Cercanías Renfe	FFCC Autonómicos	Total
tCO ₂ eq	1.164,56	0,00	132,75	31,45	19,29	6,98	8,30	2,39	1.365,73

Los factores de emisión se han obtenido de la Guía DEFRA 2022 (Conversion Factors for Company Reporting) versión enero 2022.

» Emisiones de gases de efecto invernadero

En cuanto a la **huella de carbono generada en la adquisición de los combustibles** necesarios para nuestra actividad, se ha calculado la huella de carbono en CO₂ equivalente, generada en el ciclo de vida de cada tipo de combustible, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

Tipo de combustible	Cantidad	Tn CO ₂ eq
Gasóleo A (B7) (litros)	78.026.462	47.585
Gasóleo C (litros)	163.188	103,22
Gasóleo B (litros)	5.634	3,44
Gas Natural (kWh)	619.508	21,35
GNC (kg)	61.500	33,06
Total		47.746,29

Los factores de emisión se han obtenido de la Guía DEFRA 2022 (Conversion Factors for Company Reporting) versión enero 2022.



Total emisiones indirectas de GEI

Actividad	tCO ₂	tCO ₂ eq (CH ₄)	tCO ₂ eq (N ₂ O)	Emisiones (tCO ₂ eq)
Categoría 3 – Subcontratación de refuerzos	971,78	0,56	12,74	985,09
Categoría 3 – Desplazamiento empleados	1.365,73	-	-	1.365,73
Categoría 4 – Adquisición de combustibles	47.746,29	-	-	47.746,29
Total Alcance 3	50.083,80	0,56	12,74	50.097,10

» Emisiones de gases de efecto invernadero



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

Realizamos el seguimiento del indicador de la huella de carbono valorando los kilómetros recorridos y el consumo de combustible de cada vehículo.

Verificación de emisiones según ISO 14064

Avanza calcula, verifica y reporta anualmente sus emisiones atendiendo a compromisos establecidos con la Administración para mantener un continuo control de la huella de carbono.

Seguimiento mensual de los principales indicadores

Modelo de la flota de vehículos, consumo medio por kilómetro recorrido, consumos de gases fluorados, emisiones de CO₂ equivalentes y consumos de gas natural, gasóleo C en instalaciones, electricidad, entre otros.

» Emisiones de gases de efecto invernadero

Con el fin de reducir las emisiones de gases invernadero, en **Avanza**, estamos llevando a cabo las siguientes acciones:

Proceso de renovación paulatina de la flota con tecnologías limpias de bajas emisiones y de cero emisiones.

Reducción de consumos a través de conducción eficiente y eficiencia energética.

Vehículos con tecnología de propulsión 100% eléctrica y de hidrógeno (H₂) a través de celda de combustible.

Implantación de vehículos híbridos, para una transición sostenible a vehículos de cero emisiones.

Adecuación de instalaciones y talleres, con el objeto de hacer de éstos unos espacios eficientes y seguros a la hora de operar y mantener dicha flota.



» Emisiones de gases de efecto invernadero

INSTALACIONES DE RECARGA ELÉCTRICA

Durante el 2022, dentro del grupo **Avanza**, se empezó a trabajar en varios proyectos de electrificación de algunas de sus cocheras y adecuaciones de taller, los cuales tendrán fecha de puesta en marcha dentro del 2023.

Instalaciones eléctricas de recarga



Adecuación del nivel de tensión y potencia para asegurar la alimentación en los diferentes equipos de carga, sin dejar de lado el resto de consumos que tienen lugar en instalaciones de este tipo, tales como talleres u oficinas.

Elección del número de puntos de recarga y tipología de éstos, dependiendo de la operativa de carga más óptima en cada instalación: destacando la carga por manguera en cargadores simples, carga por manguera en cargadores dobles o carga por pantógrafo invertido.

Plataformas de Smartcharging



Instalación e integración en plataformas de gestión de carga, optimizando las operaciones de recarga y ajustando la curva de potencia en base a la demanda real de la instalación en cada momento, favoreciendo la distribución de potencia y evitando la saturación de la red de distribución.

Seguridad en las instalaciones de recarga



Además de instalaciones operativamente adecuadas, su nivel de seguridad con el objeto de minimizar en el mayor grado posible los riesgos que puedan derivar, es otro de los factores que las caracteriza.

Los sistemas de control termográfico, los sistemas de contraincendios en cargadores, los sistemas de detección y extracción de gases, los sistemas de corte inmediato en la alimentación de los puntos de recarga o la ubicación estratégica de éstos de cara a una rápida evacuación, son algunos de los elementos de seguridad empleados.

» Emisiones de gases de efecto invernadero

ADAPTACIÓN DE TALLERES

Desde 2022, se está trabajando internamente en varios proyectos, muchos de la mano de las instalaciones de recarga eléctrica, que tienen por objeto hacer de los talleres existentes lugares de trabajo adecuados para ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo de estos nuevos vehículos.

Fundamentalmente, **Avanza** distingue entre dos tipos de proyectos dedicados a la adaptación de talleres, de acuerdo a la tecnología del vehículo a mantener, a pesar de que en ambos casos algunos elementos son comunes.



Proyectos de adaptación de taller para el mantenimiento de vehículos eléctricos e híbridos:

- Aislamiento de la zona de trabajo respecto a las áreas de mantenimiento donde se trabaja con vehículos de combustión.
- Dotación del área de trabajo a través de elementos que permitan el acceso del personal a las diferentes zonas de los vehículos.
- Dotación del área de trabajo a través de mecanismos que permitan y optimicen la manipulación de los vehículos y sus componentes.
- Dotación del área de trabajo con los diferentes elementos que garanticen la total seguridad del usuario.

Proyectos de adaptación de taller para el mantenimiento de vehículos de pila de combustible:

A principios de 2023, se encontrará operativo dentro del taller de Coslada una área de trabajo, en la cual se podrán realizar las labores de mantenimiento de un vehículo de hidrógeno por pila de combustible.

Dicha área interior, contará principalmente con un sistema de detección y extracción de gas hidrógeno que, en caso de producirse una fuga de dicho gas durante las labores de mantenimiento del vehículo, permita realizar una correcta evacuación evitando sus correspondientes consecuencias, haciendo de éste un lugar apto y seguro de trabajo.

Otras emisiones relevantes

Con el objetivo de disponer de tecnologías menos contaminantes que reduzcan la emisión de CO₂, CO, NO_x, hidrocarburos y partículas, **continuamos renovando nuestra flota de autobuses.**



Reducción de la edad de la flota en un 20,13% con respecto a 2021.

En 2022, toda la energía eléctrica consumida ha tenido un origen renovable.

Renovación de la flota a tecnologías menos contaminantes, pasando del 81,66% del pasado año a un 82,66% con una tecnología igual o superior a Euro 5. (Euro 5, Euro 6 o Cero).

Emisiones

	Emisiones 2020 (t)	Emisiones 2021 (t) ^{(1) (2) (3)}	Emisiones 2022 (t) ^{(1) (2) (3)}
NO _x	530,24	367,31	408,74
CO	226,46	62,22	66,52
COVNM	52,98	14,91	10,62
SO _x	1,79	0,71	0,90
Partículas	82,00	6,13	55,70

⁽¹⁾ Los factores de emisión empleados en el cálculo de emisiones producidas para 2022 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 2022, para el cálculo de estas emisiones en el caso del Gasóleo A (B7) 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 Gasóleo A, este año se ha podido presentar una imagen más precisa de dichas emisiones.

Gases producidos según su origen

	Electricidad	Gas Natural	Gasóleo C	Gasóleo B	Gasóleo A (B7) ⁽²⁾	GNC	Butano	Propano	Total (t) ⁽¹⁾
NO _x	-	0,172	0,632	0,011	407,090	0,800	0,001	0,025	408,74
CO	-	0,061	0,253	0,004	65,84	0,351	-	0,009	66,52
COVNM	-	0,006	0,063	0,001	10,53	0,016	-	0,001	10,62
SO _x	-	0,001	0,884	0,015	-	-	-	-	0,90
Partículas	-	0,001	0,174	0,003	55,523	0,001	-	-	55,70

⁽¹⁾ Los factores de emisión empleados en el cálculo de emisiones producidas para 2022 se han obtenido de la guía EMEP/EEA air pollutant emission inventory guidebook 2019.

⁽²⁾ En 2022, para el cálculo de estas emisiones en el caso del Gasóleo A (B7), 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.

» El agua y su consumo

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**.

Avanza extrae el agua, principalmente, de la red de abastecimiento del lugar donde se ubica. Si bien, en alguno de nuestros centros, existe una pequeña cantidad que proviene de aguas subterráneas que se extrae a través de pozos.

El agua, una vez utilizada, se vierte en la mayoría de las ocasiones a la red de saneamiento disponible, o bien a cauce público una vez ha sido tratada adecuadamente. **Avanza** dispone de las correspondientes autorizaciones o permisos de vertido para ello.



Periódicamente se realiza un ejercicio de identificación y evaluación de los aspectos e impactos ambientales, incluyendo los relacionados con el uso del agua.



El mayor volumen de consumo de agua en **Avanza** corresponde a la operación de **limpieza de vehículos**. El agua se utiliza en los lavaderos y, por lo tanto, el mayor volumen del vertido de agua proviene de ellos. Si bien, existe un cierto caudal vertido que proviene de los aseos y vestuarios, y otro que corresponde al agua de lluvia.

El efluente de agua derivado de las 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 establecidos en los permisos o autorizaciones de vertido pertinentes. Para ello:

- Utilizamos tratamientos con microorganismos para reducir la cantidad de aceites y grasas en el agua a través de una degradación biológica.
- Instalamos separadores y decantadores o estaciones depuradoras, en función de la tipología y características de las instalaciones y del medio receptor del vertido.
- Realizamos análisis del agua generada para garantizar una adecuada gestión.

Con este fin, establecemos **objetivos ambientales específicos y acciones encaminadas a la reducción de su consumo**.

- Mejora del proceso de limpieza y renovación.
- Uso de recicladora de agua.
- Una adecuada planificación de la operación.
- Sensibilización del personal de la organización.

» El agua y su consumo

En cuanto a la reutilización del agua en los lavaderos, se estima un reaprovechamiento de entre un 50% y un 80% del agua para el primer lavado de carrocería de la flota. El porcentaje varía en función del equipamiento instalado en los lavaderos, según el centro de trabajo.



Por otro lado, además del consumo de agua, otros impactos que podrían generarse son filtraciones, escorrentías o lixiviados. Por ello, **Avanza** establece un **exhaustivo control operacional encaminado a evitar derrames y vertidos de productos a la red de saneamiento**. Adicionalmente, mantiene los residuos peligrosos que se generan en su actividad en contenedores adecuados a su tipología y resguardados de la intemperie y de posibles golpes.

En cuanto a los **depósitos enterrados** que puedan impactar en las aguas subterráneas, se someten periódicamente a las **pruebas pertinentes que permiten certificar que se mantienen estancos**, evitando de esta manera cualquier fuga del producto almacenado (como aceites o gasóleos).

Avanza extrae el agua, principalmente, de la red de abastecimiento del lugar donde se ubica la instalación. Si bien, en alguno de nuestros centros, existe una pequeña cantidad que proviene de aguas subterráneas que se extrae a través de pozos.

El volumen de agua extraída (en megalitros) es el siguiente:

Extracción de agua (ML)

	Extracción total de agua	Agua de terceros (red de abastecimiento)	Agua subterránea (extraída de pozos)
2022	94,47	90,38	4,09
2021	60,85	58,85	2,00
2020	56,86	54,71	2,15

>> El agua y su consumo

VERTIDO DE AGUA

No todos los centros disponen de contador de vertido de agua y, en estos casos, se asimila el volumen total vertido al volumen total extraído. Cabe señalar que, en general, el volumen vertido será mayor al volumen extraído, porque se vierte también el agua de lluvia que se canaliza en la red de saneamiento interna existente en cada instalación.

La mayor parte del agua extraída se vierte a la red de saneamiento del lugar donde se ubica la instalación. Es decir, como agua de terceros, considerándose como agua dulce.

En alguna explotación, el vertido se realiza a aguas superficiales siempre garantizando la adecuada calidad de la misma.

Por el tipo de actividad desarrollada, las principales sustancias que podrían ocasionar riesgos medioambientales son las que provienen de la limpieza de los vehículos, como hidrocarburos, aceites y grasas, o materiales sólidos en suspensión.

Por otro lado, para evitar que puedan producirse derrames o vertidos accidentales de otros productos químicos empleados en los talleres, se dispone de los pertinentes planes de respuesta ante emergencias.

Periódicamente se realizan analíticas en el agua vertida para comprobar que se cumplen los parámetros que, en su caso, establezcan los permisos o autorizaciones de vertido.

Parámetros analizados por Avanza

ENSAYO/UNIDADES

pH (U de pH)

Conductividad

Sólidos en suspensión (mg/L)

Demanda Biológica Oxígeno (DBO₅) (mg O₂/L)

Demanda Química Oxígeno (DQO) (mg O₂/L)

Aceites y grasas (mg/L)

Hidrocarburos (mg/L)

Tensoactivos Aniónicos (mg/L)



CONSUMO DE AGUA

Se considera como consumida, toda el agua que **Avanza** extrae. Principalmente, el agua se extrae de la red de abastecimiento del lugar donde se ubica la instalación. Si bien, en alguno de nuestros centros, existe una pequeña cantidad que proviene de aguas subterráneas que se extrae a través de pozos.

Por tanto, el consumo de agua coincide con el volumen de agua extraída.

» Consumo de materias primas y residuos generados

La actividad que desarrollamos en **Avanza** lleva implícita el consumo de materiales para las tareas de mantenimiento y limpieza de vehículos e instalaciones, además de las materias primas necesarias para la prestación del servicio.

Hemos identificado como consumos significativos en una o más instalaciones, el consumo de gasóleo A (B7), gasóleo C, agua, y energía eléctrica entre otros, estableciendo objetivos para reducir su impacto.

Parte de **la energía eléctrica consumida proviene de fuentes de energía renovables**, que producimos mediante paneles fotovoltaicos o paneles híbridos que, además, proporcionan calor para nuestra red de agua caliente sanitaria (ACS).

Como parte de nuestro proyecto de transición energética, estamos realizando actualmente una **prueba piloto con combustible renovable HVO, en la Comunidad de Madrid**.

Otras materias primas relevantes empleadas por la compañía en sus actividades de mantenimiento son las siguientes:

	Consumo 2020	Consumo 2021	Consumo 2022	Unidades
Urea	1.781.925,21	2.027.913,36	2.435.894,55	Litros
Aceites	195.528,54	225.345,93	224.789,68	Litros
Baterías	1.979	2.197	2.865	Unidades
Filtros	9.353	9.362	10.321	Unidades
Neumáticos	6.734	7.823	9.076	Unidades
Agua refrigerante	199.852,92	193.309,61	260.862,83	Litros

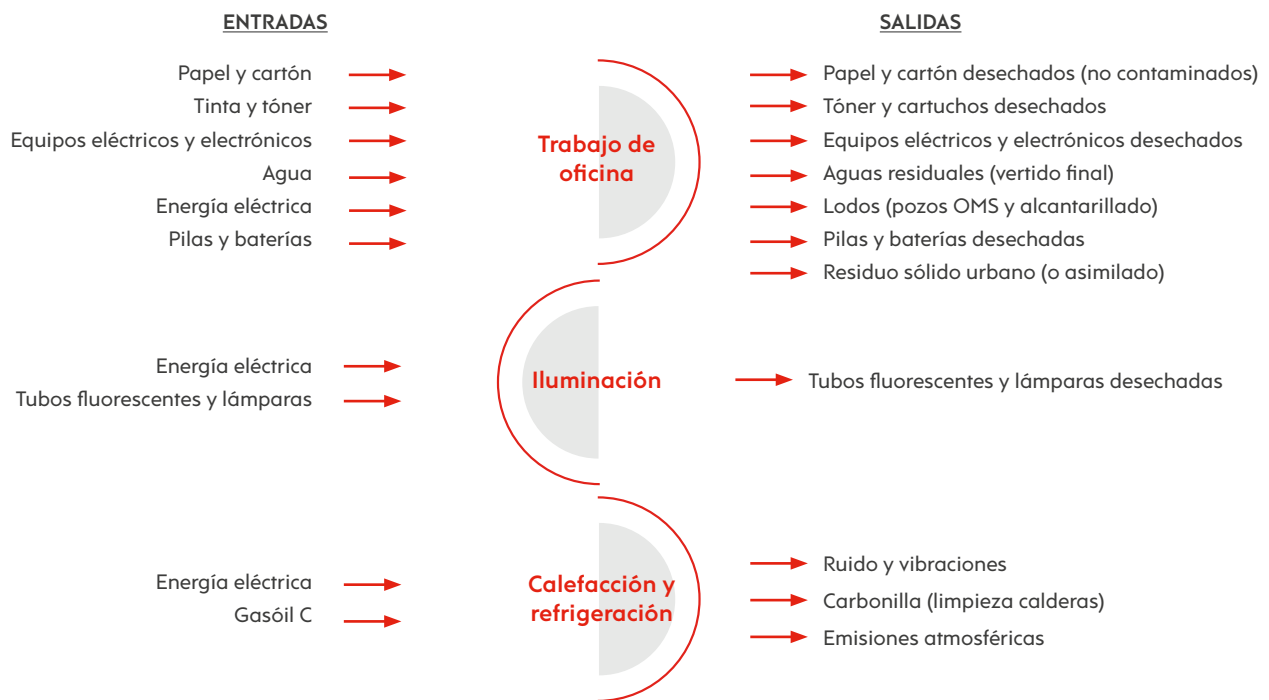


Todas las materias primas utilizadas en nuestra actividad, a excepción de la energía eléctrica y calor producido por las fuentes renovables comentadas, se compra a proveedores externos.

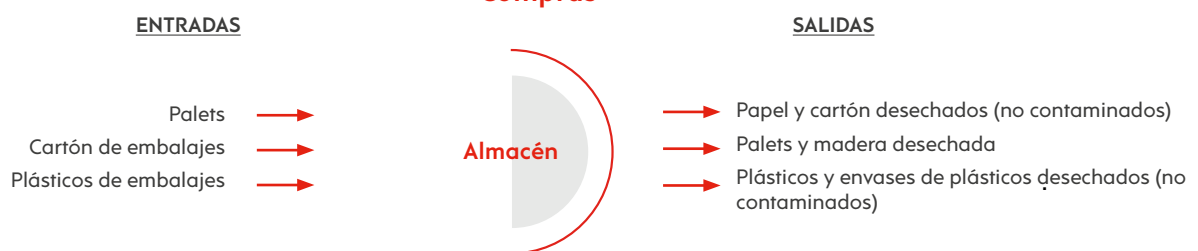
Consumo de materias primas y residuos generados

Los impactos más significativos relacionados con la generación de residuos son la contaminación del suelo o del agua, especialmente cuando se trata de residuos peligrosos. Las actividades principales que dan lugar a la generación de residuos pueden verse en los siguientes esquemas:

Actividad general de oficinas e instalaciones



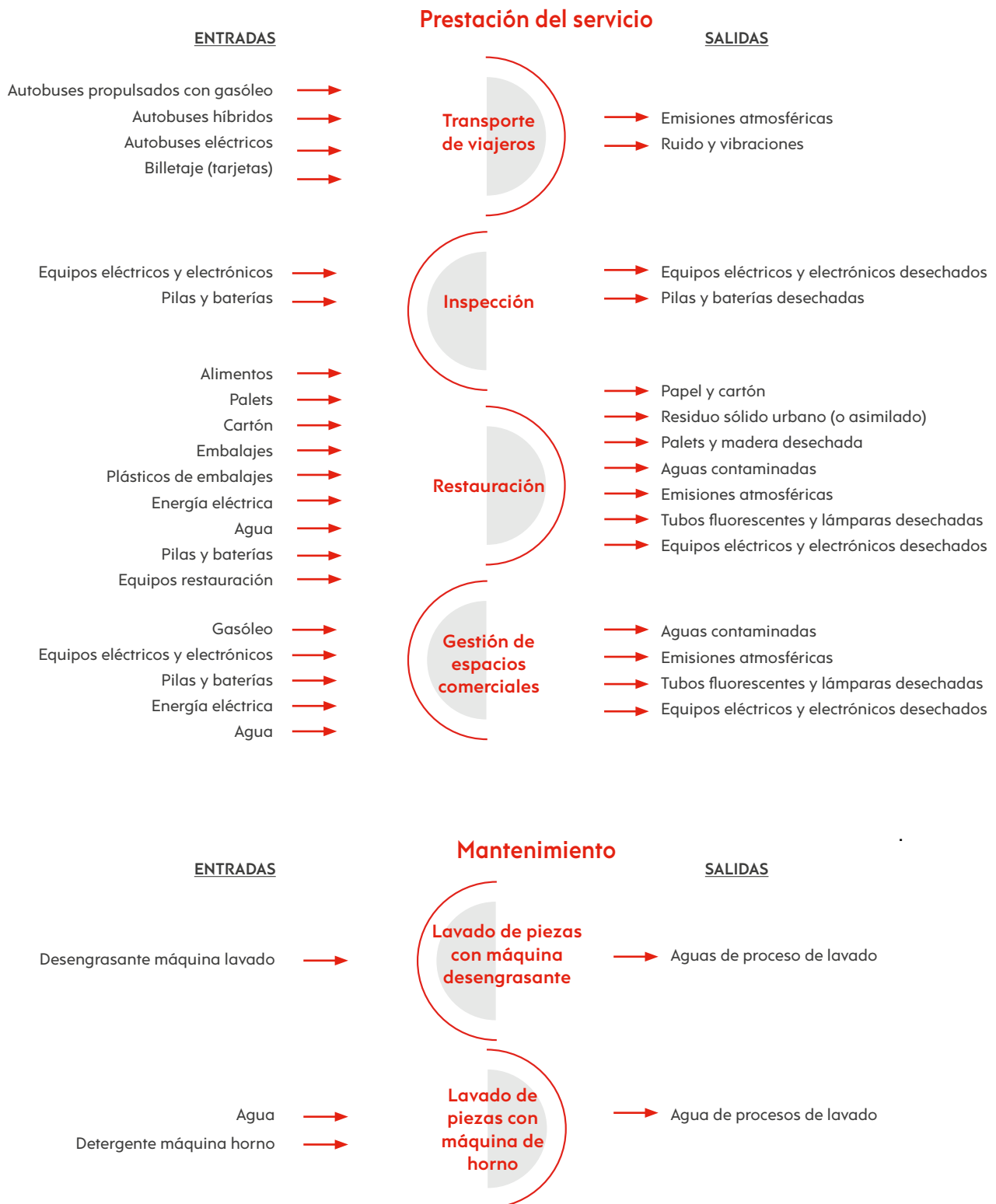
Compras



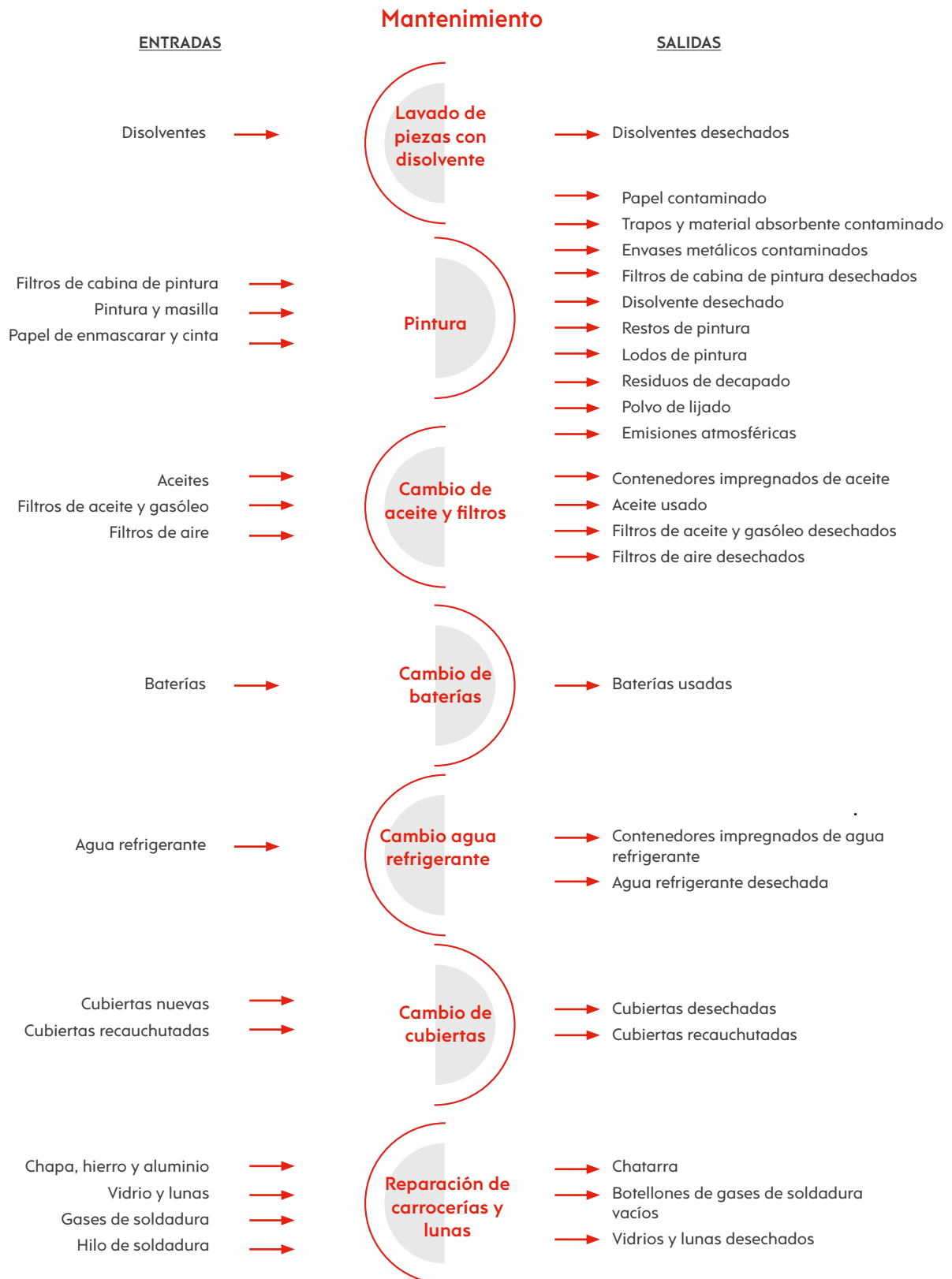
Gestión de Recursos Humanos



Consumo de materias primas y residuos generados



» Consumo de materias primas y residuos generados



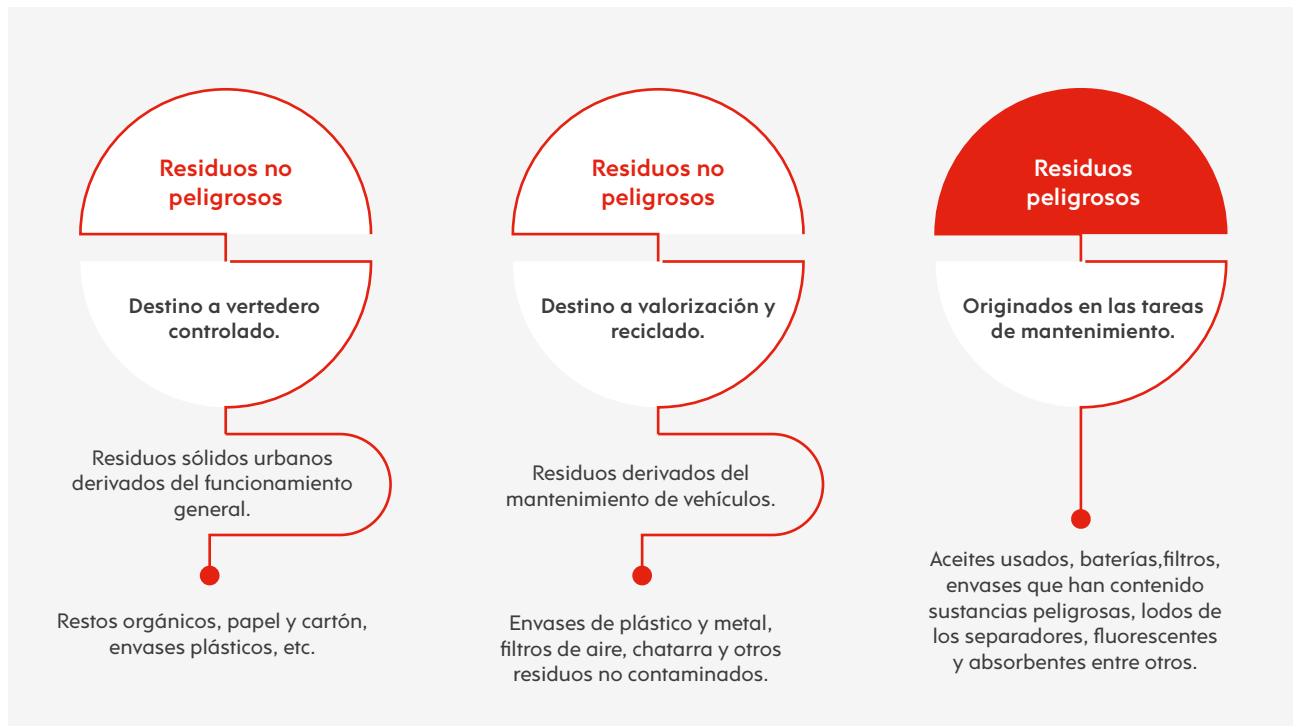
» Consumo de materias primas y residuos generados



Dentro de nuestra cadena de valor, aquellas organizaciones con actividad similar a la descrita en los sinópticos anteriores, generan también impactos relacionados con la producción de residuos.

» Consumo de materias primas y residuos generados

En **Avanza**, acondicionamos nuestros residuos en contenedores segregados según tipología y protegidos de la intemperie (en caso de residuos peligrosos) y de golpes. Se mantiene actualizado un archivo cronológico de residuos con la descripción y cantidad de los residuos generados y la documentación que permite el control y seguimiento de cada uno de ellos, y la operación a la que se someten en su destino final.



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.



» Consumo de materias primas y residuos generados

Las cantidades generadas de los residuos más significativos han sido:

Residuos más significativos

	Kilos residuo 2020	Kilos residuo 2021	Kilos residuo 2022	Destino final
Aceite usado	159.407,88	160.849	179.585,57	Regeneración
Baterías usadas	76.385	71.110	94.371,50	Reciclado o recuperación
Cubiertas desechadas	120.545,58	109.271,22	112.852,20	Reciclaje y valorización
Filtros aceite y gasóleo	20.246,50	18.866	19.181,50	Reciclaje y valorización
Lodos	310.241,84	339.003	454.490	Reciclaje y valorización

EJEMPLOS DE BUENAS PRÁCTICAS

En nuestros centros de trabajo, disponemos de mecanismos que permiten el reaprovechamiento de ciertas materias primas, reciclándolas mediante su reutilización. Algunos ejemplos son:

Aprovechamiento de piezas válidas

Piezas y equipos de vehículos que han terminado su vida útil y que, después de reacondicionarse, pueden ser utilizados como repuestos.

Recauchutado de cubiertas para una segunda vida

Estimamos que entre un 30% y un 65% de las cubiertas utilizadas son recauchutadas por una empresa especializada, prolongando así su vida útil.

Utilización de trapos reciclados

Los trapos que se adquieren, en algunos de nuestros centros, provienen de ropa a la que se le da una segunda vida.

Adquisición a granel de algunas materias primas o bien, adquisición de envases de mayor capacidad.

Así mismo, la incorporación de flota eléctrica, supone la disminución de residuos como aceite y filtros, al no utilizar motores de combustión.

» Consumo de materias primas y residuos generados



Para mejorar la información, presentamos una relación de todos los residuos generados, desglosados según su composición y clasificados según su destino.

	Residuos generados (t)	Residuos no destinados a eliminación (t)	Residuos destinados a eliminación (t)
Absorbentes	29,40	18,70	10,69
Absorbentes no contaminados	5,92	2,90	3,02
Aceites	179,59	163,76	15,83
Aerosoles	1,36	1,23	0,13
Aguas con aceites/hidrocarburos	54,63	42,41	12,23
Anticongelantes	11,57	10,79	0,77
Baterías	94,37	94,37	0,00
Chatarra	252,31	250,36	1,95
Combustibles y mezclas	4,32	3,72	0,61
Cubiertas (NFU)	112,85	112,85	0,00
Disolventes, pinturas o barnices	5,54	5,16	0,37
Envases No Contaminados	25,21	25,21	0,00
Envases Contaminados	11,90	10,89	1,01
Equipos eléctricos y electrónicos	11,18	11,18	0,00
Equipos eléctricos y electrónicos (no peligroso)	0,20	0,20	0,00
Filtros aceite y gasóleo	19,18	18,21	0,98
Fluorescentes y lámparas	1,99	1,99	0,00
Lodos	454,49	237,12	217,37
Lodos fosa séptica	35,24	35,24	0,00
Madera	10,40	10,07	0,33
Mezclas RSU o asimilables	41,20	36,60	4,60
Papel y cartón	58,13	55,30	2,83
Pilas	0,01	0,01	0,00
Plásticos	3,64	3,44	0,20
Residuos sanitarios	0,02	0,00	0,02
Tóner, cartuchos y tintas	0,38	0,35	0,04
Vidrio	14,11	13,96	0,15
Zapatillas de freno	0,04	0,00	0,04
Aceites y grasas comestibles	1,49	1,49	0,00
Total residuos	1.440,64	1.167,48	273,16

» Residuos generados

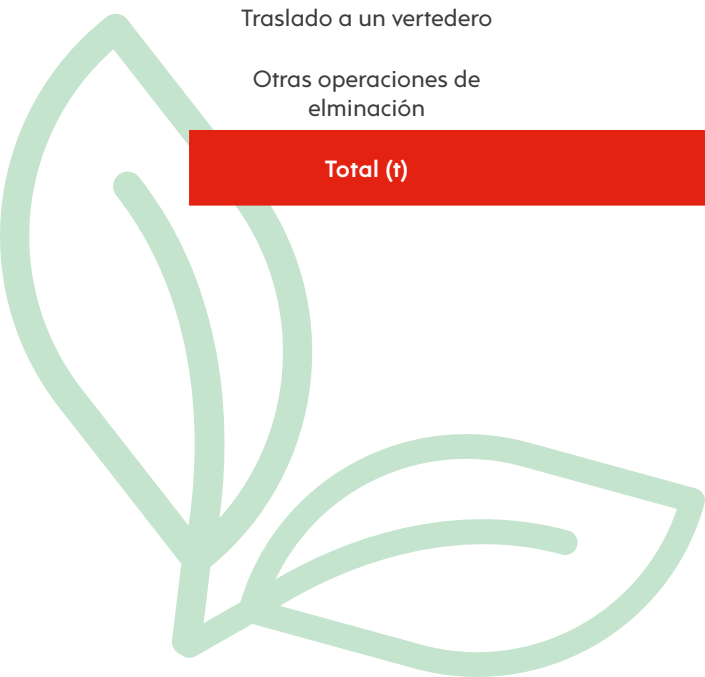
A continuación presentamos información relacionada con los residuos generados, en función de su peligrosidad y de las operaciones a las que se somete en su destino.

Residuos no destinados a eliminación

	Residuos peligrosos (Tn)	Residuos no peligrosos (Tn)	Total (Tn)
Preparación para la reutilización	4,85	0,00	4,85
Reciclaje	196,25	291,91	488,16
Otras operaciones de valorización	413,94	260,54	674,48
Total (t)	615,04	552,45	1.167,48

Residuos destinados a eliminación

	Residuos peligrosos (Tn)	Residuos no peligrosos (Tn)	Total (Tn)
Incineración (con recuperación energética)	0,00	0,00	0,00
Incineración (sin recuperación energética)	0,00	0,00	0,00
Traslado a un vertedero	202,70	2,70	205,41
Otras operaciones de eliminación	48,79	18,96	67,75
Total (t)	251,50	21,66	273,16



Responsables con el medio ambiente



Resumen
cifras



AGUA Y VERTIDOS (ML)

2021

2022

Extracción total de agua	60,85	94,47
Agua red de abastecimiento	58,85	90,38
Agua extraída de pozos	2,00	4,09



CONSUMO ENERGÉTICO (GJ)

2021

2022

Consumo de electricidad	47.608,41	66.622,95
Consumo de gas natural	3.180,11	2.616,14
Consumo de gasóleo A (B7)	2.168.835,33	2.539.871,29
Consumo de gasóleo C	8.917,25	6.315,38
Consumo total	2.228.541,10	2.618.901,02



CONSUMO ELÉCTRICO (GJ)

2021

2022

Consumo de electricidad con GDO	47.013,08	64.611,45
Consumo electricidad fuentes renovables propias	595,33	2.011,50
% de energía eléctrica de origen sostenible	100%	100%



EMISIONES DE GASES (tCO₂eq)

2021

2022

Consumo de gas natural	160,77	132,59
Consumo de gasóleo A (B7)	146.598,58	175.922,59
Consumo de gasóleo C	660,84	472,92
Gases fluorados	9.200,52	9.264,26
Consumo eléctrico	0,00	0,00
Total emisiones	156.620,71	186.626,52



RESIDUOS (kg)

2021

2022

Aceite usado	160.849,00	179.585,57
Baterías usadas	71.110,00	94.371,50
Cubiertas desechadas	109.271,22	112.852,20
Filtros de aceite y gasóleo	18.866,00	19.181,50
Lodos (lavadero y separador)	339.003,00	454.490,00

» Responsables con el medio ambiente

Incorporación al servicio de Avanza de 17 autobuses eléctricos.

Adaptación de la cochera de Zaragoza para la carga de hasta 76 autobuses eléctricos.

Aumento del 24,12% de flota de vehículos híbridos.

Implementación de un sistema de conducción eficiente en las explotaciones de Madrid, Zaragoza y Vigo.

Pruebas con vehículos de hidrógeno y eléctricos.

Primera prueba piloto de autobuses con combustible renovable en la Comunidad de Madrid.

Realización de un piloto con varios sistemas de mantenimiento predictivo de flotas, en las explotaciones de Madrid y Zaragoza.

«
Hitos
2022

«
Objetivos
2023

Reducir la intensidad de emisiones contaminantes.

Reducir el consumo de gasoil.

Ampliar el alcance de la certificación de conducción eficiente EA0050.

Acciones para promover la transición energética de flota e instalaciones

- Incorporación de autobús de pila de combustible repostado con hidrógeno verde.
- Adaptación de cocheras para la recarga de autobuses eléctricos.
- Instalación de paneles fotovoltaicos para autoconsumo en 3 centros de **Avanza**.
- Sustitución de luminarias convencionales por otras con tecnología LED en 2 de nuestros centros.



2
0
2
2

» Comprometidos con las personas

- › Las personas
- › Nuestro equipo
- › Salud y Bienestar
- › Formación
- › El cliente nuestra razón de ser
- › Iniciativas externas
- › Así nos conducimos
- › Resumen, hitos y objetivos

» Las personas, en el centro de los valores de Avanza.

En **Avanza** creemos firmemente que las personas son el motor que impulsa el cambio, siendo el pilar fundamental para alcanzar nuestra misión: mejorar la calidad de vida a través de la movilidad. Buscamos satisfacer las necesidades de movilidad de los ciudadanos, promover la relación entre pueblos y facilitar el conocimiento de nuevos lugares.

Nuestra gestión en materia de conciliación, sostenibilidad, responsabilidad empresarial y promoción de hábitos saludables está certificada bajo los estándares normativos EFR (Empresa Familiarmente Responsable), Organización Saludable y SR10 Responsabilidad Social Corporativa.

COMPROMISO CON LAS PERSONAS

En **Avanza**, un año más seguimos apostando por fomentar la satisfacción de los trabajadores, promover el talento interno e impulsar las mejores prácticas. Por ello, dentro del marco de la conciliación nos resulta fundamental desarrollar medidas orientadas a mejorar la calidad en el empleo, promover la flexibilidad, apoyar a las familias de los empleados, potenciar el desarrollo personal y profesional y defender la igualdad de oportunidades, manteniendo un enfoque de mejora continua.

La satisfacción de nuestros empleados, la seguridad y salud en el trabajo y la igualdad de oportunidades son asuntos materiales para la organización y por ello pone en marcha diferentes acciones orientadas a tal fin. Como resumen de nuestra gestión hacia las personas cabe destacar:



La implantación de nuevas medidas de conciliación como teletrabajo, flexibilidad horaria y ampliación de días de vacaciones.

Se ha reforzado la oferta formativa a todos los empleados, cumpliendo con el objetivo planificado de ampliación del número de horas de formación voluntaria.

Actualización de la Política de Seguridad y Salud en el trabajo

Implantación de nuevos beneficios para todos los empleados a través de la plataforma del club del empleado.



Nuestros resultados en las encuestas de clima laboral avalan nuestro compromiso hacia las personas, sacando como conclusión que el 77% de los participantes en las mismas, consideran que somos un buen lugar para trabajar, contando un índice de satisfacción general del 66% en el cual seguimos trabajando día a día para mejorar.

Nuestro equipo

Avanza cuenta con una plantilla media en el ejercicio 2022 de 7.061 empleados, 7.057 de ellos prestan servicios en España y 4 en Portugal.

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL 2021	TOTAL 2022
Contrato indefinido	5.330 86%	899 14%	5.427	6.228
Contrato temporal	677 81%	156 19%	693	833
Total	6.006	1.055	6.120	7.061

Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL 2021	TOTAL 2022
Jornada completa	5.715 86%	947 14%	5.760	6.662
Jornada parcial	291 73%	108 27%	360	399
Total	6.006	1.055	6.120	7.061

Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo

	18-30 AÑOS	31-50 AÑOS	51 AÑOS O MÁS	TOTAL 2021	TOTAL 2022
Contrato indefinido	96	3.212	2.921	5.427	6.228
Contrato temporal	96	560	177	693	833
Total	192	3.772	3.997	6.120	7.061

Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo

	18-30 AÑOS	31-50 AÑOS	51 AÑOS O MÁS	TOTAL 2021	TOTAL 2022
Jornada completa	169	3.554	2.940	5.760	6.662
Jornada parcial	23	218	157	360	399
Total	192	3.772	3.097	6.120	7.061

Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo

	España	Portugal	Total
Jornada completa	6.695	4	6.999
Jornada parcial	742	0	742
Total	7.057	4	7.061

Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo



Al cierre del ejercicio 2022, Avanza cuenta con 109 empleados con algún tipo de discapacidad física o intelectual mayor o igual al 33%.

» Nuestro equipo

A continuación se muestra la distribución de los empleados de **Avanza** del ejercicio 2022 por categoría profesional.

	CONDUCTORES	MANTENIMIENTO	SERVICIOS AUXILIARES ¹	TOTAL 2021	TOTAL 2022
Contrato indefinido	4.789 77%	376 6%	1.063 17%	5.427	6.228
Contrato temporal	721 87%	43 5%	69 8%	693	833
Total	5.510	419	1.132	6.120	7.061

Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo

¹ Ventas y administración

	CONDUCTORES	MANTENIMIENTO	SERVICIOS AUXILIARES ¹	TOTAL 2021	TOTAL 2022
Jornada completa	5.198 78%	411 6%	1.053 16%	5.760	6.662
Jornada parcial	312 78%	8 2%	79 20%	360	399
Total	5.510	419	1.132	6.120	7.061

Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo

¹ Ventas y administración



»» Nuestro equipo

| Número total de empleados por contrato laboral y por ciudad en la que desempeñan su trabajo.



Contrato indefinido



Contrato temporal

Nuestro equipo

Las relaciones entre los empleados de **Avanza** se basan en el respeto a la dignidad y no discriminación de las personas.

Estos principios inspiran la política de nuestra empresa y se aplican a la contratación, formación, oportunidades de carrera, niveles salariales, así como al resto de los aspectos de la relación laboral.

Consecución de objetivos

Máxima calidad

Fomento del talento

Formación y desarrollo

Ambiente motivador

Eficacia y efectividad

Todos los servicios de transporte (100%) que presta la compañía son evaluados en cuanto a los impactos en la salud y la seguridad, con el fin de lograr mejoras.

El impacto principal para la salud y seguridad, tanto para el personal propio como para los usuarios, se relaciona con los posibles incidentes y accidentes de tráfico que pueden ocurrir. Ello depende de 4 factores clave:



Para dar respuesta a estos riesgos, se dispone de diferentes actuaciones para abordar todos los aspectos en los que **Avanza** puede actuar:

- Planes de formación e información.
- Planes de vigilancia de la salud.
- Seguimiento del desempeño de la conducción (conducción eficiente).
- Planes de mantenimiento preventivo y correctivo.
- Cuadros de marchas y cuadros de descanso.
- Información sobre puntos negros en las vías de circulación.
- Regulación del servicio a través de los operadores.
- Asistencia ante incidentes y/o accidentes por parte de inspectores.
- Protocolos específicos de actuación ante incidentes.

Adicionalmente, algunos centros cuentan con la certificación ISO 39001 Gestión de la seguridad vial, y CSEAA-INSIA Certificación de Seguridad de Empresas de Transporte de Personas que operan con Autobuses.

» Nuestro equipo

En algunas de las divisiones del grupo, es habitual la subcontratación de empresas de transporte que nos asisten ante un incremento de los servicios ofrecidos según la época del año. En estos casos, se cuenta con empresas especializadas que realizan los servicios ofertados por la compañía.

Así, durante 2022:



División de Largo Recorrido

Se han subcontratado un total de 8.989 servicios, incluidos tanto aquellos de línea regular como de servicio discrecional.

División Euskadi

Desde septiembre de 2022 se subcontrataron servicios los viernes y los domingos.

División Norte

Se subcontrataron servicios de línea regular y servicios discrecionales.

El número de conductores que ejecutan estos servicios puede variar. Lo habitual es que algunos de estos trabajadores realicen diferentes servicios, pero esto depende de la compañía subcontratada.

No obstante, podemos estimar **alrededor de 2.000 conductores para cubrir estos servicios.**

Divisiones	Categ. alternativa	Ejercicio	Nivel 2 Org.	Plantilla ETC
Cataluña	BECARIO DESARROLLO RRHH	2022	UTE Avanza Baix	0,66
Corporativo	BECARIO COMPENSACION Y BENEFICIOS	2022	Central Resultados	0,95
Corporativo	BECARIO DESARROLLO RRHH	2022	Central Resultados	0,75
Corporativo	BECARIO OPERACIONES	2022	Central Resultados	1,05
Corporativo	BECARIO PRL	2022	Central Resultados	0,88
Corporativo	BECARIO OPERACIONES	2022	Central Resultados	0,87
Corporativo	BECARIO JURÍDICO	2022	Central Resultados	0,88

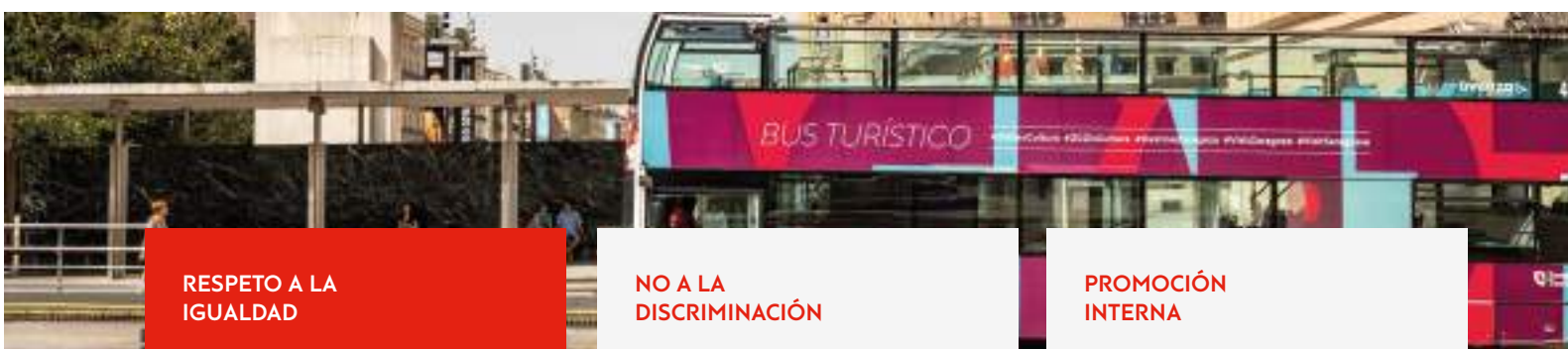
>> Nuestro equipo



PLANES DE IGUALDAD

En **Avanza** creemos firmemente en la igualdad, la inclusión y el respeto. Para fomentar la igualdad de género, disponemos de un total de 7 Planes de Igualdad, de los cuales se extraen como objetivos principales, entre otros, los siguientes:

Plan de comunicación específico para informar a toda la plantilla



RESPECTO A LA IGUALDAD

Reconocimiento de las capacidades, habilidades y trabajo de cada persona, hombre o mujer.

NO A LA DISCRIMINACIÓN

Igualdad en los procesos de selección, fomentando la incorporación de las mujeres en aquellas áreas y puestos donde su representación es menor.

PROMOCIÓN INTERNA

Igualdad de oportunidades basadas en criterios claros, objetivos, no discriminatorios y abiertos.

PUESTOS DE RESPONSABILIDAD

Promover y mejorar las posibilidades de acceso a la mujer, reduciendo desigualdades y desequilibrios en el seno de la organización.

POLÍTICA RETRIBUTIVA

Criterios no discriminatorios por razón de sexo en salarios y complementos salariales de convenio.

Integración social

Promovemos la integración social de personas en riesgos de exclusión social, mediante el desarrollo de medidas de inserción ocupacional, educación y convivencia.

Sensibilización: Difusión de nuestros principios a todos los empleados.

Comunicación: Extensión de este compromiso a empleados, proveedores, administraciones y demás agentes sociales.

Inclusión: Promovemos una integración efectiva, evitando cualquier tipo de discriminación.

Diversidad: Factor transversal, base de todas las decisiones que se toman en este ámbito.

Acondicionamiento: Centros de trabajo con accesibilidad universal y con condiciones óptimas de seguridad y comodidad.

Nuestro equipo

EMPLEADOS CON CAPACIDADES DIFERENTES

	Conductores	Mantenimiento	Ventas y admin.	TOTAL 2021	TOTAL 2022
Empleados con discapacidad	74	7	28	100	109
Empleados totales	5.510	419	1.132	6.120	7.061
%	1,34%	1,67%	2,47%	1,63%	1,54%

	Hombres	Mujeres	TOTAL 2021	TOTAL 2022	Variación
Empleados con discapacidad	96	13	100	109	9



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 los que se llevan a cabo también medidas alternativas.

CONCILIACIÓN LABORAL

Desde **Avanza** promovemos una política de Empresa Responsable en el equilibrio entre la conciliación de la vida privada y laboral. Hemos renovado la certificación Empresa Familiarmente Responsable (EFR) que reconoce a aquellas organizaciones que se implican en la generación de una nueva cultura de 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.

Permisos de maternidad y paternidad

	Hombres	Mujeres
Empleados acogidos al permiso parental en 2022	173	22
Empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe ¹	140	21
Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y siguen siendo empleados 12 meses después ²	81	6
Tasa de retención de empleados que se acogieron al permiso parental en 2022 ²	78%	46%

Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo.

¹ Solamente incluye a los empleados que finalizan el permiso parental en el 2022.

² Incluye a los empleados que tuvieron permiso parental en el año 2021 y siguen de alta 12 meses después.

Nuestro equipo

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

El proceso de evaluación de desempeño se aplica al colectivo de estructura de manera anual. Se trata de un proceso de evaluación donde se contemplan diferentes competencias correspondientes a cada puesto por área o departamento perteneciente. En función del nivel jerárquico lo que varía es el nivel de desarrollo esperado de cada competencia asignada.

Para participar en el proceso es necesario cumplir los siguientes criterios:

- **Haber trabajado en la compañía al menos un año completo.** Aplicable para las nuevas incorporaciones y personal que haya estado de baja.
- Empleados que hayan trabajado **menos de 7 meses durante el año, estarán exentos de participar.**



El 100% de los empleados de estructura que cumplen esta condición han participado en el proceso. En total contamos con 720 empleados de estructura de los cuales 444 son hombres y 276 mujeres. Durante el año 2022 han participado 586 empleados, es decir, el 81% del colectivo.

Evolución de participación

AÑO	2020	2021	2022
Participantes	574	567	586

Por otro lado, mostramos el detalle de participación por nivel:

AÑO	2022
Directores	20
Gerentes	73
Jefes	145
Admon /Técnicos	348
	586



Además, en cada reunión de feedback asociada a los colaboradores participantes se diseña de manera conjunta (evaluador y evaluado) un plan de desarrollo individual en el cual se recogen los diferentes compromisos de mejora de cara al desempeño del año siguiente y a través del cual se permite realizar un seguimiento más objetivo de la evolución de los trabajadores.

En cuanto al colectivo operativo, nos encontramos actualmente en un proceso piloto de evaluación del desempeño de los conductores, midiendo diferentes indicadores que afectan directamente en el modo de conducción y desempeño de su trabajo diario. Una vez desarrollado este proceso piloto inicial, lo haremos extensible al resto de unidades de negocio.

Nuestro equipo

REMUNERACIONES

En **Avanza** las políticas de remuneración se aprueban por la Dirección General, se validan por el Consejo de Administración, y se alinean con los requerimientos de los accionistas de Mobility ADO.

La política retributiva de la compañía va en consonancia con la aportación de la posición, teniendo en cuenta para ello la posición en la banda salarial y el resultado en la evaluación de desempeño.

Para desarrollar esta política se han tenido en cuenta los principales estudios de mercado en España, utilizando un sistema objetivo que no valora a la persona sino a la posición, cumpliendo el Código de Ética de la compañía.

La revisión salarial se realiza con carácter anual, en base a la matriz de mérito definida por **Avanza** y las retribuciones de los empleados del grupo en todas sus explotaciones y negocios. La remuneraciones cumplen o superan las tablas salariales del convenio colectivo de aplicación, sin diferencias por razón de género.

Remuneración media sin Dirección	Hombres	Mujeres	Brecha salarial
2021	33.862	30.041	11,47%
2022	35.358	31.707	11,51%

Remuneración media Dirección	Hombres	Mujeres	Brecha salarial
2021	127.011	115.838	8,87%
2022	131.449	120.242	9,32%

Remuneración media sin Dirección	18-30 años	31-50 años	51 a más
2021	26.376	32.230	34.707
2022	21.632	31.536	39.581

Remuneración media Dirección	18-30 años	31-50 años	51 a más
2021	0	120.306	129.789
2022	0	90.261	166.615

	Conductores	Mantenimiento	Servicios aux.	Admon. sin dirección
Remuneración media sin Dirección 2022	34.790	33.393	26.343	38.475
Nº trabajadores sin Dirección 2022	5.515	358	300	866
Brecha salarial 2022	3,48%	28,42%	29,86%	27,70%
Brecha salarial 2021	4,93%	23,51%	27,62%	25,90%



La brecha salarial media de Avanza es inferior al 12%, por debajo de la media del mercado laboral español. La remuneración mínima de contratación en Avanza es 1,15 veces superior al Salario Mínimo Profesional.

Salud y Bienestar

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

El **Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo** implantado en toda la compañía según estándares ISO 45001 y Organización saludable se ha diseñado atendiendo a:

- Compromisos legales (Ley 31/1995 y Ley 54/2003 de Prevención de Riesgos Laborales, RD 8/2015 Ley General Seguridad Social, RD 902/2000, RD 486/1999, así como otros requisitos legales en materia de equipos de trabajo, maquinaria, ruido, electricidad, seguridad vial, productos químicos, etc.).
- Compromisos contractuales, en base a las necesidades de los grupos de interés.



El Sistema de Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo se implementa a través de profesionales de la salud y la seguridad en el trabajo. Algunos de estos profesionales son colaboradores de la organización y forman parte del Servicio de Prevención Propio de la compañía.

Algunas empresas del grupo tienen un **Servicio de Prevención Propio**, que constituye una unidad organizativa específica, integrada por personal técnico con la capacitación requerida para las funciones a desempeñar y con dedicación exclusiva, desarrollando la actividad legalmente establecida para las Especialidades de Seguridad en el Trabajo, Ergonomía y Psicosociología Aplicada y Vigilancia de la Salud.

Trabajadores cubiertos por el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud:

7.364
100%

La cantidad y porcentaje de los colaboradores cuyo trabajo y lugar de trabajo han sido auditados interna y externamente:

2.773
38% del total

AENOR viene certificando desde 2019 el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de manera integrada en Avanza.

Salud y Bienestar

ACCIDENTES LABORALES

Empleados -
Fallecimientos: 1

Tasa de fallecimientos* = 0,089 'In itinere'

*Fallecimientos por cada millón de horas trabajadas.

Tasa de lesiones por AT grave = 0,266

Empleados -
Accidentes con graves
consecuencias: 3

Empleados -
Total accidentes
registrados:

Tasa lesiones por AT leve = 24,57
con baja

Tasa lesiones por AT leve = 14,10
sin baja

Tasa lesiones por por
accidentes 'in itinere' = 7,63



Salud y Bienestar

Principales tipos de lesiones: conductores. En el colectivo de conductores la mitad de los accidentes laborales son debidos a las caídas con un 26% y los accidentes de tráfico con un 24%.

Conductores - Tipo accidente	Nº	%
Caídas	51	26%
Accidente de Trafico	47	24%
Sobreesfuerzos	36	18%
Golpes contra objetos	21	11%
Pisadas sobre objetos	16	8%
Agresiones viajeros	11	6%
Atrapamientos	8	4%
Caídas de objetos	3	2%
Contactos térmicos	1	1%



La cantidad de horas trabajadas en 2022: 11.274.296,51

Principales tipos de lesiones: personal de taller, de inspección y administración 1 de cada 3 accidentes con baja tuvo su origen en sobreesfuerzos.

Resto - Tipo accidente	Nº	%
Sobreesfuerzos	21	34%
Golpes por objetos o herramientas	14	23%
Caídas	10	16%
Pisadas sobre objetos	4	6%
Caídas de objetos	3	5%
Golpes contra objeto	3	5%
Agresiones viajeros	2	3%
Atrapamientos	2	3%
Otros	2	3%
Contactos térmicos	1	2%
Accidente de Trafico	0	0%

Cada uno de los accidentes con baja y los incidentes son investigados por los Técnicos del Servicio de Prevención, elaborando un informe donde se proponen medidas preventivas para evitar su repetición. Este informe es revisado por el superior jerárquico del trabajador que ha sido objeto del accidente.

A estas medidas preventivas se les hace un seguimiento, al menos con una periodicidad trimestral, respecto al cumplimiento de dicha medida preventiva y evaluándose la eficacia de la misma de cara a evitar la repetición de estos sucesos.



Fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral: ninguno.
Casos de dolencias o enfermedades laborales registrables: 1 (Patología del codo)

» Salud y Bienestar

Con el fin de **mejorar el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud**, se llevan a cabo las siguientes medidas:



Auditorías

Se audita con una periodicidad anual, tanto de forma interna como externa, según las normas ISO 45001 de Seguridad y Salud en el Trabajo y Organización Saludable.

- Análisis de riesgos
- Revisión de procesos, equipos y productos
- Evaluación de encuestas a trabajadores
- Comprobación de requisitos legales



Delegados de Prevención

Proponen medidas de prevención para la mejora de los niveles de seguridad y salud de los empleados.



Simulacros de emergencia periódicos

Donde se comprueba el conocimiento de los protocolos de actuación por los empleados.



Planes de acción

Para afrontar posibles daños y consecuencias.



Canales de contacto para los empleados

Para que puedan hacer llegar sus necesidades o situaciones que consideren supongan un peligro.



Prevención de delitos

Política General para la Prevención del delito por omisión de medidas de seguridad e higiene en el trabajo.

Todos los accidentes tanto de personal propio, como de personal externo que hayan tenido lugar en las instalaciones de la compañía, así como el resto de incidentes de relevancia son tratados bajo el marco del Sistema Integrado de Gestión de la compañía en reuniones de seguimiento y Comités de Seguridad y Salud.

» Salud y Bienestar

La Dirección General de **Avanza** considera la gestión de la **seguridad y salud en el trabajo y bienestar de sus empleados** 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.

Índices de accidentabilidad

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Accidentes laborales 2022	232	46	278
Horas trabajadas 2022	9.447.200	1.827.096	11.274.296
Índice de frecuencia	24,56	25,18	24,66

* Representa el número de accidentes en jornada de trabajo con baja ocurridos por cada millón de horas trabajadas.

	TOTAL
Jornadas perdidas 2022	33.434
Horas trabajadas 2022	11.274.296
Índice de Gravedad	2,96

*Representa el número de jornadas no trabajadas a causa de los accidentes ocurridos en jornada de trabajo por cada mil horas trabajadas.

Accidentes graves / mortales	
Avanza Movilidad Integral S.L. - Villalba	1
Avanza Movilidad Integral S.L. - Salamanca	2
Avanza Durangaldea S.A.	1
Total	4

RELACIONES SOCIALES

Nuestro principal objetivo es establecer **relaciones de confianza y respeto** para el desarrollo profesional de nuestros empleados. Todas ellas regidas por nuestro **Código de Ética y Conducta**.



El 100% de los empleados está incluido en alguno de los 33 convenios colectivos o de centro vigentes.

Número de representantes de los trabajadores: 300.

El 93% de los empleados están representados en Comités de Salud y Seguridad.

Salud y Bienestar

SERVICIOS DE SALUD

Todos los centros de trabajo de la compañía tienen concertado un **Servicio de Prevención Ajeno de Vigilancia de la Salud**, excepto Zaragoza que cuenta con un Servicio Médico Propio.

Planificación de Actividades y protocolos específicos de exámenes de salud.

Realización de los Exámenes de Salud Específicos en función de los riesgos inherentes al puesto de trabajo.

Informes de Aptitud.

Estudio descriptivo de los resultados en los exámenes de salud. Análisis con criterios epidemiológicos.

Promoción de la salud en el lugar de trabajo con campañas específicas para los riesgos observados.

Memoria Anual de las actividades realizadas, hallazgos de salud encontrados y medidas a tomar.

Lugar de realización de los Reconocimientos Médicos.

Asesoramiento y Asistencia a primeros auxilios y urgencias.



Funciones de los Servicios de Vigilancia de la Salud de los Servicios de Prevención Ajenos



Funciones de los Servicios de Vigilancia de la Salud del Servicio de Prevención Propio de Avanza Zaragoza

Funciones sanitarias

- Vigilancia de la salud de los trabajadores. Establecimiento de los Protocolos de actuación específicos en función de las Evaluaciones de Riesgos del puesto de trabajo.
- Realización de diferentes tipos de reconocimientos médicos: inicial, tras ausencia prolongada, trabajadores sensibles, tras modificación de tareas y periódicos.
- Elaboración de la historia clínico-laboral.
- Actividad de carácter asistencial.
- Estudios epidemiológicos.
- Formación.
 - Formación en primeros auxilios, mediante una programación anual entre los trabajadores de la empresa.
 - Información y formación para la prevención en riesgos, recomendando la adaptación de medidas preventivas.
- Promoción de la salud. Desarrollo de campañas de educación sanitaria.
- Colaboración con el Sistema Nacional de Salud.
- Otras actividades sanitarias de carácter asistencial, recetas médicas, vacunas, primeras curas, etc.

Funciones no sanitarias

- Participación en momentos de urgencia como componentes del Equipo de Primeros Auxilios.
- Tareas administrativas.
- Organización de campañas periódicas de Colectas de Sangre, en colaboración con Banco de Sangre.
- Asistencia y visita hospitalaria.
- Participación en diseño de campañas de deshabituación.
- Asesoramiento.

Salud y Bienestar

EJEMPLOS DE BUENAS PRÁCTICAS

Actuaciones para hacer frente a **los riesgos de salud** no relacionados con el trabajo.

Avanza Zaragoza



Acuerdos con clínicas privadas, centros dentales, pediátricos, gimnasios, fisioterapia para uso de los trabajadores.



Campaña de Hábitos Saludables.



Campaña antitabaco, alcohol y drogas.



Taller espalda.



Formación de reciclaje en el uso de desfibriladores para personal no sanitario.



Información para la población femenina de Vacuna de Papiloma Virus.



Campaña de información, control y tratamiento de alergia estacional (marzo-junio).



Campaña de detección precoz de cáncer de colon, patología mamaria, cardiovascular o prostática, entre otras.



Campaña de vacunación antigripal. Octubre a diciembre.

División Centro



Pruebas complementarias en reconocimientos médicos: PSA hombres, ferritina mujeres.

División Euskadi



Servicio de psicología y fisioterapia en Avanza Durangaldea.

División Sur



Talleres de gestión del estrés con la colaboración de la Mutua.



Organización de torneos deportivos de Pádel.



» Salud y Bienestar

La **Coordinación de Actividades Empresariales (CAE)** está orientada a prevenir los riesgos laborales y proteger al personal de empresas externas/autónomos, al personal propio, a los clientes e instalaciones cuando coinciden trabajadores de varias empresas en un mismo centro de trabajo, donde cada empresa realiza sus trabajos con sus riesgos asociados los cuales pueden afectar a los trabajadores de las otras empresas concurrentes en el centro de trabajo e incluso agravarse como consecuencia de las actividades realizadas por estas empresas.

Protocolos

Información recíproca

entre las empresas y trabajadores autónomos concurrentes sobre riesgos y accidentes ocurridos.

Vigilancia en torno al cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales por parte de las empresas contratistas o subcontratistas.

Establecimiento de medios de coordinación

entre las empresas y trabajadores (información, reuniones, instrucciones, etc).

Acreditación por escrito de haber realizado la evaluación de riesgos y planificación de su actividad preventiva.

Información a otras empresas concurrentes.

Comprobación de que se han establecido los necesarios medios de coordinación.



En caso de contratación de trabajadores de empresas de trabajo temporal (ETT):

- Se establece el deber de informar a la empresa de trabajo temporal, sobre las características del puesto, los riesgos profesionales, la capacidad y cualificación requerida, etc. antes de su incorporación.
- Por su parte, la empresa de trabajo temporal debe acreditar fehacientemente la formación del trabajador para ocupar el puesto de trabajo, así como la entrega de los equipos de protección individual mediante registro firmado por el trabajador.

En el caso de las visitas a las instalaciones:

- Las 'Normas Básicas de Seguridad y Salud para Visitantes', están expuestas en distintos lugares visibles del centro de trabajo, o bien son facilitadas con anterioridad a la visita o al comienzo de la misma.

» Salud y Bienestar

COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD

Actualmente en **Avanza Mobility ADO** hay constituidos **25 Comités de Seguridad y Salud**. Para su funcionamiento, uno de ellos dispone de un Reglamento propio, el resto se rige según lo contenido en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Están integrados por los Delegados de Prevención, de una parte, y por los representantes de la empresa en número igual al de los Delegados de Prevención de otra.



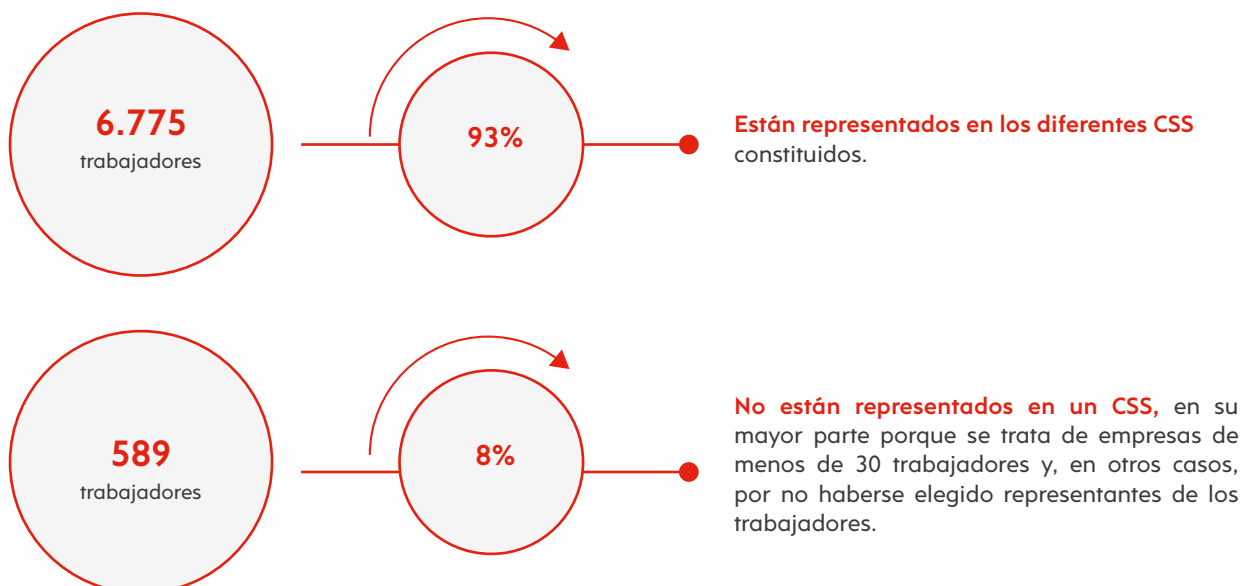
Entre sus funciones se encuentra:

- **Promover iniciativas** para una efectiva prevención de los riesgos laborales.
- Hacer recomendaciones a la empresa para la **mejora de las condiciones** o la corrección de las deficiencias encontradas.

Se mantienen **reuniones con una frecuencia trimestral** de manera ordinaria. Y con carácter extraordinario previa petición de alguno de los miembros del Comité de Seguridad y Salud.

Los Delegados de Prevención son los representantes de los trabajadores con funciones específicas en materia de prevención de riesgos en el trabajo. Estos son designados por y entre los representantes de personal en un número que depende del tamaño de la compañía.

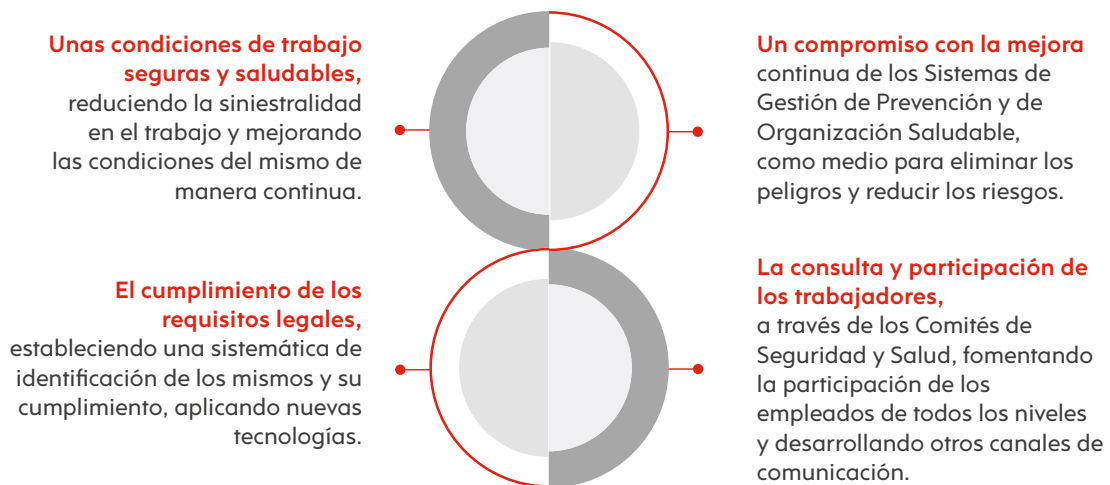
Durante el año 2022 en **Avanza Mobility ADO** se han celebrado un total de **101 reuniones con los representantes de los trabajadores** en el seno de los Comités de Seguridad y Salud tanto ordinarios, como extraordinarios.



» Salud y Bienestar

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Nuestro compromiso en materia de Prevención de Riesgos Laborales se materializa en la revisión continua de los siguientes objetivos y metas medibles y asumibles:



Reconocimientos médicos a empleados

	Reconocimientos periódicos	Reconocimientos iniciales	Retorno de IT	Especiales (fin contrato/prejubilado)	Total
2022	3.304	807	373	27	4.511

Planes de Emergencias y Protección contra Incendios

Informes anuales de PCI: 32.

Planes de Emergencia/
Autoprotección: 41.

Simulacros realizados: 9.

Acciones formativas en PRL

Formación Inicial en PRL.

Formación Específica en PRL.

Formación en Emergencias y
Primeros Auxilios.

Jornadas Formativas Especializadas.

avanza
by MOBILITY ADO

» Salud y Bienestar

ACOSO LABORAL

En **Avanza** somos conscientes de que cualquier práctica que atente contra la libertad, dignidad e integridad de nuestros empleados 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 ello, promovemos condiciones de trabajo que eviten el acoso laboral 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.

EXPEDIENTES ANALIZADOS

TOTAL

12



Salud y Bienestar

BENEFICIOS ADICIONALES

Pensando en la salud y bienestar de nuestros empleados, hemos puesto en marcha diferentes planes de beneficios para ellos y sus familias.

CLUB DE BENEFICIOS

Descuentos exclusivos para empleados de Mobility ADO en



Formación y cultura



Salud y bienestar



Familia y hogar



Ocio y tiempo libre

FLEXIBILIZA-T

Plan de retribución flexible para optar a la contratación de



Seguro de Salud



Educación infantil virtual



Tarjeta y/o cheque gourmet



Tarjeta transporte



Formación / idiomas

PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Vigilancia de la Salud y Especialidades Técnicas, así como el programa de empresa saludable **En Balance**.



» Formación

La mayor parte de **la formación impartida sobre salud y seguridad en el trabajo** es la formación inicial obligatoria en prevención de riesgos laborales. Esta formación es impartida por Técnicos Superiores en Prevención de Riesgos Laborales pertenecientes al Servicio de Prevención. Su contenido es el que establece la ley de prevención y son impartidos durante el horario de trabajo del colaborador.

Formación inicial en
Prevención de Riesgos
Laborales para
1.361 empleados

Formación específica sobre
Recurso Preventivo para
104 empleados.

Formación específica sobre
líneas de vida para
38 empleados.

Formación específica
sobre manejo de carretillas
elevadoras para
13 empleados.

Formación específica sobre
trabajos en altura para
56 empleados.



» Formación

PLAN DE FORMACIÓN DE ESTRUCTURA 2022

☆ Caso de éxito

Tras la contingencia sucedida en los años 2020 y 2021 fruto de la COVID-19, no solo las estrategias de formación se adaptaron para dar respuesta a las necesidades derivadas de la pandemia, sino también las formaciones, reuniones y demás actos presenciales se reinventaron y pasaron a realizarse de forma virtual. Todo ello ha supuesto un cambio importante en nuestra forma de relacionarnos, sirviendo de aprendizaje a todos los niveles y de adaptación a nuevos medios de encontrarnos con las personas.



OBJETIVOS

- Dar respuesta a las necesidades de los diferentes colectivos de la compañía
- Adaptar la formación a las circunstancias del momento
- Generar un desarrollo competencial que mejore el desempeño y la gestión de los empleados
- Ofrecer acciones formativas voluntarias para la mejora y desarrollo de competencias y habilidades



FÓRMULAS

- Modalidad virtual para algunas acciones
- Modalidad 'E-learning'
- Acciones presenciales
- Planes de inducción para nuevas incorporaciones:
 - Inducción a la compañía
 - Inducción a la Dirección correspondiente
 - Inducción específica según área o puesto a cubrir



Formación

El Departamento de RR.HH brinda la oportunidad de acceso a formación y reciclaje profesional de los distintos puestos a todos los trabajadores en igualdad de oportunidades. En este sentido sus funciones son las siguientes.

1

Coordinación de todas las formaciones desarrolladas en la compañía.

2

Gestión de las acciones necesarias para el desempeño del puesto de trabajo en puestos específicos como el de conducción, siendo el mayor bloque de personas formadas de la compañía.

3

Gestión de diferentes acciones para los empleados de estructura, como pueden ser técnicos y administrativos, jefes, gerentes y directores, diseñando programas estratégicos.

4

Formación con programas innovadores como 'Desarrollate' (Programa Formativo Online) para todos los empleados de la compañía con más de 300 cursos de diferentes temáticas: habilidades, idiomas, sostenibilidad, bienestar, ofimática...



Certificado de Aptitud Profesional (C.A.P.).

Acciones relacionadas con la PRL.

Acciones relacionadas con la accesibilidad.

Acciones relacionadas con Atención al Cliente.

Conducción segura.

Conducción eficiente (2.000 empleados ya formados).

Programas anuales de Gestión de Equipos para los mandos de la compañía.

Liderazgo para Dirección.

Desarrollo de habilidades y ofimática para el resto del colectivo.

Acciones sobre planes de igualdad para colectivos estratégicos.

Una vez finalizan las acciones formativas de **Avanza**, se realiza seguimiento de los objetivos formativos y se determinan nuevas necesidades formativas para dar continuidad al plan de formación de los empleados de **Avanza**.

Comunicación interna

Fomentar la comunicación bidireccional es un factor clave para mejorar el compromiso y sentimiento de pertenencia de los empleados. Cualquier empleado de la organización tiene habilitados diversos canales para ampliar información y plantear inquietudes en materia de responsabilidad empresarial.



App dirigida a todos los empleados de la compañía: ConectADOs. Punto de encuentro entre la empresa y los trabajadores. Los empleados pueden visualizar sus nóminas, pedir sus vacaciones o consultar noticias y beneficios sociales.

Canal ético: Disponible a través de las webs de **Avanza**, es el cauce preferente que permite, a quienes hayan obtenido dicha información en un contexto laboral o profesional, hacer consultas y comunicar informaciones sobre:

- Incumplimientos del Código de Ética y Conducta y del resto de medidas preventivas que forman parte del Sistema de Gestión para la Prevención de Delitos de **Avanza**.
- Acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave, o infracciones de la Unión Europea.
- Cualquier otro riesgo o incumplimiento de la legalidad.

El Canal Ético se basa, entre otros, en los principios de confidencialidad, buena fe y prohibición de represalias.

Canal RSC: habilitado tanto para empleados como para grupos de interés externos a la organización para cuestiones relativas a la sostenibilidad en el concepto más amplio:

rsc.avanza@mobilityado.com



El promedio de horas de formación global de toda la plantilla asciende a 17,80.

FORMACIÓN

Nuestras políticas de Recursos Humanos se enfocan al **desarrollo del talento** de las personas que forman parte de la organización. Desde la Dirección Corporativa de Recursos Humanos, con carácter anual, se elabora y difunde el **Plan Anual de Formación**.

CATEGORÍAS	HORAS
Conducción	39.039
Director	519
Gerente	2.390
Jefe	5.312
Mantenimiento	969
Servicios auxiliares	166
Técnico y admon.	12.982
Total General	66.108

» Acciones dirigidas a los empleados



Iniciativas Navidad - Familiar

En Mobility ADO queremos que las familias de nuestros empleados se sientan parte de la compañía y compartan nuestros valores. Precisamente por esto, a lo largo del año organizamos una serie de eventos en los que no tan solo buscamos sentir el compromiso de todos nuestros colectivos, sino que también queremos que se involucren sus personas más allegadas para así compartir momentos y vivencias.

Jornadas de puertas abiertas, talleres y dinámicas infantiles, visita de los Reyes Magos, concurso de dibujos, entre otras iniciativas, y gracias a todas ellas la familia Mobility ADO crece año tras año.

En Balance

Mobility ADO apuesta por un programa de vida saludable para nuestros empleados que se desarrolla a través de iniciativas y talleres que ponen el foco en tener una alimentación equilibrada, fomentar una vida menos sedentaria y cuidar nuestra salud mental.



Alimentación

- Talleres sobre educación alimentaria
- Recetas saludables
- Consejos e información
- Fomento de los productos de temporada

Deporte

- Información sobre deporte y vida saludable
- Consejos y recomendaciones adaptadas a todos los niveles

Salud Mental

- Talleres sobre salud mental (ansiedad, gestión de conflictos...)
- Visibilización e información sobre salud mental
- Recomendaciones y consejos.

Desayunos con dirección – conexión dirección – niveles

En Mobility ADO buscamos crear espacios compartidos entre empleados con los que, debido a su ubicación o responsabilidad, no se produce una comunicación regular de manera orgánica. Para ello, llevamos a cabo una serie de iniciativas y reuniones informales en las que unimos a nuestros distintos colectivos con el objetivo de que compartan su visión y sus experiencias desde las distintas posiciones de la compañía.

Canales

- Tablones
- Flyers
- App ConectADOs
- Boleín Contigo
- Portal Comunícate
- Email
- Whatsapp/Telegram
- Pantallas
- Documentación impresa
- Reuniones presenciales



» El cliente nuestra razón de ser

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.

Nuestro personal de Atención al Cliente lleva a cabo un exigente control para dar una respuesta rápida y eficaz a todas las interacciones de los clientes, ya sean consultas, reclamaciones, sugerencias/peticiones o felicitaciones, que puedan llegar desde cualquiera de los canales a los que tienen acceso nuestros clientes, incluidas las redes sociales.



El 100% de las reclamaciones llevan asociado un tiempo máximo de respuesta que Avanza se preocupa de cumplir.

1

Para el buen funcionamiento del proceso, todas las personas involucradas en la atención al cliente reciben **formación online** en lo relativo al funcionamiento de Zendesk, nuestra herramienta de gestión de reclamaciones y otras interacciones con el usuario.

2

El Comité procliente de **Avanza** se asegura de que se entreguen **experiencias satisfactorias al cliente**, definiendo, diseñando y cumpliendo los estándares del servicio en la operación.

3

El **Programa Somos Apasionados de Avanza** motiva, forma e involucra a todos los colaboradores de Avanza sobre la importancia de poner el foco en el cliente como parte de nuestra cultura corporativa.

Los procesos de inspección y de análisis de reclamaciones nos ayuda a detectar potenciales impactos que puedan repercutir en la puntualidad, confort, satisfacción así como otros factores del servicio, permitiéndonos contribuir a la mejora del mismo y dar la mejor solución al usuario.

Avanza cuenta con la experiencia del grupo, tanto a nivel nacional como a nivel internacional, para el diseño de un sólido sistema de atención al cliente, poniendo en valor:

- **el conocimiento adquirido**
- **la opinión de los propios empleados** que gestionan las interacciones de los clientes
- **la voz del usuario** con quien se contacta para analizar la satisfacción en lo relativo al cierre de reclamaciones, quejas y otras interacciones.



En 2022, el 68,8% del total de usuarios que respondieron a la encuesta sobre la atención al cliente recibida tras resolver su reclamación, queja o sugerencia dieron una respuesta positiva.

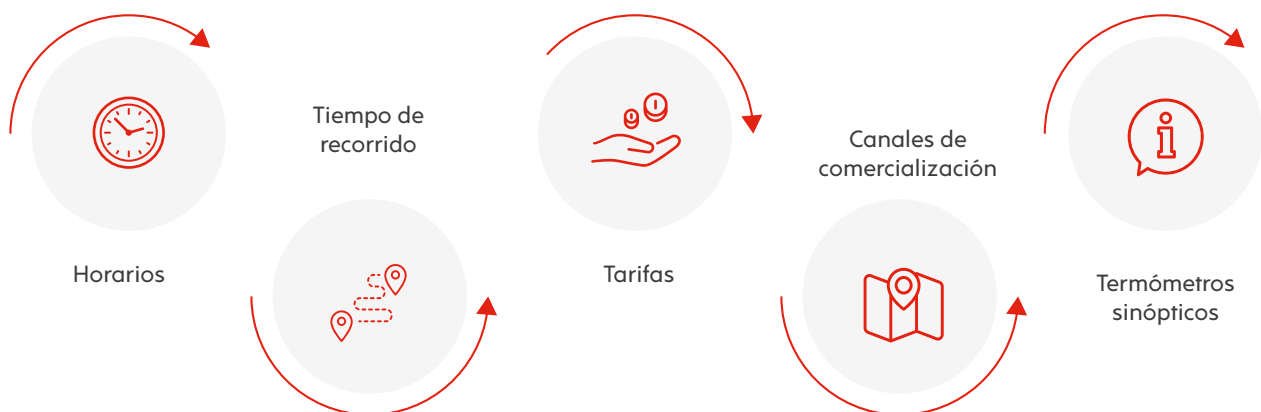
» El cliente nuestra razón de ser

El equipo de **Avanza** trabaja constantemente en mejorar el diseño de sus infraestructuras y vehículos, así como toda la información que se facilita a nuestros clientes relacionada con el propio servicio, su seguridad y canales de comunicación.

Nuestra información es:

- Veraz, precisa, completa y actualizada
- Compatible y coherente
- Cercana
- Inmediata
- Adaptada a lo que necesita el cliente y buscando crear experiencias únicas

El usuario tiene siempre a su disposición **folletos informativos y guías resumidas** con la información del servicio:



Para todos los modos de transporte, ya sea autobús, metro, tren o bicicletas, se ofrece información relativa al desplazamiento y a las condiciones generales del servicio, a través de cartelería y señalética.

» El cliente nuestra razón de ser

| INFORMACIÓN EN EL INTERIOR DE LOS VEHÍCULOS

ESQUEMA DEL RECORRIDO DE LAS LÍNEAS

Permite al viajero comprobar cuántas paradas quedan hasta su destino, minutos estimados de trayecto entre diferentes paradas intermedias, correspondencia con otras líneas o las conexiones de intermodalidad

CANALES DE COMUNICACIÓN CON LA EMPRESA

Teléfono, dirección, página web, ubicación de las oficinas de atención y recuperación de objetos perdidos, redes sociales, etc.

INFORMACIÓN TARIFARIA

Precios vigentes, cambio disponible a bordo, bonos y tarjetas (condiciones de uso, cómo adquirirlas, cómo recargar).

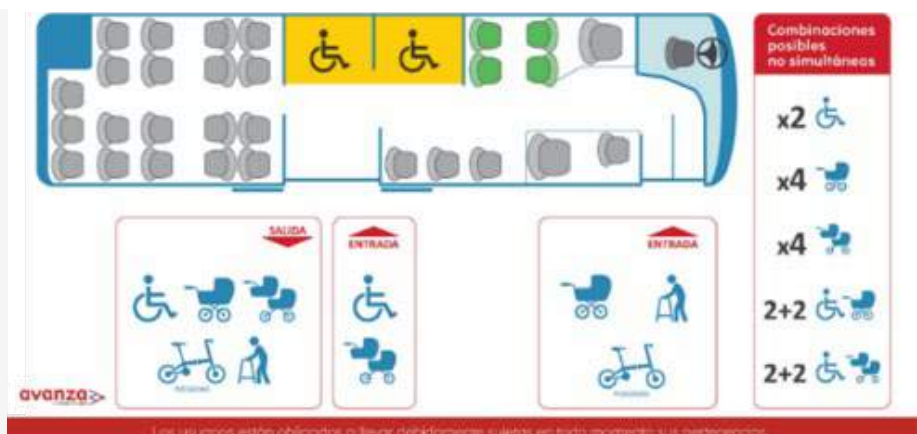


EXTRACTO DEL REGLAMENTO DE VIAJEROS

Junto con una infografía con las principales condiciones de uso del servicio y las recomendaciones para los viajeros.

DISTRIBUCIÓN INTERIOR DEL VEHÍCULO

Con ubicación de los asientos reservados e indicación de las posibles combinaciones de viaje (y ascenso/descenso) para diversos colectivos de usuarios: personas con movilidad reducida en silla de ruedas, personas con carritos de bebé simples o gemelares, personas con maletas, carros de la compra o bicicletas plegables, etc.



» El cliente nuestra razón de ser

INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE PARADA

01.

Código de parada.

02.

Sentido y destino de las líneas que pasan por la parada.

03.

Termómetro sinóptico de cada línea que incluye el tiempo estimado de trayecto entre diferentes paradas intermedias, correspondencia con otras líneas o conexiones de intermodalidad con otros modos de transporte.

04.

Iconos de accesibilidad de la flota, información horaria y tarifaria, cambio máximo disponible, entre otros elementos.

En **las marquesinas**, se incluye además de la información señalada, un **plano general de la red** destacando las líneas que pasan por la parada y las correspondencias entre ellas.

En **los postes** se destina un espacio a **avisos de alteraciones del servicio** con indicación de las alternativas disponibles para el usuario (líneas/paradas/modos sustitutivos).

También existen **códigos Bidi/QR** que, mediante su lectura, permiten la **obtención de información del servicio en tiempo real** y la obtención de la App, en caso de disponer de la misma.

En algunas paradas se incorporan además **señales de intermodalidad**, **pictogramas para personas con autismo o alzhéimer**, **pegatinas Navilens GO**.



En la totalidad de los servicios de Avanza se realizan tareas de inspección de flota y paradas para realizar seguimiento de la información, confort y elementos de seguridad descritos. Estos procesos de inspección pueden complementarse con estudios de cliente misterioso.

Accesibilidad

Avanza dispone del certificado **UNE 170001 Accesibilidad Universal**, que evidencia nuestro compromiso de poner a disposición de los usuarios un servicio adaptado a sus necesidades con independencia de su edad o diversas capacidades.

El **78,5%** de nuestros vehículos están adaptados para personas de **movilidad reducida**.

El **62,6%** cuenta con **piso total o parcialmente rebajado**.

El **76,9%** ofrece, al menos, una **plaza para PMR**.

El **65,6%** cuenta con **sistema de arrodillamiento**.

» El cliente nuestra razón de ser

RELACIÓN DIGITAL CON NUESTROS CLIENTES

Durante el año 2022 hemos seguido trabajando en la reestructuración, ordenación y actualización de todo el universo digital de **Avanza**. Desde la **Oficina de Transformación Digital**, hemos lanzado una nueva plataforma de experiencia digital (DXP) con la nueva web del Transporte Urbano de Segovia, Orense, Baix y Mataró y el nuevo servicio en el área metropolitana de Barcelona.

Bienvenidos a
avanza

Nuestra amplia gama de servicios nos diferencia del resto del mercado posicionándonos como uno de los principales operadores del sector de transporte de viajeros.



Las nuevas webs aglutinan herramientas de analítica digital que servirán de base para la construcción del nuevo universo digital de Avanza.

Ofrecemos al cliente información a través de **1 web corporativa, 33 webs de servicios, 1 plataforma de venta y en torno a 20 cuentas en Redes Sociales**. En 2022, hemos continuado el trabajo iniciado en el plan digital de 2019 para cada negocio en función de sus necesidades y las de sus usuarios, con las siguientes acciones:

Twitter para todos los negocios como canal de información oficial del servicio.

Calendario de contenidos con mensajes de valor y promoción del servicio.

Campañas globales de interés general.

Directrices comunes y Manual de Identidad Corporativa para la correcta gestión e imagen de las redes sociales.

Homogeneización de las Redes Sociales del grupo para posicionar la imagen de **Avanza**.

» El cliente nuestra razón de ser

SISTEMA DE RECLAMACIÓN, QUEJAS Y RESOLUCIÓN DE LAS MISMAS

Avanza cuenta, para cada una de sus divisiones, con **procedimientos específicos de Atención al Cliente y Gestión de Reclamaciones**. Los canales de comunicación a disposición de los clientes para la presentación de sugerencias, reclamaciones y quejas son los siguientes:

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



Proceso de reclamaciones



Avanza trata los datos de sus clientes con sujeción estricta a la normativa sobre protección de datos personales.

El **programa Hola** tiene como finalidad la gestión de consultas, sugerencias, felicitaciones y reclamaciones en todo el grupo mediante el uso de **herramientas específicas**.



» El cliente nuestra razón de ser

| SISTEMA DE RECLAMACIÓN, QUEJAS Y RESOLUCIÓN DE LAS MISMAS

Durante 2022 se han realizado las siguientes acciones:

- Unificación de las matrices de tipificación para la gestión de reclamaciones, consultas, sugerencias, peticiones y felicitaciones de los negocios.
- Finalización de la implementación de Zendesk en el 85% de los negocios del grupo.
- Formación a los equipos del front para la correcta utilización de Zendesk.
- Carga de plantillas de respuesta automática para una gestión más ágil de los tickets.
- Construcción de informes de analítica locales para cada negocio.
- Construcción de un informe global para la medición de los datos del grupo agregados.



🌟 Caso de éxito



2022: Se ha implementado el sistema Zendesk en el 85% de los negocios del grupo.

Con la puesta en marcha del **Sistema Zendesk** hemos **mejorado la trazabilidad del proceso de Atención al Cliente**, obteniendo datos más detallados sobre las preocupaciones del cliente con un informe macro con los siguientes KPI's:

- 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
- Número de tickets recibidos por cada canal de contrato
- Número de reclamaciones por línea
- Número de consultas por tipo

» El cliente nuestra razón de ser

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

La calidad de nuestro servicio es **clave para diferenciarnos** de nuestra competencia y es la base **para ganar la confianza** de nuestros clientes y lograr su permanencia. Muestra de ello son nuestras certificaciones vigentes: 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 y UNE 93200, Carta de servicios. Para esto, analizamos los siguientes aspectos relevantes del servicio:

- Satisfacción de los usuarios
- Regularidad y puntualidad del servicio
- Seguridad en el servicio

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.



Al igual que en 2021, se ha mantenido el mismo alcance que certifica la **Carta de Servicio (UNE 93200-2008)**.

- 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.



210.154

Inspecciones al servicio de Avanza (un 19,46% más que en 2021)

2.834.517

Parámetros evaluados sobre la calidad del servicio .

95,20%

Porcentaje de cumplimiento de los parámetros de calidad

» Iniciativas con repercusión externa

INICIATIVAS SOCIALES 2022 MÁS RELEVANTES

En **Avanza** mantenemos alianzas con diferentes entidades reguladoras, asociaciones, proveedores y otros organismos, vinculadas a las zonas donde prestamos servicio. Estos acuerdos responden siempre a nuestra misión: mejorar la calidad de vida a través de la movilidad, así como afianzar nuestro compromiso con las personas y el medio ambiente, propiciando entornos seguros, accesibles, solidarios en los que se aboga por reducir los impactos ambientales y se promueve un servicio de transporte público de calidad menos contaminante en comparación con otros modos de transporte.



ENTIDADES CON LAS QUE HEMOS COLABORADO A TRAVÉS DE DONACIONES:

- Grupo San Valero
- Cruz Roja
- Fundación Crecer Jugando
- AECC
- Asociación Ucraniana de Residentes en Aragón
- Fundación Kasumai
- Otros colectivos con necesidades o centros educativos



En 2022, se han realizado donaciones económicas o en especie a diversos organismos por valor de 258.529,39€

CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN EXTERNAS

En nuestro afán de comprometernos con aquellos temas de interés social y el cuidado del medioambiente, durante el año 2022 hemos lanzado diversas **campañas de divulgación y apoyo** a través de nuestras redes sociales.

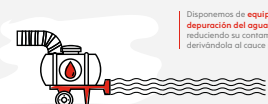
- Semana de la Movilidad
- Qué es la conducción eficiente
- Cómo reciclamos en Avanza
- El autobús y el medio ambiente
- La huella de carbono
- Cómo reciclamos el agua en Avanza
- Cómo son nuestras estaciones
- Día Mundial de Concienciación Contra el Ruido

¿CÓMO RECICLAMOS EL AGUA EN AVANZA?



Utilizamos el agua en aseos y en el proceso de lavado de carrocerías, motores, piezas, etc.

Contamos con recicladoras que nos ayudan a reaprovechar entre un 50% y un 80% de agua.



Disponemos de equipos para la depuración del agua vertida, reduciendo su contaminación y devolviéndola al cauce público.

avanza

#avanzasostenible

Otras iniciativas

NUESTRAS NOTICIAS MÁS RELAVANTES

Febrero

Nueva instalación de paneles solares en la Estación Sur de Madrid que evitará la emisión de 193 toneladas de CO₂ anuales.

Abril

Cátedra de Investigación sobre movilidad sostenible.

Avanza y la Universidad Francisco de Vitoria firman una cátedra para la realización de actividades de investigación, divulgación y docencia sobre movilidad sostenible.

Mayo

8,7 para el Servicio Urbano de Torrevieja

Avanza recibe la máxima confianza de sus usuarios y consolida su presencia en la provincia de Alicante.

Septiembre

Campaña #Yosoybuser

Campaña para fomentar el uso del transporte público, contribuyendo a la protección del medio ambiente y la sostenibilidad.

Noviembre

Prueba piloto con combustibles renovables.

Avanza y Repsol ponen en marcha dos autobuses de Avanza con combustible renovable de Repsol, fabricado a partir de residuos.

Febrero

Proyecto Digizity en Zaragoza

El proyecto más ambicioso de investigación industrial para diseñar e implementar soluciones innovadoras con el objetivo de descarbonizar, digitalizar y automatizar el transporte urbano.

Mayo

Avanza lidera el proyecto Digizity

Avanza lidera el mayor proyecto de I+D del PERTE del vehículo eléctrico y conectado en la ciudad de Zaragoza.

Julio

Avanza colabora con la Federación Española de padres con niños con Cáncer

Traslado de 50 jóvenes desde Madrid y Zaragoza a Almudévar para celebrar el XIX Encuentro Nacional de Adolescentes con Cáncer.

Octubre

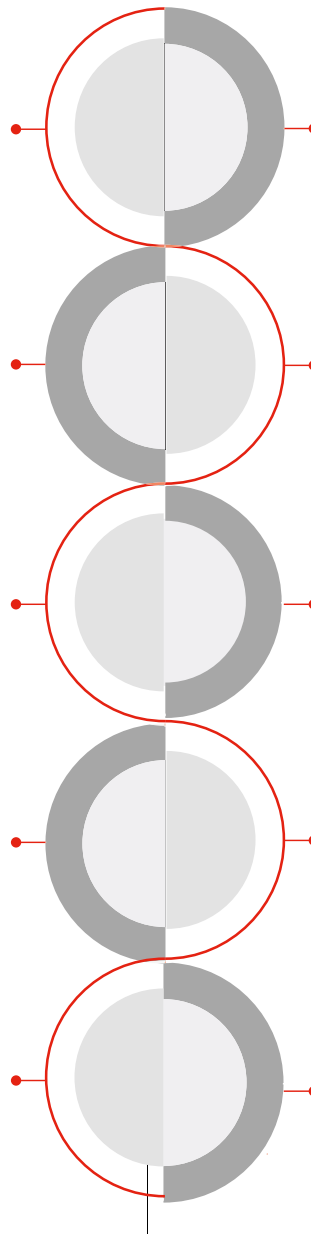
Primera Jornada de la Cátedra de Movilidad Sostenible

Mesa redonda dedicada a los retos de la movilidad después del COVID.

Diciembre

Avanza y Cruz Roja, juntos en Navidad.

Donación económica para el proyecto Reacciona de Cruz Roja, focalizando su atención en las necesidades de las personas más vulnerables.



» Comprometidos con la sociedad

| RESUMEN, HITOS Y OBJETIVOS



Nº DE EMPLEADOS

2021
2022

Contrato indefinido	5.377	6.999
Contrato temporal	644	742
Jornada completa	5.760	6.662
Jornada parcial	360	399
Contrato indefinido hombres	4.658	5.893
Contrato indefinido mujeres	719	1.106



ACCIDENTES

2021
2022

Total accidentes	195	278
Accidentes laborales hombres	161	232
Accidentes laborales mujeres	34	46



FORMACIÓN

2021
2022

Total horas de formación	49.335	66.108
Participantes en cursos de formación	3.007	3.714
Horas conductores y mantenimiento	35.446	45.882
Horas otro personal	10.136	20.226



RECLAMACIONES

2021
2022

Tasa de reclamaciones / total usuarios	34,19	36,24
--	-------	-------



Resumen
cifras

»» Comprometidos con la sociedad

Impulsar el desarrollo de ideas creativas en el marco de proyecto colaborativo.

Lanzamiento de una App de comunicación interna para empleados: ConectADOs.

Ampliación del catálogo de medidas de conciliación.

Mejora de la oferta formativa a los empleados y número de horas de formación.

Afianzar medidas de seguridad y salud poniendo a la persona en el centro. Protocolo COVID -19.



Hitos
2022

Mejora del proceso de análisis de reclamaciones y otras interacciones de usuarios.

Aumentar el número de iniciativas de acción social con carácter local.

Afianzar e incrementar el alcance de las medidas de conciliación a nivel nacional.

Implantar un programa de reciclaje de formación en materia de prevención de riesgos laborales para conductores.

- Implantación del coordinador del conductor.



Objetivos
2023



2
0
2
2

» Sostenibilidad económica

- › Asistencia financiera
- › Impactos económicos indirectos
- › Estrategia fiscal
- › Gobernanza fiscal
- › Cadena de suministro
- › Nuestros proveedores

» Asistencia financiera

PROGRAMA DE AYUDAS PARA LA TRANSFORMACIÓN DE FLOTAS

En **Avanza**, nuestro pilar de sostenibilidad económica recoge toda la información financiera y fiscal necesaria para llevar a cabo proyectos y actividades cuyo objetivo siempre es seguir avanzando en investigación, innovación y cuidado del medio ambiente.



Programa de ayudas para la Transformación de flotas de transporte de viajeros y mercancías de empresas privadas prestadoras de servicios de transporte por carretera

El Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (MITMA) ha activado la transferencia de 400 millones de euros de los fondos europeos de recuperación a las comunidades y ciudades autónomas para impulsar la descarbonización del transporte profesional por carretera.

En **Avanza**, trabajamos dentro del “Plan de choque de movilidad sostenible, segura y conectada en entornos urbanos y metropolitanos”, cuyo principal objetivo es descarbonizar y digitalizar la movilidad para mejorar la calidad del aire en las ciudades y mitigar el ruido, las emisiones y la siniestralidad.

Programa de ayudas para la Transformación de flotas de transporte de viajeros y mercancías de empresas privadas prestadoras de servicios de transporte por carretera

Importe ayuda 2022

182.000 €



Avanza está participando en la transformación del parque de vehículos de transporte de viajeros español mediante un plan de acción que incluye:

- la adquisición de vehículos nuevos para disminuir la edad media de nuestra flota
- compra de nueva tecnología para la propulsión de vehículos con energías alternativas
- dispositivos de carga eléctrica
- achatarramiento de autobuses

Todas estas iniciativas van dirigidas a favorecer la descarbonización de nuestra flota y mejorar la calidad del aire en los entornos urbanos y metropolitanos donde opera **Avanza**.

» Asistencia financiera

PROGRAMA MOVES SINGULARES II: 1ª CONVOCATORIA



Este proyecto contribuirá a acelerar la transformación del sistema de transporte público en autobús hacia un modelo más sostenible. Su objetivo principal consiste en la optimización del consumo y la minimización del coste de la energía eléctrica en el transporte público. Propone actuaciones para la gestión inteligente de la energía a nivel global.

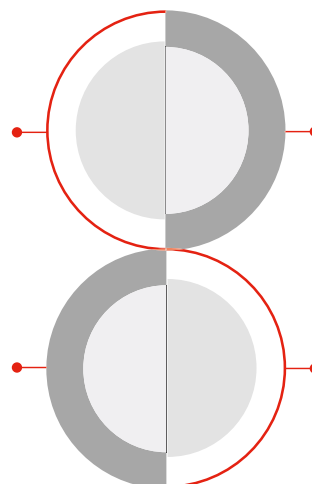
Importe ayuda

1.765.000 €



Aspectos más relevantes

Interoperabilidad de servicios digitales adaptadas al vehículo eléctrico.



Aplicaciones innovadoras diseñadas para flotas de vehículos eléctricos en ámbitos urbanos.

Implantación de redes inteligentes y sistemas bidireccionales de recarga.

Integración de EE.RR y almacenamiento en la recarga de BEV.

Su primera convocatoria fue lanzada en 2021 y, con fecha del 29/09/2022, se le concedió a **Avanza** la financiación del Proyecto denominado gestión inteligente de la energía en el transporte público de viajeros por carretera urbano y metropolitano (PR-MOVSING2-INV-2021-0443)

Nota informativa: los importes de las ayudas mencionadas no son transferidos a la empresa hasta la justificación de dichas inversiones y verificación de éstas por parte de la administración competente.

Asistencia financiera

PROYECTO DE I+D+i: DIGIZITY

El proyecto más ambicioso para digitalizar y automatizar el transporte público.



CONVOCATORIA PTAS 2021



AYUDA TOTAL 5,4 M€ DEL PROYECTO



NOV 21 A DIC 23



ZARAGOZA



Leader



Consorcio

23 participantes
10 países

Financiación

Proyecto financiado por la Unión Europea, dentro del Programa Horizonte Europa



PROYECTO DE I+D+i: TwinAir

Habilitación de gemelos digitales para la **gestión de la calidad del aire interior** para una vida saludable.



Sistema interoperable único con un amplio espectro de actividades de vida en interiores (residentes, lugares de trabajo, transporte, hospitales, etc..) que permitirá el monitoreo y control de IAQ, al tiempo que mejora la comunidad médica para evaluar la exposición y los efectos asociados a la salud que la vida cotidiana tiene en las personas.

Alcance

Distintas
ubicaciones

Duración

48 meses
(09/22-08/26)

Importe total

7.994.070€

Nota informativa: los importes de las ayudas mencionadas para los proyectos de i+d+i incluye el importe total para el consorcio de empresas que lo componen. Dichas ayudas no son transferidas a las empresas hasta la justificación de los hitos del proyecto y verificación de éstos por parte de la administración competente. Los importes pueden ser recibidos durante la duración del proyecto y en años sucesivos.

» Impactos económicos indirectos

Con su actividad, **Avanza** genera impactos económicos indirectos, que pueden ser significativos en mayor o menor medida.

Si bien, no se ha cuantificado el impacto, los más relevantes están relacionados con:

Transición energética:

mayor inversión en la investigación, desarrollo e implantación de nuevas tecnologías para la descarbonización y digitalización del transporte.

Mejora de competencias y

conocimientos de la plantilla, nuevos planes de formación ante la incorporación de vehículos con tecnología de propulsión eléctrica.

Disponibilidad de servicios de

movilidad, que permiten la conexión de la población tanto en ciudades, municipios y resto del territorio nacional. Esto impacta en un posible incremento del uso del transporte público para cubrir las necesidades de movilidad de los habitantes.

Aportación económica o en especie a fundaciones y ONGs: 258.529,39 euros.

Valor económico distribuido en:

- Consumos y otros costes operacionales
- Empleados
- Otros gastos derivados de la actividad
- Pagos a proveedores de capital por intereses
- Pagos a proveedores de capital por dividendos
- Administraciones Públicas

Aplicación de tarifas bonificadas

para que las personas en situación económica vulnerable puedan tener acceso al servicio de transporte.



» Impactos económicos indirectos

Avanza realiza un exhaustivo seguimiento de requisitos legales en materia económica, ambiental y social. En consecuencia, cualquier incumplimiento detectado es abordado con un plan de acción para su resolución.



MEDIOAMBIENTE

Durante el año 2022 se han detectado 4 incumplimientos evaluados como significativos: 2 de ellos que derivaron en multas por valor de 5.046€ y otros dos que quedaron subsanados en el mismo año.



LABORAL

Durante el año 2022 la sociedad ha abonado el importe correspondiente a 18 sanciones por la Inspección de Trabajo cuya cuantía asciende a un total de 32.574,65 euros. El nivel de estas incidencias en materia laboral es muy reducido teniendo en cuenta que el grupo tiene una plantilla de 7.741 trabajadores, y con volumen de centros de trabajo de 86, teniendo prácticamente la totalidad de los mismos representación legal de las personas trabajadoras y negociaciones permanentes de convenios de afectación de empresa, de centro de trabajo y planes de igualdad.



» Estrategia fiscal

La fiscalidad de **Avanza** se basa en el cumplimiento de todas y cada una de las Leyes existentes en el Estado Español y en la Unión Europea.

A continuación, enumeramos las políticas internas y manuales que definen el cumplimiento normativo:

- Política de prevención de delitos.
- Política de prevención del blanqueo de capitales.
- Política general para la prevención de la corrupción.
- Manual del sistema de gestión para la prevención de delitos.
- Código de Ética y Conducta.
- Política General para prevención de delitos contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social.



Hemos creado un Sistema de Gestión de Riesgos Penales para prevenir y reducir de manera significativa el riesgo de comisión de delitos sociales, así como para detectar y reaccionar frente a posibles delitos o hechos por cuya comisión sea posible exigir al Grupo alguna responsabilidad.

Desde el área fiscal damos apoyo a las iniciativas orientadas a:

- Mejorar el bienestar, desarrollo y calidad de vida de los empleados.
- Desarrollar acciones sociales que aporten valor a la comunidad.
- Implantar proyectos enfocados a reducir el impacto ambiental y su huella de carbono.

»» Gobernanza fiscal

Como principal receptor de los enfoques fiscales del grupo está el Consejo de Administración y el Director General en España. En la Política de Prevención de Delitos contra Hacienda Pública se recogen los controles establecidos en relación a las conductas prohibidas, contribuyendo a su prevención.

Mecanismos de identificación

De cara a la identificación de posibles riesgos fiscales, el Grupo Avanza ADO cuenta con el apoyo de asesores fiscales externos que reportan a la Dirección periódicamente sus conclusiones sobre la normativa vigente.



El Consejo de Administración así como el resto de grupos de interés interno, están sometidos por la vía jerárquica, a la autoridad y decisiones del Consejo de Administración y a la prevención de delitos.

Para tomar en consideración sus intereses y requisitos, el Sistema de Gestión para la Prevención de Delitos se ajusta al Código Penal y se inspira en las mejores prácticas (estándares internacionales), estableciendo los mecanismos de comunicación oportunos, así como de no represión en caso necesario.

Nuestro principal grupo de interés externo son los clientes. Nuestra relación con ellos está basada en el respeto, la honestidad, la integridad, la justicia y la cooperación mutua. Los grupos de interés externos esperan de Avanza una gestión proactiva en relación con la prevención de delitos, así como un comportamiento ético y respetuoso con los compromisos adquiridos en todo momento.

» Cadena de suministro

Para ofrecer un servicio de calidad, **Avanza** lleva a cabo un control de toda su cadena de valor, desde las relaciones con entidades que facilitan las infraestructuras necesarias, así como con los proveedores de materias primas para nuestro servicio (gasol, electricidad, repuestos, etc.) con el fin de garantizar un servicio responsable y sostenible para nuestros usuarios y la Administración pública de todas las regiones donde operamos.



PRINCIPALES PROVEEDORES IMPLICADOS

endesa

Sector eléctrico

MICHELIN

Neumáticos

IBERDROLA

Sector eléctrico

VOLVO

Autobuses y autocares

SCANIA

Autobuses y autocares

REPSOL

Repsol

EvoBus

Autobuses y autocares

Irizar

Irizar

» Cadena de suministro

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.



Nuestros proveedores

En 2022, **Avanza** ha contratado el **99,39%** del volumen de sus **compras a proveedores locales**, contribuyendo de esta forma al desarrollo de las comunidades donde opera. Los proveedores locales representan el 97,61% del total de proveedores con los que opera **Avanza**.

Además, el 79,73% de nuestros proveedores son PYMES o autónomos. Dotamos a nuestros proveedores de estabilidad a lo largo del tiempo ya que el 87,43% del gasto se realiza en proveedores con los que trabajamos al menos desde el año 2019 y el índice de anulación de pedidos del 1,48% supone una gran fiabilidad en el trabajo del día a día.

Nº total proveedores*	Nº proveedores locales	% de proveedores locales
2.551	2.490	97,61%

*Se han considerado los proveedores que han facturado a Avanza a lo largo del año 2022



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

Formas de pago

Inversión para mejorar la calidad del producto

Economía local

Inquietud por el cumplimiento de las normativas vigentes en cada caso

Los principales ejes de actividad del Departamento de Compra en 2022 han sido:

1- Área de Procurement



Gestión de pedidos por zona geográfica

- Conocimiento de las necesidades de cada zona.
- Relación ágil, fluida y cercana con proveedores.



Procedimiento de Reclamación de Entregas

- Enfoque proactivo y colaborativo con nuestros proveedores.
- Mejora de su desempeño global.



Procedimiento de Resolución de Incidencias en Facturas

- Gestión eficiente en un entorno colaborativo.
- Reducir la incidencia en los pagos de facturas y optimizar el final del ciclo de compras.

» Nuestros proveedores

| 2- Área de Sourcing



Centralización de la Función de Negociación

- Gestión por categorías de proveedores y bienes y servicios.
- Concursos RFQ y acuerdos marco con proveedores relevantes.
- Se incluyen requisitos medioambientales y sociales en los pliegos de contratación que son tenidos en cuenta en la adjudicación.



Gestión COVID -19

- Compra de materiales de protección, higiene y desinfección certificados y homologados.



| 3- Área de Innovación



Proyecto de Transición Energética

- Adquisición e implementación de conocimiento en tecnologías más sostenibles.
- Acuerdos puntuales con proveedores estratégicos de flota y energía a nivel internacional.
- Reuniones de seguimiento continuas para el desarrollo conjunto de productos.



» Nuestros proveedores

4- Área de Gestión de Proveedores



Cualificación de Proveedores - Portal de Proveedores

- Un canal de comunicación directa para la gestión de la cualificación de forma ágil, eficiente y transparente.
- La cualificación valora especialmente aspectos sobre la Calidad, Excelencia, RSC, Empresa Familiarmente Responsable, Pacto Mundial, Eficiencia Energética, Seguridad y Accesibilidad, así como sus correspondientes certificaciones oficiales.



348 proveedores registrados
1 nuevo proveedor
Facturación total de 142.821.652 €

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.

A partir de 2023 se va a valorar en los RFQ de empresas de seguridad la formación específica en Derechos Humanos del personal que vaya a desempeñar sus funciones en las instalaciones del Grupo **Avanza**.

En 2022, la Dirección Corporativa de Compras de **Avanza** ha continuado afianzando su función, que se contempla como un proceso continuo de mejora y búsqueda de la excelencia, 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 y en línea con los valores del Grupo.

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 de materias primas y los incrementos de precios, derivados por la situación geopolítica, 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.

En 2022 un nuevo proveedor se ha inscrito en nuestro portal de proveedores. El 100% de los proveedores inscritos en el portal han superado los filtros de criterios ambientales y sociales y firmado la cláusula anticorrupción.

» Nuestros proveedores



Evaluación del Desempeño de Proveedores

- Evaluación anual que permite identificar los puntos de mejora por proveedor, incluso por área geográfica.
- Se evalúa el desempeño de los proveedores con mayor impacto y afección directa a la operación, analizando los parámetros de atención, calidad del servicio e incidencias.

128

Proveedores evaluados

99,27%

Facturación del total de proveedores



Homologación de Proveedores

- Se establecen como aspectos diferenciadores la calidad en los sistemas de gestión, la eficiencia energética, el respeto al medio ambiente, la igualdad de oportunidades, la diversidad y la conciliación, entre otros.
- No se han detectado impactos negativos en ninguno de los factores.



79

Proveedores homologados

4

Nuevos proveedores en 2022

»» Sostenibilidad económica

Renovación del servicio urbano de Rubí.

Reducción de la edad de la flota en un 20,13% con respecto a 2021.

Refrendo de Código de Ética y Conducta.

««
Hitos
2022

Proyectos I+D+i

- DIGIZITY proyecto ambicioso de investigación industrial para diseñar e implementar soluciones innovadoras con el objetivo de descarbonizar, digitalizar y automatizar el transporte urbano con autobuses cero emisiones.
- Desarrollo de nuevas líneas de innovación que generen impacto positivo en la comunidad a corto, medio y largo plazo.

««
Objetivos
2023

Obtención del sello 500+ en el modelo de Excelencia EFQM

Implantación estrategia ESG

- Mejorar el reporting de resultados en el marco de la sostenibilidad.
- Coordinar implantación del modelo a nivel global.



2
0
2
2

Anexos

Avanza Spain S.L.U. publica su primera Memoria de Sostenibilidad correspondiente al año 2022.
Este informe se ha elaborado en referencia a los Estándares GRI.



Anexo 1

FILIALES Y EMPRESAS DEL GRUPO

AUTO RES, S.A. Y S.A. MIRAT, UTE
 AUTO RES, S.L.U.
 AUTOBUSES URBANOS DE ELCHE, S.L.U.
 AUTOBUSES URBANOS DE OURENSE, S.L.
 AVANZA BIDAIAK EUSKADI, S.A.
 AVANZA BIKES, S.L.
 AVANZA CERCANÍAS MADRID, S.L.U.
 AVANZA DURANGALDEA, S.A.
 AVANZA LÍNEAS INTERURBANAS, S.L.U.
 AVANZA MOVILIDAD ÁLAVA, S.L.
 AVANZA MOVILIDAD EUSKADI, S.A.
 AVANZA MOVILIDAD GIPUZKOA, S.A.
 AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL, S.L.
 AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL, S.L. Y VIGUESA DE TRANSPORTES, S.L. UTE
 AVANZA MOVILIDAD LEVANTE, S.L.U.
 AVANZA SPAIN, S.L.U.
 AVANZA TREN, S.A.U.
 AVANZA URBANOS DE EUSKADI, S.L.
 AVANZA ZARAGOZA, S.A.U.
 BONOPARK, S.L.
 CONFORT BUS, S.L.U.
 EMPRESA DE TRANSPORTES ALACUBER, S.A.
 ESTACIÓN DE AUTOBUSES DE ÁVILA, S.L.
 ESTACIÓN DE AUTOBUSES DE BADAJOZ, S.A.
 ESTACIÓN SUR DE AUTOBUSES DE MADRID, S.A.
 EXPLOTACIONES COMERCIALES DE BADAJOZ, S.A.
 EXPLOTACIONES COMERCIALES DE ESTACIÓN SUR, S.A.
 RESTAURACIÓN DE ESTACIÓN SUR, S.L.U.
 TRANSPORTES INTERNACIONALES ADURNE, S.L.
 TRANSPORTES URBANOS DE SANLÚCAR, S.A.
 TRANSPORTES URBANOS DE SORIA, S.L.U.
 TRANSPORTES URBANOS DE ZARAGOZA, S.A.U.
 TRANSPORTS MUNICIPALS D'EGARA, S.A.
 TRANVÍAS URBANOS DE ZARAGOZA, S.L.
 URBANOS DE SOGOVIA, UTE
 VIGUESA DE TRANSPORTES, S.L.U.
 WAY ATALAYA, S.L.
 ZARAUZKO HIRUBUSA, S.L.

Avanza ha consolidado la información de todas las entidades del grupo con actividad en 2022 en la presente memoria de sostenibilidad.



Anexo 2

AFILIACIÓN A ASOCIACIONES Y COLABORACIÓN CON OTROS ORGANISMOS

ATUC (Asociación de Transportes públicos urbanos y metropolitanos)

CONFEBUS (Confederación Española de Transporte en Autobús)

AEC

UITP. Director Corporativo de Operaciones de Avanza nombrado Presidente del comité de autobuses de la Unión Internacional de Transporte Público

Fundación del H2

BH2C Corredor Vasco del Hidrógeno

Universidad San Jorge. Proyectos para potenciar una movilidad eficiente y sostenible

Grupo San Valero. Proyectos para potenciar una movilidad eficiente y sostenible

Universidad Francisco de Vitoria. Cátedra de Investigación sobre Movilidad Sostenible

AEC

CEOE

Federación Española Contra el Cáncer Infantil. Donación.

CEOE

Ebrópolis. Socio y miembro colaborador.

ADEA (Asociación de Directivos y Ejecutivos de Aragón)

Cámara de Comercio de Zaragoza.

Renfe. Renovación acuerdos comerciales.

Fundación Ibercaja. Avanza Zaragoza se adhiere al proyecto Mobility City que impulsa Fundación Ibercaja

CADIS. Acuerdo de colaboración en el marco del proyecto Huesca más inclusiva.

Foro Tecnológico de Empleo. Convenio de colaboración en materia de difusión.

Atresmedia. Patrocinio de la carrera "Ponle freno"

DGT. Campaña "Ángulo muerto"

Heraldo de Aragón. Patrocinio premio "Investigación y futuro".

Cruz Roja. Donación al proyecto "Reacciona".

Fundación Gil Gayarre. Convenio para fomentar la inclusión de personas con discapacidad intelectual

AETIVA.

ITCL.

ADEA.

DIRCOM.

CLUSTER MOVILIDAD Y LOGISTICA DE EUSKADI

ASBAV (Asociación Bizkaina de Autotransporte de Viajeros por Carretera).

Asociación Transportistas de Cádiz.

CONFAE. Confederación Abulense de Empresarios

FANDABUS. Director División Sur Vicepresidente

AETUCA. Director División Sur vocal en junta directiva

EARA. Director División Sur vocal en junta directiva

TURISMO COSTA DEL SOL.

MALAGAPORT.

APD. (Asociación Para el Progreso Dirección).

ALAMYS.

Índice

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	Nº REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 2. Contenidos Generales 2021	Detalles Organizacionales	a. AVANZA SPAIN SLU, en adelante Avanza. b. Sociedad mercantil de propiedad privada c. C/ San Norberto, 48 28021 – Madrid d. Avanza opera en España y Portugal. Páginas 4,5,6, 8, 9 y 10	2-1
	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	a, b y c. Anexo 1	2-2
	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	a y b. La Memoria de Sostenibilidad se publicará con frecuencia anual, coincidiendo con la publicación de las cuentas consolidadas y siempre en referencia al último ejercicio cerrado, siendo en este caso el año 2022. c. Fecha publicación: noviembre 2023 d. rsc.avanza@mobilityado.com	2-3
	Actualización de la información	a. No aplica. Primera Memoria de Sostenibilidad	2-4
	Verificación externa	La organización publica anualmente un informe de Estado e Información No Financiera, verificado externamente por una empresa independiente, en cuya verificación participan los responsables de las diferentes áreas de la compañía con mayor impacto en los contenidos de los reportes. Todas las entidades incluidas en los informes financieros y no financieros de Avanza se incluyen también en la Memoria de Sostenibilidad del grupo..	2-5
	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	a,b,c,d. 4-10, 107 y 108,119 , 112-114 y 119 y 120	2-6
	Empleados	a,b, c y d. Págs. 7, 72-75 y 109	2-7
	Trabajadores que no son empleados	a,b y c. Pág. 77	2-8
	Gobernanza	a,b y c. Págs. 11 y 12	2-9
	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	a y b. Pág. 12	2-10
	Presidente del máximo órgano de gobierno	a y b. Pág. 13	2-11
	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	a,b y c. Pág. 13	2-12
	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	a y b. Págs. 11 y 14	2-13

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	Nº REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 2. Contenidos Generales 2021	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	a y b. Pág.14	2-14
	Conflictos de interés	a y b. Pág. 15	2-15
	Comunicación de inquietudes críticas	a y b. Pág. 15	2-16
	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	a. Págs. 29 y 30	2-17
	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	a, b y c. Pág. 15	2-18
	Políticas de remuneración	a y b. Pág. 81	2-19
	Proceso para determinar la remuneración	a y b. Pág. 81	2-20
	Ratio de compensación anual	El diferencial entre el colectivo de Directivos frente al resto de la organización es del 3,75. El ratio obtenido equivale al 0,92	2-21
	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	a. Pág. 2	2-22
	Compromisos y políticas	a, b, c, d, e y f. Págs. 19, 21-25, 34-36 y 72	2-23
	Incorporación de los compromisos y políticas	a. Págs 16 y 17	2-24
	Procesos para remediar los impactos negativos.	a, b, c, d y e. Págs. 34 y 99	2-25
	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes.	a. Pág. 97	2-26
	Cumplimiento de la legislación y las normativas.	a, b, c y d. Pág.116	2-27
	Afiliación a asociaciones.	Anexo 2.	2-28
	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	a. Págs.26 y 27	2-29
	Convenios de negociación colectiva.	El 100% de los empleados están cubiertos por convenios de regulación colectiva	2-30

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	Nº REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 3. Temas materiales 2021	Proceso de determinación de los temas materiales.	a y b. Págs. 31 y 32	3-1
	Lista de temas materiales.	a y b. Págs. 31 y 32	3-2
	Gestión de los temas materiales.	a, b, c, d, e y f. Págs. 25 y 28	3-3
GRI 201. Desempeño económico 2016.	Valor económico directo generado y distribuido	a y b. Pág. 7	201-1
	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	a. Págs. 37 y 38	201-2
	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.	No aplica. No existe plan de beneficios relacionado con Plan de pensiones.	201-3
	Asistencia financiera recibida del gobierno	a,b y c. Págs. 7, 112-114	201-4
GRI 202. Presencia en el mercado 2016.	Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local.	Las retribuciones de los colaboradores del grupo en todas sus explotaciones y negocios cumple o supera las tablas salariales del convenio colectivo de aplicación sin diferencias por razón de género.	202-1
	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local.	100%	202-2
GRI 203. Impactos económicos indirectos 2016.	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados.	a,b y c. Págs. 7,37 y 38	203-1
	Impactos económicos indirectos significativos.	a y b. Págs. 7 y 115	203-2
GRI 204. Prácticas de abastecimiento 2016.	Proporción de gasto en proveedores locales.	a,b y c. Pág. 121	204-1
GRI 205. Anticorrupción 2016.	.Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción.	El 100% de las operaciones son evaluadas periódicamente, sobreponderando su riesgo y consideranso su impacto como MUY ALTO.	205-1
	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	a,b,c,d,e. Págs.16-20	205-2
	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas.	Ningún caso	205-3

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	Nº REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 206. Competencia desleal 2016.	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	Ningún caso	206-1
GRI 207. Fiscalidad 2019.	Enfoque fiscal.	No material. Pág. 117	207-1
	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos.	No material. Pág.117 y 118	207-2
	Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal.	No material. Pág.118	207-3
	Información contenida en los estados financieros de las cuentas anuales de las empresas del grupo	Información contenida en los estados financieros de las cuentas anuales de las empresas del grupo.	207-4
GRI 301. Materiales 2016.	Materiales utilizados por peso o volumen.	a. Págs. 45,46 y 60	301-1
	Insumos reciclados utilizados	a. Pág.66	301-2
	Productos y materiales de envasado recuperado.	No aplica.	301-3
GRI 302. Energía 2016.	Consumo de energía dentro de la organización.	a,b,c,d,e,f,g. Págs. 40-47	302-1
	Consumo de energía fuera de la organización.	a,b,c. Pág.42	302-2
	Intensidad energética.	a,b,c,d.Pág.41	302-3
	Reducción del consumo energético.	a,b,c,d.Pág.43	302-4
	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.	a,b,c. Pág. 40	302-5
GRI 303. Agua y efluentes 2018.	Interacción con el agua como recurso compartido.	a,b,c,d. Págs. 57 y 58	303-1
	Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua.	a. Pág.57	303-2
	Extracción de agua.	a,b,c,d. Pág.58	303-3
	Vertido de agua.	a,b,c,d,e. Pág. 59	303-4

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	Nº REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
CONTENIDOS GENERALES			
	Consumo de agua.	a,b,c,d. Pág.58	303-5
GRI 304. Biodiversidad 2016	Sitios operacionales en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.	No material	304-1
	Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad.	No material	304-2
	Habitats protegidos o restaurados.	No material	304-3
	Especies que aparecen en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	No material	304-4
GRI 305. Emisiones 2016	Emisiones directas de GEI (alcance 1).	a,b,c,d,e,f,g. Pág.48	305-1
	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (Alcance 2)	a,b,c,d,e,f,g. Pág.49	305-2
	Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3).	a,b,c,d,e,f,g. Págs. 50 y 51	305-3
	Intensidad de las emisiones de GEI.	a,b,c,d. Pág. 49	305-4
	Reducción de las emisiones de GEI.	a,b,c,d,e. Págs. 52-55	305-5
	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono.	NO APLICA. Nuestros gases de refrigeración son todos HFC (sin átomos de cloro): R407C, R410A, R134A y R32	305-6
	Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	a,b,c,d. Pág. 56	305-7

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	Nº REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 306. Residuos 2020	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos.	Págs. 61-64	306-1
	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos.	a,b,c,d. Págs.65 y 66	306-2
	Residuos generados.	a,b. Págs. 66 y 67	306-3
	Residuos no destinados a eliminación.	a,b,c,d. Pág.68	306-4
	Residuos destinados a eliminación.	a,b,c,d,e. Págs. 5 y ,96	306-5
GRI 308. Evaluación ambiental de proveedores.	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	Pág. 124	308-1
	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No material.	308-2
GRI 401. Empleo 2016	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal.	a y b. Págs. 73-75 Durante el año 2022 han tenido lugar 58 despidos, versus los 50 del año 2021. 40 han sido hombres y 18 mujeres. 2 dellos corresponden a personas entre 18 y 30 años, 28 a empleados entre 31 y 50 y 28 a personas con 51 o más años. 35 han sido conductores, 20 personas que han trabajado en servicios auxiliares y 3 en mantenimiento.	401-1
	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	No hay prestaciones diferentes para tiempo completo o tiempo parcial	401-2
	Permiso parental.	a,b,c y d. Pág. 79	401-3
GRI 402. Relaciones trabajador - empresa 2016	Plazo de aviso mínimos sobre cambios operacionales.	Ante un cambio significativo que suponga afectación a un colectivo de trabajadores conllevaría al menos una comunicación y negociación previa a la representación de los trabajadores de 4 semanas.	402-1
GRI 403. Salud y seguridad en el trabajo 2018	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	a y b. Pág.82	403-1
	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	a,b,c,d. Pág.85	403-2

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	Nº REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
CONTENIDOS GENERALES			
	Servicios de salud en el trabajo.	a. Pág. 87	403-3
	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	a y b. Pág. 90	403-4
	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	a. Pág. 94	403-5
	Promoción de la salud de los trabajadores.	a y b. Pág. 88	403-6
	Prevención y mitigación de los impactos para la salud y seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales.	a. Pág. 89	403-7
	Cobertura del sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	a, b y c. Pág. 82	403-8
	Lesiones por accidente laboral.	a,b,c,d,e,f,g. Págs. 83y 84	403-9
	Las dolencias y enfermedades laborales.	a,b,c,d,e. Pág. 84	403-10
GRI 404. Formación y educación 2016	Promedio de horas de formación al año por empleado.	a. Pág. 97	404-1
	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición.	a y b. Pág. 95	404-2
	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Pág.80	404-3
GRI 405. Diversidad e igualdad de oportunidades	Diversidad de órganos de gobierno y empleados.	a,b. Págs. 12, 73-75	405-1
	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y hombres	a,b. Pág.81	405-2
GRI 406.No discriminación	Casos de discriminación y acciones emprendidas.	a y b. Pág.92	406-1

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	Nº REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 407. Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo.	No material	407-1
GRI 408. Trabajo infantil 2016	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	Ninguno, prestando especial atención a operaciones que sean susceptibles de mostrar algún riesgo de este tipo	408-1
GRI 409. Trabajo forzoso y obligatorio 2016	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	Ninguno, prestando especial atención a operaciones que sean susceptibles de mostrar algún riesgo de este tipo	409-1
GRI 410. Prácticas en materia de seguridad 2016	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.	No se dispone de personal interno de seguridad. En caso de contratación externa se tiene en cuenta las formaciones y procedimientos en materia de Derechos Humanos	410-1
GRI 411. Derechos de los pueblos indígenas	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.	No aplica	411-01
GRI 413. Comunidades locales	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo.	No material	413-1
	Operaciones con impactos negativos significativos-reales o potenciales. En las comunidades locales.	No material	413-2
GRI 414. Evaluación social de los proveedores 2016	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo a criterios sociales.	a. Págs. 123 y 124	414-1
	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	No material	414-2
GRI 415. Política pública 2016	Contribución a partidos y/o representantes políticos.	No aplica	415-1
GRI 416. Salud y seguridad de los clientes	Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y seguridad.	a. Pág. 76	416-1
	Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y seguridad.	No se ha detectado ninguno.	416-2

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	Nº REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 417. Marketing y etiquetado	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.	a,b. Págs 100-102	417-1
	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	Ningún caso	417-2
	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	Ningún caso	417-3
GRI 418. Privacidad del cliente	418-1. Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	4 reclamaciones relativas a protección de datos; 0 reclamaciones de autoridades regulatorias y 0 reclamaciones por filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.	418-1



Avanza

C/ San Norberto, 48
28021 - Madrid

información@grupoavanza.com
avanzagrupo.com



avanza 
BY MOBILITY ADO