

RSA - GRANDES EMPRESAS Y EMPRESAS PÚBLICAS

Empresa evaluada

AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL, S.L.

CIF:B79072823

C/ Cavia, Nº 8, Portal 6, 1ªa, B

22005 - Huesca

Huesca

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL, S.L.

02 - Dirección - CP - Población

C/ CAVIA, Nº 8, PORTAL 6, 1º A,B, 22005 HUESCA

03 - Sector. Actividad

TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA

04 - Año comienzo actividad.

1960 aprox.

Anteriormente operaba como "LA OSCENSE" y luego "ALOSA AUTOCARES Y AUTOBUSES, S.L."

05 - Número de personas empleadas

315

06 - Persona contacto

ROSANA PORTAÑA GIMÉNEZ

JEFE DE CALIDAD Y MA

07 - E-mail persona contacto

rosana.portana@mobilityado.com

08.- Página web

Página web específica de nuestra división en Aragón:

<https://aragon.avanzagrupo.com>

Página web corporativa:

<https://avanzagrupo.com>

GENERAL

Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:

Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de

la legalidad)

- **Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)**
- **Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)**
- **Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**
- **Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)**

1.1, Información adicional

Nuestra empresa incluye en su gestión temas globales por los que se ve afectada, para asegurar la sostenibilidad de la organización a largo plazo.

PERSONAS:

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

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

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

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

Por ello, apostamos por el desarrollo de actividades enfocadas a las personas de la Organización, fundamentado en el estricto cumplimiento de los derechos humanos, la salud, la seguridad y el bienestar, aplicando políticas de igualdad, conciliación y sostenibilidad como factores fundamentales de nuestra Responsabilidad Social Corporativa. Nuestras acciones son verificadas anualmente por la Fundación más familia dentro del paraguas del modelo EFR (Empresa Familiarmente Responsable) implantado en Avanza, así como por una entidad acreditada para las acciones concernientes al modelo de Empresa Saludable de Avanza.

MEDIO AMBIENTE:

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

Tanto la Política de gestión de calidad y RSC, como la Política ambiental y de gestión energética de Avanza refuerzan el compromiso de la organización con la protección de

medio ambiente. El proceso de gestión ambiental es certificado anualmente bajo los siguientes estándares internacionales:

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

En el último ejercicio, en Avanza hemos logrado renovar el 100% de los certificados de gestión ambiental.

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

En el último ejercicio se ha producido una mejora 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.

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

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

- Responsabilidad Social:

- o ISO 9001, Gestión de Calidad
- o EFQM, Modelo Excelencia 500+
- o SR 10, Responsabilidad Social
- o Empresa Saludable

- Gestión Ambiental:

- o ISO 14001
- o ISO 14064, Huella de Carbono
- o EMAS, Reglamento Comunitario de eco-gestión y eco-auditoría

- Prestación del Servicio:

- o UNE-EN 13816, Calidad transporte público
- o UNE 17001, Accesibilidad
- o UNE 93200, Carta de servicios

- Eficiencia energética:

- o ISO 50001, Eficiencia energética
- o EA 0050, Conducción eficiente

- Seguridad:

- o ISO 39001, Seguridad Vial
- o CSEAA-INSIA, Seguridad autobuses
- o ISO 22320, Gestión de emergencias
- o ISO 45001, PRL

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

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

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

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

Para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y compromisos adquiridos con los distintos grupos de interés, en Avanza disponemos de una estructura organizativa en

materia medioambiental, que permite disponer de recursos en cada una de las Direcciones Operativas que componen nuestra compañía.

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

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

- Análisis interno:

o Estrategias

o Procesos

o Recursos: Financieros y materiales

o RRHH

o Características del servicio

o Aspectos técnicos

o Aspectos medioambientales

- Análisis externo:

o Partes interesadas

o Situación del mercado

o Aspectos políticos, económicos y sociales

o Aspectos técnicos

o Aspectos medioambientales

o Requisitos legales

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

- Consumo energético y cambio climático

- Agua y vertidos

- Consumo de materias primas y residuos generados

- Otras emisiones relevantes

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

SOCIEDAD:

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

- Promoviendo acciones responsables que impacten en todos los grupos de interés

- Manteniendo y creando nuevas alianzas estratégicas

- Actuando como agente del cambio para el desarrollo de comunidades y personas
- Fomentando un clima laboral positivo, saludable y conciliador
- Implementando prácticas respetuosas con el medio ambiente en todos los procesos de la organización
- Cumpliendo con lo dispuesto en el Código de ética y conducta de la Organización
- Innovando y creando valor a corto, medio y largo plazo

Nuestro compromiso se ve respaldado un año más con la renovación de nuestros certificados corporativos (100% del volumen de negocio): SR10 (Responsabilidad Social Corporativa), EFR (Empresa familiarmente Responsable), y Empresa Saludable, englobados dentro del marco de nuestro Sistema de Gestión orientado a la excelencia operativa, que en 2023 recibió la calificación EFQM 500+ por el Club de excelencia. Estos certificados evidencian la apuesta por el alineamiento estratégico de la Compañía con la RSC.

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

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

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

Avanza lidera acciones dentro de la triple línea de resultados:

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

- o Reducción de residuos y economía circular,

- o Reducción de emisiones. Cálculo y registro de la huella de carbono.

- o Reducción de consumos y uso eficiente de recursos.

- o Control de vertidos.

- Bienestar social: Preocupados por la salud, satisfacción y el bienestar de los colaboradores Avanza adopta medidas en los ámbitos de:

- o Conciliación

- o Salud y seguridad

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

- o Innovación

- o Cultura empresarial

o Alianzas

Con estas acciones en Avanza diseñamos iniciativas responsables para:

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

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

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

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

DERECHOS HUMANOS:

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.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO:

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 empujados 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.

ASPECTOS POLÍTICOS

Un alto porcentaje de nuestro negocio se concentra en contratos con la Administración Pública. El respeto por el cumplimiento de la legislación relativa a los contratos del sector público así como a la legislación del transporte y resto de normativa es prioritario para nuestra organización.

Deseamos ser la opción elegida por las Administraciones ante nuevos contratos o concesiones y, para ello, escuchamos activamente a la Administración Pública para ofrecerles las mejores soluciones.

Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales

2.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?

2.1. Información adicional

Avanza se compromete con la sostenibilidad, y trabaja para generar valor en todas sus decisiones (resultado económico, en personas y en el medioambiente), como indica nuestro valor ?rentabilidad?. Ya en la propia Misión deja patente su intención de ?mejorar la calidad de vida? y sus pilares estratégicos están alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Para llegar desde ?Donde estamos? hasta ?Donde queremos estar?, Avanza ha definido su propósito, y basa su estrategia en cuatro ámbitos:

1. DIFERENCIACIÓN. Para ser la opción preferida por clientes (administración) y usuarios y lograr una identificación servicio excelente-marca.
2. VALOR. Para lograr que valores nuestra apuesta por la calidad, y lograr una

identificación de servicio excelente con nuestra marca.

3. PRODUCTIVIDAD. Para prestar un servicio excelente con eficiencia económica, técnica y energética.

4. TALENTO Y CULTURA. Sobre el que se apoyan los tres anteriores y que refuerza la integración de estos ámbitos en una organización única y global.

Esta hoja de ruta se apoya en pilares estratégicos que se despliegan en proyectos estratégicos e iniciativas a desarrollar por la compañía, a través de planes y proyectos a corto, medio y largo plazo en ámbito corporativo o local, en función de su actividad y aportación a la propia estrategia global.

Para ello, de forma periódica, Avanza define y revisa las hipótesis iniciales del entorno y del contexto de la organización, discute a través de varias herramientas (análisis DAFO, análisis de materialidad, diálogo con sus grupos de interés?) y marca las iniciativas estratégicas (acciones y proyectos) a corto, medio y largo plazo de la compañía.

En concreto, se define la estrategia RSC de Avanza, que puede consultarse en el punto ¿Plan de Responsabilidad Social?.

Con una revisión periódica de estas acciones y proyectos, tanto locales como corporativos, se evalúa el desempeño y grado de cumplimiento de los mismos, gracias a los indicadores y objetivos establecidos en cada uno de ellos. El análisis y seguimiento de los resultados se reporta periódicamente a través de: reuniones anuales de planeación estratégica, reuniones trimestrales de análisis estratégico y juntas mensuales de Dirección.

3.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y/o medioambientales?

3.1. Información adicional.

Existe un modelo presupuestario que atiende a los criterios y necesidades de los objetivos estratégicos de la organización, valorando el impacto económico y riesgo, y la necesidad de recursos. Este presupuesto, que se revisa anualmente, está alineado con la estrategia de la organización y, por lo tanto, incluye aspectos medioambientales y sociales, además de económicos.

La Dirección Financiera da a apoyo a las áreas operativas en la consecución del plan estratégico respecto a financiación, integración y control, y establece la estrategia económico-financiera a partir de la evaluación de las inversiones propuestas, coordinando la preparación anual de presupuestos y su seguimiento y revisión.

Como ejemplos, en la División Norte de Avanza para este ejercicio, se dispone de presupuesto para:

- Renovación de la flota con 33 nuevos autobuses de los cuales 24 son híbridos.
- Adecuación de la eficiencia energética de las instalaciones.
- Incorporación de bolsas con material biodegradable en los lavaderos de vehículos. Estas bolsas mejoran el rendimiento de los separadores, al degradar parte de los aceites e hidrocarburos generados e inicia una degradación biológica acelerada de los hidrocarburos así fijados. Una vez colocada la bolsa, absorbe inmediatamente cualquier resto de aceite presente en la superficie del agua. Puede así absorber más de 34 veces su propio peso en aceite, lo que representa alrededor de 24 L. En un periodo de 6 meses se considera que una bolsa transforma más de 20 Kg de aceite en CO₂ y H₂O.
- Acciones sociales mediante colaboración con diferentes entidades, donaciones,

divulgación y campañas sobre el servicio. P.ej.: Convenio con CADIS Huesca en el marco del proyecto 'Huesca más inclusiva', colaboración Marcha Aspace, Carrera contra el cáncer Huesca, etc.

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

4.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.

4.1. Información adicional

A nivel corporativo, Avanza realiza análisis de materialidad, como herramienta para conocer qué asuntos (relativos a cuestiones económicas, sociales y ambientales) 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. El segundo análisis realizado abarca el periodo 2022-2023, y en él han participado 876 personas.

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 participaron 885 personas.

Actualmente se está lanzando el segundo análisis de materialidad de la compañía.

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

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

GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS:

- Empleados - Personal de estructura: Encuestas, reuniones, herramientas de comunicación interna.
- Empleados - 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.
- Socios, filiales y órganos de administración - Propietarios y accionistas: Reuniones, herramientas de comunicación interna.

GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS:

- Clientes usuarios: Encuestas, reuniones, web, app's.

- Clientes Concedentes: Encuestas, reuniones, web.
- Proveedores Producto: Encuestas, reuniones, web.
- Proveedores Servicio: Encuestas, reuniones, web.
- Autoridades - Ayuntamientos, Organismos territoriales, etc. Reuniones, web.
- Sociedad - Entidades con las que se mantienen alianzas: Reuniones, web.
- Sociedad - Asociaciones, ONG´s y otros organismos: Reuniones, web.
- Sociedad - Vecinos o asociaciones vecinales: Focus groups, reuniones, web.
- Sociedad - Entidades financieras: Reuniones, mensajería, web.
- Sociedad - Medios de comunicación: Reuniones, mensajería, web.
- Medio Ambiente - Autoridades ambientales: Reuniones, web.
- Medio Ambiente - 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

Adicionalmente, a nivel local, cada división identifica a sus grupos de interés específicos y relevantes para la prestación de su servicio y mantiene con ellos una comunicación constante para determinar sus necesidades y expectativas. Anualmente, cada división revisa su listado de partes interesadas, registrando convenientemente los cambios.

Como ejemplo, en la División Norte de Avanza Movilidad Integral, se han identificado estas partes interesadas:

- Accionistas/grupo Mobility Ado .
- Cliente: concedente.
- Cliente: viajeros, taquilla, etc.
- Administración
- Autoridades públicas.
- Proveedores
- Contratistas / subcontratistas
- Otras empresas del transporte de viajeros carretera
- Otros medios de transporte
- Sindicatos.
- Representantes de los trabajadores ? delegados de prevención
- Empleados (general).
- Entidades financieras.
- Asociaciones del sector
- Sociedad en general
- Vecinos y/o empresas colindantes.
- Colectivos de personas discapacitadas
- Medios de comunicación.

5.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?

5.1. Información adicional

Como se ha indicado en el punto anterior, Avanza realiza análisis de material para como herramienta para conocer qué asuntos (relativos a cuestiones económicas, sociales y ambientales) son considerados de mayor relevancia por nuestros grupos de interés.

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

Los asuntos relevantes se obtienen siguiendo la siguiente metodología:

1. Identificación de asuntos potencialmente materiales.
2. Priorización de asuntos por parte de la organización.
3. Priorización de asuntos por parte de los grupos de interés.
4. Análisis de materialidad.
5. Validación de resultados.
6. Comunicación.
7. Seguimiento y revisión.

Tras el análisis, se han identificado los siguientes aspectos materiales:

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

A nivel local, cada división revisa anualmente su listado de partes interesadas y el análisis de necesidades y expectativas, incluyendo además cómo estas se transforman en requisitos para la gestión diaria de la compañía. Además, anualmente se realiza una revisión completa de la retroalimentación de las partes interesadas para analizar el grado en el que Avanza da respuesta a dichas necesidades y expectativas, con el ánimo de mejorar continuamente.

Gobierno de la organización

6.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?

6.1.. Información adicional.

Se ha definido, implantado y comunicado el Código de Ética y Conducta, aprobado en

agosto de 2018, en el que se definen los siguientes lineamientos éticos:

- Soborno y corrupción: La corrupción es una falta grave en cualquier ámbito y circunstancia. 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. Se debe promover el claro entendimiento de los valores establecidos en este Código de Ética para impulsar la creación de cadenas de valor sostenibles, basadas en la normativa sobre competencia aplicable en cada país, y en una política estricta anticorrupción.

- 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. Por esto, se toman las medidas necesarias para sancionar el abuso de autoridad en todas sus formas, uso de palabras altisonantes, así como aquellas acciones de hostigamiento contrarias a la ley.

- Consumo de alcohol y sustancias tóxicas: El abuso de alcohol o sustancias tóxicas es una amenaza en prácticamente cualquier aspecto de nuestras vidas, incluyendo nuestro lugar de trabajo. Para garantizar nuestra protección, no se permitirá el uso o consumo de sustancias psicotrópicas o alcohólicas en el lugar de trabajo, así como el uso o posesión de sustancias ilegales o ilícitas.

- Conflicto de intereses: Existe un conflicto de intereses, real o aparente, cuando los intereses de un colaborador, los de su familia o los de terceros relacionados, hacen difícil una decisión o actuación eficiente y objetiva, ya que parece prevalecer el interés propio sobre el de la organización. Los colaboradores deberán informar por escrito la naturaleza y extensión de cualquier conflicto o incluso indicio de conflicto entre sus propios intereses (personales, sociales, financieros o políticos), con los clientes, competidores o proveedores y los de la empresa.

- Derechos humanos y leyes regulatorias: Somos respetuosos con los derechos humanos en toda su extensión, y promovemos el cumplimiento de las leyes de la materia. Evita cualquier circunstancia que pudiera dar lugar a conflictos de interés entre los colaboradores.

Así como el uso y cuidado de los recursos de la organización:

- Uso adecuado de los activos y servicios.
- Uso adecuado de las herramientas informáticas.
- Manejo de información confidencial.
- Seguridad y ambiente de trabajo.

El pasado ejercicio se realizó un Refrendo del Código de Ética y Conducta mediante el cual todos los colaboradores de Avanza reafirmaron compromiso con el código y los pilares básicos de actuación contenidos en el mismo. Del mismo modo, el Código de Ética y Conducta es parte fundamental del welcome pack de todos los nuevos colaboradores.

Así mismo, en Avanza controlamos a través de nuestro Sistema de Gestión de Prevención

de Delitos, los posibles riesgos penales. Dentro de este Sistema, contamos con diferentes Políticas según la materia, y se dispone de un canal de denuncias (Canal Ético), que permite denunciar irregularidades detectadas.

Para asegurar el cumplimiento del Código de Ética y Conducta, nuestras actividades están sujetas a mecanismos específicos de control interno para la prevención de la corrupción, el fraude y otros comportamientos ilícitos:

- Un órgano de supervisión y vigilancia de, al menos, el cumplimiento del Código de Ética y Conducta, sin perjuicio de ampliar su ámbito de control a criterio de cada país y de conformidad con su legislación nacional o supranacional específica, a la supervisión y vigilancia del cumplimiento de la legalidad y de cualquier otra medida interna de la Sociedad distinta al Código de Ética y Conducta. El órgano de supervisión y vigilancia tendrá entre sus funciones la de gestionar el canal de denuncias.

- Un canal de denuncias para la comunicación de hechos o conductas que puedan implicar cualquier incumplimiento del Código de Ética y Conducta; pudiendo ampliarse, a criterio de cada país y de conformidad con su legislación nacional o supranacional específica, a cualquier otro riesgo incumplimiento de la legalidad y de cualquier otra medida interna de la empresa distinta al Código de Ética y Conducta.

Enlace a nuestro Código de Ética y Conducta:

https://avanzagrupo.com/wp-content/uploads/2021/12/01-C%C3%B3digo-de-%C3%89tica-y-Conducta-13-10-21_compressed.pdf

7.- ¿Existen vías o canales para comunicar posibles incumplimientos del código ético?

7.1. Información adicional

Al mismo tiempo que se desarrolló el Código de Ética y Conducta, se determinó el reglamento de Canal Ético que regula el procedimiento necesario para la correcta implantación y funcionamiento del Canal Ético implementado por Avanza, desarrollado en el marco del Sistema de Gestión para la Prevención de Delitos (SGPD) de la organización y resto de sociedades adheridas a la misma, como uno de los requisitos que permiten su efectiva implantación y contribuyen a su eficacia.

El Canal Ético es un cauce, gestionado por Avanza, para la comunicación obligatoria por parte de todos los miembros del grupo Avanza, de hechos o conductas que puedan implicar, por acción u omisión y por parte de un miembro del grupo Avanza (el "denunciado"), cualquier riesgo o incumplimiento de la legalidad o de las medidas preventivas que forman parte del SGPD del grupo Avanza ("irregularidad"), siempre y cuando los hechos afecten a la relación profesional -ya sea laboral, ya sea mercantil- del denunciado con la compañía del grupo Avanza. Avanza garantiza la adecuada gestión de las comunicaciones que se realicen a través del Canal Ético, que serán, en todo caso, objeto de análisis y se tratarán con el máximo respeto y confidencialidad, conforme a las disposiciones y principios que recoge el presente Reglamento.

Todas las comunicaciones presentadas a través del Canal Ético deberán realizarse de buena fe. Las comunicaciones o denuncias falsas o malintencionadas podrán dar lugar a las correspondientes sanciones, sin perjuicio de las responsabilidades civiles e incluso penales que se puedan derivar según el ordenamiento vigente.

En el funcionamiento del Canal Ético se dará asimismo cumplimiento a la normativa aplicable en los distintos ámbitos jurídicos a los que afecte, específicamente en el ámbito 1.

Se consideran miembros del grupo Avanza los respectivos administradores, directivos, empleados y demás personal subordinado Sistema de gestión para la prevención de delitos de Avanza laboral, normativa que prevalecerá sobre el contenido del Reglamento en caso de divergencia.

Los principios, normas de actuación y garantías que forman parte del modelo de Gestión para la Prevención de Delitos del grupo Avanza y de este Reglamento serán de aplicación a todo expediente sobre comunicaciones por irregularidades tramitadas a través del Canal Ético, con independencia de su modo de iniciación. La actividad del Canal Ético puede ser objeto de auditoría, interna o externa.

Enlace a nuestro Reglamento del Canal Ético:

<https://avanzagrup.com/wp-content/uploads/2020/09/Reglamento-del-Canal-%C3%89tico.pdf>

8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?

8.1 Información adicional

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: autobús, tranvía, bici, metro y estaciones.

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 en el centro.
- Pasión por servir.
- Confianza.
- Calidad y Productividad.
- Austeridad.
- Rentabilidad.

La misión, visión y valores, están incluidos en nuestro Código de Ética y Conducta.

Adicionalmente, misión y valores se difunden periódicamente a todos nuestros colaboradores a través de diversos medios: cursos, web, app del colaborador, tabloneros de anuncios, manual de bienvenida, etc. Además, están presentes físicamente en todas las sedes de la empresa.

9.- ¿Existe un manual de prevención de riesgos penales y canales adecuados para comunicar la existencia de comportamientos no éticos dentro de la organización?. ¿Su organización participa de alguna forma en la cadena de valor de organizaciones afectadas por la Directiva de Diligencia Debida?

9.1. Información adicional

En Avanza contemplamos y controlamos a partir de nuestro Sistema de Gestión de Prevención de Delitos los posibles riesgos penales contra los recursos naturales, el medio ambiente, contra los derechos de los trabajadores, en materia de seguridad e higiene en el trabajo, así como principales medidas adoptadas para su mitigación. Dentro de este Sistema, contamos con una Política General para Prevención de Delitos y habilitamos el canal de denuncias (Canal Ético), que permite denunciar irregularidades.

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.

Por ello, continuamos la implantación y expansión de su Sistema de Gestión de Prevención de Delitos (SGPD).

Su finalidad se centra en, una vez identificados los riesgos penales a los que por razón de sus actividades Avanza pudiera estar expuesta, entre ellos los relativos a corrupción y soborno, definir y establecer las medidas de vigilancia y control idóneas para prevenir los delitos que pudieran cometerse con los medios o bajo la cobertura de la empresa y en su beneficio directo o indirecto.

El órgano de supervisión del SGPD es el Comité de Ética y Cumplimiento (CEC), órgano de carácter colegiado que se constituye por designación del Consejo de Administración de Avanza Spain, S.L.U.

En materia de corrupción y soborno, el Grupo aplica la Política General para la Prevención de la Corrupción, así como los procedimientos de desarrollo y control que se mencionan a continuación:

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

estancia por motivos laborales.

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

Así mismo, en Avanza aplicamos nuestra Política General Corporativa para la prevención del blanqueo de capitales y para el cumplimiento de la normativa de competencia de Avanza Spain S.L.U. y sus sociedades dependientes, dentro de cuyo alcance se encuentra Avanza Spain y todas las empresas colaboradoras sobre las que Avanza ejerce control.

Dicha Política establece y desarrolla una serie de pautas de comportamiento, incluyendo prohibiciones, que vinculan a todas las empresas del Grupo, incluyendo terceros, en el marco de la implantación de una cultura de cumplimiento y comportamiento ético, en relación con los siguientes objetivos:

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

Plan de Responsabilidad Social

10.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?

10.1. Información adicional.

Avanza se ve afectada por temas económicos, sociales y ambientales y por ello, alinea su estrategia con la Agenda 2030 para contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), como se ha indicado en los puntos anteriores, impactando positivamente en los entornos donde operamos, reduciendo nuestra huella de carbono y fomentando el desarrollo sostenible para mejorar la calidad de vida de las personas.

En concreto, Avanza ha definido su estrategia RSC, basada en los siguientes pilares:

- Sostenibilidad medioambiental:

o Promoción del transporte público: incremento de la participación del transporte público frente al transporte privado.

o Transición energética a energías de bajas emisiones.

o Utilización responsable de recursos naturales.

- Sostenibilidad social:

o Externa:

? Humanización de nuestras ciudades: mejora del tráfico mediante reducción del transporte privado.

? Factor social relevante en aquellas zonas donde operamos:

? Educación en movilidad: presencia en colegios?

? Formación: colaboración con universidades.

? Prestigio.

? Acciones de RSC

o Interna:

? Igualdad de oportunidades de crecimiento.

? Conciliación.

? El mejor entorno para trabajar.

- Sostenibilidad económica:

o Austeridad: gestionamos recursos públicos.

o Responsabilidad con nuestros empleados: más de 7000 familias dependen de nosotros.

o Viabilidad de las concesiones: un transporte de calidad debe estar equilibrado económicamente.

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. En puntos anteriores pueden consultarse las principales acciones lideradas por Avanza en la triple línea de resultados:

- Medio ambiente.

- Bienestar social.

- Reputación y rentabilidad.

Tal y como se indica en puntos anteriores, nuestros certificados corporativos SR10 (Responsabilidad Social Corporativa), EFR (Empresa familiarmente Responsable), y Empresa Saludable, englobados dentro del marco de nuestro Sistema de Gestión orientado a la excelencia operativa, que en 2023 recibió la calificación EFQM 500+ por el Club de excelencia, evidencian la apuesta por el alineamiento estratégico de la Compañía con la RSC.

El Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social, junto con el resto de certificaciones, es auditado anualmente por una entidad externa. Este sistema nos permite una adecuada gestión de los aspectos relevantes de sostenibilidad (aspectos económicos, ambientales, sociales y de buen gobierno) y de las relaciones con los grupos de interés, permitiendo reducir riesgos e identificar oportunidades. Asimismo, proporciona el marco para la planificación de actuaciones en materia de responsabilidad social.

Cabe señalar que, en noviembre de 2020, se publicó el Manual de RSC que fue distribuido a todas las divisiones del Grupo cuyo objetivo es ser referente de las iniciativas impulsadas por Avanza en materia de conciliación, bienestar y salud en el trabajo, gestión ambiental y buen gobierno, a nivel local y nacional, atendiendo a los 3 pilares de la RSC (responsabilidad ambiental, social y económica).

Las iniciativas registradas, facilitan a las empresas del Grupo poder clasificar futuras iniciativas de manera inequívoca en grupos de acciones definidos dentro de la estrategia RSC de Avanza, y permite compartir el conocimiento adquirido en otros centros de trabajo a partir de las acciones realizadas.

11.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento del plan?

11.1. Información adicional.

Puesto que, como se ha indicado en el punto anterior, Avanza alinea su estrategia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el seguimiento de las acciones y proyectos estratégicos comporta, en sí mismo, el seguimiento del Plan de Responsabilidad Social en los ámbitos económico y ambiental. Con una revisión periódica de estas acciones y proyectos, tanto locales como corporativos, se evalúa el desempeño y grado de cumplimiento de los mismos, gracias a los indicadores y objetivos establecidos en cada uno de ellos. El análisis

y seguimiento de los resultados se reporta periódicamente a través de: reuniones anuales de planeación estratégica, reuniones trimestrales de análisis estratégico y juntas mensuales de Dirección.

Adicionalmente, dentro de nuestro proyecto estratégico 'Diferenciación', se ha definido un indicador específico para recoger todas aquellas acciones de RSC relacionadas con el ámbito social. A este indicador específico para cada división, se le asigna un valor objetivo para cada ejercicio para el cual se establecen acciones o metas que se dotan de presupuesto.

Estos indicadores se revisan mensualmente en las juntas de Dirección. En concreto, para las acciones establecidas para este los indicadores de responsabilidad social se registra la cuantía económica, el impacto, el responsable de la misma, la entidad con la que se colabora, etc.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

12.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?

12.1. Información adicional

Anualmente, se realizan encuestas de satisfacción a los usuarios del servicio. A nivel global, y enmarcado dentro de nuestro proyecto estratégico 'Diferenciación', se incluye el indicador ISC, resultante de dichas encuestas, realizadas con la misma metodología para todas las divisiones, de tal manera que puedan compararse los resultados.

Las encuestas se realizan a una muestra representativa de usuarios por línea, contrato o concesión, de tal manera que los resultados nos proporcionen un cierto nivel de confianza. Los resultados de las encuestas se analizan pormenorizadamente para la propuesta de acciones de mejora a implantar en el servicio, que nos permita ir mejorando continuamente. En la División Norte de Avanza tenemos muy presente las opiniones de nuestros clientes respecto a los servicios que realizamos, por eso, adicionalmente, realizamos otra encuesta de satisfacción anual, en la que se abarcan todas las concesiones que operamos y en la que se mide la calidad percibida y la calidad esperada. También se realizan encuestas a los clientes que adquieren sus billetes de viaje a través de Internet en las que se miden parámetros cualitativos y cuantitativos. En las últimas encuestas realizadas, la media de satisfacción global con el servicio obtuvo un 8,42. La puntuación de los usuarios confirma la tendencia anual de mejora del servicio y reconoce el esfuerzo realizado.

Comprometidos con ofrecer un servicio de calidad a todos nuestros clientes y para que todos los usuarios tengan las mismas oportunidades, realizamos el 100% de los servicios con autobús adaptado que nos solicitan. Una vez realizados estos servicios, nos ponemos en contacto con los clientes para que valoren nuestra situación actual en materia de accesibilidad, de modo que podamos seguir mejorando la calidad estos servicios.

En cuanto a los servicios discrecionales que realizamos, la valoración del servicio la conocemos a través de encuestas que envía el departamento comercial a los contratantes, una vez realizado el servicio.

Actualmente se ha implantado una aplicación para la atención al cliente con la que se gestionan las consultas, quejas y reclamaciones. Una vez atendidas las mismas, el sistema

envía una encuesta de satisfacción al cliente para que valore la atención recibida.

El objetivo de todas estas mediciones es conocer la valoración del servicio recibido por parte de los usuarios, así como identificar los elementos de valor para el usuario y su importancia relativa. De esta manera, en función de la calidad percibida y las expectativas detectadas, se puede definir un plan de mejora de la calidad del servicio.

13.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?

13.1. Información adicional

En Avanza garantizamos la calidad de nuestro servicio gracias a un completo sistema de gestión certificado, tanto en sistemas de calidad como en medio ambiente y seguridad. Siempre de acuerdo con la normativa nacional e internacional, y auditado interna y externamente de manera periódica, sometemos los servicios prestados a una revisión crítica y continua que nos permite identificar áreas de mejora.

Además del servicio de atención al cliente, que nos permite estar en contacto directo con el usuario, las principales vías mediante las cuales obtenemos información respecto al cumplimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios, son el proceso de gestión de quejas y reclamaciones, la realización de encuestas de satisfacción, la medición del NPS, los resultados de los servicios de inspección propios y los servicios del cliente misterioso. Adicionalmente, se recoge información del usuario del servicio de atención al cliente con una encuesta sobre el servicio recibido al finalizar este.

Toda esta información nos permite tener una retroalimentación de la calidad de los servicios que prestamos y es analizada para implantar las necesidades y expectativas de los clientes en nuestros procesos, con el fin de garantizar una mejora continua de los servicios. Esto nos asegura la excelencia de nuestra actividad.

Por otro lado, todos nuestros sistemas de gestión se someten anualmente a procesos de auditoría, tanto internas como externas, que nos permiten identificar, además de no conformidades, áreas y oportunidades de mejora a implantar para mejorar continuamente nuestros servicios.

Innovación en los productos y servicios

14.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?

14.1. Información adicional.

Avanza, dentro de su estrategia general, considera imprescindible fomentar una cultura de innovación en la empresa, apostando por la creatividad como capacidad indispensable para lograr los objetivos establecidos y creemos firmemente que debemos fomentarla en todos los colaboradores, por ello, anualmente convocamos el Premio de Creatividad para que todos los empleados puedan participar y desarrollar su creatividad.

La compañía dispone de sistemas de gestión que incorporan los objetivos, requisitos y directrices prácticas para la formulación y el desarrollo de proyectos de I+D+i, proyectos que se desarrollan bajo la metodología PMI (Project Management Institute), así

como procedimientos adecuados para la identificación de tecnologías emergentes o nuevas tecnologías no aplicadas en su sector, cuya asimilación y posterior transferencia proporcionarán la base para generar proyectos, potenciar sus productos, procesos o servicios y mejorar la competitividad.

La estrategia de Avanza en I+D+i está enfocada, por un lado, en implicar a todas las áreas de la empresa en la cultura de la innovación para promover la incorporación de nuevas tecnologías a las actividades y operaciones que realiza, y, por otro, en la modernización de los equipos y sistemas, acorde a la evolución de las tecnologías y mejora continua. Todo ello conduce al desarrollo de proyectos que tienen un impacto directo en la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios.

La gran apuesta de Avanza pasa por la transición energética, con el fin de minimizar el impacto ambiental del transporte público, buscando soluciones sostenibles para su flota.

Además de la transición energética, otro proyecto innovador de gran impacto en la experiencia de usuario el que está trabajando Avanza es la conducción eficiente. Así, este proyecto, basado en el análisis de datos objetivos, persigue una conducción anticipativa, confortable y segura. Con ello se logra la reducción de emisiones y ruido, la mejora del confort del viajero y del conductor, así como la reducción de la siniestralidad.

En lo que respecta a proyectos Nacionales e Internacionales de I+D+i en los que ha participado o participa Avanza, citamos a continuación los más destacados:

- 2017-2020 Proyecto AUTOMOST (<https://automost.avanzagrupo.com/>), ha sido financiado por el CDTI y ha consistido en desarrollar sistemas de conducción automatizada. Su objetivo, implementar en un vehículo sistemas de conducción semi-automatizada, con control compartido (Dual-Mode) que permitan la operación de servicios de manera más eficiente y flexible, en un contexto de infraestructuras inteligentes y conectadas.

- 2021-2025 Proyecto SCALE-UP (<https://www.scale-up-project.eu/>). Programa Horizonte 2020: Smart, green and transport. Objetivo principal: desarrollar estrategias basadas en datos y centradas en el usuario para acelerar la adopción de una movilidad inteligente, limpia e inclusiva, mediante nodos urbanos multiusos, al nivel necesario para cumplir los objetivos de transporte y clima de la UE.

- 2022-2025 Proyecto TwinAIR. Programa Horizonte Europa. Digital Twins Enabled Indoor Air Quality Management for Healthy Living. Este proyecto tiene como objetivo mejorar la vida urbana al abordar el desafío de mejorar la calidad del aire interior (IAQ) mediante la introducción de un nuevo conjunto de herramientas para identificar fuentes y rastrear una variedad de contaminantes y patógenos, para mejorar la comprensión de sus efectos y evaluar su impacto en la salud. Se implementa en seis sitios piloto diversos en Europa (ES, IE, UK, SE, DE, EL) con demostraciones que cubren viviendas residenciales, edificios de la administración pública, hospitales y escuelas, junto con tipos seleccionados de vehículos (autobuses, furgonetas).

Por otra parte, Avanza como parte de Mobility ADO participamos en un Comité de Innovación conformado por responsables de alto nivel de México y de España para alinear la estrategia de Mobility ADO con la innovación.

En dicho comité se tratan temas relacionados con innovación cerrada/abierta, se proponen ideas/proyectos, se decide qué proyectos ejecutar, dónde realizar los pilotos y el seguimiento de éstos.

Adicionalmente, y a través de una de las compañías del grupo, se realizan prospecciones internacionales, resultando en ?Join Venture? con las que colaboramos, como Silicon

Valley o el Hub de Israel, entre otros.

Calidad de los productos y servicios

15.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?

15.1. Información adicional.

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

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.

Los Sistemas de Gestión implantados en la empresa, como por ejemplo la Norma 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, EFR (Empresa familiarmente Responsable), Empresa Saludable, son auditados anualmente por una entidad externa. Este sistema nos permite evaluar la eficiencia de los aspectos socialmente responsables de la prestación del servicio.

La comunicación sistemática a todas las partes interesadas sobre los aspectos socialmente responsables asociados a la actividad de Avanza, así como el progreso en relación con su desempeño, se fundamenta en la elaboración y publicación anual del Estado de Información no Financiera, en cumplimiento de la Ley 11/2018. Adicionalmente, desde 2022, Avanza publica anualmente su memoria de sostenibilidad, la cual está a disposición de las partes interesadas.

En estos informes 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.

Así mismo, en nuestra página web está publicada, a disposición de todas las partes interesadas, la declaración ambiental en base al Reglamento EMAS y los resultados de los indicadores de la Carta de Servicios, en los que se incluye un indicador medioambiental.

Enlace publicación declaración medioambiental en base al Reglamento EMAS:

https://www.avanzabus.com/wp-content/uploads/2024/02/Declaracion-ambiental-Anexo-VII-AVANZA-MOVILIDAD-INTEGRAL-DIVISION-NORTE-fdos-2022_compressed.pdf

Enlace resultados carta de servicios:

<https://www.avanzabus.com/wp-content/uploads/2024/02/Resultados-2023-CDS-VAC-245.pdf>

Así mismo, el cálculo de la huella de carbono está registrado en el Ministerio para la

Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

16.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?

16.1. Información adicional.

La empresa posee un servicio postventa para dar respuesta a los clientes que tienen alguna reclamación o sugerencia tras la utilización del servicio. Todas las quejas y reclamaciones de los usuarios son respondidas en el plazo máximo de 10 días laborables. Disponemos también de un servicio de objetos perdidos con el fin de garantizar el control de los mismos.

En todo momento se mantiene una actitud preventiva y de control con respecto a la protección de los clientes, pero en el caso de que se produzca un accidente con algún usuario, disponemos de un departamento específico que se encarga de gestionar estas incidencias y que permanece en contacto con el cliente.

La organización tiene implantado un sistema de calidad en el servicio de transporte en base a la Norma UNE EN 13816 en el que se analizan diferentes atributos del servicio, entre otros, la atención ante reclamaciones de los clientes. Se dispone de indicadores mensuales que miden la calidad del servicio de tal manera que puedan tomarse las acciones oportunas ante una desviación. Algunos de los indicadores que nos permiten realizar un seguimiento integral del servicio son los siguientes:

- Servicio ofertado: en cuanto al cumplimiento de expediciones realizadas y averías sufridas.
- Accesibilidad: en cuanto a la tasa de acceso de personas con movilidad reducida y satisfacción de las mismas.
- Información: en cuanto a la correcta información disponible en los diferentes medios de soporte.
- Puntualidad: en cuanto a la puntualidad en salidas y llegadas de las expediciones realizadas.
- Atención al cliente: relativo a la adecuada atención a quejas y reclamaciones, así como el plazo de resolución.
- Confort: en cuanto a la correcta limpieza y mantenimiento del vehículo, así como la adecuada conducción.
- Seguridad vial: relativo a los accidentes que puedan ocurrir en la prestación del servicio así como la adecuada conducción del autobús.
- Medio ambiente: relativo al impacto ambiental del servicio.

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

17.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?

17.1. Información adicional.

Toda la información sobre los servicios que presta Avanza así como sobre los títulos de transporte que vende, está detallada en la página web de la empresa. También se recoge en otros soportes destinados al público final: folletos, mapas, cartelería, app, redes sociales.

Además de ello, en la web existe un apartado de Atención al Cliente con información sobre horarios y formas de contacto, así como un formulario de quejas y sugerencias y otro de objetos perdidos.

Además, la División Norte de Avanza, ha certificado varias de sus concesiones bajo el estándar de la norma UNE 13816 y UNE 93200, sobre cartas de servicios. Dichas cartas están publicadas en la página web de la empresa y en ellas se informa de los servicios que prestamos y los compromisos que asumimos.

<https://www.avanzabus.com/wp-content/uploads/2024/03/CARTA-DE-SERVICIOS-HUE-BC-N-VAC-245-AMI-v07.00.pdf>

<https://aragon.avanzagrupo.com/es/informacion/compromisos-de-calidad-del-servicio>

<https://huesca.avanzagrupo.com/informacion/compromisos-de-calidad-del-servicio>

Además, y con el objetivo de que los usuarios estén permanentemente informados de todas las novedades y/o alteraciones que pueda sufrir el servicio, se publican en la sección de noticias de la página web todas las incidencias que pueda haber, se colocan carteles en todas las marquesinas afectadas, se publica en las pantallas de las estaciones y así mismo, se publica en nuestros perfiles de redes sociales, donde se actualiza la información de interés para el usuario.

Todas las comunicaciones de los usuarios se tramitan, responden y gestionan por los departamentos de atención al cliente y calidad. Dichas comunicaciones (quejas, consultas, peticiones, felicitaciones) llegan a través de correo electrónico, teléfono, formularios de la web, visitas presenciales, u hojas de reclamaciones y/o quejas. Las reclamaciones, en concreto, se contestan en un plazo máximo de 10 días laborales.

Por otro lado, en todos los autobuses, taquillas y en la página web de la empresa, están disponibles las condiciones generales de utilización de los servicios y consejos de seguridad, en las que se describen las recomendaciones para que los usuarios planifiquen y realicen su viaje con mayor comodidad y seguridad. Del mismo modo, también existe información sobre cómo viajar con niños, cómo solicitar un bus adaptado, cómo viajar con animales, etc.

Se han realizado folletos en los que se describen las pautas a seguir antes, durante y después del viaje, dependiendo de si se viaja en transporte urbano o interurbano.

Para dar a conocer las condiciones de seguridad a la hora de viajar en los autobuses, la División Norte de Avanza ha llevado a cabo acciones de concienciación sobre el uso del transporte público, en las que se daba a conocer a los escolares de toda la provincia de Huesca dichas medidas. Igualmente, en colaboración con diferentes cuerpos de seguridad, se han realizado simulacros en los que se explicaban a escolares y organizaciones de personas con diferentes discapacidades, cómo actuar ante una emergencia.

Como se ha comentado en el punto anterior, se dispone de indicadores específicos para el control de la información a disposición del usuario tanto en la flota, como en las paradas (postes y marquesinas), así como indicadores relativos a la correcta gestión de las reclamaciones de los usuarios.

Adicionalmente, a través de herramientas como el 'Cliente misterioso' o auditorías, se controlan estos aspectos, así como la información disponible también en otros soportes

como la página web o la App.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

18.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?

18.1. Información adicional

Dentro de la cultura organizacional de Avanza, está la medición de las diferentes acciones realizadas y la satisfacción de los colaboradores, para poder adaptar las mismas en busca de la mejora continua y la alineación a los objetivos.

Por ello, cada dos años participamos en la certificación Great Place to Work, marcándonos diferentes acciones concretas de mejora tras los resultados de la misma.

Esto se complementa con diferentes encuestas de satisfacción que se envían a lo largo del año, encuestas de riesgos psicosociales y los diversos canales de comunicación interna abiertos a los colaboradores. Como ejemplos, se citan:

- ¿Levanta la mano?. Tras la evaluación de resultados, se plantea la implantación de acciones.
- ¿Voz del colaborador?. Se realiza periódicamente en el ámbito del modelo efr (Empresa Familiarmente Responsable).

Asimismo, en las auditorías de seguimiento y certificación del modelo efr se realizan entrevistas a una muestra de colaboradores, que proporcionan información a la organización sobre su satisfacción en relación con las condiciones en las que desarrollan su trabajo.

Por otro lado, los colaboradores también participan en la encuesta de materialidad que tiene como objeto conocer cuáles son los aspectos a cuestiones económicas, sociales y ambientales vinculadas a RSC, con el fin de determinar los asuntos que éstos consideran más importantes para una empresa de movilidad global como es la nuestra, ampliar el conocimiento sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés, conocer la percepción que tienen los grupos de interés respecto a las acciones del grupo en torno a la triple línea de resultados: económico, social y ambiental y determinar los campos de actuación que los grupos de interés valoran más para desarrollar la acción social de Avanza.

Adicionalmente, a nivel local, cada división identifica a sus grupos de interés específicos y relevantes para la prestación de su servicio. En el caso de los colaboradores, como parte interesada pertinente, cada división mantiene con ellos una comunicación constante para determinar sus necesidades y expectativas, incluyendo además cómo estas se transforman en requisitos para la gestión diaria de la compañía.

Además, en la División Norte de Avanza, la comunicación y coordinación con los comités de empresa, se basa en los siguientes comités periódicos:

- Comités de Seguridad y Salud laboral: con periodicidad trimestral, para los centros de trabajo de la provincia de Huesca y otro para Zaragoza.

- Comités de Empresa: con periodicidad trimestral.

Con independencia de estas reuniones entre la Empresa y la Representación Legal de los Trabajadores, a requerimiento de cualquiera de las dos partes se pueden convocar reuniones monográficas para tratar cuestiones específicas.

Igualdad de oportunidades y no discriminación

19.- ¿Cómo se garantiza en su empresa el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultural)?

19.1. Información adicional

En Avanza creemos firmemente en la igualdad, la inclusión y el respeto. No en vano, tal y como se indica en los puntos anteriores, uno de los lineamientos éticos que se definen en nuestro Código de Ética y Conducta es la 'no discriminación'.

Para fomentar la igualdad de género, se dispone de diversos Planes de Igualdad, de los cuales se extraen como objetivos principales, entre otros, los siguientes:

- Contribuir al desarrollo del respeto de la igualdad entre hombres y mujeres, velando para que no se produzcan situaciones de discriminación y desventaja, y contribuyendo a que la igualdad de trato entre mujeres y hombres y el reconocimiento de sus capacidades, habilidades y su trabajo sean una realidad en nuestra Compañía.

- Evitar cualquier tipo de discriminación en los procesos de selección, fomentando la incorporación de las mujeres en aquellas áreas y puestos donde su representación es menor.

- Facilitar la promoción interna de toda la plantilla teniendo en cuenta el nivel de cualificación y competencia en igualdad de oportunidades, estableciendo criterios claros, objetivos, no discriminatorios y abiertos.

- Promover y mejorar las posibilidades de acceso de la mujer a puestos de responsabilidad, contribuyendo a reducir desigualdades y desequilibrios que, aun siendo de origen cultural, social o familiar, pudieran darse en el seno de la Organización.

- Gestionar la política retributiva, constatando que se mantienen los criterios no discriminatorios por razón de sexo en salarios y complementos salariales de convenio. En casos de existir diferencias salariales, desarrollar medidas para reducir la brecha salarial, de manera que la distribución de los salarios brutos en sus diferentes componentes sea la misma para mujeres y hombres, no existiendo ningún tipo de desigualdad retributiva.

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

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

- Por su situación económica: individuos o familias con bajos recursos, familias con todos

sus miembros en paro, parados de larga duración, personas en situación de indigencia, etc.

- Por su situación personal: género, estado civil y edad, nacionalidad, raza, procedencia étnica, religión, creencias, capacidades físicas, psíquicas o sensoriales, estado de salud, orientación política o sexual, responsabilidades familiares, etc.

- Por cualquiera otra situación que pueda suponer un riesgo de sufrir exclusión social.

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

- Sensibilización: los principios de igualdad de oportunidades y de respeto a la diversidad están incluidos en nuestros valores de compañía que, a su vez son difundidos a todos los colaboradores

- Extender y comunicar este compromiso a colaboradores, proveedores, administraciones, organizaciones empresariales, y demás agentes sociales.

- Promover la inclusión con una integración efectiva, evitándose cualquier tipo de discriminación directa o indirecta en el trabajo.

- Considerar la diversidad en todas las Políticas de Dirección de las personas: la gestión de la diversidad no es una práctica de Recursos Humanos más, sino un factor transversal, existente en la base de todas las decisiones que se toman en este ámbito.

- Acondicionar los centros de trabajo para garantizar la Accesibilidad Universal que permita la incorporación a la empresa de cualquier candidato en óptimas condiciones de seguridad y comodidad, y de forma autónoma y natural.

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 mediante medidas alternativas.

Por otro lado, Avanza ha certificado bajo el estándar EFR (Empresa Familiarmente Responsable) el sistema de gestión de conciliación. Entre otras, se dispone de medidas de igualdad y diversidad.

Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral

20.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?

20.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de corresponsabilidad y conciliación personal, familiar y laboral, especificarlas.

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 2023 se ha renovado la certificación como Empresa Familiarmente Responsable (EFR). Este certificado, apoyado por el Ministerio de Sanidad y Política Social, reconoce a aquellas organizaciones que se implican en la generación de una nueva cultura del trabajo, incorporando un sistema integral de gestión, que permita una eficaz armonía entre la esfera laboral y la familiar y personal, basada en la flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuo. A continuación, se citan algunas iniciativas de conciliación clasificadas según los grupos de medidas efr:

- Calidad en el empleo: Fomento a la contratación indefinida, protocolos de acoso laboral, instalación de desfibriladores en los distintos centros de trabajo de la empresa, Programa en Balance orientado a cuidar el balance nutricional, físico y emocional, disposición de parking para empleados en estaciones, Club del empleado (descuentos para empleados), servicio urgencia en viajes de trabajo, ventajas fiscales y económicas en la adquisición de determinados productos y /o servicios.

- Flexibilidad temporal y espacial: Jornada intensiva en verano y flexibilidad horaria en entrada y salida.

- Apoyo a la familia de los empleados: Concurso de dibujo para hijos de empleados, jornada puertas abiertas, eventos navideños, etc.

- Desarrollo personal y profesional: Protocolo de promoción interna, encuesta de clima laboral, sostenibilidad, medidas de conciliación (teletrabajo), comunicación internet, etc., evaluación de desempeño, formación con cursos presenciales y/o online,

- Igualdad y diversidad: Acciones en la promoción del empleo en el que, a igualdad de currículum, preferencia en la contratación de parados de larga duración, mayores de 45 años, o miembros de colectivos especialmente vulnerables.

Sobre todas estas medidas efr, se mantienen indicadores y el objetivo de ir mejorando el impacto positivo en los colaboradores y su entorno.

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.

Formación y desarrollo profesional

21.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?

21.1. Información adicional.

La empresa detecta las necesidades formativas de los colaboradores anualmente a través de dos herramientas:

? Reunión de feedback de evaluación de desempeño, donde se detectan aquellas competencias individuales que necesitan potenciarse.

? Detección de necesidades formativas: workshops que se realizan en las diferentes direcciones (corporativas y operacionales) donde se detectan las necesidades y prioridades de desarrollo.

A nivel local, el área de RRHH solicita a la gerencia y los mandos el análisis de necesidades formativas en relación a cada uno de sus equipos, en las que se tienen en cuenta aspectos como legislación aplicable, adecuación del puesto de trabajo y nuevas necesidades formativas, entre otras.

Con esta información, se elabora una propuesta de plan de formación que es aprobado por el Director General y que siempre está alineado con los objetivos estratégicos.

22.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?

22.1. Información adicional

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

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

Existe, además, un plan de formación específico de cada división, en el que se incluyen todas las acciones necesarias, tanto internas como externas, para que, tanto el personal de la empresa como las nuevas incorporaciones, posean la adecuada formación y reciba el adiestramiento necesario para adquirir nuevas habilidades, conocimientos y/o para mejorar en el desempeño del puesto de trabajo. Estos planes son aprobados por la Dirección de la empresa.

Todas las acciones formativas son evaluadas y se realiza un cuestionario de satisfacción para tener un feedback de los mismos. Además, pasado un tiempo desde la realización de la actividad, el responsable directo de la persona que recibió la formación, realiza una evaluación de la efectividad de la misma para asegurar que se han adquirido todos los conocimientos.

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 amplía este proyecto a las Divisiones de Sur y Centro.
? Continuamos trabajando en el despliegue al resto de operaciones de la Compañía.
Fruto de los planes de carrera individuales que se realizan en la compañía, y en la apuesta por el talento interno, surgen promociones entre el personal que buscan dotar a la empresa de la estructura organizativa necesaria para hacer frente de los retos marcados.

Seguridad y Salud

23.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?

23.1. Información adicional.

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.

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

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.

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 habilita el canal de denuncias (Canal Ético), que permite denunciar irregularidades de esta naturaleza.

En todos los centros de trabajo de la compañía, AVANZA dispone de un Servicio de Prevención.

En el caso de la División Norte de Avanza, se trata de un Servicio de Prevención Propio que realiza las especialidades de seguridad laboral y ergonomía y psicología aplicada. Las funciones de higiene industrial y medicina del trabajo son realizadas por un servicio de prevención Ajeno.

El servicio de prevención Propio realiza, entre otras, las siguientes funciones:

? Diseño, implantación y aplicación de un Plan de Prevención de riesgos laborales en las empresas.

? Evaluación de los factores de riesgo que puedan afectar a la salud y a la seguridad de los trabajadores.

? Planificación de la actividad preventiva y la determinación de las prioridades en la adopción de medidas preventivas, y vigilancia de su eficacia.

? Formación e información de los trabajadores en relación a la prevención de riesgos laborales.

? Realización de simulacros y planes de emergencia.

? Vigilancia de la salud de los trabajadores en relación con los riesgos derivados de su trabajo, en coordinación con el servicio de prevención ajeno.

? El Servicio de Prevención Propio elabora anualmente la Memoria y Programación Anual.

PROVEEDORES

Compras responsables

24.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?

24.1. Información adicional

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

La consolidación del 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.

Un de los principales ejes de actividad de la función de compras es el área de Sourcing, cuya misión es la centralización de la función de negociación:

? Desarrollando la gestión por categorías de proveedores y bienes y servicios como herramienta para alcanzar la especialización y la excelencia

? Mediante concursos RFQ y acuerdos marco con proveedores relevantes, fomentando la transparencia y la igualdad de oportunidades e impulsando alianzas estratégicas a largo plazo.

? Los pliegos de condiciones de contratación liderados por el departamento de Compras incluyen requisitos medioambientales y sociales (consumo de combustible, consumo eléctrico, utilización de biodiésel, emisión de gases, niveles de ruido y sistemas de ahorro energético, etc.), en función de las características propias de la categoría a la que pertenecen los bienes o servicios a los que afectan, y son tenidos en cuenta en la adjudicación.

Además, el área de Compras colidera el proyecto estratégico de ?Transición Energética?,

cuyo objetivo es la adquisición e implementación de conocimiento en tecnologías más sostenibles en nuestras explotaciones.

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

Continuando con la apuesta por nuevas tecnologías, y después de la prueba de un bus de pila de combustible en 2021, se incorporó un bus de H2 en 2022 para la operación real. Durante 2023 se puso en marcha un autobús de pila de combustible en la Comunidad de Madrid, en la que se destacaron sus puntos fuertes:

? Zero Emisiones en Origen y Destino, sólo emite vapor de H2O.

? Tiempo de repostaje.

? Autonomía recorrida.

? Capacidad de pasajeros

Clasificación y evaluación de proveedores

25.-¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?

25.1. Información adicional

AVANZA impulsa la relación con sus proveedores implantando el Portal de Proveedores, 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.

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

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

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

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

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

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

riesgos inherentes a dichos bienes o servicios.

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

? El cumplimiento estricto de la legislación vigente.

? El rechazo de cualquier forma de corrupción, blanqueo de capitales, cohecho o tráfico de influencias.

? La aplicación del criterio de igualdad de oportunidades e impulso de las economías locales donde operamos.

? La apuesta por la proactividad, la mejora continua y la innovación, compartiendo y generando conocimiento mutuo.

? El compromiso con el medioambiente, a través de la incorporación de criterios ambientales y de ahorro energético tanto en la especificación como en la contratación de bienes y servicios.

? La divulgación entre nuestros colaboradores de nuestras Políticas de Medioambiente y Eficiencia Energética.

? La implicación de nuestros proveedores y toda nuestra cadena de valor en compromisos y actitudes relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa.

? El respeto estricto de las normativas sobre discriminación, trabajo infantil y derechos de los trabajadores.

? El respeto estricto de las normativas sobre Seguridad y Protección Laboral, así como la divulgación entre nuestros colaboradores de nuestras Políticas de Gestión de Emergencias, Seguridad Vial y Accesibilidad, y de Prevención de Riesgos Laborales.

Evaluación del Desempeño de Proveedores

Avanza realiza la Evaluación del Desempeño de los proveedores con mayor impacto y afección directa a la operación.

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

Esta evaluación anual permite identificar los puntos de mejora por proveedor, incluso por área geográfica, así como la elaboración de planes de acción en conjunto con los proveedores afectados con el fin de potenciar la mejora continua y el servicio global prestado por los mismos.

Homologación de proveedores

26.- ¿Existe en su empresa un proceso de Homologación de Proveedores?

26.1. Información adicional

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

Avanza trabaja conjuntamente con sus proveedores homologados en la implantación y seguimiento de los acuerdos, mediante reuniones periódicas y el análisis de KPI's y

establecimiento de planes de acción, así como el desarrollo de iniciativas comunes que potencien nuestras alianzas a largo plazo.

Durante este periodo:

- 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.

Interacción con los proveedores

27. - ¿ Tienen establecidos mecanismos para relacionarse con los Proveedores y conocer su opinión?

27.1. Información adicional

Se realizan encuestas internas para conocer el grado de satisfacción con el servicio del proveedor y externas con las que se favorece el diálogo y la mejora de ciertos procesos en los que se ven involucrados los proveedores.

Los proveedores, como parte interesada clave de la organización, también participan en la encuesta de materialidad que tiene como objeto conocer cuáles son los aspectos a cuestiones económicas, sociales y ambientales vinculadas a RSC, con el fin de determinar los asuntos que éstos consideran más importantes para una empresa de movilidad global como es la nuestra, ampliar el conocimiento sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés, conocer la percepción que tienen los grupos de interés respecto a las acciones del grupo en torno a la triple línea de resultados: económico, social y ambiental y determinar los campos de actuación que los grupos de interés valoran más para desarrollar la acción social de Avanza.

Adicionalmente, a nivel local, cada división identifica a sus grupos de interés específicos y relevantes para la prestación de su servicio. En el caso de los proveedores, como parte interesada pertinente, cada división mantiene con ellos una comunicación constante para determinar sus necesidades y expectativas, incluyendo además cómo estas se transforman en requisitos para la gestión diaria de la compañía.

Además, anualmente se realiza una revisión completa de la retroalimentación que se ha obtenido de los proveedores, al respecto del grado en el que Avanza da respuesta a dichas necesidades y expectativas, con el ánimo de mejorar continuamente.

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

28.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?

28.1. Información adicional.

Somos una empresa responsable y 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.

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.

Por todo ello, realizamos acciones de responsabilidad social atendiendo a los 3 pilares de la RSC (responsabilidad ambiental, social y económica).

En lo que a responsabilidad social se refiere, adoptamos medidas por la salud y el bienestar de los colaboradores en materia de Conciliación y Salud y Seguridad. Nuestro objetivo es proporcionar un trabajo digno, ambiente motivador y posibilidades de equilibrar la vida laboral y familiar que ayude a mejorar el clima laboral, la satisfacción de los empleados y el desarrollo profesional y personal.

Adicionalmente, dentro de nuestro proyecto estratégico `Diferenciación`, se ha definido un indicador específico para recoger todas aquellas acciones de RSC relacionadas con el ámbito social. A este indicador específico para cada división, se le asigna un valor objetivo para cada ejercicio para el cual se establecen acciones o metas que se dotan de presupuesto.

Estos indicadores se revisan mensualmente en las juntas de Dirección. En concreto, para las acciones establecidas para este los indicadores de responsabilidad social se registra la cuantía económica, el impacto, el responsable de la misma, la entidad con la que se colabora, etc.

Por otro lado, otra serie de medidas que impactan en la comunidad son las que se relacionan a lo largo de este informe, derivadas de la certificación bajo el estándar efr (Empresa Familiarmente Responsable) del sistema de gestión de conciliación de Avanza.

Por otro lado, Avanza trabaja también en otras medidas que facilitan el acceso a un puesto de trabajo para colectivos con dificultades de acceso al mismo:

- 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:

- o Prácticas a través de centros formativos que impartan FP dual.

- o 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.

Algunas de las acciones desarrolladas en la División Norte de Avanza son: Colaboración con el departamento de igualdad del Ayuntamiento de Huesca para la colaboración en la

difusión de campañas contra la eliminación de la violencia machista. Colaboración con CADIS (Coordinadora de asociaciones de personas con discapacidad de la provincia de Huesca) en el proyecto 'Huesca más Inclusiva'. Este proyecto está promovido por el Ayuntamiento de Huesca, la Obra Social 'la Caixa', el Gobierno de Aragón, la Diputación Provincial de Huesca y CADIS Huesca y pretende conseguir avances significativos en la inclusión de las personas con discapacidad y/o dependencia en 9 ámbitos de actuación, con el fin de llegar a calificar a Huesca como provincia inclusiva. Se da la circunstancia, de que Avanza cuenta con una misión claramente definida, la de 'mejorar la calidad de vida a través de la movilidad' y que se encuadra perfectamente en el alcance del proyecto 'Huesca más inclusiva'. Con este acuerdo, dejamos constancia de nuestro deseo por desplegar iniciativas dirigidas a incrementar la inclusión y la participación social de las personas con discapacidad y/o dependencia en las áreas de actuación que recoge el proyecto 'Huesca más Inclusiva', como es la promoción de la accesibilidad. Avanza también forma parte del foro de empresas 'Huesca Excelente', que es un foro al servicio del desarrollo de Huesca que quiere impulsar la Excelencia Empresarial y la Responsabilidad Social para el progreso de la sociedad oscense persiguiendo ser el espacio de referencia para las empresas de la provincia de Huesca en gestión empresarial Excelente y en Responsabilidad Social y respetando la transparencia, la honestidad, el optimismo y la Responsabilidad Social.

Patrocinio de entidades deportivas, colaboración con la marcha Aspace y con la carrera contra el cáncer de Huesca, colaboración con la Fundación Rey Ardid, con el colegio Escolapios de Zaragoza, etc.

Algunas de las iniciativas realizadas en materia de seguridad y salud, se citan a continuación: Programa de educación vial a escolares sobre sensibilización de uso seguro del autobús y fomento de uso de transporte público en colaboración con la policía local de Huesca, realización de simulacros de evacuación de autobús con personas que viajan en sillas de ruedas en colaboración con guardia civil de tráfico, policía local, bomberos y cruz roja, etc.

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

29.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?

29.1. Información adicional.

Como se ha indicado en puntos anteriores, Avanza alinea su estrategia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Por tanto, los proyectos e iniciativas que desarrolla, tanto en el ámbito social, como ambiental y económico, disponen de su correspondiente planificación, dotación de recursos, seguimiento y análisis de resultados.

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.

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.

En puntos anteriores pueden consultarse las principales acciones lideradas por Avanza en la triple línea de resultados:

- Medio ambiente.
- Bienestar social.
- Reputación y rentabilidad.

Con una revisión periódica de estas acciones y proyectos, tanto locales como corporativos, se evalúa el desempeño y grado de cumplimiento de los mismos, gracias a los indicadores y objetivos establecidos en cada uno de ellos. El análisis y seguimiento de los resultados se reporta periódicamente a través de: reuniones anuales de planeación estratégica, reuniones trimestrales de análisis estratégico y juntas mensuales de Dirección.

Transparencia con el entorno social de la organización

30.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?

30.1. Información adicional

En los comités de Dirección se revisan las acciones de RSC realizadas en todas las divisiones del grupo y se comparten con todo el personal a través del manual de RSC.

En noviembre de 2020 se publicó el Manual de RSC que fue distribuido a todas las divisiones del Grupo cuyo objetivo es ser referente de las iniciativas impulsadas por Avanza en materia de conciliación, bienestar y salud en el trabajo, gestión ambiental y buen gobierno, a nivel local y nacional, atendiendo a los 3 pilares de la RSC (responsabilidad ambiental, social y económica).

Las iniciativas registradas, facilitan a las empresas del Grupo poder clasificar futuras iniciativas de manera inequívoca en grupos de acciones definidos dentro de la estrategia RSC de Avanza, y permite compartir el conocimiento adquirido en otros centros de trabajo a partir de las acciones realizadas.

Internamente se comunican por e-mail las acciones sociales con las que colabora la empresa y paralelamente se fomenta la participación en las mismas, por ejemplo, animando a los colaboradores a la participación en la marcha Aspace Huesca, en la carrera contra el cáncer, etc.

Comunicación y fomento de buenas prácticas

31.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?

31.1. Información adicional

Las acciones desarrolladas se comunican a través de las redes sociales y página web de Avanza, y se mide periódicamente el impacto de las mismas a través de herramientas como Analytics o Metricool. Otra herramienta de difusión utilizada es el envío de notas de prensa y fotografías a medios de comunicación relevantes en la ciudad y en la comunidad autónoma, así como a publicaciones especializadas si se considera oportuno.

Es habitual que estas informaciones sean publicadas en los distintos medios de comunicación. Por ello, a diario desde el departamento de Comunicación se realiza un clipping de prensa que las recoge todas. Este resumen, además de servir para medir el impacto social de las acciones realizadas, se envía por email a gerencias y jefaturas de área. Corporativo también realiza un resumen de prensa diario con información del sector y noticias nacionales donde también se publican estas informaciones.

AMBIENTAL

Impacto ambiental

32.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?

32.1. Información adicional

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.

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.

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

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

Se han definido indicadores para cada uno de estos aspectos ambientales: consumos, residuos, emisiones, situaciones de emergencia ambiental, etc. que se miden mensualmente. Anualmente, se analizan los indicadores y se determinan aquellos aspectos ambientales que resultan significativos para la organización, teniéndolos en cuenta para el establecimiento de objetivos para el siguiente ejercicio. Por otro lado, se realiza anualmente una revisión energética en la que se analizan los consumos energéticos en la organización y se establecen líneas base para controlar dichos consumos. Se planifican acciones de mejora energética y se establecen objetivos.

Se dispone de un sistema de conducción eficiente que nos ayuda a hacer un consumo responsable de los recursos energéticos con el que se hace un seguimiento mensual de los indicadores básicos de conducción y se reportan los resultados a los conductores, estableciendo objetivos de mejora.

En el último ejercicio se ha producido una mejora 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, el consumo de energías renovables y la renovación de flota diésel por tecnologías más sostenibles.

Igualmente se calculan las emisiones de gases de efecto invernadero generadas en nuestra organización y se registra la huella en el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

Compromiso frente al cambio climático

33.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?

Economía circular

34.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?

34.1. Información adicional

Avanza se ve afectada por temas ambientales como el cambio climático, el consumo de recursos y la generación de residuos. Por ello, los tiene en cuenta en su gestión diaria y en su compromiso con el medioambiente, articulando su gestión responsable 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.

Tanto las políticas de Avanza como sus sistemas de gestión certificados permiten planificar la gestión medioambiental con objetivos y metas medibles y coherentes con nuestro compromiso.

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.

ENERGÍA:

En Avanza apostamos por soluciones innovadoras para mejorar el desempeño energético en la prestación del servicio donde se consume la mayor parte de la energía de la compañía.

Por un lado, mejorando el estilo de conducción, a través de indicadores que monitorizan el

desempeño de nuestros servicios y nuestros vehículos objetivos ambiciosos y acciones enfocadas a prevenir, reducir o eliminar los factores que influyen negativamente en la conducción eficiente.

Por otro lado, mediante políticas de renovación de flota que buscan la sustitución de los vehículos más antiguos por otros más eficientes y medioambientalmente más sostenibles, impulsando además la incorporación de tecnologías de propulsión eléctrica.

Esto nos ha permitido ir avanzando hacia la descarbonización en nuestro desempeño energético, reduciendo el porcentaje de combustibles fósiles utilizado para la propulsión de la flota, respecto del total del nuestro consumo energético.

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

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO Y OTRAS EMISIONES CONTAMINANTES:

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 medidas de eficiencia energética favoreciendo la lucha contra el cambio climático.

En este sentido, en este ejercicio, se ha reducido la intensidad de emisiones (tCO₂eq/millón de viajeros) con respecto al ejercicio anterior.

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 CO₂ equivalente, consumo eléctrico, o emisiones evitadas por el uso de energías renovables, entre otros.

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.

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.

Otras materias primas relevantes empleadas por la compañía en sus actividades de mantenimiento son: urea, aceites, baterías, filtros (de aceite y gasóleo), neumáticos y agua refrigerante.

Por otro lado, identificamos, cuantificamos y controlamos los residuos generados, diferenciando residuos peligrosos y no peligrosos. Los residuos generados pueden clasificarse, de manera general, en:

- 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.

Tanto para la disminución de consumos y el uso eficiente de materias primas, como para minimizar la generación de residuos, se realizan buenas prácticas en nuestros centros de trabajo, que permiten el reaprovechamiento de ciertas materias primas, reciclándolas mediante su reutilización. Algunos ejemplos son:

o Aprovechamiento de piezas de repuesto de aquellos vehículos que han terminado su vida útil. Las piezas y equipos que se consideran válidos, se desmontan del vehículo antes de su achatarramiento y se reacondicionan para que puedan ser utilizados como repuesto.

o Utilización de trapos en taller que provienen de restos de ropa desechada. Los trapos que se adquieren en algunos de nuestros centros son trozos de ropa a la que se le da una segunda vida.

o Utilización de trapos en taller, que posteriormente son lavados y reutilizados.

o Utilización de bolsas con microorganismos que degradan hidrocarburos, para disminuir la generación de lodos de lavadero.

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

o Recauchutado de cubiertas por una empresa especializada, lo que permite prolongar la vida útil a la cubierta usada, siempre que sea posible. Se estima que entre el 30% y el 65% de las cubiertas utilizadas son recauchutadas y utilizadas en una segunda vida. Este porcentaje varía en función del tipo de servicio y del desgaste que pueda sufrir la cubierta, según el centro de trabajo.

o Adicionalmente, y como parte de nuestro proyecto de transición energética, AVANZA ha realizado pruebas con autobuses de diversas tecnologías, como los combustibles

renovables (HVO), el hidrógeno (H2) o la pila de combustible.

Comunicación ambiental

35.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?

35.1. Información adicional.

La comunicación sistemática a todas las partes interesadas sobre los aspectos ambientales asociados a la actividad de Avanza, así como el progreso en relación con su desempeño, se fundamenta en la elaboración y publicación anual del Estado de Información no Financiera, en cumplimiento de la Ley 11/2018. Adicionalmente, desde 2022, Avanza publica anualmente su memoria de sostenibilidad, la cual está a disposición de las partes interesadas.

En estos informes 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.

Para su elaboración, Avanza toma como estándar de reporting la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), estándar reconocido internacionalmente, siguiendo los principios y el contenido definidos por la versión de la Guía más actualizada, GRI Standards.

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

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

Por ello, realizamos comunicaciones periódicas a los medios informativos para que puedan hacerse eco de las acciones que realiza Avanza en este sentido y darlas a conocer a la sociedad. Estas comunicaciones se realizan a través de notas de prensa, ruedas de prensa, entrevistas y contacto directo con periodistas. Esta información se vuelca también en redes sociales y en la web de la empresa. Además, con motivo de citas clave como el Día del Medio ambiente, la Semana de la Movilidad Sostenible, etc. Avanza realiza campañas promocionales en la prensa regional para reforzar dichos mensajes.

Adicionalmente, desde Avanza estamos trabajando este año para publicar una memoria de sostenibilidad del ejercicio 2022.

A nivel interno, las actuaciones en materia ambiental realizadas en la empresa, así como el desempeño ambiental de la organización y el grado de cumplimiento de los objetivos y metas medioambientales son comunicadas a los empleados mediante pantallas informativas, cartelería en los diferentes centros de trabajo, correo electrónico, etc. según sea conveniente.

Adicionalmente, en Avanza desarrollamos periódicamente acciones de concienciación medioambiental dirigidas a todos los colaboradores como, por ejemplo: Día Mundial del Clima, Día Mundial de la Tierra, Día Internacional contra el Cambio Climático, etc.

En nuestra página web está publicada, a disposición de todas las partes interesadas, la declaración ambiental en base al Reglamento EMAS y los resultados de los indicadores de la Carta de Servicios, en los que se incluye un indicador medioambiental.

Enlace publicación declaración medioambiental en base al Reglamento EMAS:

https://www.avanzabus.com/wp-content/uploads/2024/02/Declaracion-ambiental-Anexo-VII-AVANZA-MOVILIDAD-INTEGRAL-DIVISION-NORTE-fdos-2022_compressed.pdf

Enlace resultados carta de servicios:

<https://www.avanzabus.com/wp-content/uploads/2024/02/Resultados-2023-CDS-VAC-245.pdf>

Así mismo, está registrado el cálculo de la huella de carbono en el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

36.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)

-

Valoración Global

37.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?

Puntos fuertes y áreas de Mejora

38.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Los proyectos medioambientales que se están desarrollando para minimizar el consumo energético y la emisión de partículas contaminantes a la atmósfera.

39.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

La medición objetiva de los impactos de las acciones sociales llevadas a cabo así como la información a las partes interesadas.

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?

En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?

Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?