ÍNDICE

Nuestro Modelo de Negocio **3**

Adquisiciones *3*

Nuestra misión y valores *3*

Gestión responsable del Medio Ambiente **8**

Nuestro desempeño *10*

Consumo energético y cambio climático 10

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero 12

Otras emisiones relevantes 14

Agua y Vertidos 14

Consumo de materias primas y residuos generados 15

Nuestra responsabilidad con la sociedad **19**

Nuestro compromiso *19*

Materialidad *20*

Acción Social 24

Cuestiones relativas al personal **26**

Nuestro compromiso *26*

Nuestro desempeño *28*

Empleados 28

Despidos 30

Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad 31

Conciliación laboral 32

Acoso laboral 32

Remuneraciones 33

Comunicación Interna 34

Salud y Seguridad en el trabajo 35

Relaciones Sociales 37

Formación 37

Respetuosos con los Derechos Humanos **39**

Nuestro compromiso *39*

Nuestro desempeño *39*

Lucha contra la corrupción y el soborno **40**

Nuestro compromiso *40*

Nuestro desempeño *40*

Medidas adoptadas para prevenir la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales 41

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro 42

Subcontratación y Proveedores 42

Clientes 46

Contenidos del Estado de Información No Financiera **50**

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

Estado de Información No Financiera

El compromiso de Avanza Spain, S.L.U. y Sociedades dependientes (en adelante, "Avanza", "el Grupo", "la Compañía", o "la Organización") por ofrecer servicios sostenibles y eficientes hace que la gestión responsable del negocio en el ámbito económico, social y medioambiental sea una de nuestras prioridades. Por este motivo y en cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad, Avanza ha elaborado el presente Estado de Información no Financiera Consolidado (en adelante, el EINF). Para ello, se ha preparado de acuerdo con los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "Contenidos del Estado de Información No Financiera" incluida en el EINF.

Además de GRI Standards, para que la información presentada sea lo más completa posible, se han tenido en cuenta las particularidades del sector, las tendencias en materia de responsabilidad social corporativa (en adelante, "RSC"), el estándar normativo SR10, marco del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Corporativa de Avanza y las mejores prácticas, consiguiendo así determinar qué aspectos no financieros son relevantes para nuestra Compañía.

De esta forma, y de acuerdo con nuestro modelo de negocio, en Avanza hemos identificado una especial atención de nuestros grupos de interés por la transición a modelos de gestión sostenible, apostando por flota de energías alternativas al combustible fósil, donde prime el ahorro, la eficiencia energética, el reciclaje y reducción de residuos, así como la disminución de emisiones de gases nocivos y reducción de contaminación acústica, siguiendo esta línea en marzo de 2025 obtuvimos la certificación ISO 20400: Estrategia de Compras Sostenibles.

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

Por otra parte, Avanza impulsa diversas acciones para fomentar la salud y seguridad en su actividad.

A continuación, se describen las principales líneas del desempeño extra-financiero relativas a las cuestiones medioambientales, sociales, de personal y derechos humanos, y las referidas a la lucha contra la corrupción y el soborno.

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

Nuestro Modelo de Negocio

Con más de 130 años de historia, nuestra Compañía es uno de los principales operadores del sector de transporte de viajeros por carretera de España. Desde 2013, Avanza forma parte del grupo multinacional mexicano Mobility ADO, especializado en la gestión integral de la movilidad de personas.

La actividad de Avanza se centra en la península Ibérica teniendo extendida su actividad en prácticamente todas las regiones de España.

Adquisiciones

En octubre de 2024, Avanza adquirió el grupo empresarial Julián de Castro (Autocares Julián de Castro, S.A., Autocares Beltrán, S.A., Autocares Casanz, S.L.). Desde ese momento Avanza puso en marcha un plan de integración de los diferentes procesos operativos y administrativos que culminó el 31 de diciembre de 2024 en el que las sociedades adquiridas pasaron a operar según los estándares del grupo Avanza desde el 1 de enero de 2025. Debido a ello, la información comparativa del ejercicio 2024 no incluye datos de las mencionadas sociedades, mientras que los datos del ejercicio 2025 sí que la incluyen.

Nuestra misión y valores

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

En Avanza somos fieles a nuestro compromiso de desarrollar nuestra actividad de manera responsable, lo que implica aportar soluciones de movilidad integral mediante la prestación de un servicio de calidad, fiable, accesible, seguro y respetuoso con la sociedad y el medio ambiente.

Nuestra meta es convertirnos en la empresa más confiable y preferida por nuestros usuarios y empleados, situándonos como referente de movilidad en el sector español del transporte de viajeros gracias a los valores irrenunciables que definen nuestra Compañía:

Las Personas

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

Pasión por servir

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

Confianza

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

Calidad y Productividad

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

Austeridad

Utilizamos lo indispensable para desempeñar eficientemente nuestro trabajo.

Rentabilidad

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

Nuestros Grupos de interés

Somos una empresa comprometida con la excelencia operacional, sostenibilidad y salud en el trabajo, por lo que consideramos la identificación de las necesidades y expectativas de todos nuestros grupos de interés como una importante responsabilidad, velando porque éstas se gestionen siguiendo los principios generales que rigen la Política de Gestión de Calidad y Responsabilidad Social Corporativa de la Organización. Dicha Política fue desarrollada durante 2018 y aprobada a principios de 2019. Su última actualización es de 2021.

En esta línea, en Avanza actuamos con justicia y equidad, protegiendo el interés común de todos nuestros grupos de interés, salvaguardando asimismo los de la Compañía y reconociendo que la confianza es la base para una relación sincera y duradera.

Clientes

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

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

Colaboradores

Para Avanza, los colaboradores son nuestra ventaja competitiva, por ello respetamos la dignidad e intimidad de la persona, propiciando un ambiente de trabajo en el que todos se desarrollen en condiciones equitativas tanto en lo profesional como en lo personal.

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

Socios Filiales y sus respectivos Órganos de Administración

Parte de nuestro éxito se debe a las buenas relaciones que mantenemos con nuestros socios, ya que nuestras decisiones se caracterizan por: ser congruentes con la filosofía de la Organización; lograr un rendimiento económico competitivo y sostenible, asegurando el respeto de la normativa en materia fiscal, de seguridad social y contable en cada jurisdicción; mantener la equidad; promover la integración y permanencia del grupo de socios; y alentar la participación de las nuevas generaciones.

Autoridades

Nuestra relación con las autoridades está basada en el respeto, la honestidad, la integridad, la justicia y la cooperación mutua. Por ello, mantenemos una relación estrictamente apegada a la ley y respetamos y prestamos la colaboración necesaria que se nos requiera en toda actuación de inspección y supervisión.

Proveedores

Es nuestro compromiso buscar que las relaciones con nuestros proveedores sean profesionales y se construyan sobre una base sólida de integridad, honestidad y confianza mutua, así como en el cumplimiento de la legalidad en los servicios que se les encomienden. Por ello, tanto la selección de proveedores como las adquisiciones de bienes y servicios correspondientes se realizan de acuerdo a las políticas internas y disposiciones aplicables en la Organización.

Sociedad

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

Competencia

En Avanza estamos convencidos de que el cliente, nuestra razón de ser, se beneficia de la existencia de una competencia sana ya que obtiene mejores bienes y servicios a precios más justos. Por ello, la competencia nos obliga a ser mejores y más eficientes para ganar así la preferencia del cliente y ser líderes en el mercado.

En Avanza cumplimos y nos apegamos a las leyes de competencia, ya que toda relación que Avanza tiene con sus competidores se da cumpliendo la normativa vigente.

Cuidado del Medio Ambiente

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

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

Desde el punto de vista operativo, trabajamos en identificar los riesgos y oportunidades asociados a las actividades que afectan o pueden afectar al desempeño de los Sistemas de Gestión y/o a la propia Compañía, estableciendo las acciones apropiadas para abordarlos, asegurando que los Sistemas de Gestión puedan lograr sus resultados previstos, que se aumenten los efectos deseables y que se prevengan o reduzcan los no deseados.

En Avanza realizamos análisis de nuestro ecosistema, evaluando todos los elementos de nuestro entorno que puedan afectar a la futura evolución del negocio, si bien los controles implementados en el grupo para garantizar la sostenibilidad a corto, medio y largo plazo nos hacen considerar que no hay factores o tendencias que puedan afectar a la futura evolución del negocio de la Compañía.

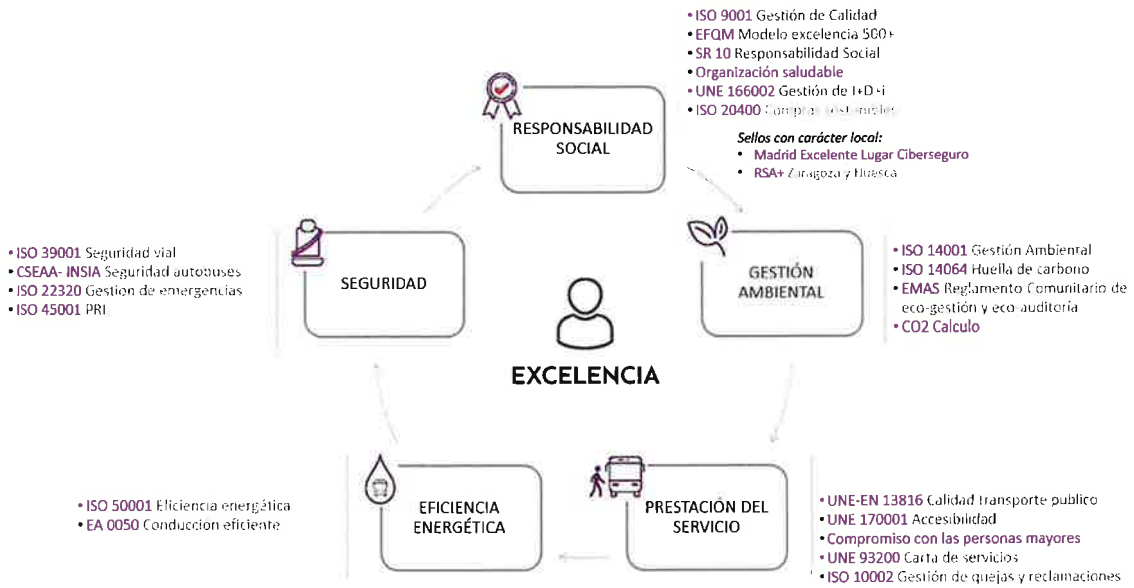
El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "Contenidos del Estado de Información No Financiera" incluida en el EINF.

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

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

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

Avanza trabaja para mantener la excelencia en toda su actividad y servicio prestado. Este esfuerzo se ve reconocido en los certificados que posee el grupo y que se recogen bajo el "Pentágono de la Excelencia de Avanza", el cual se muestra a continuación:



En 2025, Avanza ha sido la primera empresa del sector de la movilidad que ha obtenido el certificado ISO 20400: Estrategia de Compras Sostenibles, lo que demuestra nuestro compromiso con la minimización del impacto ambiental, mejora de las condiciones sociales y garantía de un futuro sostenible para todos.

Además, Avanza ha recibido el distintivo "Madrid Excelente – Lugar Ciberseguro" otorgado por la Comunidad de Madrid, un sello que distingue a las organizaciones que integran la ciberseguridad como parte esencial de su estrategia y actividad empresarial.

Un año más, Avanza ha renovado el 100% de los certificados, siendo este hecho garantía del enfoque a la mejora continua de nuestros procesos

Gestión responsable del Medio Ambiente

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

Tanto la Política de gestión de calidad y RSC, como la Política ambiental y de gestión energética de Avanza refuerzan el compromiso de la organización con la protección de medio ambiente. El proceso de gestión ambiental es certificado anualmente bajo los siguientes estándares internacionales:

- ISO 14001 Gestión Ambiental
- ISO 14064 Huella de carbono
- EMAS Reglamento Comunitario de eco-gestión y eco-auditoría
- ISO 50001 Gestión energética
- EA 0050 Conducción eficiente
- SR10 Responsabilidad Social Corporativa
- ISO 20400: Estrategia de Compras Sostenibles

En Avanza consideramos esencial en el desarrollo de nuestro modelo de negocio conocer el impacto ambiental que pueda generar nuestra actividad e invertimos en soluciones orientadas a mejorar la gestión de recursos, reducir la generación de residuos y minimizar el impacto ambiental. Por ello nos resulta fundamental implementar herramientas adecuadas para establecer modelos de gestión más eficaces y eficientes, monitorizar los impactos sobre el medio ambiente y facilitar la incorporación de los aspectos ambientales en la toma de decisiones estratégicas.

Durante 2025 se ha producido una mejora del 3,968% de la ratio de eficiencia energética de Avanza. Este resultado es consecuencia de las diferentes iniciativas de Avanza para lograr reducir el consumo de gasoil y proyectos de mejora de la eficiencia energética a partir del uso de herramientas de asistencia en la conducción y a la renovación de flota diésel por tecnologías más sostenibles.

El transporte público constituye una de las alternativas de desplazamiento más sostenible y respetuosa con el medio ambiente. Conscientes de la elevada contaminación de las ciudades, que incide directamente sobre la salud de sus habitantes, desde Avanza tenemos como objetivo promover el aumento del uso del transporte público en aquellos entornos donde estamos presentes.

Comprometidos con la necesidad de respetar el medio ambiente y evitar su deterioro en Avanza apoyamos proyectos que busquen:

- Evitar en lo posible el impacto de las emisiones al aire, las descargas al drenaje y la gestión y almacenamiento de todo tipo de residuos y sustancias peligrosas, respetando la normativa de seguridad aplicable en cada caso.
- El desarrollo y uso de fuentes de energía limpia y sostenible.
- La prevención de accidentes ambientales.
- Respetar el medio ambiente, los recursos naturales y la ordenación del territorio.
- Cumplir de forma eficaz y eficiente con las normas de protección del medio ambiente.

Por todo ello, la gestión responsable del medio ambiente en Avanza se articula en tres grandes líneas:

- Reducción de nuestras emisiones de gases contaminantes a la atmósfera a través de proyectos de control de consumo de combustibles fósiles, mediante iniciativas concretas en cuanto la mejora de la conducción, formación de nuestros colaboradores y renovación de nuestra flota por vehículos más eficientes y medioambientalmente más sostenibles.
- Reducción de consumos mediante la mejora de nuestras instalaciones, incorporación de energías provenientes de fuentes verdes o campañas de concienciación de nuestros empleados y usuarios.
- Reducción de los residuos generados a través de soluciones innovadoras, nuevas tecnologías, planes de mantenimiento adecuados a la tipología de flota, equipos e infraestructuras.

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

En octubre de 2018, desde la Dirección General de Avanza se aprobó una Política de Gestión Ambiental y de Eficiencia Energética (que fue revisada en febrero de 2019), la cual pone de manifiesto nuestro compromiso por integrar acciones en la operación diaria orientadas a la prevención de la contaminación, reducción de aspectos ambientales, uso sostenible de recursos, mejora del desempeño energético así como a la prevención y reducción de factores que puedan afectar negativamente a la conducción eficiente, aplicando siempre los principios de precaución y anticipación medioambiental.

El sistema de gestión ambiental de Avanza establece la sistemática para identificar, evaluar, actualizar y registrar los aspectos ambientales, directos o indirectos, sobre los que la Organización puede ejercer control o influir, y que tienen o pueden tener un impacto significativo ambiental desde una perspectiva global que abarca toda la cadena de valor de la organización.

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

Así, en Avanza continúan certificados otros estándares que ayudan a mantener alineadas nuestras políticas y objetivos estratégicos, interiorizando desde la definición de los mismos los principales aspectos críticos identificados.

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

En Avanza disponemos de un equipo cualificado que vela de manera constante por una gestión ambiental responsable, por el cumplimiento de requisitos ambientales y contractuales, así como de un enfoque preventivo en materia de riesgos ambientales. Conscientes del valor añadido que aporta tener un sistema de gestión soportado sobre el eje de la excelencia operativa, destinamos los recursos necesarios para garantizar un adecuado control del proceso de gestión ambiental de la organización.

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

Análisis Interno

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

Análisis Externo

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

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

- Consumo energético y cambio climático
- Emisiones de gases de efecto invernadero
- Otras emisiones relevantes
- Agua y vertidos
- Consumo de materias primas y residuos generados

Asimismo, en Avanza contemplamos y controlamos a partir de nuestro Sistema de Gestión de Prevención de Delitos los posibles riesgos penales contra los recursos naturales, y el medio ambiente, así como principales medidas adoptadas para su mitigación. Dentro de este Sistema, contamos con una Política General para Prevención de Delitos Contra el Medio Ambiente, y habilitamos el Sistema Interno de Información (Canal Ético), que permite denunciar irregularidades de esta naturaleza.

Nuestro desempeño

Consumo energético y cambio climático

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

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

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

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

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

Esto nos ha permitido ir avanzando hacia la descarbonización en nuestro desempeño energético, reduciendo el porcentaje de combustibles fósiles utilizado para la propulsión de la flota, respecto del total del nuestro consumo energético. Durante el año 2025 se continua la tendencia de reducción hasta el 95,27%. El consumo energético total se ha visto incrementado debido a la inclusión en el cálculo del grupo empresarial Julián de Castro (Autocares Julián de Castro, S.A., Autocares Beltrán, S.A., Autocares Casanz, S.L.).

Esto se debe fundamentalmente a las medidas de eficiencia energética que han impactado significativamente en la reducción del consumo de combustibles fósiles, por la incorporación de flota híbrida o eléctrica.

	Consumo energético total (GJ)	% Gasóleo A (B7)
2025	2.660.036,41	95,27
2024	2.545.620,96	95,80
2023	2.624.882,97	96,42
2022	2.605.965,18	97,46
2021	2.228.541,10	97,32

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

- Instalaciones fijas del Grupo (oficinas, talleres, lavaderos, entre otros) con consumos de electricidad, gas natural, y gasoil para calefacción u otros equipos.
- Flota de vehículos, donde se concentran los mayores consumos energéticos del Grupo.

	Consumo energético (GJ)				
	2021	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Consumo de electricidad (1)	47.608,41	54.222,56	80.979,72	95.574,22	112.540,79
Consumo de gas natural	3.180,11	2.457,22	2.569,30	2.529,23	2.859,43
Consumo de gasóleo A (B7)	2.168.835,33	2.539.871,29	2.530.947,85	2.438.761,45	2.534.126,01
Consumo de gasóleo C	8.917,25	6.315,38	8.569,07	7.515,69	9.596,55
Consumo de gasóleo B	0,00	108,60	0,00	0,00	0,00
Consumo de GNC	0,00	2.990,14	0,00	0,00	0,00
Consumo de HVO	0,00	0,00	1.187,60	667,30	0,00
Consumo de Hidrógeno	0,00	0,00	81,53	125,56	210,77
Consumo de Propano	0,00	0,00	547,91	447,52	702,88
Consumo total	2.228.541,10	2.605.965,18	2.624.882,97	2.545.620,96	2.660.036,41

Intensidad energética	2021	2022	2023	2024	2025
Intensidad energética (GJ/millón de euros) (2)	4.647,71	4.368,62	3.722,78	3.474,73	3.335,78
Intensidad energética (GJ/millón de viajeros)	10.719,21	9.664,44	7.751,17	6.828,40	6.629,87
Intensidad energética (GJ/millón de km)	14.700,54	14.717,65	14.106,06	13.420,46	13.245,65

(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 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 de la ratio incluye la venta de activos concesionales. .Véase Nota 21.1 de la memoria consolidada.

Nuestro objetivo es el de homogeneizar la obtención de los resultados globales de la compañía, de tal modo que, con el análisis de estos datos, se establezcan las principales líneas estratégicas en materia de energía y cambio climático. Para ello desde Avanza trabajamos en:

- Estudiar la situación global y específica de cada explotación en relación con el consumo energético de la flota e instalaciones.
- Caracterizar los consumos energéticos de la flota e instalaciones, que permita identificar los usos significativos.
- Identificar oportunidades de mejora en el estado actual de la flota y las instalaciones.
- Definir Medidas de Ahorro Energético (MAEs) incluyendo viabilidad técnica, económica y ambiental de las mismas.
- Establecer una estrategia de implantación de dichas MAEs.

Nuestras explotaciones certificadas con la Norma ISO 50001 (gestión de la energía) y EA0050 (conducción eficiente) han renovado con éxito la certificación de su Sistema de Gestión Energética en 2025. De esta manera, en Avanza velamos por un correcto control y seguimiento sistemático de los aspectos energéticos contribuyendo a un uso de la energía más eficiente y más sostenible.

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

El sistema de gestión de Avanza, auditado anualmente, es agente facilitador para impulsar nuevas acciones en materia de reducción del consumo energético y uso de energías renovables en sus instalaciones:

Energía verde

Apostamos por el origen sostenible de la energía eléctrica. Durante los años 2023 y 2024 se priorizaron los esfuerzos económicos en otros ámbitos como la ampliación de fuentes propias de producción de energía eléctrica renovable.

	Consumo eléctrico desglosado según origen (GJ)			
	Consumo de electricidad total	**Consumo de electricidad con GDO (1)**	**Consumo electricidad fuentes renovables propias**	**% de energía eléctrica de origen sostenible**
2025	112.540,79	50.092,93	3.524,56	47,64%
2024	95.574,22	45.072,52	3.045,44	50,35%
2023 (2)	80.979,72	42.199,06	2.911,34	55,71%
2022	54.222,56	53.706,46	516,10	100 %
2021	47.608,41	47.013,08	595,33	100 %

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

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

Durante 2025 se han incorporado al servicio de Avanza 64 autobuses eléctricos, lo que hace sumar un total de 209 vehículos eléctricos que representan cerca del 8% del total de vehículos. Así mismo, durante 2025 ha aumentado un 23% la flota de vehículos híbridos, y un 44% de la flota eléctrica.

En este sentido, en 2025 se ha reducido un 2,91% la intensidad energética por viajero con respecto a 2024, y también se ha visto reducida la intensidad energética por kilómetro realizado en un 1,30%.

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero

En Avanza somos conscientes de que las emisiones de Gases de Efecto Invernadero son el principal impacto en el medio ambiente. En este sentido, trabajamos para conocer, gestionar y reducir las mismas a través de las medidas de Eficiencia Energética descritas en el apartado de gestión de la energía, favoreciendo la lucha contra el cambio climático y apoyando la declaración de emergencia ambiental decretada por las Administraciones. En este sentido, en 2025 se ha reducido en un 2% la intensidad de emisiones (tCO2eq/millón de viajeros) con respecto a 2024.

Emisiones Directas (Scope 1) (1)	2021	2022	2023	2024	2025
Consumo de gas natural (tCO2eq)	160,77	124,53	130,21	128,18	144,91
Consumo de gasóleo A (B7) (tCO2eq)	146.598,58	175.922,59	174.569,54	168.211,08	175.194,71
Consumo de gasóleo C (tCO2eq)	660,84	472,92	602,53	528,47	718,68
Consumo de gasóleo B (tCO2eq)	0,00	7,82	0,00	0,00	0,00
Consumo de GNC (tCO2eq)	0,00	172,05	0,00	0,00	0,00
Consumo de Urea (tCO2eq)	0,00	631,06	730,77	799,23	883,04
Consumo de HVO (tCO2eq)	0,00	0,00	8,60	4,83	0,00
Consumo de Hidrógeno (tCO2eq)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Consumo de Propano (tCO2eq)	0,00	0,00	34,20	28,06	22,85
Gases fluorados (tCO2eq)	9.200,52	9.264,26	9.881,91	12.350,21	14.185,73
Emisiones indirectas (Scope 2) (1)	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Consumo eléctrico (tCO2eq)	0,00	0,00	2.581,87	3.404,50	4.502,63
Total emisiones (tCO2eq)	**156.620,71**	**186.595,24**	**188.539,64**	**185.454,56**	**195.652,55**

Intensidad de emisiones (2)	2021	2022	2023	2024	2025
Intensidad de emisiones (tCO2eq/millón de euros)	326,64	312,81	267,40	253,14	245,36
Intensidad de emisiones (tCO2eq/millón de viajeros)	753,34	692,00	556,75	497,47	487,64
Intensidad de emisiones (tCO2eq/millón de km)	1.033,15	1.053,83	1.013,21	977,71	974,25

(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. Véase Nota 21.1 de la memoria consolidada.

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

- Cálculo y Medición de la Huella de Carbono: A través de proyectos estratégicos, realizamos el seguimiento del indicador de la huella de carbono, que refleja el grado de eficiencia energética con que opera de forma mensual, valorando los Km recorridos y el consumo de combustible de cada uno de sus vehículos. El objeto de este cálculo es, no solo conocer los puntos críticos para la elaboración de planes específicos de reducción (ahorros energéticos y económicos), sino también la conciencia y control de las emisiones producidas.
- Verificación de emisiones según ISO 14064: Calculamos el total de su huella de carbono y verifica externamente este cálculo en el alcance indicado anteriormente, ofreciendo veracidad y credibilidad a estos reportes.
- Inscripción del cálculo de la Huella de Carbono en el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.

Seguimiento mensual de los principales indicadores: modelo de la flota de vehículos, consumo medio por kilómetro recorrido, emisiones de CO_2 equivalente, consumo eléctrico, o emisiones evitadas por el uso de energías renovables, entre otros.

Avanza, consciente del impacto que tienen las emisiones de CO_2, ha trazado un plan que viene ejecutando desde hace varios años consistente en la progresiva reducción de la huella de carbono. Dicho plan ha sido debidamente aprobado por la dirección de Avanza, quien ha validado sus objetivos y líneas de actuación en el marco de la estrategia de sostenibilidad del grupo.

Dicho plan consiste, principalmente, en la sustitución progresiva de la flota de combustible fósil por modelos no contaminantes (híbridos y eléctricos). Estas actuaciones permitirán reducir la actual huella de carbono hasta un total del 20% en el período comprendido entre 2026 y 2030. A tal efecto, el Grupo ha dotado los medios necesarios para la ejecución de esta renovación, habiéndose previsto una asignación presupuestaria destinada a la progresiva sustitución de la flota.

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

Asimismo, el Grupo ha establecido mecanismos de seguimiento y supervisión del cumplimiento de los objetivos definidos en el plan. En este sentido, se llevarán a cabo revisiones periódicas del grado de avance y cumplimiento de las medidas previstas, evaluando su evolución y proponiendo, en su caso, las actuaciones adicionales que resulten necesarias para garantizar la consecución de los objetivos establecidos.

Otras emisiones relevantes

Por otro lado, el consumo de energía lleva asociada la emisión de otros gases contaminantes. En este sentido, en 2025, en Avanza continuamos renovando nuestra flota de autobuses con el objetivo de disponer de tecnologías menos contaminantes que reduzcan la emisión de CO_2, CO, NOx, hidrocarburos y partículas.

En consecuencia, en este último año en Avanza hemos incrementado la renovación de flota a tecnologías menos contaminantes, pasando del 92,18% del pasado año a un 96,22% con una tecnología igual o superior a Euro 5. (Euro 5, Euro 6 o Cero).

	Emisiones producidas 2021 (t) (1) (2) (3)	Emisiones producidas 2022 (t) (1) (2) (3)	Emisiones producidas 2023 (t) (1) (2)	Emisiones producidas 2024 (t)	Emisiones producidas 2025 (t)
NOx	367,31	408,70	343,82	368,35	286,50
CO	62,22	66,51	50,55	116,34	94,74
COVNM	14,21	10,62	7,70	9,11	7,96
SOx	0,71	0,90	3,22	3,01	4,02
Partículas	6,13	55,70	4,65	2,55	3,44

(1) Los factores de emisión empleados en el cálculo de emisiones producidas para 2023 se han obtenido de la guía "EME/EEA air pollutant emission inventory guidebook". "EMEP/EEA air pollutant emission inventory guidebook 201".2024

(2) Las diferencias respecto a años previos son tan elevadas debido a la actualización de los factores de conversión y la variación en el cálculo de los consumos de combustibles y electricidad. Asimismo, se ha mejorado la información disponible para dichos cálculos por parte de las divisiones de Avanza.

(3) Desde 2023, para el cálculo de estas emisiones en el caso del Gasóleo A (B7), se ha empleado la distribución por tipología de flota de Avanza. Para ello, se ha clasificado la misma en cuanto a tecnología empleada según los estándares europeos marcados (Euro I-VI) y sus factores asociados según la guía "EME/EEA air pollutant emission inventory guidebook". http://www.eea.europa.eu/publications/emep-eea-guidebook-2019/part-b-sectoral-guidance-chapters/1-energy/1-a-combustion/1-a-3-b-i En comparativa con el cálculo realizado en años anteriores, el cual no distinguía entre estas tecnologías y establecía un factor único para el Gasoil A, este año se ha podido presentar una imagen más precisa de dichas emisiones.

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

	Electricidad	Gas Natural	Gasóleo C	Propano	Gasóleo A (B7)	TOTAL (t)
NOx	1,70	0,20	0,96	0,05	283,59	**286,50**
CO	0,36	0,07	0,38	0,02	93,91	**94,74**
COVNM	0,01	0,01	0,10	0,00	7,84	**7,96**
SOx	2,68	0,00	1,34	0,00	-	**4,02**
PARTICULAS	0,16	0,00	0,26	0,00	3,02	**3,44**

Agua y Vertidos

Como bien escaso y relevante para la salud de las personas y la biodiversidad, el uso eficiente del agua es un factor relevante para Avanza.

El mayor volumen de consumo de agua en Avanza corresponde a la operación de limpieza de vehículos. Por ello se establecen objetivos ambientales específicos y acciones encaminadas a la reducción de su consumo, a partir de la mejora del proceso de limpieza y renovación de instalaciones, uso de recicladoras de agua en algunos centros y una adecuada planificación de la operación, y a través de la sensibilización del personal de la organización para un consumo eficiente y responsable.

Asimismo, el vertido de agua derivada de estas operaciones de limpieza de vehículos es analizado con objeto de establecer acciones que mejoren la calidad de la misma y verificar el cumplimiento de los parámetros legales admitidos. Para ello se utilizan diferentes tratamientos con microorganismos que reducen la cantidad de aceites y grasas en el agua a través de una degradación biológica, y se instalan separadores y decantadores o estaciones depuradoras, en función de la tipología y características de las instalaciones.

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

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

	Consumo de agua (m³)		
	Consumo total de agua	Agua red de abastecimiento	Agua extraída de pozos
2025	132.483	127.163	5.320
2024	117.610	112.054	5.556
2023	114.773	109.362	5.411
2022	62.530	58.440	4.090
2021	60.849	58.847	2.002

Consumo de materias primas y residuos generados

La actividad desarrollada por Avanza lleva implícito el consumo de materiales para las tareas de mantenimiento y limpieza de vehículos e instalaciones. En Avanza hemos identificado como consumos significativos en una o más instalaciones el consumo de gasoil A, gasoil C, agua, y energía eléctrica entre otros, estableciendo objetivos para su reducir su impacto. Este consumo de materias primas ha sido detallado en apartados anteriores.

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

Materia prima	Cantidad consumida (2021)	Cantidad consumida (2022)	Cantidad consumida (2023)	Cantidad consumida (2024)	Cantidad consumida (2025)	Unidades
Urea	2.027.913	2.435.895	2.810.642	3.123.548	3.396.298	Litros
Aceites	225.346	224.790	285.382	270.195	285.974	Litros
Baterías	2.197	2.865	2.753	2.677	3.238	Unidades
Filtros (de aceite y gasóleo)	9.362	10.321	13.633	14.650	15.166	Unidades
Neumáticos	7.823	9.076	8.442	8.937	9.522	Unidades
Agua refrigerante	193.301	260.863	269.697	232.643	214.216	Litros

Por otro lado, identificamos, cuantificamos y controlamos los residuos generados, diferenciando residuos peligrosos y no peligrosos.

- Residuos no peligrosos con destino a vertedero controlado: Son los residuos sólidos urbanos como consecuencia del funcionamiento general (restos orgánicos, papel y cartón, envases plásticos, etc.)
- Residuos no peligrosos con destino a valorización y reciclado. Se generan a partir de la actividad de mantenimiento de vehículos (envases de plástico y metal, filtros de aire, chatarra, y otros residuos no contaminados).
- Residuos peligrosos que se originan principalmente en las tareas de mantenimiento, tanto de infraestructuras e instalaciones como de flota, tales como aceites usados, baterías, filtros, envases que han contenido sustancias peligrosas, lodos de los separadores, fluorescentes y absorbentes entre otros.

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

En Avanza gestionamos nuestros residuos a través de un gestor autorizado, de acuerdo con los requisitos de la legislación vigente y con los objetivos de la empresa. Las cantidades generadas de los residuos más significativos han sido:

	Kilos de residuo 2021	Kilos de residuo 2022	Kilos de residuo 2023	Kilos de residuo 2024	Kilos de residuo 2025	Destino final
Aceite usado	160.849,00	187.938,57	169.588,80	184.113	203.264	Regeneración
Baterías usadas	71.110,00	93.780,00	109.979,00	80.732	101.394	Reciclado / Recuperación
Cubiertas desechadas	109.271,22	116.304,20	195.364,60	161.775	156.913	Reciclaje y valorización
Filtros de aceite y gasóleo	18.866,00	23.268,50	21.011,00	22.554	22.293	Reciclaje y valorización
Lodos (lavadero y separador)	339.003,00	462.569,00	397.005,50	376.407	442.730	Reciclaje y valorización

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

Se presenta a continuación la relación de todos los residuos generados, desglosados según su composición (descripción del residuo), y clasificados en función de su destino (eliminación o no):

DESCRIPCIÓN GENERAL	2025		
	Residuos Totales (Tn)	Residuos No Destinados a Eliminación	Residuos Destinados a Eliminación
Absorbentes contaminados	29,14	15,99	13,16
Absorbentes no contaminados	8,04	3,41	4,63
Aceites	203,26	203,26	0,00
Aerosoles	2,10	2,10	0,00
Aguas con aceites/hidrocarburos	117,47	42,15	75,33
Anticongelantes	9,01	8,97	0,04
Baterías	101,39	101,39	0,00
Chatarra	327,75	326,59	1,16
Combustibles y mezclas	6,54	6,54	0,00
Cubiertas (NFU)	156,91	156,91	0,00
Disolventes peligrosos	4,21	3,91	0,30
Emulsiones y Disoluciones	0,00	0,00	0,00
Envases No Contaminados	12,87	12,87	0,00
Envases Contaminados	9,68	9,68	0,00
Equipos eléctricos y electrónicos Peligrosos	4,30	4,30	0,00
Equipos eléctricos y electrónicos No peligroso	1,76	1,76	0,00
Escombros	0,40	0,40	0,00
Fangos Secundarios	0,00	0,00	0,00
Filtros (otros)	0,00	0,00	0,00
Filtros aceite y gasóleo	22,29	22,29	0,00
Filtros de aire	0,03	0,03	0,00
Fluorescentes y lámparas Peligrosos	0,57	0,57	0,00
Fluorescentes y Lámparas No Peligroso	0,00	0,00	0,00
Líquidos de frenos	0,00	0,00	0,00
Lodos peligrosos (Hidrocarburos)	442,73	183,85	258,88
Lodos de pintura	0,00	0,00	0,00
Lodos no peligrosos (Fosa Séptica)	177,30	155,82	21,48
Madera	0,00	0,00	0,00
Madera No Contaminada	9,74	9,74	0,00
Manguitos, latiguillos y corrreas de distribución	0,00	0,00	0,00
Mezclas RSU o asimilables	62,69	32,32	30,37
Papel y cartón no contaminado	42,03	42,03	0,00
Pilas	0,03	0,03	0,00
Plástico no contaminado	12,27	12,27	0,00
Plásticos contaminados	0,00	0,00	0,00
Residuos sanitarios	0,00	0,00	0,00
Vidrio	20,19	20,19	0,00
Tóner, cartuchos y tintas (no peligrosos)	0,06	0,06	0,00
Tóner, cartuchos y tintas (peligrosos)	0,01	0,01	0,00
Aceites y grasas comestibles	1,75	1,75	0,00
Inertes	1,14	1,14	0,00
Otros restos pintura con disolvente (no peligrosos)	0,00	0,00	0,00
Otros restos pintura con disolvente (peligrosos)	0,31	0,31	0,00
Polvo de lijado pintura (peligroso)	0,22	0,00	0,22
TOTAL	**1.788,21**	**1.382,64**	**405,57**
% VALORIZACIÓN		**77,32%**	**22,68%**

Adicionalmente, se presenta la información relacionada con los residuos generados, en función de su peligrosidad y de las operaciones a las que se someten en su destino. Como puede observarse el % de

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

valorización de residuos de acuerdo con nuestros principios de promover la economía circular, es de un 77,32% en 2025.

RESIDUOS NO DESTINADOS A ELIMINACIÓN	Residuos peligrosos	Residuos no peligrosos	TOTAL (t)
Preparación para reutilización (t)	0,18	0,00	0,18
Reciclado (t)	53,71	28,97	82,68
Otros (t)	553,12	746,67	1.299,79
TOTAL (t)	607,01	775,63	1.382,64
RESIDUOS DESTINADOS A ELIMINACIÓN	**Residuos peligrosos**	**Residuos no peligrosos**	**TOTAL (t)**
Incineración con recup. Energética (t)	0,00	0,00	0,00
Incineración sin recup. Energética (t)	0,00	0,00	0,00
Traslado a un vertedero (t)	0,29	0,00	0,29
Otros (t)	348,68	56,60	405,28
TOTAL (t)	348,96	56,60	405,57

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

Nuestro compromiso

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

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

Nuestro compromiso con la generación de valor positivo en nuestro ecosistema, con la sostenibilidad en nuestras acciones y la transición hacia sociedades descarbonizadas, y con la salud y bienestar de las personas, se ve respaldado un año más con la renovación de nuestros certificados corporativos: SR10 (Responsabilidad Social Corporativa), Compras Sostenibles y Organización Saludable, que forman parte del marco de nuestro Sistema de Gestión orientado a la excelencia operativa, el cual se encuentra actualmente bajo la calificación EFQM 500+ por el Club de excelencia en Gestión.

Estos certificados evidencian el alineamiento estratégico de la Compañía con los criterios ESG que engloban cuestiones ambientales, sociales y de gobierno en la creación de valor a largo plazo.

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

Estando presentes en prácticamente toda la geografía española, en Avanza mostramos nuestro compromiso con los ODS para crear comunidades más sostenibles con un modelo de transporte respetuoso con el medio ambiente, eficiente, accesible, seguro e innovador. A continuación, se muestran los principales ODS sobre los que ejercemos un mayor impacto positivo, si bien Avanza desarrolla múltiples acciones orientadas a contribuir a todos los ODS en su conjunto.

Considerando el marco ESG, Avanza lidera acciones dentro de los siguientes ejes de gestión:

1. **Medio ambiente**: En la lucha contra el cambio climático, se han implementado proyectos de ecoeficiencia en instalaciones fijas y móviles. Las acciones tienen como objetivo promover una movilidad limpia y reducir el impacto ambiental de Avanza en los siguientes ámbitos:
   - ❖ Reducción de residuos y economía circular,
   - ❖ Minimización de residuos,
   - ❖ Reducción de consumos y uso eficiente de recursos,
   - ❖ Control de vertidos.

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

2. **Personas:** Preocupados por la salud, satisfacción y el bienestar de los colaboradores Avanza adopta medidas en los ámbitos de:
   - ❖ Conciliación
   - ❖ Igualdad e inclusión
   - ❖ Salud y seguridad en el trabajo
   - ❖ Seguridad Vial

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

Con estas acciones en Avanza diseñamos iniciativas responsables para:

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

Asimismo, en Avanza apostamos por el desarrollo de acciones I+D+i vinculadas al desarrollo sostenible, así como por la aplicación de soluciones tecnológicas respetuosas con el entorno, considerando que la innovación es uno de los factores fundamentales de diferenciación.

En el marco de nuestro compromiso con la sociedad y con el objetivo de minimizar los riesgos derivados de nuestra actividad, desde Avanza nos comprometemos a:

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

Materialidad

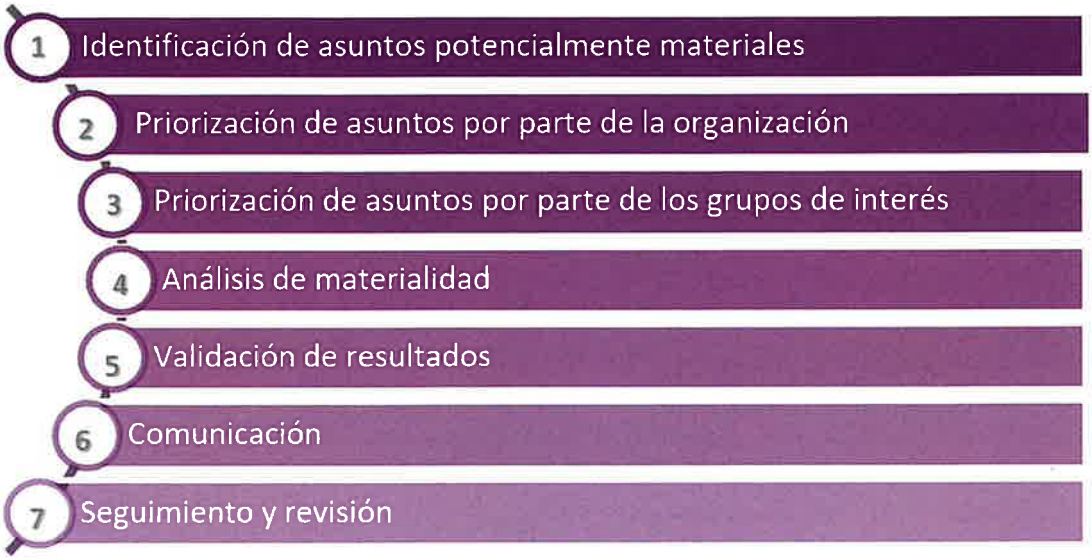
Con objeto de conocer la importancia otorgada a diversas cuestiones económicas, sociales y ambientales, Avanza ha realizado un estudio de materialidad como herramienta para conocer qué asuntos son considerados de mayor relevancia por nuestros grupos de interés, bien por su impacto positivo o negativo en la generación de valor o bien por su repercusión en la sostenibilidad y la responsabilidad social de la organización. Este estudio se plantea dentro de un proceso exhaustivo y participativo lanzado a diferentes colectivos internos y externos de Avanza, que abarca el periodo de análisis 2023-2026.

Para determinar el listado de asuntos potencialmente materiales se ha tenido como referencia los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI), el estándar SR10, el propio contexto de la organización,

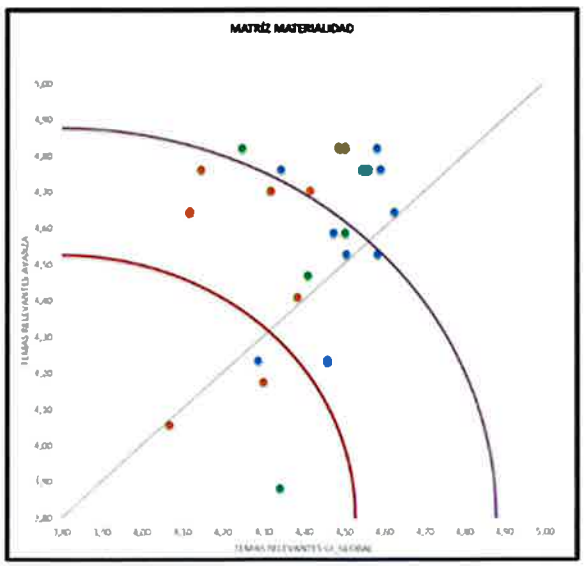
AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

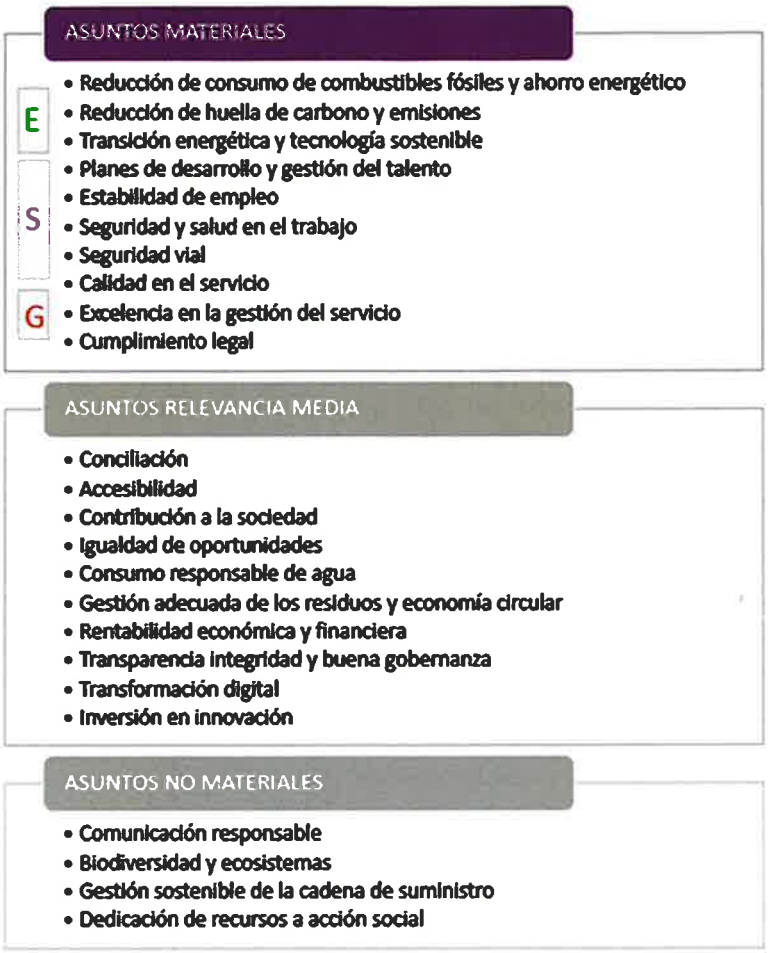
datos conocidos por la organización sobre la repercusión de sus actividades, la misión, visión y valores de Avanza, las necesidades y expectativas de los grupos de interés, los Objetivos de Desarrollo Sostenible así como publicaciones en materia de sostenibilidad y análisis benchmarking realizado por la Organización.

Los asuntos relevantes se obtienen siguiendo la siguiente metodología:



La matriz de materialidad es el resultado de la priorización de asuntos potencialmente relevantes por parte de Avanza (eje y), y de los grupos de interés (eje x). En este estudio, en el que han participado de 876 personas, se han identificado los siguientes aspectos materiales:





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

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

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

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

Para identificar las partes interesadas de Avanza, se realiza:

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

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

Acción Social

La mayor parte de los grupos de interés de Avanza destacan la salud, educación, medio ambiente, investigación y apoyo a los colectivos vulnerables como áreas de especial relevancia para que la organización siga desarrollando su acción social.

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

Durante 2025, el importe destinado por Avanza a donaciones económicas y en especie se ha mantenido en niveles similares a los de 2024.

En 2024, Avanza realizó una aportación solidaria extraordinaria destinada a apoyar a las personas y comunidades gravemente afectadas por la DANA, un gesto que surgió del compromiso de la compañía con quienes atravesaban una situación especialmente difícil y que elevó de forma significativa la contribución total de aquel año. Por este motivo, aunque en 2025 el volumen global se ha estabilizado, la compañía ha mantenido un alto nivel de implicación social, destinando 349.033 € a proyectos y entidades del ámbito social.

Entre los organismos beneficiarios se encuentran Confederación ASPACE, Cruz Roja, Fundación ONCE, Fundación Gil Gayarre y Aldeas Infantiles, entre otros, con los que Avanza colabora para mejorar la calidad de vida de personas en situación de vulnerabilidad y reforzar el impacto positivo de nuestras operaciones en la sociedad.

Este esfuerzo refleja nuestra voluntad de avanzar hacia un modelo de movilidad responsable y solidario, donde el bienestar de las personas forma parte esencial de nuestra contribución como operador de servicio público.

El Grupo también cuenta con numerosas subvenciones recibidas por parte de las administraciones públicas con tal de poder realizar su servicio de la manera mas efectiva posible, en el ejercicio 2025 corresponden en su totalidad a 161.955.471 euros (159.786.100 euros en el ejercicio 2024).

A continuación, informamos sobre nuestra aportación de valor real realizada durante 2025 a la sociedad:

	31/12/2025
Importe neto de la cifra de negocios	797.425.957
Otros ingresos derivados de la actividad	8.303.643
Ingresos obtenidos de inversiones financieras	7.838.103
Otros resultados	1.741.070
Valor económico generado	**815.308.773**
Consumos y otros costes operacionales	164.493.286
Empleados	431.332.963
Otros gastos derivados de la actividad	104.664.289
Pagos a proveedores de capital por intereses y dividendos	18.165.571
Pagos por Impuesto sobre Sociedades	16.310.889
Valor económico distribuido	**734.966.998**
Valor económico retenido	**80.341.775**

Valor generado, distribuido y retenido obtenido a partir de la cuenta de resultados consolidada del ejercicio 2025.

Dentro de la política general corporativa para la prevención de la corrupción, así como los procedimientos que la desarrollan, Avanza respalda la prohibición expresa de entregar donaciones o aportaciones destinadas a un partido político, federación, coalición, o agrupación de electores, por sí o persona interpuesta, en los términos del artículo 304 bis del Código Penal.

Sistemas de evaluación de la calidad del servicio

Para Avanza el servicio es una diferenciación fundamental frente a cualquier competidor y es la base para ganar la preferencia del cliente y lograr su permanencia. Muestra de nuestros esfuerzos por la calidad y la excelencia operativa son nuestras certificaciones vigentes en 2025 en las empresas de transporte de pasajeros de Avanza:

- ISO 9001 "Sistema de gestión de calidad"
- ISO 39001 "Sistema de gestión de la seguridad vial"
- UNE 13816 "Calidad en el transporte público de pasajeros"
- UNE 170001 "Accesibilidad"
- UNE 93200 "Carta de servicios"
- Compromiso con las personas mayores
- ISO 10002: Gestión Eficaz de Quejas y Reclamaciones para Mejorar la Satisfacción del Cliente

Adicionalmente, desde 2016 en Avanza trabajamos en establecer objetivos y acciones vinculados a nuestra estrategia diferenciadora con objeto de ser la opción preferida por nuestros clientes. Para esto, analizamos aspectos relevantes en la calidad del servicio como la satisfacción de los usuarios, la regularidad y puntualidad del servicio y la seguridad del mismo.

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

En 2025 se han realizado 220.114 inspecciones al servicio de Avanza, evaluando 3.460.137 parámetros vinculados a la calidad del servicio, tanto en infraestructuras móviles y fijas. El porcentaje de cumplimiento de los parámetros de calidad ha sido del 97,5%.

Siguiendo en la línea de evaluación del servicio, en 2025 se ha mantenido el mismo alcance que certifica su Carta de Servicios UNE 93200 respecto a 2024 comprometiéndose a:

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

Medidas adoptadas para promover el empleo y el desarrollo social

En Avanza, la persona está en el centro y por ello es el eje de todas nuestras actuaciones. La pasión por servir es el primero de nuestros valores corporativos, valor que nos impulsa a ayudar en nuestro día a día, adoptando compromisos para promover el empleo en aquellos ámbitos donde opera.

Con este objetivo, Avanza promueve medidas para la integración social de personas en riesgo de exclusión, que buscan facilitar el acceso a un puesto de trabajo de colectivos con dificultades de acceso al mismo, avanzando en la construcción de una plantilla diversa. Estas medidas son:

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

A igualdad de currículum, preferencia en la contratación de parados de larga duración, mayores de 45 años, o miembros de colectivos especialmente vulnerables. Para incorporar en los procesos de selección a este último colectivo, se contacta con asociaciones de apoyo a estos colectivos, de manera que éstos puedan canalizar el envío de las candidaturas de estas personas.

Incorporación de alumnos en prácticas de centros de Formación Profesional a nivel nacional, posibilitando que éstos puedan completar su titulación y obtener una experiencia laboral que les facilite el acceso al mercado de trabajo, para lo cual se firman convenios de colaboración. Estos alumnos pueden proceder de cualquiera de las dos modalidades de acceso:

- Prácticas a través de centros formativos que impartan FP dual
- Prácticas convencionales del módulo formativo de 3 meses de duración (FCT's)

Firma de acuerdos con entidades públicas y privadas de promoción del empleo para la formación como conductores a personas en situación de desempleo.

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

Nuestro compromiso

Tanto en las diferentes áreas de negocio como en el desempeño de las más diversas tareas de nuestra actividad, todos nuestros profesionales participan en la consecución de los objetivos de la Compañía y contribuyen a prestar un servicio de la máxima calidad a nuestros usuarios.

Para Avanza, cada persona es un elemento esencial del todo, por lo que debe ser tratada como un fin en sí misma, con dignidad, reconociéndole sus conocimientos, capacidades, experiencia y desempeño, y no como un instrumento que pueda ser usado y desechado. Por este motivo, las relaciones entre todos los colaboradores de Avanza están basadas en el respeto a la dignidad y no discriminación de las personas.

Estos principios inspiran las políticas de nuestra empresa y se aplican tanto a la contratación como a la formación, a las oportunidades de carrera, a los niveles salariales, así como a los demás aspectos de la relación laboral o de cualquier otro tipo que exista en nuestra comunidad.

Somos una organización que cree firmemente en la igualdad, la inclusión y el respeto, el reconocimiento a la igualdad de trato y oportunidades independientemente de la raza y el color, la nacionalidad y origen étnico, religión, género, orientación política o sexual, estado civil y edad, discapacidad o estado de salud y responsabilidades familiares.

Por ello, apostamos por el desarrollo de actividades enfocadas a las personas de la Organización, fundamentado en el estricto cumplimiento de los derechos humanos, la salud, la seguridad y el bienestar, aplicando políticas de igualdad, conciliación y sostenibilidad como factores fundamentales de nuestra Responsabilidad Social Corporativa.

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

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

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

Operaciones
- No se respetan las horas de descanso en los servicios
- Conducción por vías secundarias o con puntos negros
- No se informa al Cliente de las normas de seguridad

Vía
- Estado de la vía
- Climatología
- Tráfico intenso
- Estado de la señalización
- Estado de las estaciones, paradas y aparcaderos

Para dar respuesta a este riesgo, algunos centros de la Organización cuentan con la certificación ISO 39001. Avanza cuenta con protocolos específicos de actuación ante incidentes con objeto de poder actuar de forma rápida y eficaz ante cualquier incidente, accidente o situación de emergencia.

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

Asimismo, para asegurar un trato equitativo y honesto, se ha definido, implantado y comunicado el Código de Ética y Conducta, aprobado en agosto de 2018, en el que se definen los siguientes pilares básicos:

- No discriminación: Las relaciones entre todos los colaboradores deben basarse en el respeto a la dignidad y no discriminación de las personas. Creemos firmemente en la igualdad, la inclusión y el respeto, reconociendo la igualdad de trato y oportunidades para nuestros colaboradores. Este principio será inspirador de las políticas de la organización y se aplicará tanto en la contratación como en la formación, oportunidades de carrera, niveles salariales, así como en los demás aspectos de la relación laboral o de cualquier tipo que exista en la Organización.

- Acoso y hostigamiento laboral: Buscamos un ambiente de trabajo libre de acoso, ya sea de tipo físico o psicológico, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno de trabajo intimidatorio.

- Seguridad y ambiente de trabajo: Damos estricto cumplimiento a todas las normas de seguridad e higiene establecidas por la Organización y las autoridades. Facilitamos los medios necesarios para para prevenir los riesgos laborales. Es nuestra obligación procurar un ambiente seguro, agradable, digno y respetuoso, que permita el intercambio libre de ideas y propicie la plena realización de los colaboradores en su trabajo.

Durante el 2025 se realizó un Refrendo del Código de Ética y Conducta mediante el cual los colaboradores de Avanza reafirmaron compromiso con el código y los pilares básicos de actuación contenidos en el mismo.

Por otro lado, para mitigar el riesgo de no realizar evaluaciones del desempeño a todo el personal, desde 2016 se está trabajando en el desarrollo e implantación del "Proyecto Impulsa", consistente en un exhaustivo proceso de evaluación del desempeño a todo el personal:

- En 2017 se completó la "Fase I" de evaluación del desempeño a Gerentes y Directores.

- En 2018 se realizó la "Fase II" de evaluación del desempeño al personal de estructura.

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

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

- En 2021 y 2022 se lanzó un proyecto piloto de evaluación al colectivo de conducción de nuestra Dirección de Urbanos Galicia, incentivado por un sistema de reconocimiento.

- En el año 2023 se ha ampliado este proyecto a las Divisiones de Sur y Centro continuamos trabajando en el despliegue al resto de operaciones de la Compañía.

1.1. En el año 2024 y 2025 continuamos trabajando en el despliegue de la implantación de la figura del coordinador del conductor en varias de las operaciones de la Compañía.
1.2. Adicionalmente se puso en marcha el proyecto "Plan 300" en el que se realiza un proceso de evaluación de desempeño a personal de operaciones con el fin de identificar puntos fuertes y áreas de mejora en una de las áreas más críticas de la compañía, diseñando planes de desarrollo individuales, ofreciendo formación en habilidades y realizando acciones de motivación presenciales de manera local.

Por último, Avanza contempla en su Sistema de Gestión de Prevención de Delitos (SGPD) los posibles riesgos penales contra los derechos de los trabajadores.

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

Nuestro desempeño

Empleados

Al cierre del ejercicio 2025, Avanza cuenta con 8.648 empleados que prestan servicios en España. La distribución por género y categoría profesional es la siguiente:

	Hombres	Mujeres	Total 2025	Total 2024
Indefinidos	6.402	1.281	7.683	7317
Temporales	754	211	965	953
Total	**7.156**	**1.492**	**8.648**	**8.270**

	Tramos de edad				
RANGO EDAD	18-30	31-50	51 a más	Total 2025	Total 2024
Contrato indefinido	187	3.468	4.028	**7.683**	**7.317**
Contrato temporal	142	621	202	**965**	**953**
Total	**329**	**4.089**	**4.230**	**8.648**	**8.270**

	Conductores	Mantenimiento	Servicios Auxiliares[1]	Total 2025	Total 2024
Contrato indefinido	6.035	403	1.245	**7.683**	**7.317**
Contrato temporal	843	43	79	**965**	**953**
Total	**6.878**	**446**	**1.324**	**8.648**	**8.270**

En esta línea, durante el ejercicio 2025 Avanza cuenta con una plantilla media de 8.039 empleados que prestan servicios en España.

A continuación, se muestra la distribución de los empleados del ejercicio 2025 por género, edad y categoría profesional, calculada como número medio de empleados equivalentes a tiempo completo (sin considerar, en su caso, el tiempo en situación de Expediente de Regulación Temporal de Empleo):

	Hombres	Mujeres	Total 2025	Total 2024
Contrato indefinido	5.887	1.124	**7.011**	**6.699**
Contrato temporal	814	214	**1.028**	**902**
Total	**6.701**	**1.338**	**8.039**	**7.601**

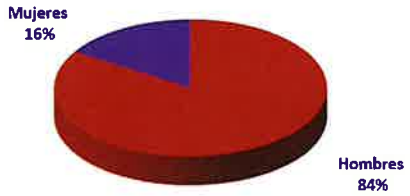
Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo.

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

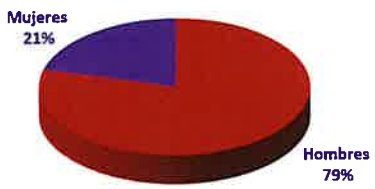
	Hombres	Mujeres	Total 2025	Total 2024
Jornada completa	6.258	1.193	7.451	7.117
Jornada parcial	444	145	589	484
Total	6.701	1.338	8.039	7.601

Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo.

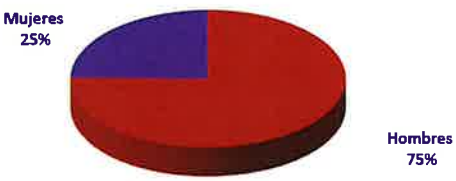
Contrato Indefinido por Género



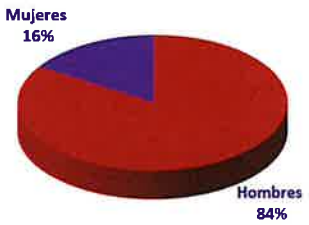
Contrato Temporal por Género



Jornada completa por Género



Jornada parcial por Género



	Tramos de edad				
RANGO EDAD	18-30	31-50	51 a más	Total 2025	Total 2024
Contrato indefinido	183	3.393	3.435	7.011	6.699
Contrato temporal	139	620	269	1.028	902
Total	322	4.013	3.704	8.039	7.601
	18-30	31-50	51 a más	Total 2025	Total 2024
Jornada completa	261	3.700	3.477	7.439	7.117
Jornada parcial	61	313	227	601	484
Total	322	4.013	3.704	8.039	7.601

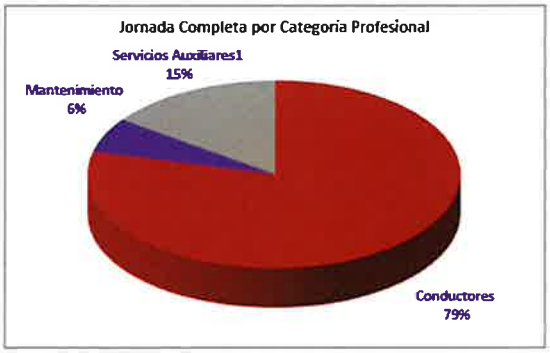
*Calculado como número de empleados equivalentes a tiempo completo.

	Conductores	Mantenimiento	Servicios Auxiliares*	Total 2025	Total 2024
Contrato indefinido	5.498	396	1.117	7.011	6.699
Contrato temporal	873	56	99	1.028	902
Total	6.371	451	1.217	8.039	7.601

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

	Conductores	Mantenimiento	Servicios Auxiliares[1]	Total 2025	Total 2024
Jornada completa	5.875	444	1.120	**7.439**	7.117
Jornada parcial	496	7	97	**601**	484
Total	**6.371**	**451**	**1.217**	**8.039**	7.601

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



Despidos

Durante el ejercicio 2025, han tenido lugar 74 despidos, que se distribuyen de la siguiente manera por género, edad y categoría profesional:

	Hombres	Mujeres	Total 2025	Total 2024
Nº de despidos	55	19	74	63

	Tramos de edad			
	18-30	31-50	51 a más	Total 2025
Nº de despidos	8	38	28	74

	Conductores	Mantenimiento	Servicios Auxiliares (1)	Total 2025
Nº de despidos	44	4	26	74

(1) Ventas y administración.

Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad

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

Para fomentar la igualdad de género, disponemos de un total de 14 Planes de Igualdad, de los cuales se extraen como objetivos principales, entre otros, los siguientes:

- Contribuir al desarrollo del respeto de la igualdad entre hombres y mujeres, velando por que no se produzcan situaciones de discriminación y desventaja, y contribuyendo a que la igualdad de trato entre mujeres y hombres y el reconocimiento de sus capacidades, habilidades y su trabajo san una realidad en nuestra Compañía.
- Evitar cualquier tipo de discriminación en los procesos de selección, fomentando la incorporación de las mujeres en aquellas áreas y puestos donde su representación es menor.
- Facilitar la promoción interna de toda la plantilla teniendo en cuenta el nivel de cualificación y competencia en igualdad de oportunidades, estableciendo criterios claros, objetivos, no discriminatorios y abiertos.
- Promover y mejorar las posibilidades de acceso de la mujer a puestos de responsabilidad, contribuyendo a reducir desigualdades y desequilibrios que, aun siendo de origen cultural, social o familiar, pudieran darse en el seno de la Organización.
- Gestionar la política retributiva, constatando que se mantienen los criterios no discriminatorios por razón de sexo en salarios y complementos salariales de convenio. En casos de existir diferencias salariales, desarrollar medidas para reducir la brecha salarial, de manera que la distribución de los salarios brutos en sus diferentes componentes sea la misma para mujeres y hombres, no existiendo ningún tipo de desigualdad retributiva.

Desde Avanza nos aseguramos de que toda la plantilla conoce los aspectos regulados en estos Planes de Igualdad, desarrollando un plan de comunicación específico de forma que se den a conocer las medidas implantadas, fomentando una cultura de igualdad en la Organización.

Por otro lado, uno de los ejes a través de los que Avanza persigue mejorar la calidad de vida de las personas a través de la movilidad, es promover la integración social de personas en riesgo de exclusión social, mediante el desarrollo de medidas de inserción ocupacional, educación y convivencia. Estas medidas se dirigen a cualquier colectivo susceptible de tener dificultades para integrarse socialmente, ya sea:

- Por su situación económica: individuos o familias con bajos recursos, familias con todos sus miembros en paro, parados de larga duración, personas en situación de indigencia, etc.
- Por su situación personal: género, estado civil y edad, nacionalidad, raza, procedencia étnica, religión, creencias, capacidades físicas, psíquicas o sensoriales, estado de salud, orientación política o sexual, responsabilidades familiares, etc.
- Por cualquiera otra situación que pueda suponer un riesgo de sufrir exclusión social.

Desde Avanza materializamos este compromiso con la igualdad de oportunidades y la no discriminación, asumiendo los siguientes principios básicos:

- Sensibilización: los principios de igualdad de oportunidades y de respeto a la diversidad están incluidos en nuestros valores de compañía que, a su vez son difundidos a todos los colaboradores
- Extender y comunicar este compromiso a colaboradores, proveedores, administraciones, organizaciones empresariales, y demás agentes sociales.
- Promover la inclusión con una integración efectiva, evitándose cualquier tipo de discriminación directa o indirecta en el trabajo.
- Considerar la diversidad en todas las Políticas de Dirección de las personas: la gestión de la diversidad no es una práctica de Recursos Humanos más, sino un factor transversal, existente en la base de todas las decisiones que se toman en este ámbito.
- Acondicionar los centros de trabajo para garantizar la Accesibilidad Universal que permita la incorporación a la empresa de cualquier candidato en óptimas condiciones de seguridad y comodidad, y de forma autónoma y natural.

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

Al cierre del ejercicio 2025, Avanza cuenta con 143 empleados con algún tipo de discapacidad física o intelectual mayor o igual al 33%. La distribución por género y categoría profesional es la siguiente:

Hombres 2025	Mujeres 2025	Total 2025	Total 2024	Variación
124	19	**143**	**139**	**4**

	Conductores	Mantenimiento	Servicios Auxiliares[1]	Total 2025	Total 2024
Empleados con discapacidad	99	8	36	143	**139**
Empleados totales	6878	446	1324	8648	**8.270**
%	1,44%	1,79%	2,72%	1,65%	**1,68%**

(1) Ventas y administración.

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

Asimismo, en Avanza cumplimos los requisitos establecidos en la Ley General de Derechos de Personas con Discapacidad y de su inclusión social, en todos los emplazamientos, bien a través de contratación directa o como en el caso de UTE Avanza Metro de Granada, Avanza Movilidad Integral S.L.U, Transports Municipals D'Egara, S.A y Avanza Zaragoza, S.A.U. en el que se lleva a cabo mediante medidas alternativas.

Conciliación laboral

Nuestro compromiso con la conciliación de la vida laboral y familiar es una responsabilidad social y uno de los factores más decisivos a la hora de que los usos del tiempo de mujeres y hombres se igualen.

Tal y como consta en los Planes de Igualdad de Avanza, con el objetivo de promover una cultura que facilite la conciliación de la vida personal y laboral y la corresponsabilidad, asegurando que el ejercicio de estos derechos no tenga consecuencias negativas en el ámbito profesional, desde Avanza promovemos una política de "empresa responsable" en el equilibrio entre la conciliación de la vida privada y laboral.

En cuanto a las medidas adoptadas para facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de ambos progenitores, desde Avanza establecemos las políticas de conciliación familiar como una de las palancas para incrementar la satisfacción y la motivación en el puesto de trabajo, así como para fomentar la fidelización del talento de la Organización. Mediante estas medidas de conciliación, trabajamos en la desconexión laboral de nuestros empleados.

Acoso laboral

En Avanza somos conscientes de que cualquier práctica que atente contra la libertad, dignidad e integridad de nuestros colaboradores o de cualquier otra persona relacionada con la Compañía, sin importar su puesto de trabajo, disminuye la autoestima y el sano desenvolvimiento en su lugar de trabajo.

Por esto, en aplicación del contenido del art. 48 de la Ley Orgánica 3/2007, según se recoge en los Planes de Igualdad de Avanza, promovemos condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, arbitrando procedimientos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto de este. Tanto Avanza como los representantes de los trabajadores están comprometidos con la difusión y elaboración de códigos de buenas prácticas.

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

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

Siguiendo estos protocolos, en 2025 se abrieron 9 expedientes de acoso por parte de colaboradores del Grupo, resolviéndose de acuerdo a los protocolos de la Organización a estos efectos.

	Expedientes analizados
Avanza Movildiad Integral, S.L.	6
Avanza Spain, S.L	2
Avanza Colmenarejo	1
TOTAL	9*

*En ninguno de los expedientes se constata la existencia de acoso.

Remuneraciones

La política retributiva de Avanza se centra en incentivar el desempeño y la aportación de sus colaboradores respetando la equidad entre puesto de trabajo similares. Para ello se ha configurado una estructura salarial por colectivos y áreas de actuación, a través del cual los colaboradores tienen una banda salarial de referencia por la que evolucionarán a lo largo de su vida profesional.

Anualmente se realiza un proceso de revisión salarial basado en la posición en banda y el desempeño, manteniendo en todo momento la objetividad del proceso, garantizando la igualdad de trato y oportunidades para sus colaboradores. El Comité de Compensación, liderado por la Dirección General, es el encargado de revisar y aprobar el proceso.

En Avanza la remuneración media del ejercicio 2025 y su comparativa con el ejercicio anterior, distribuido por género, edad y categoría profesional ha sido de:

Remuneración media sin Dirección	Hombres	Mujeres	Brecha Salarial
2024	39.106	35.121	10,19%
2025	41.067	36.971	9,97%

Remuneración media Dirección	Hombres	Mujeres	Brecha Salarial
2024	168.071	155.051	7,75%
2025	175.982	149.562	15,01%

Remuneración media sin Dirección	18 -30	31- 50	51 a más
2024	24.779	34.246	44.173
2025	27.449	36.185	46.081

Remuneración media Dirección	18 -30	31- 50	51 a más
2024	0	78.232	214.928
2025	0	116.254	203.160

	Conductores	Mantenimiento	Servicios Auxiliares	Administración sin Dirección
Remuneración media sin Dirección 2025	40.677	36.871	33.223	41.289
Nº de trabajadores sin Dirección 2024	6.370	451	168	1.028
Brecha salarial 2025	3,72%	28,73%	17,50%	24,37%
Brecha salarial 2024	3,31%	36,94%	18,30%	21,53%

Durante el ejercicio 2024 y 2025, no se ha percibido ningún importe por los miembros del Consejo de Administración en concepto de sueldos y salarios.

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

Después de analizar la retribución de la organización en el año 2025 la brecha salarial media de Avanza es inferior al 10%, lo que supone una reducción en la brecha salarial de un 2,14%, gracias a la política de compensación corporativa.

Del mismo modo se vuelve a constatar, un año más, que el 80% de los colaboradores tiene un diferencial muy inferior al de la media del mercado laboral español, situándose la brecha salarial del colectivo de conductores en un 3,72%.

Asimismo, la remuneración mínima de contratación en Avanza es 1,08 veces superior al Salario Mínimo Interprofesional.

Comunicación Interna

En Avanza, consideramos fundamental mejorar nuestra comunicación, detectando las necesidades de nuestros colaboradores y empleando los canales más adecuados para llegar a ellos.

En 2021, lanzamos la APP interna "ConectADOs", que permitió a los colaboradores descargarla en sus móviles y acceder en cualquier momento y lugar a su nómina, solicitud de vacaciones, noticias de la compañía, acceso al Club de Beneficios y al Boletín Contigo, entre otros.

En 2022 quisimos mejorar sus funcionalidades y lanzamos el Tablón de anuncios, un espacio de compra-venta; y Comunícate, un portal dirigido a todos los colectivos de la compañía donde se informaba de iniciativas y temas de interés.

En 2023, reevaluamos al proveedor gestor de la APP, optando por uno nuevo con el fin de mejorar la experiencia. Durante el proceso de cambio, decidimos hacerlo de manera más inclusiva para todos los colectivos, incorporando la funcionalidad de segmentar la información según los intereses de cada grupo.

El 14 de diciembre de 2023, nuestra nueva APP de ConectADOs se lanzó en los markets tanto de Android como de iOS, manteniendo las funcionalidades de la APP anterior:

- Publicación de noticias y actualidad de la compañía
- Consulta de nóminas
- Solicitud de vacaciones
- Acceso al Club de Beneficios

Además, integrando novedades que nos han permitido mejorar la experiencia de nuestros colaboradores:

- Secciones Cuadrantes: Dirigido exclusivamente al colectivo de conducción y restauración. En estas secciones, cada centro de trabajo tiene acceso a la información necesaria para desarrollar su labor diaria (cuadrantes y horarios de trabajo, manuales de vehículos, avisos internos, desviaciones del servicio, formularios de averías y otros). Gracias a ello, obtenemos los siguientes beneficios:
  - Segmentación por colectivo y centro de trabajo.
  - Adaptación completa a la casuística del centro de trabajo, pudiendo publicar información concreta de cada explotación.
  - Autonomía del área de operaciones en la carga de archivos, lo que agiliza los procesos informativos.
  - Acceso 24/7 a la información, desde cualquier dispositivo móvil.
- Implantación:
  - 17 centros ya disponen de la herramienta y trabajan a diario con ella.
  - Los 13 centros restantes se incorporarán próximamente al proyecto.
- Noticias segmentadas: Esta novedad nos permite poder informar de iniciativas que, por localización geográfica o tipo de colectivo, solo debe ser visible para un público concreto. Esto ha favorecido una mayor eficiencia en la comunicación ya que nuestros colaboradores pueden acceder en cualquier momento a la información y no solo cuando se encuentran en los centros de trabajo.
- Sección de vacantes internas: En una apuesta por el talento interno, hemos querido dar una mayor visibilidad a las vacantes internas de la compañía, generando una sección en la propia APP en la que cualquier colaborador tenga acceso a las posiciones disponibles.

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

- Sección de En Balance: Actúa como apoyo dentro del Plan de bienestar de la compañía. En esta sección publicamos todas las infografías distribuidas a través de correo corporativo, lo que nos permite llegar al colectivo operativo con información de interés (alimentación, ejercicios, bienestar psicológico).

- Creación de secciones de documentación de interés general (Memoria de sostenibilidad, avisos legales, políticas de privacidad, etc.).

- Creación de secciones de documentación segmentada como, por ejemplo, planes de igualdad.

Nuestra APP en números:

- +5.000 usuarios únicos al mes
- +1.350.000 páginas visitadas en 2025
- Impacto sección Cuadrantes: 39,3% de las páginas vistas (dic 2025)
- Impacto sección Nóminas: 18,17% de las páginas vistas (dic 2025)

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.

Salud y Seguridad en el trabajo

Avanza tiene implantados un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo y un Sistema Integrado de Gestión de Organización Saludable (SIGOS) en la compañía.

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo es auditado periódicamente por la entidad auditora externa AENOR, conforme a la Norma ISO 45001, en las siguientes empresas:

- Avanza Movilidad Integral, S.L. (Mataró, Segovia, Marbella, Zaragoza, Huesca y Madrid-Segovia)
- Avanza Movilidad Levante, S.L. (Benidorm, Torrevieja)
- Avanza Durangaldea, S.A.
- Avanza Movilidad Guipuzkoa, S.A.
- Avanza Urbanos Euskadi, S.L.
- Auto RES, S.L.
- Avanza Líneas Interurbanas, S.L.
- Avanza Movilidad Integral S.L.U. y Viguesa de Transportes, S.L. UTE Avanza Baix
- Autobuses Urbanos de Ourense, S.L.
- Avanza Spain, S.L.U.
- Autocares Julián de Castro S.A.
- Autocares Beltrán S.A.
- UTE Avanza Metro Granada 2023
- Viguesa de Transportes, S.L.

Para ello se realiza un documento de revisión por la Dirección donde se evalúan y dan seguimiento a las medidas y actuaciones realizadas en los siguientes aspectos:

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

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

- Análisis general de los resultados.
- Cualquier otro aspecto que contribuya al buen funcionamiento del Sistema de Seguridad y Salud.

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

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

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

Todo ello en el marco del desarrollo de actividades enfocadas a las personas de la Organización, fundamentado en el estricto cumplimiento de los derechos humanos, la salud, la seguridad y el bienestar, aplicando políticas de igualdad, conciliación y sostenibilidad como factores fundamentales de la Compañía.

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

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

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

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

- Unas condiciones de trabajo seguras y saludables, reduciendo la siniestralidad en el trabajo y mejorando las condiciones de trabajo de manera continua.
- El cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos, estableciendo una sistemática de identificación de requisitos legales y el cumplimiento de los mismos y aplicando las nuevas tecnologías para ello.
- Un compromiso con la mejora continua de los Sistemas de Gestión de Prevención y de Empresa Saludable, como medio para eliminar los peligros y reducir los riesgos.
- La consulta y participación de los trabajadores, a través de los Comités de Seguridad y Salud, fomentando la participación de los colaboradores de todos los niveles y desarrollando otros canales de comunicación.

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

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

Tal y como se ha comentado previamente, todo el Grupo está certificado como Sistema Integrado de Organización Saludable (SIGOS) y el 43,21% de los colaboradores del Grupo cuenta con una certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (ISO 45001).

En 2025 se han registrado los siguientes accidentes con baja (excluidos los accidentes "in itinere"):

	Hombres	Mujeres	Total 2025	Total 2024
Accidentes 2025	244	52	**296**	**255**

A continuación, se muestran los índices de accidentabilidad:

	Hombres	Mujeres	TOTAL
Accidentes laborales 2025	2442	52	**296**
Jornadas Trabajadas 2025	2.577.402	542.503	**3.119.905**
Índice de Frecuencia 10^5	9.47	9.59	9.49

	Hombres	Mujeres	TOTAL
Jornadas perdidas por AT 2025	14.680	3.798	**18.478**
Horas Trabajadas 2025	10.629.565	2.022.397	**12.651.963**
Índice de Gravedad 10^3	1.38	1.88	1.46

	Hombres	Mujeres	TOTAL
Jornadas perdidas por IT 2025	234.398	64.950	**299.349**
Jornadas Cotizadas 2025	2.577.402	542.503	**3.119.905**
Índice de Absentismo 10^2	9.09	11.97	9.59

En cuanto al absentismo (considerando las horas de absentismo como aquellas provocadas por enfermedad laboral, enfermedad no laboral y ausencias no justificadas) el total de jornadas perdidas fue de 317.827 sobre un total de jornadas trabajadas de 3.119.905 en el ejercicio 2025.

Relaciones sociales

Todas las relaciones establecidas con los entes sociales de nuestra Organización se rigen por nuestro Código de Ética y Conducta, además de respetar escrupulosamente la legislación específica regulada, tanto en los convenios colectivos como en el resto de las normas del ordenamiento jurídico. Nuestro principal objetivo es establecer relaciones de confianza y respeto encaminadas al desarrollo profesional de nuestros colaboradores.

El 100% de los colaboradores de la organización está incluido en alguno de los 31 convenios colectivos. El número de representantes de los trabajadores en Avanza asciende a 299.

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

Por último, el 93% de los colaboradores del Grupo están representados en Comités de Salud y Seguridad.

Formación

En Avanza tenemos a la persona como el centro de nuestros valores, enfocando nuestras políticas de Recursos Humanos al desarrollo del talento de las personas que forman parte de la Organización. Para ello, contamos con un procedimiento de formación y gestión interna de acciones formativas dirigido a todos los colaboradores para que desarrollen su potencial a través de programas de desarrollo y formación en un ambiente laboral saludable y motivador. La Dirección Corporativa de Recursos Humanos es la responsable de coordinar las formaciones desarrolladas en la Compañía.

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

En función de las necesidades y características de cada acción, impartimos formación interna y/o externa, con la duración adecuada para su correcto desarrollo y ejecución.

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

En base a esto, en 2025, 5.617 participantes han recibido 62.927 horas de formación, lo que supone una media de 11,20 horas/participante. El desglose se muestra a continuación:

	Conductores	Mantenimiento	Servicios Auxiliares (1)	Total
Horas de formación	54.421	424	8.082	62.927
Participantes por acciones formativas	4.488	88	1.041	5.617

(1) Ventas y administración.

El cuestionario interno para la valoración de las formaciones impartidas en el 2025 obtuvo una calificación media de un 4,24 sobre 5.

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

Respetuosos con los Derechos Humanos

Nuestro compromiso

En Avanza estamos comprometidos con el respeto de los Derechos Humanos y el cumplimiento de las leyes regulatorias en la materia. No se percibe riesgo de vulneración de Derechos Humanos y laborales básicos en las operaciones que realizamos

El Código de Ética y Conducta de la organización recoge como principio fundamental el respeto a los Derechos Humanos en toda su extensión, así como el cumplimiento de las leyes en la materia.

Respetar la dignidad, el honor, la intimidad y la imagen de las personas, así como los Derechos Humanos y laborales, son condiciones indispensables para vivir los valores de nuestra organización.

Nuestro desempeño

Para asegurar el cumplimiento de estos principios, Avanza tiene habilitado un Sistema Interno de Información (Canal Ético), habilitado en la web corporativa de AVANZA www.avanzagrupo.com y otras webs operativas. El Canal Ético de AVANZA es el cauce preferente que permite, a quienes hayan obtenido dicha información en un contexto laboral o profesional, hacer consultas y comunicar informaciones sobre:

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

Durante 2025 el Canal Ético no recibió ninguna denuncia en materia de Derechos Humanos.

Adicionalmente, Avanza informa de los compromisos adquiridos en su Código de Ética y Conducta a su cadena de suministro.

Lucha contra la corrupción y el soborno

Nuestro compromiso

La corrupción supone una falta grave en cualquier ámbito y circunstancia. Por ello, en Avanza rechazamos toda forma directa o indirecta de soborno, tráfico de influencias, cohecho o corrupción, con el ánimo de hacer lo correcto y mantener firme la confianza en las relaciones a largo plazo entre los colaboradores, clientes, proveedores, funcionarios públicos y autoridades en general. Dentro de nuestros compromisos éticos destacan:

- No debemos permitir sobornar o dejarnos sobornar con dádivas u otros favores o incentivos.
- No debemos permitir ningún ofrecimiento, favor, compensación, pago de comisiones o atención a funcionarios públicos o empelados de autoridades o agrupaciones políticas que puedan estar fuera de la ley, ni enfocada a obtener indebidos beneficios para la Compañía, de índole personal, o bien, la adaptación favorable de resoluciones por las autoridades.
- No aceptamos como pago de nuestros servicios dinero procedente de actividades ilícitas y actuaremos de la misma manera frente a empleados o directivos de organizaciones privadas cuanto estos ofrecimientos puedan significar un soborno en contra de los intereses de la Compañía o de la organización a la que representan.

Nuestro desempeño

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

- Avanza tiene implantado un Sistema de Gestión de Prevención de Delitos (SGPD).
- Su finalidad se centra en, una vez identificados los riesgos penales a los que por razón de sus actividades Avanza pudiera estar expuesta, entre ellos los relativos a corrupción y soborno, definir y establecer las medidas de vigilancia y control idóneas para prevenir los delitos que pudieran cometerse con los medios o bajo la cobertura de la empresa y en su beneficio directo o indirecto.
- El órgano de supervisión del SGPD es el Comité de Ética y Cumplimiento (CEC), órgano de carácter colegiado que se constituye por designación del Consejo de Administración de Avanza Spain, S.L.U.
- En materia de corrupción y soborno, el Grupo aplica la Política General para la Prevención de la Corrupción, así como los procedimientos de desarrollo y control que se mencionan a continuación:

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

Política General para la Prevención de la Corrupción	Establece las directrices de obligado cumplimiento relativas al comportamiento del personal con terceros, fundamentalmente en lo relacionado con pagos y atenciones de cualquier tipo.
Procedimiento de Control de licitaciones públicas y privadas	Establece las directrices de control y conductas prohibidas, en materia anticorrupción, conflictos de intereses y estafas, a tener en cuenta en los procesos de análisis de licitaciones o de solicitudes de servicios y presentación de ofertas, con clientes públicos y privados.
Procedimiento de Diligencia Debida en UTEs y similares	Establece las directrices de diligencia debida y conductas prohibidas, en materia anticorrupción, en relación con aquellos terceros con los que la organización pretenda desarrollar un negocio mediante una colaboración formal de socio, especialmente UTEs y sociedades de capital.
Procedimiento de Diligencia Debida en la subcontratación de servicios de transporte	Establece las directrices de diligencia debida y conductas prohibidas, en materia anticorrupción, en relación con aquellos terceros con los que la Organización pretenda subcontratar parte de un servicio de transporte que le ha sido adjudicado.
Procedimiento de gastos de representación	Establece las normas y protocolos a seguir para autorizar gastos de representación.
Procedimiento de regalos profesionales	Establece las normas y protocolos a seguir para la realización o aceptación de regalos individuales o colectivos por motivos profesionales.
Procedimiento de gastos de viaje, manutención y estancia	Establece el proceso de comunicación, autorización y liquidación de gastos imputables a viajes, manutención y estancia por motivos laborales.

Estos procedimientos, en desarrollo de los lineamientos éticos del Código de Ética y Conducta, desarrollados a su vez por la Política General para la Prevención de la Corrupción, describen las conductas prohibidas en la Organización, los controles y los responsables de los mismos.

Así mismo en Avanza aplicamos nuestra Política General Corporativa para la prevención del blanqueo de capitales y para el cumplimiento de la normativa de competencia.
Dicha Política establece y desarrolla una serie de pautas de comportamiento, incluyendo prohibiciones, que vinculan a todas las empresas del Grupo, incluyendo terceros, en el marco de la implantación de una cultura de cumplimiento y comportamiento ético, en relación con los siguientes objetivos:

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

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

Durante el año 2025, en Avanza hemos llevado a cabo acciones de sensibilización y formación a colaboradores sobre los valores éticos del Grupo:

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

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

- Formación específica sobre la prevención de los riesgos penales de cada área, incluidos los riesgos sobre corrupción, cohecho, fraude, blanqueo y tráfico de influencias.

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

Asimismo, impulsamos la información a clientes y proveedores de que la organización rechaza cualquier forma de corrupción, cohecho o tráfico de influencias, y lleva a cabo su actividad basándose en la ética y la transparencia, respetando las reglas de libre competencia y oponiéndose a cualquier práctica ilegal o fraudulenta contraria a la legislación en vigor en todos los países en los que opera. A tal efecto, se incluyen en los contratos con proveedores cláusulas sobre anticorrupción y cumplimiento normativo cuya vulneración constituye incumplimiento contractual.

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

La Política General Corporativa para la Prevención de la Corrupción, así como los procedimientos que la desarrollan, prohíben expresamente entregar donaciones o aportaciones destinadas a un partido político, federación, coalición, o agrupación de electores, por sí o persona interpuesta, en los términos del artículo 304 bis del Código Penal. Adicionalmente, véase apartado de Acción Social.

Subcontratación y Proveedores

En materia de proveedores, en 2025 Avanza ha contratado el 99,03% del volumen de sus compras a proveedores locales, contribuyendo de esta forma al desarrollo de las comunidades donde opera. Los proveedores locales representan el 98,65% del total de proveedores con los que opera Avanza.

Nº total Proveedores[1]	Nº Proveedores locales	% de proveedores locales
2.447	2.414	98,65%

1.2.1. Se han considerado los proveedores que han facturado a Avanza a lo largo del año 2025.

En marzo de 2025 Avanza ha sido la primera empresa del sector de la movilidad en conseguir la certificación ISO 20400: Estrategia de Compras Sostenibles, afianzando así nuestro compromiso con la sostenibilidad en toda nuestra cadena de valor, no sólo en aspectos ambientales sino también para reforzar nuestro impacto positivo en la sociedad y la economía. Para ello hemos creado un plan estratégico donde se detalla la aplicabilidad en compras sostenibles a lo largo de los próximos cuatro años divididos en tres fases:

- Fase I (2025): Proveedores que abarcan el 60% de la facturación gestionada por el Dpto. de Compras
- Fase II (2026-2027): Proveedores que abarcan el 80% de la facturación gestionada por el Dpto. de Compras
- Fase III (2028-2029) Proveedores que abarcan el 100% de la facturación gestionada por el Dpto. de Compras

Este enfoque no solo busca mitigar el impacto ambiental de nuestras operaciones, sino también impulsar la competitividad y reputación de la empresa en el mercado.

Para la promoción de una cadena de suministro responsable y sostenible, nos apoyamos en tres pilares fundamentales:

- Iniciativas de innovación con proveedores: Involucrar a los proveedores estratégicos en iniciativas que van más allá de los requisitos contractuales.
- Prácticas justas de operación: Apoyar y promover la competencia leal entre proveedores a lo largo de la cadena de suministro.
- Contribuir al desarrollo local: Participar en el desarrollo local de aquellas regiones en las que AVANZA opera, mediante el apoyo a las PYMES y a proveedores locales.

Para ello, mantenemos reuniones periódicas con nuestros proveedores donde buscamos la colaboración en aquellas iniciativas que ya están desarrollando o bien alentamos y acompañamos a aquellos que todavía no han adoptado medidas de sostenibilidad, siendo así una palanca de cambio en toda nuestra cadena de valor.

En 2025, la Dirección Corporativa de Compras de Avanza ha continuado afianzando su función, que se contempla como un proceso continuo de mejora y búsqueda de la excelencia, para garantizar la transparencia, la igualdad de oportunidades y las mejores prácticas, con el objetivo de dotar del más alto nivel de calidad a todas las áreas de la función de compras y en línea con los valores del Grupo.

La 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.

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

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.

Los principales ejes de actividad del Departamento de Compras en 2025 han sido:

- **Área de Procurement:**
  - **Gestión de pedidos por zona geográfica**, que permite un profundo conocimiento de las necesidades globales de cada zona y una relación ágil, fluida y cercana con nuestros proveedores.
  - **Gestión del Procedimiento de Reclamación de Entregas**, promoviendo un enfoque proactivo y colaborativo con nuestros proveedores que repercute en la mejora de su desempeño global.
  - **Gestión del Procedimiento de Resolución de Incidencias en facturas**, liderando una gestión eficiente en un entorno colaborativo con nuestros proveedores con el objetivo de reducir la incidencia en los pagos por defectos de factura y optimizar el final del ciclo de compras.

- **Área de Sourcing**
  - **Centralización de la función de Negociación,** desarrollando la gestión por categorías de proveedores y bienes y servicios como herramienta para alcanzar la especialización y la excelencia, mediante concursos RFQ y acuerdos marco con proveedores relevantes, fomentando la transparencia y la igualdad de oportunidades e impulsando alianzas estratégicas a largo plazo. Los pliegos de condiciones de contratación liderados por el departamento de Compras incluyen requisitos medioambientales y sociales (consumo de combustible, consumo eléctrico, utilización de biodiésel, emisión de gases, niveles de ruido, sistemas de ahorro energético, formación en Derechos Humanos, etc.), en función de las características propias de la categoría a la que pertenecen los bienes o servicios a los que afectan, y son tenidos en cuenta en la adjudicación.

- **Área de Innovación**

El Departamento de Compras continúa coliderando 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.

Continuando con la apuesta sostenible en nuestra flota durante 2025 se ha efectuado una prueba en una de nuestras concesiones regionales de la Junta de Castilla y León (Salamanca-Valladolid), de un autobús híbrido-enchufable (PHEV) de larga distancia (clase III), consiguiendo realizar en eléctrico varios kilómetros del recorrido.

- **Área de Gestión de Proveedores**
  - **Cualificación de Proveedores - Portal de Proveedores.**

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

En 2025 hemos continuado con la consolidación del Portal, sumando un total acumulado de 306 registrados en el portal.

Este grupo de proveedores representa una facturación en 2025 de 151.545.907 €

De los proveedores que se han inscrito en el Portal a lo largo de 2025, a continuación, se muestran los datos obtenidos según criterios ambientales y sociales:

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

Nº total de nuevos proveedores	Nº de nuevos proveedores que han superado los filtros de acuerdo con criterios ambientales y sociales	Porcentaje de nuevos proveedores que han pasado filtros de acuerdo con criterios ambientales y sociales
21	11	52%

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

Nº total de proveedores	Nº de nuevos proveedores que han firmado la cláusula de anticorrupción	Porcentaje de nuevos proveedores que han firmado la cláusula de anticorrupción
21	13	62%

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

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

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

Entre otros, 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, que se quedan anexadas al perfil de proveedor mediante un repositorio dinámico.

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

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

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

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

- **Evaluación continua de Proveedores**

En 2025 Avanza ha realizado una Evaluación continua de los proveedores con mayor impacto y afectación directa a la operación.

Esta Evaluación continua está compuesta por:

- Encuesta de Desempeño de proveedores: Es el cliente interno del departamento de Compras el que evalúa el desempeño de dichos proveedores, analizando parámetros de atención, calidad del producto y/o servicio e incidencias.
  En el caso de proveedores de Bienes Inventariables, ya que su desempeño es crítico en la actividad normal del negocio, se incluye el parámetro de plazo medio de entrega.

- Puntuación extraída del Portal de Proveedores.

Esta evaluación anual permite identificar los puntos de mejora por proveedor, incluso por área geográfica, y elaborar planes de acción junto con los proveedores afectados para potenciar la mejora continua y el servicio global prestado por estos.

En 2025, se han evaluado a 108 proveedores, sobre el desempeño de 2024, que suponen una cobertura de facturación del 66% del total de proveedores de Avanza.

El resultado de dicha encuesta arroja los siguientes datos:

PROVEEDOR A → 51%

PROVEEDOR B → 43%

PROVEEDOR C → 6%

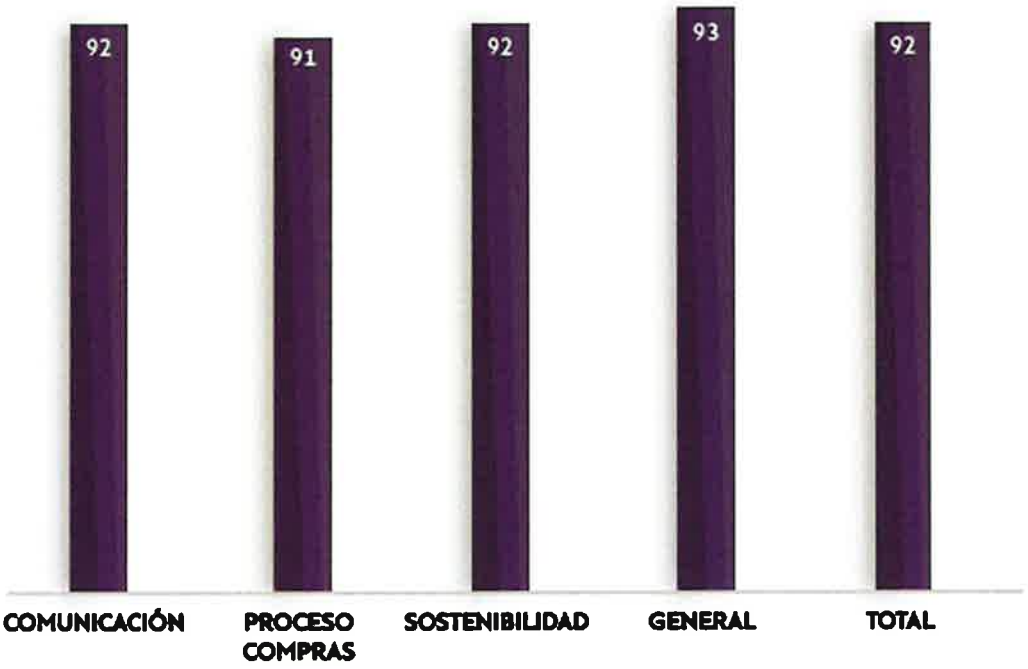
Siendo los proveedores de tipo A los que reciben una mejor puntuación y los de tipo C los que reciben una menor puntuación por parte del Grupo. Esta evaluación consiste en el Grado de satisfacción del servicio de los distintos proveedores.

- **Encuesta de satisfacción de Proveedores**

En el marco de nuestro compromiso con la mejora continua, hemos llevado a cabo una encuesta dirigida a nuestros principales 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). En base a los resultados obtenidos y las sugerencias proporcionadas, diseñamos e implementaremos planes de acción personalizados que nos permitan seguir avanzando en una colaboración más eficaz, transparente y alineada con los valores de Avanza.

En el gráfico siguiente se muestran los resultados de la encuesta realizada en 2025. 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:



- **Homologación de Proveedores**

La Dirección de Compras impulsa las alianzas estratégicas a largo plazo con proveedores relevantes a través de la Homologación, estableciendo como aspectos diferenciadores en dichas alianzas, la calidad en sus sistemas de gestión, la eficiencia energética, el respeto al medioambiente y el fomento de la igualdad de oportunidades, la diversidad y la conciliación, entre otros.

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

En 2025, tras la homologación de 10 nuevos proveedores, Avanza mantiene acuerdos de homologación con 113 proveedores de bienes y servicios.

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

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

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

Clientes

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

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

Un primer paso para empezar a pensar en el cliente es identificarle y conocerle. Para esto hemos enfocado nuestros esfuerzos en analizar y entender sus necesidades en el día a día.

Además, hemos extraído conocimiento sobre los comportamientos y preferencias de nuestros clientes lo que nos ha permitido identificar esos puntos de dolor que darán lugar a mejoras en el servicio.

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

Cultura de Orientación al Cliente

Para situar al cliente en el centro es fundamental construir una Cultura de Orientación al Cliente como parte integral de la estrategia corporativa. Esta cultura, aunque se refleja externamente, se construye principalmente desde el interior de la organización por lo que es indispensable la formación y el compromiso activo de todos los colaboradores.

A lo largo de este año, hemos seguido trabajando con los equipos en fortalecer esa cultura de orientación al cliente. Hemos redefinido los arquetipos y analizado los puntos de dolor de cada etapa del Customer Journey con el fin de elaborar planes de acción que mejoren la experiencia de nuestros clientes con nuestros servicios.

Asimismo, hemos fomentado la escucha activa mediante encuestas, clientes misteriosos y herramientas que recopilan retroalimentación del cliente. La información obtenida ha sido clave para implementar mejoras continuas en nuestros servicios.

En Avanza, nuestro objetivo es que cada colaborador enfoque sus esfuerzos en elevar la calidad de nuestros servicios, siempre considerando las necesidades y preferencias de nuestros clientes como prioridad.

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 dientes 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 información sobre horarios, tiempos de recorrido, tarifas, canales de comunicación con la empresa, termómetros sinópticos, planos generales de la red, avisos de alteraciones del servicio, tiempos de paso real por parada a través de QR, ... Todo esto a través de diferentes soportes entre los que se incluyen:

- Folletos informativos y guías resumidas
- Información en el interior de los vehículos
- Marquesinas y postes

Relación Digital: Webs, APPs y Redes Sociales

Durante el año 2025 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 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

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

A través de web, APP y RRSS, en 2025 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.

Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas

Avanza dispone de procedimientos específicos de Atención al Cliente y Gestión de Reclamaciones adaptados a cada una de sus divisiones. Estos procedimientos establecen de manera clara y detallada las acciones que debe seguir el personal de la organización al recibir y gestionar cualquier reclamación, garantizando una atención eficiente, coherente y orientada a la satisfacción del cliente. Los canales de comunicación puestos a disposición de los clientes y usuarios para la presentación de sugerencias, reclamaciones y quejas son los siguientes:

- Libro de reclamaciones disponible en los autobuses, metro o tranvía.
- Libro de reclamaciones o verbalmente en las Oficinas de atención al cliente
- Formulario disponible en la web de cada explotación
- Teléfono de atención al cliente
- Email de atención al cliente
- Redes Sociales
- Ayuntamientos o administraciones públicas

Una vez que se recibe la reclamación, el personal responsable de Atención al Cliente diseña la solución más adecuada para eliminar o minimizar el problema que originó la reclamación y envía al usuario la respuesta para proceder al cierre de la incidencia y a la evaluación final del caso.

La respuesta definitiva se tramita al ciudadano independientemente del canal utilizado y en el mismo tiempo se le comunicará a la administración la resolución de la reclamación. No obstante, independientemente del canal de comunicación utilizado, los clientes son informados de que Avanza es responsable del tratamiento de los datos personales facilitados y que éstos serán tratados con la finalidad de atender, gestionar y tramitar las sugerencias, consultas o comunicaciones de incidencias que planteen a la Compañía. Asimismo, se les informa que:

Los Datos Personales serán conservados durante el tiempo necesario para atender, gestionar y tramitar las sugerencias, consultas o incidencias planteadas o mientras sea necesario para cumplir las obligaciones legales o reglamentarias.

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

Pueden ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad, o retirar su consentimiento cuando estimen oportuno mediante comunicación directa a Avanza. Tienen derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

ZENDESK es una herramienta omnicanal y totalmente digital pensada 100% para mejorar los sistemas de Atención al Cliente de las compañías y ofrecer a los clientes soluciones adecuadas a sus necesidades, así como mejorar todo el proceso de gestión de reclamaciones y su análisis posterior para poder llevar a cabo acciones concretas enfocadas a eliminar aquellos problemas detectados mediante una conversación constante con los usuarios. Los objetivos son la elaboración de un procedimiento de reclamaciones corporativo de Avanza y la implantación de un sistema de gestión unificado que permita conocer y analizar a nivel global las reclamaciones recibidas en la Organización.

Durante 2025 se realizaron diversas acciones enfocadas en optimizar procesos y herramientas clave, entre las que destacan:

- 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.

Además, hemos optimizado significativamente la trazabilidad de todo el proceso de Atención al Cliente. Por un lado, ahora contamos con datos más detallados que nos permiten comprender mejor las distintas preocupaciones de los clientes. Por otro lado, hemos mejorado nuestra capacidad para analizar la calidad de la gestión realizada por los equipos. Estos avances se reflejan en un informe global que incluye los siguientes indicadores:

- Número de tickets recibidos: reclamaciones, consultas, sugerencias y felicitaciones
- Estado de los tickets: nuevo, abierto, pendiente, resuelto y cerrado
- Distribución mensual de los tickets
- Distribución de tickets por negocio
- Nº de tickets por canal de entrada
- Nº de tickets por tipo de experiencia
- Nº de tickets resueltos en tiempo y forma
- Tiempo medio de resolución de los tickets recibidos
- Índice de satisfacción del usuario con la atención recibida

De forma adicional, cada negocio dispone de un informe específico en el que se añaden métricas específicas como la gestión de los equipos, la flota o las líneas.

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:

- El conocimiento adquirido
- La opinión de los empleados que gestionan las interacciones de los clientes
- La voz del usuario.

AVANZA SPAIN, S L.
B - 64405731

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 INF			**Estándar utilizado**	**Apartado del EINF**
Modelo de Negocio	Descripción del modelo de negocio del grupo	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	GRI 2-6	Nuestro Modelo de Negocio
			GRI 2-1	Nuestro Modelo de Negocio
Información sobre cuestiones medioambientales	Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 3-3	Gestión responsable del Medio Ambiente
	Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 2-23	Gestión responsable del Medio Ambiente
			GRI 3-3	

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 INF			**Estándar utilizado**	**Apartado del EINF**
	General	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad	GRI 2-22	Gestión responsable del Medio Ambiente
		Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 3-3	Gestión responsable del Medio Ambiente
			GRI 2-23	
		Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 2-24	CCAA Consolidadas Nota 26.2
		Aplicación del principio de precaución	GRI 2-23	Gestión responsable del Medio Ambiente
			GRI 3-3	Gestión responsable del Medio Ambiente

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 INF			**Estándar utilizado**	**Apartado del EINF**
		Provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 2-27	CCAA Consolidadas Nota 26.2
	Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	GRI 3-3	Consumo energético y cambio climático Emisiones de Gases de Efecto Invernadero.
			GRI 302-4	Consumo energético y cambio climático
			GRI 302-5	
			GRI 305-5	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero. Otras emisiones relevantes
	Economía Circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos. Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	GRI 3-3	Consumo de materias primas residuos generados
			GRI 306-3	Consumo de materias primas residuos generados

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 INF			**Estándar utilizado**	**Apartado del EINF**
			GRI 306-4	Consumo de materias primas residuos generados
			GRI 306-5	Consumo de materias primas residuos generados
	Uso sostenible de los recursos	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-3 GRI 303-5	Agua y vertidos
		Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 3-3	Consumo de materias primas y residuos generados
			GRI 301-1	Consumo de materias primas y residuos generados
		Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables	GRI 2-6 GRI 302-1 GRI 302-4	Consumo energético y cambio climático
	Cambio Climático	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero	GRI 305-1 GRI 305-2	Consumo energético y cambio climático

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 INF			**Estándar utilizado**	**Apartado del EINF**
		Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático	GRI 3-3	Consumo energético y cambio climático
			GRI 305-5	Consumo energético y cambio climático
		Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin.	GRI 3-3 GRI 305-5	Consumo energético y cambio climático
	Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	N/A	No material dada la actividad de la Organización
			N/A	
		Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	N/A	

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 INF			**Estándar utilizado**	**Apartado del EINF**
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 3-3	Nuestro compromiso (Cuestiones Relativas al personal)
	Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 3-3	Nuestro compromiso (Cuestiones Relativas al personal)
	Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 2-7 GRI 405-1	Empleados Empleados
		Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 2-7	Empleados
		Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 2-7	Empleados

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Estándar utilizado	Apartado del EINF
		Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 401-1	Despidos
		Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 405-2	Remuneraciones
		Brecha Salarial	GRI 405-2	
		Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 405-2	Remuneraciones
		La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	GRI 2-20	Remuneraciones
		Implantación de medidas de desconexión laboral	GRI 3-3	Conciliación laboral
		Empleados con discapacidad	GRI 405-1	Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 INF			**Estándar utilizado**	**Apartado del EINF**
	Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	GRI 3-3	Empleados
		Número de horas de absentismo	GRI 403-9	Siniestralidad y Seguridad en el trabajo
		Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	GRI 3-3	Conciliación laboral
	Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 3-3	Siniestralidad y Seguridad en el trabajo
		Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-9	Siniestralidad y seguridad en el trabajo Número de horas de absentismo
		Enfermedades profesionales (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-10	Siniestralidad y seguridad en el trabajo

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 INF			**Estándar utilizado**	**Apartado del EINF**
	Relaciones Sociales	Organización del diálogo social, incluidos los procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 2-29	Nuestros Grupos de Interés Relaciones Sociales
		Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 2-30	Relaciones Sociales
		Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-4	Relaciones Sociales
	Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 404-2	Formación
		Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1	
	Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3	Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad Nuestra responsabilidad con la Sociedad
	Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres	GRI 3-3	Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad Conciliación laboral Acoso Laboral
		Planes de igualdad	GRI 3-3	

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 INF			**Estándar utilizado**	**Apartado del EINF**
		Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 3-3	Acoso Laboral
		La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3	Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad Nuestra responsabilidad con la Sociedad
		Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 3-3	Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad Conciliación laboral Acoso laboral
			GRI 406-1	Nuestro compromiso (Respetuosos con los Derechos Humanos)
Información sobre el respeto de los derechos humanos	Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 3-3	Nuestro compromiso (Respetuosos con los Derechos Humanos)

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 INF			**Estándar utilizado**	**Apartado del EINF**
	Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 2-12	Nuestro compromiso (Respetuosos con los Derechos Humanos)
	Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia en derechos humanos	GRI 3-3	Nuestro desempeño (Respetuosos con los Derechos Humanos)
		Prevención de los riesgos de vulneración de los derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 3-3	
		Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos	GRI 2-26 GRI 3-3	Nuestro desempeño (Respetuosos con los Derechos Humanos)

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 INF			**Estándar utilizado**	**Apartado del EINF**
		Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 3-3	Nuestro desempeño (Respetuosos con los Derechos Humanos) Relaciones Sociales
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 3-3 GRI 205-2	Nuestro compromiso y nuestro desempeño (Lucha contra la corrupción y el soborno)

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 INF			**Estándar utilizado**	**Apartado del EINF**
	Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 3-3	Nuestro desempeño (Lucha contra la corrupción y el soborno)
	Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 3-3	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales.
		Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 3-3	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales.
		Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 3-3	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 INF			**Estándar utilizado**	**Apartado del EINF**
Información sobre la sociedad	Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 3-3	Nuestro compromiso (Nuestra responsabilidad con la sociedad)
	Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 3-3	Nuestro compromiso (Nuestra responsabilidad con la sociedad)

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 INF			**Estándar utilizado**	**Apartado del EINF**
	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 3-3	Medidas adoptadas para promover el empleo y el desarrollo social
			GRI 204-1	
			GRI 201-1	Materialidad (Nuestra responsabilidad con la sociedad)
		Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio	GRI 203-1	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.
			GRI 413-1	
			GRI 201-1	Materialidad (Nuestra responsabilidad con la sociedad)
		Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	GRI 3-3	Nuestros Grupos de interés
			GRI 413-1	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.
		Acciones de asociación o patrocinio	GRI 203-1	

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 INF			**Estándar utilizado**	**Apartado del EINF**
			GRI 201-1	Materialidad (Nuestra responsabilidad con la sociedad)
	Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 3-3	Subcontratación y proveedores
		Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 2-6	Subcontratación y proveedores
			GRI 3-3	
			GRI 308-1	
			GRI 414-1	
		Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 308-1	Subcontratación y proveedores
	Consumidores	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores	GRI 3-3	Clientes
		Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 3-3	Clientes

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731

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

AVANZA SPAIN, S.L.
B - 64405731