



Memoria de Sostenibilidad 2023

»» Mensaje de bienvenida

Por segundo año consecutivo, presentamos nuestra Memoria de Sostenibilidad para informar sobre los impactos de nuestra actividad. En ella, describimos los resultados, retos e iniciativas desarrolladas en el ámbito de la sostenibilidad como un ejercicio de responsabilidad y transparencia global de nuestra compañía.

En Avanza, la sostenibilidad es una parte integral de nuestro modelo de gobierno corporativo. Para nosotros esto es esencial debido al tipo de actividad que desarrollamos, puesto que somos proveedores de un servicio público y tenemos la importante misión de mejorar la vida de las personas a través de la movilidad y, además, sentimos que debemos hacerlo convirtiendo la sostenibilidad en la piedra angular de nuestra gestión de recursos públicos.

Desde Avanza, enfocamos los esfuerzos para que nuestro servicio se realice de una forma responsable, cuidando de nuestro entorno, a nuestros trabajadores y pensando en las generaciones actuales y futuras. Estamos comprometidos con garantizar un servicio que impacte positivamente en la vida diaria de millones de personas.

Cada decisión que tomamos refleja nuestro compromiso con un futuro en el que el bienestar de la sociedad y del planeta esté en equilibrio. Desde minimizar nuestro impacto ambiental hasta promover prácticas éticas en todas nuestras operaciones, la sostenibilidad está en el centro de todo lo que hacemos, con el objetivo de convertirnos en el mejor socio de la Administración.

Para nosotros, la sostenibilidad es un principio rector que influye en nuestra toma de decisiones. Desde la evaluación de las mejores soluciones de movilidad en cada ciudad, la planificación de rutas más eficientes o la incorporación de tecnologías verdes, cada aspecto de nuestra operación está diseñado para minimizar nuestro impacto ambiental y promover un uso responsable de los recursos.

Queremos liderar con acciones concretas y demostrar que es posible ofrecer un servicio público de alta calidad que también sea responsable con el medio ambiente y beneficioso para la sociedad. Estamos aquí para ofrecer un servicio diferencial, y no solo para cumplir con las expectativas.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad comienza con la apuesta constante por la promoción del transporte público. Evaluamos, diseñamos y operamos soluciones de movilidad integral, segura, accesible, sostenible y de calidad. Para lograrlo, estamos desarrollando alternativas al uso de combustibles fósiles y adoptando nuevas soluciones digitales. Un claro ejemplo de esto son nuestros proyectos de transición energética, en colaboración con varias Administraciones, donde lideramos a nivel nacional la promoción del uso de vehículos eléctricos, combustibles alternativos y tecnologías conectadas. Esto no solo representa un avance significativo en nuestra oferta de servicios, sino que también refuerza nuestro compromiso con un futuro más verde, tecnológicamente avanzado y accesible para todos.

Además de estos proyectos, buscamos nuevas oportunidades de desarrollo que tienen un impacto significativo tanto en el presente como en el futuro. Una prueba de ello es nuestra participación en proyectos que promueven la creación de ciudades conectadas e inteligentes, que supondrán importantes cambios en el futuro, para el que Avanza ya se está preparando.

Este impulso a la innovación nos motiva a seguir transformándonos, basándonos en un modelo de gestión sostenible que no solo agrega valor a nuestra empresa, sino que también contribuye a un futuro mejor para todos.

Como referentes en el sector, tenemos la oportunidad y el deber de ser líderes en la promoción de un futuro más sostenible y equitativo. Estamos comprometidos a marcar el camino, tanto en el sector como a lo largo de nuestra cadena de valor, hacia un modelo de servicio de movilidad integral que respete y proteja los recursos que nos han sido confiados.



Valentín Alonso
Director General de Avanza Spain

2
0
2
3

» 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, metropolitana, 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



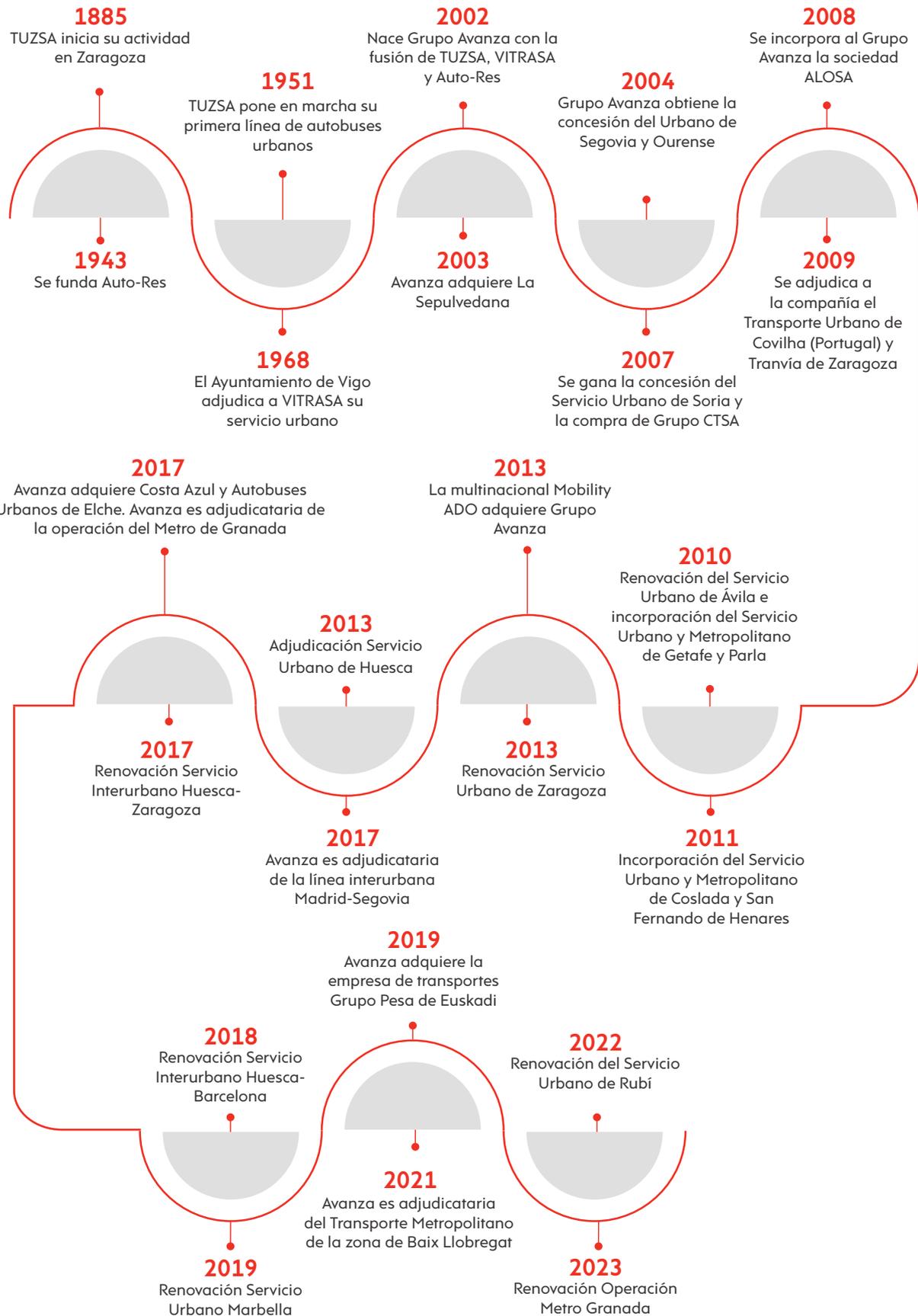
Utilizamos lo indispensable para desempeñar eficientemente nuestro trabajo.

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



+350 mills.
de viajeros al año

+8.000
profesionales

+2.500
vehículos

+710 mills. €
en España

Avanza en cifras

Valor generado, distribuido y retenido 2023

Valor económico directo generado	728.825.393 €
Importe neto de la cifra de negocios	712.163.124 €
Otros ingresos derivados de la actividad	10.189.365 €
Ingresos obtenidos de inversiones financieras	6.215.291 €
Otros resultados	257.613 €
Valor económico directo distribuido	675.477.825€
Consumos y otros costes operacionales	200.884.761€
Empleados	360.726.833 €
Otros gastos derivados de la actividad	86.584.359 €
Pagos a proveedores de capital por intereses y dividendos	20.876.005 €
Administraciones públicas	6.405.867 €
Valor económico retenido	53.347.568 €

Nº total de empleados	8.021
Empleados con capacidades diferentes	112 ⁽¹⁾
Número de mujeres en plantilla	1.354

Empleados 2023

⁽¹⁾ Avanza cumple con la legislación vigente, además de mediante la contratación directa, con la aplicación adicional de medidas alternativas.

Operaciones 2023

Número de autobuses en la flota	2.548
Accionista único	100%
Kms. totales	202 mills.
Número de viajeros al año	360 mills.

Actividad financiera recibida del gobierno	5.354€
---	---------------

Subvenciones para inversiones

Programa de ayudas para la Transformación de empresas privadas prestadoras de servicios de transporte por carretera	1.772.078€
Moves singulares II	2.017.200€

Subvenciones para proyectos de I+D+i

Proyecto Digizity Avanza Spain	817.875€
Proyecto Digizity Avanza Zaragoza	920.418€
Proyecto Twinair Avanza Spain	123.560€

Otros 2023



» Servicios



BUS

Líderes en movilidad urbana, metropolitano 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 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.**



Discrecional e infraestructuras



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

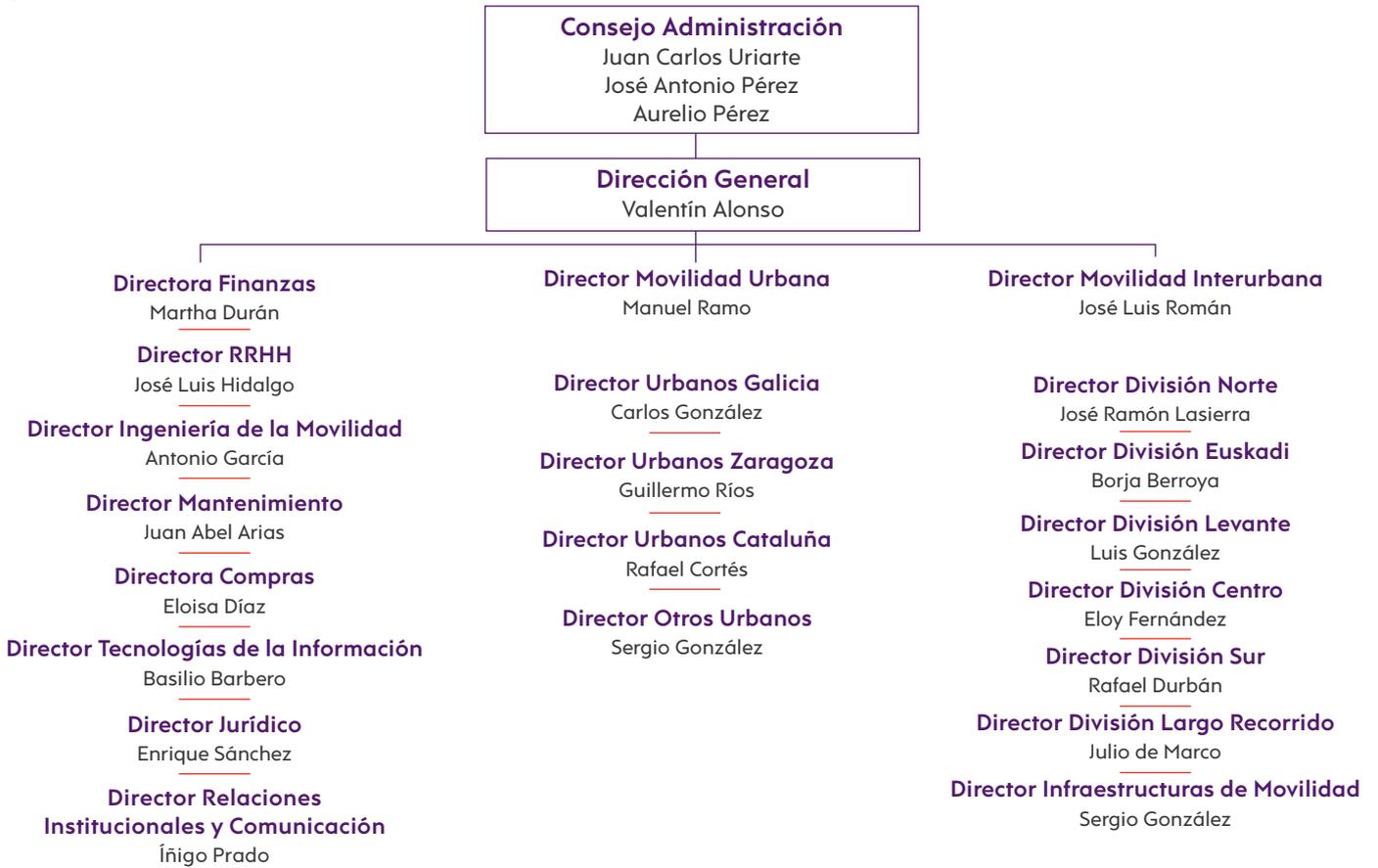
Como empresa líder en movilidad, mantenemos un compromiso constante con la competitividad e innovación, incorporando siempre las últimas tecnologías en nuestros vehículos.

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 discrecional
- 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: José Luis Hidalgo (Director Corporativo de RRHH)

Comité de Comunicación

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

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 Ingeniería de la Movilidad

Director: Antonio García (Director Corporativo de Ingeniería de la Movilidad)

Comité Tecnologías de la Información

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 (Director Corporativo de Ingeniería de la Movilidad)

»» 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:

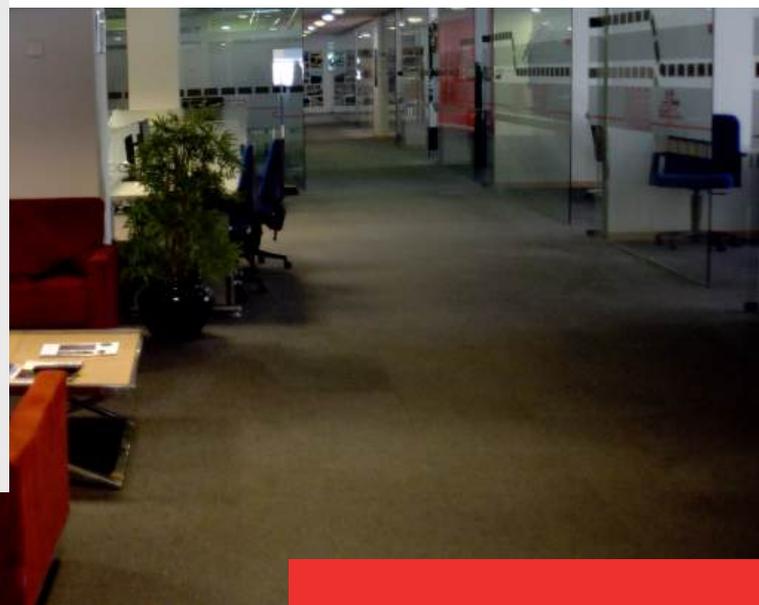
- Supervisión mensual de la gestión de la compañía.
- Revisión y actualización anual de los objetivos y planes estratégicos de la compañía, teniendo en consideración el marco de la sostenibilidad vinculado a nuestra actividad.
- Promoción del desarrollo de proyectos pioneros y respetuosos con el ecosistema.
- 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**.



»» 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.

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 este 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 en los procesos que pueda considerarse relevante, reclamaciones recibidas, así como los resultados propios de nuestra actividad, son analizados por los responsables de área para establecer las actuaciones necesarias para seguir mejorando la calidad del servicio ofrecido.

Por otro lado, el análisis de materialidad nos ofrece resultados acerca de las inquietudes de nuestros grupos de interés sobre la actividad de la compañía.

Todo ello, nos proporciona una completa información sobre lo que denominamos inquietudes críticas, que se reportan al equipo directivo de forma mensual o inmediata, según la criticidad analizada. Así, podemos asignar los recursos necesarios que permitan implementar una respuesta adecuada.



»» Gobernanza

PROCESO DE IDENTIFICACIÓN DE INQUIETUDES CRÍTICAS



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, la Dirección de Recursos Humanos 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 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

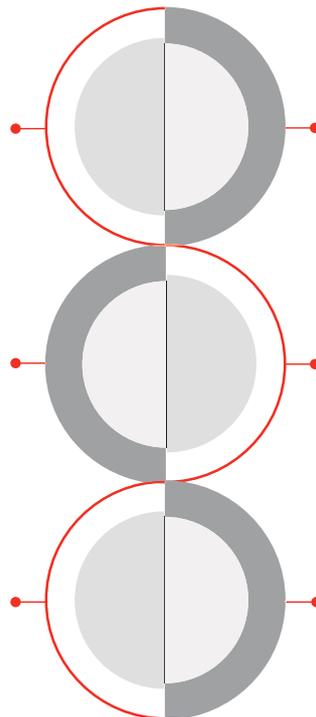
Cada responsable de área vela por la correcta aplicación de los lineamientos éticos, especialmente considerando las relaciones con nuestros proveedores y con la Administración, nuestro servicio al ciudadano, el bienestar de los empleados, nuestra contribución al cuidado del medio ambiente, y siempre 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 2023 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, demostrando el conocimiento sobre el mismo.

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 **2023** 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.

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'.



Sistema de Prevención de Delitos (SGPD)

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

En cuanto a formación específica de anticorrupción, en 2022 se llevó a cabo una campaña de formación en Compliance (incluyendo anticorrupción) de 2 horas de duración en modalidad virtual-presencial, con una entidad externa autorizada para impartir dicha formación. La campaña tuvo lugar para todos los directores, gerentes y jefes de la compañía, formando a 284 trabajadores.

En 2023, se realizó formación interna específica sobre Compliance (incluyendo anticorrupción) para todos los movimientos y actualizaciones de plantilla sucedidos, formando a 33 trabajadores.

De esta forma, a día de hoy, se han formado un total de 317 empleados, un 100% del colectivo de directores, gerentes y jefes, un 44% del colectivo de estructura y un 4,5% de la plantilla del grupo.

»» Gobernanza

PROCEDIMIENTOS

En desarrollo de 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.

»» Gobernanza

MEDIDAS ADOPTADAS EN 2023

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

EMPLEADOS

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

- El Código de Ética y Conducta es parte fundamental del welcome pack de todos los nuevos empleados.
- 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

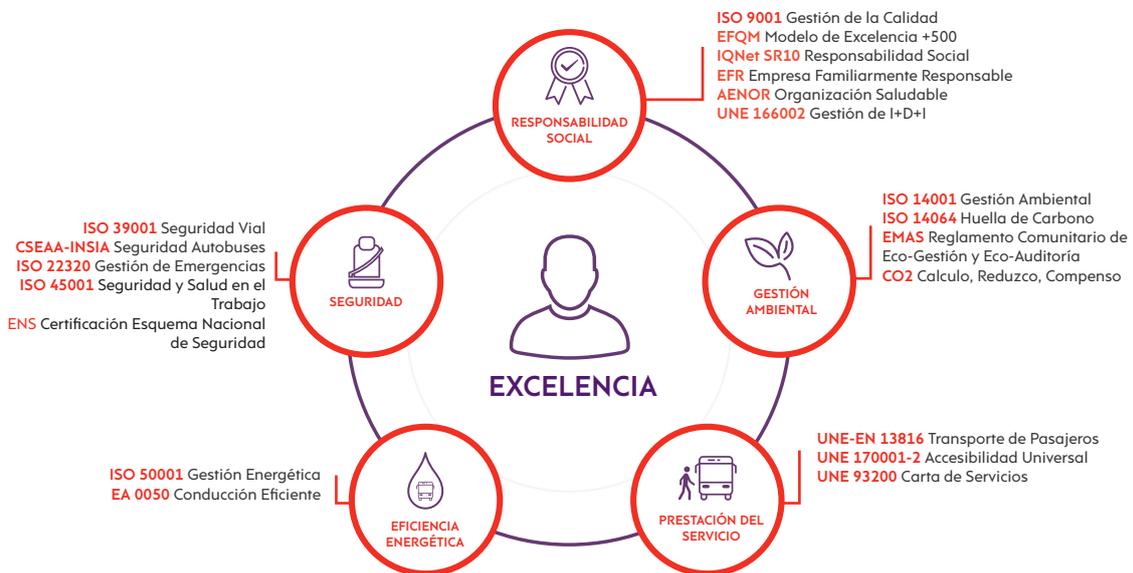
PENTÁGONO DE LA EXCELENCIA

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 2023, 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.
- Reducción de emisiones.
- 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.
- Código de Ética y Conducta.
- Sistema de Prevención de Delitos.

»» 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.
- 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 línea 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 garantizan 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**.



Uso de energía limpia e inversión en infraestructuras energéticamente sostenibles.



Fomento de políticas de igualdad.



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.

Cientes

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

Grupo	Método de participación
Empleados	
Personal de estructura	📄 🗨️ 👤 🗣️
Personal operativo	📄 🗨️ 👤 🗣️ 🎯
Representante Legal de los Trabajadores/Sindicatos	📄 🗨️ 👤 🗣️ 🤝
Socios, filiales y órganos de administración	
Empresas del grupo	🗨️ 👤 🗣️
Propietarios y accionistas	🗨️ 🗣️
Clientes	
Usuario	🗨️ 🌐 📄
Servicio	🗨️ 🌐
Proveedores	
Producto	🗨️ 👤 🌐
Servicio	🗨️ 👤 🌐
Autoridades	
Ayuntamientos, organismos territoriales	👤 🌐
Sociedad	
Entidades con las que se mantienen alianzas	👤 🌐
Asociaciones, ONGs y otros organismos	👤 🌐
Vecinos o asociaciones vecinales	🎯 👤 🌐
Entidades financieras	📄 👤 🌐
Medios de comunicación	📄 👤 🌐
Medio ambiente	
Autoridades ambientales	👤 🌐
Asociaciones, ONGs y otros organismos con implicación ambiental	👤 🌐
Competencia	
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 2023** han sido:

División Norte

Renovación del sello RSA del Gobierno de Aragón en su categoría de gran empresa. Este sello premia las buenas prácticas de las empresas, contribuye a mejorar la sociedad con la que se relaciona, medio ambiente, educación, salud, empleabilidad, etc.



Convenio con CADIS (Coordinadora de asociaciones de personas con discapacidad). Algunas de las acciones recogidas en el convenio:

Promoción de la accesibilidad de las paradas de autobús urbano, análisis de la viabilidad de ampliar carteles inclusivos del transporte urbano, información sobre accesibilidad y movilidad urbana y colaboración en acciones de sensibilización.

División Norte patrocina su propio equipo de ciclismo, formado por trabajadores de la división para fomentar hábitos saludables.



Euskadi

Entrega de las nuevas bolsas de recaudación, realizadas en material 100% algodón, 100% reutilizable y reciclable. Para su elaboración hemos contado con la colaboración de la empresa USOA de Barakaldo, cuya misión es proporcionar oportunidades laborales estables y normalizadas a las personas con discapacidad.

Colocación en los maleteros de los autobuses un contenedor con material bioabsorbente, para poder actuar en caso de producirse algún tipo de derrame. Fiel a nuestro compromiso con el medio ambiente, se utiliza para ello, un nuevo producto no tóxico compuesto de fibras orgánicas, 100% naturales y biodegradables que actúan sobre cualquier derivado de hidrocarburos, aceites vegetales, minerales o animales, así como en algunos ácidos en todo tipo de superficies.

Urbanos Cataluña

Promoción del servicio “Baixada a Demanda” en redes sociales para dar a conocer una herramienta vital de prevención de riesgos para las mujeres y menores especialmente durante sus viajes en autobús. También destaca la importancia de crear entornos seguros y libres de violencia en el transporte público, contribuyendo así a la concienciación y la acción contra la violencia de género.

Mataró, de Urbanos de Cataluña, recibe el Premio Igualia a la Empresa del Año gracias a la presentación de la memoria y trayectoria de Avanza Movilidad Integral (Mataró) sobre la inclusión de la mujer en el mundo laboral del transporte urbano.



División Urbanos



Puesta en práctica de un nuevo sistema de transporte al casco antiguo: autobuses lanzadera, con el fin de reducir el tráfico de vehículos pesados en el recinto amurallado y de mejorar la eficiencia del transporte público en la zona.

» Estrategia

División Centro

Renovación de nuestro acuerdo con la Fundación Gil Gayarre, para seguir colaborando en la gestión de las actividades de servicio de custodia y entrega de objetos perdidos en los autobuses de las distintas líneas que circulan por Pozuelo de Alarcón. Este acuerdo tiene como objetivo impulsar los valores de solidaridad, respeto, integración social, impulso de derechos y cuidado del medioambiente.



Metro Granada



Puesta a disposición de sus colaboradores de un programa de conciliación familiar y terapias asistenciales. Gracias a él ayudará a las familias con menores con discapacidad a cubrir financieramente las terapias que se puedan requerir para mejorar las capacidades de sus hijos y su futura inserción e integración sociolaboral.

Urbanos Galicia

Colaboración con la AECC en Vigo y Ourense compartiendo la campaña en las pantallas interiores de los autobuses, en redes sociales e incluyendo el mensaje "Día Mundial Contra O Cancro" en los letreros de nuestros coches.

Colaboración con Bicos de Papel, una asociación que apoya y acompaña a familias con hijos/as que están pasando o han pasado por un proceso oncológico. En esta iniciativa se incluyó "Día Contra O Cancro Infantil" en los letreros de los autobuses y, además, se envió una fotografía con parte del equipo que fue incluida en un vídeo elaborado por la asociación con todas las empresas y particulares que habían colaborado.



Proyecto ONCE.

- Mejora de la accesibilidad, estableciendo un canal de comunicación bidireccional.
- Jornadas formativas periódicas para la realización de prácticas dirigidas a los usuarios de la Fundación.
- Sensibilización del personal de conducción. Inclusión en proceso de inducción.
- Utilización y preparación de los recursos obtenidos (formación) para difundir y sensibilizar a otros colectivos o público en general.

Urbanos Zaragoza

DIGIZITY, el mayor proyecto de I+D del PERTE del vehículo eléctrico y conectado, inició su segunda fase de ensayos, en la que se incluye su puesta en marcha con pasajeros. Tras dos años de intenso trabajo, los ciudadanos pudieron viajar en este autobús de manera gratuita y previa inscripción online.

Patrocinio del CONGRESO LGTB+@Work, el cual pretende incorporar y democratizar las prácticas inclusivas, para incorporar la diversidad como un factor de innovación y de mejora del desempeño empresarial.

Renovación del sello RSA del Gobierno de Aragón en su categoría de gran empresa. Este sello premia las buenas prácticas de las empresas, contribuye a mejorar la sociedad con la que se relaciona, medio ambiente, educación, salud, empleabilidad, etc.

» Estrategia

División Levante

Incorporación de flota eléctrica en la ciudad de Elche.

La flota de autobuses urbanos de Elche ya cuenta con ocho nuevos autobuses eléctricos que se han destinado a la puesta en marcha de la nueva línea M.

En 2023 se han dejado de emitir 1.642 toneladas de CO2 a la atmósfera con los nuevos autobuses eléctricos, una cifra que en el período entre 2019 y 2030 ascenderá a 18.000 toneladas



Fomento de la acción social en la ciudad de Elche.

- **Live Music Bus:** Conductores de autobuses urbanos de Elche sorprenden a los usuarios tocando música en directo en las paradas del bus.
- **Ponte en mi lugar.** Acción de concienciación para que el personal de conducción se sensibilice desde el punto de vista de los usuarios.

División Infraestructuras

Fomento e Impulso cultural a través de la música. (Estación Sur de Autobuses de Madrid).

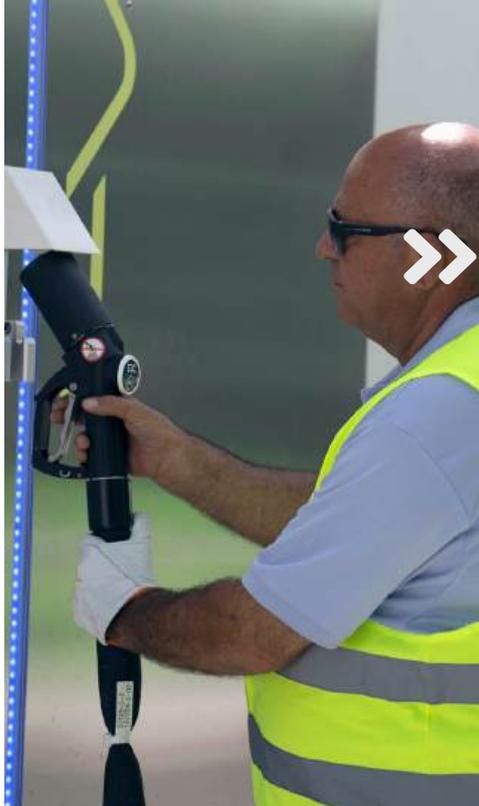


Otras acciones



COLABORACIÓN AVANZA Y SONRISAS SIN CÁNCER.

Avanza participa con una donación económica con la intención de mejorar las necesidades de niños oncológicos y sus familias.



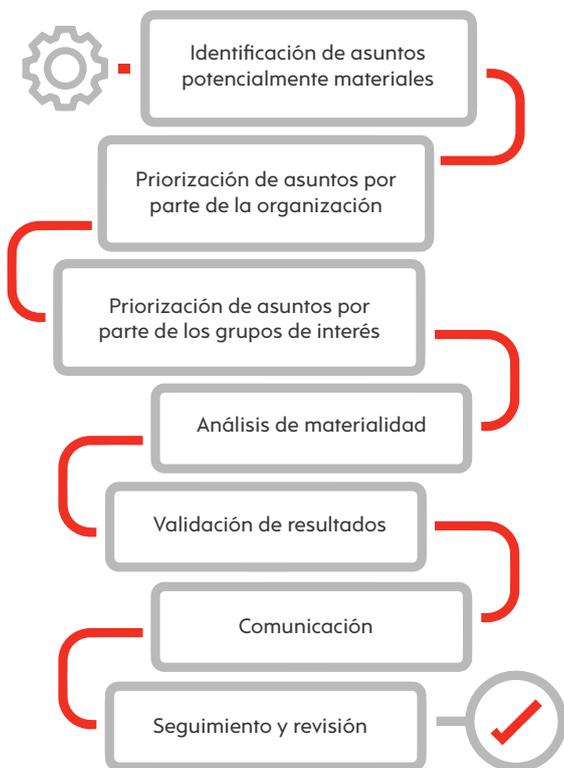
Análisis de Materialidad

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 2022-2023.

Análisis de materialidad

METODOLOGÍA



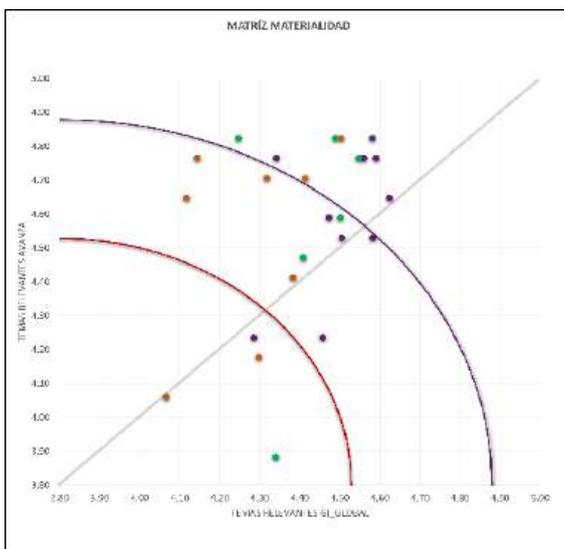
REFERENCIAS



» 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 **876 personas**, se han identificado los siguientes aspectos materiales.

Matriz de materialidad



- Excelencia en la gestión del servicio
- Cumplimiento legal
- Planes de desarrollo y gestión del talento
- Estabilidad de empleo
- Seguridad y salud en el trabajo
- Seguridad vial
- Calidad en el servicio
- Reducción de consumo de combustibles fósiles y ahorro energético
- Reducción de huella de carbono y emisiones
- Transición energética y tecnología sostenible

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.



➤➤ Análisis de Materialidad

ASPECTOS MATERIALES	OBJETIVOS DESARROLLO SOSTENIBLE			
Excelencia en la gestión del servicio				
Cumplimiento legal				
Planes de desarrollo y gestión del talento				
Estabilidad de empleo				
Seguridad y salud en el trabajo				
Seguridad vial				
Calidad en el servicio				
Reducción de consumo de combustibles fósiles y ahorro energético				
Reducción de huella de carbono y emisiones				
Transición energética y tecnología sostenible				

» 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 trabajadores 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.

Se dispone de una **Política de Gestión Ambiental y de Eficiencia Energética**, aprobada por la Dirección General de **Avanza**, que pone de manifiesto nuestro compromiso por integrar acciones en la operación diaria a:

- La prevención de la contaminación.
- La reducción de impactos ambientales negativos.
- 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 2023 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.



Promover el transporte público en Zonas de Bajas Emisiones para reducir el uso de transporte privado.



» Inversiones en infraestructuras

A continuación, se evidencian las inversiones más relevantes que se han realizado en **Avanza en 2023**.

Principales inversiones infraestructuras	Importe
Adaptación infraestructura electromovilidad	
Equipamientos campas / talleres	
Equipamientos de flota	
Equipamiento oficinas/edificios	
Remodelaciones campas / talleres	
Remodelación oficinas/edificios	1.755.761,30 €
Renovación equipos oficinas	
Proyecto DIGITALIZACIÓN	
Mejoras en paradas	
Proyecto DIGIZITY	

Además de las inversiones en infraestructuras, se ha realizado durante el **2023** un esfuerzo importante en la renovación de flota, fomentando la mejora de la eficiencia energética y el desempeño ambiental de este tipo de equipos. La consecuencia de este tipo de inversiones ha sido la mejora sustancial de la sostenibilidad del servicio prestado, llegando a casi un **90%** de inversión en flota sostenible.



Inversión en flota:

126.086.584,72 €

Inversión en flota sostenible:

112.671.394,72 €

»» 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)
2023	2.806.457,63	96,42%
2022	2.618.901,02	96,98%
2021	2.228.541,10	97,32%

⁽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.
2023	69.655.919,91	186.081.950,39	37,43
2022	69.901.507,52	175.681.469,81	39,79
2021	59.689.977,32	150.247.229,30	39,73

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 HVO	Consumo Hidrógeno	Consumo total ⁽³⁾
2023	80.979,72	2.335,78	2.530.947,85	8.569,07	0,00	0,00	0,00	547,91	1.187,60	81,53	2.624.882,97
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

⁽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, incremento de viajeros y kilómetros de servicio (respecto a 2022).



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 2023. 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.

	2021	2022	2023
Intensidad energética (GJ/millón de euros)	4.647,71	4.390,30	3.722,78
Intensidad energética (GJ/millón de viajeros)	10.719,21	9.712,41	7.751,17
Intensidad energética (GJ/millón de Km.)	14.700,54	14.790,71	14.106,06

Se incluye el cálculo de la intensidad energética, 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, uso de energías renovables en sus instalaciones y el fomento del autoconsumo.
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 2023, de **800.867,90 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)	
2023	29.099,54
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.



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

Reducción Consumo Energético.

Hitos 2023



FOMENTO AUTOCONSUMO

Instalaciones Fotovoltaicas en Getafe, Villalba, Way Atalaya y Málaga. Instalación de paneles fotovoltaicos en nuestros centros para fomentar el autoconsumo eléctrico.



TECNOLOGÍAS MÁS EFICIENTES

Instalación iluminación LED en Zaragoza. Sustitución de los sistemas de iluminación por tecnologías más eficientes.



CONDUCCIÓN EFICIENTE

Implementación de sistemas de seguimiento del desempeño de la conducción, con el fin de fomentar la mejora de la eficiencia en el consumo, la reducción de emisiones, el confort del viajero y seguridad durante el trayecto.



SISTEMAS DE OPTIMIZACIÓN

Inclusión de sistemas innovadores para la optimización de la gestión energética en nuestros centros (Elche).

Objetivos 2024



FOMENTO AUTOCONSUMO

Instalaciones FV en Villaverde y Lemoa. Seguir apostando por el fomento del autoconsumo eléctrico en nuestras explotaciones.



TECNOLOGÍAS MÁS EFICIENTES

Sustitución iluminación LED en Villaverde. Continuar la apuesta de mejora de la eficiencia de la iluminación en nuestras instalaciones.



SISTEMAS DE OPTIMIZACIÓN

Inclusión de sistemas innovadores para la optimización de la gestión energética en nuestros centros (Urbanos de Zaragoza / Centro / Cataluña y otros Urbanos).



CONDUCCIÓN EFICIENTE

Continuar apostando por la implementación de los sistemas de seguimiento del desempeño de la conducción. Incrementar el número de flota con estos sistemas embarcados y el número de conductores objeto de seguimiento.



» Consumo energético

ENERGÍA VERDE

Desde Avanza se fomenta el autoconsumo de energía eléctrica renovable mediante la instalación de paneles solares fotovoltaicos. La producción de este tipo de energía se ha incrementado un 44,73% con respecto a 2022, lo que demuestra la tendencia al alza durante los últimos años. Seguimos apostando por el consumo de energía con Garantía de Origen renovable, lo que supone en 2023 que más de un 55% de la energía eléctrica consumida haya sido de origen sostenible.

Consumo eléctrico desglosado según origen (GJ)

	Consumo de electricidad total	Consumo de electricidad con GDO ⁽¹⁾	Consumo de electricidad fuentes renovables propias
2023	80.979,72	42.199,06	2.911,34
2022	66.622,95	64.611,45	2.011,50
2021	47.608,41	47.013,08	595,33

⁽¹⁾ Garantía de Origen

COMPROMETIDOS CON LA EFICIENCIA ENERGÉTICA



COMPROMETIDOS CON LA TRANSICIÓN ENERGÉTICA

Nuestra flota cuenta con un 30% de vehículos con tecnologías más respetuosas con el medioambiente (Híbrida, Eléctrica e Hidrógeno)



CONTROL DE LA CONDUCCIÓN

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



CONSUMO ENERGÉTICO

Hemos reducido un 19,54% la intensidad energética (GJ/millón de viajeros) con respecto a 2022.



» Puesta en marcha de autobús pila de combustible repostado con hidrógeno verde

☆ Caso de éxito



Inicio operación: Marzo 2023.

Ubicación: Comunidad de Madrid.

Tipo de servicio: Urbano.

Tiempo de funcionamiento por turno completo: Aprox. 17 horas.

Área de influencia: Coslada y San Fernando de Henares.



El proyecto ha consistido en la adquisición y operación de un autobús de pila de combustible en la explotación de Coslada de la División Centro.

El autobús urbano del proyecto se adquirió a la empresa Caetano, modelo City Gold, de 12 metros de longitud y totalmente accesible (low floor), con una capacidad de pasajeros de hasta 87. La pila de combustible es "Toyota FC Stack" con 60kW de potencia nominal, con baterías de LTO (Óxido de litio-titanato) con capacidad embarcada nominal de 44 kWh. Los tanques de hidrógeno son tipo 4 de composite: 5 x 3121 (máximo 37,5 kg: 350bar) y el motor es Siemens síncrono de imanes permanente con 180 kW de potencia nominal. La autonomía media nominal indicada por el fabricante es de 400 km.

En cuanto al repostaje del autobús, se ha construido una instalación de generación y suministro de H2 verde certificado, propiedad de HVR Energy, ubicada en las proximidades de las instalaciones de Avanza en Coslada. La calidad del H2 suministrado cumple con la ISO 14.687-2.

El repostaje se efectúa una vez finalizado el servicio, en la noche, en la instalación de HVR Energy. El tiempo de repostaje máximo es de 20 minutos.

Al igual que los autobuses eléctricos de baterías, el autobús de H2 es muy silencioso y confortable. Adicionalmente, cabe destacar los siguientes puntos fuertes:

- Zero Emisiones en Origen y Destino, sólo emite vapor de H2O.
- Tiempo de repostaje.
- Autonomía recorrida.
- Capacidad de pasajeros.

» Empresa líder en movilidad eléctrica

🌟 Caso de éxito

Avanza ha detectado la necesidad de apostar por una movilidad más sostenible. Como consecuencia de ello son las pruebas que venimos realizando, desde hace años, para conocer el comportamiento de los vehículos eléctricos en entornos reales. Esto nos permite disponer de un conocimiento trascendental para el gobierno de esta tecnología y la apuesta para el futuro de nuestras explotaciones.

Igualmente, **Avanza** en su afán por liderar la transición energética del transporte de pasajeros hacia tecnologías más limpias, sostenibles y respetuosas con el medioambiente, realiza estudios con las nuevas tecnologías que ofrece el mercado:

- Captación de conocimiento y experiencia, así como su integración en el catálogo de soluciones tecnológicas de la compañía.
- Buscando de ofrecer las mejores soluciones en las ciudades en las que prestamos servicio.



CASOS DE ÉXITO

Realización de pruebas de vehículos eléctricos en el Urbano de Zaragoza, cuyo resultado ha sido la incorporación de varios vehículos de dos de los modelos testeados.

- Realización de pruebas de diferentes modelos de vehículos eléctricos en el Urbano de Segovia, cuyo resultado será la futura incorporación a servicio de 4 vehículos durante el año 2024.
- Otro ejemplo de electrificación de nuestra flota y transición hacia tecnologías más limpias, sería la incorporación de 8 buses eléctricos en el Urbano de Elche.



Durante el año 2023, además de las anteriormente comentadas, se realizaron otras pruebas de diferentes fabricantes y diferentes tecnologías en otras explotaciones en las que prestamos servicio (Vigo, Tarrasa, Rubí, Casteldefels, Ávila, Pozuelo, Getafe, etc). De esta forma se pretende disponer la mayor cantidad de información respecto a este tipo de tecnología y como se adapta al entorno donde operamos.

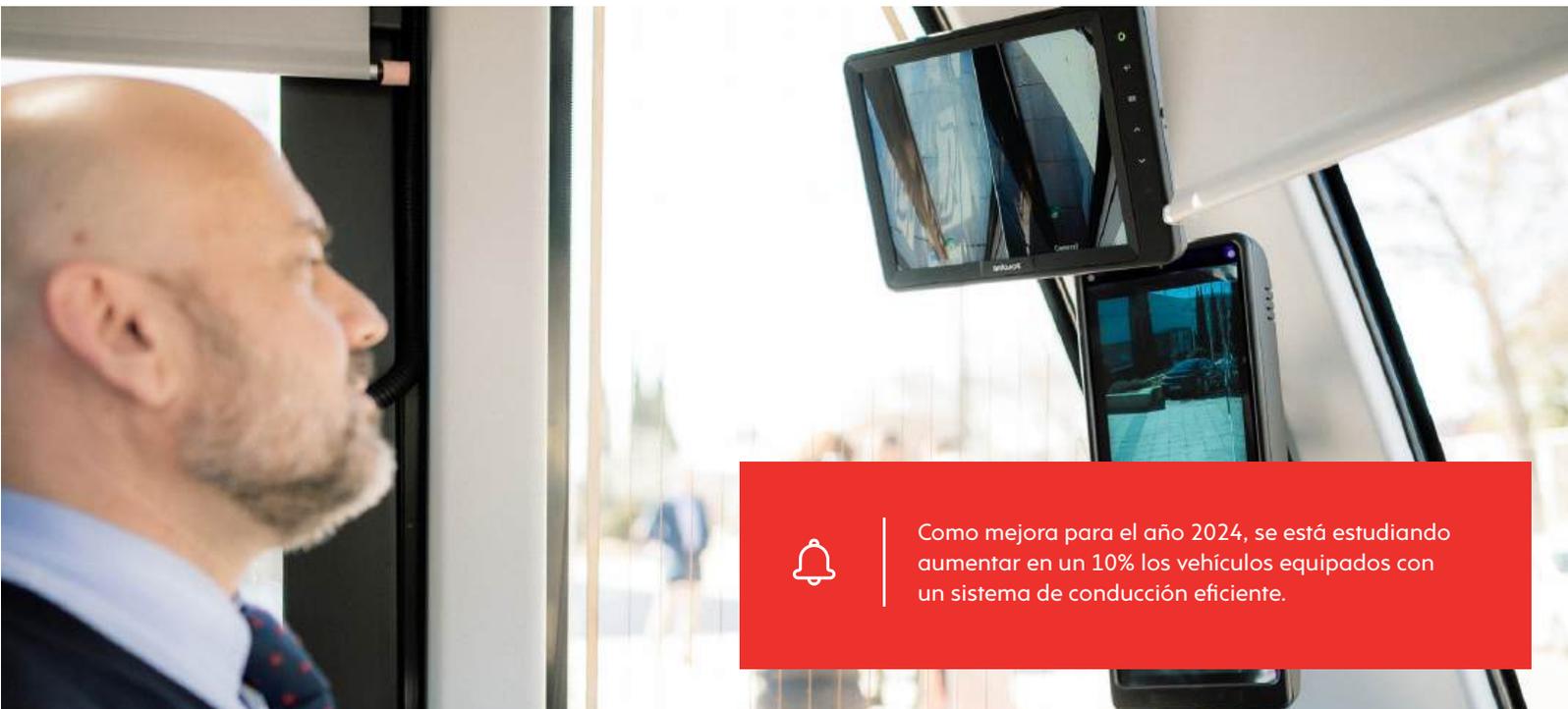
Este trabajo continuará haciéndose durante el año 2024 para seguir adquiriendo la experiencia y conocimiento para liderar la transición energética del transporte de pasajeros.



»» 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.



Como mejora para el año 2024, se está estudiando aumentar en un 10% los vehículos equipados con un sistema de conducción eficiente.

Avanza está comprometida con la reducción del consumo y las emisiones, para ello utiliza diferentes herramientas en la búsqueda de la mejora continua. Una de ellas es el sistema de conducción eficiente ya disponible en un gran porcentaje de nuestra flota y que sigue incrementándose año tras año.

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.

Durante el año 2024, se continuará apostando por la inclusión de este tipo de tecnología en nuestra flota.

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)	2021	2022	2023
Consumo de gas natural (tCO ₂ eq)	160,77	132,59	130,21
Consumo de gasóleo A (B7) (tCO ₂ eq)	146.598,58	175.922,59	174.569,54
Consumo de gasóleo C (tCO ₂ eq)	660,84	472,92	602,53
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	34,20
Consumo de urea (tCO ₂ eq)	-	631,06	730,77
Gases fluorados (tCO ₂ eq)	9.200,52	9.264,26	9.881,91
Total emisiones alcance 1 (tCO₂eq)	156.620,71	186.626,52	185.957,77



Para la reducción de gases de efecto invernadero, destinamos anualmente más de un millón de euros en diversas tecnologías que buscan minimizar las emisiones generadas en nuestros principales focos. También se realizan grandes esfuerzos asociados a la renovación de flota, buscando invertir en tecnologías más limpias que reduzcan emisiones, contribuyendo con estas medidas a un futuro más sostenible.

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 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.

INDIRECTAS (Scope2)	2021	2022	2023
Consumo eléctrico (tCO ₂ eq)	0,00	0,00	2.581,87

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	2021	2022	2023
Total emisiones (tCO ₂ eq)	156.620,71	186.626,42	188.539,64

INTENSIDAD DE EMISIONES ⁽¹⁾	2021	2022	2023
Intensidad de emisiones (tCO ₂ eq/millón de euros)	326,64	312,81	267,40 
Intensidad de emisiones (tCO ₂ eq/millón de viajeros)	753,34	692,00	556,75 
Intensidad de emisiones (tCO ₂ eq/millón de Km.)	1.033,15	1.054,01	1.013,21 

⁽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 10(tCO₂eq/millón de euros).



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 2023, de 800.867,90 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:

Año	Km Refuerzos	tCO ₂	tCO ₂ eq (CH ₄)	tCO ₂ eq (N ₂ O)	Emisiones (tCO ₂ eq)
2022	1.658.336	971,78	0,56	12,74	985,09
2023	2.085.871	2.056,67	12,52	70,92	2.140,10

El aumento se debe principalmente al incremento del factor de emisión publicado en 2024.

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 2022	1.164,56	0,00	132,75	31,45	19,29	6,98	8,30	2,39	1.365,73
tCO ₂ eq 2023	1.172,82	0,00	143,33	34,66	20,25	5,70	7,02	2,05	1.386,04

Los factores de emisión se han obtenido de la Guía DEFRA 2023 (Conversion Factors for Company Reporting) versión julio 2023.

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)	78.021.190	47.671,73
Gasóleo C (litros)	221.423	138,75
Gasóleo B (litros)	0	0,00
Gas Natural (kWh)	590.892	19,78
GNC (kg)	56.270	33,41
Total		50.857,41

Los factores de emisión se han obtenido de la Guía DEFRA 2023 (Conversion Factors for Company Reporting) versión julio 2023.



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	2.056,67	12,52	70,92	2.140,10
Categoría 3 – Desplazamiento empleados	1.385,82	0,21	0,00	1.386,04
Categoría 4 – Adquisición de combustibles	47.864	-	-	47.864
Total Alcance 3	51.306,16	12,73	70,92	51.389,80

» 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.

Sello Cálculo Huella de Carbono

Inscripción del cálculo de huella de carbono realizado en el Ministerio y obtención del sello correspondiente.



» 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.

Fomento del autoconsumo

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.

Pruebas con combustibles alternativos y pruebas con nueva generación de refrigerantes.

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 2023, dentro del grupo **Avanza**, se ha continuado trabajando en varios proyectos de electrificación de algunas de sus cocheras y adecuaciones de taller, los cuales tendrán fecha de puesta en marcha dentro del 2024.

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 conrainscndios 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.

Continuar con los 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:

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

Dicha área interior, cuenta 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.

Nuevas necesidades competenciales de los empleados:

Además de la adaptación de las instalaciones, es necesario dotar a nuestros trabajadores de la formación necesaria sobre las implicaciones y operativas asociadas a estas nuevas tecnologías, por lo que se ha ido y se continuará formando a los equipos mediante:

- Planes de formación acerca de las nuevas tecnologías en flota vehicular incorporada.
- Planes de formación en operativa de instalaciones de recarga vehicular eléctrica.
- Planes de formación e información en riesgos laborales en instalaciones de recarga.
- Autorización y Cualificación del personal de Mantenimiento para el trabajo con Alta Tensión eléctrica.



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 15,5% con respecto a 2022.

En 2023, más del 50% de la energía eléctrica consumida, ha tenido un origen renovable.

Renovación de la flota a tecnologías más sostenibles, pasando del 82% del pasado año a un 89% con una tecnología igual o superior a Euro 5. (Euro 5, Euro 6 o Cero).

Emisiones

	Emisiones 2021 (t)	Emisiones 2022 (t) ^{(1) (2) (3)}	Emisiones 2023 (t) ^{(1) (2) (3) (4)}
NO _x	367,31	408,74	343,82
CO	62,22	66,51	50,55
COVNM	14,91	10,62	7,70
SO _x	0,71	0,90	3,22
Partículas	6,13	55,70	4,65

⁽¹⁾ Los factores de emisión empleados en el cálculo de emisiones producidas para 2023 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 2023, 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 Gasoil A, este año se ha podido presentar una imagen más precisa de dichas emisiones.

⁽⁴⁾ En 2023, se ha clasificado la flota 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 2023.

Gases producidos según su origen

	Electricidad	Gas Natural	Gasóleo C	Gasóleo A (B7)	Propano	Total (t)
NO _x	1,23	0,16	0,86	341,53	0,04	343,82
CO	0,29	0,06	0,34	49,85	0,01	50,55
COVNM	0,01	0,01	0,09	7,60	0,00	7,70
SO _x	2,02	0,00	1,20	-	0,00	3,22
Partículas	0,12	0,00	0,24	4,30	0,00	4,65

» 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)
2023	115,91	110,50	5,41
2022	94,47	90,38	4,09
2021	60,85	58,85	2,00

» 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.

Como parte de nuestro proyecto de transición energética, estamos realizando actualmente varias pruebas con combustibles alternativos:

- Prueba piloto con combustible renovable HVO, en la Comunidad de Castilla y León
- Puesta en marcha de autobús pila de combustible en Coslada, Comunidad de Madrid.

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

	Consumo 2021	Consumo 2022	Consumo 2023	Unidades
Urea	2.027.913,36	2.435.894,55	2.862.842,19	Litros
Aceites	225.345,93	224.789,68	272.067,49	Litros
Baterías	2.197,00	2.865,00	2.779,00	Unidades
Filtros	9.362,00	10.321,00	13.711,00	Unidades
Neumáticos	7.823,00	9.076,00	8.411,00	Unidades
Agua refrigerante	193.309,61	260.862,83	274.305,39	Litros

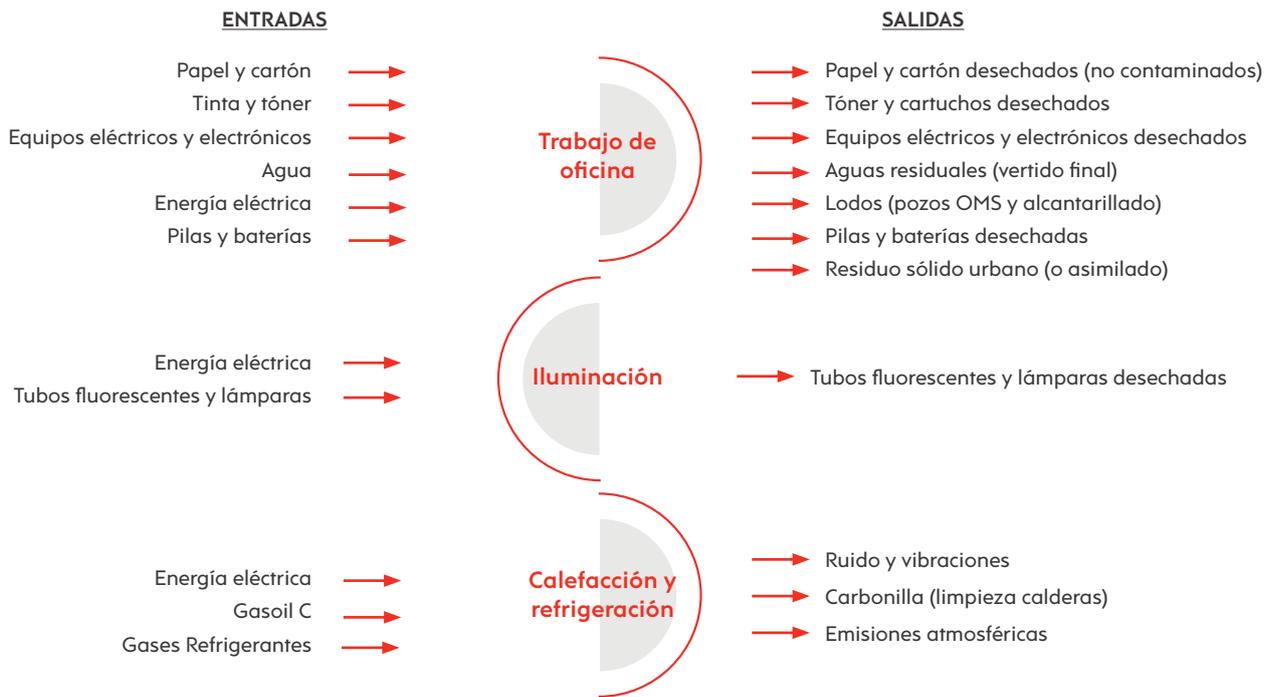


Todas las materias primas utilizadas en nuestra actividad, a excepción de la energía eléctrica y calor producido por las fuentes renovables comentadas, se compra a proveedores externos.

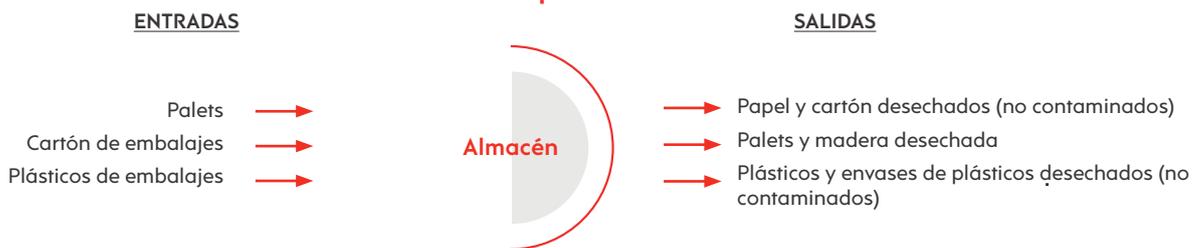
Consumo de materias primas y residuos generados

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



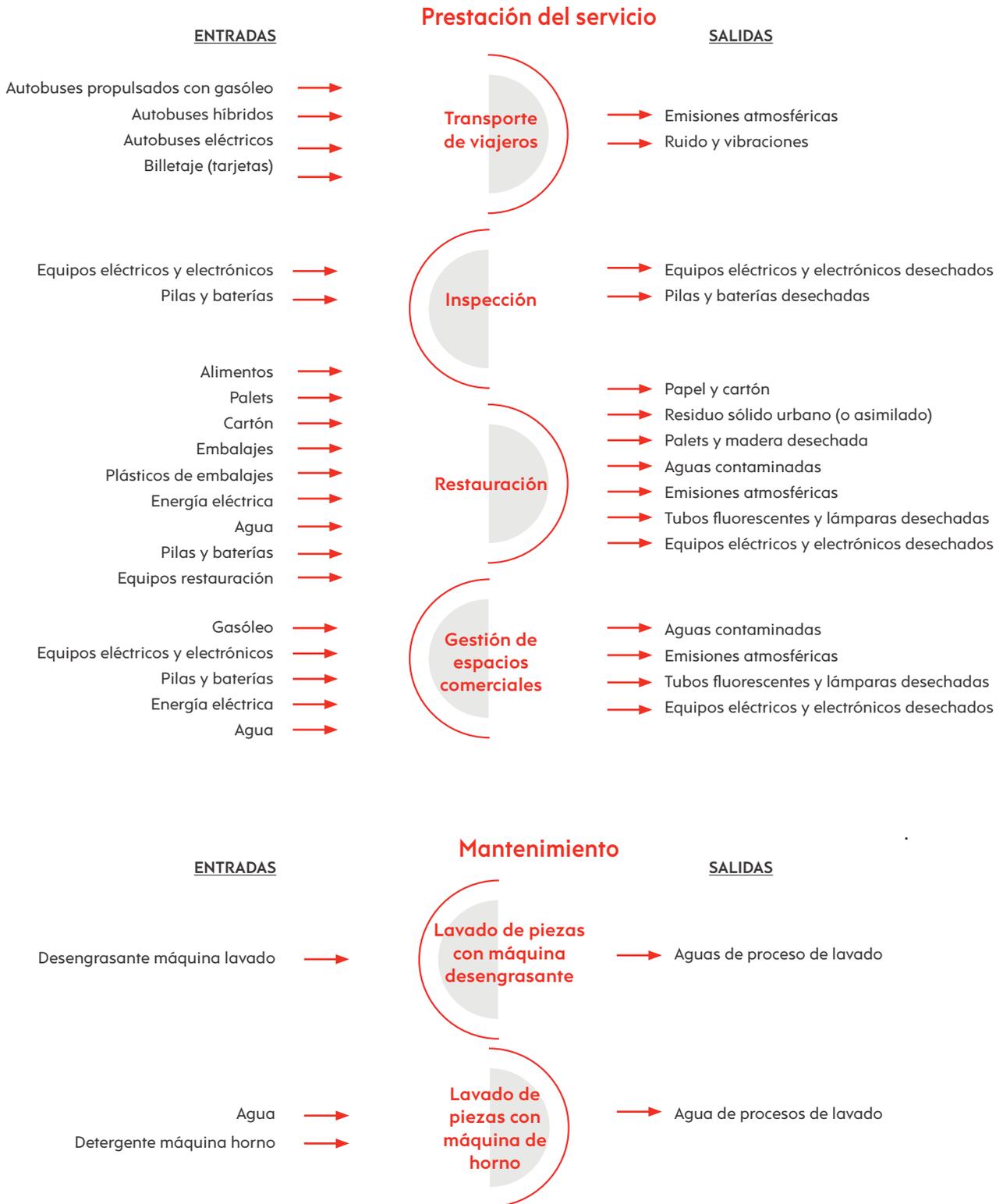
Compras



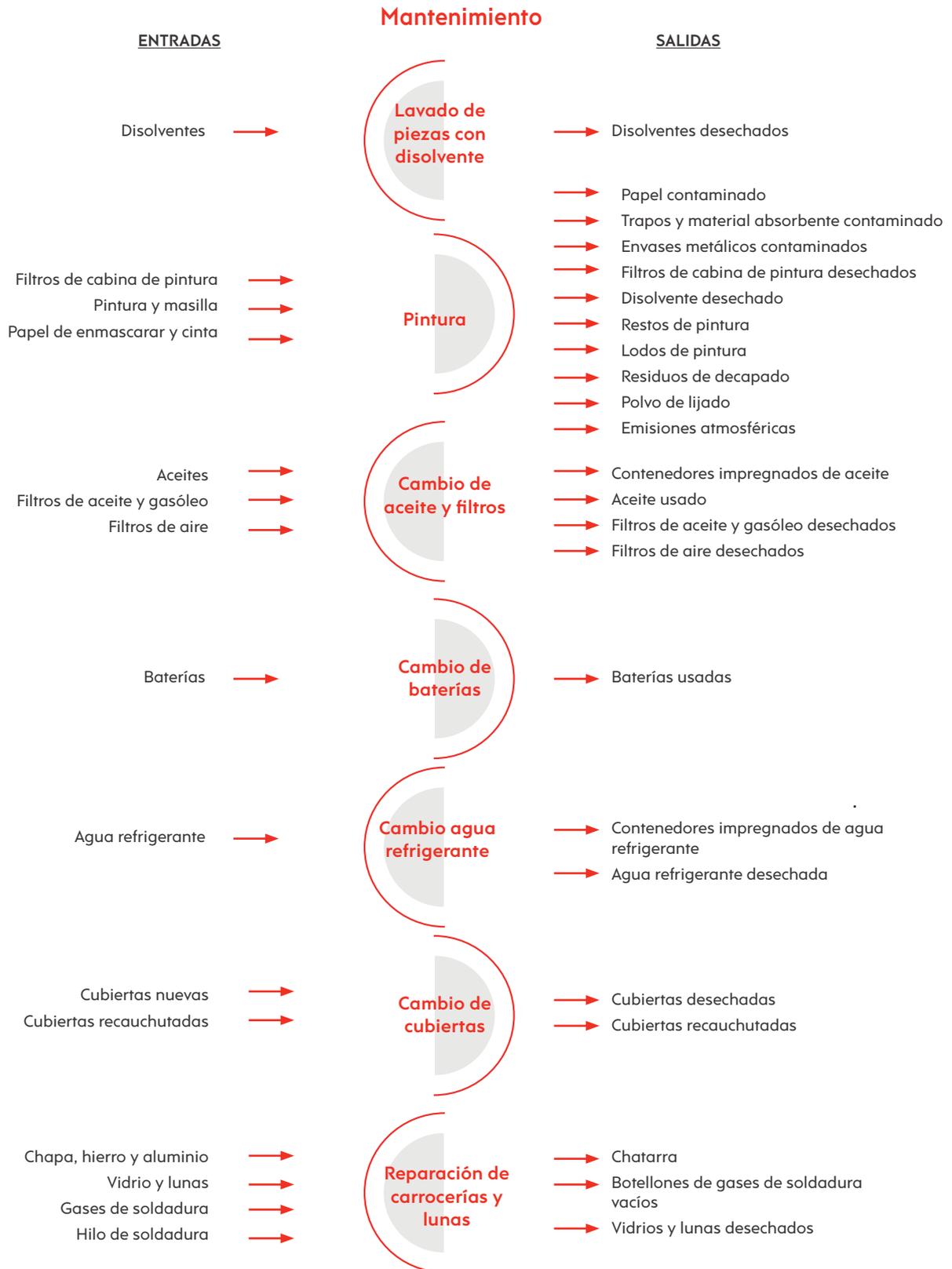
Gestión de Recursos Humanos



Consumo de materias primas y residuos generados

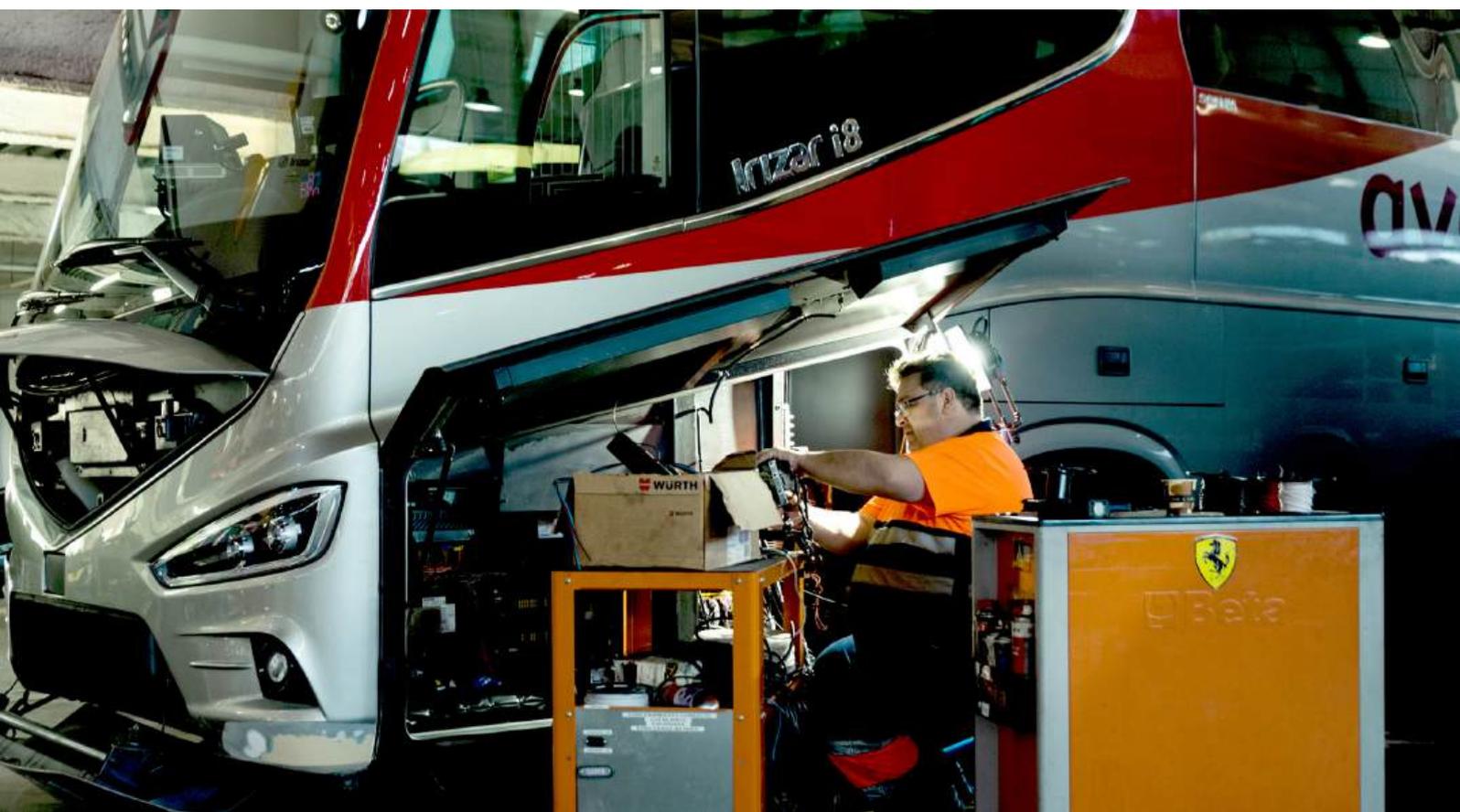
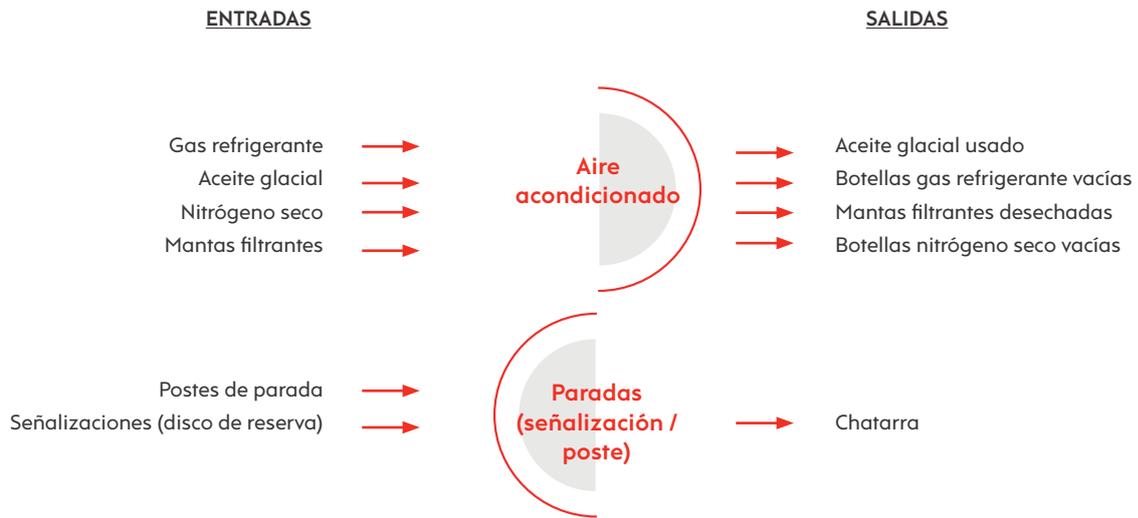


Consumo de materias primas y residuos generados



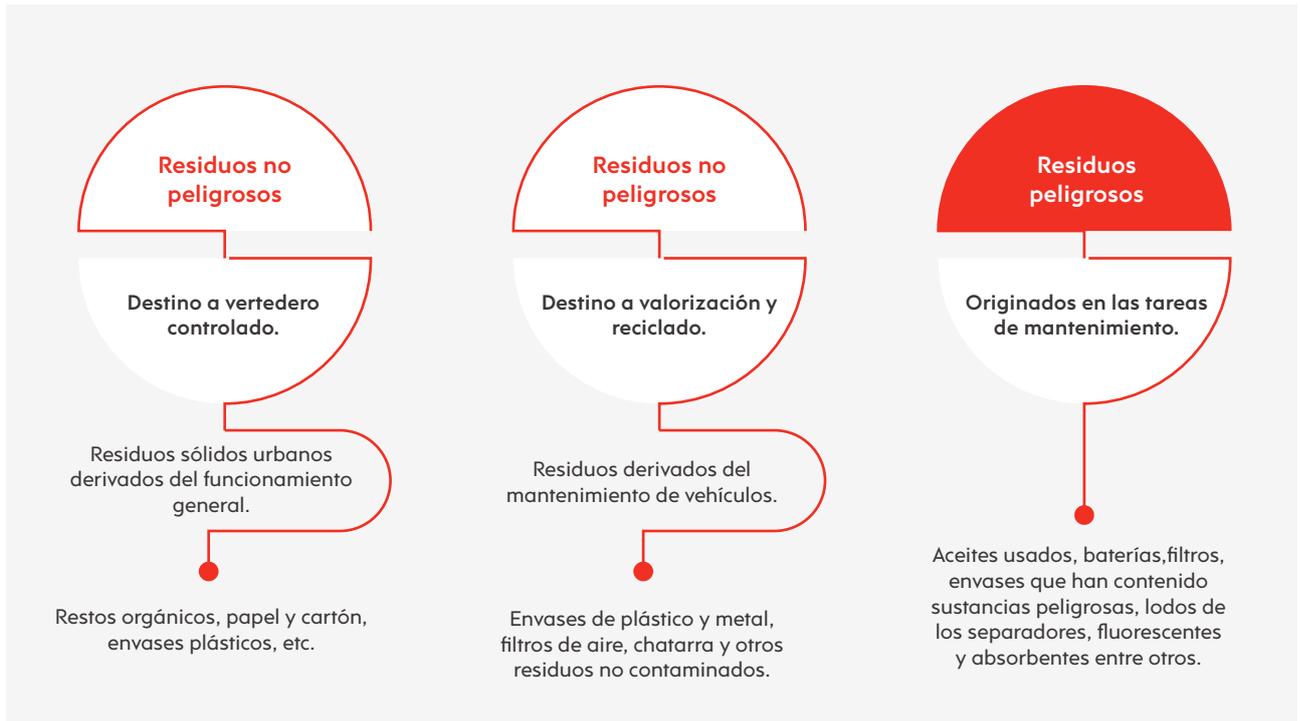
Consumo de materias primas y residuos generados

Mantenimiento



» 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 2021	Kilos residuo 2022	Kilos residuo 2023	Destino final
Aceite usado	160.849,00	179.585,57	169.588,80	Regeneración
Baterías usadas	76.385,00	94.371,50	124.689,00	Reciclado o recuperación
Cubiertas desechadas	109.271,22	112.852,20	195.364,60	Reciclaje y valorización
Filtros aceite y gasóleo	18.866,00	19.181,50	21.011,00	Reciclaje y valorización
Lodos	339.003,00	454.490,00	397.461,50	Reciclaje y valorización

Avanza tiene un procedimiento de revisión de los repuestos que quedan obsoletos en el almacén de una explotación, para poder aprovecharlos en otros talleres, evitando así su achatarramiento prematuro y acopio innecesario de nuevas refacciones.

EJEMPLOS DE BUENAS PRÁCTICAS

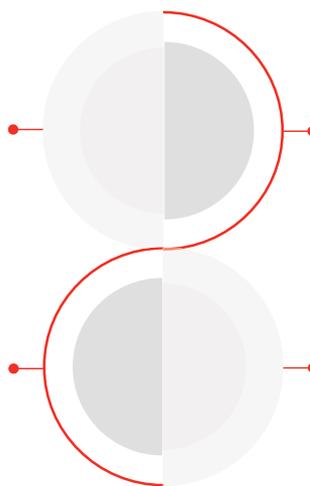
En nuestros centros de trabajo, disponemos de mecanismos que permiten el reaprovechamiento de ciertas materias primas, reciclándolas mediante su reutilización. Algunos ejemplos son:

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	121,19	16,77	104,42
Absorbentes no contaminados	5,88	1,60	4,28
Aceites	169,59	167,70	1,89
Aerosoles	1,75	1,72	0,103
Aguas con aceites/hidrocarburos	97,82	50,63	47,19
Anticongelantes	18,86	18,61	0,25
Baterías	124,69	124,66	0,03
Chatarra	813,93	812,33	1,60
Combustibles y mezclas	2,68	1,55	1,13
Cubiertas (NFU)	195,36	195,36	0,00
Disolventes, pinturas o barnices	5,40	4,65	0,75
Emulsiones y disoluciones	0,00	0,00	0,00
Envases No Contaminados	7,85	7,85	0,00
Envases Contaminados	15,63	15,25	0,37
Equipos eléctricos y electrónicos (peligrosos)	7,01	6,99	0,02
Equipos eléctricos y electrónicos (no peligroso)	0,78	0,78	0,00
Escombros	0,00	0,00	0,00
Fangos secundarios	0,00	0,00	0,00
Filtros (otros)	0,00	0,00	0,00
Filtros aceite y gasóleo	21,01	20,76	0,26
Filtros de aire	0,00	0,00	0,00
Fluorescentes y lámparas (peligrosos)	0,66	0,66	0,00
Fluorescentes y lámparas (no peligrosos)	0,35	0,35	0,00
Líquidos de frenos	0,01	0,01	0,00
Lodos	397,46	273,25	124,21
Lodos de pintura	0,00	0,00	0,00
Lodos fosa séptica	109,20	109,20	0,00
Madera	10,64	10,64	0,00
Madera no contaminada	0,74	0,58	0,16
Manguitos, latiguillos correas distrib.	0,00	0,00	0,00
Mezclas RSU o asimilables	27,51	22,84	4,67
Papel y cartón	33,56	28,96	4,61
Pilas	0,00	0,00	0,00
Plástico no contaminado	0,00	0,00	0,00
Plásticos	9,35	9,15	0,00
Residuos sanitarios	0,02	0,00	0,02
Tierras contaminadas	4,92	0,00	4,92
Tierras y piedras	0,00	0,00	0,00
Tóner, cartuchos y tintas	0,22	0,18	0,04
Vidrio	5,53	5,26	0,27
Zapatitas de freno	0,04	0,04	0,00
Aceites y grasas comestibles	1,50	1,50	0,00
Total residuos	2.211,15	1.910,03	301,12



Residuos generados

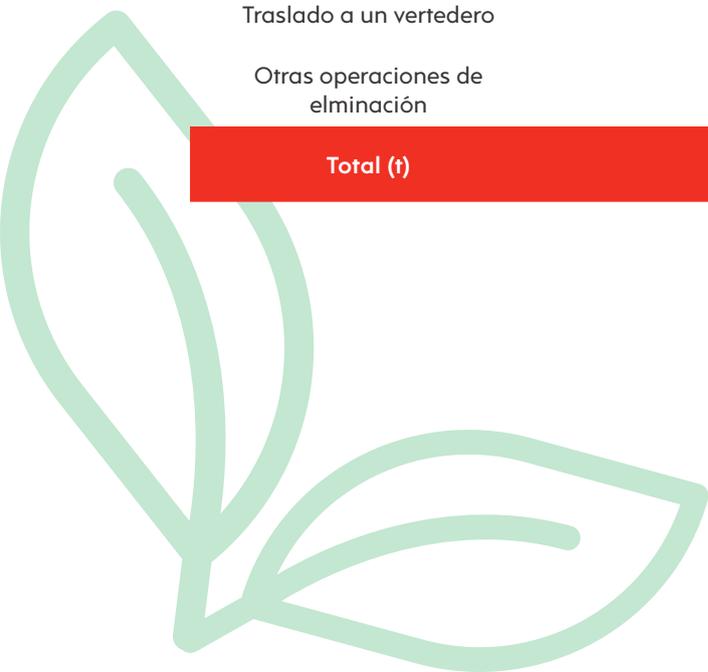
A continuación presentamos información relacionada con los residuos generados, en función de su peligrosidad y de las operaciones a las que se somete en su destino.

Residuos no destinados a eliminación

	Residuos peligrosos (Tn)	Residuos no peligrosos (Tn)	Total (Tn)
Preparación para la reutilización	4,17	0,00	4,17
Reciclaje	142,99	65,13	208,12
Otras operaciones de valorización	558,00	1.139,73	1.697,73
Total (t)	705,16	1.204,86	1.910,02

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	103,26	6,16	109,42
Otras operaciones de eliminación	170,67	21,02	191,70
Total (t)	273,93	27,19	301,12



Responsible with the environment



Resumen
cifras

AGUA Y VERTIDOS (ML)

2022

2023



Extracción total de agua	109,37	115,91
Agua red de abastecimiento	105,60	110,50
Agua extraída de pozos	3,77	5,41

CONSUMO ENERGÉTICO (GJ)

2022

2023



Consumo de electricidad	68.267,99	80.979,72
Consumo de gas natural	2.532,74	2.569,30
Consumo de gasóleo A (B7)	2.539.871,29	2.530.947,85
Consumo de gasóleo C	6.315,38	8.569,07
Consumo total	2.618.901,02	2.624.882,97

CONSUMO ELÉCTRICO (GJ)

2022

2023



Consumo de electricidad con GDO	64.611,45	42.199,06
Consumo electricidad fuentes renovables propias	2.011,50	2.911,34
% de energía eléctrica de origen sostenible	100%	55,71%

EMISIONES DE GASES (tCO₂eq)

2022

2023



Consumo de gas natural	132,59	118,38
Consumo de gasóleo A (B7)	175.922,59	174.569,54
Consumo de gasóleo C	472,92	602,53
Gases fluorados	9.264,26	8.434,63
Consumo eléctrico	0,00	3.977,62
Total emisiones	186.626,52	188.539,64

RESIDUOS (kg)

2022

2023



Aceite usado	179.585,57	169.588,80
Baterías usadas	94.371,50	124.689,00
Cubiertas desechadas	112.852,20	195.364,60
Filtros de aceite y gasóleo	19.181,50	21.011,00
Lodos (lavadero y separador)	454.490,00	397.461,50

» Responsables con el medio ambiente

Hitos 2023



TRANSICIÓN ENERGÉTICA

En **Avanza** estamos comprometidos con la sostenibilidad y el medio ambiente, apostando en nuestra flota por tecnologías híbrida y eléctrica, así en el año 2023, casi el 80% de la flota renovada han sido autobuses ECO o ZERO.



RENOVACIÓN DE FLOTA

Reducción de la edad media de la flota en un 15,5%, respecto a 2022.



AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS

Digitalización del control de consumos (materias primas y energía) y residuos de la compañía.



Objetivos 2024

TRANSICIÓN ENERGÉTICA

Continuando con nuestro compromiso con la sostenibilidad y el medio ambiente, nuestro objetivo es que más del 84% de la flota que se renueve a lo largo del año 2024 sea híbrida o eléctrica, contribuyendo así a la descarbonización y en línea con la Agenda 2030.



REDUCCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL

Cálculo y reducción GEI por pasajero. Automatización del cálculo de huella de carbono de la compañía.



MEJORA DE LA OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

Realización de estudios de rendimiento de piezas, así como fomento de la economía circular entre nuestros talleres.



DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS

Digitalización de talleres reduciendo el consumo de papel y tintas de impresión, así como la optimización del proceso.



2
0
2
3

»» 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.

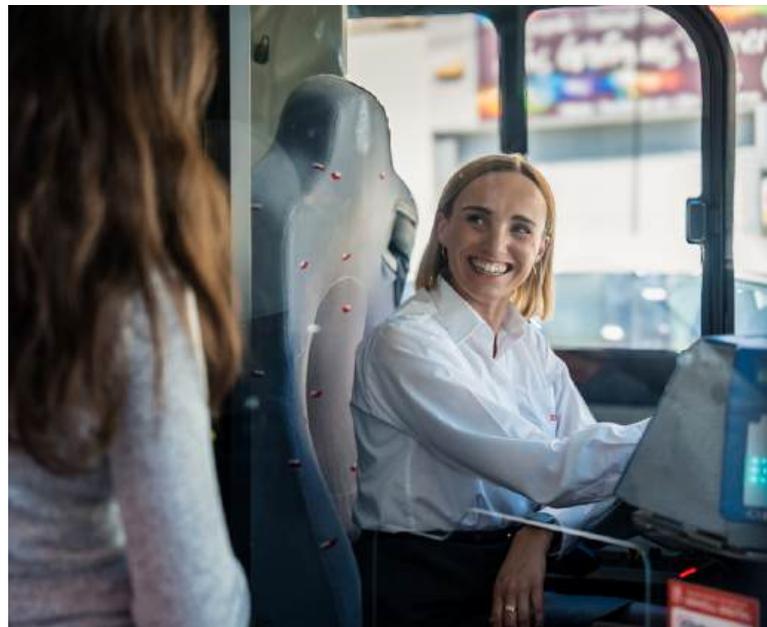
En **Avanza** creemos firmemente que las personas son el motor que impulsa el cambio, siendo el pilar fundamental para alcanzar nuestra misión: mejorar la calidad de vida a través de la movilidad. Buscamos satisfacer las necesidades de movilidad de los ciudadanos, promover la relación entre pueblos y 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 2023 de 7.373 empleados, 7.369 de ellos prestan servicios en España y 4 en Portugal.

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL 2022	TOTAL 2023
Contrato indefinido	5.572 85%	1.010 15%	6.228	6.582
Contrato temporal	626 79%	165 21%	833	791
Total	6.198	1.175	7.061	7.373

Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL 2022	TOTAL 2023
Jornada completa	5.862 85%	1.053 15%	6.662	6.915
Jornada parcial	336 73%	122 27%	399	458
Total	6.198	1.175	7.061	7.373

Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo

	18-30 AÑOS	31-50 AÑOS	51 AÑOS O MÁS	TOTAL 2022	TOTAL 2023
Contrato indefinido	126	3.332	3.124	6.228	6.582
Contrato temporal	103	497	191	833	791
Total	229	3.829	3.315	7.061	7.373

Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo

	18-30 AÑOS	31-50 AÑOS	51 AÑOS O MÁS	TOTAL 2022	TOTAL 2023
Jornada completa	189	3.578	3.148	6.662	6.915
Jornada parcial	40	251	167	399	458
Total	229	3.829	3.315	7.061	7.373

Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo

	España	Portugal	Total
Jornada completa	6.912	3	6.915
Jornada parcial	457	1	458
Total	7.369	4	7.373

Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo



Al cierre del ejercicio 2023, Avanza cuenta con 112 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 2023 por categoría profesional.

	CONDUCTORES	MANTENIMIENTO	SERVICIOS AUXILIARES ¹	TOTAL 2022	TOTAL 2023
Contrato indefinido	5.092 77%	397 6%	1.093 17%	6.228	6.582
Contrato temporal	668 84%	40 5%	83 11%	833	791
Total	5.760	437	1.176	7.061	7.373

Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo

¹ Ventas y administración

	CONDUCTORES	MANTENIMIENTO	SERVICIOS AUXILIARES ¹	TOTAL 2022	TOTAL 2023
Jornada completa	5.402 78%	428 6%	1.084 16%	6.662	6.914
Jornada parcial	358 78%	9 2%	92 20%	399	459
Total	5.760	437	1.176	7.061	7.373

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.

Alicante	 618	 35	Madrid	 1936	 218
Araba/Álava	 34	 4	Málaga	 486	 89
Ávila	 45	 5	Ourense	 120	 16
Badajoz	 37	 4	Pontevedra	 344	 38
Barcelona	 1013	 107	Portugal	 4	 0
Bizkaia	 341	 58	Salamanca	 101	 5
Cáceres	 21	 2	Segovia	 125	 16
Cádiz	 48	 8	Soria	 10	 2
Castellón	 2	 0	Valencia	 20	 1
Cuenca	 43	 11	Valladolid	 3	 0
Guipuzkoa	 207	 41	Zamora	 11	 0
Granada	 104	 8	Zaragoza	 1436	 84
Huesca	 141	 19			



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:

Conductor

- Imprudencias
- Distracciones
- Cansancio
- Sobrepasar el límite de velocidad
- No respetar las señales
- Consumir alcohol u otro tipo de sustancias
- Problemas de salud

Operaciones

- No respetar las horas de descanso.
- Conducción por vías secundarias o con puntos negros
- No informar al cliente de las normas de seguridad

Vehículo

- Fallos en los elementos de seguridad
- Ausencia de elementos de seguridad
- Fallos en el mantenimiento del vehículo

Vía

- Mantenimiento
- Climatología
- Tráfico intenso
- Señalización
- Estaciones, paradas y aparcamientos



»» Nuestro equipo

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.
- Planes de formación acerca de las nuevas tecnologías en flota vehicular incorporada.
- Planes de formación en operativa de instalaciones de recarga vehicular eléctrica.
- Planes de formación e información en riesgos laborales en instalaciones de recarga.

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.

Alineados con nuestra Política de Gestión de Emergencias, Seguridad Vial y Accesibilidad, nos comprometemos a ofrecer un servicio seguro estableciendo las herramientas necesarias para garantizar una correcta respuesta ante situaciones de emergencia.

Uno de los aspectos relevantes en cuanto a la Seguridad Vial es la capacitación de nuestros conductores, por ello se apuesta por el desarrollo de sus competencias. Así, durante el año 2023 se ha llevado a cabo la formación al personal operativo en conducción eficiente y Seguridad Vial, formando a un total de 259 empleados llevando a cabo un total de 2.066 horas de formación.



» Nuestro equipo

SEGURIDAD EN LA OPERACIÓN

En **Avanza** la seguridad es una prioridad fundamental en todas nuestras operaciones. En los últimos años, hemos implementado una serie de medidas estratégicas y tecnológicas que han resultado en mejoras significativas en la seguridad de nuestros servicios. Estas acciones han logrado una notable reducción en el número de accidentes tanto en nuestros servicios interurbanos como ferroviarios en España, así como en los servicios urbanos en distintas regiones del país.

Reducción de accidentes versus 2018

- Servicios interurbanos: reducción del 27% en la tasa de accidentes.
- Servicios ferroviarios: reducción del 32%.
- Servicios urbanos.: en Galicia reducción del 35% de accidentalidad, mientras que en Cataluña se ha logrado un 20%.

Estos logros son el resultado de una combinación de tecnologías avanzadas, formación continua del personal y un enfoque integral en la gestión de la seguridad.

Acciones destacadas para la Mejora de la Seguridad

- **Equipación del 50% de la flota** con sistemas de ayuda a la conducción para facilitar técnicas de conducción eficiente, confortable y segura. Por ejemplo, monitorización en tiempo real de las aceleraciones y desaceleraciones para una conducción óptima y reducción del riesgo de accidentes.
- Instalación de Sistemas Avanzados de Ayuda a la Conducción (ADAS). Detección más precisa de obstáculos y objetos alrededor del vehículo, lo que supone una mejora adicional de protección para los pasajeros y conductor.
- Certificación de Seguridad Vial y Conducción Eficiente. Estas certificaciones son una prueba del compromiso de nuestra compañía con la seguridad, confort y eficiencia en todas nuestras actividades.



- Formación en Conducción Eficiente y Segura. Enfocada a dotar a nuestros conductores de las habilidades necesarias para operar de manera segura y responsable. (Conducción proactiva y estrategias para una conducción más económica y respetuosa con el medio ambiente).
- Formaciones de CAP. Formaciones periódicas en las que se incluyen módulos relacionados con la Seguridad Vial.
- Seguimiento del desempeño de la conducción. Sistemas de control y metodologías para evaluar el desempeño de conductores para una mejora continua del estilo de conducción.

En **Avanza**, continuamos dedicando recursos y esfuerzos para identificar y mitigar riesgos potenciales, así como para mejorar continuamente nuestras prácticas de seguridad. Seguimos invirtiendo en tecnología avanzada, formación del personal y mejoras en la infraestructura para garantizar que nuestros servicios no solo cumplan, sino que superen los estándares de seguridad esperados por nuestros clientes y la sociedad proporcionando un entorno de transporte más seguro y confiable para todos.



»» 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 2023:

División de Largo Recorrido

Se han subcontratado un total de 1.497.567 km, en servicios, tanto de línea regular como de servicio discrecional.

División Euskadi

Se han subcontratado un total de 465.225 km.

División Norte

Se subcontrataron servicios de línea regular y servicios discretionales, con un total de 41.243 km.

División Sur

Se subcontrataron un total de 10.063 km.

División Levante

Se han subcontratado un total de 71.772 km.

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.

Además, promovemos oportunidades profesionales a estudiantes en áreas estratégicas de la compañía. A continuación, se muestra la distribución de las becas por categorías profesionales.

Divisiones	Áreas	Ejercicio
Cataluña	BECA DE RR.HH (DESARROLLO)	2023
Corporativo	BECA DE RR.HH. (COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS)	2023
Corporativo	BECA OPERACIONES (INGENIERIA DE MOVILIDAD)	2023
Corporativo	BECA DE RR.HH. (PRL)	2023
Corporativo	BECA DE JURÍDICO	2023
Corporativo	BECA DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA	2023

»» 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.

» Nuestro equipo

EMPLEADOS CON CAPACIDADES DIFERENTES

	Conductores	Mantenimiento	Ventas y admin.	TOTAL 2022	TOTAL 2023
Empleados con discapacidad	76	8	28	109	112
Empleados totales	5.759	437	1.176	7.061	7.373
%	1,32%	1,83%	2,38%	1,54%	1,52%

	Hombres	Mujeres	TOTAL 2022	TOTAL 2023	Variación
Empleados con discapacidad	100	12	109	112	3



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
Personas trabajadoras que han disfrutado total o en parte del permiso de maternidad/paternidad a lo largo del 2023, aunque se haya iniciado en el año 2022.	166	26
Personas trabajadoras que regresan y se incorporan en 2023 a trabajar tras disfrutar del permiso de maternidad/paternidad (pudiendo haber disfrutado total o en parte del permiso tanto en 2022 como en 2023).	119	21
Personas trabajadoras que han disfrutado del permiso de maternidad/paternidad en 2022 y que se han incorporado ese mismo año, y que además continúan siendo empleados 12 meses después de su incorporación tras el permiso:	88	16
Tasa de retención: personas trabajadoras que han disfrutado del permiso de maternidad/paternidad completo en 2022 y que continúan en la empresa 12 meses después de su incorporación frente al total de personas trabajadoras que disfrutaron del permiso completo en 2022.	51%	73%

»» 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 741 empleados de estructura de los cuales 450 son hombres y 291 mujeres. Durante el año 2023 han participado 603 empleados, es decir, el 81% del colectivo.

Evolución de participación

AÑO	2021	2022	2023
Participantes	567	586	603

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

AÑO	2022
Directores	20
Gerentes	72
Jefes	160
Admon /Técnicos	351
	603

Además, en cada reunión de feedback asociada a los empleados 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
2022	35.358	31.707	11,51%
2023	38.177	33.897	11,21%

Remuneración media Dirección	Hombres	Mujeres	Brecha salarial
2022	131.449	120.242	9,32%
2023	159.693	142.638	10,68%

Remuneración media sin Dirección	18-30 años	31-50 años	51 a más
2022	21.632	31.536	39.581
2023	24.020	33.558	42.982

Remuneración media Dirección	18-30 años	31-50 años	51 a más
2022	0	90.261	166.615
2023	0	117.000	184.464

	Conductores	Mantenimiento	Servicios aux.	Admon. sin dirección
Remuneración media sin Dirección 2023	37.595	35.530	27.143	41.865
Nº trabajadores sin Dirección 2023	5.763	361	355	870
Brecha salarial 2023	3,71%	40,73%	20,35%	23,50%
Brecha salarial 2022	3,48%	28,42%	29,86%	27,70%



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 1,08 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 486/199, 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 empleados 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 Psicología Aplicada y Vigilancia de la Salud.

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

7.373
100%

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

3.170
43% 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

Principales tipos de lesiones: conductores. En el colectivo de conductores, el tipo de accidente que más se repite son los sobreesfuerzos y la caída de personas a distinto nivel.

Conductores - Tipo accidente	Nº	%
Sobreesfuerzos	69	30%
Caídas de personal a distinto nivel	33	14%
Atropellos o golpes con vehículos	28	12%
Caídas de personal al mismo nivel	23	10%
Agresiones de viajeros	18	8%
Choques contra objetos inmóviles	12	5%
Golpes/cortes por objetos o herramientas	10	4%
Otros riesgos psicosociales no incluidos	6	3%
Atrapamiento por o entre objetos	5	2%
Choques contra objetos móviles	5	2%
Proyección de fragmentos o partículas	5	2%
Otros	4	2%
Accidentes causados por seres vivos (animales,insectos...)	3	1%
Exposición a temperaturas ambientales extremas	3	1%
Pisadas sobre objetos	3	1%
Agresiones de compañeros	1	0%
Exposiciones a sustancias nocivas	1	0%



La cantidad de horas trabajadas en 2023
11.921.229

Salud y Bienestar

Resto - Tipo accidente	Nº	%
Sobreesfuerzos	23	24%
Golpes/cortes por objetos o herramientas	17	18%
Caídas de personal al mismo nivel	14	15%
Caídas de personal a distinto nivel	8	9%
Proyección de fragmentos o partículas	7	7%
Atrapamiento por o entre objetos	6	6%
Atropellos o golpes con vehículos	3	3%
Choques contra objetos móviles	3	3%
Pisadas sobre objetos	3	3%
Caídas de objetos en manipulación	2	2%
Agresiones de viajeros	1	1%
Caídas de objetos desprendidos	1	1%
Choques contra objetos inmóviles	1	1%
Contactos sustancias cáusticas y/o corrosivas	1	1%
Contactos térmicos	1	1%
Exposición a sustancias nocivas	1	1%
Otros	1	1%
Otros riesgos psicosociales no incluidos	1	1%



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: ninguno

» 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 2023	264	59	323
Horas trabajadas 2023	9.913.457	2.007.772	11.921.229
Índice de frecuencia	26,63	29,39	27,09

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

	TOTAL
Jornadas perdidas 2023	23.690
Horas trabajadas 2023	11.921.229
Índice de Gravedad	1,99

*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. - Pozuelo	1
Viguesa de Transportes, S.L.	1
Avanza Movilidad Integral, S.L. - Coslada	1
Avanza Zaragoza, S.A.U.	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.



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.



Prevención de la salud. Protégete del calor. Elaboración conjunta con MAS PREVENCIÓN de protocolo de estrés térmico por calor.



Elaboración y transmisión de Decálogo Seguridad dirigido a Taller-OT-Almacén



Elaboración e implantación del procedimiento de protección de trabajadores especialmente sensibles.

División Centro



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



Implantación de nuevo instrumento pionero en evaluación de riesgo psicosocial con MentallyPro.

División Euskadi



Servicio de psicología y fisioterapia en Avanza Durangaldea.



Servicio de Telemedicina para la plantilla, con chat médico, receta



Servicio de agilización de pruebas médicas y tratamientos a través de Vitaly.

División Levante



Talleres teórico-prácticos de trastornos osteomusculares e higiene postural, con la colaboración de Vitaly.

División Sur



Taller práctico de extinción de incendios y primeros auxilios.



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:

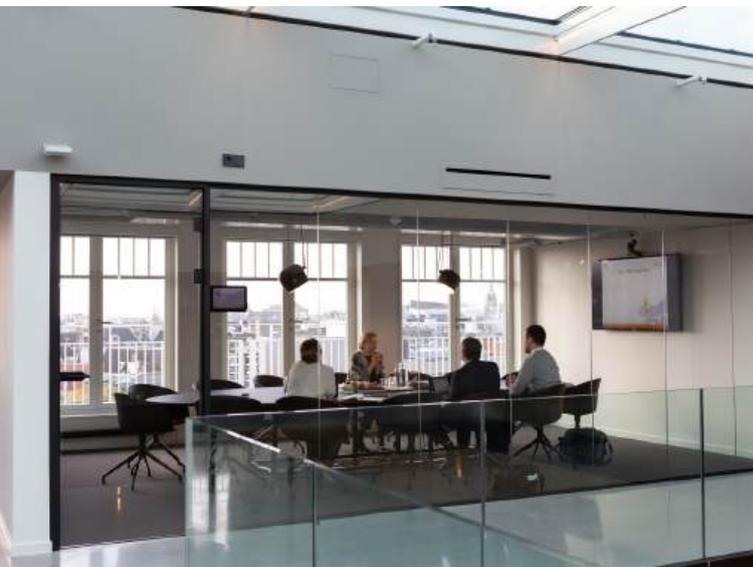
- Las 'Normas Básicas de Seguridad y Salud para Visitantes', están expuestas en distintos lugares visibles del centro de trabajo, o bien son facilitadas con anterioridad a la visita o al comienzo de la misma.

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.



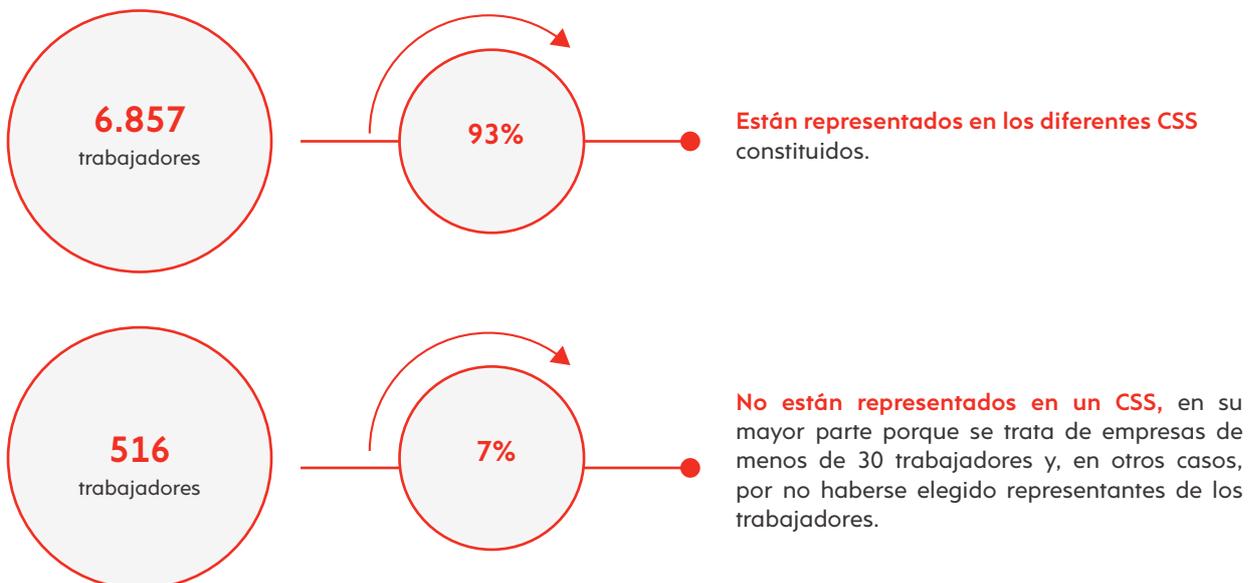
Entre sus funciones se encuentra:

- **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 2023 en **Avanza Mobility ADO** se han celebrado un total de **100 reuniones con los representantes de los trabajadores** en el seno de los Comités de Seguridad y Salud tanto ordinarios, como extraordinarios.



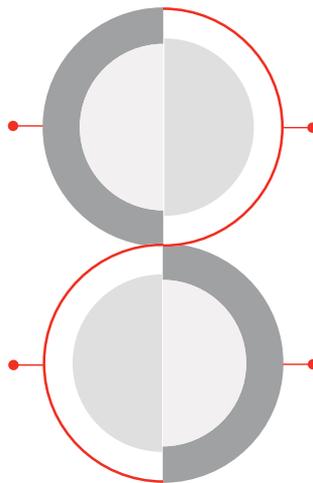
» Salud y Bienestar

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:

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

El cumplimiento de los requisitos legales, estableciendo una sistemática de identificación de los mismos y su cumplimiento, aplicando nuevas tecnologías.



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

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

Reconocimientos médicos a empleados

	Reconocimientos periódicos	Reconocimientos iniciales	Retorno de IT	Especiales (fin contrato/prejubilado)	Total
2023	2.991	1.012	295	54	4.352

Planes de Emergencias y Protección contra Incendios

- Mantenimiento anual de instalaciones PCI
- Planes de Emergencia/Autoprotección de los centros de trabajo
- Realización de simulacros

Acciones formativas en PRL

- Formación Inicial en PRL
- Formación Específica en PRL
- Formación en Emergencias y Primeros Auxilios
- Jornadas Formativas Especializadas

» 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

4



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**.

En balance MOBILITY ADO

Día Mundial SIN tabaco

El pasado 31 de mayo fue el Día Mundial SIN Tabaco y, desde Mobility ADO, queremos apostar por una vida saludable que evite los malos hábitos. ¡Súmate tú también!

¿Cómo conseguir dejar el hábito?

EVITA LOS FACTORES DESENCADENANTES Esos lugares o momentos que te llavan a querer fumar, por lo que es importante no propiciar ese tipo de situaciones.	RETRASA EL DESEO Intenta distraerte, rétate a esperar un poco más para fumarle ese cigarrillo o entretente con un chicle sin azúcar o un snack saludable.
¡MÚEVETE! Sube y baja escaleras, sal a dar un paseo... ¡o incluso a correr! También puedes probar con técnicas de relajación. ¡Todo vale!	PIDE REFUERZOS Apóyate en tu entorno para dejar el hábito. Escríbelos o llámalos cuando sientas la necesidad de fumar, ¡te ayudarán!

¡HAZLO YA!

En balance

Herramientas a tu alcance para reducir la ansiedad

Accede al taller ahora:

¡ESCANEA EL QR!

Comprender el funcionamiento de la ansiedad y aprender sencillas y diversas maneras de reducirla nos permite tomar el control en los momentos de estrés, disminuyendo el impacto negativo de la ansiedad y aumentando la calidad de vida.

No te pierdas este taller donde aprenderás:

- Fundamentos biológicos de la ansiedad.
- Herramientas prácticas para disminuirla.
- Abordaje a través de los cinco sentidos.
- ¡Y mucho más!

En balance MOBILITY ADO

19 DE OCTUBRE

DÍA MUNDIAL DEL CÁNCER DE MAMA

EL DATO

En España, el **30%** de los cánceres femeninos se originan en la mama.

FACTORES DE RIESGO

Edad	Peso
Sexo femenino	Herencia genética
Menstruación temprana	Tejido mamario denso
Menopausia tardía	Tratamientos hormonales

RECUERDA:
La detección precoz es clave

No olvides hacerte revisiones periódicas

Tu DONACIÓN es FUNDAMENTAL para seguir AVANZANDO

asociación española contra el cáncer

CLIC AQUÍ

»» 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
1.065 empleados

Formación periódica en Prevención de Riesgos Laborales
605 empleados.

Formación específica sobre Recurso Preventivo
63 empleados.

Formación específica en materia de emergencias
66 empleados.

Formación específica sobre manejo de carretillas elevadoras
62 empleados.

Formación específica sobre trabajo en altura
19 empleados.

Otras formaciones en materia preventiva y hábitos saludables*
399 empleados.



* Se incluyen formaciones específicas de diversa índole: formación en riesgos específicos, fomento de hábitos de vida saludables, primeros auxilios, etc.)

»» Formación

PLAN DE FORMACIÓN DE ESTRUCTURA 2023

☆ Caso de éxito

Tras la contingencia sucedida en los años 2020 y 2021 fruto de la COVID-19, las estrategias de formación fueron adaptadas para dar respuesta a las necesidades derivadas de la pandemia. En 2023 el Plan de formación ha seguido dando respuestas a las necesidades de los empleados, ofreciendo variedad de programas en formato virtual, adaptándolos para cada empleado de estructura y en abierto para toda la compañía.



Plan de Formación de estructura 2023

- Nueva **estrategia digital**, focalizada en entornos virtuales con **programas internos y externos** para colectivos estratégicos.
- Ofrecemos modalidad virtual para algunas acciones, además de la modalidad E-learning y acciones presenciales con el objetivo de volver a conectar con las personas y compartir nuestro conocimiento con los demás de forma activa.
- Diseño de Planes de Formación anuales para dar respuesta a la necesidades latentes de los colectivos estratégicos de la compañía, generando un desarrollo competencial que mejore el desempeño y la gestión de los empleados que la conforman, sin olvidarnos de las tendencias, novedades y actualizaciones de nuestro sector.
- Dentro del Plan, ofrecemos Formaciones Generales, dirigidas a todo el colectivo de estructura y Formaciones Específicas, dirigidas a colectivos concretos con necesidades concretas.
- Diseño de acciones formativas voluntarias para todas aquellas personas trabajadoras que se comprometen con su autodesarrollo y deseen mejorar competencias y habilidades.
- En 2023, la acción formativa estrella ha sido el Programa Estratégico de Transformación Digital de la mano de ISDI, una de las mejores escuelas de negocios a nivel nacional en materia de nuevas tecnologías.
- En 2023, se ha dotado también, de forma uniforme, a todos los mandos intermedios de la compañía con herramientas de gestión de emociones y liderazgo.

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 y de tendencia en nuestro mercado, como nuestro Programa Estratégico de Transformación Digital dirigido al desarrollo de nuevas capacidades y competencias, siempre pensando en la globalización que nos rodea y contar con el mejor talento formado en nuestra compañía.



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**.

» 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**.

FORMACIÓN	2021	2022	2023
Total horas de formación	49.335	66.108	42.924
Participantes en cursos de formación	3.007	3.714	3.285
Horas conductores y mantenimiento	35.446	45.882	38.340
Horas otro personal	10.136	20.226	4.584



El promedio de horas de formación en 2023 ascendió a 13,07.

CATEGORÍA	HORAS
Conducción	37.032
Director	696
Gerente	394
Jefe	1.468
Mantenimiento	1.308
Servicios auxiliares	2.026
Total General	42.924

» 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: En 2023, Avanza adaptó su Canal Ético a la Ley 2/2023 de 20 de febrero, reguladora de la protección de datos de las personas que informen sobre infracciones normativas y de luchas contra la corrupción.

Este Canal está habilitado, de forma interna, en la web corporativa de Avanza www.avanzagrupo.com y otras webs operativas.

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@mobbylityado.com

El Canal Ético 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@mobbylityado.com

» 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.



1

Para el buen funcionamiento del proceso, todas las personas involucradas en la atención al cliente reciben **formación online y presencial** 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 empleados de Avanza sobre la importancia de poner el foco en el cliente como parte de nuestra cultura corporativa.



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

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 2023, el 69,7% del total de usuarios que respondieron a la encuesta sobre la atención recibida tras resolver su reclamación, queja o sugerencia valoraron nuestro servicio como satisfactorio.

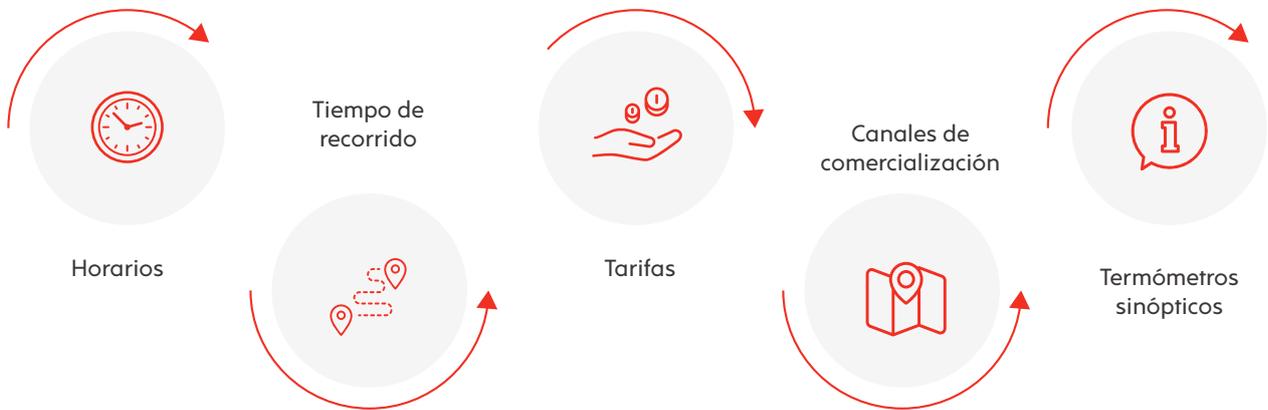
»» El cliente nuestra razón de ser

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.

avanza >

Los usuarios están obligados a llevar debidamente sujetas en todo momento sus pertenencias.

Combinaciones posibles no simultáneas	
x2	
x4	
x4	
2+2	
2+2	

» 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.

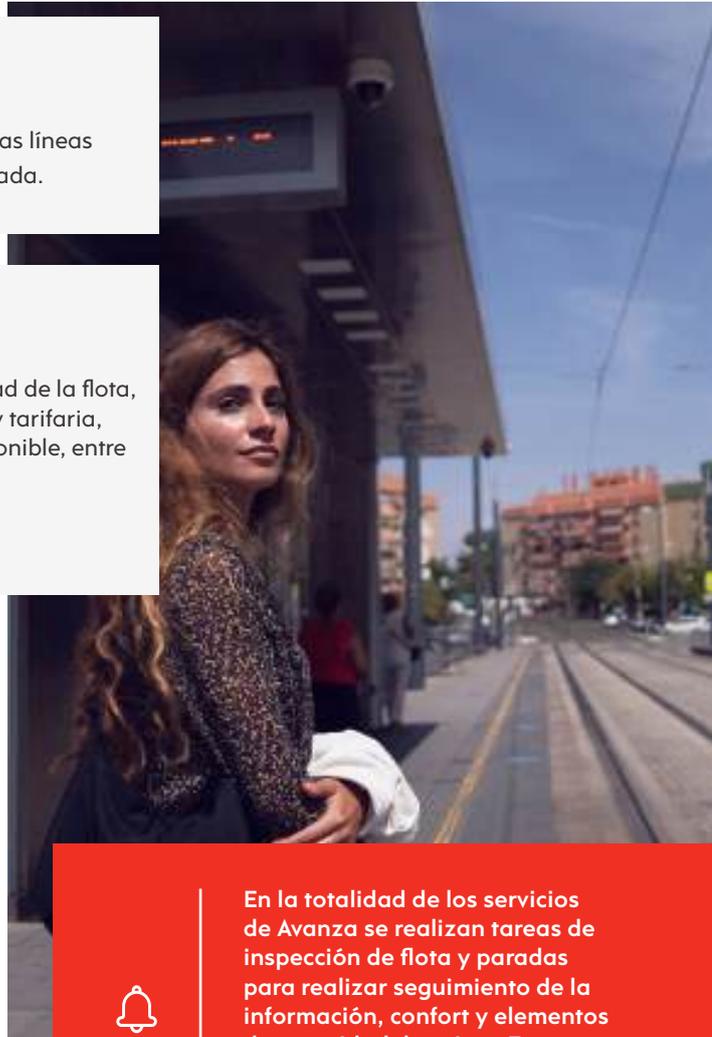
En **las marquesinas**, se incluye además de la información señalada, un **plano general de la red** destacando las líneas que pasan por la parada y las correspondencias entre ellas.

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.**

La información proporcionada cumple con los requisitos y directrices de la Norma **UNE EN 13816** sobre la calidad en el servicio del transporte público de pasajeros.



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.

Vehículos adaptados	82,66%
Piso rebajado	60,18%
Plaza PMR	80,84%
Sistema arrodillamiento	77,81%

» El cliente nuestra razón de ser

RELACIÓN DIGITAL CON NUESTROS CLIENTES

Durante el año 2023 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 Interurbano de Guipuzkoa que se suma a las de Segovia, Orense, Baix y Mataró y el servicio en el área metropolitana de Barcelona.



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 2023, 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 2023 se han realizado las siguientes acciones:

- Mejora 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 90% de los negocios del grupo.
- Formación a los equipos del front para la correcta utilización de Zendesk.
- Revisión de plantillas de respuesta automática para una gestión más ágil de los tickets.
- Desarrollo de informes de analítica locales para cada negocio.
- Mejora del informe global para la medición de los datos del grupo agregados.



2023: Se ha implementado el sistema Zendesk en el 90% 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 2022, 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.



218.113

Inspecciones al servicio de Avanza (un 3,79% más que en 2022)

3.363.777

Parámetros evaluados sobre la calidad del servicio

96,10%

Porcentaje de cumplimiento de los parámetros de calidad

»» Iniciativas con repercusión externa

INICIATIVAS SOCIALES 2023 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 2023, se han realizado donaciones económicas o en especie a diversos organismos por valor de 298.198,34€

CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN EXTERNAS

En nuestro afán de comprometernos con aquellos temas de interés social y el cuidado del medioambiente, durante el año 2023 hemos lanzado diversas **campañas de divulgación y apoyo** a través de nuestras redes sociales.

- Día Mundial de la Mujer
- Campaña contra el Cáncer de Mama
- Día Mundial contra la Violencia de Género
- Día Mundial de la Educación Ambiental
- Día Mundial de la Salud
- Día Mundial del Medio Ambiente
- Día Mundial contra el Cáncer
- Día Mundial del Reciclaje

DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER 8 de marzo



En **Avanza**, trabajamos para que nuestras mujeres disfruten de los mismos derechos en todos nuestros espacios y herramientas digitales.

» Iniciativas con repercusión externa

LÍDER TRACCIONADOR EN NUESTRO SECTOR

La participación en mesas de diálogos es fundamental para construir consensos y soluciones sostenibles en el ámbito empresarial. **Avanza**, como empresa líder del sector, desempeña un papel activo en estos espacios, buscando fomentar la colaboración entre actores estratégicos y promoviendo el respeto a diversas opiniones para alcanzar acuerdos que beneficien a la comunidad.



24 de marzo de 2023

El Director de Transformación Digital de **MOBILITY ADO**, Rafael Gil, participó ayer en Valencia en eME VLC para explicar cómo la transformación digital está ayudando a mejorar la experiencia del cliente en el sector de la movilidad.

12 de junio de 2023

Borja López, Gerente Corporativo del Área de Innovación y Calidad en **Avanza**, participó en una de las sesiones que propuso ATUC como previa a su Congreso Anual, sobre la llegada de la conducción autónoma al transporte de viajeros.



30 de junio de 2023

El pasado 27 de junio, participamos en el I Congreso de Movilidad Inteligente y Sostenible, organizado por Prensa Ibérica y Activos EPE, en el que Valentín Alonso Director General de **Avanza**, destacó la magnitud de la sostenibilidad a todos los niveles.

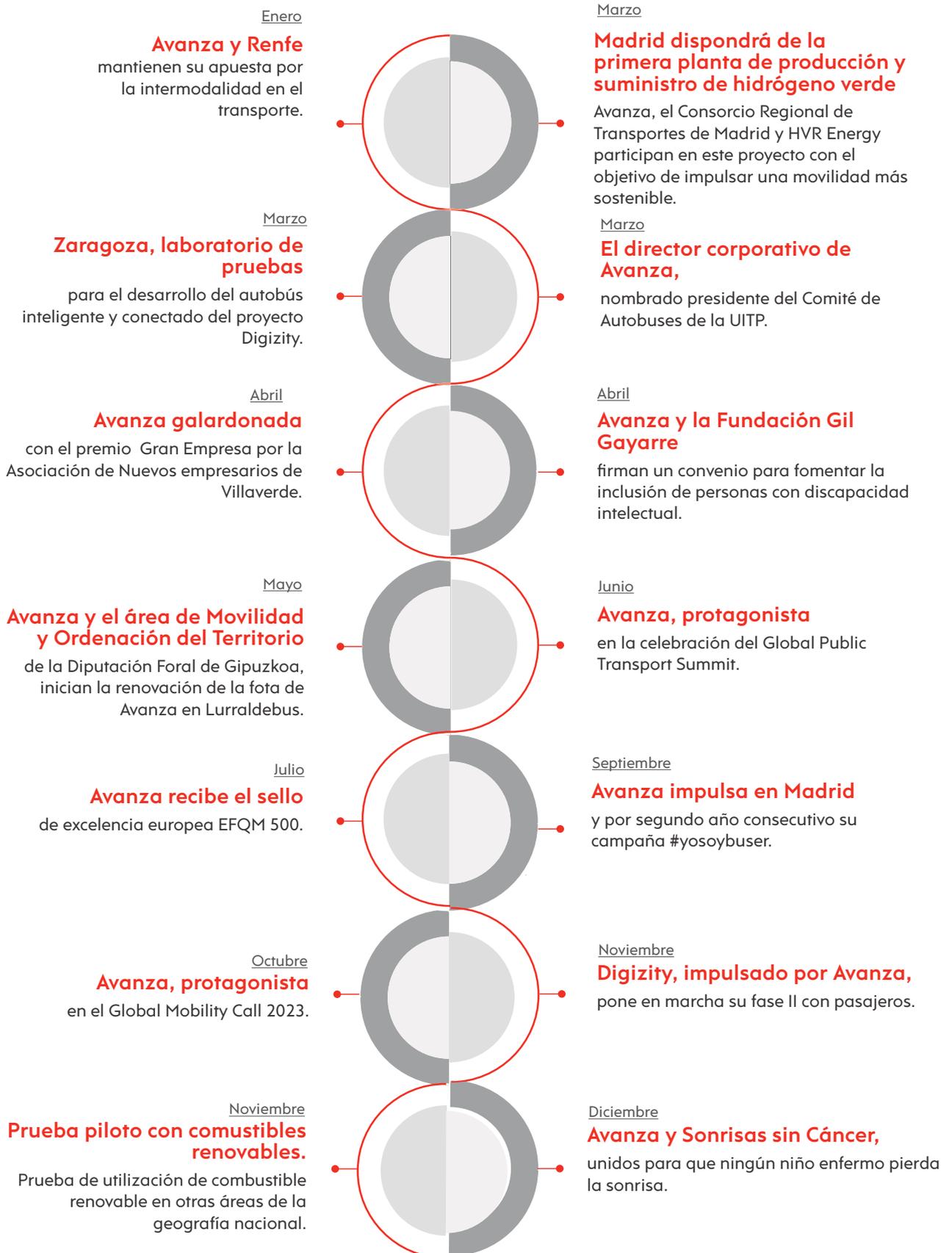


Belén Fernández participó en la jornada 'Claves para adaptar el customer journey y los modelos de negocio a las expectativas del nuevo consumidor' organizado por Dir&Ge.



» Otras iniciativas

| NUESTRAS NOTICIAS MÁS RELAVANTES



Comprometidos con la sociedad

RESUMEN, HITOS Y OBJETIVOS

	Nº DE EMPLEADOS	2022	2023
	Contrato indefinido	6.999	6.582
	Contrato temporal	742	791
	Jornada completa	6.662	6.915
	Jornada parcial	399	458
	Contrato indefinido hombres	5.893	5.572
	Contrato indefinido mujeres	1.106	1.010

	ACCIDENTES	2022	2023
	Total accidentes	278	323
	Accidentes laborales hombres	232	264
	Accidentes laborales mujeres	46	59

	FORMACIÓN	2022	2023
	Total horas de formación	66.108	42.294
	Participantes en cursos de formación	3.714	3.285
	Horas conductores y mantenimiento	45.882	38.340
	Horas otro personal	20.226	4.584

	INTERACCIONES CON LOS USUARIOS*	2022	2023
	Tasa de reclamaciones / total usuarios	36,24	36,34

*Se consideran interacciones con usuarios las felicitaciones, sugerencias, consultas y reclamaciones.



Resumen cifras

»» Comprometidos con la sociedad

Hitos 2023



MEJORA EN LA RELACIÓN CON LOS USUARIOS

Implantación herramienta Zendesk. Mejora del proceso de análisis de reclamaciones y otras interacciones de usuarios.



VISIBILIDAD Y ALIANZAS

Cátedra de Investigación para la Movilidad Sostenible de **Avanza** con la Universidad Francisco de Vitoria, Convenios con otras universidades y participación en congresos del sector: Global Mobility Call y otros relacionados, Presidencia de la UITP.



CONFIANZA EN NUESTROS SERVICIOS

Mejora del número de usuarios.



MEJORA RELACIÓN CON EL TRABAJADOR

A través de mejora de la APP Conectados, implantación de Medidas de Flexibilidad, lanzamiento Encuestas GPW, implantación de figura del coordinador del conductor.



Objetivos 2024

MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS A TRAVÉS DE LA MOVILIDAD

Continuar incrementando el número de usuarios que utilizan nuestros servicios.



ALIANZAS Y VISIBILIDAD

Continuar en la búsqueda de nuevas Alianzas y Colaboraciones con Universidades y otras entidades, participación en Congresos o Mesas de diálogo del sector...



MEJORAR EL IMPACTO SOCIAL

Fomentar el impacto social a través de la mejora cuantitativa y cualitativa de las acciones sociales. Establecimiento de nuevas Alianzas Sociales.



MEJORA DE LA RELACIÓN CON LOS EMPLEADOS

Ampliación del Club de Empleados a toda la compañía.



2
0
2
3

»» 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.

- **Comunidad de Madrid**
Importe ayuda 2023: 1.421.000€
- Comunidad Valenciana
Importe ayuda 2023: 77.500€
- País Vasco
Importe ayuda 2023: 273.578€

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: 2ª 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

2.017.200 €



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
PARA LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA
Y EL RETO DEMOGRÁFICO



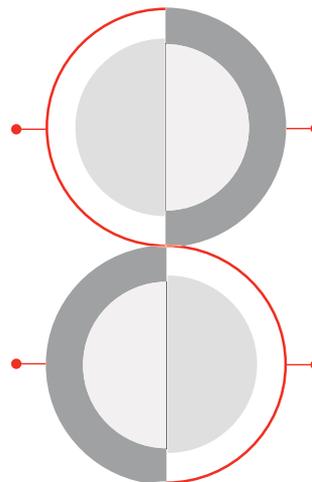
Plan de Recuperación,
Transformación y Resiliencia



Aspectos más relevantes

Sustitución de la flota de vehículos por modelos eléctricos.

Implementación de un sistema innovador de gestión inteligente de la energía a nivel corporativo, de explotaciones y flotas.



Implementación y desarrollo de nuevos algoritmos basados en la Inteligencia Artificial.

Despliegue de redes inteligentes y sistema de recarga bidireccional.

Su segunda convocatoria fue lanzada en 2022 y, con fecha del 21/06/2023, se le concedió a **Avanza** la financiación del Proyecto denominado Gestión eficiente de la flota eléctrica en el transporte público de viajeros por carretera urbano y metropolitano (PR-MOVSING2-C2-2022-0428)

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



NOV 21 A DIC 23



AYUDA TOTAL 5,4 M€ DEL PROYECTO



ZARAGOZA



Principales logros DIGIZITY 2023

- Creación de un Sandbox en Zaragoza, un entorno único donde se prueban y perfeccionan tecnologías avanzadas para el transporte y la movilidad urbana.
- Diseño de un autobús cero emisiones, inteligente y conectado, que redefine el concepto de transporte público. Incorporación de tecnologías de vanguardia para mejorar la eficiencia energética y reducir el impacto ambiental. Contribución al objetivo de ciudades Smart libres de emisiones.
- Integración de tecnologías de comunicación avanzadas, como 5G y Wi-Fi 6.0, facilitando la conectividad necesaria para el desarrollo de servicios inteligentes y sostenibles. Mejora de la experiencia del usuario y gestión más eficaz del tráfico y la movilidad urbana.
- Sistemas avanzados de asistencia a la conducción, vigilancia del entorno urbano y monitoreo físico del conductor. Reducción del riesgo de accidentes, mejora de la eficiencia operativa y de la confianza en el sistema de transporte.
- Desarrollo de productos comerciales para la gestión de flotas y aplicaciones móviles que mejoran la experiencia del usuario.
- Optimización de la gestión de vehículos y servicios personalizados a los usuarios. Transporte más conveniente y accesible para todos.

Asistencia financiera

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: 552.638,23 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 2023 se han detectado 2 incumplimientos evaluados como significativos que quedaron subsanados, si bien derivaron en multas por valor de 2.100€.



LABORAL

Durante el año 2023 la sociedad ha abonado el importe correspondiente a 20 sanciones por la Inspección de Trabajo cuya cuantía asciende a un total de 54.283,67 euros. El nivel de estas incidencias en materia laboral es muy reducido teniendo en cuenta que el grupo tiene una plantilla de 8.021 trabajadores, y con volumen de centros de trabajo de 84, 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.



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.



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.

»» 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 (gasoil, 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



Sector eléctrico



Neumáticos



Sector eléctrico



Autobuses y autocares



Autobuses y autocares



Sector energético



Autobuses y autocares



Autobuses y autocares

» 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.



Cumplimiento estricto de la legislación vigente.

Aplicación del criterio de igualdad de oportunidades e impulso de las economías locales donde operamos.

Compromiso con el medioambiente, incorporando criterios ambientales y de ahorro energético tanto en la especificación como en la contratación.

Implicación de nuestros proveedores y toda nuestra cadena de valor en compromisos y actitudes relacionadas con la Responsabilidad Social Corporativa.

Respeto estricto de las normativas sobre Seguridad y Protección Laboral y divulgación de nuestras Políticas de Gestión de Emergencias, Seguridad Vial y Accesibilidad, y de Prevención de Riesgos Laborales.

Rechazo de cualquier forma de corrupción, blanqueo de capitales, cohecho o tráfico de influencias.

Apuesta por la proactividad, la mejora continua y la innovación, compartiendo y generando conocimiento mutuo.

Divulgación entre nuestros trabajadores de nuestras Políticas de Medioambiente y Eficiencia Energética.

Respeto estricto de las normativas sobre discriminación, trabajo infantil y derechos de los trabajadores.

» Nuestros proveedores

En 2023, **Avanza** ha contratado el **99,38%** del volumen de sus **compras a proveedores locales**, contribuyendo de esta forma al desarrollo de las comunidades donde opera. Los proveedores locales representan el 98,38% del total de proveedores con los que opera **Avanza**.

Además, el 79,69% de nuestros proveedores son PYMES o autónomos. Dotamos a nuestros proveedores de estabilidad a lo largo del tiempo ya que el 88,68% del gasto se realiza en proveedores con los que trabajamos al menos desde el año 2019 y el índice de anulación de pedidos del 1,57% supone una gran fiabilidad en el trabajo del día a día.

Nº total proveedores*	Nº proveedores locales	% de proveedores locales
2.403	2.364	98,38%

*Se han considerado los proveedores que han facturado a Avanza a lo largo del año 2023



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 2023 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.



| 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.



359 proveedores registrados
54 nuevos proveedores
Facturación total de 144.301.383 €

En 2023, la Dirección Corporativa de Compras de **Avanza** ha continuado afianzando su función, que se contempla como un proceso de mejora y búsqueda de la excelencia, para garantizar la transparencia, la igualdad de oportunidades y las mejoras 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.

Durante el año 2023 se han revisado las Políticas, adaptándolas a la realidad de los procesos en la función de compras, además está normalizada por 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, esa consolidación en los procedimientos ayuda a que la falta de materias primas y los incrementos de precios, derivados de la situación geopolítica, no provoque problemas de suministro y retrasos en todos los mercados a nivel mundial.

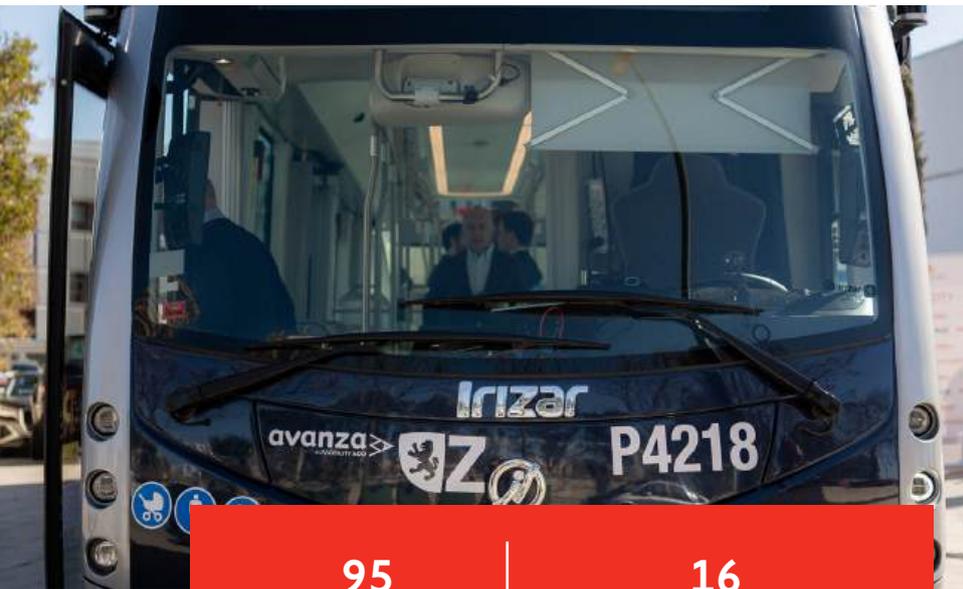
El reporting, permite a la función de compras medir de forma continua todos los indicadores clave de las actividades lideradas por el departamento, con el fin de detectar oportunidades de mejora y nuevos nichos de actuación.

» 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.



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.

»» Sostenibilidad económica

Hitos 2023



Finalización con éxito de DIGIZITY. (Sandbox, Smart City libre de emisiones, diseño de un autobús cero emisiones, inteligente y conectado, mejora seguridad vial y otros productos).



Obtención del sello 500+ en el modelo de Excelencia.



Planificación y desarrollo de la estrategia ESG.



Renovación Operación Metro Granada.



Evento celebración del 10º aniversario Avanza - Mobility ADO

»» Sostenibilidad económica

»» Objetivos 2024



Proyecto EMBUS. Homogeneización de procesos, optimización y gestión del dato.



Nueva CSRD- Adaptación a los cambios introducidos por la nueva directiva.



Con el fin de contribuir a la descarbonización y en línea con la Agenda 2030, nuestro objetivo es que más del 84% de la flota que se renueve a lo largo del año 2024 sea híbrida o eléctrica.



Seguir estando a la vanguardia de la innovación en movilidad urbana, marcando el camino hacia un futuro de transporte más sostenible, seguro y conectado.

2
0
2
3

»» 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

AUTOCARES COSTA AZUL S.L.U. Y LLORENTE BUS, UTE.
 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.U.
 AVANZA BIKE, S.L.
 AVANZA CERCANÍAS MADRID, S.L.U.
 AVANZA DURANGALDEA, S.A.
 AVANZA LÍNEAS INTERURBANAS, S.L.U.
 AVANZA - LLORENTE - LARREA, UTE.
 AVANZA METRO GRANADA, UTE.
 AVANZA METRO GRANADA 2023, UTE.
 AVANZA MOVILIDAD ÁLAVA, S.L.U.
 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 MOV LEVANTE Y OTROS, UTE.
 AVANZA SPAIN, S.L.U.
 AVANZA TREN, S.A.U.
 AVANZA URBANOS DE EUSKADI, S.L.U.
 AVANZA ZARAGOZA, S.A.U.
 BONOPARK, S.L.U.
 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 ESTACIÓN DE BADAJOZ, S.A.
 EXPLOTACIONES COMERCIALES DE ESTACIÓN SUR, S.A.
 PLATAFORMA MAAS ZARAGOZA, UTE.
 RESTAURACIÓN DE ESTACIÓN SUR DE AUTOBUSES, S.L.U.
 TORREVIEJA-TRANSP.VIAJE, UTE.
 TRANSPORTES INTERNACIONALES ADURNE, S.L.
 TRANSPORTES URBANOS DE SANLÚCAR, S.A.
 TRANSPORTES URBANOS DE ZARAGOZA, S.A.U.
 TRANSPORTS MUNICIPALS DÉGARA, S.A.
 TRANVÍAS URBANOS DE ZARAGOZA, S.L.
 URBANOS DE SEGOVIA, UTE.
 VIGUESA DE TRANSPORTES, S.L.
 WAY ATALAYA, S.L.
 ZARAUZKO HIRUBUSA, S.L.

Avanza ha consolidado la información de todas las entidades del grupo con actividad en 2023 en la presente memoria de sostenibilidad.

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN / COMENTARIOS	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. Págs. 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 2023. c. Fecha publicación: noviembre 2024 d. rsc.avanza@mobilityado.com	2-3
	Actualización de la información	a. La actualización de la información se especifica, si ha lugar, en los diferentes contenidos de la memoria.	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. Págs. 4-10, 117-119, 124-127, 132 y 133.	2-6
	Empleados	a,b, c y d. Págs. 7, 79 -82 y 120.	2-7
	Trabajadores que no son empleados	a,b y c. Pág. 86	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 / COMENTARIOS	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. 30-33	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. 90	2-19
	Proceso para determinar la remuneración	a y b. Pág. 90	2-20
	Ratio de compensación anual	El diferencial entre el colectivo de Directivos frente al resto de la organización es del 4,22. El ratio obtenido equivale al 1,00.	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. 20, 22-26, 38-40 y 79	2-23
	Incorporación de los compromisos y políticas	a. Págs 17 y 18, 108 y 121	2-24
	Procesos para remediar los impactos negativos.	a, b, c, d y e. Págs. 38-40, 75 y 76	2-25
	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes.	a. Pág. 107	2-26
	Cumplimiento de la legislación y las normativas.	a, b, c y d. Pág.129	2-27
	Afilación a asociaciones.	Avanza pertenece o participa en diversas asociaciones del sector entre las cuales destacan ATUC, CONFEBUS, UITP, así como otras asociaciones regionales como AETIVA, ITCL y FANDABUS, entre otras.	2-28
Enfoque para la participación de los grupos de interés.	a. Págs.27 y 28	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 / COMENTARIOS	Nº REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 3. Temas materiales 2021	Proceso de determinación de los temas materiales.	a y b. Págs. 34-36	3-1
	Lista de temas materiales.	a y b. Págs. 34-36	3-2
	Gestión de los temas materiales.	a, b, c, d, e y f. Págs. 25-29	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. 41 y 42 y 75 y 76	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, 124-127	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 cumplen o superan 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. Pags. 7 y 42	203-1
	Impactos económicos indirectos significativos.	a y b. Págs. 7, 128 y 129	203-2
GRI 204. Prácticas de abastecimiento 2016.	Proporción de gasto en proveedores locales.	a,b y c. Pág. 134	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. 17-21	205-2
	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas.	Ningún caso	205-3
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

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN / COMENTARIOS	Nº REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 207. Fiscalidad 2019.	Enfoque fiscal.	No material. Pág. 130	207-1
	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos.	No material. Págs. 130 y 131	207-2
	Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal.	No material. Pág.131	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 del grupo.	207-4
GRI 301. Materiales 2016.	Materiales utilizados por peso o volumen.	a. Págs. 51-53 y 66	301-1
	Insumos reciclados utilizados	a. Pág.72	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. 44-53 y 75	302-1
	Consumo de energía fuera de la organización.	a,b,c. Pág.46	302-2
	Intensidad energética.	a,b,c,d. Pág.45	302-3
	Reducción del consumo energético.	a,b,c,d. Pág.47	302-4
	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.	a,b,c. Págs. 44 y 75	302-5
GRI 303. Agua y efluentes 2018.	Interacción con el agua como recurso compartido.	a,b,c,d. Págs. 63 y 64	303-1
	Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua.	a. Pág.63	303-2
	Extracción de agua.	a,b,c,d. Pág.64	303-3
	Vertido de agua.	a,b,c,d,e. Pág. 65	303-4

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN / COMENTARIOS	Nº REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
CONTENIDOS GENERALES			
	Consumo de agua.	a,b,c,d. Pág. 64	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.54	305-1
	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (Alcance 2)	a,b,c,d,e,f,g. Pág.55	305-2
	Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3).	a,b,c,d,e,f,g. Págs. 56 y 57	305-3
	Intensidad de las emisiones de GEI.	a,b,c,d. Pág. 55	305-4
	Reducción de las emisiones de GEI.	a,b,c,d,e. Págs. 58-61	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. 62	305-7

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN / COMENTARIOS	Nº REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 306. Residuos 2020	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos.	Págs. 67-70	306-1
	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos.	a,b,c,d. Págs. 72 y 73	306-2
	Residuos generados.	a,b. Págs. 73 y 74	306-3
	Residuos no destinados a eliminación.	a,b,c,d. Pág. 74	306-4
	Residuos destinados a eliminación.	a,b,c,d,e. Págs. 74 y 75	306-5
GRI 308. Evaluación ambiental de proveedores.	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	Pág. 137	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. 80-82 Durante el año 2023 han tenido lugar 81 despidos, versus los 58 del año 2022. 54 han sido hombres y 27 mujeres. 3 de ellos corresponden a personas entre 18 y 30 años, 48 a empleados entre 31 y 50 y 30 a personas con 51 o más años. 34 han sido conductores, 15 personas que han trabajado en servicios auxiliares y 32 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. 88	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. Págs.91 y 100	403-1
	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	a,b,c,d. Pág.94	403-2

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN / COMENTARIOS	Nº REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
CONTENIDOS GENERALES			
	Servicios de salud en el trabajo.	a. Pág. 96	403-3
	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	a y b. Pág. 99	403-4
	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	a. Págs. 103, 121 y 122	403-5
	Promoción de la salud de los trabajadores.	a y b. Pág. 97	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. 98	403-7
	Cobertura del sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	a, b y c. Pág. 91	403-8
	Lesiones por accidente laboral.	Empleados: fallecimientos:2. Índice de fallecimientos=0,17 por cada millón de horas trabajadas. Empleados: accidentes con graves consecuencias: 2. Tasa de lesiones por AT grave=0,17. Empleados. Total accidentes registrados: Tasa lesiones por AT leve con baja= 26,76. Tasa lesiones por AT leve sin baja= 12,41 y Tasa de lesiones por accidente 'in itinere'= 7,21.	403-9
	Las dolencias y enfermedades laborales.	a,b,c,d,e. Págs. 92,93 y 95	403-10
GRI 404. Formación y educación 2016	Promedio de horas de formación al año por empleado.	a. Pág. 106	404-1
	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición.	a y b. Págs. 104 y 105	404-2
	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Pág.89	404-3
GRI 405. Diversidad e igualdad de oportunidades	Diversidad de órganos de gobierno y empleados.	a,b. Págs. 12,80-82	405-1
	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y hombres	a,b. Pág.90	405-2

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN / COMENTARIOS	Nº REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 406. No discriminación	Casos de discriminación y acciones emprendidas.	a y b. Pág.101	406-1
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.	El 76% de nuestros colaboradores que ejerce labores de seguridad han recibido formación específica en Derechos Humanos, además este es un criterio de obligado cumplimiento para aquellas empresas que nos prestan servicio.	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. 124 y 125	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 / COMENTARIOS	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.	No material	408-1
GRI 409. Trabajo forzoso y obligatorio 2016	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	No material	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. 136 y 137	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. Págs. 83-85	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 / COMENTARIOS	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 110-113 y 120	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