

# MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2024

Un año más, en **Avanza** nos hemos enfrentado a diversos retos que nos hacen mirar al futuro y poner en funcionamiento nuevas iniciativas, soluciones digitales y tecnológicas pensadas para facilitar el día a día de las personas a través de la movilidad.

2024 ha sido un año que ha puesto de manifiesto la necesidad de avanzar hacia un modelo de desarrollo más resiliente, justo y sostenible.

Los efectos devastadores de la Dana en Valencia, cuyos daños ocasionados provocaron una paralización casi total de la actividad, nos hicieron ser más sensibles, colaborativos y cercanos a las personas. Desde **Avanza** hemos querido mostrar nuestro apoyo para conseguir recuperar la movilidad en aquellas zonas afectadas. Nuestros empleados a su vez quisieron sumar esfuerzos a través de voluntariado y campañas colaborativas para ayudar ante una situación tan crítica como la vivida.

En el contexto del este año 2024 destacan también los compromisos estratégicos a nivel nacional y europeo en materia de descarbonización, donde se exige a los operadores de movilidad respuestas ágiles y sostenibles. Para Avanza, las alianzas cada vez tienen mayor relevancia para una movilidad más limpia, innovadora y responsable.

Al mismo tiempo, hemos seguido avanzando en la electrificación de nuestra flota en ciudades como Elche y Zaragoza gracias al impulso de los fondos europeos a la movilidad sostenible y a la motivación de Avanza por reducir el consumo de combustibles fósiles para favorecer el cuidado del medio ambiente. Estos proyectos representan mucho más que una renovación tecnológica: son una apuesta directa por mejorar la salud y el bienestar de las personas. La reducción del ruido y de las emisiones contaminantes incide directamente en la calidad del aire que respiramos y poder incorporar flota más moderna en Avanza ayuda por tanto a crear entornos más saludables y ecológicos.

Estos avances tecnológicos se enmarcan a su vez dentro de un reto mucho mayor. Por una parte considerando las tendencias actuales de análisis de datos, digitalización de procesos e inteligencia artificial, y por otra parte considerando los ambiciosos objetivos fijados por España para el año 2030 en el marco del Plan Nacional Integrado de Energía y Clima con la intención de reducir el uso del vehículo privado y promover el transporte colectivo. Las ayudas del Gobierno para fomentar el uso asequible del transporte público han sido un catalizador de este cambio modal y han contribuido a que durante el año 2024 **Avanza** haya notado un importante incremento de viajeros. El impulso político y del sector será decisivo en los próximos años para alcanzar estos compromisos.

Nuestra experiencia como expertos en soluciones de movilidad nos hace asumir los nuevos desafíos con ilusión y con la motivación de saber que con nuestras acciones impulsamos el futuro de una movilidad responsable. Entendemos que el transporte público no es solo una herramienta de conexión, sino una palanca clave para construir ciudades más cohesionadas, equitativas y sostenibles.

En este escenario, desde **Avanza** publicamos un año más nuestra Memoria de Sostenibilidad con objeto de hacer partícipe al lector de la estrategia de **Avanza** en movilidad Sostenible. Estamos convencidos de que la transparencia, el compromiso y la innovación son los pilares que nos permitirán seguir siendo un agente transformador del sistema de movilidad en España. Invitamos a conocer con mayor detalle las acciones que desarrolla Avanza para hacer de nuestro servicio la mejor solución de movilidad.

Sigamos avanzando. Con las personas. Con la sostenibilidad. Con el futuro.

**Gracias por formar parte de este camino.**



## MENSAJE DE BIENVENIDA

**Valentín Alonso**  
Director General de Avanza Spain



# ► 2024

- 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
- Participación en la comunidad



**TU FORMA  
DE MOVERTE**



**Avanza** nace en España hace 140 años como uno de los primeros operadores de transporte privado de personas. Actualmente, forma parte de MOBILITY ADO, multinacional fundada en México, reconocida como uno de los principales operadores privados de transporte de viajeros del mundo.

La actividad de **Avanza** se centra en la península ibérica, estando presente en prácticamente todas las regiones de España.

Autobús, tranvía, metro o bicicleta son un claro ejemplo de modos de transporte gestionados por **Avanza** a lo largo de todo el territorio nacional, operando con ellos servicios urbanos, interurbanos, metropolitanos, turísticos, discretionales y de largo recorrido. Además en Avanza llevamos a cabo la gestión de estaciones de autobuses y áreas de servicio.

Nuestra experiencia nos ha permitido trabajar en ofrecer la mejor respuesta en los diferentes modos de viaje que gestiona la compañía, llegando a ser referente en movilidad urbana e intrarurbana.

Nuestra misión y valores miran al futuro, con el objetivo de unir caminos y acercar personas.

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

- 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

## MISIÓN

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

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 y reciclaje
- Reducción de residuos, disminución de gases nocivos y reducción de contaminación acústica.



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.



### CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

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



### 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.



### 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.



### AUSTERIDAD

Utilizamos lo indispensable para desempeñar eficientemente nuestro trabajo.



## HISTORIA

<p>► <b>1885</b> TUZSA inicia su actividad en Zaragoza.</p>	<p>► <b>2003</b> Avanza adquiere La Sepulvedana.</p>	<p>► <b>2004</b> Grupo Avanza obtiene la concesión del Urbano de Segovia y Ourense.</p>	<p>► <b>2011</b> Incorporación del Servicio Urbano y Metropolitano de Coslada y San Fernando de Henares.</p>	<p>► <b>2013</b> La multinacional Mobility ADO adquiere Grupo Avanza.</p>
<p>► <b>1943</b> Se funda Auto-Res.</p>	<p>► <b>2002</b> Nace Grupo Avanza con la fusión de TUZSA, VITRASA y Auto-Res.</p>	<p>► <b>2007</b> Se gana la concesión del Servicio Urbano de Soria y la compra de Grupo CTSA.</p>	<p>► <b>2010</b> Renovación del Servicio Urbano de Ávila e incorporación del Servicio Urbano y Metropolitano de Getafe y Parla.</p>	<p>► <b>2013</b> Renovación Servicio Urbano de Zaragoza.</p>
<p>► <b>1951</b> TUZSA pone en marcha su primera línea de autobuses urbanos.</p>	<p>► <b>1968</b> El Ayuntamiento de Vigo adjudica a VITRASA su servicio urbano.</p>	<p>► <b>2008</b> Se incorpora al Grupo Avanza la sociedad ALOSA.</p>	<p>► <b>2009</b> Se adjudica a la compañía el Transporte Urbano de Covilhá (Portugal) y Tranvía de Zaragoza.</p>	<p>► <b>2013</b> Adjudicación Servicio Urbano de Huesca.</p>
<p><b>2024</b> Adquisición Grupo Julián de Castro.</p>	<p><b>2024</b> Se obtiene la concesión del Transporte Urbano de Estepona.</p>	<p><b>2019</b> Renovación Servicio Urbano de Segovia.</p>	<p><b>2019</b> Renovación Servicio Urbano Marbella.</p>	<p><b>2016</b> Renovación Servicio Urbano de Soria.</p>
<p><b>2023</b> Renovación Operación Metro Granada.</p>	<p><b>2021</b> Avanza es adjudicataria del Transporte Metropolitano de la zona de Baix Llobregat.</p>	<p><b>2019</b> Avanza adquiere la empresa de transportes Grupo Pesa de Euskadi.</p>	<p><b>2017</b> Avanza adquiere Costa Azul y Autobuses Urbanos de Elche. Avanza es adjudicataria de la operación del Metro de Granada.</p>	<p><b>2017</b> Avanza es adjudicataria de la línea interurbana Madrid-Segovia.</p>
<p><b>2022</b> Renovación del Servicio Urbano de Rubí.</p>	<p><b>2022</b> Renovación Servicio Interurbano Huesca-Zaragoza.</p>	<p><b>2018</b> Renovación Servicio Interurbano Huesca-Barcelona.</p>	<p><b>2019</b> Avanza adquiere la empresa de transportes Grupo Pesa de Euskadi.</p>	<p><b>2017</b> Avanza es adjudicataria de la línea interurbana Madrid-Segovia.</p>
<p>► <b>+360 mills.</b> de viajeros al año</p>	<p>► <b>+7.600</b> profesionales</p>	<p>► <b>+2.600</b> buses</p>	<p>► <b>+700 mills. €</b> en España</p>	

# AVANZA EN CIFRAS

## Valor generado, distribuido y retenido 2024

<b>Valor económico directo generado</b>	<b>750.430.550 €</b>
Importe neto de la cifra de negocios	732.609.522 €
Otros ingresos derivados de la actividad	8.853.417 €
Ingresos obtenidos de inversiones financieras	8.317.637 €
Otros resultados	649.974 €
<b>Valor económico directo distribuido</b>	<b>662.614.878 €</b>
Consumos y otros costes operacionales	148.297.027 €
Empleados	385.957.082 €
Otros gastos derivados de la actividad	95.249.975 €
Pagos a proveedores de capital por intereses y dividendos	22.520.549 €
Administraciones públicas	10.590.245 €
<b>Valor económico retenido</b>	<b>87.815.672 €</b>

## Empleados 2024

**Nº total de empleados** 7.601

Empleados con capacidades diferentes 139 <sup>(1)</sup>

Número de mujeres en plantilla 1.243

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

(2) Número de empleados equivalentes a tiempo completo.

## Operaciones 2024

Número de autobuses en la flota 2.600 <sup>(2)</sup>

Accionista único 100%

Kms. totales 189 mills.

Número de viajeros al año 360 mills.

(2) Se excluyen los vehículos de las empresas recientemente adquiridas del Grupo Julián de Castro.

## Otros 2024

**Actividad financiera recibida del gobierno**

**Subvenciones para inversiones**

Programa de ayudas para la Transformación de empresas privadas prestadoras de servicios de transporte por carretera 1.176.500€

**Subvenciones para proyectos de I+D+i**

Proyecto Digizity Avanza Spain 358.161€

Proyecto Digizity Avanza Zaragoza 399.979€

Proyecto Twinair Avanza Spain 79.116€

Anaiss 618.000€

Se incluye la cuantía cobrada en 2024 para cada uno de los proyectos.

Otros 2024: Importe cobrado en 2024: achatarramiento y compra de vehículos con combustibles alternativos.

## 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 15 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.

El esfuerzo por la mejora del servicio es reconocido por los usuarios de metro de Granada, ya que según se desprende de la última encuesta de satisfacción realizada, el **98%** recomienda su uso.

### TRANVÍA

El tranvía de Zaragoza es utilizado por **más de 30 millones de viajeros**, 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.



### BICICLETA

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 y adaptados a modos de movilidad sostenible en auge, con cargadores para vehículos eléctricos.



En todos nuestros servicios cumplimos y desarrollamos los principios de accesibilidad universal más allá de lo exigido por la normativa. Esto nos convierte en el mayor experto en movilidad urbana y en el socio ideal de las Administraciones Públicas.

# TRANSPORTE URBANO Y METROPOLITANO

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

**Avanza** opera servicios urbanos en diferentes ciudades con muy diversas características; climatología, orografía, etc. lo que nos permite tener un amplio conocimiento y experiencia para abordar diferentes soluciones adaptadas a las necesidades de cada zona.

La fuerte apuesta que está realizando **Avanza** por incorporar flota sostenible en servicios urbanos tiene por objeto reducir emisiones y mejorar la calidad del aire de las ciudades donde opera, y en consecuencia, mejorar la salud de sus habitantes, además de contribuir a una movilidad responsable.

La capacidad de **Avanza** por implementar nuevos proyectos y abordar actividades piloto en línea con las nuevas tendencias y soluciones tecnológicas convierte a la compañía en el **mayor experto en movilidad urbana y el socio ideal de las Administraciones Públicas**.



## TRANSPORTE INTERURBANO Y DE LARGA DISTANCIA

**Avanza** es el principal operador de servicios de transporte de cercanías en Madrid, Andalucía, Aragón, Alicante, Salamanca y Euskadi.

El impulso a la innovación y nuevas tecnologías hace que el transporte interurbano sea del más alto nivel, apostando por la calidad del servicio, accesibilidad y la mejor experiencia para el cliente.

**Avanza** cuenta con vehículos modernos para realizar largos desplazamientos entre ciudades en los que se prioriza el confort, la seguridad y el entretenimiento a bordo.

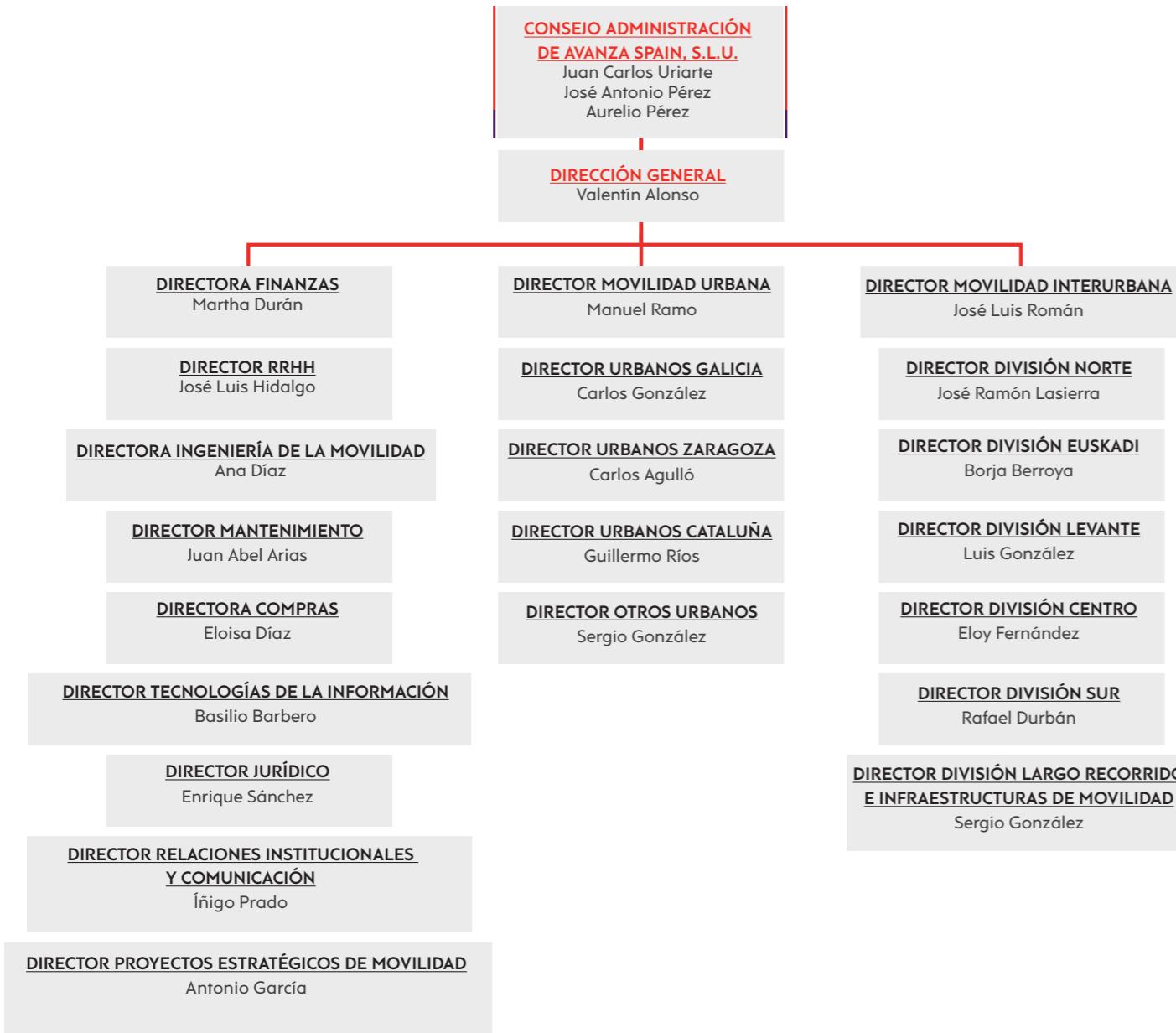


## DISCRECIONAL E INFRAESTRUCTURAS



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

# 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**  
Directora: Ana Díaz (Directora Corporativa 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**  
Presidenta: Ana Díaz (Directora Corporativa de Ingeniería de la Movilidad)
- **COMITÉ DE ESTRATEGIA**  
Director: Valentín Alonso

## GOBERNANZA

En 2013 **Avanza** inicia una nueva etapa al integrarse en el grupo multinacional mexicano Mobility ADO. **Avanza** (Avanza Spain, S.L.U.) es administrada por un Consejo de Administración, miembros a su vez del Comité Ejecutivo de Mobility ADO, quienes realizan entre sus funciones el seguimiento de la operativa de **Avanza** a partir de los reportes de la Dirección General.

A su vez, la Dirección de **Avanza** cuenta con un equipo de Directores Corporativos, Directores de Movilidad y Directores de unidad de negocio.

La estructura de gobernanza de **Avanza** está formada por 23 personas, donde el porcentaje de mujeres representa el 13%.



El socio único designa a los miembros del **Consejo de Administración** de Avanza Spain, S.L.U. como órgano de gobierno.

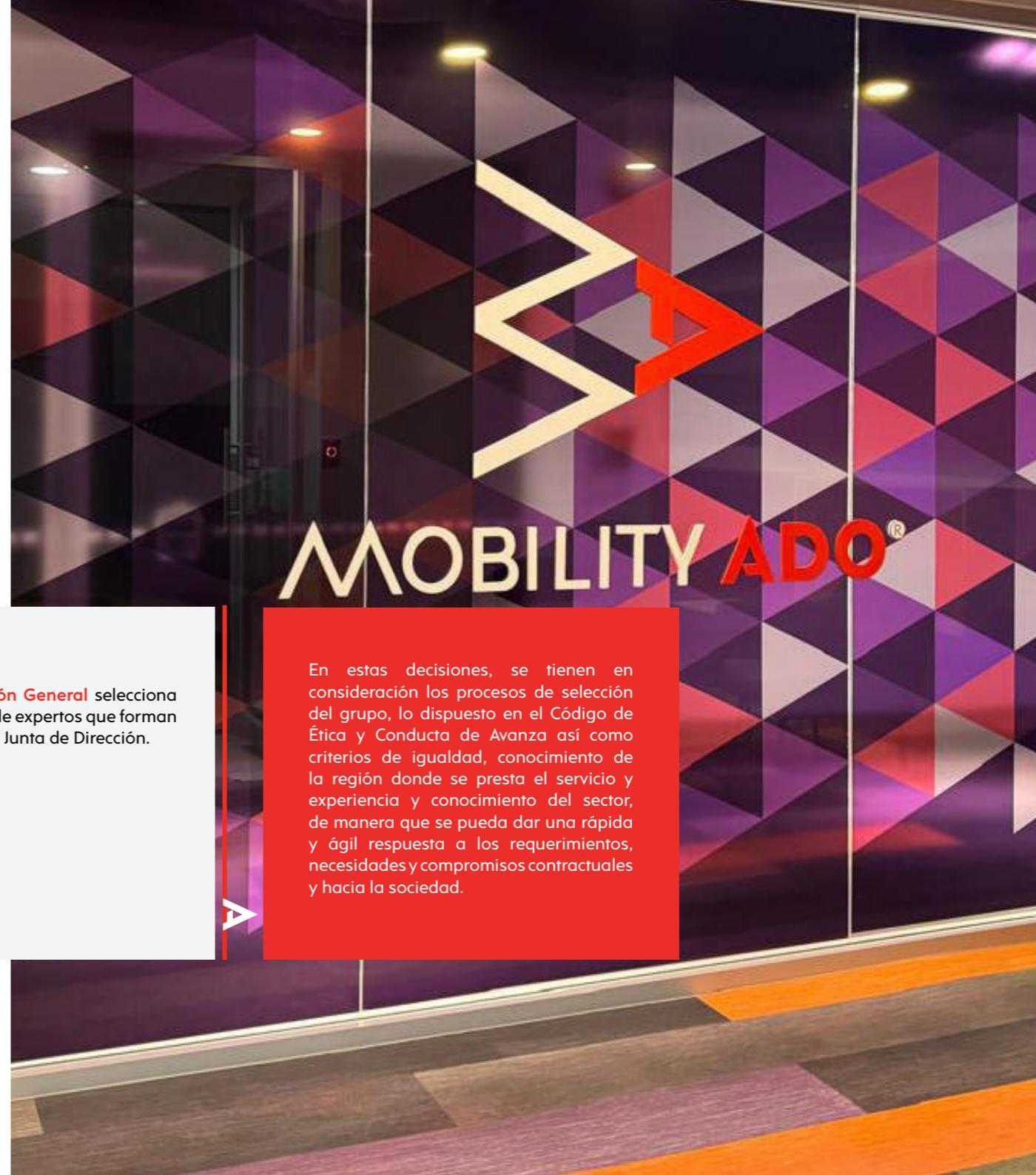


El **Consejo de Administración** tiene potestad, previa validación por Mobility ADO, para designar la figura de **Dirección General**.



La **Dirección General** selecciona al equipo de expertos que forman parte de la Junta de Dirección.

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:

- La aprobación del Código de Ética y Conducta, que asimismo fija la misión, visión y valores de **Avanza**.
- 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 **Avanza** se reúne con sus grupos de interés para conocer sus inquietudes, comunicar la estrategia de la organización y reportar el seguimiento de su actividad.

- 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**.

Así mismo, la Dirección toma parte activa del análisis periódico del entorno y nuestro ecosistema, estudiando las tendencias del sector y nuevas líneas de acción innovadoras. Así mismo realiza seguimiento continuo de resultados de procesos, proyectos, impactos y potenciales riesgos que pueda existir con objeto de mantener una cultura alineada con la sostenibilidad.



## GOBERNANZA

### GESTIÓN DE IMPACTOS

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.

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.



#### 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.

La actividad de **Avanza** y su impacto son objeto de evaluación periódica por parte del equipo directivo, que informa a la Dirección General a través de Comités de Dirección y reuniones específicas. Este seguimiento sistemático permite valorar la eficacia de los procesos implantados y asegurar la mejora continua en el desempeño de la compañía.

La Memoria de Sostenibilidad de **Avanza**, revisada y aprobada por la Dirección General, refuerza nuestro compromiso con la transparencia. A través de ella damos a conocer nuestra estrategia, los temas materiales, nuestra forma de trabajar, así como las iniciativas y datos más relevantes para 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.

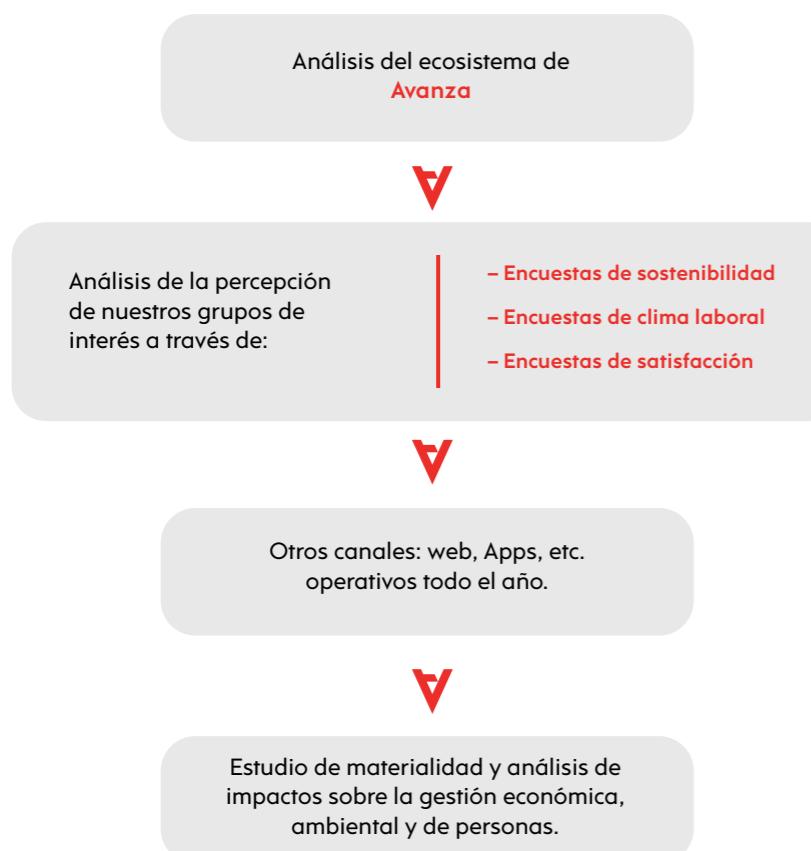
Por otro lado, el análisis de materialidad nos ofrece resultados acerca de las inquietudes de nuestros grupos de interés sobre la actividad de la compañía.

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

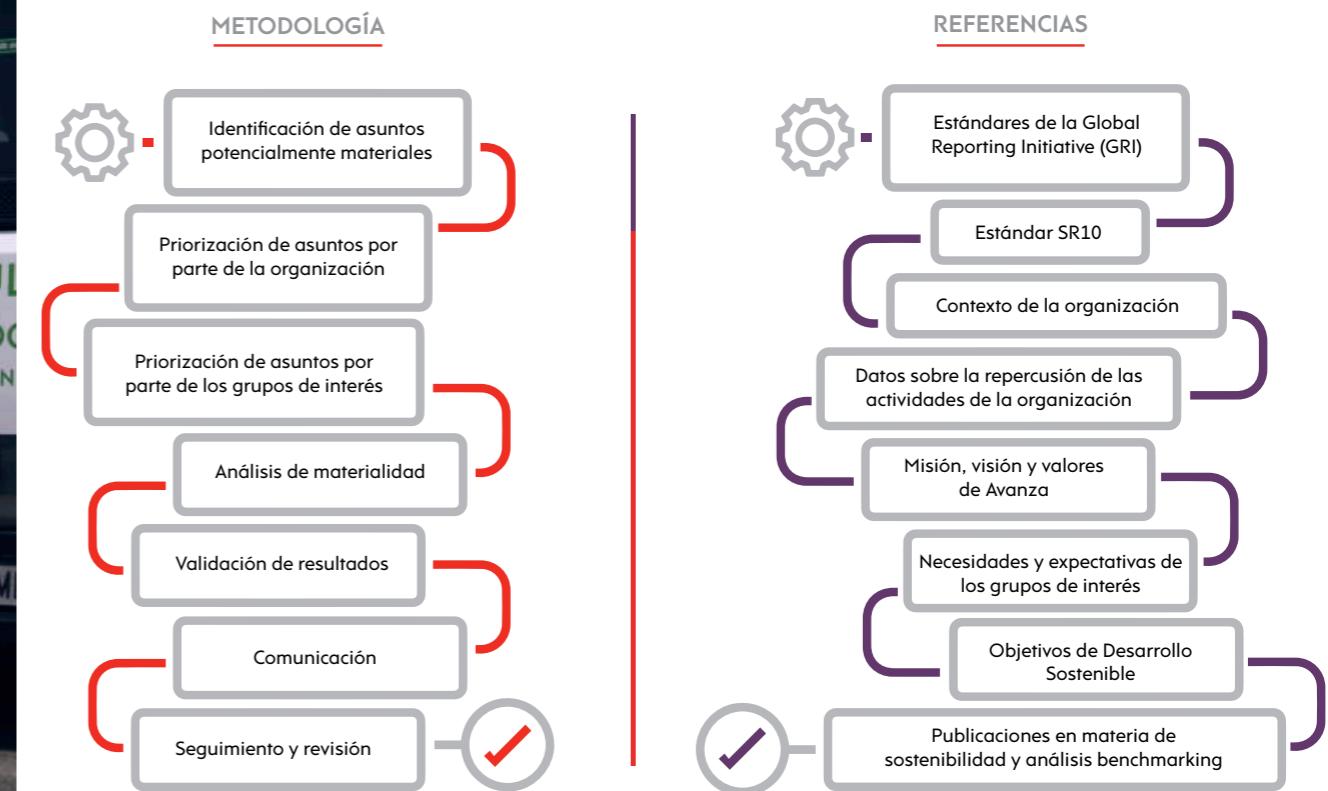
## PROCESO DE IDENTIFICACIÓN DE INQUIETUDES CRÍTICAS



El análisis de materialidad es la herramienta que nos permite conocer y priorizar la importancia otorgada a diversas cuestiones económicas, sociales y ambientales 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 2023-2026.

## ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

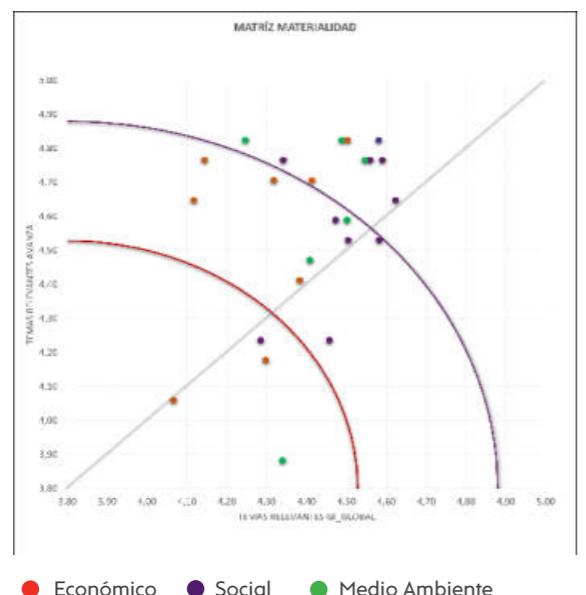


# GOBERNANZA

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

Los asuntos materiales de **Avanza**, son aquellos atributos que han resultado mejor valorados por nuestros grupos de interés y por tanto, son un elemento clave para impulsar nuevas acciones en línea con nuestra estrategia 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

En **Avanza** gestionamos nuestros temas materiales con un enfoque preventivo, alineado con nuestros compromisos en sostenibilidad, derechos humanos y mejora continua.

Contamos con políticas y desarrollamos actuaciones para garantizar el impulso y control de cada tema material, como planes de formación, protocolos de seguridad, programas de eficiencia energética o renovación de flota con tecnología sostenible. Estas acciones están respaldadas por sistemas de gestión certificados y herramientas de evaluación continua.

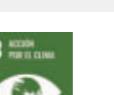
Mediante indicadores, encuestas y seguimiento interno, evaluamos la eficacia de nuestras medidas y adaptamos nuestras actuaciones. Además, la participación de los grupos de interés es clave para diseñar, revisar y validar nuestras acciones, lo que refuerza la gestión de nuestros procesos.



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**.



## GOBERNANZA

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				

## GOBERNANZA

### EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE AVANZA

En **Avanza**, la Dirección realiza un seguimiento continuo del impacto generado en los tres pilares de la sostenibilidad: gobernanza, medio ambiente y personas. Esta evaluación es fundamental para garantizar una gestión alineada con nuestros valores y con las expectativas de la sociedad. Se lleva a cabo a través de distintos canales y herramientas, entre los que destacan:

- Participación activa en comités internos para abordar cuestiones relacionadas con la sostenibilidad, ética empresarial e innovación.
- Seguimiento periódico de los proyectos estratégicos y análisis de indicadores clave del negocio.
- Auditorías externas realizadas por entidades independientes.
- Análisis de las reclamaciones, quejas y sugerencias.
- Resultados de encuestas de percepción y encuestas de satisfacción internas y externas, incluidas aquellas promovidas por las Administraciones públicas.
- Evaluaciones del clima laboral que permiten conocer el grado de compromiso y bienestar del equipo.
- Informes de sostenibilidad y memorias anuales, que integran indicadores ESG.
- Herramientas digitales de gestión y control, que facilitan la toma de decisiones basada en datos y en tiempo real.
- Procesos de escucha activa y diálogo con los grupos de interés, a través de consultas, foros sectoriales y otros mecanismos de participación.



A

Los resultados obtenidos a través de estas herramientas constituyen una valiosa fuente de información que permite, cada año, analizar el contexto de la organización, definir nuevas líneas estratégicas y poner en marcha planes de mejora continua.

El Consejo de Administración por su parte realiza además una evaluación periódica del desempeño en materia de sostenibilidad reportado por la Dirección General, reforzando así el compromiso de la compañía con una gobernanza responsable y alineada con los retos sociales y ambientales actuales.

## GOBERNANZA



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.



### CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

**Avanza** integra en su actividad diaria y relaciones comerciales los compromisos y políticas necesarias para garantizar una conducta empresarial ética y responsable hacia todos sus grupos de interés. En este marco, el **Código de Ética y Conducta** establece las pautas que deben guiar el comportamiento de todos los profesionales de la compañía en el desarrollo de sus funciones y en sus relaciones comerciales.

Desde el área de Recursos Humanos se asegura que todos los empleados conozcan estos principios desde su incorporación, momento en el que se les entrega el Código de Ética y Conducta. Además, se lleva a cabo un proceso anual de refrendo, liderado por el área de Desarrollo de RR.HH., mediante el cual los empleados confirman su conocimiento y compromiso con este marco ético. Este proceso tiene un alcance global y se aplica en todas las empresas del grupo **Mobility ADO**.

Como complemento, se impulsa anualmente una campaña de comunicación interna orientada a visibilizar los valores de la compañía y reforzar los lineamientos del sistema ético integral, promoviendo una cultura organizativa basada en la confianza, el respeto y la responsabilidad.

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.

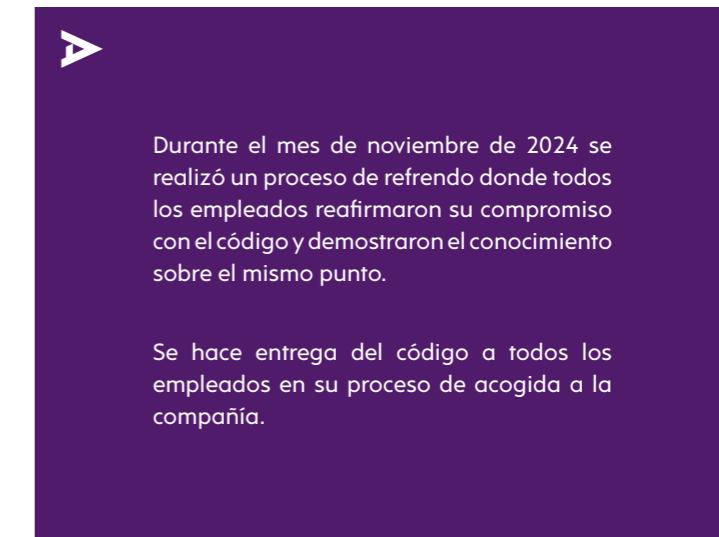
## CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA PARA PROVEEDORES

En línea con nuestros valores sobre sostenibilidad y para ampliar estos compromisos en toda nuestra cadena de valor hemos publicado el Código de Ética y Conducta para proveedores de **Avanza** que establece los requisitos mínimos en materia ética, social, ambiental y legal que todos los proveedores deben aceptar y cumplir para colaborar con Avanza. Este Código de Ética y Conducta para proveedores es un desarrollo de nuestro Código de Ética y Conducta y se encuentra publicado dentro del Canal Ético de **Avanza**.

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.

En **2024** se ha realizado formación en compliance en relación con cambios en la plantilla de empleados, formando a 33 personas. Con esta acción, **Avanza** ha formado a 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 global del grupo.



# GOBERNANZA

## CANAL ÉTICO EMPLEADOS

En **Avanza**, hemos ampliado nuestro Canal Ético y lo hemos puesto a disposición no sólo de nuestros empleados sino también de nuestros proveedores. 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 así como del Código de Ética y Conducta para Proveedores 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.

## MEDIDAS ADOPTADAS EN 2024

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.



Durante 2024 el Canal Ético no recibió ninguna denuncia en materia de Derechos Humanos.

## CANAL ÉTICO PROVEEDORES

En línea con nuestro compromiso con una gestión ética y responsable de la cadena de suministro, **Avanza** ha diseñado y compartido en su página web el **Código de Ética y Conducta para Proveedores**. Este documento establece los principios y valores que esperamos que comparten las empresas con las que colaboramos, abordando aspectos clave como el respeto a los derechos humanos, el cumplimiento normativo, las prácticas laborales justas, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Este código no solo promueve relaciones comerciales más transparentes y alineadas con los valores de la compañía, sino que también refuerza nuestra apuesta por un modelo de compras sostenibles.

A través de este marco, buscamos garantizar que nuestras decisiones de aprovisionamiento generen un impacto positivo a lo largo de toda la cadena de valor, contribuyendo así a una movilidad más justa, segura y sostenible.

## MEDIDAS ADOPTADAS EN 2024

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

## ASÍ NOS CONDUCIMOS

Los **principales riesgos relativos a corrupción y sobornos** vinculados a las actividades del grupo, están relacionados con la contratación pública, las relaciones comerciales con proveedores y las asociaciones con terceros externos al Grupo.

### ► Sistema de Prevención de Delitos (SGPD)

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

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.

- **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'.



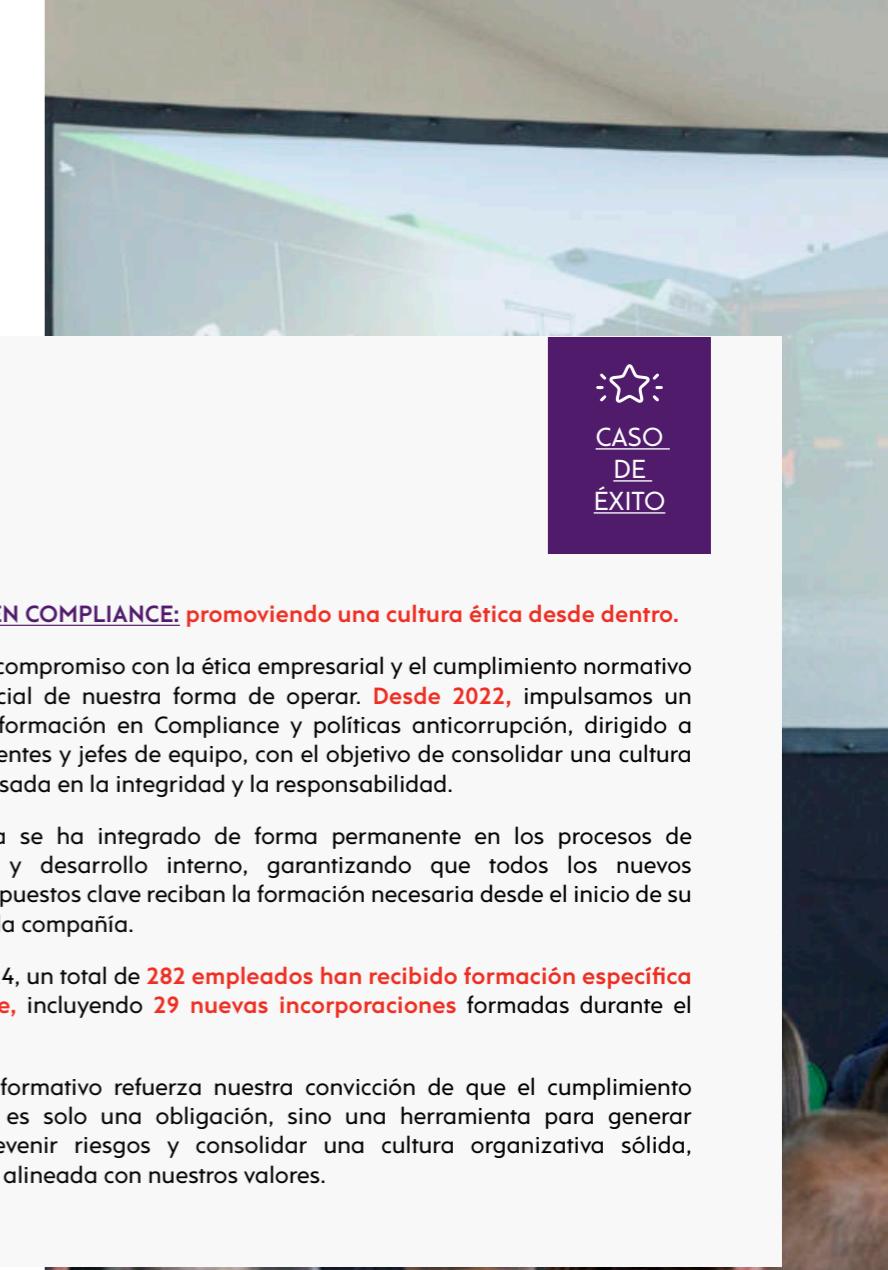
## FORMACIÓN EN COMPLIANCE: promoviendo una cultura ética desde dentro.

En **Avanza**, el compromiso con la ética empresarial y el cumplimiento normativo es parte esencial de nuestra forma de operar. **Desde 2022**, impulsamos un programa de formación en Compliance y políticas anticorrupción, dirigido a directores, gerentes y jefes de equipo, con el objetivo de consolidar una cultura corporativa basada en la integridad y la responsabilidad.

Este programa se ha integrado de forma permanente en los procesos de incorporación y desarrollo interno, garantizando que todos los nuevos empleados en puestos clave reciban la formación necesaria desde el inicio de su trayectoria en la compañía.

A cierre de 2024, un total de **282 empleados han recibido formación específica en Compliance**, incluyendo **29 nuevas incorporaciones** formadas durante el último año.

Este esfuerzo formativo refuerza nuestra convicción de que el cumplimiento normativo no es solo una obligación, sino una herramienta para generar confianza, prevenir riesgos y consolidar una cultura organizativa sólida, transparente y alineada con nuestros valores.



# 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 utilice formas de colaboración para que realicen servicios de transportes adjudicados a la organización.

### ➤ **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

## EXCELENCIA OPERATIVA

En **Avanza**, nuestro compromiso con la mejora continua se traduce en una forma de gestionar alineada con estándares exigentes y en una visión orientada al futuro. Para ello, hemos diseñado nuestro Pentágono de Excelencia, un marco de referencia normativo que guía nuestra actuación hacia una gestión responsable, sostenible e innovadora.

Este modelo integra certificaciones clave en áreas como calidad, sostenibilidad, eficiencia operativa, ética y bienestar, lo que nos permite evaluar de manera objetiva nuestros procesos y avanzar en coherencia con las expectativas de nuestros grupos de interés.

Las certificaciones que forman parte del Pentágono no solo avalan el cumplimiento de criterios reconocidos a nivel nacional e internacional, sino que también nos impulsan a evolucionar y madurar nuestra gestión. Gracias a ello:

- Reforzamos la experiencia de cliente, centrada en la confianza y la fiabilidad del servicio.
- Promovemos el desarrollo de nuestro equipo humano, a través de prácticas éticas, seguras y formativas.
- Impulsamos acciones con impacto positivo en el entorno social y ambiental, alineadas con nuestros valores y compromisos.
- Potenciamos la eficiencia energética y fomentamos una gestión ambiental responsable, aplicando criterios respetuosos con el entorno en toda nuestra operativa y cadena de valor.

Este enfoque integral nos permite avanzar hacia una movilidad cada vez más sostenible, innovadora y conectada con las personas.



► **CASO DE ÉXITO**

**Avanza** se convierte en el primer medio de transporte público en España en recibir el certificado por su compromiso con los viajeros y viajeras senior.

**AENOR**  
COMPROMISO CON LAS PERSONAS MAYORES

En **Avanza** se fomenta la toma de decisiones basadas en la innovación, la mejora continua y la creación de valor para las personas. Este enfoque permite consolidar una cultura corporativa orientada a la excelencia en la movilidad.

Durante 2024, en Avanza hemos logrado renovar el 100% de nuestros certificados.

## GOBERNANZA

## 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.



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 disseminar 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.

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

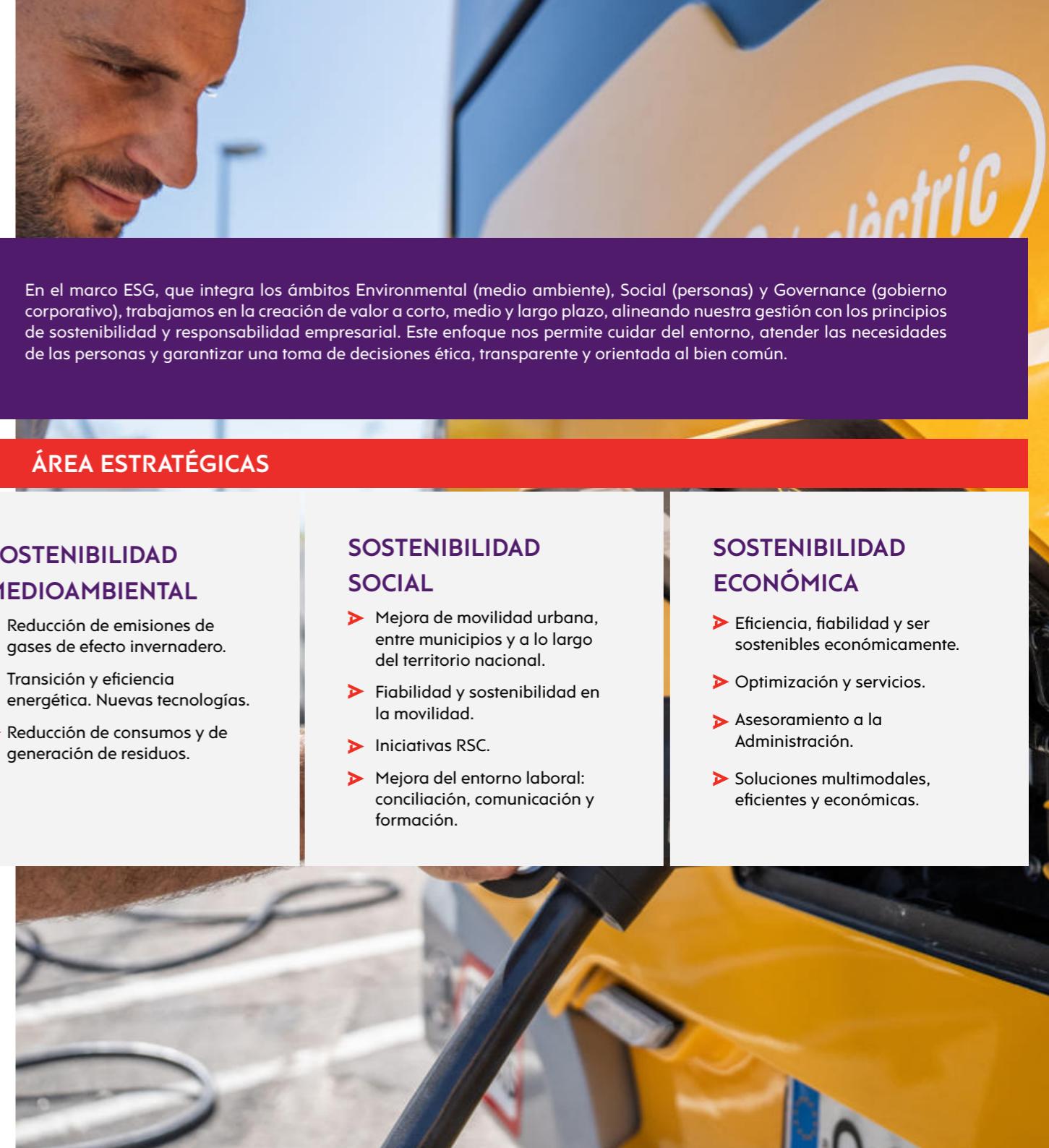
# AGENDA 2030

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.

La acción social que desarrollamos en **Avanza** forma parte esencial de nuestro modelo de negocio. Nos preocupa responder a las necesidades reales de la sociedad y, por ello, trabajamos en la evaluación y puesta en marcha de iniciativas con impacto positivo en todos nuestros grupos de interés. Este compromiso se materializa a través de:

- Traslados solidarios
- Colaboraciones con entidades sociales
- Actuaciones dirigidas a colectivos vulnerables
- Acciones que promueven el desarrollo, el bienestar y la satisfacción de las personas, así como el cuidado del medio ambiente



En el marco ESG, que integra los ámbitos Environmental (medio ambiente), Social (personas) y Governance (gobierno corporativo), trabajamos en la creación de valor a corto, medio y largo plazo, alineando nuestra gestión con los principios de sostenibilidad y responsabilidad empresarial. Este enfoque nos permite cuidar del entorno, atender las necesidades de las personas y garantizar una toma de decisiones ética, transparente y orientada al bien común.

## ÁREA 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.

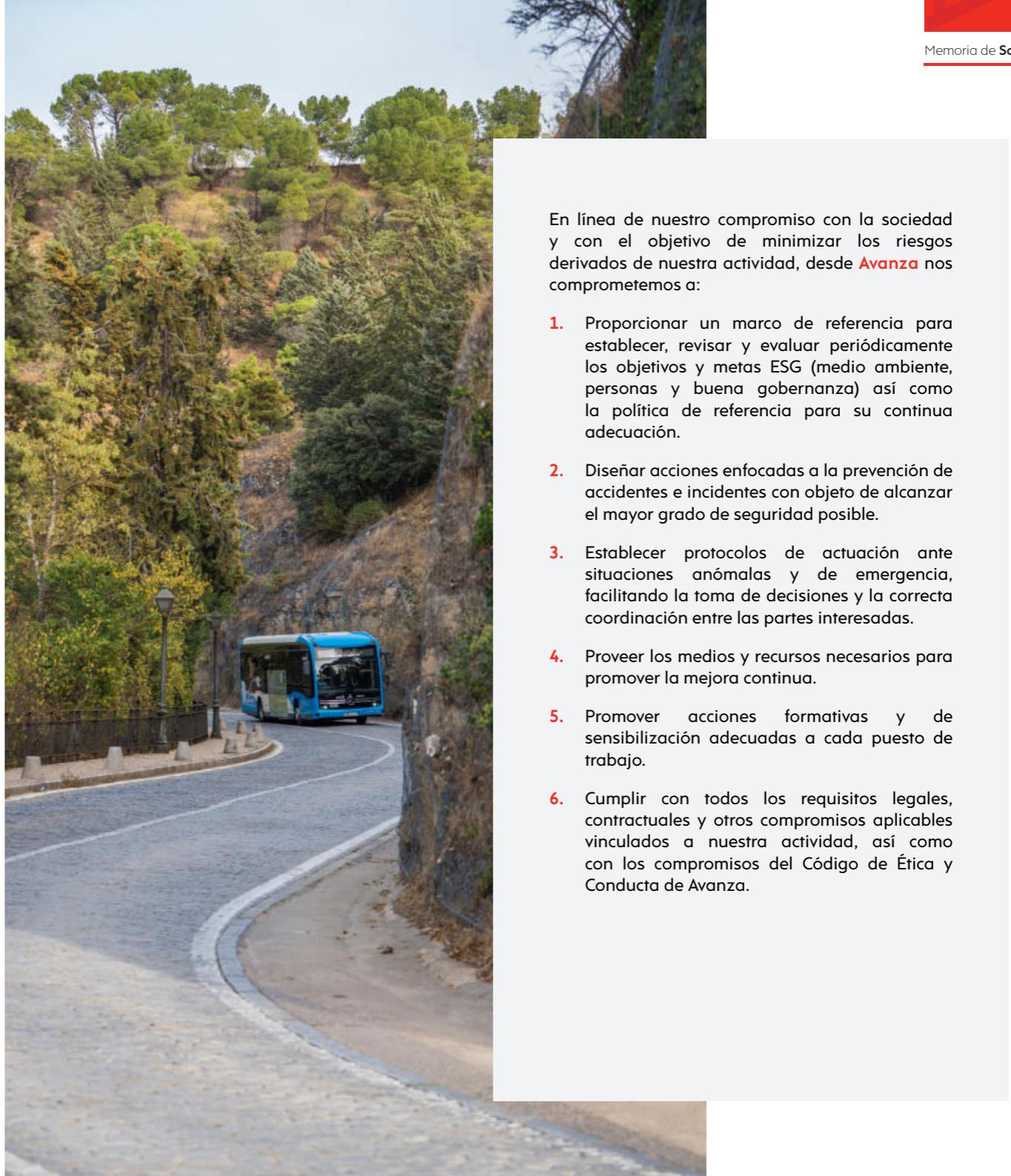
### SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA

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

# ► AGENDA 2030

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

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



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 ESG (medio ambiente, personas y buena gobernanza) 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



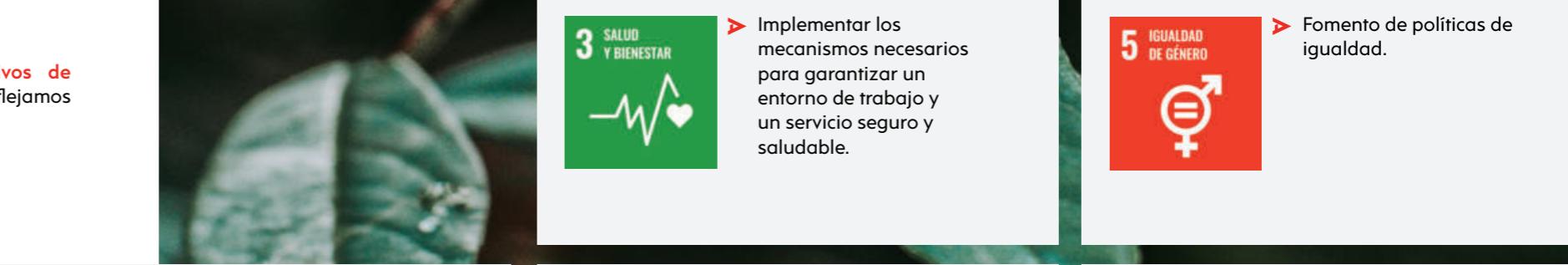
► Uso de tecnologías que garanticen un transporte seguro, formación en conducción segura y accesible y apuesta por la intermodalidad.



► Uso de energía limpia e inversión en infraestructuras energéticamente sostenibles.



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



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



► Fomento de políticas de igualdad.



► Apostar por el talento de los empleados de Avanza.



► Apostar por soluciones innovadoras.



► 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.

# 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.



# PASIÓN POR SERVIR

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

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

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

## Grupo interés interno

## Grupo interés externo

### Empleados

Personal de estructura

### Método de participación



Personal operativo

Representante Legal de los Trabajadores/Sindicatos

Socios, filiales y sus respectivos  
órganos de administración

Empresas del grupo

### 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

### Método de participación



### Método de participación



### Método de participación



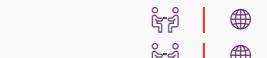
### Método de participación



### Método de participación



### Método de participación



### Método de participación



### Método de participación



### Método de participación



Encuestas | Reuniones | Herramientas de comunicación interna | Web | Apps | Acuerdo de comunicación colectiva | Mensajería | Focus Group

# PARTICIPACIÓN EN LA COMUNIDAD

## COMPROMETIDOS CON NUESTRO ENTORNO: ACCIONES QUE GENERAN VALOR SOCIAL

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 ESG 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.

En **Avanza** entendemos que nuestra responsabilidad va más allá del servicio de transporte. Por eso, desarrollamos múltiples iniciativas orientadas a contribuir de forma activa al bienestar de las comunidades en las que operamos. Estas acciones buscan generar un impacto positivo en distintos ámbitos, con un enfoque transversal que abarca desde la calidad del servicio hasta el desarrollo social y humano. En concreto, trabajamos para mejorar:



**La calidad del servicio** prestado a la ciudadanía, promoviendo iniciativas que refuercen la accesibilidad universal, la puntualidad, el confort en los vehículos, la satisfacción de los usuarios y, especialmente, el acceso a información clara, actualizada y útil. El objetivo es construir una experiencia de viaje más segura, agradable y adaptada a las necesidades reales de las personas.



**La capacitación y formación**, tanto del personal interno como de colectivos externos, a través de acciones formativas orientadas a una conducción más eficiente y segura, una atención inclusiva y respetuosa, y un conocimiento más profundo de la diversidad funcional y la accesibilidad. Estas acciones no solo mejoran el servicio, sino que fortalecen la cultura corporativa y profesionalizan la atención a los usuarios.



La acción social directa, mediante colaboraciones con entidades locales, fundaciones, asociaciones y colectivos en situación de vulnerabilidad. Estas iniciativas abarcan desde campañas de sensibilización hasta programas solidarios, proyectos de inclusión o donaciones, con el fin de apoyar causas sociales relevantes y generar vínculos sostenibles con la comunidad.



Con cada una de estas líneas de trabajo, **Avanza** refuerza su papel como agente activo de cambio, integrando la escucha, la colaboración y la mejora continua como pilares de una movilidad más cercana, humana y con sentido social.



# PARTICIPACIÓN EN LA COMUNIDAD

## SOSTENIBILIDAD SOCIAL: PARTICIPACIÓN Y LIDERAZGO EN FOROS QUE PROMUEVEN UNA MOVILIDAD SOSTENIBLE

### AVANZA, PROTAGONISTA EN LA GLOBAL MOBILITY CALL 2024



Avanza volvió a ser referente en el mayor evento internacional sobre movilidad sostenible, el Global Mobility Call, celebrado en noviembre de 2024. Por segundo año consecutivo, participamos activamente liderando dos sesiones clave:

- “Movilidad inteligente: transformando la relación con el usuario”, donde exploramos cómo la innovación y la experiencia del cliente están redefiniendo el transporte.

- “Hacia una Movilidad Sostenible: Retos y Oportunidades del PNIEC”, una reflexión estratégica sobre el papel del transporte colectivo en los objetivos del Plan Nacional Integrado de Energía y Clima.

Una presencia que reafirma nuestro compromiso con un modelo de movilidad más eficiente, inclusivo y alineado con los grandes retos del país.

### ESCUCHAR AL USUARIO, CLAVE PARA TRANSFORMAR LA MOVILIDAD

En el marco del **Global Mobility Call 2024**, Avanza lideró la sesión “Movilidad inteligente: transformando la relación con el usuario”, un espacio de reflexión donde se debatió cómo la tecnología, la personalización y la accesibilidad son elementos clave para mejorar la experiencia en el transporte público.

Junto a expertos del sector, se abordó el papel de los datos y la inteligencia artificial como herramientas para construir soluciones más humanas, eficientes y adaptadas a las necesidades reales de los ciudadanos. Esta participación puso de manifiesto la apuesta de Avanza por un modelo de movilidad más conectado con las personas, donde la escucha activa se convierte en motor de innovación y mejora continua.



### AVANZA IMPULSA EL DEBATE SOBRE EL FUTURO DEL TRANSPORTE SOSTENIBLE

Valentín Alonso, Director General de **Avanza**, participó en el Observatorio sobre Transporte organizado por KPMG y el Economista, donde compartió su visión sobre los desafíos y oportunidades del sector en la transición hacia un modelo de movilidad más eficiente y accesible. Durante su intervención, destacó la importancia de establecer políticas públicas estables, fomentar la colaboración público-privada y situar al ciudadano en el centro del modelo de movilidad.

### ZARAGOZA IMPULSA LA REFLEXIÓN SOBRE DESCARBONIZACIÓN Y DIGITALIZACIÓN

En el marco de la Semana Europea de la Movilidad 2024, Avanza Zaragoza participó activamente en la mesa de debate “Descarbonización y digitalización”. Esta jornada, organizada para fomentar el uso de medios de transporte más sostenibles e inteligentes, sirvió como espacio para compartir ideas, propuestas y experiencias sobre el futuro de la movilidad urbana. La intervención de Avanza subrayó el papel del transporte público como motor clave para reducir emisiones y liderar la transformación digital del sector.

### AVANZA APORTA SU VISIÓN SOBRE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL TRANSPORTE PÚBLICO

Durante el 30º Congreso de ATUC Movilidad Sostenible, celebrado en Málaga, Avanza participó activamente en el debate sobre el futuro del sector. El Gerente de Calidad, Innovación y RSC intervino en una mesa redonda dedicada al papel de la inteligencia artificial en el transporte público, abordando su potencial para mejorar la eficiencia operativa, personalizar la experiencia del usuario y avanzar hacia una movilidad más predictiva y sostenible. La presencia de Avanza en este foro refuerza su compromiso con la innovación responsable y su papel como agente activo en la transformación del transporte urbano.



# PARTICIPACIÓN EN LA COMUNIDAD

## SOSTENIBILIDAD SOCIAL: SOLIDARIDAD Y COMPROMISO SOCIAL

### AVANZA RECIBE EL SELLO EFQM 500+: EXCELENCIA EN LA GESTIÓN AL SERVICIO DEL CLIENTE

Avanza ha sido distinguida con el Sello EFQM 500+ por parte del Club de Excelencia en Gestión, un reconocimiento que acredita el alto nivel de madurez en su modelo de gestión y su firme compromiso con la mejora continua. Esta distinción refuerza el papel de Avanza como referente en buenas prácticas empresariales y contribuye al liderazgo de España en excelencia organizativa dentro del ámbito europeo. El modelo EFQM sitúa al cliente en el centro, y este reconocimiento avala el esfuerzo constante de Avanza por ofrecer un servicio eficiente, innovador y orientado a las personas.



### SOLIDARIDAD CON VALENCIA: MOVILIDAD Y APOYO EN MOMENTOS DIFÍCILES

Tras los graves efectos de la DANA en Valencia, Avanza mostró su compromiso solidario movilizándose para apoyar a las personas afectadas. Desde el primer momento, se estableció contacto directo con las Administraciones para conocer sus necesidades urgentes en materia de movilidad, y se ofreció colaboración activa para facilitar los desplazamientos. Además, se puso en marcha una campaña de donaciones en colaboración con Cruz Roja, permitiendo que los empleados de Avanza contribuyeran directamente a la ayuda humanitaria. El equipo de Avanza se desplazó a la zona para ofrecer apoyo sobre el terreno, demostrando que la movilidad, en momentos de emergencia, también significa estar cerca de las personas que más lo necesitan.



### RECONOCIENDO EL IMPULSO AL TURISMO SOSTENIBLE EN LA SIERRA DE GUADARRAMA

En el marco de FITUR 2025, Avanza presentó la segunda edición de los premios "Avanza por la Sierra", una iniciativa que reconoce a personas y entidades que contribuyen a potenciar la Sierra de Guadarrama como destino turístico sostenible. Los galardonados reciben una pieza artesanal elaborada por la Fundación Gil Gayarre y una campaña publicitaria en los autobuses de Avanza que recorren la sierra, dando visibilidad a su labor. Esta acción refleja el compromiso de Avanza con el desarrollo local y la promoción de un turismo responsable que pone en valor la riqueza cultural y natural de la región.



### MOVILIDAD SOLIDARIA PARA PERSONAS SIN HOGAR EN ELCHE

En Elche, Avanza ha colaborado con la Fundación Conciénciate para facilitar el acceso al transporte público a personas sin hogar mediante recargas gratuitas de bonobuses. Esta iniciativa forma parte de un esfuerzo conjunto para mejorar la movilidad y la inclusión social de colectivos vulnerables, permitiéndoles acceder a recursos esenciales y oportunidades de reinserción. La colaboración refuerza el compromiso de Avanza con una movilidad más humana y solidaria.

### AVANZA Y LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE VITORIA IMPULSAN EL DEBATE SOBRE MOVILIDAD JOVEN

En el campus de la Universidad Francisco de Vitoria tuvo lugar una jornada centrada en los hábitos de movilidad de las nuevas generaciones, enmarcada en la Cátedra de Investigación Avanza - UFV sobre Movilidad Sostenible, activa desde 2022. Durante el encuentro se abordaron temas como la percepción del transporte público entre los jóvenes, su opinión sobre el carpooling, el impacto de las nuevas tecnologías en sus desplazamientos y su papel en la transformación del modelo de movilidad.



# PARTICIPACIÓN EN LA COMUNIDAD

## SOSTENIBILIDAD SOCIAL. MOVILIDAD SEGURA Y ACCESIBLE

### COMPROMISO CON LA SEGURIDAD VIAL EN GIPUZKOA

El 19 de junio de 2024, Avanza celebró una jornada de sensibilización sobre seguridad vial en Gipuzkoa, dirigida al personal de conducción. La iniciativa, enmarcada en nuestras campañas anuales de prevención, tuvo una excelente acogida tanto por parte de las Administraciones públicas como de los profesionales participantes. Durante la sesión se compartieron buenas prácticas, experiencias reales y pautas de mejora para reforzar una conducción segura, responsable y centrada en el bienestar de los usuarios. Un paso más en el compromiso de Avanza con una movilidad más segura y humana.



### AVANZA VIGO Y ONCE: FORMACIÓN PARA UNA MOVILIDAD MÁS ACCESIBLE

En colaboración con la ONCE, Avanza Vigo organizó una jornada formativa dirigida a personas con discapacidad visual, con el objetivo de mejorar su autonomía en el uso del transporte urbano. Durante la sesión, los participantes realizaron prácticas reales en los autobuses y aprendieron a manejar la aplicación Moovit, facilitando así su movilidad diaria. Esta iniciativa refuerza el compromiso de Avanza con la accesibilidad y la inclusión de todos los usuarios.

### FORMACIÓN EN ACCESIBILIDAD: CONVENIO CON CADIS EN HUESCA

Avanza renueva el convenio de colaboración con CADIS (Coordinadora de Asociaciones de Personas con Discapacidad) con el objetivo de mejorar la atención a personas con discapacidad o dependencia en el transporte público como parte del programa "Huesca más inclusiva". La iniciativa está dirigida a personal de atención al público y personal de conducción de servicios urbanos, de cercanías y de largo recorrido, y tiene como finalidad reforzar sus competencias en materia de accesibilidad y actuación ante situaciones de emergencia con usuarios de movilidad reducida para promover un transporte más accesible, seguro y adaptado a las necesidades de todas las personas.

### PARADAS A DEMANDA EN AVANZA

En Avanza seguimos reforzando nuestro compromiso con la seguridad y la accesibilidad a través del servicio de paradas a demanda, disponible en distintas líneas y franjas horarias nocturnas. Este servicio permite que personas en situación de vulnerabilidad o riesgo inminente puedan solicitar bajarse del autobús en un punto intermedio del recorrido, siempre dentro de la ruta establecida.

#### Elche

En Elche, Avanza ha implantado el servicio de paradas a demanda en horario nocturno. La iniciativa ha sido acompañada de una campaña de comunicación para informar a los usuarios sobre cómo utilizar este servicio, reafirmando así nuestro compromiso con una movilidad más humana y cercana.

También disponible en otras líneas de Avanza como:

- **Vigo:** viernes, sábados y vísperas de festivos, de 23:00 a 07:00 h.
- **Ourense:** viernes y sábados por la noche.
- **Marbella:** líneas 8 y 9, a partir de las 22:45h.
- **Barcelona (Nitbus):** líneas N14, N16 y N19.
- **Sant Boi (Nitbus):** líneas N13 y N20.
- **Madrid:** Se ha extendido el sistema de paradas a demanda a toda nuestra red de autobuses interurbanos nocturnos para mujeres y menores que viajen solos.



Estas iniciativas reflejan el enfoque social de Avanza, ofreciendo soluciones de movilidad que se adaptan a las necesidades reales de las personas, especialmente en situaciones de mayor vulnerabilidad.

### AVANZA DIVISIÓN NORTE PATROCINA UN EQUIPO DE CICLISMO

Avanza División Norte patrocina su propio equipo de ciclismo formado por trabajadores de la división para fomentar hábitos de vida saludable. Estas inversiones han sido posibles gracias al apoyo del Ayuntamiento de Zaragoza y a las ayudas del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la Unión Europea.



# PARTICIPACIÓN EN LA COMUNIDAD

## SOSTENIBILIDAD SOCIAL. MOVILIDAD SEGURA Y ACCESIBLE

### ZARAGOZA ESCUCHA Y AVANZA EN ACCESIBILIDAD VISUAL

Con motivo de la Semana de la ONCE celebrada en Zaragoza, Avanza participó en una mesa de trabajo organizada por la Asociación de Usuarios de Perros Guía de Aragón y la ONCE, junto a representantes del comercio, la policía local y la hostelería. En este encuentro, se compartieron vivencias, retos e ideas para seguir mejorando la inclusión de las personas con discapacidad visual en el día a día. Actualmente, el servicio de autobús urbano en Zaragoza incorpora medidas como braille en paradas y pulsadores, sistema Navilens, megafonía interior o aplicaciones accesibles con VoiceOver y alto contraste. Desde Avanza renovamos nuestro compromiso con una movilidad universal, segura y accesible para todos.



### METRO DE GRANADA REFUERZA SU COMPROMISO CON LAS PERSONAS MAYORES

Metro de Granada, operado por Avanza, ha dado un paso importante en la mejora de la accesibilidad con la obtención del certificado "Compromiso con las Personas Mayores", otorgado por AENOR. Esta distinción lo convierte en el primer sistema de transporte público en España en recibir este reconocimiento. En este contexto, se ha desarrollado un programa de formación específico dirigido al personal del metro, centrado en mejorar la atención a personas mayores y en adaptar la experiencia de viaje a sus necesidades. Esta acción se enmarca en la apuesta de Avanza por un modelo de transporte más inclusivo, accesible y centrado en el bienestar de todos los usuarios.



### IMPULSO AL EMPLEO EN EL SECTOR DEL TRANSPORTE: ALIANZA EN ALICANTE

Avanza y la Cámara de Comercio de Alicante han puesto en marcha una iniciativa conjunta para facilitar el acceso al empleo en el sector del transporte. A través del Plan Integral de Cualificación y Empleo (PICE), se ha lanzado un curso de formación para conductores profesionales de autobús dirigido a jóvenes inscritos en el Sistema Nacional de Garantía Juvenil. Avanza cofinancia la obtención del carné tipo D y el Certificado de Aptitud Profesional (CAP), cubriendo además la totalidad del coste del permiso de conducción. Esta acción tiene como objetivo principal responder a la demanda de profesionales cualificados y fomentar la inserción laboral de los jóvenes en un sector clave para la movilidad sostenible y el desarrollo económico local.



# PARTICIPACIÓN EN LA COMUNIDAD

## SOSTENIBILIDAD SOCIAL. ACCIONES DIRIGIDAS A LA SALUD DE LAS PERSONAS

### INCREMENTO DE LOS ESPACIOS CARDIOPROTEGIDOS EN DIVISIÓN SUR.

En conmemoración del Día Mundial del Corazón, la División Sur ha ampliado sus zonas cardioprotegidas durante el ejercicio 2024, disponiendo actualmente de cinco centros equipados con desfibriladores semiautomáticos. Esta iniciativa se ha complementado con acciones formativas dirigidas a capacitar al personal de Avanza en el uso adecuado de estos dispositivos.



### PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE LESIONES MUSCULOESQUELÉTICAS PARA PERSONAL DE CONDUCCIÓN EN COSLADA

Se ha implementado un programa de salud laboral enfocado a la prevención de lesiones musculoesqueléticas en el personal de la empresa. Tras un análisis de las posturas y maniobras típicas del personal de conducción en su jornada laboral, se han llevado a cabo 3 talleres de formación práctica en prevención de lesiones musculoesqueléticas y un total de 41 personas colaboradoras. Como continuación a esta iniciativa, se ha realizado un total de 48 evaluaciones funcionales de manera individualizada para determinar posibles déficits o asimetrías que podrían provocar lesiones al personal de conducción. Finalmente, durante el ejercicio 2024 se han realizado 72 sesiones de fisioterapia de 30 minutos de duración cada una.

**fisiowork**

**EVALUACIONES FUNCIONALES**

**¿QUÉ SE EVALÚA?**

Se evalúan las principales posibles causas de dolores y malestares que aparecen en el trabajo. Los resultados son totalmente personalizables y utilizados para elaborar un informe individualizado.

**¿QUÉ VERÉS EN ESTE TALLER?**

Aprenderás a detectar los principales causas de tu dolor, los errores que cometes al realizar tus tareas y cómo puedes evitarlos.

**¿QUÉ HACER?**

Jorge Muñiz, director de fisiowork, experto en fisioterapia con más de 20 años de experiencia, actualmente presidente de la Federación de Fisioterapeutas de la Selección Española de Fútbol y de la Selección de Andalucía.

**DÍA:** 22 de octubre

**LUGAR:** Sala Formación I. Edificio Avanza. C/ Alcalá, 10

**HORARIOS DISPONIBLES A ELEGIR:** 10:00 a 14:00  
14:00 a 18:00  
18:00 a 22:00

**LUGAR:** Sala Formación I. Edificio Avanza

**HORARIOS DISPONIBLES A ELEGIR:** 10:00 a 14:00  
14:00 a 18:00  
18:00 a 22:00

**Escanea el QR y... ¡apúntate ya!**

**fisiowork**

**TALLER PREVENCIÓN DE LESIONES**

**¿QUÉ SE EVALÚA?**

Se evalúan las principales posibles causas de dolores y malestares que aparecen en el trabajo. Los resultados son totalmente personalizables y utilizados para elaborar un informe individualizado.

**¿QUÉ VERÉS EN ESTE TALLER?**

Aprenderás a detectar los principales causas de tu dolor, los errores que cometes al realizar tus tareas y cómo puedes evitarlos.

**¿QUÉ HACER?**

Jorge Muñiz, director de fisiowork, experto en fisioterapia con más de 20 años de experiencia, actualmente presidente de la Federación de Fisioterapeutas de la Selección Española de Fútbol y de la Selección de Andalucía.

**DÍA:** 9 de octubre

**LUGAR:** Sala Formación I. Edificio Avanza

**HORARIOS DISPONIBLES A ELEGIR:** 10:00 a 14:00  
14:00 a 18:00  
18:00 a 22:00

**LUGAR:** Sala Formación I. Edificio Avanza

**HORARIOS DISPONIBLES A ELEGIR:** 10:00 a 14:00  
14:00 a 18:00  
18:00 a 22:00

**Escanea el QR y... ¡apúntate ya!**

**fisiowork**

**CITAS SESIONES FISIOTERAPIA**

**DISPONIBLE:**

A partir del 4 de NOVIEMBRE. Todos los lunes de 9:30 a 14:30

**¡YA PUEDES RESERVAR TU SESIÓN!**

Escanea este código QR y sigue los pasos para reservar tu cita.

**Gestión de tu citas:** Una vez tu usuario se valide, te llegará un email de fisiowork con un enlace en el que podrás reservar tu cita con tu usuario y combinarla.

**Te aparece la agenda completa?** Revisa posibles cancelaciones el mismo día del servicio.

**HO OLVIDES...**

Duración de las sesiones: 30 minutos  
Ubicación: Despacho junto a Sala de reuniones (1º planta)  
Precio: 5€

¡Reserva tu cita en línea y recibe un correo de confirmación con tu cita y el enlace para acceder a la sala de espera!

**¡Reserva tu cita en línea!** Pídenos más información en contacto con tu coordinador, ERH-HL o PR.

# PARTICIPACIÓN EN LA COMUNIDAD

## SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL. TRANSICIÓN ENERGÉTICA Y DESCARBONIZACIÓN DEL TRANSPORTE

### TRANSICIÓN HACIA UNA FLOTA MÁS LIMPIA Y EFICIENTE

Avanza sigue dando pasos firmes en su compromiso con la sostenibilidad mediante la incorporación de autobuses híbridos y eléctricos en distintas ciudades. Esta renovación de flota supone un impulso decidido hacia un modelo de transporte público más limpio, eficiente y respetuoso con el medio ambiente. Los nuevos vehículos permiten reducir significativamente las emisiones contaminantes, mejorar la eficiencia energética y ofrecer un servicio más silencioso y confortable para los usuarios. Esta iniciativa se enmarca en los objetivos de descarbonización y modernización del transporte urbano e interurbano, apostando por soluciones tecnológicas que cuidan del entorno y de las personas.

### ZARAGOZA AVANZA HACIA UNA FLOTA 100% ELÉCTRICA



El Ayuntamiento de Zaragoza ha aprobado la incorporación de 40 nuevos autobuses 100% eléctricos del modelo Mercedes-Benz eCitaro. Esta medida da continuidad al plan de electrificación progresiva de la flota, con el que se alcanzará un 28% de vehículos eléctricos en el sistema de transporte público de la ciudad. Se trata de un nuevo avance hacia el objetivo de consolidar Zaragoza como un referente nacional en movilidad limpia, eficiente y comprometida con la sostenibilidad urbana.

### NUEVOS VEHÍCULOS ELÉCTRICOS REFUERZAN LA MOVILIDAD LIMPIA EN ELCHE



Elche ha incorporado seis nuevos vehículos eléctricos con los que se ha conseguido que el 70% de la flota sea híbrida o 100% eléctrica. Esto contribuye a la reducción de emisiones de hasta 80 TnCO<sub>2</sub> a la atmósfera cada año.

### NUEVOS AUTOBUSES ELÉCTRICOS EN SEGOVIA Y TERRASSA

En diciembre de 2024, Segovia y Terrassa han reforzado su apuesta por una movilidad más limpia con la incorporación de nuevos autobuses 100% eléctricos. En total, se han incorporado cuatro vehículos en Segovia y dos en Terrassa.

### POZUELO INCORPORA 15 NUEVOS AUTOBUSES HÍBRIDOS



Se ha presentado en Pozuelo de Alarcón (Madrid) 15 nuevos autobuses híbridos que refuerzan el compromiso de Pozuelo con una movilidad más sostenible. Esta renovación de flota forma parte del impulso conjunto entre Avanza y las administraciones locales hacia un transporte público más limpio y eficiente.

### TERRASSA INCORPORA NUEVOS AUTOBUSES HÍBRIDOS AL SERVICIO URBANO

Avanza da un paso más hacia una movilidad sostenible con la incorporación de autobuses híbridos VOLVO en el servicio urbano de Tarrasa, respondiendo a los desafíos actuales y avanzando en la modernización del transporte público.



# PARTICIPACIÓN EN LA COMUNIDAD

## SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA. EMPRESA REFERENTE EN INNOVACIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO

### AVANZA ZARAGOZA Y AVANZA HUESCA RENUEVAN EL SELLO RSA+

Avanza Zaragoza y Avanza Huesca han renovado en 2024 el Sello RSA+ (Responsabilidad Social de Aragón), un reconocimiento otorgado por el Gobierno de Aragón que destaca el compromiso de las organizaciones con la responsabilidad social, la igualdad, la conciliación, la sostenibilidad y la acción social. Esta renovación reafirma el esfuerzo continuado de ambas delegaciones por integrar estos valores en su gestión diaria, fomentando una cultura empresarial responsable, cercana y comprometida con su entorno.



### ZARAGOZA DA UN PASO ADELANTE EN MOVILIDAD ELÉCTRICA CON SU NUEVO PUESTO DE CONTROL CENTRALIZADO



En septiembre de 2024, Avanza Zaragoza presentó su innovador Puesto de Control Centralizado (PCC), una herramienta clave en el proceso de electrificación de la flota de autobuses urbanos de la ciudad. El sistema SCADA permite supervisar en tiempo real, además de las labores habituales de gestión de flota, el estado de carga de los autobuses eléctricos, la eficiencia energética y las infraestructuras de recarga, optimizando así la operativa diaria y mejorando la sostenibilidad del servicio. Además en el PCC se recaba información en tiempo real sobre los sistemas embarcados en el interior de los buses como geoposicionamiento, cámaras de conteo, billética o posibles incidencias. A través de telemetría el sistema aglutina información de los vehículos eléctricos en tiempo real: posicionamiento, autonomía, estado de la batería y detección de necesidades de recarga, estado de generación de energía para consumo interno de las instalaciones, informes de kilometraje, monitorización de la seguridad de las instalaciones, etc.

La implementación del PCC se enmarca en la primera fase del plan de electrificación, que incluye la incorporación de 68 autobuses 100% eléctricos y la instalación de puntos de recarga avanzados y que ya está preparado para la gestión de la electrificación total de las cocheras. Estas inversiones han sido posibles gracias al apoyo del Ayuntamiento de Zaragoza y a las ayudas del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la Unión Europea.

# PARTICIPACIÓN EN LA COMUNIDAD

## SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA. EMPRESA REFERENTE EN INNOVACIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO

### DIGIZITY: ZARAGOZA IMPULSA LA MOVILIDAD DEL FUTURO

**Avanza** ha liderado el proyecto DIGIZITY, una iniciativa pionera en España que busca transformar el transporte urbano mediante la automatización, digitalización y descarbonización. Este ambicioso proyecto, en colaboración con el Ayuntamiento de Zaragoza y financiado por el programa PERTE del vehículo eléctrico y conectado.

El vehículo, un modelo Irizar ie tram de 12 metros y cero emisiones, está equipado con sistemas avanzados de asistencia a la conducción, conectividad 5G y WiFi 6. Estas tecnologías permiten una conducción más segura y eficiente, reduciendo el riesgo de accidentes y mejorando la experiencia del usuario. El proyecto también ha establecido un entorno de pruebas seguro para evaluar y perfeccionar estas innovaciones en condiciones reales.

DIGIZITY cuenta con la participación de empresas líderes como Irizar, Jema, Hispacold, Telnet y Nextium, así como de centros tecnológicos de referencia como ITAINNOVA, CTAG y TECNALIA. Con una inversión total de más de 9 millones de euros, de los cuales 5,4 millones provienen de fondos públicos, esta iniciativa posiciona a Zaragoza como un referente en movilidad sostenible y ciudades inteligentes.

Este proyecto refleja el compromiso de Avanza con la innovación y la sostenibilidad, promoviendo un modelo de transporte público más limpio, seguro y conectado, en línea con los objetivos de desarrollo urbano sostenible.



### III PREMIO AVANZA DE MICRORRELATOS: HISTORIAS QUE VIAJAN EN AUTOBÚS

En 2024, Avanza Zaragoza, en colaboración con la Feria del Libro de Zaragoza y la Comisión Permanente del Libro (COPELI), celebró la tercera edición del Premio AVANZA de Microrrelatos 'Historias de autobús'. Este certamen literario, que busca fomentar la escritura creativa y promover el uso del transporte público, recibió 175 relatos que capturan vivencias y emociones relacionadas con los viajes en autobús urbano.

El relato ganador fue "Ahora que ya no", de Sergio Royo Bueno, una emotiva narración sobre la memoria y la cotidianidad en los trayectos urbanos.





**RESPONSABLES  
CON EL MEDIO AMBIENTE**

## ► 2024

- Comprometidos
- Sistema de Gestión Ambiental
- Riesgos y oportunidades derivados del cambio climático
- Inversiones en infraestructuras
- Consumo energético y cambio climático
- Desempeño energético
- Empresa líder en movilidad eléctrica
- Emisiones
- El agua y su consumo
- Materias primas y gestión de residuos
- Hitos 2024
- Objetivos 2025

# COMPROMETIDOS

En Avanza trabajamos bajo el compromiso de cuidar el medio ambiente y minimizar el impacto que pueda generar nuestra actividad. Para ello, fomentamos políticas y prácticas que contribuyen a una movilidad más sostenible, responsable y alineada con los objetivos de desarrollo sostenible. Entre las principales acciones destacan:

- **FOMENTO DEL TRANSPORTE PÚBLICO** como eje clave de una movilidad más limpia y eficiente.
- **UTILIZACIÓN DE SISTEMAS DE CONDUCCIÓN EFICIENTE**, que reducen el consumo energético y las emisiones, mejoran el confort de las personas usuarias y disminuyen la siniestralidad.
- **ESCUCHA ACTIVA DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**, mediante canales de comunicación que recogen sus necesidades y expectativas.
- **USO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS**, promoviendo el cuidado de los equipos, infraestructuras y el consumo responsable de materias primas.
- **REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE AGUA** mediante el uso de recicladoras en procesos de limpieza de vehículos.
- **SIMULACROS AMBIENTALES Y DE SEGURIDAD**, que nos preparan para actuar de forma rápida, segura y eficaz ante posibles incidentes, minimizando cualquier afectación al ecosistema o a las personas.
- **RENOVACIÓN DE LA FLOTA** con vehículos de tecnología sostenible, como autobuses eléctricos de cero emisiones e híbridos.
- **DESARROLLO DE ACCIONES SOCIALES**, alineadas con nuestra vocación de servicio y contribución al bienestar colectivo.
- **PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS**, orientados a informar sobre nuestras acciones en materia de sostenibilidad ambiental, social y económica, y abiertos a recibir sugerencias, consultas o propuestas de mejora.



# 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.



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.



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**.



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 2024 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

### INVERSIONES

- Equipos embarcados
- Equipos informáticos
- Equipos mantenimiento
- Infraestructuras
- Mantenimiento Vehículos
- Otros equipos servicio
- Paradas
- Proyecto Digitalización
- Software

**2022**

12.138.293,18 €

**2023**

6.827.487,51 €

**2024**

16.308.880,91 €

Además de las inversiones en infraestructuras, se ha realizado durante el **2024** 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, superando el **85%** de inversión en flota sostenible.



Inversión en flota:  
**70.777.387 €**

Inversión en flota sostenible:  
**60.668.014 €**

## 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:

### 01 REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE ENERGÍA Y HUELLA DE CARBONO

### 02 REDUCCIÓN DE MATERIAS PRIMAS Y AGUA

### 03 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.

#### **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.

#### **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.

## DESEMPEÑO ENERGÉTICO



## INTRODUCCIÓN

En **Avanza**, gestionamos la energía de forma eficiente y responsable, optimizando recursos y minimizando el impacto ambiental, en línea con los más altos estándares de sostenibilidad. Nuestra política energética establece un marco para definir y evaluar el cumplimiento de objetivos y metas medioambientales.

Plenamente conscientes del papel que desempeñamos en la transición hacia un modelo más sostenible, integramos en nuestras operaciones criterios de eficiencia energética y optimización de recursos. 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 2024, continuando nuestra apuesta por un correcto control y seguimiento sistemático de los aspectos energéticos.

Nuestro compromiso va más allá del cumplimiento legal: incorporamos de forma proactiva principios de mejora continua en la gestión ambiental y promovemos una cultura de sostenibilidad entre todos nuestros grupos de interés.



### COMPROMETIDOS CON LA EFICIENCIA ENERGÉTICA



#### TRANSICIÓN ENERGÉTICA

Nuestra flota cuenta con un 36% de vehículos con tecnologías más respetuosas con el medioambiente.



#### CONTROL DE LA CONDUCCIÓN

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



#### CONSUMO ENERGÉTICO

Hemos reducido un 28% la intensidad energética (GJ/millón de viajeros) con respecto a 2022.

## DESEMPEÑO ENERGÉTICO

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.



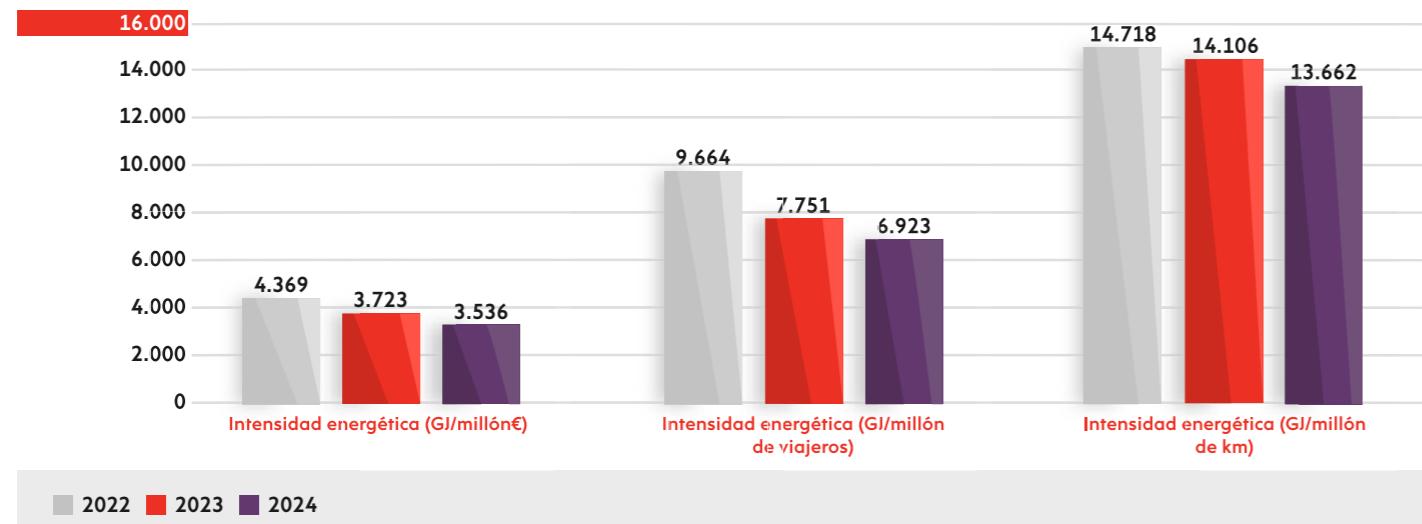
# DESEMPEÑO ENERGÉTICO

## RESULTADOS GENERALES

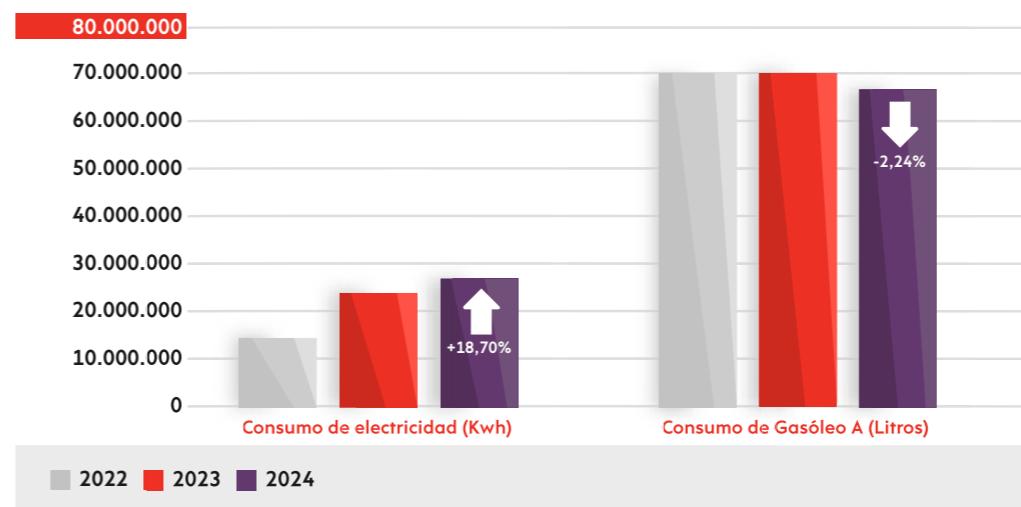
### Intensidad energética

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, propano y GNC.

### EVOLUCIÓN INTENSIDAD ENERGÉTICA



### EVOLUCIÓN TENDENCIA USO ENERGÉTICO



El cambio tecnológico en la flota también está generando una transformación en los patrones de consumo energético de la compañía. En este contexto, la energía eléctrica ha cobrado una especial relevancia, registrando un incremento superior al 77% en comparación con el año 2022.

La intensidad energética se ha visto reducida en todos los indicadores ponderados, lo que demuestra que se está produciendo una mejora en la eficiencia energética en la compañía.



## DESEMPEÑO ENERGÉTICO

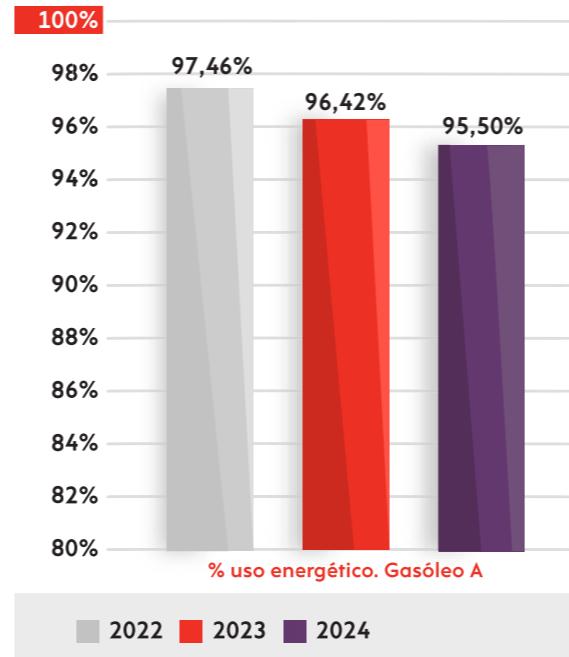
### RESULTADOS GENERALES

#### Combustibles fósiles

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.

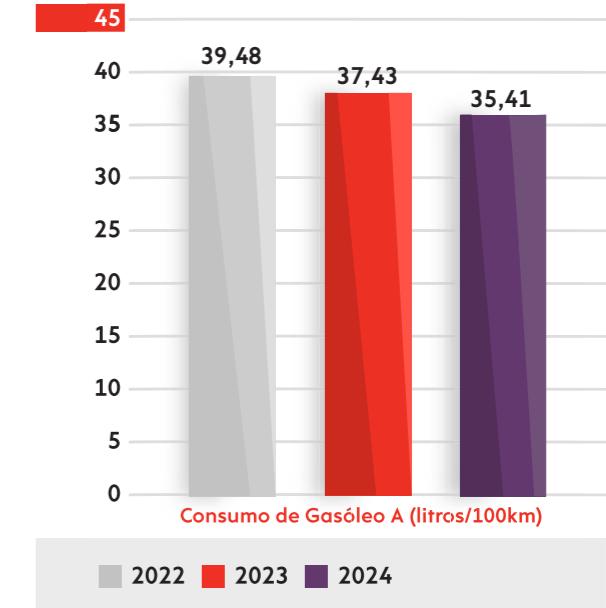


#### EVOLUCIÓN % ENERGÉTICO. GASÓLEO A



En el transcurso del año 2024, la proporción de gasóleo A en el desempeño global de la compañía se ha reducido más de un 2%. Este resultado reafirma el compromiso continuo con nuestra estrategia de descarbonización y refleja avances concretos en la optimización de nuestro desempeño energético.

#### EVOLUCIÓN GASÓLEO A (L/100KM)



La política energética, junto con los proyectos desarrollados en los últimos años, ha evidenciado una mejora sostenida en la eficiencia energética de nuestras operaciones, lo que se traduce en una reducción progresiva y constante del indicador de consumo medio cada 100 km.

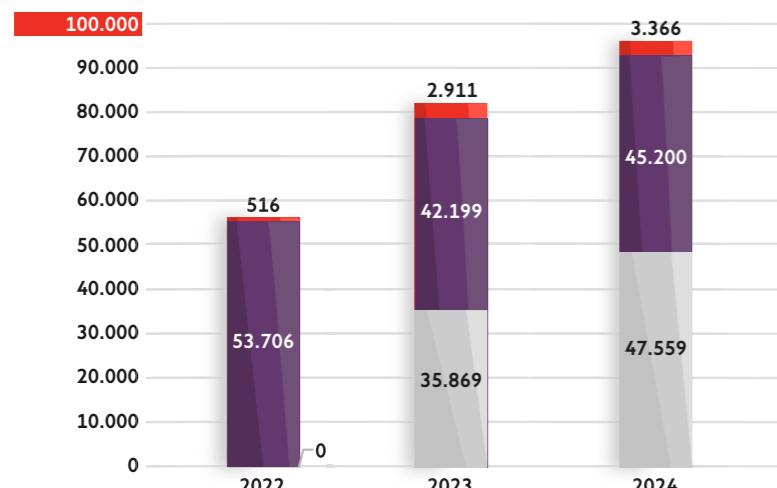
## DESEMPEÑO ENERGÉTICO

### RESULTADOS GENERALES

#### Eléctricidad

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 durante los últimos años y se tiene previsión de seguir ampliando este tipo de instalaciones en los centros o comunidades en las que operamos. Además del autoconsumo, seguimos apostando por el consumo de energía con Garantía de Origen renovable, lo que supone en 2024 que más de un 50% de la energía eléctrica consumida haya sido de origen sostenible.

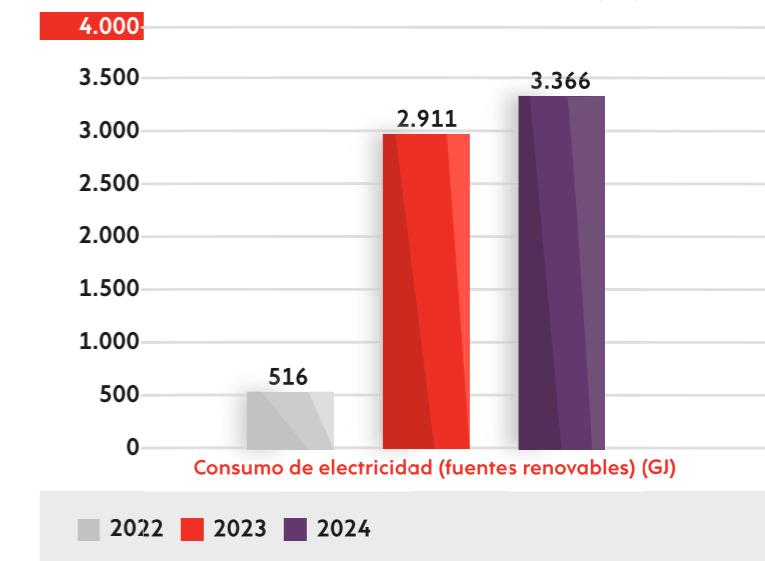
#### EVOLUCIÓN CONSUMO ELECTRICIDAD (GJ)



- Consumo de electricidad (fuentes renovables) (GJ)
- Consumo de electricidad (con GDO 100% verde) (GJ)
- Consumo de electricidad (sin GDO) (GJ)



#### EVOLUCIÓN TENDENCIA AUTOCONSUMO (GJ)



Hay que destacar que durante los últimos años se ha realizado una fuerte apuesta por el fomento del autoconsumo energético en la compañía. Desde 2022 se ha incrementado la producción media anual en 2700 GJ de renovable.



## DESEMPEÑO ENERGÉTICO

### RESULTADOS GENERALES

#### Consumo energético externo

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 2024, de **835.675,52 litros de combustible**.



## DESEMPEÑO ENERGÉTICO

### PLANES Y ACTUACIONES

La compañía **Avanza**, comprometida con la sostenibilidad y la eficiencia, ha puesto en marcha planes de acción para mejorar el consumo energético. Estas iniciativas buscan optimizar el rendimiento de la flota, reducir el uso de combustibles fósiles y minimizar el impacto ambiental de sus operaciones.

Entre las principales acciones se incluyen la modernización de vehículos, la incorporación de tecnologías más eficientes y la mejora en la gestión operativa y energética. Con estas medidas, **Avanza** refuerza su papel como referente en movilidad sostenible, contribuyendo al desarrollo de un transporte público más limpio y eficiente.

#### 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.



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

## 01

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

## 03

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

## 02

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

## 04

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



## EMPRESA LÍDER EN MOVILIDAD ELÉCTRICA

En **Avanza**, hemos identificado la urgencia de impulsar una movilidad sostenible como pilar estratégico para el futuro. En este sentido, llevamos años desarrollando rigurosas pruebas que evalúan el desempeño de los vehículos eléctricos en condiciones reales. Los resultados obtenidos nos brindan un conocimiento valioso que fundamenta la toma de decisiones y orienta la implementación de esta tecnología, fortaleciendo así la eficiencia y sostenibilidad de nuestras operaciones.

Avanza continúa impulsando la transición energética en el transporte de pasajeros, enfocándose en adoptar tecnologías más limpias, sostenibles y respetuosas con el medio ambiente. Para ello, lleva a cabo estudios exhaustivos sobre las innovaciones tecnológicas disponibles en el mercado.

### 01

En Madrid se realizaron pruebas con un vehículo eléctrico de 12 metros del fabricante Yutong. El objetivo fue evaluar su rendimiento, eficiencia energética y adaptabilidad al entorno urbano. Estas pruebas forman parte de los esfuerzos por fomentar una movilidad sostenible y reducir las emisiones contaminantes en el transporte público de la ciudad.



### 02

Durante 2024 se realizaron pruebas en Madrid con un vehículo eléctrico de 13 metros del fabricante SCANIA. Este modelo fue carrozado por la empresa CASTROSUA en sus instalaciones de Galicia. Las evaluaciones permitieron analizar su adaptabilidad y eficiencia.



### 03

Durante 2024 se realizaron pruebas en Vigo del autobús eléctrico de 12 metros del fabricante BYD, carrozado por Castrosua en Galicia, al igual que el modelo de Scania, también ensamblado en sus instalaciones gallegas.



### 04

AVANZA implementa pruebas con un vehículo eléctrico de seis metros en el marco de la Semana Europea de la Movilidad. Esta iniciativa busca optimizar la movilidad urbana, reduciendo el tráfico de vehículos pesados en el recinto amurallado de Segovia y mejorando la eficiencia y sostenibilidad del transporte público local.



### 05

En agosto de 2023 se realizaron pruebas con el modelo Mercedes eCitaro, lo que resultó en su selección durante el año 2024 para la compra de 40 nuevas unidades: 25 de 12 metros y 15 de 18 metros.

Las evaluaciones continúan en la ciudad, incluyendo recientemente la prueba de un autobús articulado de 18 metros del fabricante BYD, reafirmando el compromiso con la movilidad sostenible.



# EMISIONES

## INTRODUCCIÓN

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 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 tecnología más limpia 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.



01

En **Avanza** realizamos diferentes iniciativas en función del tipo de servicio con el objeto de identificar, controlar y gestionar sus emisiones.

02

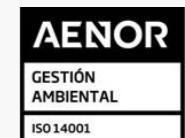
### CÁLCULO Y MEDICIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO

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

03

### 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.



04

### SEGUIMIENTO MENSUAL DE LOS PRINCIPALES INDICADORES

Modelo de la flota de vehículos, consumo medio por kilómetro recorrido, consumos de gases fluorados, emisiones de CO<sub>2</sub> equivalentes y consumos de gas natural, gasóleo C en instalaciones, electricidad, entre otros.

05

### SELLO CÁLCULO HUELLA DE CARBONO

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



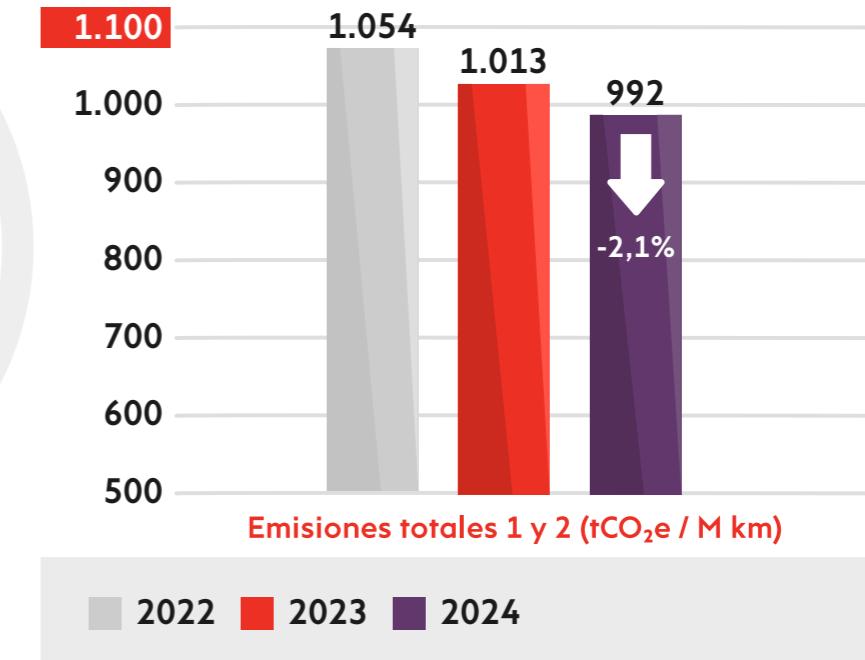
## EMISIONES

### RESULTADOS GENERALES

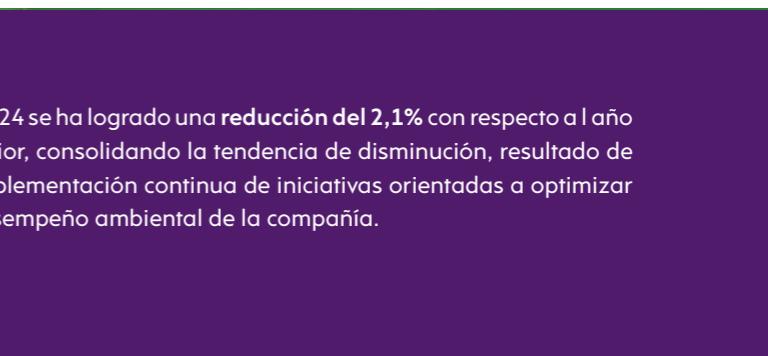
#### Intensidad de emisiones totales

Para el cálculo de la intensidad de las emisiones de GEI, se han tenido en cuenta la emisiones directas (alcance 1) y las emisiones indirectas asociadas a la energía (alcance 2).

#### EMISIONES TOTALES (tCO<sub>2</sub>E / M KM)



En 2024 se ha logrado una **reducción del 2,1%** con respecto al año anterior, consolidando la tendencia de disminución, resultado de la implementación continua de iniciativas orientadas a optimizar el desempeño ambiental de la compañía.



# EMISIONES

## RESULTADOS GENERALES

### Emisiones directas. Alcance 1

Las emisiones de **Alcance 1** provienen principalmente del consumo de combustibles durante la prestación de nuestro servicio, así como del uso de gases refrigerantes asociados al mantenimiento de nuestros vehículos.

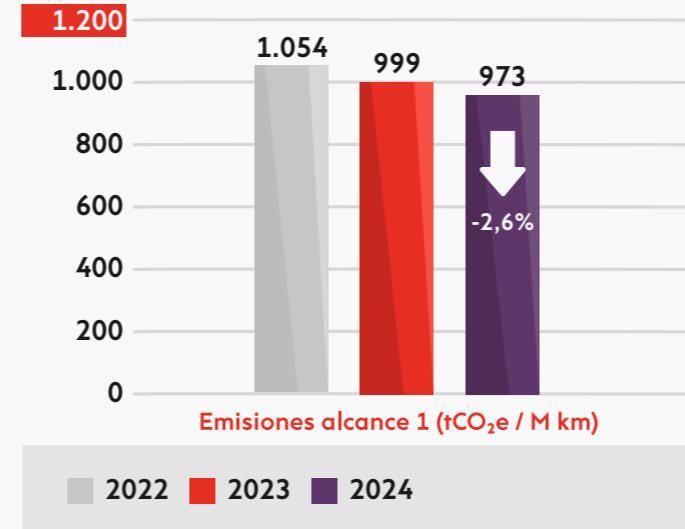
Por tanto, para el cálculo de las emisiones directas de GEI se han incluido los gases liderados debido al consumo de gas natural, gasóleo A (B7), gasóleo C, gasóleo B, GNC, butano, propano, urea y gases fluorados ( refrigerantes). No se han identificado emisiones biogénicas de CO<sub>2</sub>.

### Emisiones directas. Alcance 2

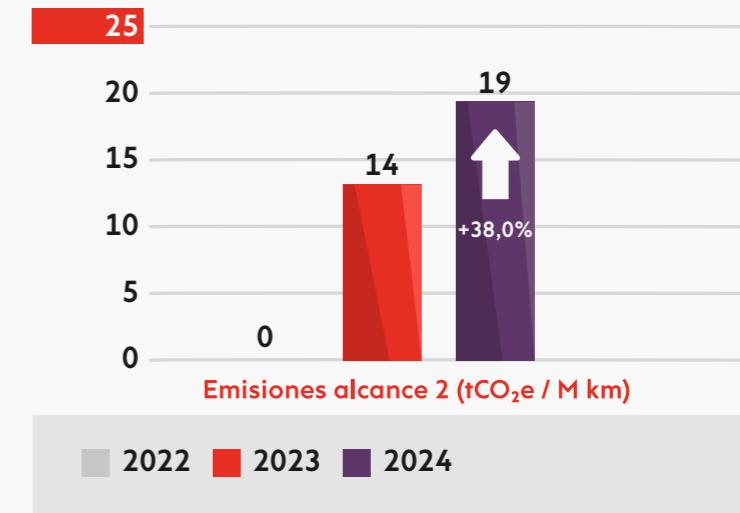
Las emisiones de **Alcance 2** están asociadas la generación de electricidad que se consume.



EMISIONES TOTALES ALCANCE 1 (tCO<sub>2</sub>E / M KM)



EMISIONES TOTALES ALCANCE 2 (tCO<sub>2</sub>E / M KM)



En 2024 se ha logrado una reducción del 2,6% con respecto al año anterior, consolidando la tendencia de disminución, teniendo especial impacto en este alcance las mejoras en la eficiencia.

La tendencia es de incremento, y continuará los siguientes años con esta tendencia debido a la transición energética de la flota, utilizando la electricidad como un nuevo combustible.



# EMISIONES

## RESULTADOS GENERALES

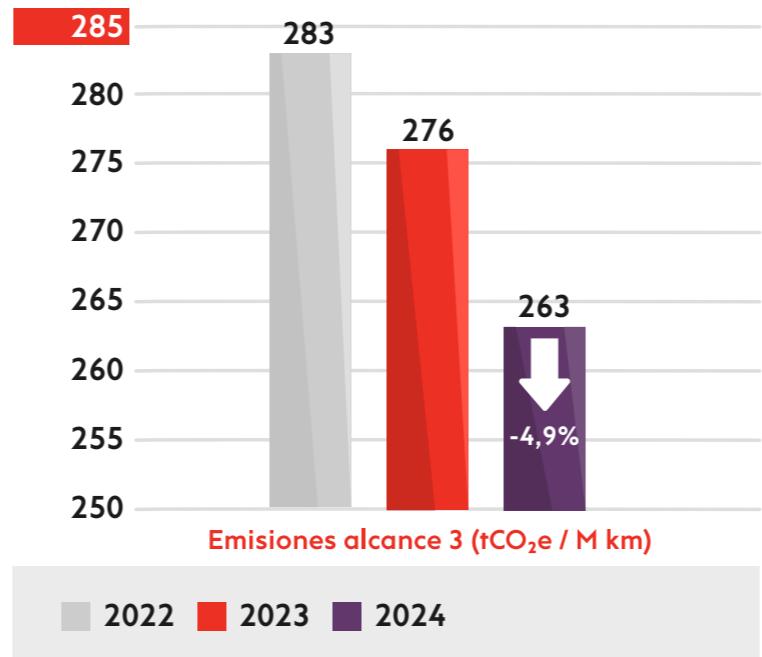
### Emissions directas. Alcance 3

Las emisiones de **Alcance 3** son aquellas emisiones indirectas que ocurren en la cadena de valor. Las actividades que representan una aportación significativa a las emisiones indirectas son:

- Colaboración con terceros transportistas para refuerzos.
- Desplazamiento de los trabajadores.
- Adquisición de combustibles.

Cuando se contratan operadores de transporte externos para servicios de refuerzo, se realizan estimaciones de la huella de carbono generada por la realización de parte de los servicios ofrecidos por **Avanza**.

EMISIONES TOTALES ALCANCE 3 (tCO<sub>2</sub>E / M KM)



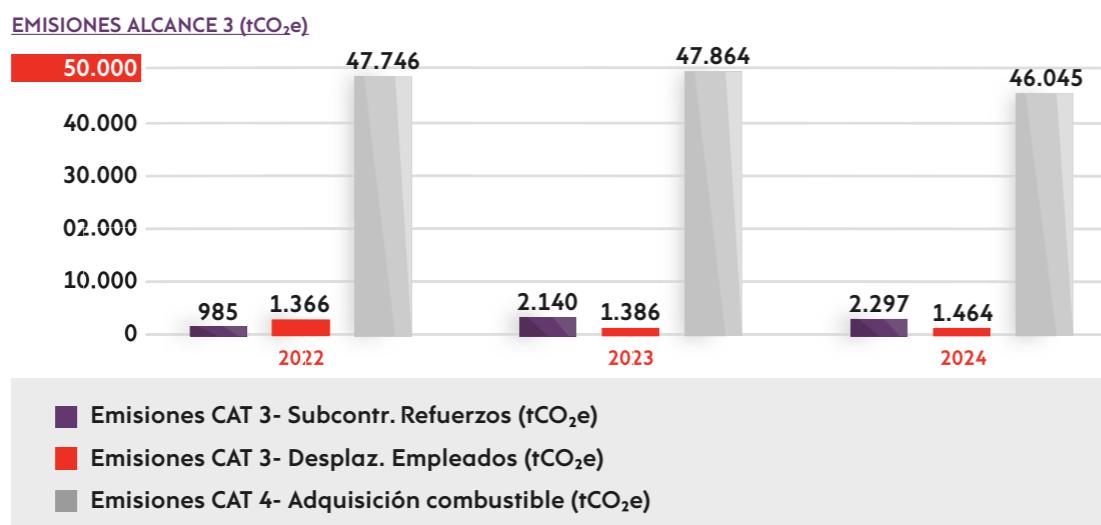
La principal fuente de emisiones de este alcance es la adquisición de combustible, por lo tanto, la reducción del consumo de combustible tiene también un impacto directo dentro del alcance 3. Durante el año 2024 se ha reducido un 4,9%.



## EMISIONES

### RESULTADOS GENERALES

#### Emisiones directas. Alcance 3



La actividad que mayor impacto genera dentro del alcance 3 es la adquisición de combustible, tal y como puede verse en el gráfico.

#### CATEGORÍA 3. COLABORACIÓN CON TERCEROS TRANSPORTISTAS PARAREFUERZOS

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 2024, de 835.675,52 litros de combustible.

#### CATEGORÍA 3. TRANSPORTE DE EMPLEADOS.

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 CO<sub>2</sub> equivalente, generada en el desplazamiento de los trabajadores.

#### CATEGORÍA 4. ADQUISICIÓN DE COMBUSTIBLE.

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 CO<sub>2</sub> equivalente, generada en el ciclo de vida de cada tipo de combustible.

## EMISIONES

### RESULTADOS GENERALES

#### Otras emisiones relevantes

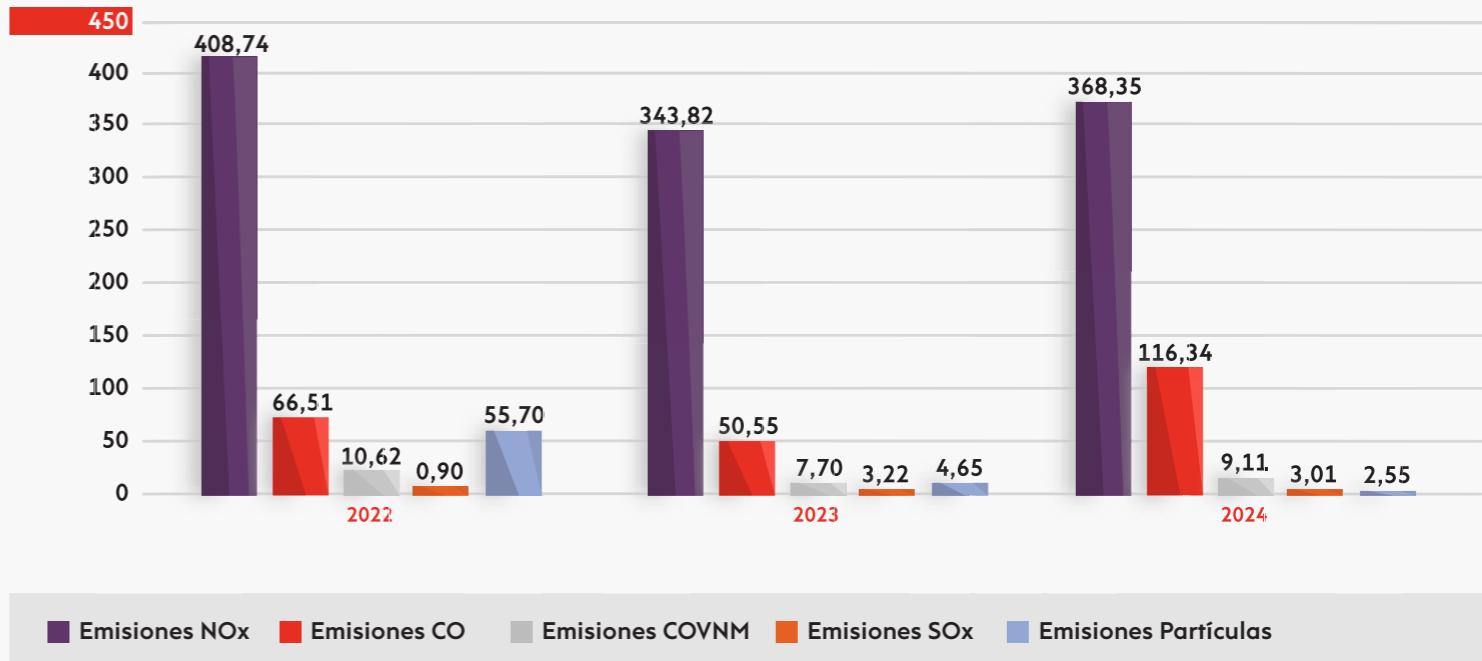
Con el objetivo de disponer de tecnologías menos contaminantes que reduzcan la emisión de CO<sub>2</sub>, CO, NOx, hidrocarburos y partículas, continuamos renovando nuestra flota de autobuses y apostando por electricidad de origen renovable.

Se ha logrado reducir la edad de la flota un 12% con respecto al año 2023.

Renovación de la flota a tecnologías más sostenibles, un 82% de la renovación de flota ha sido para tecnologías ECO o Zero emisiones.

En 2024, más del 50% de la energía eléctrica consumida, ha tenido un origen renovable. Aumentando aproximadamente un 16% la generación de energía eléctrica con fuentes renovables propias con respecto al año 2023.

#### OTRAS EMISIONES



Se incrementan las emisiones por la actualización de factores, siendo éstos más elevados.

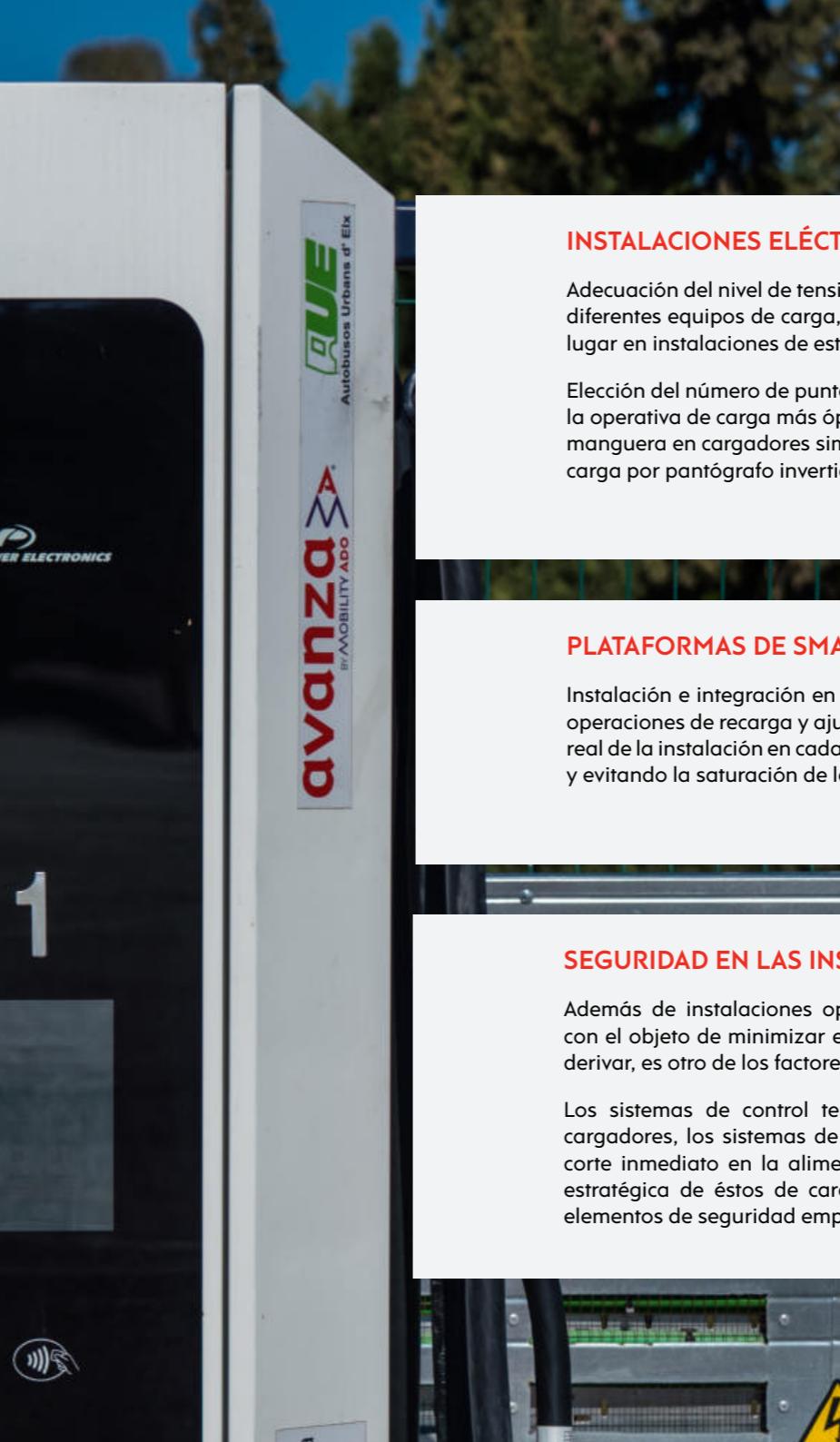


## EMISIONES

### PLANES Y ACTUACIONES

#### Instalaciones de recarga eléctrica

Durante el 2024, 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 2025.



#### INSTALACIONES ELÉCTRICAS DE RECARGA

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

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

#### PLATAFORMAS DE SMARTCHARGING

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

#### SEGURIDAD EN LAS INSTALACIONES DE RECARGA

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

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

## EMISIONES

### PLANES Y ACTUACIONES

#### Adaptación de talleres

Desde 2024, se está trabajando en la cualificación del personal de mantenimiento en las diferentes explotaciones. Ya tenemos a más del 95% del personal autorizado para realizar un primer nivel de mantenimiento sobre vehículos eléctricos e híbridos y se está trabajando en cualificar a cierto personal para trabajar en un segundo nivel.

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.

01

#### 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.

02

#### 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.

03

#### 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.



## EMISIONES

### PLANES Y ACTUACIONES

Se realizan grandes esfuerzos asociados a la renovación de flota, buscando invertir en tecnologías más limpias que reduzcan emisiones (electrificación, hidrógeno HVO, nuevos gases refrigerantes...), contribuyendo con estas medidas a un futuro más sostenible.

Adicionalmente a la transición energética de las flotas del sector transporte, desde el grupo Avanza estamos continuamente analizando y evaluando las novedades que ofrece el mercado, de esta forma tratamos de mejorar el desempeño ambiental, reduciendo nuestras emisiones de gases de efecto invernadero



## 01

### FOMENTO DEL AUTOCONSUMO

Avanza promueve el autoconsumo mediante la instalación de paneles solares, contribuyendo a los ODS 7 y 13 al fomentar el uso de energías limpias y la lucha contra el cambio climático.



El fomento del autoconsumo y la contratación de energía verde en la compañía ha supuesto una reducción de 38 Tn de CO<sub>2</sub>eq a la atmósfera durante los últimos 3 años.



## 02

### PRUEBAS CON COMBUSTIBLES ALTERNATIVOS

Avanza realiza prueba con combustibles alternativos para reducir su huella de carbono, apoyando los ODS 7, 11 Y 13. Busca un transporte más limpio, eficiente y sostenible.



Las pruebas realizadas con combustibles alternativos como el hidrógeno o el HVO han reducido las emisiones en 160 Tn de CO<sub>2</sub>eq a la atmósfera.



## 03

### PRUEBAS CON NUEVA GENERACIÓN DE REFRIGERANTES

Avanza realiza prueba con combustibles alternativos para reducir su huella de carbono, apoyando los ODS 7, 11 Y 13. Busca un transporte más limpio, eficiente y sostenible.



Las pruebas realizadas con la nueva generación de gases refrigerantes han supuesto la reducción de 500 Tn CO<sub>2</sub>eq a la atmósfera durante los últimos dos años.



# EL AGUA Y SU CONSUMO

## INTRODUCCIÓN

El agua es un recurso esencial para la vida y un eje estratégico para la sostenibilidad. En coherencia con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 6 de Naciones Unidas garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos, **Avanza** implementa una gestión eficiente, responsable y transparente del recurso hídrico en todas sus operaciones.

La mayor parte del agua utilizada por **Avanza** proviene de la red de abastecimiento local. No obstante, en algunos centros se emplea una pequeña proporción de agua subterránea extraída mediante pozos.

Una vez utilizada, el agua se vierte, en su mayoría, a la red de saneamiento existente o, en determinados casos, a cauces públicos, siempre tras un tratamiento adecuado. Para ello, **Avanza** cuenta con las autorizaciones o permisos de vertido correspondientes.



## ► 1- Principales usos

En **Avanza**, el mayor consumo de agua se concentra en las operaciones de limpieza de vehículos, realizadas en los lavaderos. Esta actividad constituye también la principal fuente de vertidos. Adicionalmente, se generan vertidos provenientes de los aseos, vestuarios y aguas pluviales.

## ► 2- Principales vertidos

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.



## DESTINO DE LOS VERTIDOS

La mayor parte del agua extraída se vierte a la red de saneamiento público correspondiente a la ubicación de cada centro, considerándose como agua de terceros o agua dulce.

En determinadas instalaciones, los vertidos se realizan aguas superficiales, garantizando siempre el cumplimiento de los parámetros de calidad establecidos por la normativa vigente.

## SUSTANCIAS CON POTENCIAL DE IMPACTO AMBIENTAL

En función del tipo de actividad desarrollada, las principales sustancias susceptibles de generar impacto ambiental provienen de las operaciones de limpieza de vehículos.

Entre ellas se incluyen hidrocarburos, aceites, grasas y materiales sólidos en suspensión, los cuales son gestionados mediante procedimientos de control y tratamiento específicos.

## PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE EMERGENCIAS

Con el objetivo de minimizar riesgos y evitar vertidos accidentales de productos químicos empleados en los talleres, todas las instalaciones disponen de planes de respuesta ante emergencias. Estos planes establecen protocolos de actuación que garantizan una intervención rápida, eficaz y segura protegiendo tanto el entorno como la continuidad operativa de las actividades.

# EL AGUA Y SU CONSUMO

## INTRODUCCIÓN

El efluente resultante de la limpieza de vehículos se analiza para verificar el cumplimiento de los parámetros legales establecidos y para aplicar mejoras en su calidad. Entre las medidas adoptadas destacan:

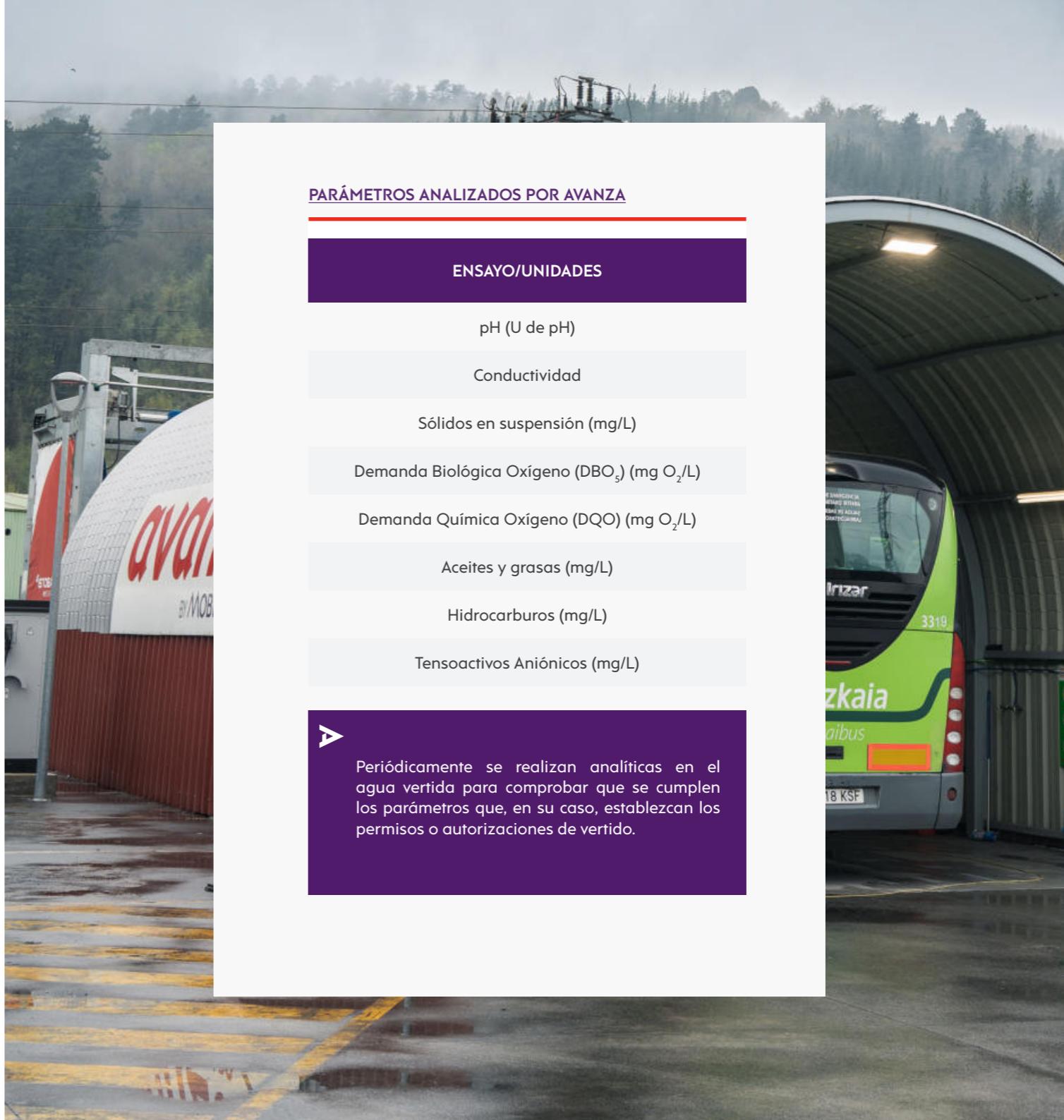
- Tratamientos biológicos con microorganismos para reducir aceites y grasas.
- Instalación de separadores, decantadores o estaciones depuradoras, según el tipo de instalación y el medio receptor.
- Análisis periódicos del agua para garantizar una gestión adecuada.

## ➤ 3- Prevención de impactos asociados

Además del consumo, se controlan posibles impactos como filtraciones, escorrentías o lixiviados. Para prevenir derrames y vertidos a la red de saneamiento, se aplica un control operacional riguroso. Asimismo, los residuos peligrosos se almacenan en contenedores adecuados, protegidos de la intemperie y de impactos.

En lo referente a los depósitos enterrados, susceptibles de afectar a aguas subterráneas, se realizan pruebas periódicas para asegurar su estanqueidad, evitando así cualquier fuga de productos como aceites o gasóleos.

En cuanto a la reutilización en lavaderos, se estima un reaprovechamiento de entre el 50% y el 80% del agua utilizada para el primer lavado de carrocerías, dependiendo del equipamiento instalado en cada centro.



### PARÁMETROS ANALIZADOS POR AVANZA

#### ENSAYO/UNIDADES

pH (U de pH)

Conductividad

Sólidos en suspensión (mg/L)

Demanda Biológica Oxígeno (DBO<sub>5</sub>) (mg O<sub>2</sub>/L)

Demanda Química Oxígeno (DQO) (mg O<sub>2</sub>/L)

Aceites y grasas (mg/L)

Hidrocarburos (mg/L)

Tensoactivos Aniónicos (mg/L)



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.

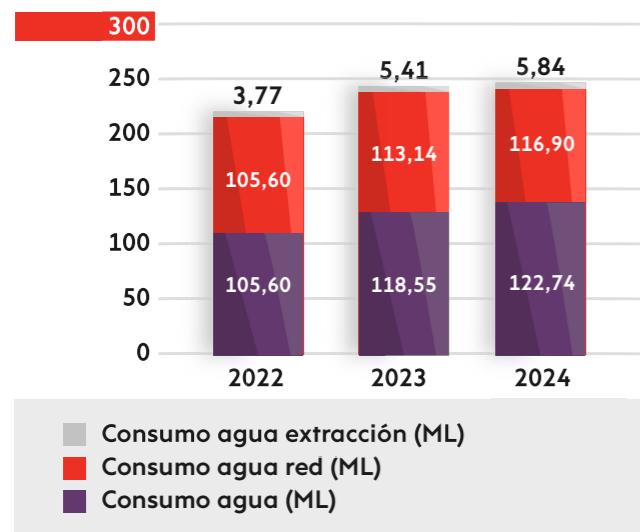


## EL AGUA Y SU CONSUMO

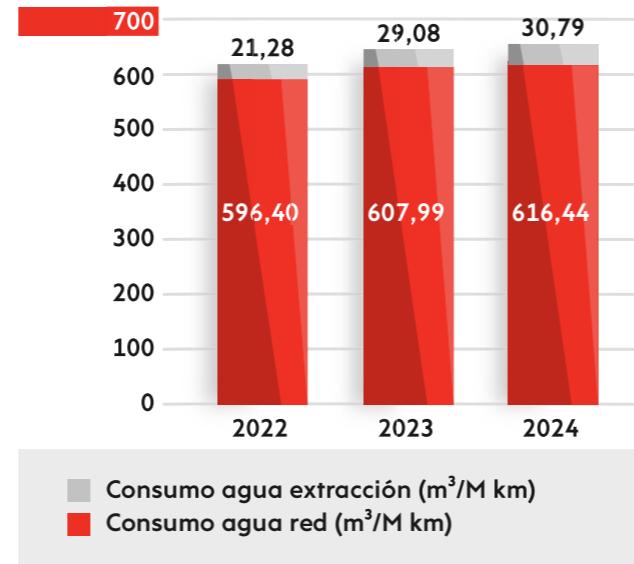
### RESULTADOS GENERALES

Se considera como consumida, toda el agua que **Avanza** extrae, tanto de la red de abastecimiento local, como la que proviene de aguas subterráneas que se extrae a través de pozos.

EVOLUCIÓN CONSUMO DE AGUA (ML)



EVOLUCIÓN AGUA (m³ / M Km)



### PLANES Y ACTUACIONES

Con el fin de garantizar una gestión ambiental efectiva, la organización implementa de forma periódica un proceso estructurado de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales, incluyendo aquellos asociados al uso del agua, en el marco de sus indicadores de seguimiento y mejora continua.

Avanza también establece objetivos ambientales específicos para reducir el consumo de agua, a través de:

- Mejora de los procesos de limpieza y renovación.
- Uso de sistemas de reciclaje de agua.
- Planificación eficiente de las operaciones.
- Programas de sensibilización para el programa.



En los últimos años, se ha registrado un aumento en el consumo de agua; no obstante, dicho consumo se ha estabilizado durante los dos años más recientes. Es importante señalar que este recurso está sujeto a variaciones derivadas de las condiciones climáticas externas, las cuales inciden directamente en la frecuencia de lavado de vehículos y, en consecuencia, en el volumen de agua utilizado.

# MATERIAS PRIMAS Y GESTIÓN DE RESIDUOS

## INTRODUCCIÓN

En coherencia con nuestro compromiso con la sostenibilidad y la mejora continua, la compañía avanza hacia un modelo de gestión basados en los principios de la economía circular, priorizando la eficiencia en el uso de los recursos, la reducción en el consumo de materias primas y la valorización de los residuos generados.

Las actividades principales que dan lugar al consumo de materias primas y a la generación de residuos pueden verse en los siguientes esquemas:

### ACTIVIDAD GENERAL DE OFICINAS E INSTALACIONES



## COMPRAS

### ENTRADAS

- Palets
- Cartón de embalajes
- Plásticos de embalajes

### ALMACÉN

### SALIDAS

- Papel y cartón desechados (no contaminados)
- Palets y madera desechada
- Plásticos y envases de plásticos desechados (no contaminados)

## GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

### ENTRADAS

- Material sanitario
- Medicamentos

### SERVICIO MÉDICO

### SALIDAS

- Material sanitario desechado
- Medicamentos desechados

## MANTENIMIENTO

### ENTRADAS

- Desengrasante máquina lavado

### LAVADO DE PIEZAS CON MÁQUINA DESENGRASANTE

### SALIDAS

- Aguas de proceso de lavado

### ENTRADAS

- Agua
- Detergente máquina horno

### LAVADO DE PIEZAS CON MÁQUINA DE HORNO

### SALIDAS

- Aguas de proceso de lavado

## MATERIAS PRIMAS Y GESTIÓN DE RESIDUOS

### MANTENIMIENTO

<u>ENTRADAS</u>	<u>LAVADO DE PIEZAS CON DISOLVENTE</u>	<u>SALIDAS</u>
Disolventes ➤		➤ Disolventes desechados
<u>ENTRADAS</u>	<u>PINTURA</u>	<u>SALIDAS</u>
Filtros de cabina de pintura ➤ Pintura y masilla ➤ Papel de enmascarar y cinta ➤		➤ Papel contaminado ➤ Trapos y material absorbente contaminado ➤ Envases metálicos contaminados ➤ Filtros de cabina de pintura desechados ➤ Disolvente desechado ➤ Restos de pintura ➤ Lodos de pintura ➤ Residuos de decapado ➤ Polvo de lijado ➤ Emisiones atmosféricas
<u>ENTRADAS</u>	<u>CAMBIO DE ACEITE Y FILTROS</u>	<u>SALIDAS</u>
Aceites ➤ Filtros de aceite y gasóleo ➤ Filtros de aire ➤		➤ Contenedores impregnados de aceite ➤ Aceite usado ➤ Filtros de aceite y gasóleo desechados ➤ Filtros de aire desechados



<u>ENTRADAS</u>	<u>CAMBIO DE BATERÍAS</u>	<u>SALIDAS</u>
Baterías ➤		➤ Baterías usadas
<u>ENTRADAS</u>	<u>CAMBIO AGUA REFRIGERANTE</u>	<u>SALIDAS</u>
Agua refrigerante ➤		➤ Contenedores impregnados de agua refrigerante ➤ Agua refrigerante desechada
<u>ENTRADAS</u>	<u>CAMBIO DE CUBIERTAS</u>	<u>SALIDAS</u>
Cubiertas nuevas ➤ Cubiertas recauchutadas ➤		➤ Cubiertas desechadas ➤ Cubiertas recauchutadas
<u>ENTRADAS</u>	<u>REPARACIÓN DE CARROCERÍAS Y LUNAS</u>	<u>SALIDAS</u>
Chapa, hierro y aluminio ➤ Vidrio y lunas ➤ Gases de soldadura ➤ Hilo de soldadura ➤		➤ Chatarra ➤ Botellones de gases de soldadura vacíos ➤ Vidrios y lunas desechados
<u>ENTRADAS</u>	<u>AIRE ACONDICIONADO</u>	<u>SALIDAS</u>
Gas refrigerante ➤ Aceite glacial ➤ Nitrógeno seco ➤ Mantas filtrantes ➤		➤ Aceite glacial usado ➤ Botellas gas refrigerante vacías ➤ Mantas filtrantes desechadas ➤ Botellas nitrógeno seco vacías
<u>ENTRADAS</u>	<u>PARADAS (SEÑALIZACIÓN / POSTE)</u>	<u>SALIDAS</u>
Postes de parada ➤ Señalizaciones (disco de ➤		➤ Chatarra

## MATERIAS PRIMAS Y GESTIÓN DE RESIDUOS



### PRESTACIÓN DEL SERVICIO

#### ENTRADAS

- Autobuses propulsados con gasóleo
- Autobuses híbridos
- Autobuses eléctricos
- Billetaje (tarjetas)



#### SALIDAS

- Emisiones atmosféricas
- Ruido y vibraciones

#### ENTRADAS

- Equipos eléctricos y electrónicos
- Pilas y baterías



#### SALIDAS

- Equipos eléctricos y electrónicos desechados
- Pilas y baterías desechadas

#### ENTRADAS

- Alimentos
- Palets
- Cartón
- Embalajes
- Plásticos de embalajes
- Energía eléctrica
- Agua
- Pilas y baterías
- Equipos restauración



#### SALIDAS

- Papel y cartón
- Residuo sólido urbano (o asimilado)
- Palets y madera desechada
- Aguas contaminadas
- Emisiones atmosféricas
- Tubos fluorescentes y lámparas desechadas
- Equipos eléctricos y electrónicos desechados

#### ENTRADAS

- Gasóleo
- Equipos eléctricos y electrónicos
- Pilas y baterías
- Energía eléctrica
- Agua



#### SALIDAS

- Aguas contaminadas
- Emisiones atmosféricas
- Tubos fluorescentes y lámparas desechadas
- Equipos eléctricos y electrónicos desechados

# MATERIAS PRIMAS Y GESTIÓN DE RESIDUOS

## RESULTADOS GENERALES

### Materias primas

El consumo de materias primas constituyen un aspecto clave en la gestión ambiental del **Grupo Avanza**. Nuestras operaciones requieren del uso de materiales destinados a las actividades de mantenimiento y limpieza de vehículos e instalaciones, así como de materias primas esenciales para la adecuada prestación del servicio.

En el marco de nuestro compromiso con la sostenibilidad y la eficiencia operativa, la compañía continua avanzando en la mejora de la gestión y optimización del consumo de materias primas, contribuyendo a la reducción de la generación de residuos y a un uso más racional de los recursos.

Los impactos más significativos relacionados con el consumo de materias primas son el agotamiento de recursos, así como la generación de emisiones.

#### MATERIAS PRIMAS PRINCIPALES

- UREA
- FILTROS
- ACEITES
- NEUMÁTICOS
- BATERÍAS
- AGUA REFRIGERANTE

### Gestión de residuos

En un entorno cada vez más consciente de la sostenibilidad, la economía circular se presenta como un modelo estratégico que impulsa el aprovechamiento eficiente de los recursos, promoviendo la reutilización, el reciclaje y la reducción de residuos. Este enfoque no solo optimiza los procesos productivos, sino que también genera valor económico.

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.

#### RESIDUOS PRINCIPALES

- ACEITE USADO
- FILTROS ACEITES Y GASÓLEO
- BATERÍAS USADAS
- LODOS
- CUBIERTAS DESECHADAS



En **Avanza**, trabajamos para minimizar la generación de residuos desde el origen y garantizar que, una vez generados, se gestionen de forma adecuada. Priorizamos las operaciones de valorización que permitan prolongar o maximizar su vida útil.

## GENERACIÓN

### 01 RESIDUOS PELIGROSOS

Derivados de los procesos de mantenimiento, repostaje y limpieza de vehículos.



### 02 RESIDUOS NO PELIGROSOS

Derivados de los procesos de mantenimiento, actividad de oficina o funciones generales.



### A DESTINO VERTEDERO CONTROLADO

### B DESTINO A VALORIZACIÓN

### A DESTINO VERTEDERO CONTROLADO

### B DESTINO A VALORIZACIÓN

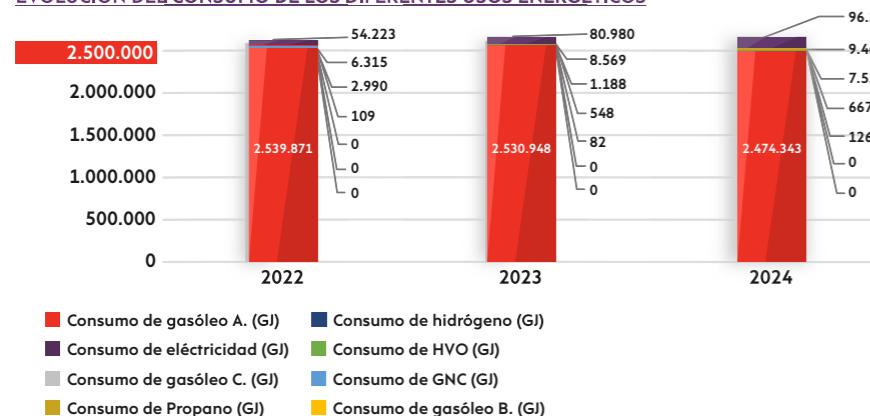
## MATERIAS PRIMAS Y GESTIÓN DE RESIDUOS

### RESULTADOS GENERALES

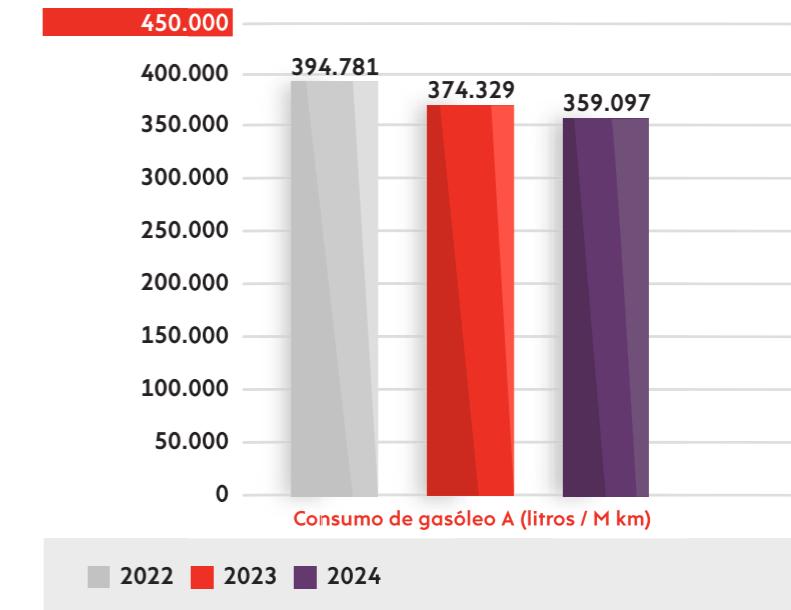
#### Evolución consumo de gasóleo A

El cambio tecnológico en la flota también está generando un cambio en los patrones de consumo energético de la compañía. En este contexto, la energía eléctrica ha cobrado especial relevancia, registrando un incremento superior al 70% en comparación con el año 2022.

#### EVOLUCIÓN DEL CONSUMO DE LOS DIFERENTES USOS ENERGÉTICOS



#### EVOLUCIÓN GASÓLEO A (L / M KM)



Durante el año 2024 con la incorporación de flota más sostenible y con mayor eficiencia se ha conseguido reducir un 9,04% respecto a 2022.

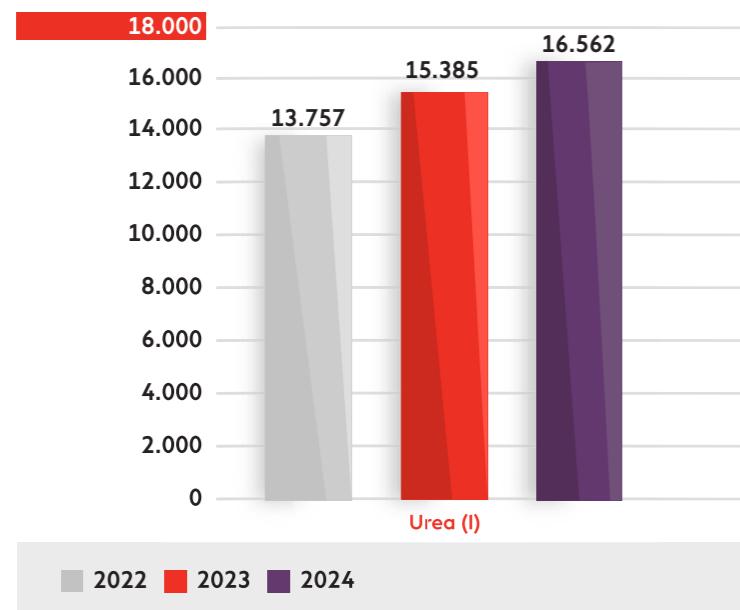
## MATERIAS PRIMAS Y GESTIÓN DE RESIDUOS

### RESULTADOS GENERALES

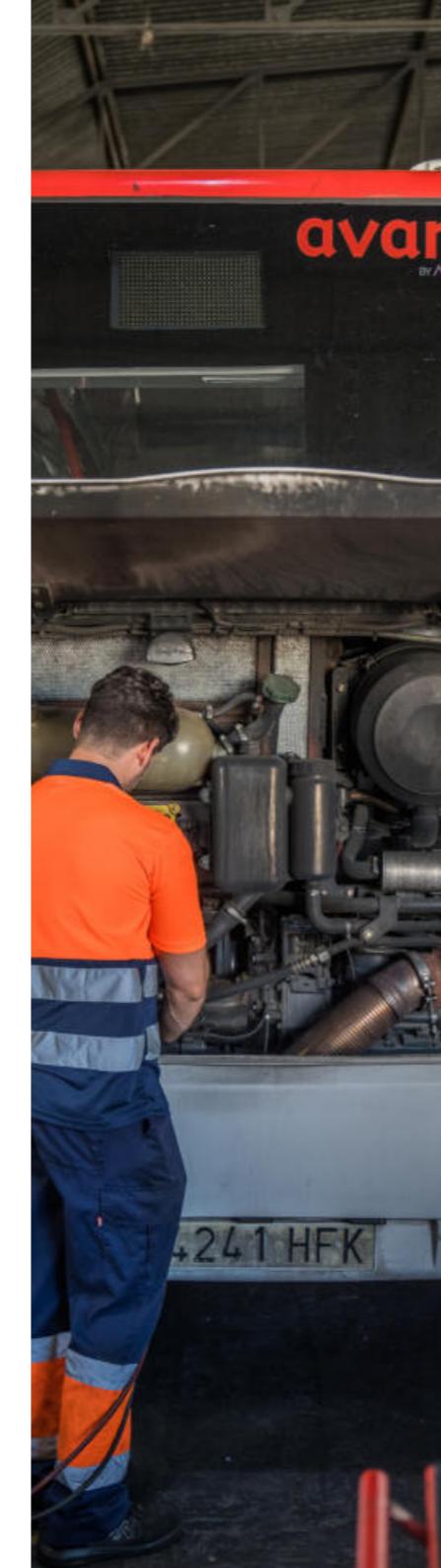
#### Evolución otros consumos relevantes

Al igual que el consumo energético de la compañía, la paulatina transformación del parque móvil a un modelo electrificado o hibrido hace que se modifiquen también los patrones de consumo de materias primas.

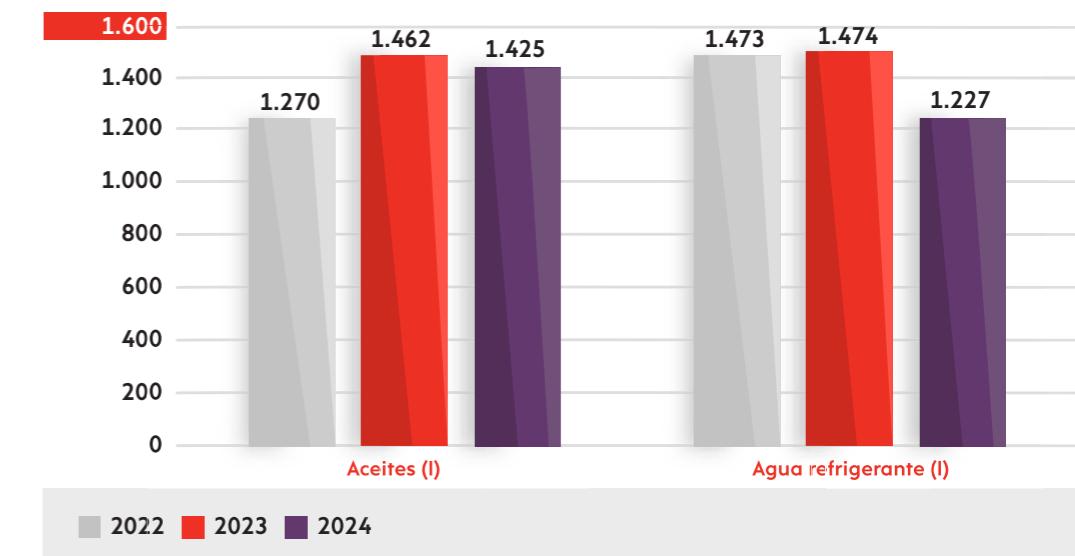
#### EVOLUCIÓN UREA (L / M KM)



► Durante el año 2024 se ha producido un incremento de la utilización de urea asociado al incremento de flota Euro5 y Euro6 que utilizan este sistema para reducir las emisiones contaminantes.



#### EVOLUCIÓN ACEITES Y ANTICONGELANTE (L / M KM)



► Se ha logrado una mejora en el consumo de aceites y anticongelantes, justificado por el control de rendimientos en la compañía y el cambio del modelo de mantenimiento en los vehículos más sostenibles.

# MATERIAS PRIMAS Y GESTIÓN DE RESIDUOS

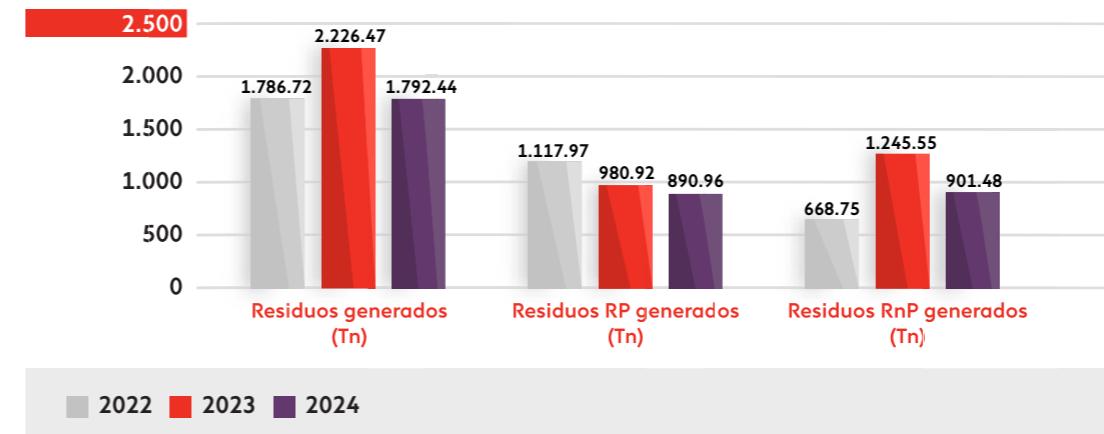
## RESULTADOS GENERALES

### Generación de residuos

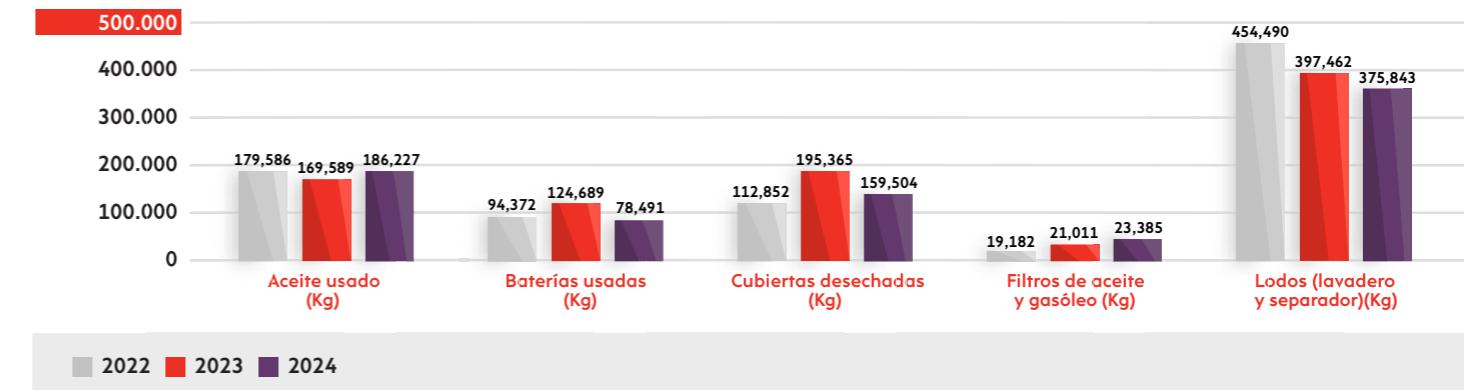
En **Avanza** acondicionamos nuestros residuos en contenedores segregados según tipología y protegidos de la intemperie (en caso de residuos peligrosos) y de golpes. Se mantiene actualizado un archivo cronológico de residuos con la descripción y cantidad de los residuos generados y la documentación que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

Las cantidades generadas de los residuos más significativos han sido:

#### EVOLUCIÓN GENERACIÓN RESIDUOS (Tn)



#### EVOLUCIÓN GENERACIÓN TIPO DE RESIDUOS (Tn)



Durante el año 2024, la cantidad de residuos generados por el desempeño de nuestra actividad se redujo un 19,5%. Este es un dato positivo; sin embargo, es importante señalar que se trata de un sector con picos puntuales de generación, como en las campañas de cambio de aceite o achatarramiento de vehículos, que pueden ocasionar fluctuaciones en los niveles de residuos producidos.

## MATERIAS PRIMAS Y GESTIÓN DE RESIDUOS

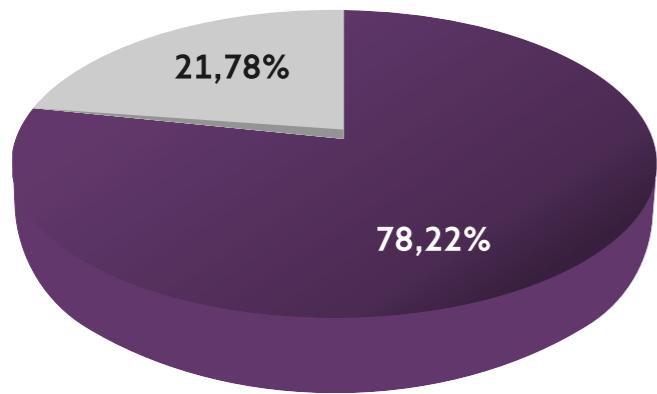
### RESULTADOS GENERALES

#### Tratamientos de residuos

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.

En **Avanza** impulsamos la economía circular, alargando el ciclo de vida de productos y materiales.

#### TRATAMIENTO DE RESIDUOS 2024

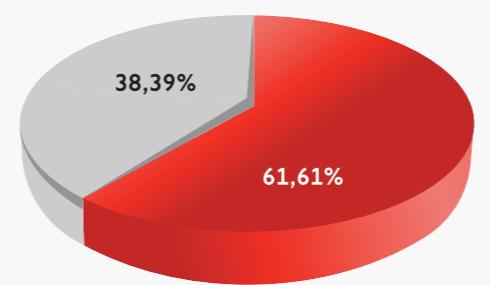


■ % Valoración ■ % Eliminación

En 2024 hemos valorizado el 78% de los productos generados, llegando hasta un 95% en los residuos no peligrosos. De esta forma reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad y los ODS.

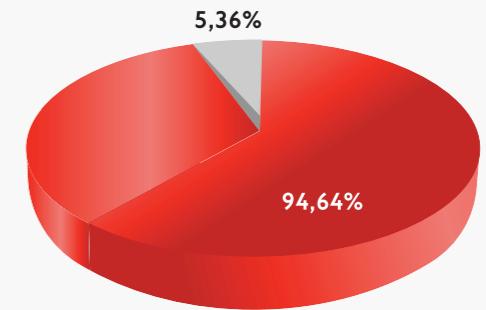


#### TRATAMIENTO RESIDUOS PELIGROSOS



■ % Valoración RP  
■ % Eliminación RP

#### TRATAMIENTO RESIDUOS NO PELIGROSOS



■ % Valoración RnP  
■ % Eliminación RnP

# ZONA DE RESIDUOS

## MATERIAS PRIMAS Y GESTIÓN DE RESIDUOS

### PLANES Y ACTUACIONES

#### ► 1- Materias primas

Adicionalmente a la transición energética de las flotas del sector transporte, desde el **Grupo Avanza** estamos continuamente analizando y evaluando las novedades que ofrece el mercado, de esta forma tratamos de mejorar el desempeño ambiental. **La realización de pruebas ha supuesto un ahorro desde el año 2024 de más de 700 Tn CO<sub>2</sub>.**

Por último, desde la compañía se trabaja en línea con la mejora de la eficiencia de las materias primas y materiales utilizados. Se realizan un análisis del rendimiento de éstos lo que garantiza trabajar con las mejores marcas según que producto, tratando de optimizar los recursos y minimizando la generación de residuos.

#### ► 2- Gestión de residuos

Con el objetivo de minimizar la generación de residuos y fomentar la economía circular, la organización ha implementado medidas que mejoran la gestión de recursos.

01

Se prioriza la colaboración con gestores de residuos que ofrezcan **soluciones de valorización frente a la eliminación**, asegurando que los materiales sean reincorporados al ciclo productivo mediante procesos de reciclaje o recuperación.

02

Asimismo, se impulsa el **aprovechamiento de piezas válidas de vehículos** al final de su vida útil, optimizando la utilización de componentes y prolongando su ciclo de vida, lo que contribuye a la reducción de desechos y al uso eficiente de los recursos.

03

Por último, se habilita un mercado interno que fomenta la **reutilización de recambios declarados obsoletos**, ya que un recambio obsoleto de un taller determinado puede ser una referencia en vigor en otro taller dentro del grupo. De esta forma se evita la eliminación prematura de materiales y optimiza la gestión de inventarios.



Estas iniciativas reflejan el compromiso de la organización con la sostenibilidad ambiental, promoviendo prácticas responsables que integran la eficiencia de recursos, la valorización de materiales y la reducción del impacto ambiental asociado a la gestión de residuos.

# HITOS 2024

## ► 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. Implementación en Elche, Terrassa, Barcelona y Euskadi. Durante el 2025 se realizarán las formaciones y seguimiento de los proyectos para que se ejecuten completamente.



Durante el año 2024, la implementación de estos sistemas permitió evitar la emisión de aproximadamente 6.890,75 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente a la atmósfera. Este resultado a contribuido significativamente a la mejora de la calidad de aire en las ciudades y entornos urbanos donde operamos, promoviendo entornos más saludables y sostenibles.

## ► FOMENTO AUTOCONSUMO

Instalación fotovoltaica en Euskadi, Mérida y Badajoz. Instalación de paneles fotovoltaicos en nuestros centros para fomentar el autoconsumo eléctrico.



## ► REDUCCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL

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

Durante el año 2024 se ha conseguido reducir las emisiones por millón de viajeros en un 9,70% respecto a 2023 y un 27,34% con respecto a 2022.



## ► 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 renueva a lo largo del año 2024 sea híbrida o eléctrica, contribuyendo así a la descarbonización y en línea con la Agenda 2030

El 82% de la flota renovada han sido autobuses ECO o ZERO en 2024. En cuanto a edad media, hemos pasado de 9,06 años a cierre 2023 a 7,05 años, lo que supone una disminución de 2,01 años medios, que sobre los 9,06 de cierre del 2023 supone 22,19% de reducción.



## ► DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS

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

Se ha digitalizado el taller de Zaragoza. Se ha optimizado el proceso, digitalizando tanto la operativa de la gestión mecánica como del proceso de almacén, reduciendo los tiempos de dedicación (aumento de productividad). Adicionalmente se consigue también una reducción de los posibles errores humanos, así como la reducción del consumo de papel.

Se ha avanzado en el desarrollo y mejora de cuadros de mando digitales, con el fin de optimizar el seguimiento del mantenimiento de la flota. Esta iniciativa permite anticipar averías, controlar mejor los consumos y mejorar la eficiencia



## ► TECNOLOGÍAS MÁS EFICIENTES

Instalación de iluminación LED de forma progresiva en distintas instalaciones.



## ► SISTEMAS DE OPTIMIZACIÓN

Inclusión de sistemas innovadores para la optimización de la gestión energética en nuestros centros de Segovia y el Puesto Centralizado de Control (PCC) en Zaragoza e iniciando la puesta en marcha en Cataluña.

El caso del PCC de Zaragoza va un paso más allá, ya que se permite conocer en tiempo real el estado de carga de los autobuses eléctricos y así como tener visibilidad de cualquier evento de emergencia monitorizado tanto en la flota como en las instalaciones. En paralelo, permite monitorizar de manera integrada todas las infraestructuras, pudiendo actuar directamente sobre ellas o detonando los procesos de mantenimiento o emergencias correspondientes.



## ► MEJORA DE LA OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

Se continua con el proyecto de estudio de rendimiento de piezas, así como fomento de la economía circular entre nuestros talleres.



# OBJETIVOS 2025

## ► IMPLANTACIÓN DE MODELOS DE MANTENIMIENTO PREDICTIVO



Desarrollo de un proyecto de mantenimiento predictivo basado en la analítica de datos lo que permitirá detectar problemáticas en los vehículos reduciendo así el consumo energético de éstos. El sistema se pondrá en marcha en 2025.

## ► TRANSICIÓN ENERGÉTICA



Continuando con nuestro compromiso con la sostenibilidad y el medio ambiente, nuestro objetivo es que más del 75% de la flota que se renueve a lo largo del año 2025 sea híbrida o eléctrica, contribuyendo así a la descarbonización y en línea con la Agenda 2030.

## ► SISTEMAS DE OPTIMIZACIÓN



Continuar con la inclusión de sistemas innovadores para la optimización de la gestión energética en algunos de nuestros centros de Madrid, Cataluña y una nueva ampliación a Zaragoza.

## ► MEJORA DE LA OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS



Continuar con el proceso de realización de estudios de rendimiento de piezas, así como fomento de la economía circular entre nuestros talleres.



## ► FOMENTO AUTOCONSUMO



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

## ► DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS



Digitalización de talleres reduciendo el consumo de papel y tintas de impresión, así como la optimización del proceso. En 2025, se marca como objetivo la digitalización de cinco talleres adicionales debido al éxito de su implantación y la agilización del proceso de taller (Pozuelo, Baix Llobregat, Getafe, Benidorm y Málaga).

## ► 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.

Para el año 2025 se prevé mejorar la renovación de estos sistemas y nuevas implantaciones de los mismos en algunas de nuestras explotaciones de Aragón.



**COMPROMETIDOS  
CON LAS PERSONAS**

► **2024**

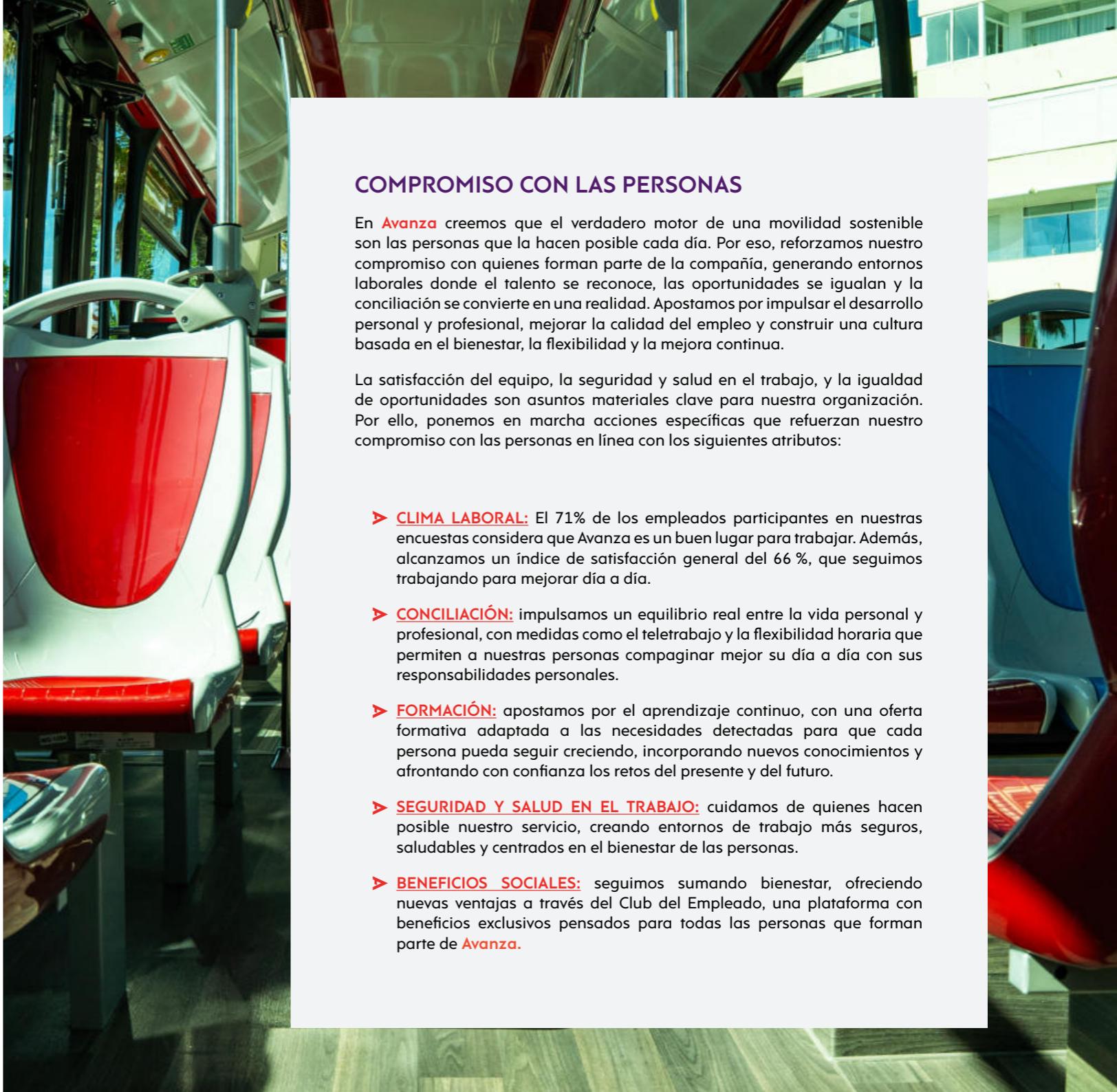
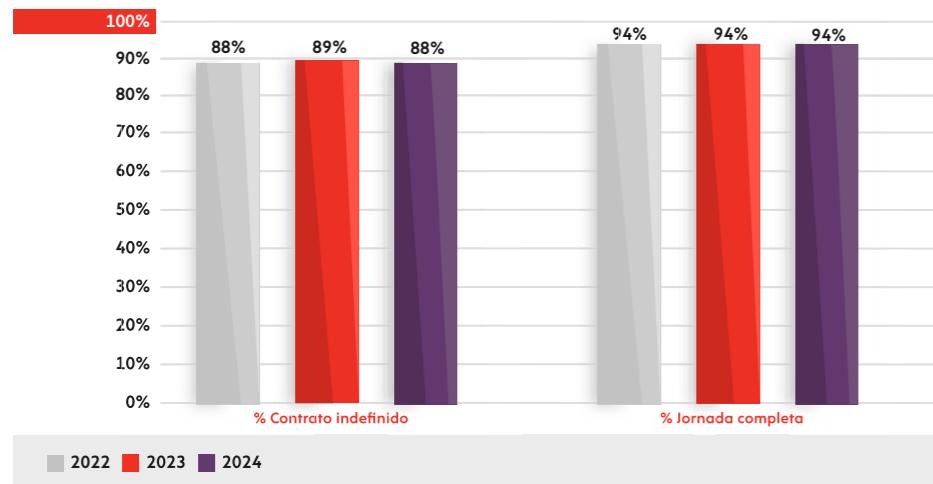
- Las personas
- Nuestro equipo
- Salud y Bienestar
- Formación
- Comunicación interna
- El cliente nuestra razón de ser
- Iniciativas con repercusión externa
- Comprometidos con la sociedad
- Hitos 2024
- Objetivos 2025

## 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, Organización Saludable y SR10 Responsabilidad Social Corporativa.

### CALIDAD DEL EMPLEO



## COMPROMISO CON LAS PERSONAS

En **Avanza** creemos que el verdadero motor de una movilidad sostenible son las personas que la hacen posible cada día. Por eso, reforzamos nuestro compromiso con quienes forman parte de la compañía, generando entornos laborales donde el talento se reconoce, las oportunidades se igualan y la conciliación se convierte en una realidad. Apostamos por impulsar el desarrollo personal y profesional, mejorar la calidad del empleo y construir una cultura basada en el bienestar, la flexibilidad y la mejora continua.

La satisfacción del equipo, la seguridad y salud en el trabajo, y la igualdad de oportunidades son asuntos materiales clave para nuestra organización. Por ello, ponemos en marcha acciones específicas que refuerzan nuestro compromiso con las personas en línea con los siguientes atributos:

- **CLIMA LABORAL:** El 71% de los empleados participantes en nuestras encuestas considera que Avanza es un buen lugar para trabajar. Además, alcanzamos un índice de satisfacción general del 66 %, que seguimos trabajando para mejorar día a día.
- **CONCILIACIÓN:** impulsamos un equilibrio real entre la vida personal y profesional, con medidas como el teletrabajo y la flexibilidad horaria que permiten a nuestras personas compaginar mejor su día a día con sus responsabilidades personales.
- **FORMACIÓN:** apostamos por el aprendizaje continuo, con una oferta formativa adaptada a las necesidades detectadas para que cada persona pueda seguir creciendo, incorporando nuevos conocimientos y afrontando con confianza los retos del presente y del futuro.
- **SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:** cuidamos de quienes hacen posible nuestro servicio, creando entornos de trabajo más seguros, saludables y centrados en el bienestar de las personas.
- **BENEFICIOS SOCIALES:** seguimos sumando bienestar, ofreciendo nuevas ventajas a través del Club del Empleado, una plataforma con beneficios exclusivos pensados para todas las personas que forman parte de **Avanza**.

## NUESTRO EQUIPO

Avanza cuenta con una plantilla media en el ejercicio 2024 de 7.601 empleados.

### EVOLUCIÓN TIPO DE CONTRATO



Durante el año 2024 se ha continuado la tendencia de aumento del número de contratos indefinidos, el 88,5% de los contratos son de este tipo mientras que el 11,5% son temporales.

### CONTRATO INDEFINIDO POR GÉNERO



Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo

### CONTRATO TEMPORAL POR GÉNERO

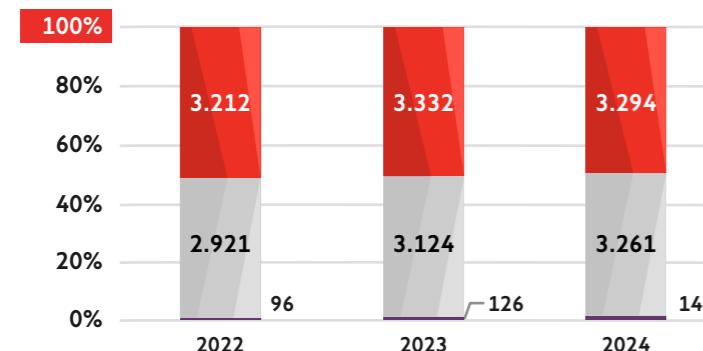


Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo

Se debe destacar que se continúa también la tendencia de reducción de la diferencia de contratos indefinidos por género.

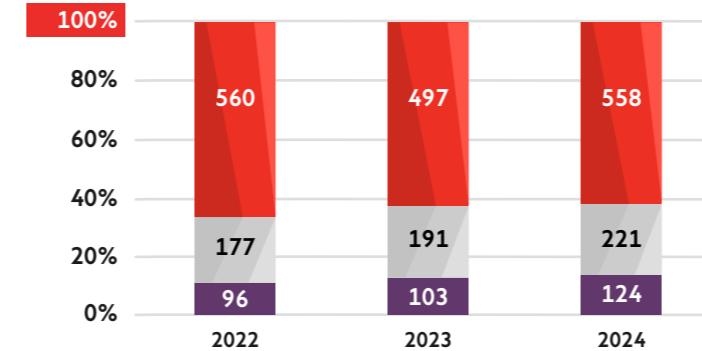
# NUESTRO EQUIPO

## CONTRATO INDEFINIDO POR EDAD



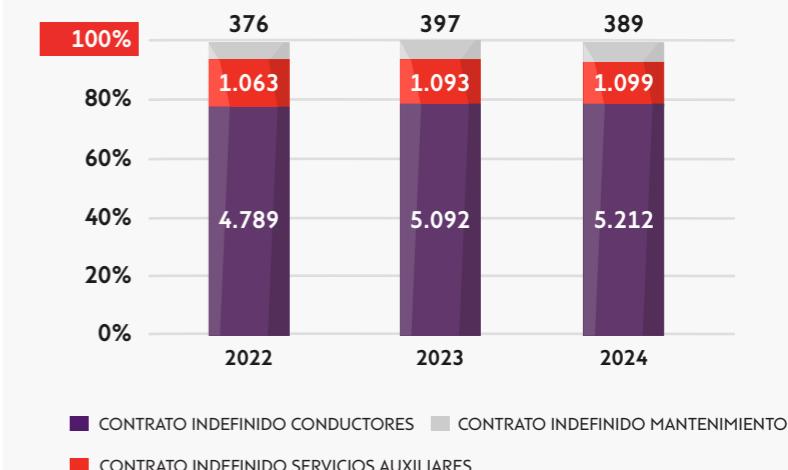
Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo

## CONTRATO TEMPORAL POR EDAD



Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo

## CONTRATO INDEFINIDO POR CATEGORÍA



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

## CONTRATO TEMPORAL POR CATEGORÍA



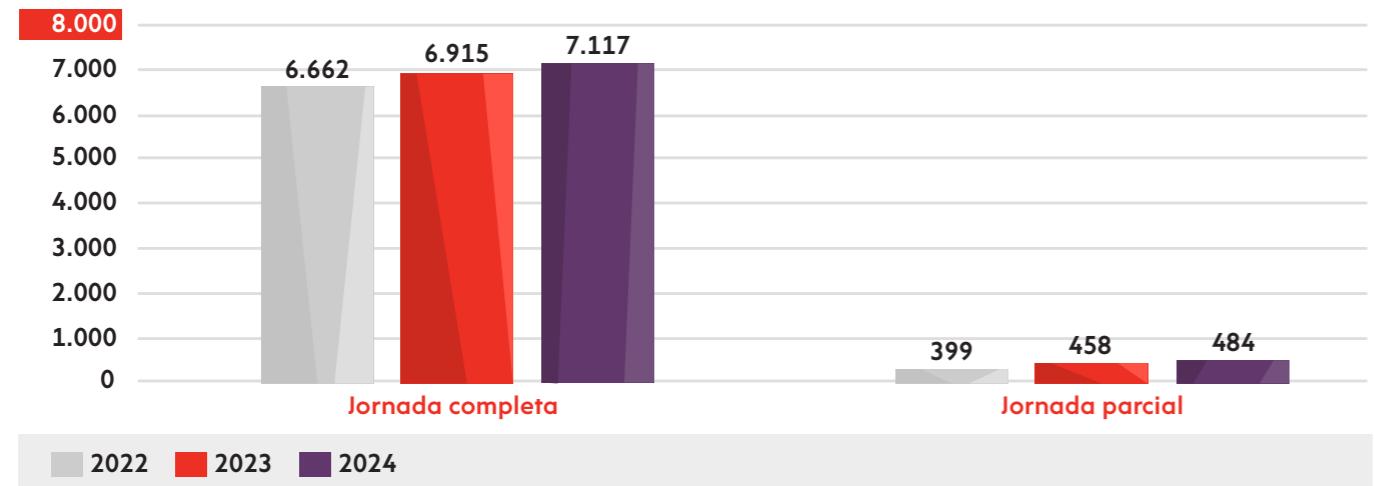
Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo (1)  
Ventas y administración.

La gran parte de nuestra plantilla pertenece a la categoría profesional de conductores.

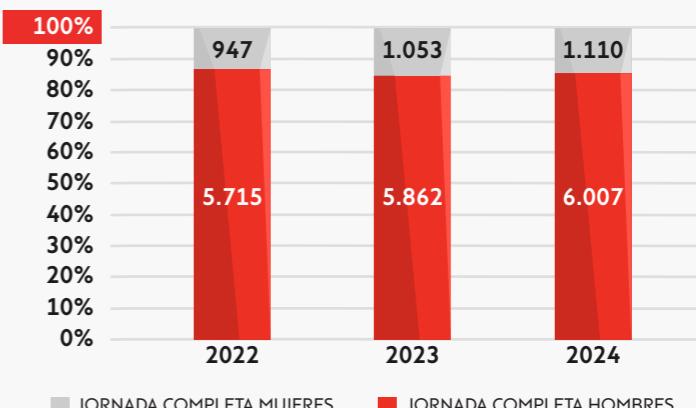
## NUESTRO EQUIPO

Durante el año 2024 se ha aumentado el porcentaje de jornadas completas (94,3%) frente a las jornadas parciales (5,7%) en comparación con los datos registrados en 2023.

### EVOLUCIÓN TIPO DE JORNADA

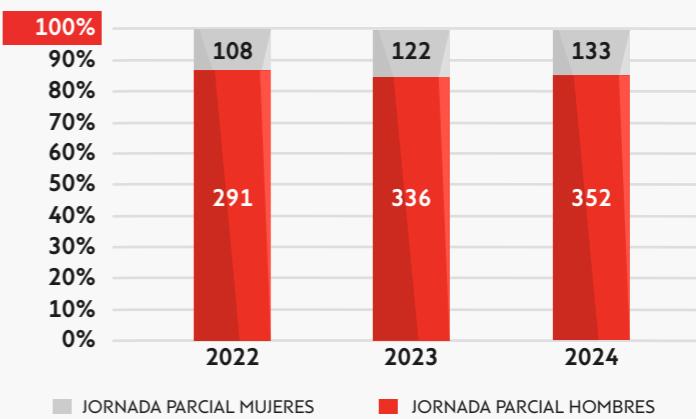


### JORNADA COMPLETA POR GÉNERO



Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo

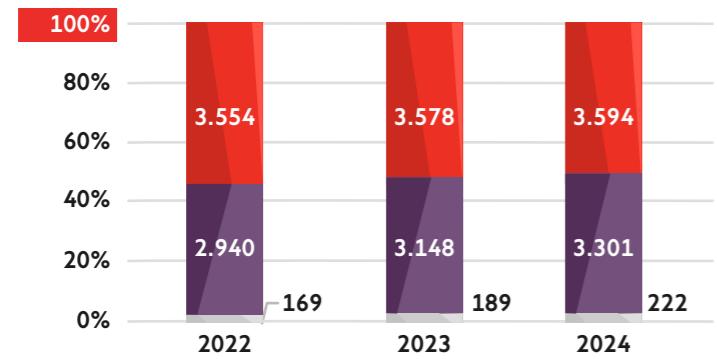
### JORNADA PARCIAL POR GÉNERO



Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo

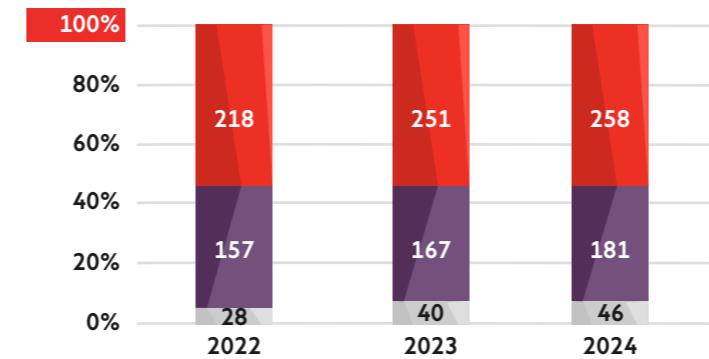
# NUESTRO EQUIPO

## JORNADA COMPLETA POR EDAD



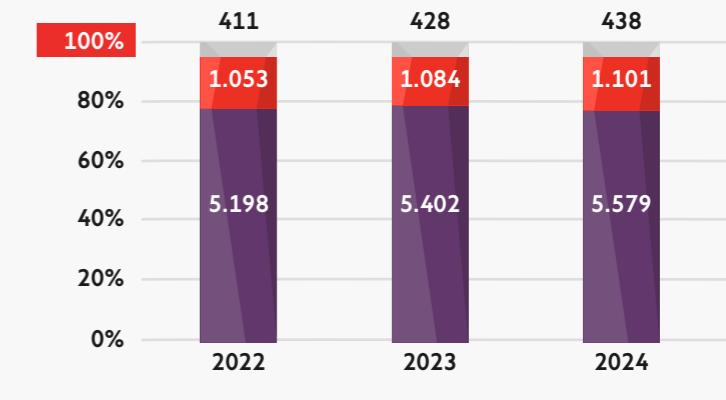
Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo

## JORNADA PARCIAL POR EDAD



Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo

## JORNADA COMPLETA POR CATEGORÍA



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

## JORNADA PARCIAL POR CATEGORÍA

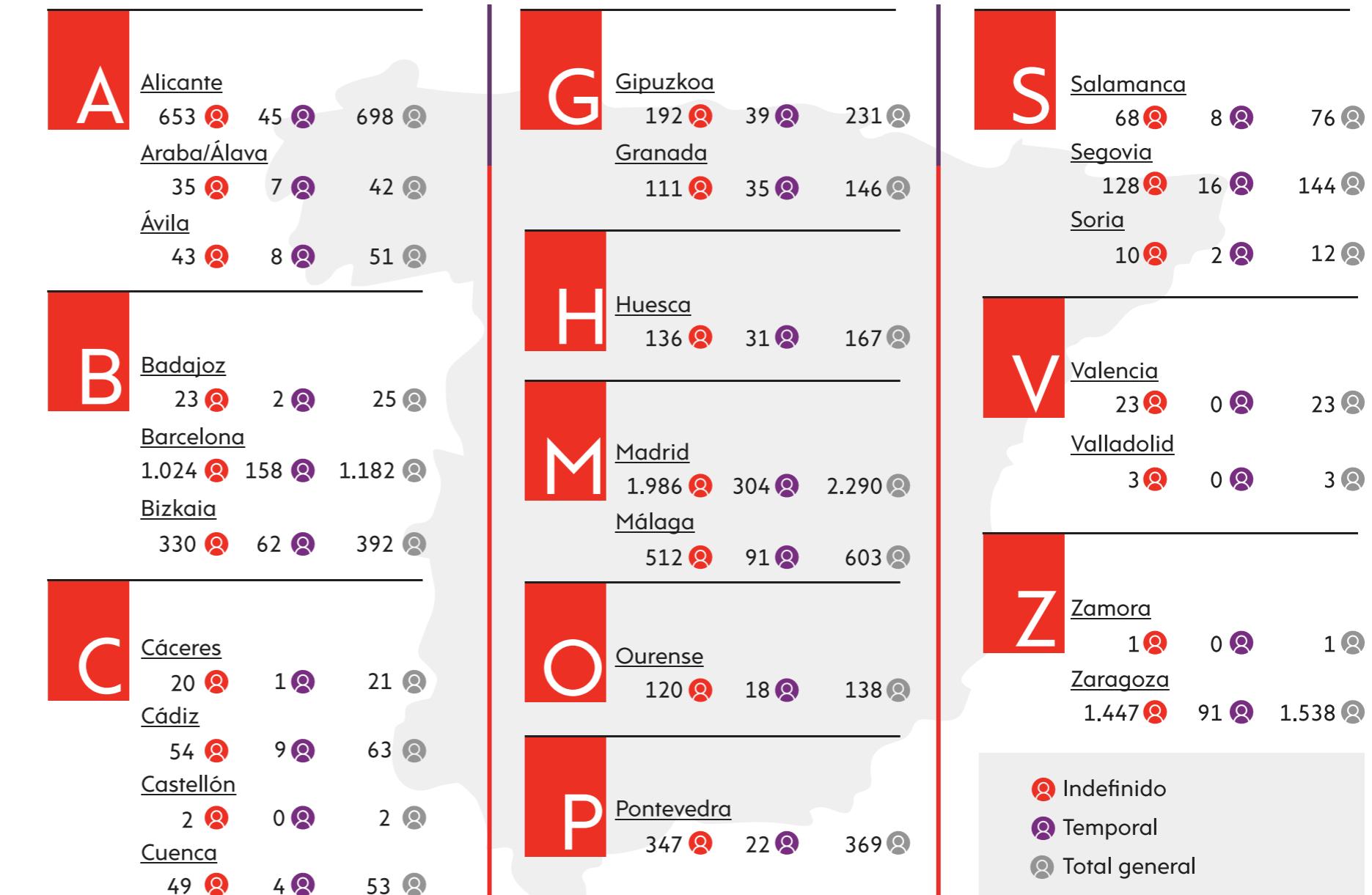


Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo  
(1) Ventas y administración.



# NUESTRO EQUIPO

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



# NUESTRO EQUIPO

## SEGURIDAD EN LA OPERACIÓN

En **Avanza**, la seguridad constituye un pilar esencial en el desarrollo de todas nuestras operaciones. En los últimos años, hemos adoptado diversas iniciativas estratégicas y soluciones tecnológicas que han contribuido de forma significativa a reforzar la seguridad en nuestros servicios. Gracias a ello, se ha conseguido una reducción destacada en el número de accidentes en nuestras operaciones urbanas, metropolitanas, interurbanas y ferroviarias en todo el territorio nacional.

### REDUCCIÓN DE ACCIDENTES VERSUS 2018

- Servicios interurbanos: reducción del 35% en la tasa de accidentes.
- Servicios ferroviarios: reducción del 32%.
- Servicios urbanos: reducción del 8% a nivel global. En Galicia, reducción del 39% de accidentalidad, mientras que en Cataluña se ha logrado un 35%.

En **Avanza**, continuamos destinando esfuerzos y recursos a la identificación, prevención y mitigación de riesgos, con el compromiso de mejorar de forma constante nuestras prácticas en materia de seguridad. Seguimos apostando por la incorporación de tecnología avanzadas, la capacitación continua de nuestro personal y la mejora de nuestras infraestructuras, con el objetivo de superar los estándares de seguridad que demandan nuestros clientes y la sociedad, consiguiendo un entorno de transporte más seguro y fiable para todos.

Estos resultados se han conseguido gracias a la integración de tecnologías avanzadas, programas de capacitación para el personal y una visión holística de la gestión de la seguridad.

01

**Avanza** tiene instalado en aproximadamente el 65% de la flota un sistema 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.

02

En **Avanza** realizamos un análisis continuo de la accidentabilidad para identificar puntos negros y zonas conflictivas en nuestras líneas. Este trabajo nos permite implantar medidas preventivas y mejorar la seguridad vial, reforzando nuestro compromiso con una movilidad segura y sostenible.

03

Control y seguimiento de ratios de seguridad a través de un BI con información de todas nuestras operaciones, con el fin de establecer planes de acción correctivos tras la detección de desviaciones.

04

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.

05

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). Desde el año 2024 se han iniciado campañas de concienciación dirigidas a nuestro personal de conducción, con el objetivo de mejorar su eficiencia durante el proceso de conducción.

06

Formaciones de CAP. Formaciones periódicas en las que se incluyen módulos relacionados con la Seguridad Vial.

07

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.

# NUESTRO EQUIPO

En algunas de las divisiones del grupo, es habitual la colaboración con terceros transportistas 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 2024:

## DIVISIÓN DE LARGO RECORRIDO

- Mediante colaboración con terceros transportistas se han realizado un total de **1.933.433 km**, en servicios, tanto de línea regular como de servicio discrecional.

## DIVISIÓN SUR

- Mediante colaboración con terceros transportistas se han realizado un total de **23.908 km**.

## DIVISIÓN NORTE

- Mediante colaboración con terceros transportistas se han realizado servicios de línea regular y servicios discrecionales, con un total de **24.759 km**.

## DIVISIÓN EUSKADI

- Mediante colaboración con terceros transportistas se han realizado un total de **446.817 km**.

## DIVISIÓN LEVANTE

- Mediante colaboración con terceros transportistas se han realizado un total de **6.540 km**.

El número de conductores que ejecutan estos servicios puede variar. Lo habitual es que algunos de estos trabajadores realicen diferentes servicios, pero eso depende de la colaboración con terceros transportistas.

Además, promovemos oportunidades profesionales a estudiantes en áreas estratégicas de la compañía.

A continuación, se muestra la distribución de los becarios de Avanza por áreas y departamentos:

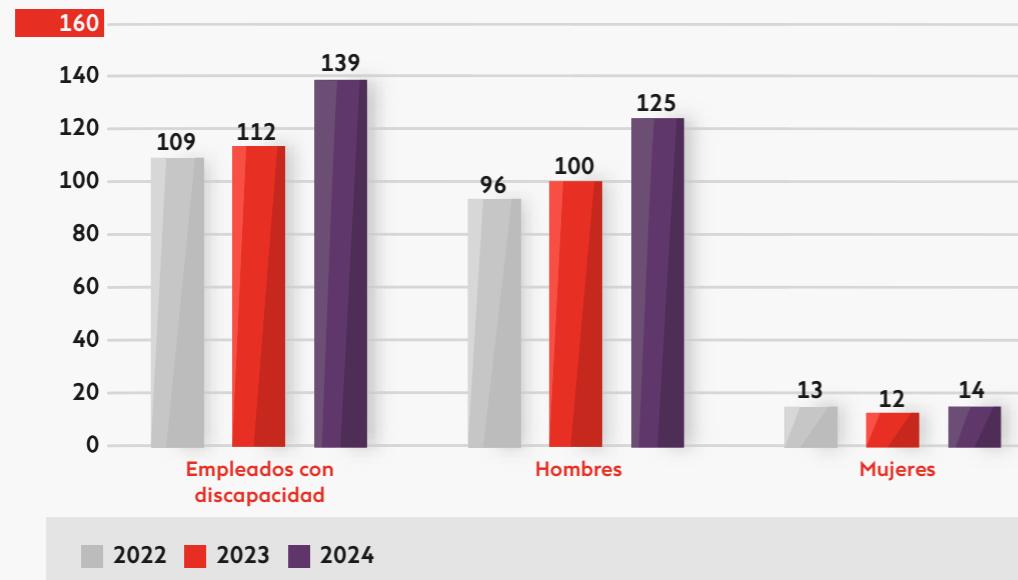
Divisiones	Áreas	Ejercicio
Corporativo	BECA DE RR.HH (DESARROLLO)	2024
Corporativo	BECA DE RR.HH. (COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS)	2024
Corporativo	BECA OPERACIONES (INGENIERIA DE MOVILIDAD)	2024
Corporativo	BECA DE RR.HH. (PRL)	2024
Corporativo	BECA DE JURÍDICO	2024
Corporativo	BECA MANTENIMIENTO	2024
Corporativo	BECA COMPRAS	2024
Urbanos Cataluña	BECA OPERACIONES	2024
División euskadi	BECA OPERACIONES	2024
Urbanos Galicia	BECA OPERACIONES	2024

## NUESTRO EQUIPO

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., Transports Municipals D' Egara, S.A., UTE Avanza Metro Granada y Avanza Zaragoza S.A.U. en los que se llevan a cabo también medidas alternativas.

Durante el año 2024 se ha incrementado el número de empleados en un 20,39%, llegando a un 1,83% respecto al total de la plantilla.

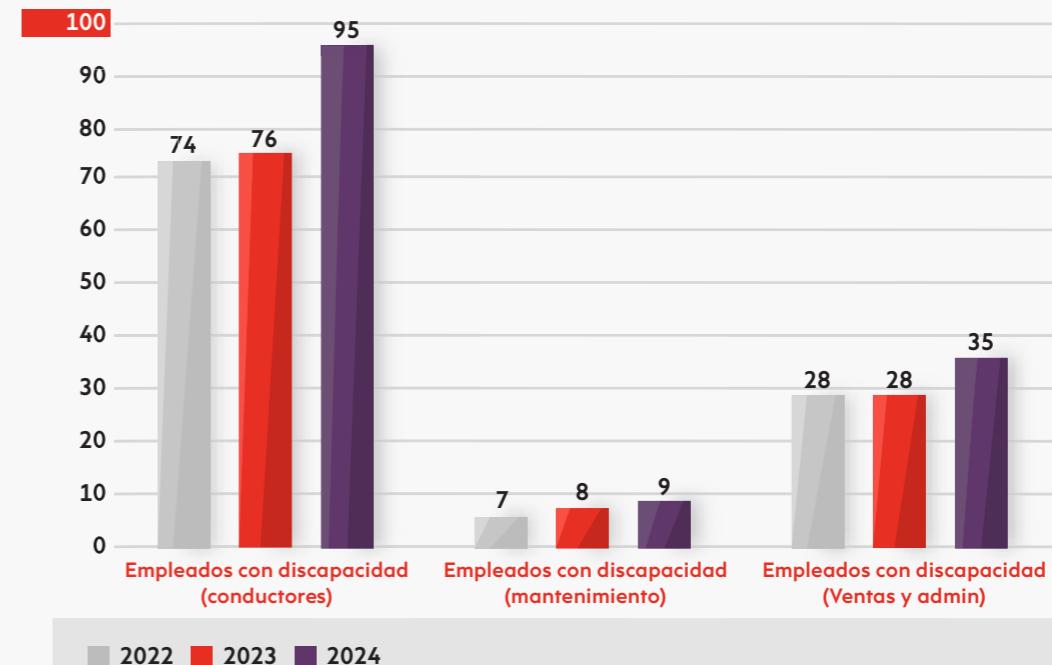
Nº DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EMPLEADAS



### PERSONAS CON DISCAPACIDAD EMPLEADAS

Al cierre del ejercicio 2024, Avanza cuenta con 139 personas con algún tipo de discapacidad física o intelectual mayor o igual al 33%.

Nº DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EMPLEADAS (ÁREA)

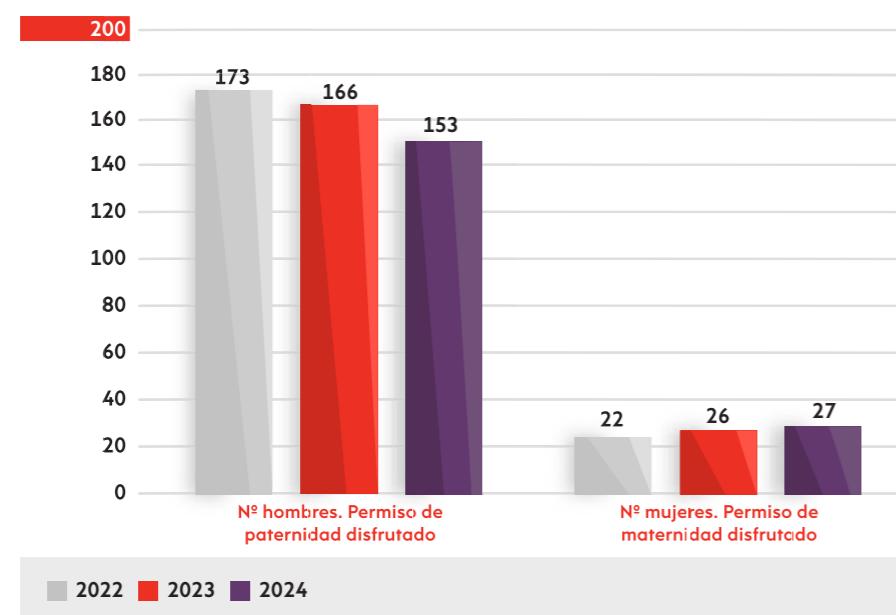


# NUESTRO EQUIPO

## CONCILIACIÓN LABORAL

Desde **Avanza** promovemos una política de Empresa Responsable en el equilibrio entre la conciliación de la vida privada y laboral.

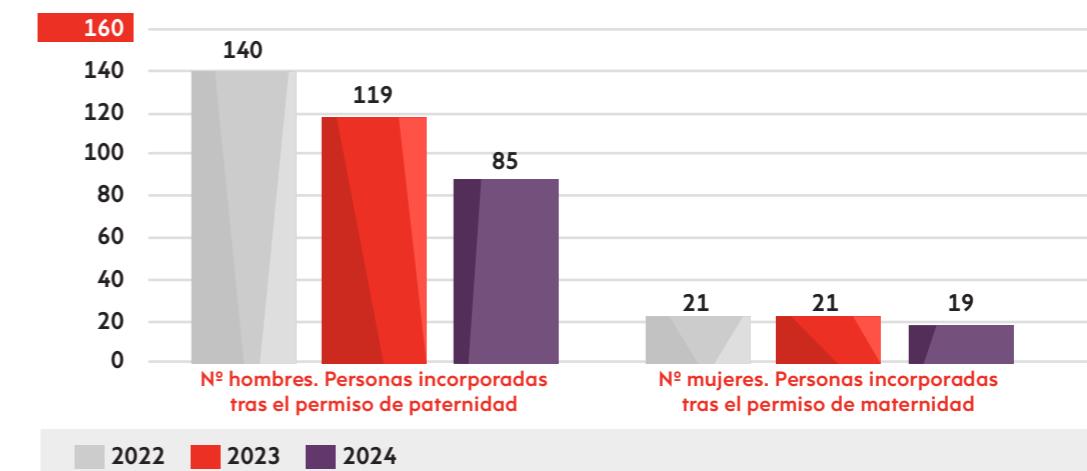
### PERMISO DE MATERNIDAD / PATERNIDAD DISFRUTADO (H/M)



Número de personas trabajadoras que han disfrutado total o en parte del permiso de maternidad/paternidad a lo largo del año, aunque se haya iniciado en el año anterior.

\*Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo.

### Nº INCORPORACIONES TRAS DISFRUTAR EL PERMISO (H/M)



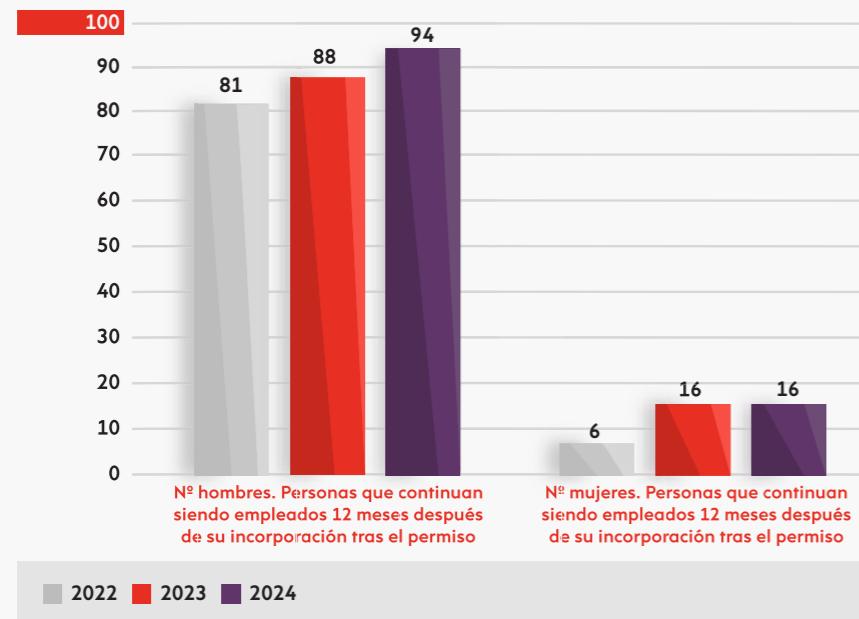
Número de personas trabajadoras que regresan y se incorporan en el año natural a trabajar tras disfrutar el permiso de maternidad/paternidad (pudiendo haber disfrutado total o en parte del permiso tanto en el año anterior como en el vigente).

\*Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo.

# NUESTRO EQUIPO



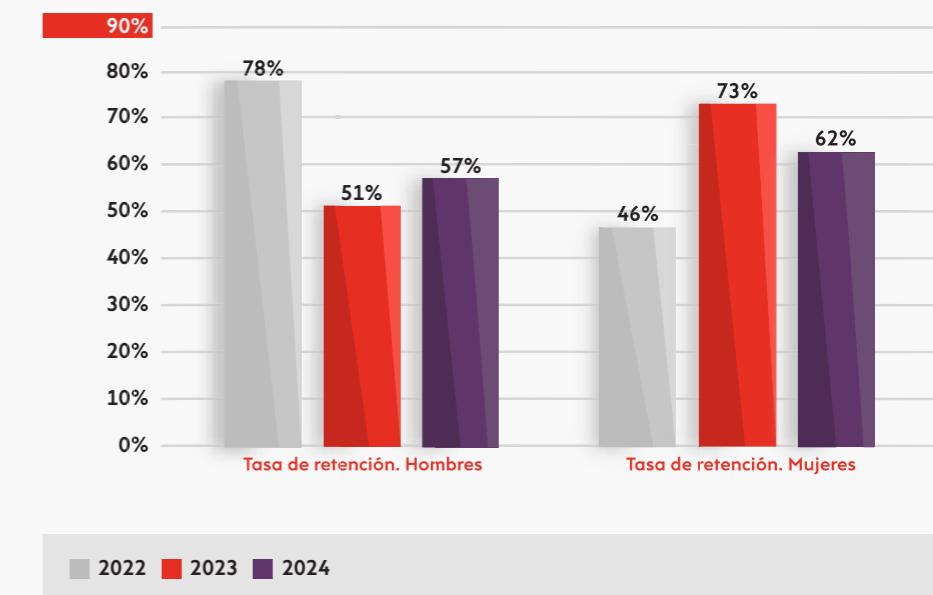
Nº PERSONAS PERMISO + 12 MESES (H/M)



Personas trabajadoras que han disfrutado del permiso de maternidad/paternidad en año anterior y que se han reincorporado ese mismo año, y que además continúan siendo empleados 12 meses después de su incorporación tras el permiso.

\*Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo.

TASA DE RETENCIÓN (H/M)



La tasa de retención se calcula como el número de personas trabajadoras que han disfrutado del permiso de maternidad/paternidad completa en año anterior y que continúan en la empresa 12 meses después de su incorporación frente al total de personas trabajadoras que disfrutaron del permiso completo en el año anterior.

\*Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo.

# NUESTRO EQUIPO

## REMUNERACIONES

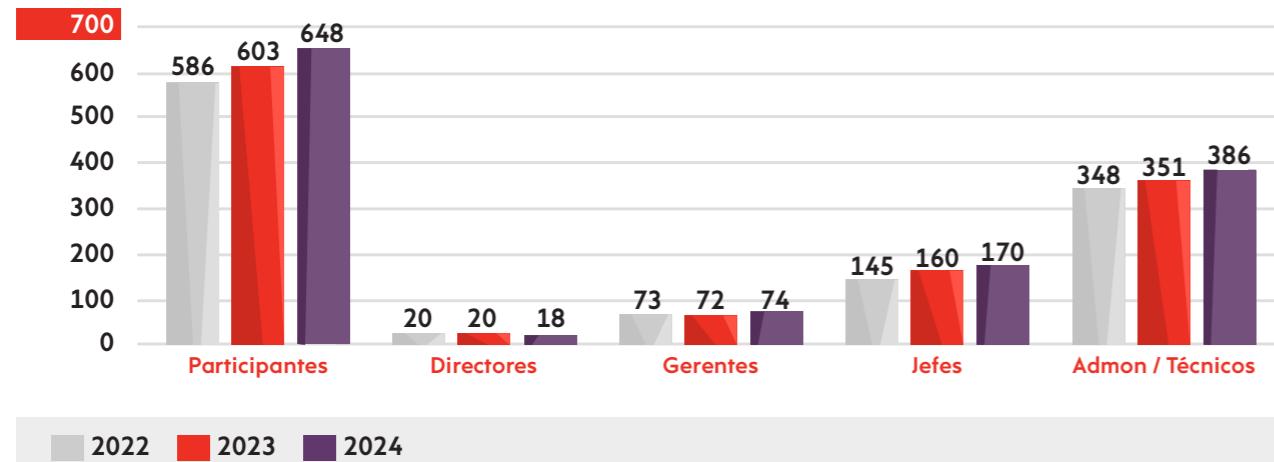
En **Avanza** las políticas de remuneración se aprueban por la Dirección General, se validan por el Consejo de Administración, y se alinean con los requerimientos de los accionistas de Mobility ADO.

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.

## EVOLUCIÓN EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO



Remuneración media sin Dirección	Hombres	Mujeres	Brecha salarial
2023	38.177	33.897	11,21%
2024	39.106	35.121	10,19%

Remuneración media Dirección	Hombres	Mujeres	Brecha salarial
2023	159.693	142.638	10,68%
2024	168.071	155.051	7,75%

Remuneración media sin Dirección	18-30 años	31-50 años	51 a más
2023	24.020	33.558	42.982
2024	24.779	34.246	44.173

Remuneración media Dirección	18-30 años	31-50 años	51 a más
2023	0	117.000	184.464
2024	0	78.232	214.928

	Conductores	MantenimientoS	ervicios aux.	Admon. sin dirección
Remuneración media sin Dirección 2024	38.621	35.765	27.800	42.602
Nº trabajadores sin Dirección 2024	5.960	373	349	896
Brecha salarial 2023	3,71%	40,73%	20,35%	23,50%
Brecha salarial 2024	3,31%	36,94%	18,30%	21,53%



La brecha salarial media de Avanza es inferior al 11%, por debajo de la media del mercado laboral español. La remuneración mínima de contratación en Avanza es 1,12 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 de Prevención de Riesgos Laborales y Ley 54/2003 de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales, así como otros requisitos legales en materia de Seguridad Social, lugares de trabajo, protección contra incendios, maquinaria, ruido, riesgo eléctrico, equipos de trabajo, seguridad vial, productos químicos, etc.).
- Compromisos contractuales, en base a las necesidades de los grupos de interés.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud y la Seguridad en el Trabajo se implementa a través de técnicos de prevención que, en algunos casos, 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 Psicosociología Aplicada y Vigilancia de la Salud.

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

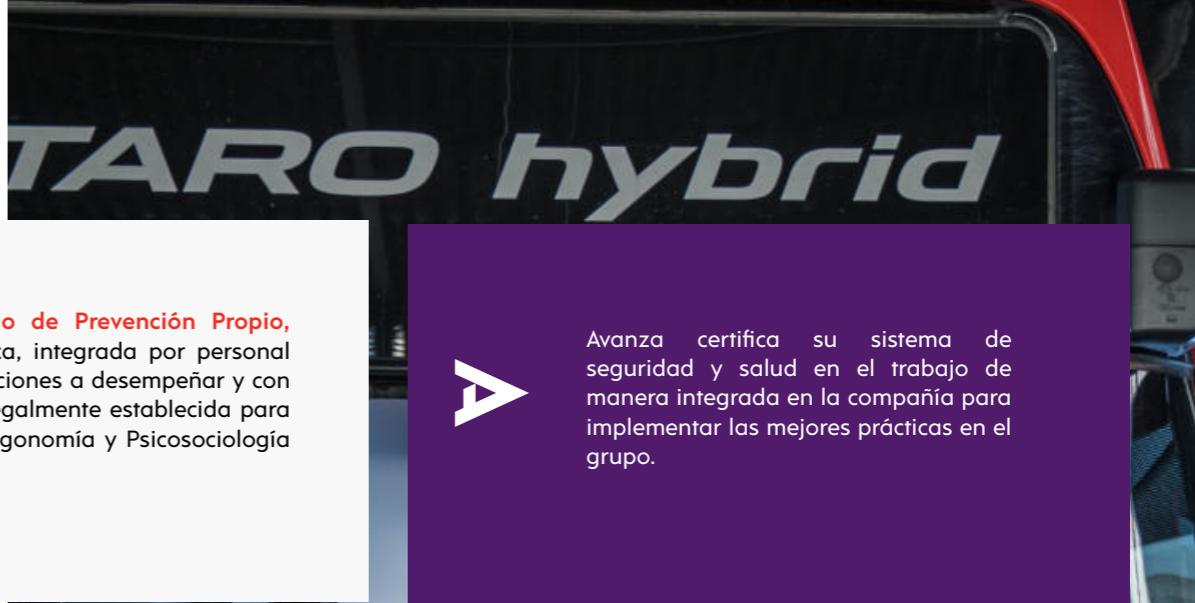
**7.601**

100%

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

**3.284**

43,21% del total



Avanza certifica su sistema de seguridad y salud en el trabajo de manera integrada en la compañía para implementar las mejores prácticas en el grupo.

# SALUD Y BIENESTAR

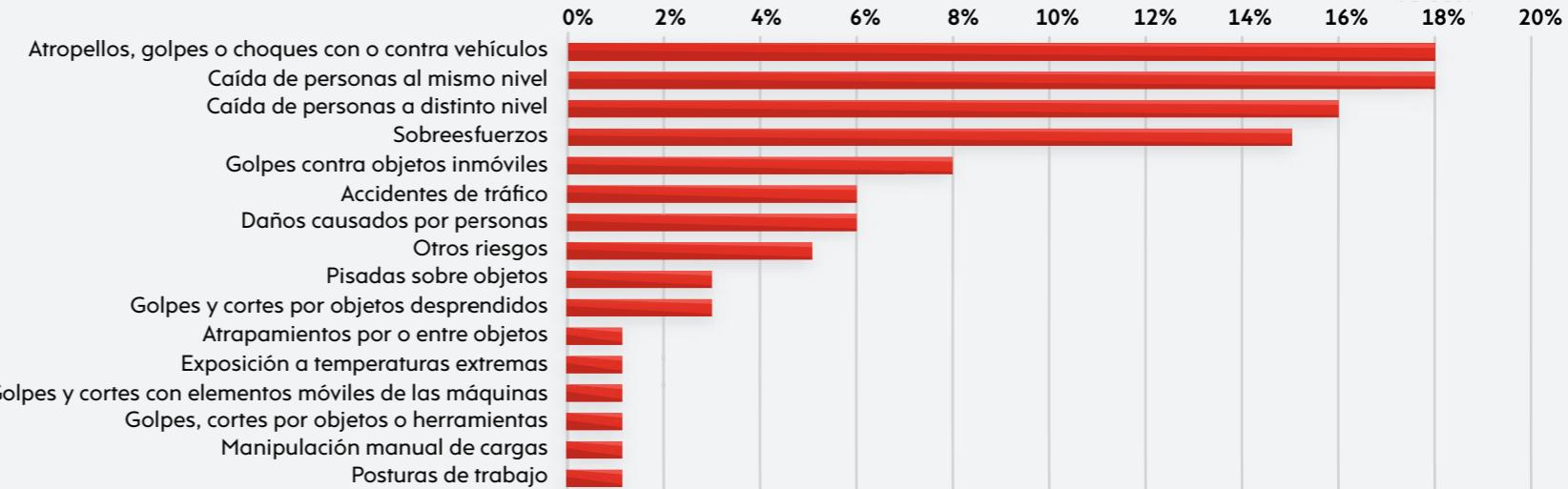
Cada uno de los accidentes con baja y los incidentes son investigados por los Técnicos del Servicio de Prevención, elaborando un informe donde se proponen medidas preventivas para evitar su repetición. Este informe es revisado por el superior jerárquico del trabajador que ha sido objeto del accidente.

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

**V**  
Fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral:  
**NINGUNO.**

Casos de dolencias o enfermedades laborales registrables:  
**NINGUNO.**

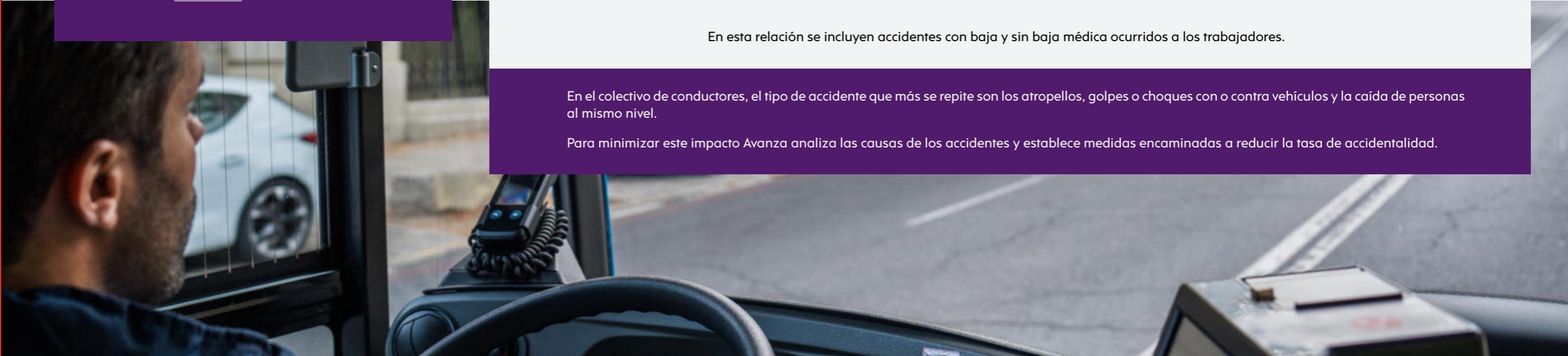
**TIPO DE ACCIDENTES. CONDUCTORES**



En esta relación se incluyen accidentes con baja y sin baja médica ocurridos a los trabajadores.

En el colectivo de conductores, el tipo de accidente que más se repite son los atropellos, golpes o choques con o contra vehículos y la caída de personas al mismo nivel.

Para minimizar este impacto Avanza analiza las causas de los accidentes y establece medidas encaminadas a reducir la tasa de accidentalidad.



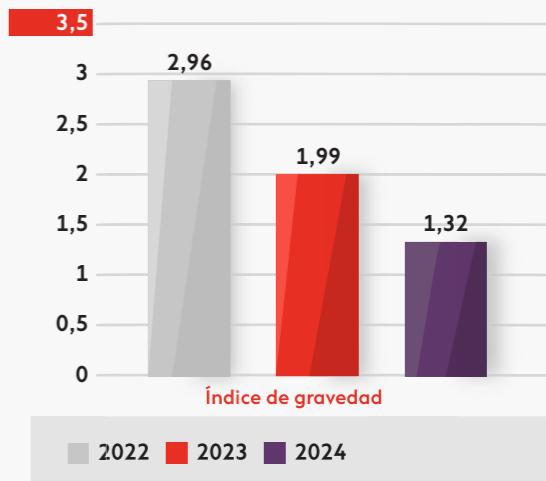
# SALUD Y BIENESTAR

**Principales tipos de lesiones:** En el resto de colectivos que no pertenecen a conductores, el tipo de accidente que más se repite son los sobreesfuerzos y la caída de personas al mismo nivel.

TIPO DE ACCIDENTES. RESTO DE PLANTILLA



ÍNDICE DE GRAVEDAD



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

Este indicador continúa su tendencia de reducción en los últimos tres años. Respecto a 2023 se ha reducido un 33,67%

 La cantidad de horas trabajadas en 2024 fue de 12.009.446.

## 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



### COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD

En estas reuniones se proponen medidas de prevención para la mejora de los niveles de seguridad y salud de los empleados y empleadas.



### 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.

# SALUD Y BIENESTAR

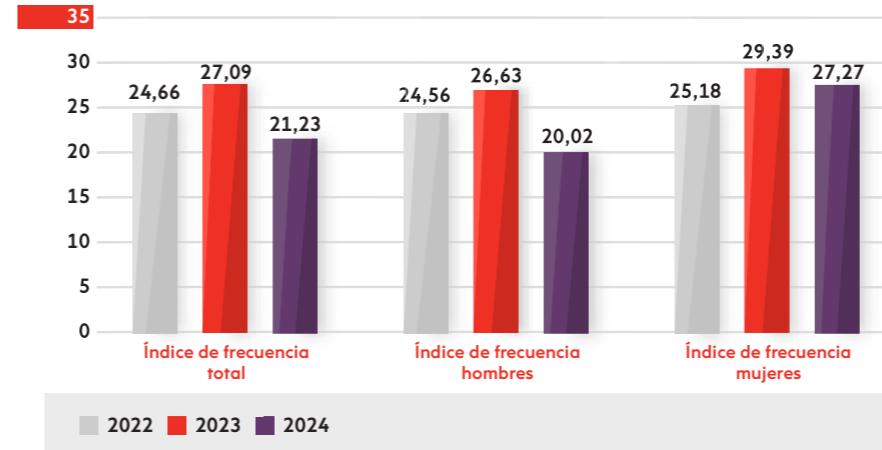
La Dirección General de Avanza considera la gestión de la **seguridad y salud en el trabajo y bienestar de sus empleados** como uno de los pilares fundamentales sobre el que construir su propia identidad de excelencia en el ámbito operacional y de consecución de sus objetivos corporativos.

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

Número de representantes de los trabajadores: 353.

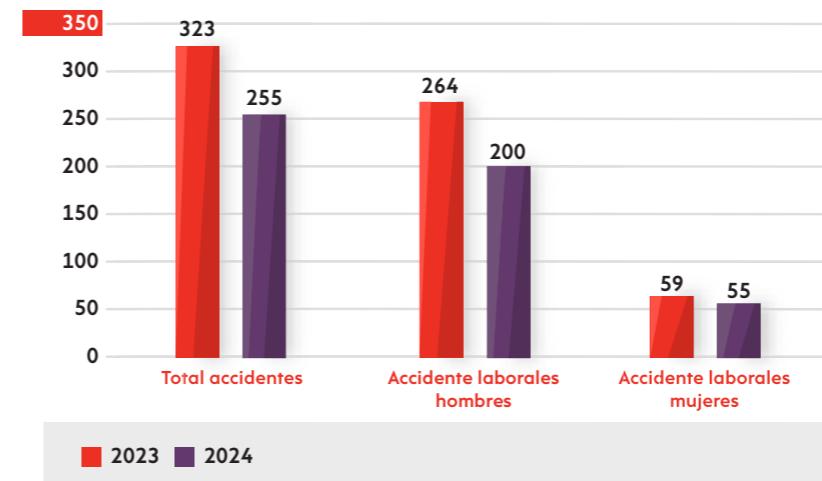
El 93,6% de los empleados están representados en Comités de Salud y Seguridad.

## EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE FRECUENCIA ACCIDENTABILIDAD (H/M)



Representa el número de accidentes en jornada de trabajo con baja ocurridos por cada millón de horas trabajadas. El indicado de frecuencia se ha logrado reducir en un 21,63% con respecto a los datos registrados en 2023.

## EVOLUCIÓN N.º DE ACCIDENTES (H/M)



En el transcurso del último año, se ha observado una disminución significativa en la incidencia de accidentes laborales, donde se constata una reducción del 21 % en el número de accidentes de trabajo registrados, lo cual representa un avance sustancial en materia de Seguridad y Salud.



## FUNCIONES DE LOS SERVICIOS DE VIGILANCIA DE LA SALUD DE LOS SERVICIOS DE PREVENCIÓN AJENOS

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.

**01**

Planificación de Actividades y protocolos específicos de exámenes de salud.

**02**

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

**03**

Valoración de la aptitud médica de los trabajadores.

**04**

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

**05**

Colaborar con el Sistema Nacional de Salud para realizar la vigilancia epidemiológica.

**06**

Promoción de la salud en el lugar de trabajo con campañas específicas para los riesgos observados, con el fin de lograr entornos de trabajo saludables.

**07**

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

**08**

Lugar de realización de los Reconocimientos Médicos.

**09**

Asesoramiento y Asistencia a primeros auxilios y urgencias.

**10**

Colaboración con el área técnica del Servicio de Prevención en caso de adaptaciones de puesto.



# SALUD Y BIENESTAR

## EJEMPLOS DE BUENAS PRÁCTICAS

Algunos ejemplos sobre actuaciones para hacer frente a los **riesgos de salud** no relacionados con el trabajo.

### AVANZA ZARAGOZA

- Celebración de la semana de la fruta.

### URBANOS DE CATALUÑA

- Mataró: Fomento de tratamientos de fisioterapia tras el reconocimiento laboral.

### DIVISIÓN CENTRO

- Programa piloto de fisioterapia para empleados: formación, evaluación funcional y sesiones de fisioterapia.

### DIVISIÓN SUR

- Taller práctico de extinción de incendios y primeros auxilios, con la colaboración de Protección Civil.
- Formación en el uso de desfibriladores para personal no sanitario.
- Campaña de vacunación antigripal en Metro de Granada.

### DIVISIÓN LARGO RECORRIDO

- Participación en simulacro organizado por Autopistas Concesionaria Española S.A. en el túnel de Guadarrama, para concienciar sobre la seguridad vial y la prevención al volante.

### DIVISIÓN LEVANTE

- Jornadas sobre trastornos osteomusculares e higiene postural.
- Jornadas de sensibilización sobre comunicación eficaz para gestión de conflictos.

# 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.

**Establecimiento de medios de coordinación** entre las empresas y trabajadores (información, reuniones, instrucciones, etc.).

**Información** a otras empresas concurrentes.

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

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

**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 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 (CSS)

Actualmente en **Avanza Mobility ADO** hay constituidos **25 Comités de Seguridad y Salud**. 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.

► Durante el año 2024 en **Avanza Mobility ADO** se han celebrado un total de **113 reuniones con los representantes de los trabajadores** en el seno de los comités de Seguridad y Salud tanto ordinarios, como extraordinarios.



### 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.

# 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:

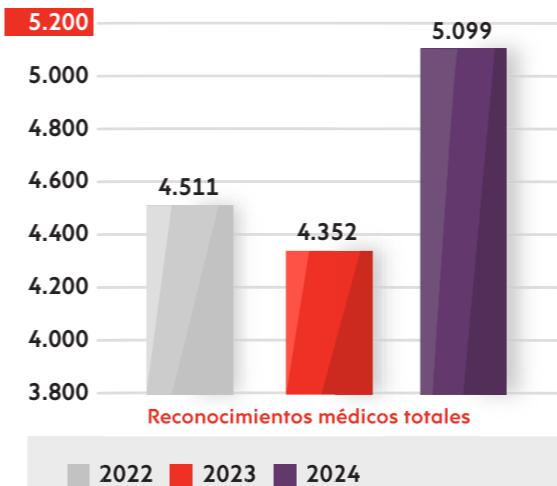
➤ **El cumplimiento de los requisitos legales**, estableciendo una sistemática de identificación de los mismos y su cumplimiento, aplicando nuevas tecnologías.

➤ **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.

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

➤ **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 TOTALES



En el ejercicio 2024 hemos superado los 5.000 reconocimientos médicos realizados.

### 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.

En 2024 se abrieron 6 expedientes de acoso por parte de colaboradores del Grupo, resolviéndose de acuerdo a los protocolos de la Organización a estos efectos.



# SALUD Y BIENESTAR



## BENEFICIOS ADICIONALES

Ofrecemos planes de beneficios para nuestros empleados y sus familias pensando en su salud y bienestar.

### CLUB BENEFICIOS

Descuentos exclusivos para empleados de Mobility ADO en

- Formación y cultura
- Salud y bienestar
- Familia y hogar
- Ocio y tiempo libre

**¡NOVEDADES CLUB DE BENEFICIOS!**

¡Únete a estos promociones por ser colaborador de Mobility ADO!

**CEF. - udima**

**CEF - Centro de Estudios Financieros**

Nuevo catálogo 2024-2025, consigue hasta el 15% de descuento para empleados y familias en toda su oferta formativa. Puedes consultar todos los cursos en el archivo adjunto o en la web de nuestro Club de Beneficios.

**Especialízate con los descuentos que ofrecemos con la universidad UOC**

Descúbrelos

#FormateATuRitmo

**UOC - Universitat Oberta de Catalunya**

Más de 700 programas formativos con un descuento de hasta el 10%, los descuentos varían según las fechas y programas. Consulta más información en el archivo adjunto o en la web de nuestro Club de Beneficios.

**EAE Business School**

### FLEXIBILIZA-T

Plan de retribución flexible para optar a la contratación de

- Seguro de Salud
- Educación infantil
- Tarjeta y/o cheque gourmet
- Tarjeta transporte
- Formación / idiomas



¡Continúa disfrutando de nuestro plan de Retribución Flexible!

Como la mayoría ya sabe, Flexibiliza-T es nuestro Plan de Retribución Flexible con numerosas ventajas que ofrece MOBILITY ADO a sus colaboradores. ¡Queremos decirte que podrás seguir disfrutándolo durante todo el 2024!

Para empezar, queremos recordarte el acceso a todos nuestros beneficios a través de nuestra plataforma, podrás ingresar desde cualquier dispositivo. ¡Sencilla, intuitiva y con más funcionalidades!

Accede a ella a través del panel de control o en este enlace [Ponete a prueba](#)

**Seguro de salud** **Tarjeta Restaurante** **Guardería** **Tarjeta Transporte** **Formación**

Desde esta plataforma, podrás elegir tus productos del Plan de Retribución. En esta renovación anual podrás hacer tus selecciones hasta el 05 de diciembre y el resto de los meses hasta el día 13 de cada mes.

En el mismo portal podrás calcular tu ahorro fiscal de forma personalizada a tus circunstancias.

Para el 2024 nuestro plan sigue ofreciendo estos productos y servicios de gran calidad para nuestros colaboradores y familiares directos:

Para más información, puedes encontrarla en la plataforma en el apartado "Consultar información y fiscalidad" dentro de la ficha de cada producto.

¡Puedes comprobar las ventajas que supone la contratación de los productos del Plan de Retribución Flexible, adjunto en el correo podrás ver un ejemplo real aplicado sobre un salario.

(Quieres saber más?) Permanece atento a nuestro correo, muy pronto te contaremos todos los detalles!

### PLAN EN BALANCE

Programa para mejorar los hábitos de nuestros empleados a través de un programa integral de salud y bienestar basado en:

- Actividad física: Muévete
- Alimentación: Cuídate
- Bienestar psicológico: Quiérete

**EnBalance** **MOBILITY ADO**

**Mes del corazón** **SEDENTARISMO**

El empeoramiento de los hábitos de vida propio de las sociedades occidentales, la proliferación de los sistemas de transporte, la tecnología laboral, los nuevos modos de ocio... todo ello colabora para que la población esté eximiendo de forma sistemática a los comportamientos claramente sedentarios y, por tanto, perjudiciales para la salud.

**CREA TU PLAN DE ACCIÓN**

**1 HAZ UNA LISTA**

Ante aquellas actividades físicas que te gustan y pláticas con profesionales cuáles son los más adecuados para ti.

**2 PROGRESA**

Empieza de forma progresiva hasta realizar por lo menos 30 minutos diarios todos o casi todos los días.

**3 BUSCA DIVERTIRTE**

Si realizar una actividad se te hace monótona, combina de actividad con frecuencia para no aburrirte.

# FORMACIÓN

## PLAN DE FORMACIÓN

El plan de formación 2024 se ha enfocado especialmente en el desarrollo del colaborador, dando respuestas a las necesidades detectadas y ofreciendo variedad de programas en diferentes formatos, adaptándolos para cada empleado de estructura y en abierto para toda la compañía.



### PLAN DE FORMACIÓN 2024



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.



Dotación de herramientas de gestión de emociones y liderazgo a todos los mandos intermedios de Avanza.



CASO  
DE  
ÉXITO

Durante 2024 se ha implementado un programa enfocado en la identificación de posiciones y actividades estratégicas de la compañía con el objetivo de dotar a estos empleados de nuevas herramientas, competencias y capacidades que aseguren un desarrollo eficaz, reforzando sus funciones.

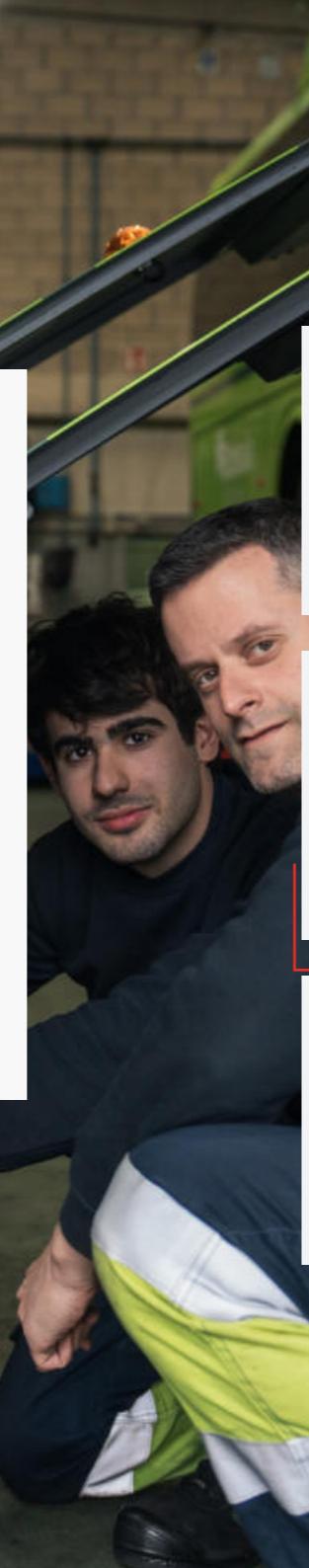
Dentro de este Plan ofrecemos Formaciones Generales dirigidas al colectivo de estructura que forma parte de este Plan 300, y Formaciones Específicas, dirigidas a colectivos concretos con necesidades concretas.

# 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.

Como mejora, el Servicio de Prevención ha diseñado una acción formativa online de prevención de riesgos laborales dirigida al personal de conducción como una herramienta adicional para la formación del personal de Avanza.

A continuación, se resumen las principales acciones formativas impartidas dentro del área de Seguridad, Salud y Bienestar:



Formación inicial en el puesto de trabajo

**1.395**  
EMPLEADOS

Formación periódica en el puesto de trabajo

**370**  
EMPLEADOS

Formación específica sobre trabajo en altura

**276**  
EMPLEADOS

Formación específica en materia de primeros auxilios

**356**  
EMPLEADOS

Formación específica en materia de emergencias.

**226**  
EMPLEADOS

Formación específica en riesgo eléctrico

**213**  
EMPLEADOS

Formación específica sobre manejo de carretillas elevadoras

**48**  
EMPLEADOS

Otras formaciones en materia de seguridad, salud y bienestar\*

**227**  
EMPLEADOS

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

# 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.

## 03

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

- 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.
- Formación en Compliance y Ciberseguridad.

## 01

Coordinación de todas las formaciones desarrolladas en la compañía.

## 02

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.

- 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).

## 04

Formación con programas innovadores y de tendencia en nuestro mercado, como formación específica en Ciberseguridad, Compliance y Conducción Eficiente, siempre pensando en la globalización que nos rodea y contar con el mejor talento formado en nuestra compañía.

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

## FORMACIÓN

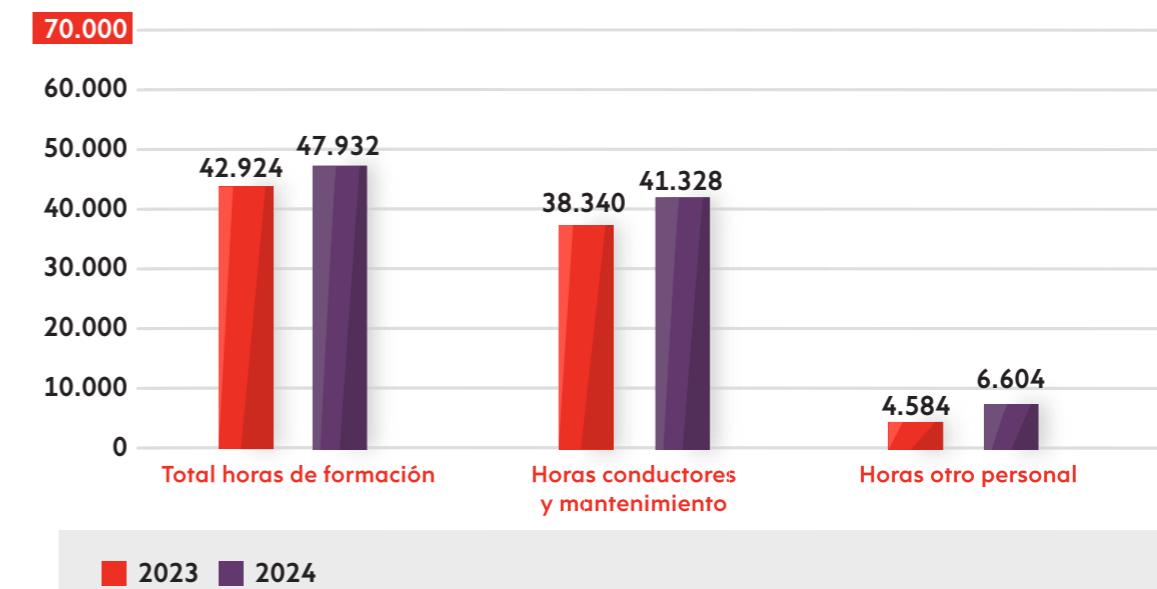


Nuestras políticas de Recursos Humanos se enfocan al **desarrollo del talento** de las personas que forman parte de la organización. Desde la Dirección Corporativa de Recursos Humanos, con carácter anual, se elabora y difunde el **Plan Anual de Formación**.

Durante el año 2024 se ha producido un aumento de las horas dedicadas a formación con respecto al año 2023 (+11,67%). El aumento se ha producido en el computo general, pero también en los diferentes grupos de personal.

Esto refuerza nuestro compromiso con la mejora de la capacitación de nuestros empleados y las ventajas que conllevan este tipo de acciones.

### Nº TOTAL HORAS DE FORMACIÓN



El promedio de horas de formación en 2024 asciendió a 10,36.

# 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.

La APP, lanzada en los markets tanto de Android como de IOS, es punto de encuentro entre la empresa y los trabajadores.

### IMPACTO EN CIFRAS 2024

- Más de 4.400 usuarios únicos al mes.
- Más de 670.000 páginas vistas.
- Un 28% de visitas concentradas en la sección Cuadrantes.
- Un 19% de las visitas dirigidas a la sección Nóminas.

Con estas mejoras, la nueva APP ConectADOS se consolida como una herramienta clave para fortalecer la comunicación interna, mejorar la eficiencia operativa y promover el bienestar de nuestros colaboradores. Gracias a su accesibilidad, personalización y nuevas funcionalidades, estamos creando una plataforma más inclusiva y adaptada a las necesidades de todos los colectivos dentro de la empresa.

Este avance refleja nuestro compromiso continuo por innovar en los canales de comunicación y ofrecer a nuestro equipo los recursos necesarios para facilitar su labor diaria. Seguimos trabajando para continuar mejorando y adaptarnos a las necesidades de nuestros colaboradores, asegurando que todos cuenten con la información y el apoyo necesarios para seguir creciendo con **Avanza**.

➢ En 2024, la APP ConectADOS se ha consolidado como una herramienta clave para mejorar la comunicación interna y facilitar la relación diaria entre la compañía y sus colaboradores. Diseñada para adaptarse a las necesidades reales de las personas que forman parte de Avanza, esta plataforma ha evolucionado para ofrecer información útil, accesible y personalizada en cualquier momento y desde cualquier lugar.

La APP permite:

01

Estar al día con las últimas noticias de la compañía.

02

Consultar nóminas y solicitar vacaciones de forma rápida y sencilla.

03

Acceder al Club de Beneficios, con ventajas exclusivas para empleados.

04

Visualizar desde el móvil y en tiempo real por parte del personal de conducción y restauración: cuadrantes de trabajo, manuales, avisos internos, desviaciones del servicio y formularios de averías.

05

Consultar vacantes internas, promoviendo la movilidad y el desarrollo profesional dentro de la empresa.

06

Acceder a contenidos del plan de bienestar en la sección En Balance, con consejos sobre salud física, alimentación o equilibrio emocional.



Gracias a estas funcionalidades, ConectADOS ha permitido mejorar la eficiencia operativa, fomentar la autonomía de los equipos y reforzar el vínculo entre personas y organización.

ConectADOS ya no es solo una APP: es un reflejo de cómo queremos comunicarnos en Avanza.

MÁS ACCESIBLE. MÁS ÚTIL. MÁS PERSONAL.

07

Consultar documentación relevante como la memoria de sostenibilidad o las políticas de igualdad.





# COMUNICACIÓN INTERNA

## OTROS CANALES QUE FOMENTAN LA COMUNICACIÓN BIDIRECCIONAL

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 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 en la web corporativa de **Avanza** [www.avanzagru.com](http://www.avanzagru.com) y en la app ConectADOs.

### CANAL RSC:

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

[rsc.avanza@mobilityado.com](mailto:rsc.avanza@mobilityado.com)

## ESCUCHA ACTIVA: ENCUESTAS INTERNA PARA MEJORAR DESDE DENTRO

En MOBILITY ADO impulsamos diferentes encuestas dirigidas a los colaboradores como herramienta clave para la escucha activa, el impulso de una cultura participativa y la mejora continua. Estas encuestas, que se adaptan a distintos colectivos y objetivos, permiten recoger percepciones sobre el clima laboral, la cultura organizativa, la valoración de eventos o la calidad de servicios internos. Algunas de ellas, como Levanta la mano, nuestra encuesta de clima laboral, encuesta "tu importas" o el Refrendo del código de ética y conducta, nuestra validación de los valores culturales, se dirigen a toda la plantilla con periodicidad bianual o anual, mientras que otras se llevan a cabo tras actividades concretas como formaciones, eventos o iniciativas de bienestar. Además, áreas internas evalúan anualmente la satisfacción de sus usuarios internos para detectar oportunidades de mejora.

Gracias al análisis de resultados y tendencias, estas acciones permiten adaptar iniciativas, reforzar lo que funciona y detectar áreas de mejora. De este modo, alineamos la experiencia de los colaboradores con los valores y objetivos de **Avanza**, promoviendo una cultura más participativa, transparente y orientada al bienestar.

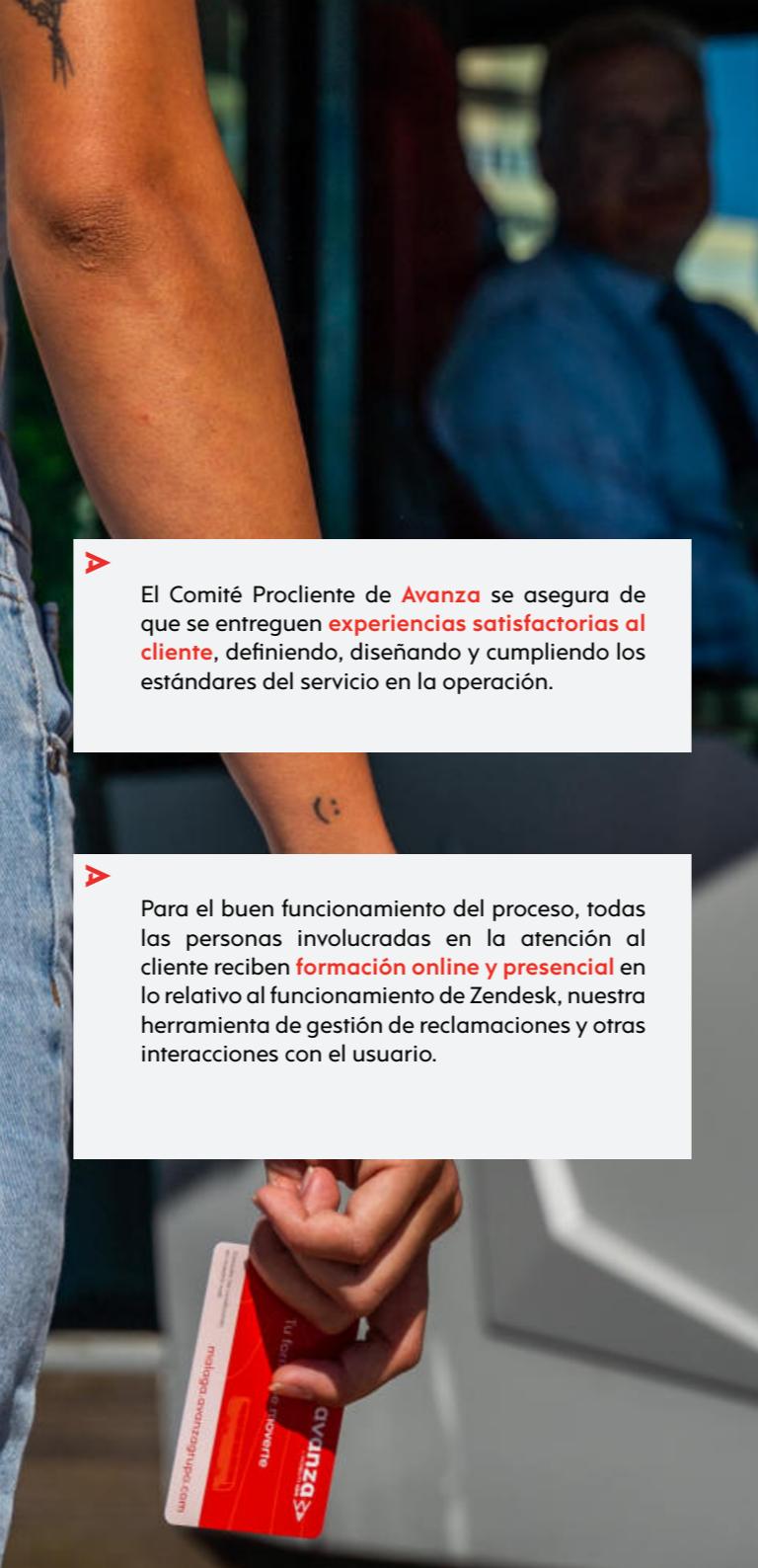
## EL CLIENTE

### 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.

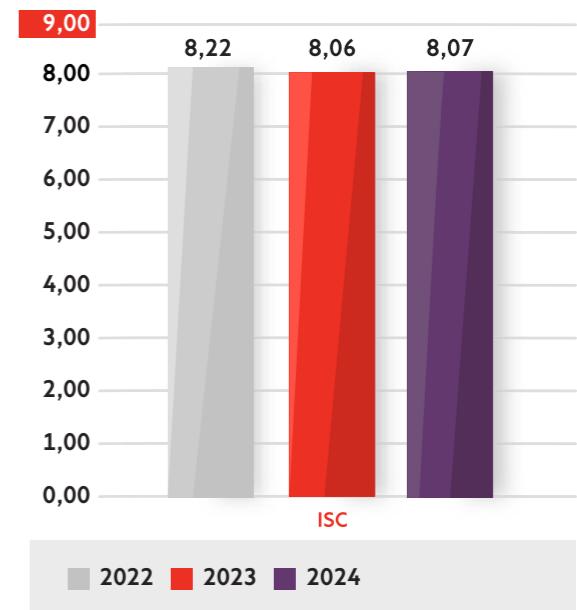
En 2024, el 68% del total de usuarios que respondieron a la encuesta sobre la atención recibida tras resolver su reclamación, queja o sugerencia valoraron nuestro servicio como satisfactorio.



➤ El 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.

➤ 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.

#### EVOLUCIÓN ISC



La satisfacción del usuario es clave para el éxito del servicio, ya que garantiza lealtad, mejora la reputación y atrae nuevos clientes. Por eso, nuestro compromiso con la calidad, eficiencia y atención que ofrecemos en cada experiencia se refleja en un índice de satisfacción de cliente por encima de 8 puntos en los últimos tres años consecutivos.

# EL CLIENTE

## NUESTRA RAZÓN DE SER

Los **procesos de inspección y de análisis de reclamaciones** nos ayudan 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:

**01**

El conocimiento adquirido.

**02**

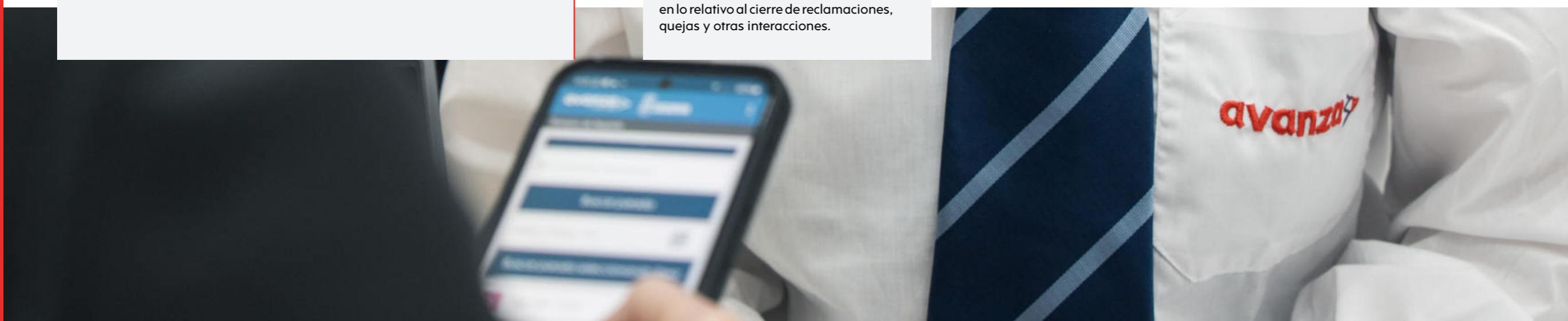
La **opinión de los propios empleados** que gestionan las interacciones de los clientes.

**03**

La **voz del usuario** con quien se contacta para analizar la satisfacción en lo relativo al cierre de reclamaciones, quejas y otras interacciones.



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



# EL CLIENTE

## NUESTRA RAZÓN DE SER

### INFORMACIÓN DEL SERVICIO

El equipo de **Avanza** trabaja constantemente en mejorar el diseño de sus servicios, 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:

- 01** HORARIOS
- 02** TIEMPO DE RECORRIDO
- 03** TARIFAS
- 04** CANALES DE COMUNICACIÓN
- 05** TERMÓMETROS SINÓPTICOS



Para todos los modos de transporte, ya sea autobús, metro o tranvía, 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

### 01

#### 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.



### 02

#### CANALES DE COMUNICACIÓN CON LA EMPRESA

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



### 03

#### INFORMACIÓN TARIFARIA

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



### 04

#### EXTRACTO DEL REGLAMENTO DE VIAJEROS

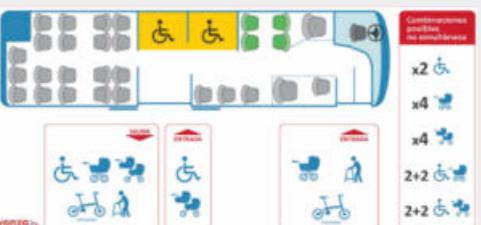
Junto con una infografía con las principales condiciones de uso del servicio y las recomendaciones para los viajeros.



### 05

#### DISTRIBUCIÓN INTERIOR DEL VEHÍCULO

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



# EL CLIENTE

## NUESTRA RAZÓN DE SER



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 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 movilidad 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.



### 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.

# EL CLIENTE

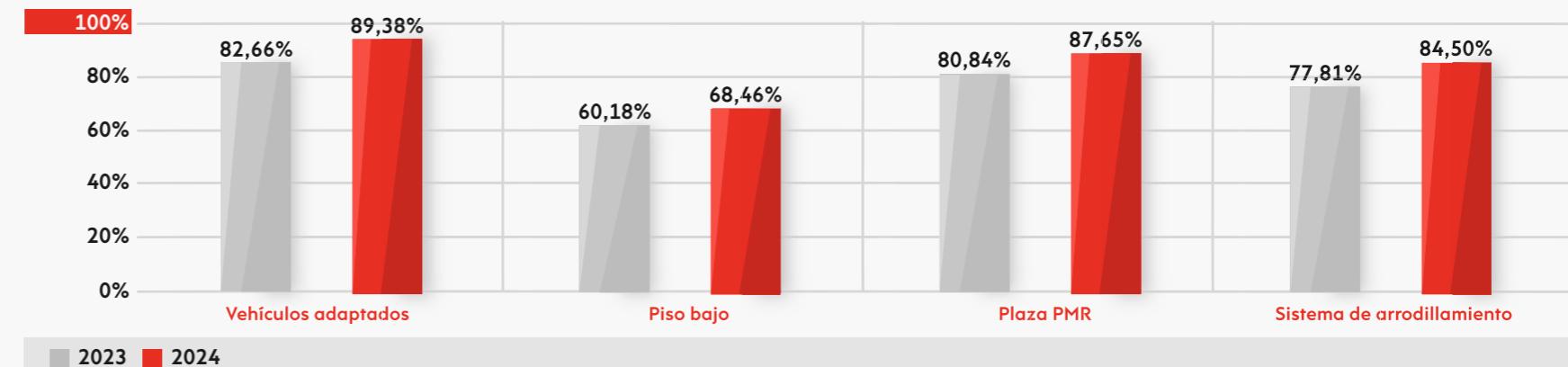
## NUESTRA RAZÓN DE SER

### 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	89,38%
Piso rebajado	68,46%
Plaza PMR	87,65%
Sistema de arrodillamiento	84,50%

### EVOLUCIÓN DE SISTEMAS ACCESIBILIDAD DE LA FLOTA



## EL CLIENTE NUESTRA RAZÓN DE SER

### RELACIÓN DIGITAL CON NUESTROS CLIENTES

Durante el año 2024 hemos consolidado el proceso de transformación digital orientado a la mejora continua de la experiencia del cliente a través de todos los canales digitales de **Avanza**. Desde el SMI (Smart Mobility Institute) hemos fortalecido la plataforma de experiencia digital (DXP), integrando nuevas funcionalidades y expandiendo su uso a más servicios.

Uno de los principales avances ha sido el análisis sistemático de la información recibida a través de todos los canales digitales. Se han implementado encuestas NPS accesibles desde la web y en los autobuses mediante códigos QR, cuyos resultados se integran en tiempo real en un tablero dinámico de Looker Studio. Este sistema permite monitorizar el feedback de los viajeros al momento, detectar oportunidades de mejora y ejecutar planes de acción específicos para optimizar la experiencia del cliente.



A través de web, APP y RRSS, en 2024 hemos seguido reforzando nuestra estrategia digital mediante las siguientes acciones clave:

- Análisis continuo de feedback de los canales para alimentar planes de mejora.
- Informes mensuales personalizados para cada negocio, orientados a la toma de decisiones basada en datos.
- Homogeneización de la identidad digital del grupo, reforzando la marca **Avanza** en todos los puntos de contacto.
- Directrices comunes y calendario de contenidos para campañas con valor y utilidad para los usuarios.
- Twitter como canal oficial de información operativa, manteniendo a los usuarios informados en tiempo real.
- Campañas globales de interés general, alineadas con las necesidades detectadas a través del análisis de datos.
- Comunicación de noticias relevantes de Avanza vía canal oficial de LinkedIn.

# EL CLIENTE

## NUESTRA RAZÓN DE SER

### SISTEMA DE RECLAMACIONES, 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

- 01 Recepción de la reclamación
- 02 Atención al Cliente diseña solución
- 03 Envío de respuesta al usuario
- 04 Comunicación a la administración de la resolución

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 2024 se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- **Creación y actualización de informes personalizados para cada explotación**, incorporando nuevas métricas que amplían la visibilidad estratégica del negocio.
- **Optimización de la base de datos en Zendesk**, concatenando y unificando la información de distintos orígenes para asegurar la coherencia de los datos y evitar discrepancias en los informes.
- **Mejora en la comunicación interna y externa**, unificando el estilo de los mensajes (emails) para lograr coherencia y profesionalismo en todas las interacciones.
- **Optimización de la encuesta de satisfacción (CSAT)**, alineándola con la comunicación corporativa, fortaleciendo la fidelidad del viajero y aumentando su participación.
- **Lanzamiento de una intranet interna**, que centraliza el acceso a informes y formularios, mejorando la organización y eficiencia del equipo.
- **Desarrollo de un sistema interno de gestión de tareas**, que permite priorizar solicitudes, registrar actividades y mantener el orden en la operación del área.

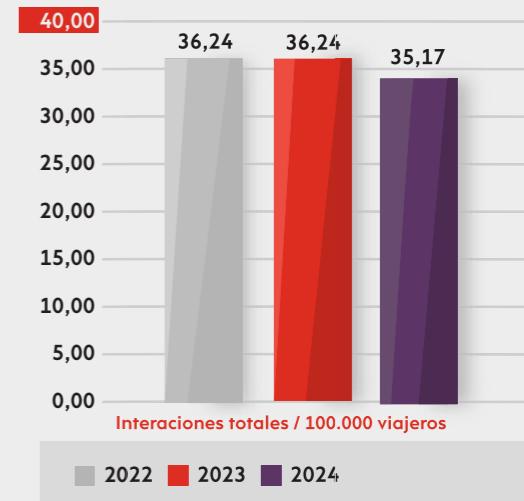
#### CASO DE ÉXITO

### INDICADORES CLAVE DE SEGUIMIENTO (KPIs):

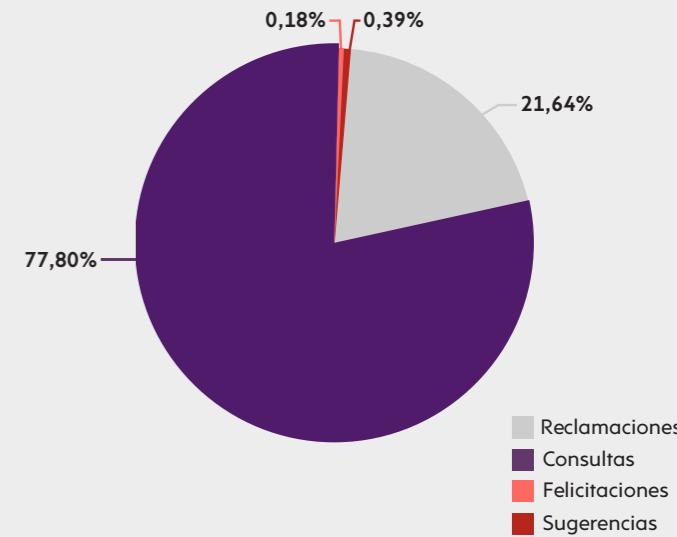
- 01 Número total de tickets recibidos
- 02 Tiempo medio de resolución
- 03 Índice de satisfacción del usuario (CSAT y NPS)
- 04 Uso del centro de ayuda (interno y externo)
- 05 Tipología de solicitudes
- 06 Distribución por canal de contacto
- 07 Actividad del equipo interno
- 08 Calidad y consistencia de los datos en los informes

➤ La resolución eficaz de consultas y reclamaciones mejora significativamente la percepción del cliente y la calidad del servicio. Atender rápidamente y adecuadamente sus inquietudes fortalece la confianza y fidelidad. Durante el último año, la cantidad de interacciones con los usuarios se han reducido un 6,57% con respecto a 2023 gracias a mejoras en los procesos de atención y seguimiento personalizado.

### EVOLUCIÓN INTERACCIONES /100.000 VIAJEROS



### TIPOLOGÍA DE INTERACCIÓN



\*Estos gráficos tienen en cuenta el índice de la relación entre las interacciones y el número de usuarios del servicio para aquellas explotaciones con la herramienta Zendesk implantada.

# EL CLIENTE

## NUESTRA RAZÓN DE SER

### EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

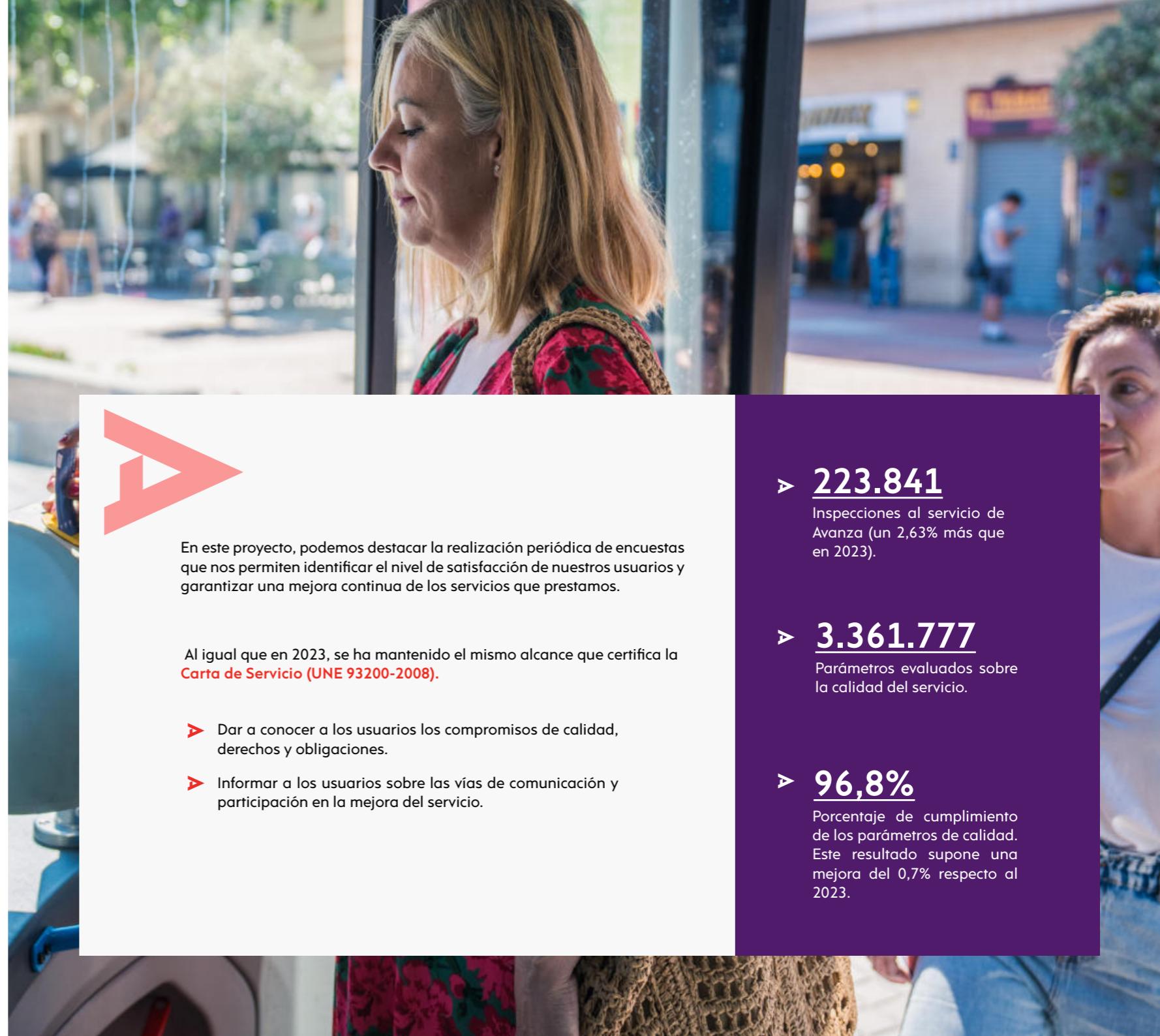
En **Avanza** trabajamos cada día para ofrecer el mejor servicio posible a nuestros usuarios, combinando eficiencia, fiabilidad y cercanía, y dando respuesta a sus expectativas. Este compromiso con la calidad es la base sobre la que construimos relaciones de confianza duraderas, y se refleja en nuestras certificaciones vigentes, que avalan distintos aspectos clave de nuestra actividad.

Ofrecer una experiencia de viaje satisfactoria va más allá de cumplir con los horarios: implica escuchar activamente, anticiparse a las necesidades y mejorar continuamente. Por eso, evaluamos de forma constante diversos indicadores de calidad, como la puntualidad, la regularidad del servicio, la seguridad, la satisfacción de las personas usuarias o el estado de limpieza y confort de los vehículos e instalaciones.

Gracias a encuestas periódicas, al análisis de datos operativos y a sistemas inteligentes de monitorización, obtenemos una visión integral del servicio que nos permite innovar, adaptar nuestras soluciones y avanzar hacia una movilidad cada vez más centrada en las personas.

Asimismo, estamos firmemente comprometidos con la identificación y corrección de los impactos negativos que pueda generar nuestra actividad. Contamos con un sistema de gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones accesible a través de múltiples canales (app, web, atención presencial o telefónica), que garantiza un seguimiento eficaz y transparente de cada caso.

Esta información, junto con los datos recogidos en otros procesos de evaluación, se analiza de forma periódica y se cruza con indicadores clave de calidad. Así, detectamos patrones, aplicamos medidas correctivas y fortalecemos nuestra capacidad de respuesta.



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 2023, 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.

➤ **223.841**

Inspecciones al servicio de Avanza (un 2,63% más que en 2023).

➤ **3.361.777**

Parámetros evaluados sobre la calidad del servicio.

➤ **96,8%**

Porcentaje de cumplimiento de los parámetros de calidad. Este resultado supone una mejora del 0,7% respecto al 2023.

# INICIATIVAS CON REPERCUSIÓN EXTERNAS

## INICIATIVAS SOCIALES MÁS RELEVANTES DE 2024

En **Avanza** fortalecemos alianzas con entidades reguladoras, asociaciones, proveedores y otros organismos vinculados a los territorios donde operamos. Estas colaboraciones responden a nuestra misión: mejorar la calidad de vida a través de la movilidad y reforzar nuestro compromiso con las personas y el medio ambiente. Promovemos entornos seguros, accesibles y solidarios, donde se trabaja por reducir el impacto ambiental y se impulsa un transporte público de calidad, más sostenible y menos contaminante que otros modos de desplazamiento como el transporte privado.

En 2024, tras los graves efectos provocados por la DANA en Valencia, **Avanza** quiso estar al lado de las personas afectadas colaborando activamente en la respuesta a la emergencia. Se realizó una donación de 50.000 € a Cruz Roja para apoyar las labores humanitarias, y se puso en marcha una plataforma solidaria que permitió a los empleados contribuir con donaciones particulares, alcanzando un total de 1.635 €. Además, Avanza reforzó el transporte público en las zonas afectadas mediante la cesión de autobuses, facilitando así la movilidad en un momento especialmente crítico para muchas familias y comunidades.



## 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

Durante 2024 ha aumentado significativamente la dedicación respecto a la acción social desarrollada por Avanza, habiéndose realizado donaciones económicas o en especie a diversos organismos por valor de 299.520,02 €

# COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD

## RESUMEN, HITOS Y OBJETIVOS

Nº DE EMPLEADOS	2023	2024
Contrato indefinido	6.582	6.699
Contrato temporal	791	902
Jornada completa	6.915	7.117
Jornada parcial	458	484
Contrato indefinido hombres	5.572	5.646
Contrato indefinido mujeres	1.010	1.053

ACCIDENTES	2023	2024
Total accidentes	323	255
Accidentes laborales hombres	264	200
Accidentes laborales mujeres	59	55

INTERACCIONES CON LOS USUARIOS*	2023	2024
Tasa de interacciones/ total usuarios	36.34	28.36

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

FORMACIÓN	2023	2024
Total horas de formación	42.924	47.932
Participantes en cursos de formación	3.285	4.625
Horas conductores y mantenimiento	38.340	41.328
Horas otro personal	4.584	6.604

**RESUMEN  
CIFRAS**

# HITOS 2024

## ► MEJORA EN LA RELACIÓN CON LOS USUARIOS

Reducción de un 6,57% de interacciones con respecto a 2023 gracias a mejoras en los procesos de atención y seguimiento personalizado.



## ► BIENESTAR Y SALUD

- Reducción de un 20,1% del total de accidentes.
- 5.000 reconocimientos médicos realizados.
- Refuerzo de programas de seguridad en el trabajo.



## ► CONFIANZA EN NUESTROS SERVICIOS

Mejora del 0,7% en los parámetros de calidad inspeccionados en el servicio.



## ► CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

Aumento de un 14,1% de nuestra aportación económica dirigida a colectivos vulnerables y otras causas sociales.



## ► ADQUISICIÓN DE NUEVAS COMPETENCIAS Y CRECIMIENTO PROFESIONAL

- Ampliación de la figura del coordinador en Pozuelo, Villalba y Coslada.
- Aumento del 11,67% de horas de formación.
- Plan 300. Desarrollo estratégico.
- Mayor de número de interacciones con la App ConectADOS:
  - Más de 4.400 usuarios únicos al mes.
  - Más de 670.000 páginas visitadas.



# OBJETIVOS 2025



## ► 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 LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS A TRAVÉS DE LA MOVILIDAD

Continuar incrementando el número de usuarios que utilizan nuestros servicios.



## ► GESTIÓN DEL TALENTO

- Nuevo Sistema de Evaluación de desempeño.
- Plan de reducción del absentismo.
- Ampliación alcance de implantación de la figura del Coordinador del personal de conducción: Cataluña y Levante.



## SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA



## ► 2024

- Asistencia financiera
- Impactos económicos indirectos
- Estrategia fiscal
- Gobernanza fiscal
- Principales proveedores implicados
- Cadena de suministro
- Nuestros proveedores
- Hitos 2025
- Objetivos 2025

## 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.



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.

**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**.

#### COMUNIDAD DE MADRID

Importe cobrado ayuda 2024:

**1.151.000€**

#### COMUNIDAD VALENCIANA

Importe cobrado ayuda 2024:

**25.500€**

## ASISTENCIA FINANCIERA

### PROGRAMA MOVES SINGULARES II: 2<sup>ª</sup> 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 €**



### ASPECTOS MÁS RELEVANTES

**01**

Sustitución de la flota de vehículos por modelos eléctricos.

**02**

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

**03**

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

**04**

Despliegue de redes inteligentes y sistema de recarga bidireccionales.

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-MOVISING2-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.



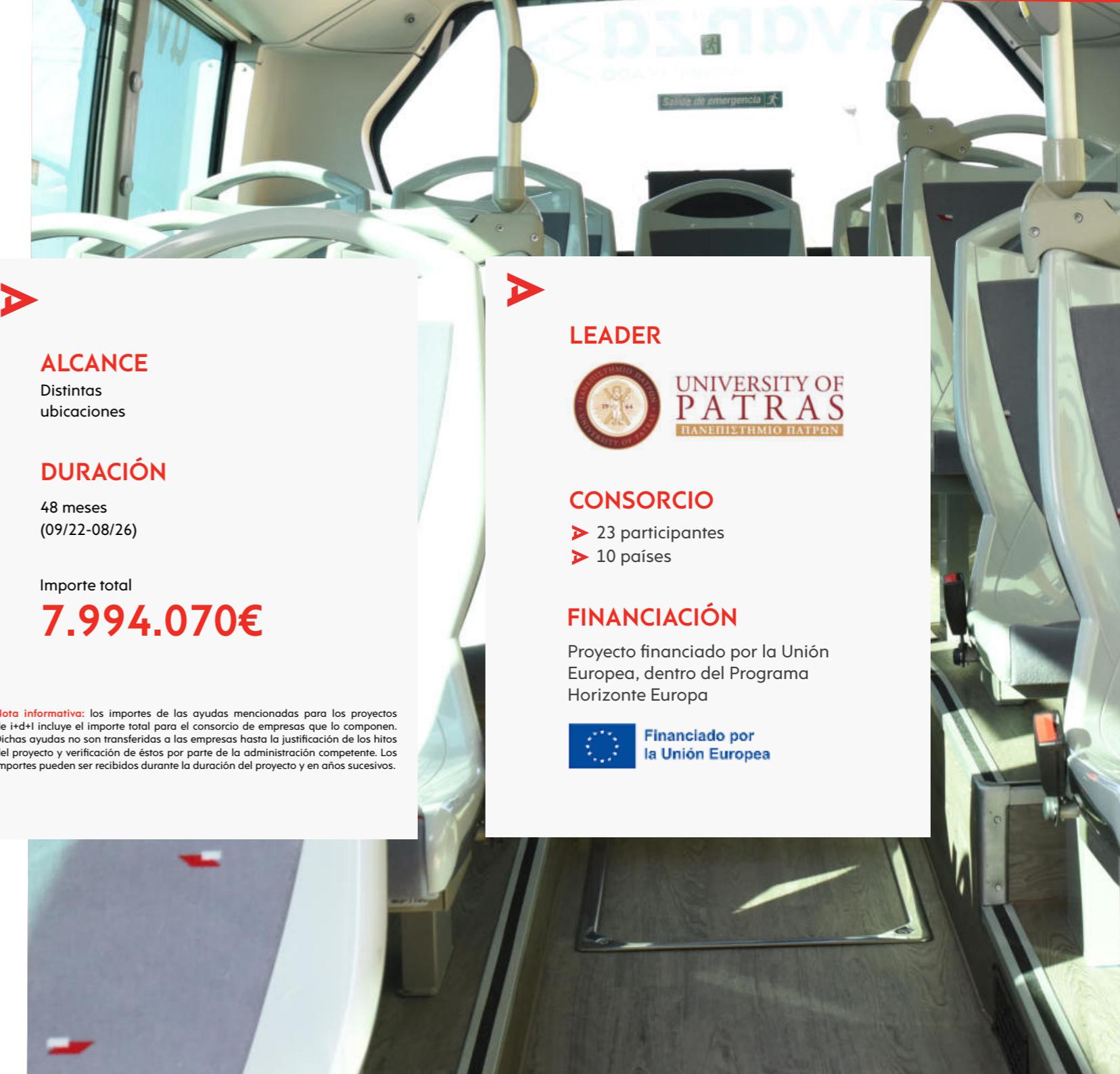
## ASISTENCIA FINANCIERA

### PROYECTO DE I+D+i: 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.

# TwinAIR



#### ALCANCE

Distintas ubicaciones



#### LEADER



UNIVERSITY OF  
PATRAS  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΑΤΡΩΝ

#### CONSORCIO

- 23 participantes
- 10 países

#### FINANCIACIÓN

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



Financiado por  
la Unión Europea

**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.

## ASISTENCIA FINANCIERA

### PROYECTO DE I+D+i: ANAISS

El proyecto **ANAISS** estudia el potencial de la inteligencia artificial para optimizar redes de transporte público urbano e interurbano en los corredores mediterráneo y atlántico de la red TEN-T. Desarrolla y gestiona un espacio de datos (data lake) e incorpora algoritmos de IA para mejorar la experiencia de usuario y reducir emisiones de GEI, probando los resultados en servicios de transporte de Madrid, Barcelona, Zaragoza y Bilbao y sus conexiones con Málaga, Alicante y País Vasco.

#### LEADER

AVANZA SPAIN, S.L.

#### CONSORCIO

9 Participantes - España

#### FINANCIACIÓN

Proyecto financiado por la Unión Europea - CINEA  
-Mecanismo Conectar Europa (CEF-T-2023-SIMOBGEN)

#### ALCANCE

3 casos de estudio: Multimodalidad, Seguridad e Infraestructura.

#### DURACIÓN

36 meses (10/2024-09/2027).

#### Importe total

**2.474.000€**



## 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:

Flota de vehículos eléctricos  
Shenzen, China



### TRANSICIÓN ENERGÉTICA:

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

### 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.

EDIFICIO RAFAEL DEL PINO

### MEJORA DE COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS DE LA PLANTILLA,

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

### APORTACIÓN ECONÓMICA O EN ESPECIE A FUNDACIONES Y ONGS:

351.155,02 euros

### APLICACIÓN DE TARIFAS BONIFICADAS

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

### 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



## IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS



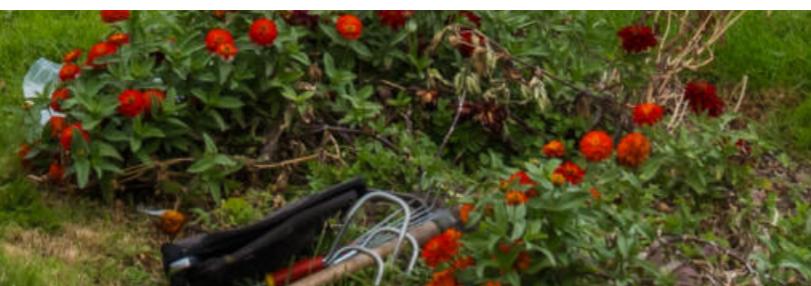
**Avanza** realiza un exhaustivo seguimiento de requisitos legales en materia económica, ambiental y social. En consecuencia, cualquier incumplimiento detectado es abordado con un plan de acción para su resolución.

### MEDIOAMBIENTE

Durante el año 2024 se ha detectado 1 incumplimiento evaluado como significativo que quedó subsanado, si bien derivó en multa por valor de 19.200€.

### LABORAL

Durante el año 2024 la sociedad ha abonado el importe correspondiente a 12 sanciones por la Inspección de Trabajo cuya cuantía asciende a un total de 14.455 euros. El nivel de estas incidencias en materia laboral es muy reducido teniendo en cuenta que el grupo tiene una plantilla de 8.270 trabajadores, y un volumen de 86 centros de trabajo, 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.
- 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.





## PRINCIPALES PROVEEDORES IMPLICADOS

Para ofrecer un servicio de calidad, en **Avanza** llevamos a cabo un control de toda nuestra cadena de valor, desde las relaciones con entidades que facilitan las infraestructuras necesarias, así como con los proveedores de bienes y servicios para nuestra operativa con el fin de garantizar un servicio responsable y sostenible para nuestros usuarios y la Administración Pública de todas las regiones donde operamos, todo ello siempre en línea con nuestra misión y valores.



**VOLVO**

► [AUTOBUSES  
Y AUTOCARES](#)



► [AUTOBUSES  
Y AUTOCARES](#)



**REPSOL**

► [SECTOR ENERGÉTICO](#)



**DAIMLER**

► [AUTOBUSES  
Y AUTOCARES](#)



**endesa**

► [SECTOR ELÉCTRICO](#)



**MICHELIN**

► [NEUMÁTICOS](#)



**IBERDROLA**

► [SECTOR ELÉCTRICO](#)



**Irizar**

► [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.

01

Cumplimiento estricto de la legislación vigente.

02

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

03

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

04

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



05

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.

06

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

07

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

08

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

09

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

# NUESTROS PROVEEDORES

En 2024, **Avanza** ha contratado el **98,65%** del volumen de sus **compras a proveedores locales**, contribuyendo de esta forma al desarrollo de las comunidades donde opera. Los proveedores locales representan el 98,10% del total de proveedores con los que opera **Avanza**.

Además, el 80,50% de nuestros proveedores son PYMES o autónomos. Dotamos a nuestros proveedores de estabilidad a lo largo del tiempo ya que el 85,80% del gasto se realiza en proveedores con los que trabajamos al menos desde el año 2019 y el índice de anulación de pedidos del 1,53% supone una gran fiabilidad en el trabajo del día a día.

Los principales ejes de actividad del Departamento de Compras son:

## 01 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

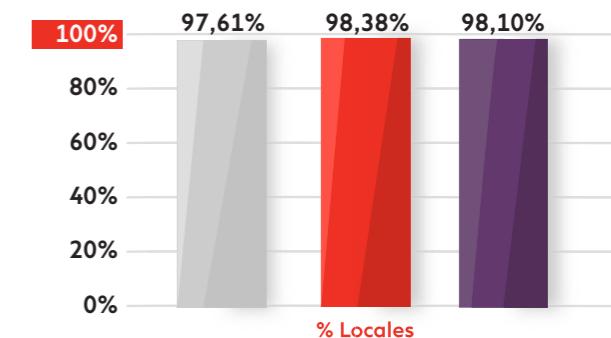
- Enfoque proactivo y colaborativo con nuestros proveedores.
- Mejora de su desempeño global.

### 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.



#### EVOLUCIÓN PROVEEDORES



2022 2023 2024

- Nº TOTAL PROVEEDORES\*  
2.374
- Nº PROVEEDORES LOCALES  
2.329
- % DE PROVEEDORES LOCALES  
98,10%

\*Se han considerado los proveedores que han facturado a Avanza a lo largo del año 2024.

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

## NUESTROS PROVEEDORES

### SATISFACCIÓN DE NUESTROS PROVEEDORES

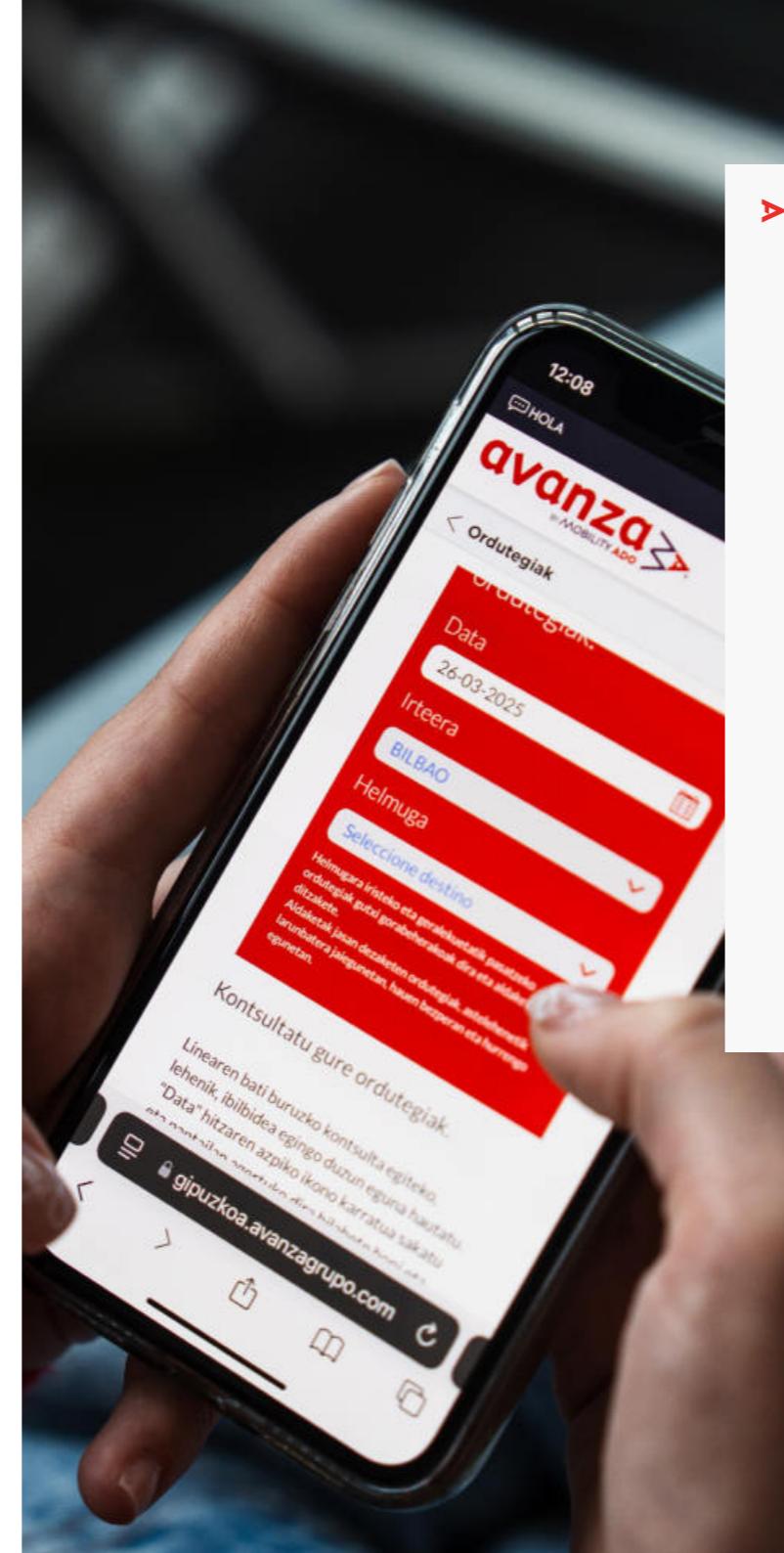
En el marco de nuestro compromiso con la mejora continua, y por primera vez en 2024, hemos llevado a cabo una encuesta dirigida a nuestros proveedores con el objetivo de fortalecer y optimizar la relación que mantenemos con ellos.

A través de esta iniciativa, hemos solicitado su valoración sobre diversos aspectos clave, como nuestros canales de comunicación, la calidad del servicio y atención recibida, así como la relevancia que otorgamos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

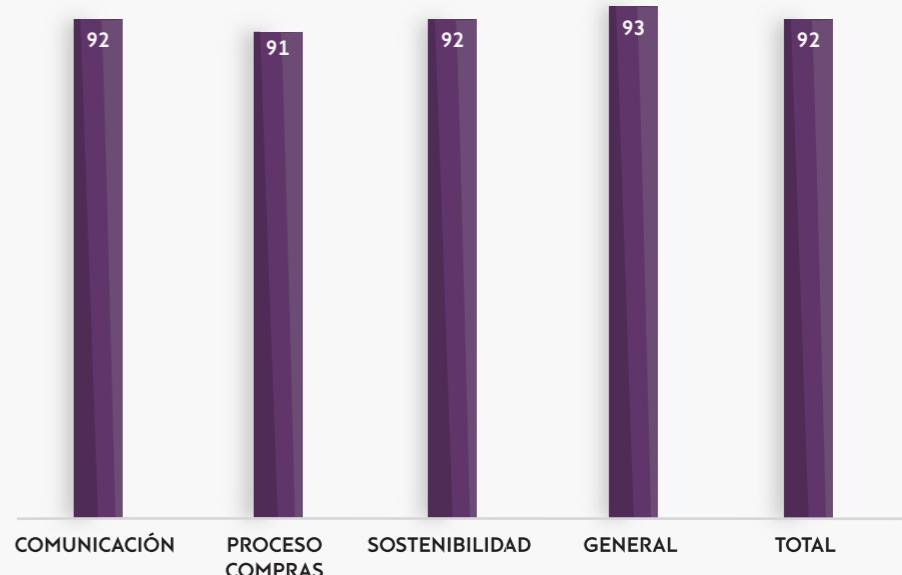
Con base en los resultados obtenidos y las sugerencias proporcionadas, diseñaremos e implementaremos planes de acción personalizados que nos permitan seguir avanzando en una colaboración más eficaz, transparente y alineada con los valores de **Avanza**.



El índice de satisfacción de nuestros proveedores se sitúa en un 9,2.



En el gráfico siguiente se muestran los resultados de la encuesta realizada, la media de satisfacción de nuestros proveedores en diferentes ámbitos demuestra nuestro compromiso con la atención a nuestros proveedores y nos enorgullece la alta participación, así como los resultados obtenidos:



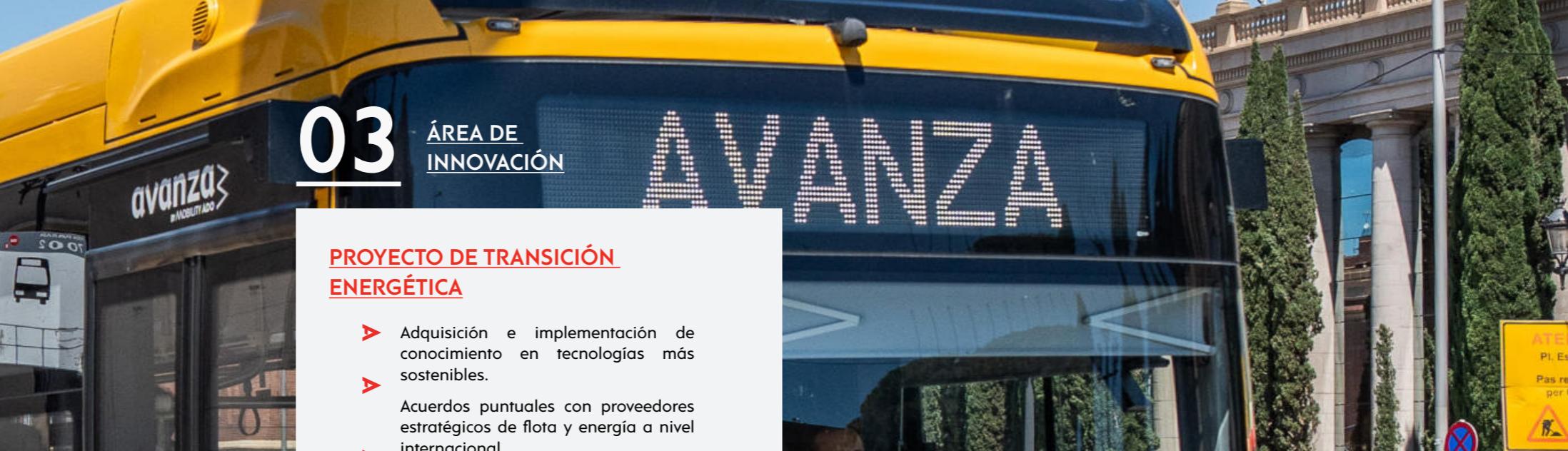
## NUESTROS PROVEEDORES

### 02

#### 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.



### 03

#### 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.

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

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



#### CASO DE ÉXITO

Continuando con la apuesta sostenible en nuestra flota, y en colaboración con nuestros proveedores y clientes de la Administración, se ha realizado una prueba piloto en nuestra División de Cataluña con un vehículo de 18 metros eléctrico con rango extendido en Hidrógeno.

## NUESTROS PROVEEDORES

# 04

### ÁREA DE GESTIÓN DE PROVEEDORES

#### CUALIFICACIÓN DE PROVEEDORES - PORTAL DE PROVEEDORES

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

#### 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.

**71**  
proveedores evaluados

**97,87%**  
facturación del total de proveedores



En 2024, la Dirección de Compras de **Avanza** ha continuado afianzando su función, que se contempla como un proceso continuo de mejora y búsqueda de la excelencia, para garantizar la transparencia, la igualdad de oportunidades y las 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.

En línea con nuestro compromiso de mejorar la calidad de vida a través de una movilidad más sostenible y escuchando las demandas de nuestros Grupos de Interés, en el año 2024 hemos publicado la política de Compras Sostenibles así como un Código de Ética y Conducta para proveedores específico. Esto nos sitúa a la cabeza de la innovación en Sostenibilidad dentro del sector y como palanca de cambio dentro de nuestra cadena de suministro.

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.

**55**

Número total de nuevos proveedores.

**31**

Nuevos proveedores que han superado los filtros de acuerdo con criterios ambientales y sociales.

**56%\***

Porcentaje de nuevos proveedores que han pasado los filtros de acuerdo con criterios ambientales y sociales.

**341**

Proveedores registrados.

**103**

proveedores homologados

**8**

nuevos proveedores en 2024

**145.379.331 €**

Facturación total.

# HITOS 2024

A

Proyecto EMBUS. Se continuo avanzando en este proyecto que busca mejorar la homogeneización de sistemas y procesos, que permita una mayor optimización y gestión de la información.



A

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).



A

Obtención del sello 500+ en el modelo de Excelencia.



A

Descarbonización y alineación agenda 2023. Más del 80% de la flota renovada durante el año 2024 ha sido sostenible (híbrida y eléctrica).



A

Mantenimiento. Mejora del control de procesos a través de nuevas herramientas digitales.



A

Innovación. Durante el año 2024 hemos seguido a la vanguardia de la innovación participando en varios proyectos europeos y fomentando la cultura de innovación en la compañía.



# OBJETIVOS 2025

## ► CERTIFICACIÓN EN COMPRAS SOSTENIBLES

En línea con nuestra misión y valores durante el año 2025 nuestro objetivo es obtener la certificación ISO 20400: Estrategia de Compras Sostenibles.



► Proyecto EMBUS. Dar continuidad a este proyecto que busca mejorar la homogeneización de sistemas y procesos, que permita una mayor optimización y gestión de la información.



## ►

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



## ►

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 2025 sea híbrida o eléctrica.



## ANEXO

### NUESTRO EQUIPO

	► ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	► CONTENIDO	► UBICACIÓN / COMENTARIOS	► N° REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
	► CONTENIDOS GENERALES			
<b>GRI 2.</b> <b>CONTENIDOS GENERALES 2021</b>	Detalles Organizacionale.	<p>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. Págs. 4,5,6, 8, 9 y 10.</p>		<b>2-1</b>
	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad.	<p>a, b y c. Anexo 1. En octubre de 2024, Avanza ha adquirido el grupo empresarial Julián de Castro (Autocares Julián de Castro,S.A., Autocares Beltrán, S.A., Autocares Casanz,S.L.)</p> <p>Avanza ha puesto en marcha un plan de integración de los diferentes procesos operativos y administrativos que ha culminado el 31 de diciembre de 2024 en el que las sociedades adquiridas pasan a operar según los estándares del grupo Avanza desde el 1 de enero de 2025.</p> <p>Debido a ello, esta memoria de sostenibilidad no incluye datos de las mencionadas sociedades y sí lo hará a partir del año 2025.</p>		<b>2-2</b>
	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto.	<p>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 2024.</p> <p>c. Fecha publicación: noviembre 2025</p> <p>d. rsc.avanza@mobilityado.com</p>		<b>2-3</b>
	Actualización de la información.	<p>a. La actualización de la información se especifica, si ha lugar, en los diferentes contenidos de la memoria.</p>		<b>2-4</b>
	Verificación externa.	<p>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.</p>		<b>2-5</b>
	Actividades, cadena de valor y otras relaciones.	<p>a,b,c,d. Págs 4 - 10,32 - 40, 120, 125 - 128 y 133 - 134</p>		<b>2-6</b>
	Empleados.	<p>a,b, c y d. Págs 7, 80 - 86 y 121</p>		<b>2-7</b>
	Trabajadores que no son empleados.	<p>a,b y c. Pág 87</p>		<b>2-8</b>

## ANEXO

### NUESTRO EQUIPO

	► ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	► CONTENIDO	► UBICACIÓN / COMENTARIOS	► N° REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
► CONTENIDOS GENERALES				
<b>GRI 2.</b> <b>CONTENIDOS</b> <b>GENERALES</b> <b>2021</b>				
	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
	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. 32-40		2-17

## ANEXO

### NUESTRO EQUIPO

	ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN / COMENTARIOS	Nº REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
<b>► CONTENIDOS GENERALES</b>				
<b>GRI 2.</b> <b>CONTENIDOS GENERALES</b> <b>2021</b>	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	a, b y c. Pág. 15		<b>2-18</b>
	Políticas de remuneración	a y b. Pág. 91		<b>2-19</b>
	Proceso para determinar la remuneración	a y b. Pág. 91		<b>2-20</b>
	Ratio de compensación anual	El diferencial entre el colectivo de Directivos frente al resto de la organización es del 4,34. El ratio obtenido equivale al 1,00.		<b>2-21</b>
	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	a. Pág. 2		<b>2-22</b>
	Compromisos y políticas	a, b, c, d, e y f. Págs. 24, 26 - 29, 42 - 44 y 80		<b>2-23</b>
	Incorporación de los compromisos y políticas	a. Págs 20 - 22, 103 y 122		<b>2-24</b>
	Procesos para remediar los impactos negativos.	a, b, c, d y e. Págs. 42 - 44 y 77		<b>2-25</b>
	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes.	a. Pág. 108 - 109		<b>2-26</b>
	Cumplimiento de la legislación y las normativas.	a, b, c y d. Pág.130		<b>2-27</b>

## ANEXO

### NUESTRO EQUIPO

	► ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	► CONTENIDO	► UBICACIÓN / COMENTARIOS	► N° REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
► CONTENIDOS GENERALES				
<b>GRI 2.</b> <u>CONTENIDOS GENERALES</u> <u>2021</u>	Afiliación 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.	<b>2-28</b>
	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	a. Págs. 30 y 31		<b>2-29</b>
	Proceso para determinar la remuneración.		El 100% de los empleados están cubiertos por convenios de regulación colectiva.	<b>2-30</b>
<b>GRI 3.</b> <u>TEMAS MATERIALES</u> <u>2021</u>	Proceso de determinación de los temas materiales.	a y b. Págs. 16 - 18		<b>3-1</b>
	Lista de temas materiales.	a y b. Págs. 16 - 18		<b>3-2</b>
	Gestión de los temas materiales.	a, b, c, d, e y f. Págs. 27 - 31		<b>3-3</b>
<b>GRI 201.</b> <u>DESEMPEÑO ECONÓMICO</u> <u>2016</u>	Valor económico directo generado y distribuido.	a y b. Pág. 7		<b>201-1</b>
	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	a. Págs. 45, 46 y 77		<b>201-2</b>
	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.		No aplica. No existe plan de beneficios relacionado con Plan de pensiones.	<b>201-3</b>
	Asistencia financiera recibida del gobierno.	a, b y c. Págs. 7, 125 - 128		<b>201-4</b>

## ANEXO

### NUESTRO EQUIPO

► ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	► CONTENIDO	► UBICACIÓN / COMENTARIOS	► N° REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
► CONTENIDOS GENERALES			
<b>GRI 202.</b> <u>PRESENCIA EN EL MERCADO 2016</u>	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.	<b>202-1</b>
	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local.	100%	<b>202-2</b>
<b>GRI 203.</b> <u>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016</u>	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados.	a,b y c. Pags. 7 y 46	<b>203-1</b>
	Impactos económicos indirectos significativos.	a y b. Págs. 7, 129 y 130	<b>203-2</b>
<b>GRI 204.</b> <u>PRÁCTICAS DE ABASTECIMIENTO 2016</u>	Proporción de gasto en proveedores locales.	a,b y c. Pág. 135	<b>204-1</b>
<b>GRI 205.</b> <u>ANTICORRUPCIÓN 2016</u>	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción.	El 100% de las operaciones son evaluadas periódicamente, sobreponiendo su riesgo y considerando su impacto como MUY ALTO.	<b>205-1</b>
	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	a,b,c,d,e. Págs. 20 - 23	<b>205-2</b>

## ANEXO

### NUESTRO EQUIPO

► ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	► CONTENIDO	► UBICACIÓN / COMENTARIOS	► N° REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
► CONTENIDOS GENERALES			
<b>GRI 205.</b> <b>ANTICORRUPCIÓN</b> <b>2016</b>	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas.	Ningún caso.	<b>205-3</b>
<b>GRI 206.</b> <b>COMPETENCIA</b> <b>DESLEAL 2016</b>	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	Ningún caso.	<b>206-1</b>
<b>GRI 207.</b> <b>FISCALIDAD</b> <b>2019</b>	Enfoque fiscal.	No material. Pág. 131 - 132	<b>207-1</b>
	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos.	No material. Págs. 131 - 132	<b>207-2</b>
	Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal.	No material. Pág. 132	<b>207-3</b>
	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.	<b>207-4</b>
<b>GRI 301.</b> <b>MATERIALES</b> <b>2016</b>	Materiales utilizados por peso o volumen.	a. Págs. 48,55 y 56	<b>301-1</b>
	Insumos reciclados utilizados	a. Pág. 76	<b>301-2</b>

## ANEXO

### NUESTRO EQUIPO

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN / COMENTARIOS	Nº REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
CONTENIDOS GENERALES			
<u><a href="#">GRI 301.</a></u> <u><a href="#">MATERIALES 2016</a></u>	Productos y materiales de envasado recuperado.	No aplica.	<b>301-3</b>
<u><a href="#">GRI 302.</a></u> <u><a href="#">ENERGÍA 2016</a></u>	Consumo de energía dentro de la organización.	a,b,c,d,e,f,g. Págs. 47 - 54	<b>302-1</b>
	Consumo de energía fuera de la organización.	a,b,c. Pág.53	<b>302-2</b>
	Intensidad energética.	a,b,c,d. Pág. 50	<b>302-3</b>
	Reducción del consumo energético.	a,b,c,d. Págs. 54, 77 y 78	<b>302-4</b>
	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.	a,b,c. Págs. 49, 77 y 78	<b>302-5</b>
<u><a href="#">GRI 303.</a></u> <u><a href="#">AGUA Y EFLUENTES 2018</a></u>	Interacción con el agua como recurso compartido.	a,b,c,d. Págs. 65 - 67	<b>303-1</b>
	Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua.	a. Pág. 66	<b>303-2</b>
	Extracción de agua.	a,b,c,d. Pág. 67	<b>303-3</b>

## ANEXO

### NUESTRO EQUIPO

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN / COMENTARIOS	Nº REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
<b>CONTENIDOS GENERALES</b>			
<u><a href="#">GRI 303.</a></u> <b>AGUA Y EFLUENTES 2018</b>	Vertido de agua.	a,b,c,d,e. Pág. 65	<b>303-4</b>
	Consumo de agua.	a,b,c,d. Pág. 67	<b>303-5</b>
<u><a href="#">GRI 304.</a></u> <b>BIODIVERSIDAD 2016</b>	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.	<b>304-1</b>
	Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad.	No material.	<b>304-2</b>
	Habitats protegidos o restaurados.	No material.	<b>304-3</b>
	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.	<b>304-4</b>
<u><a href="#">GRI 305.</a></u> <b>EMISIONES 2016</b>	Emisiones directas de GEI (alcance 1).	a,b,c,d,e,f,g. Pág. 58	<b>305-1</b>
	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	a,b,c,d,e,f,g. Pág. 58	<b>305-2</b>

## ANEXO

### NUESTRO EQUIPO

	ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN / COMENTARIOS	Nº REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
	CONTENIDOS GENERALES			
<b>GRI 305.</b> <b>EMISIONES</b>	Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3).	a,b,c,d,e,f,g. Págs. 59 y 60		<b>305-3</b>
<b>2016</b>	Intensidad de las emisiones de GEI.	a,b,c,d. Pág. 57		<b>305-4</b>
	Reducción de las emisiones de GEI.	a,b,c,d,e. Págs. 56 y 62 - 64		<b>305-5</b>
	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, R32, R456A y R480A.		<b>305-6</b>
	Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	a,b,c,d. Pág. 61		<b>305-7</b>
<b>GRI 306.</b> <b>RESIDUOS</b>	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos.	Págs. 68 -70		<b>306-1</b>
<b>2020</b>	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos.	a,b,c,d. Págs. 71 y 76		<b>306-2</b>
	Residuos generados.	a,b. Págs. 74 y 75		<b>306-3</b>
	Residuos no destinados a eliminación.	a,b,c,d. Pág. 75		<b>306-4</b>
	Residuos destinados a eliminación.	a,b,c,d,e. Pág. 75		<b>306-5</b>

## ANEXO

### NUESTRO EQUIPO

► ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	► CONTENIDO	► UBICACIÓN / COMENTARIOS	► N° REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
► CONTENIDOS GENERALES			
<b>GRI 308.</b> <u>EVALUACIÓN</u> <u>AMBIENTAL DE</u> <u>PROVEEDORES</u> <u>2016</u>	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales  Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Pág. 138  No material.	<b>308-1</b>  <b>308-2</b>
<b>GRI 401.</b> <u>EMPLEO</u> <u>2016</u>	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal.  Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	Durante el año 2024 han tenido lugar 63 despidos, versus los 81 del año 2023. De los cuales 43 han sido hombres y 20 mujeres, 3 de ellos corresponden a personas entre 18 y 30 años, 22 a empleados entre 31 y 50 y 38 a personas con 51 o más años.  40 han sido conductores, 17 personas que han trabajado en servicios auxiliares y 6 en mantenimiento.	<b>401-1</b>  <b>401-2</b>
	Permiso parental.	a,b,c y d. Pág. 89 - 90	<b>401-3</b>
<b>GRI 402.</b> <u>RELACIONES</u> <u>TRABAJADOR</u> <u>EMPRESA 2016</u>	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.	<b>402-1</b>

## ANEXO

### NUESTRO EQUIPO

► ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	► CONTENIDO	► UBICACIÓN / COMENTARIOS	► N° REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
► CONTENIDOS GENERALES			
<b>GRI 403.</b>			
<b>SALUD Y</b>			
<b>SEGURIDAD</b>			
<b>EN EL</b>			
<b>TRABAJO</b>			
<b>2018</b>			
Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	a y b. Págs. 92 y 101		<b>403-1</b>
Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	a,b,c,d. Págs. 93 - 96		<b>403-2</b>
Servicios de salud en el trabajo.	a. Pág. 97		<b>403-3</b>
Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	a y b. Pág. 100		<b>403-4</b>
Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	a. Págs. 104 y 105		<b>403-5</b>
Promoción de la salud de los trabajadores.	a y b. Págs. 98 y 103		<b>403-6</b>
Prevención y mitigación de los impactos para la salud y seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales.	a. Pág. 99		<b>403-7</b>
Cobertura del sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	a, b y c. Pág. 92		<b>403-8</b>

## ANEXO

### NUESTRO EQUIPO

	► ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	► CONTENIDO	► UBICACIÓN / COMENTARIOS	► N° REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
	► CONTENIDOS GENERALES			
<b><u>GRI 403.</u></b> <b><u>SALUD Y</u></b> <b><u>SEGURIDAD</u></b> <b><u>EN EL</u></b> <b><u>TRABAJO</u></b> <b><u>2018</u></b>	Lesiones por accidente laboral.	Fallecimientos: 0. Índice de fallecimientos = 0 por cada millón de horas trabajadas.  Accidentes con graves consecuencias (sin incluir in itinere): 2. Tasa de lesiones por AT grave=0,17.  Total accidentes registrados: 255. Tasa lesiones por AT leve con baja= 21,23.		<b>403-9</b>
	Las dolencias y enfermedades laborales.	a,b,c,d,e. Págs. 93 - 96		<b>403-10</b>
<b><u>GRI 404.</u></b> <b><u>FORMACIÓN</u></b> <b><u>Y EDUCACIÓN</u></b> <b><u>2016</u></b>	Promedio de horas de formación al año por empleado.	a y b. Pág. 107		<b>404-1</b>
	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición.	a y b. Págs. 104 - 107		<b>404-2</b>
	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Pág. 91		<b>404-3</b>
<b><u>GRI 405.</u></b> <b><u>DIVERSIDAD</u></b> <b><u>E IGUALDAD DE</u></b> <b><u>OPORTUNIDADES</u></b>	Diversidad de órganos de gobierno y empleados.	a,b. Págs. 11, 12, 81 - 85 y 91		<b>405-1</b>
	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y hombres	a,b. Pág.91		<b>405-2</b>

## ANEXO

### NUESTRO EQUIPO

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN / COMENTARIOS	Nº REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
CONTENIDOS GENERALES			
<b>GRI 406.</b> <u>NO</u> <u>DISCRIMINACIÓN</u>	Casos de discriminación y acciones emprendidas.	a y b. Pág. 102	<b>406-1</b>
<b>GRI 407.</b> <u>LIBERTAD DE</u> <u>ASOCIACIÓN Y</u> <u>NEGOCIACIÓN</u> <u>COLECTIVA</u> <u>2016</u>	Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo.	No material.	<b>407-1</b>
<b>GRI 408.</b> <u>TRABAJO</u> <u>INFANTIL</u> <u>2016</u>	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	No material. Ninguno, prestando especial atención a operaciones que sean susceptibles de mostrar algún riesgo de este tipo.	<b>408-1</b>
<b>GRI 409.</b> <u>TRABAJO</u> <u>FORZOSO Y</u> <u>OBLIGATORIO</u> <u>2016</u>	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	No material. Ninguno, prestando especial atención a operaciones que sean susceptibles de mostrar algún riesgo de este tipo.	<b>409-1</b>

## ANEXO NUESTRO EQUIPO

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN / COMENTARIOS	Nº REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI	
CONTENIDOS GENERALES				
<a href="#"><u>GRI 410.</u></a>	<a href="#"><u>PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD 2016</u></a>	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 tienen en cuenta las formaciones y procedimientos en materia de Derechos Humanos.	<a href="#"><u>410-1</u></a>
<a href="#"><u>GRI 411.</u></a>	<a href="#"><u>DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS</u></a>	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.	No aplica.	<a href="#"><u>411-1</u></a>
<a href="#"><u>GRI 413.</u></a>	<a href="#"><u>COMUNIDADES LOCALES</u></a>	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo.	No material.	<a href="#"><u>413-1</u></a>
		Operaciones con impactos negativos significativos-reales o potenciales. En las comunidades locales.	No material.	<a href="#"><u>413-2</u></a>
<a href="#"><u>GRI 414.</u></a>	<a href="#"><u>EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES 2016</u></a>	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo a criterios sociales.	a. Pág. 138	<a href="#"><u>414-1</u></a>
		Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	No material.	<a href="#"><u>414-2</u></a>

## ANEXO

### NUESTRO EQUIPO

► ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	► CONTENIDO	► UBICACIÓN / COMENTARIOS	► N° REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
► CONTENIDOS GENERALES			
<u><a href="#">GRI 415.</a></u> <u><a href="#">POLÍTICA</a></u> <u><a href="#">PÚBLICA 2016</a></u>	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.	No aplica.	415-1
<u><a href="#">GRI 416.</a></u> <u><a href="#">SALUD Y</a></u> <u><a href="#">SEGURIDAD</a></u> <u><a href="#">DE LOS CLIENTES</a></u>	Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y seguridad.  Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y seguridad.	Pág. 86  No se ha detectado ninguno.	416-1  416-2
<u><a href="#">GRI 417.</a></u> <u><a href="#">MARKETING</a></u> <u><a href="#">Y ETIQUETADO</a></u>	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.  Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.  Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	a,b. Págs. 111 - 114 y 116  Ningún caso.  Ningún caso.	417-1  417-2  417-3
<u><a href="#">GRI 418.</a></u> <u><a href="#">PRIVACIDAD</a></u> <u><a href="#">DEL CLIENTE</a></u>	418-1. Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	En 2024 se han gestionado dos reclamaciones.	418-1

## ANEXO CONSUMO ENERGÉTICO

	2021	2022	2023	2024
Consumo energético total (GJ)	2.228.541,10	2.605.965,18	2.624.882,97	2.590.857,59
%Gasóleo A (B7)	97,32	97,46	96,42	95,50

(1) Se corrige el dato de 2023 debido a que se tuvieron en cuenta litros de combustible vendidos a terceros y no consumidos por la compañía.

	2021	2022	2023	2024
Consumo Energético total (GJ)	2.228.541,10	2.605.965,18	2.624.882,97	2.590.856,59
Consumo de electricidad (GJ)	47.608,41	54.222,56	80.979,72	96.126,32
Consumo de electricidad (sin GDO) (GJ)	0,00	0,00	35.869,32	47.559,44
Consumo de electricidad (con GDO 100% verde) (GJ)	47.024,45	53.706,46	42.199,06	45.200,63
Consumo de electricidad (fuentes renovables) (GJ)	595,33	516,10	2.911,34	3.366,24
Consumo de gas natural (GJ)	3.180,11	2.457,22	2.569,30	2.618,14
Consumo de gasóleo A (GJ)	2.168.835,33	2.539.871,29	2.530.947,85	2.474.342,58
Consumo de gasóleo C (GJ)	8.917,25	6.315,38	8.569,07	7.515,69
Consumo de gasóleo B (GJ)	0,00	108,60	0,00	0,00
Consumo de GNC (GJ)	0,00	2.990,14	0,00	0,00
Consumo de HVO (GJ)	0,00	0,00	1.187,60	667,30
Consumo de hidrógeno (GJ)	0,00	0,00	81,53	125,56
Consumo de propano (GJ)	0,00	0,00	547,91	447,51

	2021	2022	2023	2024
Intensidades				
Intensidad energética (GJ/millón de euros (2)	4.647,73	4.368,62	3.722,78	3.536,48
Intensidad energética (GJ/millón de viajeros)	10.719,21	9.664,44	7.751,17	6.923,14
Intensidad energética (GJ/millón de km)	14.700,54	14.717,65	14.106,06	13.662,19

(1) 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.

(2) Se corrige el dato de 2023 debido a que se tuvieron en cuenta litros de combustible vendidos a terceros y no consumidos por la compañía.

(3) Se calcula la intensidad energética en función del Importe Neto de la Clifa de Negocios. El Importe Neto de la Clifa de Negocios utilizado para el cálculo de la ratio incluye la venta de activos concesionales.

## ANEXO CONSUMO ENERGÉTICO

	2021	2022	2023	2024
Consumo de electricidad (GJ)	47.608,41	54.222,56	80.979,72	96.126,32
Consumo de electricidad (sin GDO) (GJ)	0,00	0,00	35.869,32	47.559,44
Consumo de electricidad (con GDO 100% verde) (GJ)	47.024,45	53.706,46	42.199,06	45.200,63
Consumo de electricidad (fuentes renovables) (GJ)	595,33	516,10	2.911,34	3.366,24
% Uso energético renovable. Electricidad renovable	100,02%	100,00%	55,71%	50,52%

(1) Garantía de origen

(2) El incremento del consumo eléctrico desde 2023 se debe a la incorporación de flota eléctrica.

## ANEXO EMISIONES

	2021	2022	2023	2024
► Emisiones Totales (tCO <sub>2</sub> e)	156.620,71	236.723,63	239.929,78	237.951,32
Emisiones Alcance 1 y 2 (tCO <sub>2</sub> e)	156.620,71	186.626,52	188.539,64	188.145,01
Emisiones Alcance 1 (tCO <sub>2</sub> e)	156.620,71	186.626,52	185.957,77	184.515,21
Consumo de Gas Natural (tCO <sub>2</sub> eq)	160,77	132,59	130,21	132,69
Consumo de Gasoil A (B7) (tCO <sub>2</sub> eq)	146.598,58	175.922,59	174.569,54	170.700,53
Consumo de Gasóleo C (tCO <sub>2</sub> eq)	660,84	472,92	602,53	488,83
Consumo de Gasóleo B (tCO <sub>2</sub> eq)	0,00	0,00	0,00	0,00
Consumo de GNC (tCO <sub>2</sub> eq)	0,00	0,00	0,00	0,00
Consumo de Urea (tCO <sub>2</sub> eq)	0,00	803,16	730,77	816,61
Consumo de HVO (tCO <sub>2</sub> eq)	0,00	0,00	8,60	4,83
Consumo de Hidrógeno (tCO <sub>2</sub> eq)	0,00	0,00	0,00	0,00
Consumo de Propano (tCO <sub>2</sub> eq)	0,00	31,00	34,20	14,55
Gases Refrigerantes (tCO <sub>2</sub> eq)	9.200,52	9.264,26	9.881,91	12.357,17
Emisiones Alcance 2 (tCO <sub>2</sub> e)	0	0	2.581,87	3.629,79
Emisiones Alcance 3 (tCO <sub>2</sub> e)	—	50.097	51.390	49.806
Emisiones CAT 3 - Subcontr. Refuerzos (tCO <sub>2</sub> e)	—	985	2.140	2.297
Emisiones CAT 3 - Subcontr. Empleados (tCO <sub>2</sub> e)	—	1.366	1.386	1.464
Emisiones CAT 4 - Adquisición Combustible (tCO <sub>2</sub> e)	—	47.746	47.864	46.045
Intensidad de emisiones (tCO <sub>2</sub> e/€)	326,22	312,77	267,40	256,81
Intensidad de emisiones (tCO <sub>2</sub> e/millón de viajeros)	752,38	691,93	556,75	502,75
Intensidad de emisiones (tCO <sub>2</sub> e/millón de km)	1.031,82	1.053,72	1.013,21	992,13

(1) Los factores de emisión se han obtenido de la Oficina española de Cambio Climático.

(2) Se calcula la intensidad energética en función del Importe Neto de la Cifra de negocios. El Importe Neto de la Cifra de Negocios utilizado para el cálculo del ratio incluye la venta de activos concesionales.

(3) Se corrige el dato de 2023 debido a que se tuvieron en cuenta litros de combustible vendidos a terceros y no consumidos por la compañía.

## ANEXO EMISIONES

	2021	2022	2023	2024
Emisiones producidas (t) (1) (2) (3)	451,28	542,47	409,94	499,36
Nox	367,31	408,70	343,82	368,35
CO	62,22	66,51	50,55	116,34
COVNM	14,21	10,62	7,70	9,11
Sox	0,71	0,90	3,22	3,01
Partículas	6,13	55,70	4,65	2,55

(1) Los factores de emisión se han obtenido de la Oficina española de Cambio Climático.

(2) Se calcula la intensidad energética en función del Importe Neto de la Cifra de negocios. El Importe Neto de la Cifra de Negocios utilizado para el cálculo del ratio incluye la venta de activos concesionales.

(3) Se corrige el dato de 2023 debido a que se tuvieron en cuenta litros de combustible vendidos a terceros y no consumidos por la compañía.

(4) Se ha corregido la información correspondiente a 2023, tras detectarse un error en el cálculo de las emisiones procedentes del gasóleo A (B7)

	Electricidad	Gas natural	Gasóleo C	Propano	Gasóleo A (B7)	Total (t)
Nox	1,21	0,18	0,75	0,03	366,18	368,35
CO	0,31	0,06	0,30	0,01	115,66	116,34
COVNM	0,01	0,01	0,08	0,00	9,02	9,11
Sox	1,95	0,00	1,05	0,00	-	3,01
Partículas	0,12	0,00	0,21	0,00	2,23	2,55

## ANEXO AGUA

	2021	2022	2023 (1)	2024
Consumo Agua (m <sup>3</sup> )	60.850,00	109.368,36	118.546,40	122.738,30
Consumo Agua red (m <sup>3</sup> )	58.850,00	105.600,22	113.135,91	116.900,29
Consumo Agua extracción (m <sup>3</sup> )	2.000,00	3.768,14	5.410,49	5.838,01

(1) Aumento de consumo al considerarse centros nuevos.

## ANEXO

### MATERIAS PRIMAS Y RESIDUOS GENERADOS

	2022	2023	2024
<b>Residuos generados</b>			
Aceite usado (Kg)	179.586	169.589	186.227
Baterías usadas (Kg)	94.372	124.689	78.491
Cubiertas desechadas (Kg)	112.852	195.365	159.504
Filtros de aceite y gasóleo (Kg)	19.182	21.011	23.385
Lodos (lavadero y separador) (Kg)	454.490	397.462	375.843
	2021	2022	2023
<b>Consumos materias primas</b>			
Urea (l)	2.027.913,36	2.435.894,55	2.862.842,19
Aceites (l)	225.345,93	224.789,68	272.067,49
Baterías (Ud)	2.197,00	2.865,00	2.779,00
Filtros (Ud)	9.362,00	10.321,00	13.711,00
Neumáticos (Ud)	7.823,00	9.076,00	8.411,00
Agua refrigerante (l)	193.309,61	260.862,83	274.305,39
Gases refrigerantes (Kg)	7.077,32	7.126,35	6.649,00

(1) En los cálculos de 2022 se han tenido en cuenta los centros de Salamanca y de Barcelona a diferencia de 2021, motivo por el cual aumenta el peso total de residuos gestionado.

(2) Se ha incrementado el volumen total de residuos debido a la inclusión de la División de Infraestructuras y Metro Granada.

## ANEXO

### MATERIAS PRIMAS Y RESIDUOS GENERADOS

	2022	2023	2024
➤ Eliminación de residuos RP (Tn)	258,76	273,93	342,01
Incineración (con recuperación energética)	0,00	0,00	0,00
Incineración (sin recuperación energética)	0,00	0,00	0,00
Traslado a un vertedero	202,70	103,26	105,49
Otras operaciones de eliminación	56,06	170,67	236,52
➤ Eliminación de Residuos RnP (Tn)	37,27	27,19	48,33
Incineración (con recuperación energética)	0,00	0,00	0,00
Incineración (sin recuperación energética)	0,00	0,00	0,00
Traslado a un vertedero	2,70	6,16	12,53
Otras operaciones de eliminación	34,57	21,02	35,80
➤ Valorización de Residuos RP (Tn)	859,21	706,99	548,95
Preparación para la reutilización	4,85	4,17	0,66
Reciclaje	196,38	143,06	80,64
Otras operaciones de valorización	657,98	559,77	467,65
➤ Valorización de Residuos RnP (Tn)	631,48	1.218,36	853,14
Preparación para la reutilización	0,00	0,00	0,00
Reciclaje	322,00	65,13	101,49
Otras operaciones de valorización	309,48	1.153,23	751,65

	2022	2023	2024
➤ Eliminación Generados (Tn)	1.786,72	2.226,47	1.792,44
Residuos RP Generados (Tn)	1.117,97	980,92	890,96
Residuos RnP Generados (Tn)	668,75	1.245,55	901,48
Eliminación de Residuos (Tn)	296,03	301,12	390,35
Incineración (con recuperación energética)	0,00	0,00	0,00
Incineración (sin recuperación energética)	0,00	0,00	0,00
Traslado a un vertedero	205,41	109,42	118,02
Otras operaciones de eliminación	90,63	191,70	272,32
Valorización de Residuos (Tn)	1.490,69	1.925,35	1.402,10
Preparación para la reutilización	4,85	4,17	0,66
Reciclaje	518,38	208,18	182,13
Otras operaciones de valorización	967,46	1.713,00	1.219,31

# ANEXO

## NUESTRO EQUIPO

	2022	2023	2024
➤ Formación	66.108	42.924	47.932
Participantes en cursos de formación	3.714	3.285	4.625
Horas conductores y mantenimiento	45.882	38.340	41.328
Horas otro personal	20.226	4.584	6.604
Conducción	39.039	37.032	37.350
Director	519	696	113
Gerente	2.390	394	370
Jefe	5.312	1.468	1.180
Mantenimiento	969	1.308	3.978
Servicios auxiliares	13.148	2.026	4.941

	2022	2023	2024
➤ Reconocimientos médicos totales	4.511	4.352	5.099
Reconocimientos periódicos	3.304	2.991	3.555
Reconocimientos iniciales	807	1.012	1.218
Retorno de IT	373	295	306
Especiales (fin contrato/prejubilado)	27	54	20

	2022	2023	2024
➤ Participantes evaluación del desempeño	586	603	648
Directores	20	20	18
Gerentes	73	72	74
Jefes	145	160	170
Admon/Técnicos	348	351	386



# ANEXO

## NUESTRO EQUIPO

	2022	2023	2024
➤ Índice de frecuencia total	24,66	27,09	21,23
Total accidentes	278	323	255
Horas trabajadas totales	11.274.296	11.921.229	12.009.446
Accidentes Hombres	232	264	200
Horas trabajadas Hombres	9.447.200	9.913.457	9.992.345
Índice frecuencia Hombres	24,56	26,63	20,02
Accidentes Mujeres	46	59	55
Horas trabajadas Mujeres	1.827.096	2.007.772	2.017.101
Índice frecuencia Mujeres	25,18	29,39	27,27
Total accidentes	278	323	255
Accidentes laborales Hombres	232	264	200
Accidentes laborales Mujeres	46	59	55
Índice de gravedad	2,96	1,99	1,32
Jornadas perdidas	33.434	23.690	15.927
Horas trabajadas	11.274.296	11.921.229	12.009.446
Índice fallecimientos	0,089	0,17	0,00
Fallecimientos	1	2	0
Índice accidentes graves	0,266	0,17	0,17
Accidentes graves	3	0	2
Índice accidentes leves (baja)	24,57	26,76	21,23
Accidentes leves	278	323	255

	2024	
	Nº	%
➤ Tipos de accidentes (persona no conductor)		
Sobreesfuerzos	13	21%
Caída de personas a mismo nivel	12	19%
Golpes, cortes por objetos o herramientas	11	18%
Atropellos, golpes o choques con o contra vehículos	5	8%
Atrapamientos por o entre objetos	4	6%
Golpes contra objetos inmóviles	3	5%
Caída de personas a distinto nivel	2	3%
Daños causados por personas	2	3%
Golpes y cortes con elementos móviles de las maquinas	2	3%
Pisadas sobre objetos	2	3%
Caída de objetos por manipulación	1	2%
Exposición a vibraciones	1	2%
Golpes y cortes por objetos desprendidos	1	2%
Manipulación manual de cargas	1	2%
Proyección de fragmentos o partículas	1	2%
Otros riesgos	1	2%

	2024	
	Nº	%
➤ Tipos de accidentes (conductores)		
Atropellos, golpes o choques con o contra vehículos	35	18%
Caída de personas a mismo nivel	34	18%
Caída de personas a distinto nivel	30	16%
Sobreesfuerzos	28	15%
Golpes contra objetos inmóviles	16	8%
Accidentes de tráfico	11	6%
Daños causados por personas	11	6%
Otros riesgos	10	5%
Pisadas sobre objetos	6	3%
Golpes y cortes por objetos desprendidos	5	3%
Atrapamientos por o entre objetos	2	1%
Exposición a temperaturas extremas	1	1%
Golpes y cortes con elementos móviles de las máquinas	1	1%
Golpes, cortes por objetos o herramientas	1	1%
Manipulación manual de cargas	1	1%
Posturas de trabajo	1	1%

# ANEXO

## NUESTRO EQUIPO

	2022	2023	2024
Despidos totales	58	81	63
Despidos 18 - 30	2	3	3
Despidos 31 - 50	28	48	22
Despidos + 50	28	30	38
Despidos Hombres	40	54	43
Despidos Mujeres	18	27	20
Despidos Conductores	35	34	40
Despidos Mantenimiento	3	15	6
Despidos Auxiliares	20	32	17

	2022	2023	2024
Personas con discapacidad empleadas			
Empleados con discapacidad	109	112	139
Empleados totales	7.061	7.373	7.601
%	1,54%	1,52%	1,83%
Hombres	96	100	125
Mujeres	13	12	14
Empleados con discapacidad (conductores)	74	76	95
Empleados totales (conductores)	5.510	5.759	5.960
%	1,34%	1,34%	1,59%
Empleados con discapacidad (mantenimiento)	7	8	9
Empleados totales (mantenimiento)	419	437	447
%	1,67%	1,83%	2,01%
Empleados con discapacidad (Ventas y admin)	28	28	35
Empleados totales (Ventas y admin)	1.132	1.176	1.194
%	2,47%	2,38%	2,93%

	2022	2023	2024	Descripción
Conciliación laboral				
Nº Hombres. Permiso de paternidad disfrutado.	173	166	153	Personas trabajadoras que han disfrutado total o en parte del permiso de maternidad/paternidad a lo largo del año, aunque se haya iniciado en el año anterior.
Nº Mujeres. Permiso de maternidad disfrutado.	22	26	27	Personas trabajadoras que han disfrutado total o en parte del permiso de maternidad/paternidad a lo largo del año, aunque se haya iniciado en el año anterior.
Nº Hombres. Personas incorporadas tras el permiso de paternidad.	140	119	85	Personas trabajadoras que regresan y se incorporan en el año natural a trabajar tras disfrutar el permiso de maternidad/paternidad (pudiendo haber disfrutado total o en parte del permiso tanto en el año anterior como en vigente).
Nº Mujeres. Personas incorporadas tras el permiso de maternidad.	21	21	19	Personas trabajadoras que regresan y se incorporan en el año natural a trabajar tras disfrutar el permiso de maternidad/paternidad (pudiendo haber disfrutado total o en parte del permiso tanto en el año anterior como en vigente).
Nº Hombres. Personas que continúan siendo empleados 12 mes después de su incorporación tras el permiso.	81	88	94	Personas trabajadoras que han disfrutado del permiso de maternidad/paternidad en año anterior y que se han reincorporado ese mismo año, y que además continúan siendo empleados 12 meses después de su incorporación tras el permiso.
Nº Mujeres. Personas que continúan siendo empleados 12 mes después de su incorporación tras el permiso.	6	16	16	Personas trabajadoras que han disfrutado del permiso de maternidad/paternidad en año anterior y que se han reincorporado ese mismo año, y que además continúan siendo empleados 12 meses después de su incorporación tras el permiso.
Tasa de retención. Hombres.	78%	51%	57%	Tasa de retención: personas trabajadoras que han disfrutado del permiso de maternidad/paternidad completa en año anterior y que continúan en la empresa 12 meses después de su incorporación frente al total de personas trabajadoras que disfrutaron del permiso completo en el año anterior.
Tasa de retención. Mujeres.	46%	73%	62%	Tasa de retención: personas trabajadoras que han disfrutado del permiso de maternidad/paternidad completa en año anterior y que continúan en la empresa 12 meses después de su incorporación frente al total de personas trabajadoras que disfrutaron del permiso completo en el año anterior.

# ANEXO

## NUESTRO EQUIPO

	2022	2023	2024
➤ <b>Tipo jornada</b>	7.061	7.373	7.601
Jornada completa	6.662	6.915	7.117
Jornada parcial	399	458	484
<b>Tipo de jornada por género</b>			
Jornada completa. Hombres	5.715	5.862	6.007
Jornada parcial. Hombres	291	336	352
Jornada completa. Mujeres	947	1.053	1.110
Jornada parcial. Mujeres	108	122	133
<b>Tipo de jornada de por edad</b>			
Jornada completa. 18 - 30	169	189	222
Jornada completa. 31 - 50	3.554	3.578	3.594
Jornada completa 51 a más	2.940	3.148	3.301
Jornada parcial 18 - 30	28	40	46
Jornada parcial. 31 - 50	218	251	258
Jornada parcial. 51 a más	157	167	181
<b>Tipo de jornada por categoría</b>			
Jornada completa. Conductores	5.198	5.402	5.579
Jornada completa. Mantenimiento	411	428	438
Jornada completa. Servicios Auxiliares	1.053	1.084	1.101
Jornada parcial. Conductores	312	358	382
Jornada parcial. Mantenimiento	8	9	9
Jornada parcial. Servicios Auxiliares	79	92	93

	2022	2023	2024
➤ <b>Tipo de contrato</b>	7.061	7.373	7.601
Contrato indefinido	6.228	6.582	6.699
Contrato temporal	833	791	902
<b>Tipo de contrato por género</b>			
Contrato indefinido. Hombres	5.330	5.572	5.646
Contrato temporal. Hombres	677	626	712
Total Contratos. Hombres	6.006	6.198	6.358
Contrato indefinido. Mujeres	899	1.010	1.053
Contrato temporal. Mujeres	156	165	190
Total Contratos. Mujeres	1.055	1.175	1.243
<b>Tipo de contrato por edad</b>			
Contrato indefinido. 18 - 30	96	126	144
Contrato indefinido. 31 - 50	3.212	3.332	3.294
Contrato indefinido. 51 a más	2.921	3.124	3.261
Contrato temporal. 18 - 30	96	103	124
Contrato temporal. 31 - 50	560	497	558
Contrato temporal. 51 a más	177	191	221
<b>Tipo de contrato por categoría</b>			
Contrato indefinido. Conductores	4.789	5.092	5.212
Contrato indefinido. Mantenimiento	376	397	389
Contrato indefinido. Servicios Auxiliares	1.063	1.093	1.099
Contrato temporal. Conductores	721	668	748
Contrato temporal. Mantenimiento	43	40	58
Contrato temporal. Servicios Auxiliares	69	83	96

## 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 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.
- 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 2024 en la presente memoria de sostenibilidad.



**Avanza**

C/ San Norberto, 48  
28021 - Madrid

información@grupoavanza.com  
avanzagruo.com

