

Informe anual Arriva Madrid



2025



CONTENIDO

1. CARTA DEL DIRECTOR	04
2. INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO ORGANIZATIVO	07
INTRODUCCIÓN	
PERTENENCIA AL GRUPO ARRIVA	
ENTORNO REGULATORIO Y MARCO OPERATIVO	
3. ESTRATEGIA, OBJETIVOS Y VALORES	10
ENFOQUE ESTRATÉGICO	
EJES ESTRATÉGICOS DE ACTUACIÓN	
OBJETIVOS GENERALES	
VALORES CORPORATIVOS	
ALINEACIÓN CON LA MATERIALIDAD	
TRANSFORMACIÓN DE LA FLOTA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA	
4. 2025 EN CIFRAS	14
MAGNITUDES CLAVE DEL EJERCICIO	
INDICADORES AMBIENTALES CLAVE	
INDICADORES SOCIALES CLAVE	
5. METODOLOGÍA	16
ALCANCE Y PERIODO DE INFORMACIÓN	
MARCOS DE REFERENCIA APLICADOS	
ENFOQUE METODOLÓGICO	
SISTEMAS DE GESTIÓN Y FUENTES DE INFORMACIÓN	
CRITERIOS DE ELABORACIÓN DE LA INFORMACIÓN	
VERIFICACIÓN EXTERNA	
6. EL CAMINO HACIA LA SOSTENIBILIDAD	20
ENFOQUE DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD	
DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	
ANÁLISIS DE MATERIALIDAD	
IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES RELEVANTES	
7. COMPROMISO AMBIENTAL	25
ENFOQUE DE GESTIÓN AMBIENTAL	
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA, ACÚSTICA Y DEL SUELO	
CAMBIO CLIMÁTICO, MOVILIDAD SOSTENIBLE Y DESCARBONIZACIÓN	
EFICIENCIA ENERGÉTICA Y GESTIÓN DE CONSUMOS	
GESTIÓN Y CONSUMO DE AGUA	
GESTIÓN DE RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR	
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL Y CONTROL OPERATIVO	

8. ALINEACIÓN DE LA TAXONOMÍA DE LA UNIÓN EUROPEA	31
IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA	
EVALUACIÓN PRELIMINAR DE ALINEACIÓN	
ENFOQUE DE MEJORA Y TRANSPARENCIA	
9. COMPROMISO SOCIAL	33
PERSONAS Y EMPLEO	
TELETRABAJO Y FLEXIBILIDAD LABORAL	
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	
FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL	
IGUALDAD, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN	
RELACIÓN CON LAS PERSONAS USUARIAS, ACCESIBILIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO	
COMPROMISO CON LA COMUNIDAD Y EL ENTORNO SOCIAL	
10. GOBIERNO CORPORATIVO Y BUEN GOBIERNO	45
ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y FUNCIONES DE SUPERVISIÓN	
ÉTICA, INTEGRIDAD Y CONDUCTA RESPONSABLE	
CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y GESTIÓN DEL COMPLIANCE	
CANAL DE DENUNCIAS Y PROTECCIÓN DEL INFORMANTE	
GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTROL INTERNO	
CADENA DE SUMINISTRO Y GESTIÓN RESPONSABLE DE PROVEEDORES	
DERECHOS HUMANOS: ENFOQUE Y GESTIÓN DE RIESGOS	
11. TRANSPARENCIA Y CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA	51
ENFOQUE DE TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	
VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO	
INVERSIÓN Y CONTRIBUCIÓN AL ENTORNO	
12. INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA	55
13. ÍNDICE DE CONTENIDOS REQUERIDOS POR LA LEY 11/2018	57
ANEXO I: GRI CONTENT INDEX	60



CARTA DEL DIRECTOR



CARTA DEL DIRECTOR

Estimadas personas colaboradoras y socias,

Es un placer presentar la Memoria de Arriva Madrid correspondiente al ejercicio 2025, en la que recogemos los principales hitos, avances y retos del año.

Echamos la vista atrás a un año marcado por hitos únicos que ya forman parte de nuestra historia y que han vuelto a poner de manifiesto el gran compromiso individual y colectivo de las personas del equipo de Arriva.

Durante el año 2025, hemos recorrido cerca de 21 millones de km, de los cuales más de 2,5 millones han sido recorridos con vehículos eléctricos, lo que nos ha llevado a una reducción de emisiones de 2.400.000 kg de CO₂.

Esto no es un resultado espontáneo. Es la suma del trabajo de los equipos de Arriva, cuyo esfuerzo es aún más meritorio por el contexto desafiante al que se han enfrentado durante todo el año.

Uno de los principales retos ha sido la afectación derivada de las obras del proyecto Paseo Verde del Suroeste, que se iniciaron justo al comienzo del año, el 15 de enero de 2025.

La A-5 es nuestro principal eje operativo, por el que conectamos el suroeste de la Comunidad

hasta la estación de Príncipe Pío, en Madrid capital. Dichas obras han condicionado de forma significativa nuestra operativa diaria. En este escenario, queremos destacar especialmente la actitud de nuestros equipos y de las personas usuarias, que han demostrado una notable capacidad de adaptación, comprensión y colaboración ante una situación cambiante.

Desde un año antes de la fecha de inicio de las obras, hemos estado trabajando codo con codo con todas las Administraciones, como el Ayuntamiento de Madrid y los demás municipios afectados, el Ministerio y el resto de los modos de transporte público como Metro y Renfe Cercanías, para definir una solución conjunta que minimice el impacto en la movilidad del corredor durante estos 2 años de afección a la carretera A-5. Todo ello ha sido coordinado a través del Consorcio Regional de Transportes de Madrid, lo cual ha llevado a crear una gran área de intercambio modal en Cuatro Vientos, con paradas y marquesinas para realizar el adecuado trasvase modal desde el autobús hacia la Línea 10 de Metro y la línea C-5 de Cercanías de manera segura, eficiente y coordinada.

En plena fase de adaptación a esta nueva y compleja situación operativa, si hubo un momento que reflejó con claridad quiénes somos, fue el apagón de abril de 2025.



En una circunstancia inesperada y de alta incertidumbre, nuestras personas profesionales dieron un paso al frente, mostrando su compromiso más allá de sus funciones habituales. La colaboración espontánea, la ayuda entre compañeras y compañeros y la cercanía con las personas usuarias evidenciaron un comportamiento ejemplar, basado en la responsabilidad, la empatía y el sentido de servicio. Todo ello teniendo en cuenta que al igual que el resto de las personas, quienes trabajan en nuestra organización no sabían dónde estaban sus familias o seres queridos, si habían podido llegar a casa o si se encontraban bien. Todas estas personas, sin dudar un segundo, y conscientes de que nuestros autobuses eran el único modo de transporte disponible para los cientos de miles de personas que viven en el sur de la Comunidad de Madrid, se mantuvieron en sus puestos de trabajo para que todas las personas usuarias pudieran volver a sus hogares.

Este gran corte eléctrico histórico nos pilló por sorpresa, pero no fue una sorpresa constatar el nivel de compromiso de nuestra gente.

La tragedia de la DANA en Valencia de 2024 seguía presente en nuestra operativa porque aún en los primeros meses de 2025, más de una decena de personal de conducción de Arriva de Madrid, seguía participando en las tareas de apoyo al transporte público para dar servicio a la ciudadanía en los municipios más afectados por las inundaciones en la Comunidad Valenciana.

Las muestras de cariño y de agradecimiento fueron un impulso constante, incluso en los días más largos y difíciles para las personas voluntarias durante esos meses de apoyo.

Fue especialmente emotivo y un gran honor para el equipo Arriva compartir el reconocimiento de la Gran Cruz de la Orden del Dos de Mayo que otorgó la Comunidad de Madrid destacando la

labor de las personas voluntarias en el dispositivo de transporte público movilizado para apoyar en Valencia.

El año 2025 ha sido relevante para nuestra unidad de negocio en Europa, al tiempo que se consolida la nueva dirección del Grupo Arriva bajo la visión de I Squared tras dos años como nuevo accionista.

Este proceso ha supuesto no solo un refuerzo de nuestra estructura, sino también una oportunidad para seguir avanzando con una visión compartida sobre calidad y sostenibilidad, orientada a resultados.

Nuestro compromiso con la movilidad electrificada ha seguido firme, desarrollando proyectos y planificando ampliaciones de flota e instalaciones que nos llevarán a inaugurar nuestra tercera instalación de carga de vehículos eléctricos este año.

Estamos reforzando nuestras capacidades y transformando en oportunidades los retos que presenta la transición del sector con un entusiasmo renovado y con el mejor equipo posible. Nuestro mayor activo sigue siendo el trato cercano y la máxima exigencia en todo lo que hacemos.

El año 2025 ha sido exigente, pero también ha puesto en valor lo mejor de nuestra organización: las personas. Su compromiso, su flexibilidad y su capacidad para responder ante la adversidad son, sin duda, el motor que nos permite seguir avanzando con confianza hacia el futuro.

Francisco J. Vilches
Director de Arriva Madrid

Abril 2026



INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO ORGANIZATIVO

INTRODUCCIÓN

CONTEXTO ORGANIZATIVO Y ACTIVIDAD

PERTENENCIA AL GRUPO ARRIVA

ENTORNO REGULATORIO Y MARCO OPERATIVO



INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO ORGANIZATIVO

● Introducción

Arriva Madrid es un operador de transporte público de viajeros por carretera que desarrolla su actividad en la Comunidad de Madrid, prestando servicios urbanos e interurbanos bajo concesión administrativa del Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM).

La actividad se desarrolla en un entorno altamente regulado y de elevado impacto social, en el que la **seguridad de las operaciones**, la **calidad del servicio**, la **accesibilidad universal** y la **efi-**

ciencia operativa constituyen elementos esenciales del modelo de gestión.

La presente Memoria de Sostenibilidad y Estado de Información No Financiera recoge el desempeño ambiental, social y de gobernanza de Arriva Madrid correspondiente al ejercicio 2025, ofreciendo una visión objetiva y transparente de los principales impactos, resultados y líneas de actuación de la organización.

● Contexto organizativo y actividad

Arriva Madrid presta servicios de transporte público regular de viajeros por carretera, conectando distintos municipios del suroeste de la Comunidad de Madrid mediante una red de líneas urbanas e interurbanas que dan servicio diariamente a miles de personas usuarias.

La compañía opera bajo el marco concesional establecido por el CRTM, lo que implica el cumplimiento de requisitos técnicos, ambientales, sociales y de calidad del servicio definidos por la administración concedente, así como la sujeción a sistemas de control, auditoría y seguimiento del desempeño.

Como operador de transporte público, Arriva Madrid desempeña un papel relevante en el sistema de movilidad regional, contribuyendo a la cohesión territorial y social, a la reducción del uso del vehículo privado, a la mejora de la seguridad

vial y a la promoción de una movilidad más eficiente y sostenible.

La prestación de un servicio de **transporte colectivo seguro, accesible y fiable** favorece la reducción del uso del vehículo privado, mejora la eficiencia del sistema de movilidad y contribuye a la disminución de las emisiones asociadas al transporte. Estos impactos positivos se traducen también en una reducción de la congestión del tráfico y en una mejora de la calidad ambiental en las áreas servidas, reforzando el papel del transporte público como elemento clave para la cohesión social en los entornos en los que la organización presta servicio.

Durante el ejercicio **2025**, la organización desarrolló su actividad con una **plantilla media de más de 800 personas y una flota operativa de más de 200 vehículos, transportando a más de 33 millones de personas usuarias**.

● Pertenencia al Grupo Arriva

Arriva Madrid forma parte del Grupo Arriva, uno de los principales operadores de transporte de pasajeros en Europa, propiedad de I Squared Capital.

La pertenencia a un grupo internacional permite a Arriva Madrid:

- Compartir políticas corporativas y marcos comunes de gestión.
- Aplicar estándares homogéneos en materia de seguridad, sostenibilidad y cumplimiento

normativo.

- Intercambiar buenas prácticas operativas y técnicas.
- Reforzar la perspectiva de largo plazo en la toma de decisiones.

No obstante, Arriva Madrid mantiene autonomía operativa en la gestión diaria de sus servicios, adaptando los marcos corporativos del grupo al contexto regulatorio, social y operativo específico de la Comunidad de Madrid.

Entorno regulatorio y marco operativo.

La actividad de Arriva Madrid se desarrolla en un entorno normativo complejo, caracterizado por:

- Una elevada exigencia en materia de seguridad y calidad del servicio.
- Requisitos ambientales específicos asociados a la movilidad.
- Obligaciones sociales y laborales propias de un servicio público esencial.

La compañía opera en cumplimiento de la legis-

lación sectorial aplicable, la normativa laboral y ambiental vigente, y los pliegos y contratos concesionales establecidos por la autoridad concedente.

Este marco regulatorio condiciona el modelo de gestión de la organización y refuerza la necesidad de integrar de forma sistemática los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno en la planificación, operación y control de la actividad.





ESTRATEGIA, OBJETIVOS Y VALORES

ENFOQUE ESTRATÉGICO
EJES ESTRATÉGICOS DE ACTUACIÓN
OBJETIVOS GENERALES
VALORES CORPORATIVOS
ALINEACIÓN CON LA MATERIALIDAD
TRANSFORMACIÓN DE LA FLOTA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA



ESTRATEGIA, OBJETIVOS Y VALORES

● Enfoque estratégico

La estrategia de Arriva Madrid se orienta a la prestación de un servicio público de transporte fiable, seguro y sostenible, adaptado al marco concesional y a las necesidades de movilidad del ámbito metropolitano en el que opera.

Más allá de la prestación directa del servicio, la actividad de Arriva Madrid contribuye de forma estructural a una movilidad metropolitana más eficiente, favoreciendo el uso del transporte público como alternativa al vehículo privado y apoyando la reducción de la congestión, del consumo energético y de las emisiones asociadas a los desplazamientos cotidianos.

En este contexto, la estrategia de la organización se concibe como un trayecto progresivo de transformación, en el que cada decisión operativa se alinea con los compromisos ambientales y

sociales del servicio público, garantizando la coherencia entre la calidad del servicio, la eficiencia operativa y la sostenibilidad a largo plazo.

Este enfoque estratégico se desarrolla en coherencia con:

- El marco concesional en el que opera la organización.
- Los requisitos regulatorios y contractuales aplicables.
- Los principales asuntos ambientales, sociales y de gobernanza identificados como materiales.

La estrategia de la compañía integra de forma transversal los aspectos ESG en la gestión operativa, permitiendo alinear la toma de decisiones con los impactos reales derivados de la actividad.

● Ejes estratégicos de actuación

En coherencia con su contexto operativo y su análisis de materialidad, Arriva Madrid estructura su estrategia en los siguientes **ejes estratégicos**:

■ **Seguridad y calidad del servicio:** Garantizar operaciones seguras y una experiencia de viaje fiable, accesible y de calidad para las personas usuarias.

■ **Movilidad sostenible y descarbonización:** Impulsar la reducción progresiva del impacto ambiental del transporte mediante la modernización de la flota, la eficiencia energética y la optimización operativa.

■ **Personas, salud y desarrollo profesional:** Fomentar un entorno de trabajo seguro, inclusivo y profesional, promoviendo la formación, el bienestar y la igualdad de oportunidades.

■ **Ética, gobernanza y cumplimiento normativo:** Reforzar los sistemas de buen gobierno, el cumplimiento legal y la gestión ética como pilares de la confianza y la transparencia.

■ **Eficiencia operativa e innovación:** Mejorar los procesos operativos y de gestión mediante la innovación, la digitalización y la mejora continua.



Modelo de negocio concesional y resiliencia ESG.

El modelo de negocio de Arriva Madrid está basado en la prestación de servicios de transporte público regular de viajeros bajo concesión administrativa, lo que requiere una gestión con visión de largo plazo y una elevada capacidad de adaptación al marco regulatorio, operativo y social.

En dicho contexto, los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) inciden directamente en la viabilidad del modelo concesional y en la capacidad de la organización para cumplir de forma sostenida las condiciones establecidas por la administración concedente.

Desde el punto de vista ambiental, la actividad de transporte público se encuentra expuesta a los riesgos derivados del cambio climático, de la transición hacia una movilidad descarbonizada y de la evolución de los requisitos ambientales incluidos en los pliegos concesionales. La renovación progresiva de la flota, la electrificación de las instalaciones y la mejora de la eficiencia energética permiten reducir estos riesgos y mantener la adecuación del servicio a los requisitos técnicos y ambientales del contrato concesional.

En el ámbito social y operativo, la disponibilidad de personal cualificado, la seguridad y salud en el trabajo y la fiabilidad del servicio son elementos críticos para garantizar la estabilidad operativa y el cumplimiento de los niveles de calidad exigidos. La inversión en formación, prevención y diálogo social contribuye a minimizar disrupciones en la prestación del servicio y a mantener los indicadores de desempeño requerido.

Por último, en un entorno altamente regulado, la existencia de sistemas sólidos de cumplimiento normativo, control interno y gestión de riesgos no financieros resulta esencial para minimizar riesgos legales y reputacionales asociados a la actividad concesional.

En conjunto, la incorporación de estos elementos en la gestión diaria refuerza la resiliencia del modelo concesional de Arriva Madrid y garantiza la prestación continuada de un servicio público esencial.

La integración de los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza en la estrategia y en la gestión operativa constituye un elemento clave para la viabilidad y resiliencia del modelo concesional de Arriva Madrid, al permitir anticipar y mitigar riesgos asociados a la transición energética, a la evolución regulatoria y a los requisitos ambientales y sociales establecidos por la administración concedente.

● Objetivos generales

Los ejes estratégicos se concretan en objetivos generales que orientan la planificación y la gestión anual de la organización.

Estos objetivos se definen teniendo en cuenta:

- Los asuntos materiales prioritarios.
- Los riesgos y oportunidades asociados a la actividad.

■ Los compromisos adquiridos en el marco concesional y corporativo.

El grado de avance de los objetivos se realiza mediante indicadores de seguimiento, revisiones periódicas y los sistemas de gestión implantados, permitiendo evaluar el desempeño y orientar las acciones de mejora.

● Valores corporativos

La actuación de Arriva Madrid se apoya en un conjunto de valores corporativos compartidos a nivel de grupo, que guían el comportamiento de la organización y de las personas que la integran:

- **Orientación al servicio público**, con foco en las personas usuarias y la calidad del servicio.
- **Responsabilidad y comportamiento ético**, actuando con integridad, transparencia y cumplimiento normativo.

■ **Compromiso con la mejora continua**, la seguridad y la sostenibilidad en la prestación del servicio.

Estos valores constituyen el marco de referencia para la toma de decisiones y el desarrollo de la actividad diaria, y se integran en las políticas, procedimientos y sistemas de gestión de la organización.



● Alineación con la materialidad

La estrategia, los ejes de actuación y los objetivos definidos por Arriva Madrid se encuentran alineados con los asuntos materiales identificados en el análisis de materialidad.

Esta alineación permite:

- Priorizar los recursos y las actuaciones.
- Enfocar la gestión en los impactos más relevantes.

■ Garantizar que la información reportada en la presente memoria responde a las expectativas de los grupos de interés.

La integración de la materialidad en la estrategia refuerza la coherencia entre el enfoque estratégico y el desempeño real de la organización.

● Transformación de la flota y transición energética

La transformación progresiva de la flota constituye uno de los pilares estratégicos de Arriva Madrid para avanzar hacia un modelo de movilidad más sostenible y alineado con los objetivos de descarbonización del transporte público.

La estrategia de electrificación de la flota se orienta a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, la mejora de la eficiencia energética y la modernización del servicio, en coherencia con los requisitos de la administración concedente y los marcos estratégicos del Grupo Arriva.

En este contexto, la organización ha iniciado un proceso gradual de renovación de vehículos, priorizando la incorporación de tecnologías de bajas y cero emisiones y la adaptación de las infraestructuras necesarias para su correcta operación y mantenimiento. Este proceso incluye la electrificación de bases operativas, la modernización de talleres y el despliegue de infraestructuras de recarga.

Durante 2025, Arriva Madrid continuó avanzando en la incorporación de nuevos vehículos eléc-

tricos e híbridos y en la adecuación de las instalaciones operativas, consolidando una base sólida para la transición energética del servicio.

De acuerdo con el plan de modernización de la flota, la organización prevé continuar con la incorporación progresiva de vehículos entre 2026 y 2028, con el objetivo de que, a partir de 2028, la totalidad de los vehículos de Clase I sean eléctricos y que, en el horizonte 2040, cerca del 90 % de los vehículos de Clase II operen con tecnologías de bajas o cero emisiones.

Esta estrategia refuerza el papel del transporte público como alternativa sostenible al vehículo privado y contribuye de forma directa a los objetivos ambientales y de sostenibilidad del territorio en el que opera Arriva Madrid.

La evolución de esta transformación se aborda desde un enfoque progresivo y realista, condicionado por el marco concesional, la disponibilidad tecnológica y la capacidad operativa, garantizando la coherencia entre los objetivos de sostenibilidad y la prestación del servicio público.





2025 EN CIFRAS

MAGNITUDES CLAVE DEL EJERCICIO
INDICADORES AMBIENTALES CLAVE
INDICADORES SOCIALES CLAVE



2025 EN CIFRAS

Magnitudes clave del ejercicio

Los resultados del ejercicio reflejan el trabajo diario de una organización orientada a la prestación de un servicio público fiable, en la que la estabilidad operativa, la seguridad y la profesionalidad de los equipos constituyen la base del desempeño alcanzado durante el año.



Indicadores ambientales clave¹

Consumo de energía eléctrica:
3,68 millones de kWh

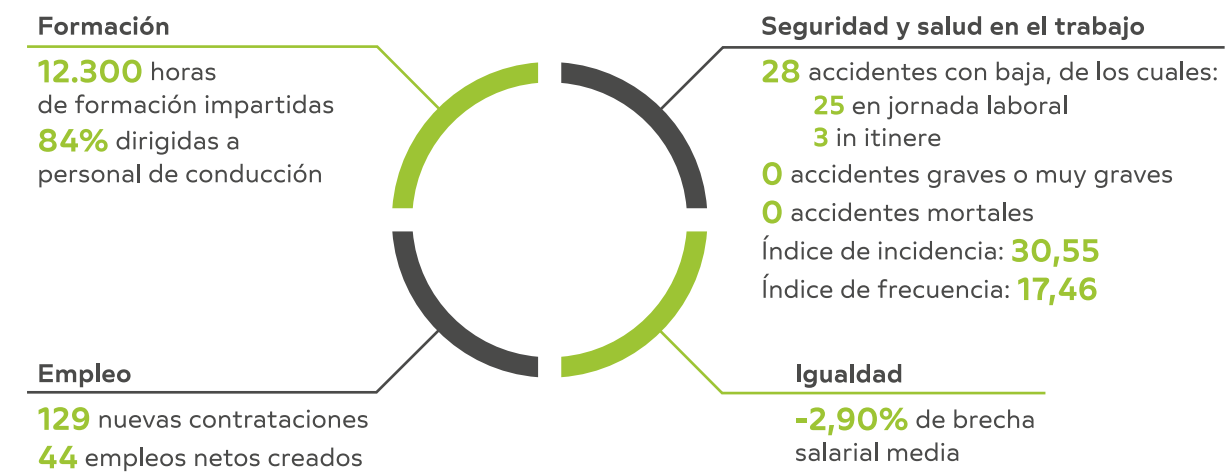
Consumo de agua:
3.911 m³

Huella de carbono (base 2025):
19.850 tCO₂e, 970 tCO₂e / millón de km

¹La evolución y el detalle de estos indicadores se desarrollan en el capítulo 7. Compromiso ambiental

Indicadores sociales clave

El detalle de los indicadores de seguridad y salud en el trabajo, así como el análisis de la siniestralidad, se desarrolla en el capítulo correspondiente.





METODOLOGÍA

ALCANCE Y PERIODO DE INFORMACIÓN
MARCOS DE REFERENCIA APLICADOS
ENFOQUE METODOLÓGICO
SISTEMAS DE GESTIÓN Y FUENTES DE INFORMACIÓN
CRITERIOS DE ELABORACIÓN DE LA INFORMACIÓN
VERIFICACIÓN EXTERNA



METODOLOGÍA

● Alcance y periodo de información

La presente Memoria de Sostenibilidad y Estado de Información No Financiera recoge la información correspondiente al ejercicio 2025, comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

El alcance del informe comprende la totalidad de la actividad desarrollada por Arriva Madrid en el marco de la concesión administrativa de trans-

porte público de viajeros por carretera en la Comunidad de Madrid.

La información reportada incluye los principales impactos ambientales, sociales y de gobernanza derivados de la actividad, de acuerdo con los requisitos legales y los marcos de referencia aplicables.

● Marcos de referencia aplicados

La elaboración de la Memoria se ha realizado conforme a los siguientes marcos y referencias:

- Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad.
- Estándares GRI, como marco de referencia para la identificación y comunicación de los impactos relevantes.

■ Sistema de Gestión de Sostenibilidad certificado conforme a la norma SGE21:2024, aplicado de forma transversal en la organización.

■ Principios y políticas corporativas del Grupo Arriva en materia de sostenibilidad, ética y cumplimiento.

● Enfoque metodológico

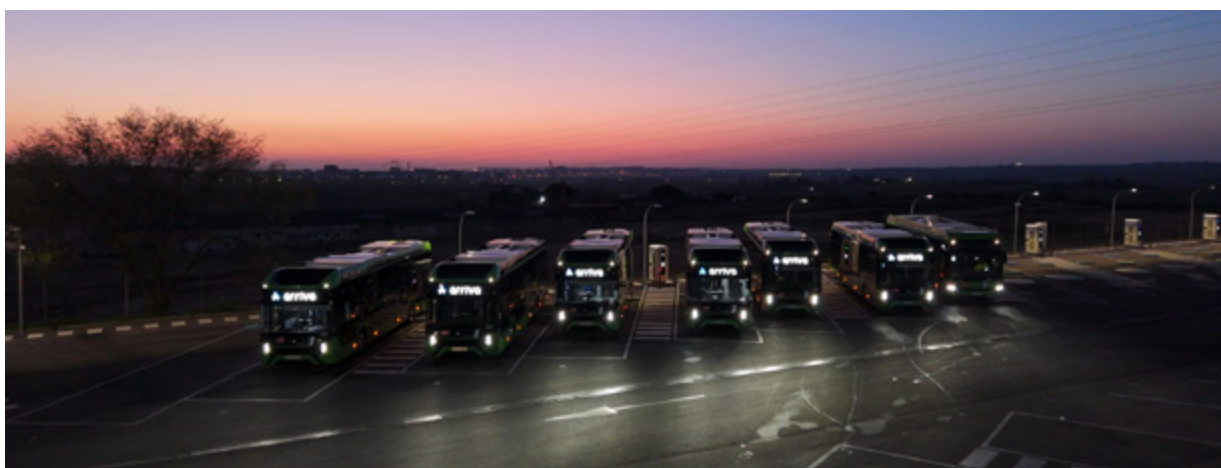
El proceso de elaboración de la Memoria se ha desarrollado siguiendo un enfoque estructurado que incluye las siguientes fases:

- **Identificación de asuntos relevantes**, a partir del análisis de materialidad vigente y del diálogo con los grupos de interés.
- **Recopilación de la información**, mediante datos procedentes de los sistemas internos de gestión, controles operativos y registros corporativos.

■ **Validación y contrastación de los datos**, a través de los responsables de área y los mecanismos de control internos.

■ **Integración de la información ESG** en el reporting, asegurando la coherencia con la estrategia y la gestión de la organización.

Este enfoque permite garantizar que la información presentada sea **relevante, coherente, comparable y verificable**.



● Sistemas de gestión y fuentes de información

La información incluida en la presente Memoria procede, principalmente, de los **sistemas de gestión implantados y certificados** en Arriva Madrid, así como de los registros operativos y mecanismos internos de control asociados a la actividad de la organización.

En particular, las principales fuentes de información utilizadas son:

■ Sistemas de gestión certificados y verificados

■ **Gestión ambiental**, conforme a la **norma ISO 14001** y al **sistema EMAS (Environmental Management and Audit Scheme)**, que permiten el control sistemático de los aspectos ambientales, el cumplimiento normativo y la mejora continua del desempeño ambiental.

■ **Cálculo y verificación de la huella de carbono**, conforme a la **norma ISO 14064**, utilizada como marco técnico para la medición y seguimiento de las emisiones de gases de efecto invernadero.

■ **Gestión energética**, basada en la **norma ISO 50001**, orientada al control y mejora de los consumos energéticos asociados a la flota y a las instalaciones.

■ **Gestión de la calidad y excelencia en el servicio**, apoyada en normas específicas del sector del transporte público, como:

- **UNE-EN 13816**, orientada a la calidad del servicio de transporte de viajeros.
- **UNE 93200**, relativa a cartas de servicios y compromisos de calidad con las personas usuarias.

■ **Gestión de la accesibilidad universal**, conforme a la **ISO 170001**, orientada a garantizar un servicio inclusivo y accesible para todas las personas.

■ **Gestión de la seguridad y salud en el trabajo**, integrada en los procesos operativos y orientada a la prevención de riesgos laborales y la seguridad vial.

■ **Sistema de Gestión de la Sostenibilidad**, cer-

tificado conforme a la **norma SGE21**, que integra de forma transversal los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza en la gestión de la organización.

■ **Gestión de la seguridad de la información**, incluyendo los requisitos asociados al **Esquema Nacional de Seguridad (ENS)**.

■ **Sistema de gestión de la igualdad**, orientado a garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

■ **Sistemas de gestión de emergencias y continuidad de negocio**, incluyendo los **planes de emergencia** y los **planes de continuidad operativa (BCP)**.

■ Sistemas específicos de gestión y seguimiento

Como apoyo al reporting, se han utilizado, entre otros, los siguientes sistemas y registros internos:

■ Sistemas de gestión de **quejas, reclamaciones y sugerencias** de las personas usuarias.

■ Registros de **recursos humanos**, formación, salud laboral, igualdad y relaciones laborales.

■ Sistemas de control económico-financiero y de contribución económica.

■ Modelos y reconocimientos de gestión.

Del mismo modo, la organización cuenta con reconocimientos y modelos de gestión que refuerzan su enfoque de mejora continua y bienestar organizativo, entre los que destacan:

■ **Sello Madrid Excelente.**

■ Distintivo de **Empresa Familiarmente Responsable (efr)**.

■ Programas y certificaciones vinculados a **empresa saludable**.

La utilización de estos sistemas y modelos de gestión permite asegurar la **fiabilidad, coherencia, trazabilidad y verificabilidad** de la información reportada, así como su alineación con los procesos reales de gestión y control de la organización.

● Criterios de elaboración de la información

En la preparación de la información se han aplicado los siguientes criterios:

■ **Relevancia**, priorizando los aspectos materiales.

■ **Comparabilidad**, manteniendo criterios homogéneos respecto a ejercicios anteriores siempre que ha sido posible.

■ **Claridad**, evitando duplicidades y excesos descriptivos.

■ **Transparencia**, explicando de forma objetiva el desempeño y las limitaciones existentes.

■ En aquellos casos en los que la información no ha podido ser desagregada o comparada en su totalidad, se indica expresamente en el contenido del informe.

● Verificación externa

■ La presente Memoria incluye un **Estado de Información No Financiera** que será objeto de **verificación independiente**, conforme a lo establecido en la Ley 11/2018.

■ El informe de verificación externa se incorpora como anexo al presente documento.





EL CAMINO HACIA LA SOSTENIBILIDAD

ENFOQUE DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES RELEVANTES



EL CAMINO HACIA LA SOSTENIBILIDAD

● Enfoque de gestión de la sostenibilidad

Arriva Madrid integra la sostenibilidad en su modelo de gestión como un elemento estructural de su actividad como operador de transporte público, incorporando de forma sistemática los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en la planificación, operación y control del servicio.

La gestión de la sostenibilidad se articula a través de:

■ **Los sistemas de gestión implantados y certificados.**

■ **La identificación y priorización de los asuntos materiales.**

● Diálogo con los grupos de interés

El diálogo con los grupos de interés constituye un elemento clave para la identificación de expectativas, la mejora del servicio y la gestión responsable de la actividad.

Arriva Madrid identifica como principales grupos de interés:

■ **Personas usuarias** del servicio.

■ **Personas trabajadoras.**

Canales de diálogo y participación

La organización mantiene canales de diálogo estructurados y adaptados a la naturaleza de cada grupo, entre los que destacan:

■ **Personas trabajadoras:** canales internos de comunicación, comités de empresa, comité de seguridad y salud, comisión de igualdad, encuestas internas y canales de sugerencias.

■ **Personas usuarias:** sistemas de atención al cliente, gestión de quejas y reclamaciones, encuestas de satisfacción y mecanismos de segui-

■ **El diálogo con los grupos de interés.**

■ La integración de estos elementos en **la planificación, la operación y el control de la actividad.**

Este enfoque permite gestionar de forma sistemática los riesgos y oportunidades asociados a la actividad, reforzando la coherencia entre la estrategia definida y el desempeño real de la organización.

El sistema de gestión de la sostenibilidad se basa en un enfoque de mejora continua, que integra la identificación de aspectos relevantes, la defini-

■ **Administraciones públicas** y entidades reguladoras.

■ **Proveedores y empresas colaboradoras.**

■ **Comunidad local y entorno social.**

■ **Grupo Arriva y accionistas.**

La identificación y revisión de los grupos de interés se realiza de forma periódica, atendiendo al contexto operativo y al impacto de la actividad.

miento de la calidad del servicio establecidos con la administración concedente.

■ **Administraciones públicas:** reuniones periódicas, procesos de supervisión, auditorías, inspecciones y reporting contractual.

■ **Proveedores y colaboradores:** procesos de evaluación, coordinación de actividades empresariales y seguimiento contractual.

■ **Grupo Arriva:** reporting interno, auditorías y revisiones de desempeño.

Integración del diálogo en la gestión y la toma de decisiones

La información recabada a través del diálogo con los grupos de interés se integra en:

- La actualización del análisis de materialidad.
- La definición de objetivos y planes de acción.
- La mejora de los procesos operativos y del servicio.
- La gestión de riesgos y oportunidades ESG.

De este modo, el diálogo se concibe como un proceso continuo y no aislado, integrado en los mecanismos habituales de gestión de la organización.

Los resultados de este proceso de diálogo se integran en los procesos de planificación y toma de decisiones de la organización, orientando la asignación de recursos y la definición de prioridades en materia ambiental, social y de gobernanza.

● Análisis de Materialidad

Arriva Madrid dispone de un análisis de materialidad que identifica y prioriza los asuntos ambientales, sociales y de gobernanza más relevantes para la organización y sus grupos de interés.

El análisis de materialidad constituye una herramienta fundamental para:

- Orientar la estrategia de sostenibilidad.
- Definir los contenidos del Estado de Información No Financiera.

- Priorizar las actuaciones y recursos.

El enfoque adoptado integra tanto la identificación de los impactos de la actividad de la organización sobre el entorno (enfoque inside-out), como la consideración de los riesgos y oportunidades que los factores ambientales, sociales y de gobernanza pueden generar sobre la propia organización (enfoque outside-in), alineándose con los principios de doble materialidad.

Metodología del análisis de materialidad

El análisis de materialidad se ha desarrollado siguiendo un proceso estructurado, basado en las recomendaciones de los Estándares GRI y en el marco normativo aplicable, que ha incluido:

1. Revisión del contexto interno y externo, incluyendo normativa, requisitos concesionales y tendencias del sector del transporte público.

2. Consulta a los principales grupos de interés.

3. Evaluación interna del impacto de cada asunto sobre la actividad, la estrategia y el cumplimiento normativo.

4. Priorización de los asuntos y validación del resultado.



Asuntos materiales

Como resultado del análisis, se han identificado como asuntos materiales, entre otros, los relacionados con:

- Seguridad vial y del servicio.
- Salud y seguridad en el trabajo.
- Calidad del servicio y experiencia de las personas usuarias.
- Movilidad sostenible y descarbonización.
- Eficiencia energética y gestión de recursos.
- Igualdad de oportunidades y diversidad.
- Ética, cumplimiento normativo y buen gobierno.

Los asuntos materiales identificados reflejan los principales impactos derivados de la actividad

de Arriva Madrid, tanto positivos, como la contribución a la movilidad sostenible, la generación de empleo y la mejora de la accesibilidad, como potenciales impactos negativos asociados a la operación, como las emisiones, la siniestralidad o las condiciones de trabajo, que son gestionados mediante los sistemas y medidas descritos en los capítulos correspondientes.

Estos asuntos se desarrollan de forma detallada en los capítulos específicos de la Memoria.

Entre los asuntos identificados, la organización prioriza aquellos vinculados a la seguridad del servicio, la salud laboral, la calidad del servicio y la transición energética, por su impacto directo en la continuidad operativa, la calidad del servicio y la sostenibilidad del modelo concesional.

Vigencia de la materialidad

Durante el ejercicio 2025, Arriva Madrid ha revisado la vigencia del análisis de materialidad, confirmando que no se han producido cambios sustanciales en el modelo de negocio, el contexto operativo o los grupos de interés que hicieran necesaria la realización de un nuevo análisis completo.

La materialidad es objeto de seguimiento periódico, revisándose en función de la evolución del

contexto, los riesgos identificados y el diálogo continuo con los grupos de interés, con el objetivo de asegurar su adecuación a la realidad operativa y estratégica de la organización.

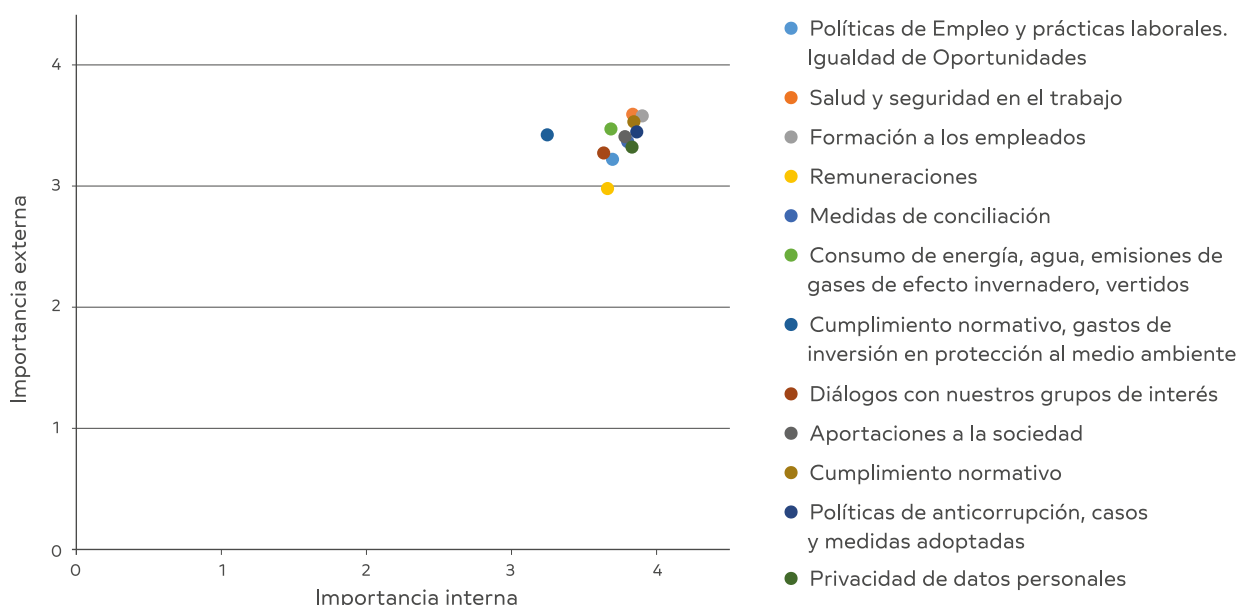
La vigencia de la materialidad se ha contrastado a través del seguimiento de los riesgos ESG, el diálogo continuo con los grupos de interés y las revisiones internas de los sistemas de gestión.



Matriz de materialidad

El análisis de materialidad de Arriva Madrid identifica los asuntos ambientales, sociales y de gobernanza más relevantes en función de su im-

pacto en la actividad y de las expectativas de los grupos de interés.



Descripción de la Matriz

Eje X: Importancia para los Grupos de Interés

Eje Y: Impacto en la Estrategia y Operaciones de Arriva

La matriz de materialidad representa gráficamente esta priorización y constituye la base para la definición de la estrategia, los objetivos y los

contenidos desarrollados en los capítulos específicos de la Memoria.

La matriz de materialidad constituye una herramienta clave para priorizar los asuntos más relevantes y orientar tanto la gestión como el reporting de la organización, en coherencia con los impactos identificados y las expectativas de los grupos de interés.

● Impactos, riesgos y oportunidades relevantes

La actividad de Arriva Madrid genera impactos significativos, tanto positivos como potencialmente negativos, derivados de la prestación de un servicio público esencial en un entorno operativo complejo.

Entre los impactos positivos más relevantes se encuentran la contribución a la reducción de emisiones derivada del uso del transporte público y la mejora de la accesibilidad a la movilidad en el ámbito metropolitano.

En cuanto a los riesgos, la actividad se ve condicionada por la evolución del marco concesional y

regulatorio, así como por la necesidad de acompañar los procesos de transición energética a las capacidades técnicas y operativas del servicio.

Por su parte, la modernización de la flota y de los sistemas de gestión de la operación ofrece oportunidades para incrementar la eficiencia, mejorar la calidad del servicio y reforzar el desempeño ambiental y social de la organización.

Estos impactos se traducen en efectos directos sobre la calidad del servicio, el entorno urbano y las condiciones laborales, siendo gestionados mediante los sistemas descritos.





COMPROMISO AMBIENTAL

ENFOQUE DE GESTIÓN AMBIENTAL
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA, ACÚSTICA Y DEL SUELO
CAMBIO CLIMÁTICO, MOVILIDAD SOSTENIBLE Y DESCARBONIZACIÓN
EFICIENCIA ENERGÉTICA Y GESTIÓN DE CONSUMOS
GESTIÓN Y CONSUMO DE AGUA
GESTIÓN DE RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR



COMPROMISO AMBIENTAL

● Enfoque de gestión ambiental

El desempeño ambiental de Arriva Madrid se materializa en la gestión diaria de la operación, en la renovación progresiva de la flota y en la optimización continua de los consumos y las emisiones asociadas a la prestación del servicio.

Arriva Madrid gestiona los aspectos ambientales derivados de su actividad como operador de transporte público de viajeros mediante un enfoque integrado, preventivo y orientado a la mejora continua, plenamente alineado con los requisitos del marco concesional y con la naturaleza de un servicio público esencial.

La gestión ambiental se encuentra plenamente integrada en los procesos operativos de la organización y se apoya en sistemas de gestión certificados que permiten identificar, evaluar y controlar los impactos ambientales asociados a la prestación del servicio, garantizando el cumplimiento normativo y la reducción progresiva de dichos impactos.

Este enfoque se desarrolla en coherencia con la naturaleza de la actividad, los requisitos establecidos por la administración concedente y los compromisos asumidos por la organización en materia de sostenibilidad y movilidad responsable.

● Contaminación atmosférica, acústica y del suelo

La actividad desarrollada por Arriva Madrid como operador de transporte público de viajeros por carretera genera impactos ambientales asociados, principalmente, a las emisiones derivadas de la combustión de combustible en la flota, así como al uso de las infraestructuras necesarias para la prestación del servicio.

En materia de contaminación atmosférica, los impactos más relevantes se relacionan con las emisiones de óxidos de nitrógeno (NOx) y partículas asociadas a los vehículos de la flota. La gestión de estos impactos se aborda de forma prioritaria mediante la renovación progresiva de la flota, la incorporación de vehículos más eficientes y de menores emisiones, el uso de tecnologías conforme a los estándares ambientales exigidos por la normativa vigente y por la autoridad concedente, así como el cumplimiento de los requisitos técnicos establecidos en los pliegos concesionales del CRTM.

Respecto a la contaminación acústica, los impactos se encuentran vinculados a la operación normal del servicio y al uso de vehículos en entornos urbanos. Arriva Madrid contribuye a su mitigación mediante la modernización de la flota, la mejora del mantenimiento preventivo y la

incorporación progresiva de vehículos con menores niveles de ruido, en línea con los requisitos técnicos y ambientales definidos por la administración concedente. La gestión de este aspecto se encuentra integrada en el diseño del servicio y en los criterios de explotación establecidos en las concesiones.

En relación con la contaminación del suelo, la actividad de Arriva Madrid no genera impactos significativos, dado que las operaciones de mantenimiento y repostaje se desarrollan en instalaciones habilitadas, dotadas de medidas de control y prevención ambiental, y conforme a la normativa aplicable. La gestión adecuada de combustibles, aceites y otros productos potencialmente contaminantes se realiza a través de procedimientos internos y gestores autorizados, minimizando el riesgo de afección al suelo.

Atendiendo a la naturaleza de la actividad y al marco concesional en el que se desarrolla, Arriva Madrid gestiona los impactos asociados a la contaminación atmosférica, acústica y del suelo de forma integrada con su sistema de gestión ambiental, priorizando el cumplimiento normativo, la reducción progresiva de impactos y la mejora continua del desempeño ambiental.

● Cambio climático, movilidad sostenible y descarbonización

El cambio climático constituye uno de los principales retos ambientales del sector del transporte. En este contexto, Arriva Madrid impulsa un modelo de operación orientado a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero y a la promoción de una movilidad más sostenible.

Como operador de transporte público, Arriva Madrid desempeña un papel activo en la reducción del impacto ambiental del sistema de movilidad, alineando la prestación del servicio con los objetivos de descarbonización y eficiencia energética definidos por el marco regulatorio y concesional.

La estrategia de descarbonización de la organización se centra, fundamentalmente, en la renovación progresiva de la flota, la incorporación de tecnologías de bajas y cero emisiones, la electrificación de las infraestructuras y la optimización de la operación del servicio.

Además de la renovación tecnológica de la flota, Arriva Madrid impulsa medidas de reducción de emisiones a través de la optimización de la operación del servicio. Entre estas actuaciones se incluyen programas de conducción eficiente, el seguimiento de hábitos de conducción y la optimización de rutas y tiempos de operación, orientados a reducir el consumo de combustible y las emisiones asociadas a la actividad.

Durante el ejercicio, Arriva Madrid consolidó la electrificación total del transporte urbano en los municipios de Alcorcón y Móstoles, completando un área metropolitana de operación con servicio 100 % eléctrico y cero emisiones en las líneas urbanas y en las conexiones intermunicipales. Este despliegue, acompañado de la adaptación de las infraestructuras de recarga y de los sistemas operativos asociados, permite ofrecer un servicio más eficiente, silencioso y alineado con los objetivos de descarbonización del transporte público en el ámbito metropolitano.

Emisiones de gases de efecto invernadero

Las emisiones de gases de efecto invernadero de Arriva Madrid están principalmente asociadas al consumo de combustible de la flota y, en menor

medida, al consumo de energía eléctrica en las instalaciones y en los vehículos eléctricos.

Alcance	Unidad	2024	2025
Alcance 1 – Emisiones directas	t CO ₂ e	25.018,58	18.552,68
Alcance 2 – Emisiones indirectas (market based)	t CO ₂ e	929,31	1.297,65
Alcance 3 – Otras emisiones indirectas	t CO ₂ e	5.778,47	En proceso
TOTAL	t CO₂e	31.726,36	19.850,33*

* En 2025 el total incluye únicamente Alcance 1 y Alcance 2, al encontrarse el Alcance 3 en proceso de cálculo y verificación.

Límites y alcance del inventario de GEI

El inventario de GEI de Arriva Madrid se ha elaborado conforme a la norma ISO 14064 1:2018, aplicando el enfoque de control operacional, e incluyendo las instalaciones y servicios sobre los que la organización tiene capacidad de influir en la operativa.

Las emisiones se clasifican en Alcance 1, Alcance 2 y Alcance 3, considerando, además del CO₂, las emisiones de CH₄ y N₂O cuando ha sido posible, expresadas en toneladas de CO₂ equivalente.

Criterios de significancia

Se consideran significativas aquellas emisiones que representen, al menos, el 5 % del total de las emisiones de la organización. No se ha excluido ninguna fuente significativa del inventario 2024. No se identifican remociones directas de GEI.

Verificación y estado del inventario

Las emisiones de 2024 (Alcances 1, 2 y 3) han sido calculadas conforme a la metodología descrita. En 2025, los Alcances 1 y 2 se han calculado mediante la calculadora del MITECO (v.31). La verificación completa conforme a ISO 14064 está planificada para julio de 2026.

Indicadores de intensidad de emisiones

La organización analiza la evolución de las emisiones en relación con el nivel de actividad desarrollado, utilizando indicadores normalizados que permiten evaluar la eficiencia ambiental del servicio.

El indicador de intensidad permite analizar las emisiones en relación con el nivel de actividad, facilitando la comparación interanual y la evaluación de la eficiencia ambiental del servicio prestado.

Indicador	Unidad	2024	2025
Emisiones GEI (Alcance 1+2) por vehículo km recorrido	t CO ₂ e / km	0,001022	0,000970

El indicador de intensidad se calcula considerando las emisiones de gases de efecto invernadero correspondientes a los Alcances 1 y 2, de acuerdo con la norma ISO 14064 1:2018, y los kilómetros recorridos por la flota durante el ejercicio.

El Alcance 3 no se incluye en el cálculo de los indicadores de intensidad, al encontrarse en proceso de consolidación y verificación, con el fin de garantizar la comparabilidad y consistencia del indicador entre ejercicios.

● Eficiencia energética y gestión de consumos

La eficiencia energética constituye un eje prioritario de la gestión ambiental de Arriva Madrid, tanto por su impacto ambiental como por su relevancia operativa y económica.

La organización realiza un seguimiento sistemático de los consumos energéticos asociados a la flota y a las instalaciones, analizando su evolución y su relación con la actividad desarrollada.

Arriva Madrid dispone de mecanismos de control y seguimiento de los consumos energéticos que

permiten analizar su evolución en relación con la actividad desarrollada, identificar desviaciones y apoyar la definición de acciones orientadas a la mejora continua de la eficiencia energética.

Este enfoque permite avanzar de forma progresiva en la mejora del desempeño energético del servicio, optimizando el uso de los recursos disponibles y reforzando la eficiencia operativa de la actividad.

Consumo energético por tipo de energía

Tipo de energía	Unidad	2023	2024	2025
Gasóleo A	litros	9.225.029	9.096.322	7.000.609
Electricidad total	kWh	1.554.310	2.154.472	3.678.067

La evolución del consumo energético pone de manifiesto una reducción progresiva del uso de gasóleo y un incremento del consumo eléctrico asociado a la electrificación de la flota y de las instalaciones.

Electricidad asociada a la flota

Indicador	Unidad	2023	2024	2025
Electricidad flota	kWh	814.170	1.412.800	2.808.438

El aumento del consumo eléctrico de la flota responde a la incorporación progresiva de vehículos eléctricos y al refuerzo de la infraestructura de recarga necesaria para su operación.

Indicadores de eficiencia energética

Los indicadores de eficiencia energética permiten evaluar el consumo de energía en relación con los kilómetros recorridos, aportando una visión normalizada del desempeño ambiental del servicio.

Indicador	Unidad	2023	2024	2025
Consumo de gasóleo	l / 100 km	38,31	37,76	39,03
Consumo de electricidad de flota	kWh / 100 km	100,82	107,95	111,30
Consumo eléctrico total	kWh / 100 km	64,50	84,80	179,70

Los indicadores de eficiencia energética se calculan en relación con los kilómetros recorridos por la flota, considerando exclusivamente el consumo energético asociado a la operación de transporte. Esto permite asegurar la comparabilidad interanual y una interpretación adecuada de la evolución de la eficiencia energética.

● Gestión y consumo de agua

El consumo de agua se asocia principalmente a las operaciones de limpieza y mantenimiento de la flota. La organización aplica medidas orientadas al uso eficiente del recurso y al control sistemático de los consumos.

Indicador	Unidad	2022	2023	2024	2025
Consumo de agua	m³	6.088	5.221	4.517	3.911

La reducción progresiva del consumo de agua refleja la aplicación de medidas de control y uso eficiente del recurso en las operaciones de limpieza y mantenimiento de la flota.



● Gestión de residuos y economía circular

La actividad de Arriva Madrid genera residuos asociados principalmente a las operaciones de mantenimiento de la flota y al funcionamiento de las instalaciones.

La gestión de residuos se integra en el sistema de gestión ambiental de la organización y se desarrolla conforme a la normativa vigente, garantizando la correcta segregación en origen, la trazabilidad documental y la entrega a gestores autorizados.

Residuos generados

Tipo de residuo	Unidad	2021	2022	2023	2024	2025
Residuos no peligrosos (RNP)	t	778,595	1.183,698	80,630	40,230	14,553
Residuos peligrosos (RP)	t	99,477	100,725	133,585	106,985	84,950
TOTAL	t	878,072	1.284,423	214,215	147,215	99,503

Los residuos generados por Arriva Madrid se gestionan mediante gestores autorizados, conforme a la normativa aplicable, aplicando criterios de valorización y eliminación en función de la

Siempre que es técnicamente viable, Arriva Madrid promueve prácticas orientadas a la prevención en la generación de residuos y al fomento de la reutilización y el reciclaje, avanzando de forma progresiva hacia un modelo de gestión alineado con los principios de la economía circular.

Los residuos generados proceden principalmente de las actividades de mantenimiento y son gestionados conforme a la normativa vigente mediante gestores autorizados.

naturaleza del residuo y de las soluciones técnicas disponibles, de acuerdo con los procedimientos internos de gestión ambiental.

● Cumplimiento ambiental y control operativo

Arriva Madrid garantiza el cumplimiento de la normativa ambiental aplicable mediante la identificación y actualización periódica de los requisitos legales, la realización de auditorías internas y externas y la aplicación de controles operativos integrados en los sistemas de gestión.

El desempeño ambiental es objeto de seguimiento y revisión periódica, lo que permite asegurar la adecuación continua del sistema y reforzar la mejora continua de la gestión ambiental.

La gestión ambiental de Arriva Madrid se orienta a la mejora continua del desempeño ambiental, integrando el seguimiento de los principales indicadores, los resultados de las revisiones y auditorías y la definición de acciones de mejora en coherencia con la estrategia de sostenibilidad de la organización.

En reconocimiento a este proyecto de electrificación urbana, Arriva Madrid fue distinguida en

2025 con el sello Madrid Excelente, en la categoría "Planeta", poniendo en valor el despliegue de un modelo de transporte urbano cero emisiones en el sur de la Comunidad de Madrid.

Biodiversidad y entorno natural

La actividad de Arriva Madrid, desarrollada principalmente sobre infraestructuras existentes y en entornos urbanos o periurbanos, no genera impactos directos significativos sobre la biodiversidad.

No obstante, la organización considera los posibles impactos indirectos asociados a su actividad, especialmente en relación con las emisiones y el uso de recursos, integrando su control dentro del sistema de gestión ambiental.

Durante 2025, no se han identificado impactos significativos sobre espacios protegidos, hábitats o especies de interés.





ALINEACIÓN DE LA TAXONOMÍA DE LA UNIÓN EUROPEA

IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA
EVALUACIÓN PRELIMINAR DE ALINEACIÓN
ENFOQUE DE MEJORA Y TRANSPARENCIA



ALINEACIÓN DE LA TAXONOMÍA DE LA UNIÓN EUROPEA

Arriva Madrid analiza la alineación de su actividad con los principios establecidos en la Taxonomía de la Unión Europea para la sostenibilidad, conforme al Reglamento (UE) 2020/852 y a los

actos delegados que lo desarrollan, con el objetivo de aportar transparencia sobre la contribución ambiental de su actividad principal como operador de transporte público.

● Identificación de actividades elegibles según la Taxonomía

Tras el análisis de las actividades desarrolladas por la organización, se ha identificado como actividad relevante y elegible conforme a la Taxonomía de la UE:

■ Actividad 6.3 – Transporte por carretera de pasajeros, recogida en el Anexo I del Reglamento

Delegado (UE) 2021/2139.

Esta actividad constituye el núcleo de la actividad de Arriva Madrid y comprende la prestación de servicios de transporte público de viajeros por carretera en la Comunidad de Madrid.

● Evaluación preliminar de alineación

La evaluación de la alineación de la actividad identificada se ha realizado de forma progresiva, atendiendo a la información disponible y a las capacidades actuales de la organización.

En este sentido, Arriva Madrid analiza cualitativamente el cumplimiento de los siguientes criterios definidos por la Taxonomía de la UE:

■ Contribución sustancial a la mitigación del cambio climático, mediante la reducción de emisiones asociadas a la prestación del servicio, a través de la renovación de flota, la electrificación y la mejora de la eficiencia operativa.

■ No causar un perjuicio significativo (DNSH) al resto de objetivos ambientales, considerando aspectos como el uso eficiente de los recursos, la gestión adecuada de residuos y la prevención de impactos ambientales relevantes.

■ Cumplimiento de las garantías mínimas en materia de derechos humanos, laborales y de gobernanza, en coherencia con la normativa vigente y las políticas corporativas del Grupo Arriva.

Dada la naturaleza concesional del servicio y el marco regulatorio aplicable, el análisis de alineación se aborda de forma gradual y evolutiva.

● Enfoque de mejora y transparencia

Arriva Madrid continuará avanzando en el análisis de la alineación de su actividad con la Taxonomía de la Unión Europea, en función de la evolución del marco normativo, de la disponibilidad de información y de los avances en la estrategia de sostenibilidad y transición energética de la flota.

Este enfoque permite reforzar la transparencia de la información reportada y avanzar progresivamente en la integración de los criterios europeos de sostenibilidad, en coherencia con las capacidades actuales de la organización y con los requisitos regulatorios aplicables.





COMPROMISO SOCIAL

PERSONAS Y EMPLEO

TELETRABAJO Y FLEXIBILIDAD LABORAL

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

IGUALDAD, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD Y EL ENTORNO SOCIAL



COMPROMISO SOCIAL

La dimensión social de la sostenibilidad en Arriva Madrid se construye a partir de la actividad cotidiana de sus equipos, de las condiciones en las que se presta el servicio y de la relación continua con las personas usuarias y el entorno.

La organización gestiona los impactos sociales derivados de su actividad considerando tanto a su plantilla como a las personas usuarias del servicio y a las comunidades en las que opera. Este enfoque abarca aspectos clave como el empleo

y las condiciones laborales, la salud y seguridad en el trabajo, la formación y el desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y la calidad del servicio.

La gestión del compromiso social se articula a través de políticas internas, sistemas de gestión certificados, objetivos y mecanismos de seguimiento orientados a la mejora continua, en coherencia con los asuntos sociales identificados como materiales y con el marco regulatorio aplicable.

● Personas y empleo

Las personas son un elemento esencial para la prestación de un servicio de transporte público seguro, fiable y de calidad.

Arriva Madrid desarrolla su actividad en el marco del convenio colectivo aplicable y de la legislación laboral vigente, promoviendo relaciones laborales estables y condiciones de trabajo adecuadas, en coherencia con la naturaleza de un servicio público esencial.

Durante el ejercicio 2025, la organización contó con una plantilla media de más de 800 personas, que desarrollan su actividad en los distintos ámbitos operativos y de soporte necesarios para

la prestación del servicio. La mayor parte de la plantilla corresponde a personal de conducción, colectivo clave por su impacto directo en la seguridad vial y en la calidad del servicio prestado a las personas usuarias.

La gestión del empleo se orienta, entre otros aspectos, a:

- Fomentar el empleo estable y de calidad.
- Garantizar la igualdad de trato y de oportunidades en el acceso al empleo.
- Contribuir al desarrollo económico y social del entorno en el que opera la organización.

Variable	Categoría	Nº de personas
Género	Mujeres	90
	Hombres	713
Edad	20-29 años	26
	30-39 años	128
	40-49 años	264
	50-59 años	298
	≥ 60 años	87
Categoría profesional	Personal de conducción	642
	Personal mecánico	40
	Personal de movimientos	30
	Personal administrativo	44
	Jubilados parciales	27
	Limpieza de autobuses	20
Total plantilla		803

La información presentada permite contextualizar la dimensión y la evolución del empleo en Arriva Madrid durante el ejercicio, poniendo de manifiesto el papel del empleo estable y estructurado como base para la prestación de un servicio público seguro y de calidad.

Estructura del empleo por tipología contractual y jornada

Con el objetivo de ofrecer una visión más detallada de la estructura del empleo, a continuación,

se presenta la distribución de la plantilla en función del tipo de contrato y del régimen de jornada, diferenciando por género, edad y categoría profesional.

Esta información permite analizar el grado de estabilidad en el empleo, la utilización de contratos temporales y la distribución de la jornada laboral, elementos relevantes en la gestión responsable de los recursos humanos y en el cumplimiento de la normativa en materia laboral.

Distribución de la plantilla por tipo de contrato y jornada (2025)

Categoría	Contrato indefinido	Contrato temporal	A tiempo completo	A tiempo parcial
Mujeres	85	5	80	10
Hombres	697	16	636	77
20-29 años	22	4	17	9
30-39 años	118	10	103	25
40-49 años	258	6	243	21
50-59 años	297	1	293	5
Más de 60 años	87	0	60	27
Personal de conducción	623	19	582	60
Personal mecánico	39	1	40	0
Personal de movimiento	30	0	30	0
Personal administrativo	43	1	44	0
Jubilados parciales	27	0	0	27
Limpieza de autobuses	20	0	20	0

Los datos reflejan un elevado grado de estabilidad en el empleo, con una amplia mayoría de contratos indefinidos y una predominancia del empleo a tiempo completo, en línea con la naturaleza estructural de la actividad y el compromiso de la organización con el empleo estable y de calidad.

Altas, bajas y evolución del empleo (2025)

Indicador	Unidad	2025
Nuevas contrataciones	Nº de personas	129
• Mujeres	Nº	31
• Hombres	Nº	98
Bajas totales	Nº de personas	85
Creación neta de empleo	Nº de personas	44
Rotación voluntaria	%	1,8 %

Cálculo del índice de rotación

El índice de rotación se calcula como el porcentaje de personas que han causado baja voluntaria durante el ejercicio en relación con la plantilla media, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Rotación (\%)} = (\text{Número de bajas voluntarias} / \text{Plantilla media}) \times 100$$

Este indicador permite analizar el nivel de estabilidad del empleo en la organización y facilita la comparación interanual del comportamiento de la plantilla.

El índice registrado en 2025 refleja un nivel reducido de rotación voluntaria, coherente con la estabilidad de la plantilla y la naturaleza estructural del empleo en la organización.

Evolución del absentismo (2021-2025)

Indicador	2021	2022	2023	2024	2025
Número total de días perdidos	22.037	23.499	27.505	28.617	29.061
Tasa de absentismo (horas perdidas por trabajador)	28,96	30,52	34,25	33,56	30,64

La evolución del absentismo muestra un incremento progresivo en los últimos ejercicios hasta 2023, seguido de una estabilización en 2024 y una ligera reducción en 2025, situándose en niveles similares a los registrados en ejercicios anteriores.

Este seguimiento permite a la organización anticipar posibles desviaciones, evaluar su impacto en la operativa y reforzar las medidas orientadas a la mejora de las condiciones de trabajo.

El cálculo del indicador se realiza utilizando la plantilla media del ejercicio, lo que permite asegurar la comparabilidad interanual y la coherencia metodológica con el resto de los indicadores sociales y laborales reportados.

Personas con discapacidad en plantilla (2025)

Indicador	Nº de personas	% sobre plantilla
Discapacidad entre 33% y 64%	15	1,87 %
Discapacidad ≥65%	2	0,25 %
Total personas con discapacidad	17	2,12 %
Plantilla total	803	100 %

Absentismo

Arriva Madrid realiza el seguimiento del absentismo como indicador relevante en la gestión de personas y en la evaluación del clima laboral y de las condiciones de trabajo.

La tasa de absentismo se calcula como la media de horas perdidas por persona trabajadora durante el ejercicio, lo que permite analizar su evolución de forma homogénea entre ejercicios. Para su cálculo se consideran los días de ausencia registrados y la plantilla media del ejercicio, conforme a la siguiente fórmula:

$$\text{Absentismo} = \frac{\text{Horas perdidas}}{\text{Plantilla media}}$$

Inclusión de personas con discapacidad

Arriva Madrid mantiene su compromiso con la igualdad de oportunidades y la integración de personas con discapacidad en el entorno laboral, en coherencia con la normativa vigente y con sus políticas de gestión responsable de personas.

A 31 de diciembre de 2025, la organización cuenta con 17 personas con discapacidad en su plantilla, lo que representa un 2,12 % del total de personas empleadas (803).

Este dato refleja el cumplimiento de las obligaciones legales en materia de integración laboral de personas con discapacidad, así como el compromiso de la organización con la inclusión y la diversidad.

La presencia de personas con discapacidad en la plantilla se distribuye en distintos niveles y funciones de la organización, en función de los perfiles profesionales y de las características de los puestos, favoreciendo la integración efectiva en el entorno de trabajo.

● **Teletrabajo y flexibilidad laboral**

Arriva Madrid promueve medidas de flexibilidad organizativa orientadas a favorecer la conciliación de la vida laboral y personal, el bienestar de las personas trabajadoras y la mejora del clima laboral.

En este contexto, la organización dispone de una Política de Teletrabajo, que regula esta modalidad de trabajo a distancia, aplicable a aquellos puestos cuya naturaleza lo permite.

El teletrabajo se configura como una modalidad voluntaria y reversible, que requiere acuerdo entre las partes y se desarrolla en equilibrio con la actividad presencial, garantizando la continuidad operativa del servicio.

La organización asegura que las personas en modalidad de teletrabajo mantienen los mismos derechos laborales que el resto de la plantilla, incluyendo el acceso a la formación, la promoción profesional, la seguridad y salud en el trabajo y la protección de datos.

Asimismo, se garantiza el derecho a la desconexión digital, así como el suministro de los medios técnicos necesarios para el desarrollo adecuado de la actividad

Dada la naturaleza de la actividad como operador de transporte público, esta modalidad no resulta aplicable a la totalidad de la plantilla,

Asimismo, la organización promueve un entorno inclusivo mediante la adaptación de puestos y la aplicación de criterios de igualdad de trato y no discriminación en los procesos de gestión de personas cuando resulta técnica y operativamente viable, en función de las características de la actividad y de los puestos de trabajo.

concentrándose en aquellos puestos de carácter técnico y administrativo.

Este enfoque contribuye a mejorar la conciliación y la satisfacción de las personas trabajadoras, manteniendo al mismo tiempo la eficiencia operativa del servicio.

Medidas de conciliación: reducción de jornada

Arriva Madrid facilita la conciliación de la vida personal, familiar y laboral mediante distintas medidas organizativas, entre las que se incluye la posibilidad de acogerse a reducciones de jornada en los términos establecidos por la normativa vigente.

A 31 de diciembre de 2025, 16 personas de la plantilla se encuentran en situación de reducción de jornada por motivos de guarda legal.

Estas medidas permiten adaptar la jornada laboral a las necesidades personales y familiares de las personas trabajadoras, contribuyendo a la mejora del bienestar y al equilibrio entre la vida profesional y personal en la organización.

La aplicación de estas medidas se realiza conforme a la normativa laboral vigente y garantizando la igualdad de trato y no discriminación en el acceso y desarrollo profesional de las personas que hacen uso de este derecho.

Personas en reducción de jornada (2025)

Indicador	Valor
Nº de personas en reducción de jornada	16
% sobre plantilla total	1,99 %

● Salud y seguridad en el trabajo

La seguridad y la salud en el trabajo son aspectos clave para garantizar una prestación del servicio eficiente y fiable, tanto para las personas trabajadoras como para las personas usuarias.

La organización dispone de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo integrado en su modelo de gestión y orientado a la prevención de riesgos laborales, el control de las condiciones de trabajo y la mejora continua del desempeño en materia de seguridad.

La gestión preventiva se basa en la identificación y evaluación de los riesgos asociados a la actividad, la planificación de medidas preventivas y correctoras y el seguimiento sistemático de los indicadores de siniestralidad. Este enfoque permite analizar la evolución de los accidentes de trabajo, detectar áreas de mejora y reforzar una cultura preventiva compartida en todos los niveles de la organización.

Durante el ejercicio 2025 no se produjeron accidentes graves, muy graves ni mortales, registrándose únicamente accidentes clasificados como leves.

Siniestralidad laboral (2025)

Indicador	Unidad	2025
Accidentes con baja	Nº	28
• En jornada laboral	Nº	25
• In itinere	Nº	3
Accidentes graves o muy graves	Nº	0
Accidentes mortales	Nº	0

El seguimiento de estos indicadores permite a Arriva Madrid evaluar de forma objetiva su desempeño en seguridad y salud en el trabajo y definir acciones orientadas a la reducción de riesgos y a la mejora continua de las condiciones de trabajo.

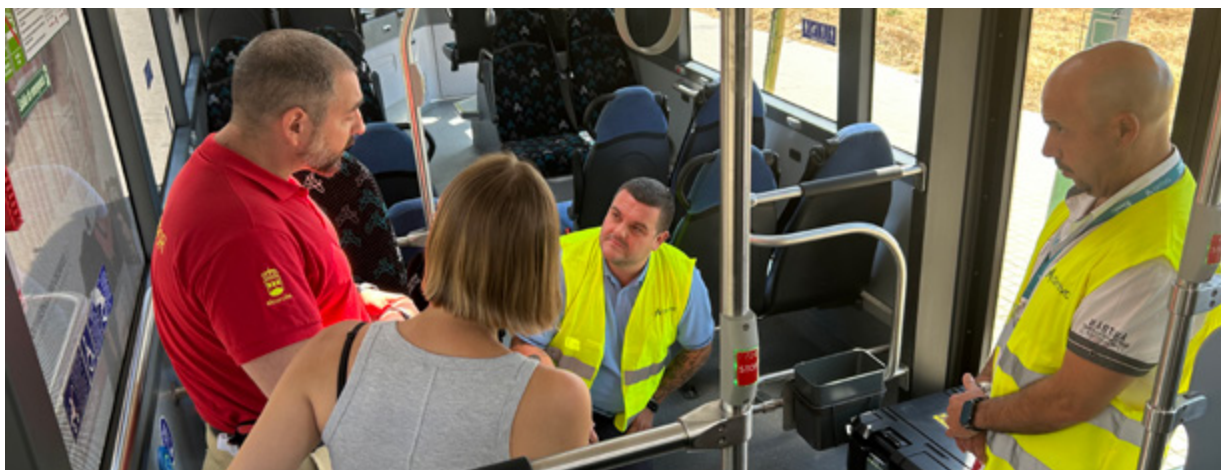
Durante el ejercicio 2025, no se registraron enfermedades profesionales en la organización, de acuerdo con los registros internos y los sistemas de seguimiento de la salud laboral.

Indicadores avanzados de siniestralidad

Con el objetivo de reforzar la trazabilidad y comparabilidad de la información en materia de seguridad y salud en el trabajo, Arriva Madrid utiliza indicadores normalizados que permiten analizar el desempeño en relación con la actividad desarrollada y compararlo con referencias sectoriales.

Estos indicadores se calculan a partir de los accidentes ocurridos durante la jornada laboral, excluyendo los accidentes in itinere, siguiendo metodologías comúnmente aceptadas en el ámbito de la prevención de riesgos laborales.

A efectos de cálculo, se ha utilizado el número de trabajadores expuestos al riesgo, basado en la plantilla media del ejercicio, lo que puede diferir del número de personas en plantilla a cierre del ejercicio (803 personas). Este criterio permite asegurar la consistencia metodológica de los indicadores.



Indicadores de siniestralidad laboral: metodología y comparativa sectorial (2025)

Indicador	Empresa	Sector (referencia)*	Descripción
Índice de incidencia	30,55	40,08	(Accidentes con baja / Trabajadores expuestos) $\times 1.000 \rightarrow (25 / 818) \times 1.000$. Número de accidentes con baja ocurridos durante la jornada laboral por cada 1.000 personas trabajadoras expuestas al riesgo.
Índice de frecuencia	17,46	22,34	(Accidentes con baja / Horas trabajadas) $\times 10^6 \rightarrow (25 / 1.432.083) \times 1.000.000$. Número de accidentes con baja ocurridos durante la jornada laboral por cada millón de horas trabajadas.
Índice de gravedad	0,77	0,98	(Jornadas perdidas / Horas trabajadas) $\times 1.000 \rightarrow (1.106 / 1.432.083) \times 1.000$. Número de días perdidos por cada 1.000 horas trabajadas.

* Valores de referencia sectorial.

Los resultados obtenidos reflejan un nivel de siniestralidad inferior a los valores de referencia sectorial en los principales indicadores analizados, lo que pone de manifiesto la eficacia de las medidas preventivas implantadas y la consolidación de una cultura de seguridad en la organización.

Este análisis permite identificar tendencias, anticipar riesgos y orientar la definición de medidas preventivas.

Distribución de la siniestralidad por edad y sexo

Con el objetivo de profundizar en el análisis de la siniestralidad laboral, Arriva Madrid realiza el seguimiento de los accidentes de trabajo considerando variables como la edad y el sexo de las personas afectadas.

Este análisis permite identificar posibles patrones y orientar las medidas preventivas hacia los colectivos más expuestos al riesgo.

Distribución de accidentes con baja por edad (2025)

Grupo de edad	Nº de casos	%
Menor de 21 años	1	3,57 %
21 – 30 años	1	3,57 %
31 – 40 años	7	25,00 %
41 – 50 años	12	42,86 %
51 – 60 años	5	17,86 %
Mayor de 60 años	2	7,14 %
TOTAL	28	100 %

Distribución de accidentes con baja por sexo (2025)

Sexo	Nº de casos	%
Mujeres	2	7,14 %
Hombres	26	92,86 %
TOTAL	28	100 %

El análisis de la siniestralidad por edad muestra una mayor concentración de accidentes en los tramos intermedios de la vida laboral, especialmente entre los 41 y 50 años, en coherencia con el peso de estos colectivos en la estructura de la plantilla.

En cuanto a la distribución por sexo, los resultados reflejan la composición de la plantilla de la organización, con una mayor representación masculina, especialmente en los puestos operativos vinculados a la conducción.

Este análisis permite a la organización orientar sus políticas preventivas y acciones formativas hacia los colectivos con mayor exposición, reforzando la eficacia del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

● Formación y desarrollo profesional

La formación de las personas trabajadoras constituye un eje fundamental de la gestión de personas en Arriva Madrid y una herramienta clave para la prevención y mitigación de los riesgos operativos, sociales y de seguridad asociados a la actividad como operador de transporte público de viajeros.

La política formativa de la organización se encuentra alineada con los principales riesgos no financieros identificados, con los requisitos del Plan de Calidad del CRTM y con los objetivos de mejora continua del servicio. En este sentido, una parte significativa de las acciones formativas se orienta a reforzar la seguridad vial y laboral, la calidad del servicio, la atención a las personas usuarias, la accesibilidad, así como el cumplimiento de los requisitos normativos y de las políticas internas.

La planificación de la formación tiene en cuenta la evolución de los indicadores de calidad y siniestralidad, los resultados de auditorías internas y externas, y las necesidades derivadas de cambios tecnológicos y organizativos, permitiendo adaptar los contenidos formativos a las prioridades reales de la organización.

Arriva Madrid planifica anualmente sus acciones formativas atendiendo a los requisitos normativos del sector, a las necesidades específicas de cada puesto de trabajo y a los riesgos asociados a la actividad, combinando la formación inicial del personal de nueva incorporación con acciones de

formación continua dirigidas a reforzar competencias técnicas, operativas y transversales.

Durante el ejercicio 2025, Arriva Madrid impartió un total de 12.300 horas de formación, dirigidas a los distintos colectivos de la organización. Considerando una plantilla de 803 personas, el esfuerzo formativo realizado equivale a 15,32 horas de formación por empleado.

La mayor parte de la formación se concentró en el personal de conducción, colectivo clave por su impacto directo en la seguridad vial y en la calidad del servicio prestado a las personas usuarias. Estas acciones incluyeron, entre otras, la formación obligatoria CAP y de reciclaje, programas de conducción eficiente y segura, calidad del transporte y atención al usuario.

Asimismo, se desarrollaron acciones formativas dirigidas al resto de la plantilla (personal técnico, de administración, de movimiento y de limpieza) centradas en la prevención de riesgos laborales, la formación técnica asociada a los puestos de trabajo, la igualdad y diversidad, la gestión responsable y el uso de los procedimientos internos.

Del total de horas impartidas, 10.735 horas corresponden a personal masculino y 1.565 horas a personal femenino, en línea con la composición de la plantilla de la organización, caracterizada por una mayor presencia de hombres en los puestos operativos.

Horas de formación por género (2025)

Indicador	Valor
Horas totales de formación	12.300
Horas de formación – hombres	10.735
Horas de formación – mujeres	1.565

La distribución de la formación por género refleja la estructura de la plantilla de la organización, garantizando en todo caso el acceso equitativo a las acciones formativas desarrolladas.

Horas totales de formación por categoría profesional (2025)

Categoría profesional	Horas de formación
Personal de conducción	10.305
Personal de administración	1.647
Personal técnico	264
Personal de movimiento	56
Personal de limpieza	28
Total	12.300

El análisis de la actividad formativa permite a Arriva Madrid evaluar su alcance y adecuación a los puestos de trabajo, contribuyendo a la profesionalización de la plantilla y a la mejora de la seguridad y de la calidad del servicio.

Indicadores de formación (2025)

Indicador	Unidad	2025
Horas totales de formación	horas	12.300
Plantilla	personas	803
Horas de formación por empleado	horas/persona	15,32

Formación específica del personal de conducción (2025)

Acción formativa	Personas participantes
CAP	Formación recurrente anual
Reciclaje de conductores	642
Conducción eficiente	84
Gestión y calidad del transporte	56
Formación en idiomas (A1-B2)	336

● Igualdad, diversidad e inclusión

Arriva Madrid dispone de un Plan de Igualdad vigente, que constituye el marco de referencia para la información y los indicadores presentados en este apartado.

Brecha salarial entre mujeres y hombres

Arriva Madrid mantiene un firme compromiso con la igualdad de oportunidades y la no discriminación, integrando estos principios de forma transversal en la gestión de personas, en coherencia con la normativa laboral vigente y con su condición de operador de un servicio público esencial.

En aplicación de lo establecido en el **Real Decreto 902/2020**, la organización realiza el seguimiento periódico de la **brecha salarial entre mujeres y hombres** a partir de la información retributiva disponible, con el objetivo de identificar posibles desigualdades y orientar las medidas necesarias para su corrección.

La **brecha salarial media correspondiente al ejercicio 2025** se ha calculado comparando la **retribución bruta media mensual** de mujeres y hombres, considerando todos los conceptos salariales devengados durante el ejercicio y tomando como referencia la plantilla media del año. El cálculo se ha realizado conforme a la metodología establecida en el RD 902/2020, utilizando la siguiente fórmula:

$$\text{Brecha salarial (\%)} = (\text{Retribución media hombres} - \text{Retribución media mujeres}) / \text{Retribución media hombres} \times 100$$

De acuerdo con este criterio, la **brecha salarial media en Arriva Madrid en 2025 se sitúa en +2,90%**, lo que indica que, en promedio, la retribución media de los hombres es ligeramente superior a la de las mujeres en el conjunto de la organización.

El análisis de la brecha salarial se complementa con la revisión de la información retributiva desagregada por **categoría profesional**, lo que permite contextualizar el resultado global teniendo en cuenta la **estructura de la plantilla**, fuertemente concentrada en el personal de conducción (colectivo mayoritariamente masculino) y la distinta distribución de mujeres y hombres en los diferentes puestos y niveles retributivos.

Asimismo, la organización dispone de un **Plan de Igualdad** y de medidas específicas orientadas a garantizar la igualdad de trato y de oportunidades en el acceso al empleo, la formación, la promoción profesional y la retribución, así como a prevenir cualquier forma de discriminación. El seguimiento de estos indicadores permite evaluar de forma objetiva la evolución de la igualdad retributiva y reforzar, en su caso, las acciones necesarias para la mejora continua.

Retribución bruta media mensual y brecha salarial por género (2025)

Indicador	Unidad	2025
Retribución media mujeres	€/mes bruto	4.223,15
Retribución media hombres	€/mes bruto	4.100,57
Brecha salarial	%	-2,90 %

Retribución bruta media mensual por categoría profesional y género (2025)

Categoría profesional	Mujeres (€ / mes)	Hombres (€ / mes)
Personal de administración	4.676,61	7.770,00
Personal de conducción	3.857,63	4.109,58
Personal técnico	2.906,17	4.130,61
Personal de limpieza	2.906,17	3.565,63
Personal de movimiento	4.519,06	4.540,99

Diversidad en puestos de mando y Dirección

La diversidad en los órganos de dirección y en los puestos de responsabilidad constituye un elemento relevante para la calidad de la toma de decisiones y para el refuerzo de una cultura de gestión inclusiva y representativa.

Arriva Madrid realiza el seguimiento de la composición de su plantilla atendiendo, entre otros aspectos, a variables como el género, la edad y la categoría profesional, con el objetivo de identificar posibles desequilibrios y orientar las medidas necesarias en materia de igualdad de oportunidades.

A 31 de diciembre de 2025, el Comité de Dirección de la organización estaba integrado por seis personas, de las cuales una es mujer y cinco son hombres, lo que supone una representación femenina del 16,7 % en el máximo órgano de dirección operativa.

Esta distribución refleja la estructura histórica del sector del transporte público de viajeros por carretera, tradicionalmente masculinizado, especialmente en los colectivos técnicos y operativos de los que provienen la mayor parte de los puestos directivos. No obstante, la organización man-

tiene su compromiso con el impulso de la igualdad de oportunidades y la promoción del talento femenino, en coherencia con su Plan de Igualdad, mediante medidas orientadas a favorecer el acceso equitativo a la formación, al desarrollo profesional y a los procesos de promoción interna.

El seguimiento periódico de estos indicadores permite a Arriva Madrid identificar áreas de mejora y avanzar de forma progresiva hacia una mayor diversidad en los niveles de responsabilidad, en línea con sus principios de igualdad, diversidad e inclusión.

La información presentada permite evaluar de forma objetiva la situación de la igualdad, la diversidad y la conciliación en Arriva Madrid, reforzando el compromiso de la organización con un entorno de trabajo equitativo, inclusivo y respetuoso.

La información relativa a la retribución del equipo directivo se desarrolla en el capítulo 10. Gobierno corporativo y buen gobierno, en coherencia con el enfoque de transparencia y supervisión propio de los órganos de dirección.

Composición del Comité de Dirección por género (2025)

Órgano	Mujeres	Hombres	Total	% mujeres
Comité de Dirección	1	5	6	16,7 %

Permisos y medidas de conciliación (2025)

Tipo de permiso	Nº de personas
Maternidad	3
Paternidad	22
Lactancia	17
Riesgo durante el embarazo	4

La información presentada permite evaluar de forma objetiva la situación de la igualdad, la diversidad y la conciliación en Arriva Madrid, reforzando el compromiso de la organización con un entorno de trabajo equitativo, inclusivo y respetuoso.

Indicador	Resultado 2025
Puntualidad del servicio	> 97 %
Cumplimiento del servicio ofertado	96,53 %
Funcionamiento de rampas de accesibilidad	92,6 %
Validación correcta de títulos de transporte	99,96 %
Tiempo medio de respuesta a reclamaciones	6 días

Los resultados obtenidos se consideran globalmente satisfactorios, teniendo en cuenta la incidencia de factores externos durante el ejercicio, como las obras en el entorno de la A-5, que han afectado a la regularidad del servicio en determinados corredores, y constituyen la base para el seguimiento y la mejora continua del servicio.

Atención a las personas usuarias, quejas y reclamaciones

Arriva Madrid dispone de un sistema estructurado de atención a las personas usuarias, que incluye canales digitales, atención telefónica y el libro de reclamaciones disponible a bordo de los vehículos.

Durante el ejercicio 2025:

■ El tiempo medio de respuesta a reclamaciones fue de 6 días, cumpliendo el plazo máximo establecido por la autoridad competente.

■ La tasa de reclamaciones por millón de personas usuarias se situó en 53,54.

■ El servicio de atención telefónica obtuvo una valoración media del 97,55 % en las auditorías internas de calidad, constituyendo un indicador de satisfacción de las personas usuarias.

Las reclamaciones y sugerencias recibidas se analizan periódicamente, permitiendo identificar causas recurrentes y definir acciones correctivas y de mejora.

Accesibilidad y mejora continua

La organización garantiza la accesibilidad del servicio mediante la adecuación de la flota, las instalaciones y los canales de información, así como mediante la formación del personal de conducción y atención.

Durante el ejercicio se realizaron auditorías de cliente misterioso en todas las líneas operadas, evaluando accesibilidad, información, confort, seguridad y atención al usuario, con los siguientes resultados:

■ 100 % de los vehículos auditados con elementos de accesibilidad operativos.

■ 97,87 % de correcta identificación de pulsadores y pictogramas.

■ Adecuada atención del personal en más del 91 % de los casos.

Las incidencias detectadas se han integrado en los planes de mejora previstos para el ejercicio siguiente.

● Compromiso con la comunidad y el entorno social

Arriva Madrid desarrolla su actividad como operador de transporte público con un firme compromiso con el entorno social y las comunidades en las que presta servicio, contribuyendo de forma directa al desarrollo social, económico y territorial del área en la que opera.

Durante el ejercicio, Arriva Madrid participó en 2025 en la Semana Europea de la Movilidad mediante acciones de sensibilización y actividades abiertas a la ciudadanía, desarrolladas en colaboración con administraciones locales, con el objetivo de promover una movilidad más accesible, inclusiva y sostenible en los entornos urbanos en los que presta servicio.

La principal contribución social de la organización se materializa a través de la prestación de un servicio público esencial, que favorece la cohesión territorial, el acceso a la movilidad, la inclusión social y la generación de empleo estable en el ámbito local.

En paralelo, Arriva Madrid mantiene relaciones de colaboración con entidades, administraciones públicas y otros agentes del entorno, orientadas a reforzar el impacto social positivo de su actividad y a contribuir al bienestar de la comunidad, en coherencia con los valores corporativos y el marco regulatorio aplicable.

Colaboración con APRAMP

Durante el ejercicio 2025, Arriva Madrid ha desarrollado una colaboración con la entidad

APRAMP (Asociación para la Prevención, Reinserción y Atención a la Mujer Prostituida), en el marco de un convenio de colaboración orientado al desarrollo de iniciativas de carácter social y formativo.

En este contexto, se ha desarrollado la primera edición del programa **"Arriva Mujeres Mentoras"**, una iniciativa de acompañamiento profesional en la que personas trabajadoras de la organización han colaborado con mujeres atendidas por la entidad, mediante sesiones orientadas a mejorar su empleabilidad y desarrollo profesional.

El programa ha incluido sesiones sobre empleabilidad, orientación laboral, comunicación profesional o marca personal, así como encuentros presenciales en las instalaciones de Arriva Madrid y de la propia asociación. En la iniciativa han participado personas de distintas áreas de la organización, contribuyendo a la transferencia de conocimientos y experiencias en el ámbito laboral.

Asimismo, la colaboración con APRAMP se ha extendido a otras acciones de sensibilización y apoyo, incluyendo actividades formativas dirigidas a la plantilla y la participación en iniciativas orientadas a la inclusión social.

Esta iniciativa contribuye a reforzar el impacto social de la organización y a consolidar su compromiso con la inclusión y la igualdad de oportunidades en el entorno en el que desarrolla su actividad.





GOBIERNO CORPORATIVO Y BUEN GOBIERNO

ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y FUNCIONES DE SUPERVISIÓN
ÉTICA, INTEGRIDAD Y CONDUCTA RESPONSABLE
CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y GESTIÓN DEL COMPLIANCE
CANAL DE DENUNCIAS Y PROTECCIÓN DEL INFORMANTE
GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTROL INTERNO
CADENA DE SUMINISTRO Y GESTIÓN RESPONSABLE DE PROVEEDORES
DERECHOS HUMANOS: ENFOQUE Y GESTIÓN DE RIESGOS



GOBIERNO CORPORATIVO Y BUEN GOBIERNO

● Estructura de gobierno y funciones de supervisión

Arriva Madrid cuenta con una estructura de gobierno y dirección orientada a garantizar una adecuada supervisión de la actividad, la toma de decisiones responsable y el cumplimiento de los requisitos regulatorios y concesionales aplicables a la prestación del servicio.

La Alta Dirección asume la responsabilidad de definir la estrategia, supervisar el desempeño operativo, económico, social y ambiental, y asegurar la integración de los principios de buen gobierno en la gestión diaria de la organización.

Las funciones de supervisión incluyen, entre otros aspectos, el seguimiento del cumplimiento normativo, la revisión de los riesgos asociados a la actividad, la evaluación de los resultados y la definición de acciones de mejora, en coherencia con los objetivos establecidos y con los valores corporativos del Grupo Arriva.

La supervisión de los aspectos ESG se realiza a nivel de Dirección, integrándose en los sistemas de gestión y en los procesos de revisión periódica del desempeño, lo que permite asegurar su incorporación en la toma de decisiones estratégicas y operativas.

Retribución de los órganos de dirección

En línea con los principios de transparencia y buen gobierno, Arriva Madrid informa sobre la retribución media de los miembros del equipo directivo, diferenciada por género y tipología retributiva.

La información incluye el salario base, la retribución variable (bonus) y las retribuciones en especie, correspondientes al ejercicio 2025.

Retribución media del equipo directivo por género 2025

Género	Salario base medio 2025 (€)	Bonus medio 2025 (€)	Retribución en especie 2025 (€)
Mujeres	86.198,50	12.553,80	650,73
Hombres	92.647,62	23.961,65	667,82

La información presentada refleja la estructura retributiva del equipo directivo, en la que predominan los componentes de salario fijo, complementados con elementos variables vinculados al desempeño y retribuciones en especie.

Las diferencias observadas responden, entre otros factores, a la composición del equipo directivo y a la distribución de responsabilidades, en un contexto en el que la organización continúa avanzando en la promoción de la diversidad en los niveles de dirección.



● Ética, integridad y conducta responsable

Arriva Madrid desarrolla su actividad conforme a principios de ética, integridad y conducta responsable, que guían el comportamiento de la organización y de las personas que la integran en todos los niveles.

La compañía dispone de un Código Ético y de Conducta que establece los principios y pautas de actuación esperados, promoviendo el cumplimiento normativo, la transparencia, el respeto a las personas y la prevención de comportamientos contrarios a los valores corporativos.

Estos principios se aplican a todo el personal y se extienden progresivamente a proveedores y empresas colaboradoras, reforzando una cultura organizativa basada en la responsabilidad y el comportamiento ético.

Arriva Madrid desarrolla su actividad conforme a principios de ética, integridad y conducta responsable, que guían el comportamiento de la organización y de las personas que la integran en todos los niveles.

La compañía dispone de un Código Ético y de Conducta que establece los principios y pautas de actuación esperados, promoviendo el cumplimiento normativo, la transparencia, el respeto a las personas y la prevención de comportamientos contrarios a los valores corporativos.

Estos principios se aplican a todo el personal y se extienden progresivamente a proveedores y empresas colaboradoras, reforzando una cultura organizativa basada en la responsabilidad y el comportamiento ético.

Durante el ejercicio 2025 no se registraron ni confirmaron casos de corrupción, ni se derivaron investigaciones con resultado positivo en esta materia, de acuerdo con los procedimientos internos de supervisión y control. La formación y sensibilización en ética y cumplimiento se integra en los programas corporativos y en la comunicación interna, en coherencia con el Código Ético y de Conducta.

● Cumplimiento normativo y gestión del Compliance

El cumplimiento normativo constituye un elemento esencial del modelo de gobierno corporativo de Arriva Madrid y de la gestión responsable de su actividad como operador de transporte público.

La organización identifica y realiza el seguimiento periódico de la normativa legal y reglamentaria aplicable, asegurando su integración en los

procesos internos y en los sistemas de control existentes.

La gestión del Compliance se orienta a la prevención de riesgos legales y reputacionales, mediante la implantación de procedimientos internos, la supervisión del cumplimiento y la gestión de posibles incidencias, contribuyendo a reforzar la confianza de los grupos de interés.

● Canal de denuncias y protección del informante

Arriva Madrid dispone de un canal interno de denuncias que permite comunicar, de forma confidencial y segura, posibles conductas irregulares, incumplimientos normativos o comportamientos contrarios al Código Ético y a los valores de la organización.

El canal de denuncias garantiza la confidencialidad de la información, la protección de las personas informantes frente a represalias y la gestión imparcial de las comunicaciones recibidas, en coherencia con la normativa vigente en materia de protección del informante.

Este mecanismo refuerza la cultura de transparen-

cia, integridad y responsabilidad en la organización.

El canal interno de denuncias estuvo plenamente operativo durante todo el ejercicio 2025, garantizando la confidencialidad, la protección de las personas informantes y los procedimientos de análisis y respuesta establecidos.

A lo largo del ejercicio se recibieron comunicaciones por medio del canal de denuncias, sometidas a análisis conforme a los protocolos internos aplicables. Como resultado de dicho análisis, no se apreciaron hechos constitutivos de incumplimientos graves ni fue necesario adoptar medidas disciplinarias relevantes.

● Gestión de riesgos y control interno

Arriva Madrid dispone de un sistema de gestión de riesgos y control interno orientado a identificar, evaluar y gestionar aquellos riesgos que podrían afectar al cumplimiento de sus objetivos operativos, al desarrollo de la actividad y a la continuidad del modelo concesional como operador de transporte público.

Como parte de este sistema, la organización realiza una identificación y evaluación periódica de los principales riesgos no financieros asociados a su actividad, considerando su probabilidad de ocurrencia y el impacto potencial sobre la prestación del servicio, el cumplimiento de las obligaciones contractuales y la continuidad del negocio. Este proceso se integra en el modelo de control interno y es objeto de seguimiento por parte de la Dirección, permitiendo priorizar los riesgos más relevantes y definir las medidas de gestión y mitigación correspondientes.

Como resultado del proceso de identificación y evaluación de riesgos, Arriva Madrid ha determinado que los riesgos no financieros más relevantes para la organización se concentran, principalmente, en los ámbitos operativo, social, regulatorio, tecnológico y de gobernanza, atendiendo al impacto potencial sobre la prestación del servicio público y la estabilidad del marco concesional.

En el ámbito operativo y de calidad, los principales riesgos se relacionan con el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Plan de Calidad del Consorcio Regional de Transportes de Madrid, incluyendo aspectos como la siniestralidad, el funcionamiento de los elementos de accesibilidad, el control del fraude, la gestión de inspecciones y el tratamiento de quejas y reclamaciones. Estos factores pueden incidir tanto en la calidad percibida del servicio como en los sistemas de incentivos y penalizaciones asociados al contrato concesional. La organización gestiona estos riesgos mediante programas de formación y reciclaje del personal, mantenimiento preventivo de la flota, seguimiento sistemático de indicadores de calidad y la realización de auditorías internas.

Asimismo, la prestación del servicio se ve condicionada por factores externos, como la ejecución de obras de infraestructuras y actuaciones prolongadas en corredores estratégicos, que pueden afectar a la regularidad y puntualidad

del servicio. Estos riesgos se gestionan mediante la adaptación de la operación, la coordinación continua con la administración concedente y el seguimiento específico de la explotación durante los periodos de afección.

Desde la perspectiva social, se consideran relevantes los riesgos asociados a la disponibilidad, estabilidad y cualificación del personal de conducción, en un contexto sectorial complejo, así como los riesgos vinculados a la seguridad y salud en el trabajo y a la seguridad vial. Para su gestión, Arriva Madrid dispone de sistemas de prevención integrados en la operativa, planes de formación continua, políticas orientadas al empleo estable y mecanismos de seguimiento del absentismo y de la siniestralidad laboral.

En materia regulatoria y concesional, la organización está expuesta a riesgos derivados de la evolución del marco normativo, de posibles modificaciones en las condiciones contractuales y de los procesos de renovación o prórroga de las concesiones. Estos riesgos se gestionan mediante el cumplimiento estricto de los pliegos y requisitos concesionales, el seguimiento permanente del entorno normativo y la adaptación progresiva de los procesos operativos, técnicos y económicos.

Por último, se identifican riesgos en el ámbito de la gobernanza, la ética y el cumplimiento normativo, asociados a la naturaleza altamente regulada de la actividad y a la necesidad de preservar la confianza de la administración concedente y de los grupos de interés. Estos riesgos se abordan mediante la aplicación del Código Ético y de Conducta, la gestión del Compliance, la existencia de un canal interno de denuncias y la implantación de controles internos orientados a la prevención y detección de posibles incumplimientos.

La Dirección realiza un seguimiento continuo de la evolución de estos riesgos y de la eficacia de las medidas de control implantadas, revisando de forma periódica el sistema de gestión de riesgos para asegurar su adecuación al contexto operativo, regulatorio y organizativo de Arriva Madrid. Este enfoque permite integrar la gestión de los riesgos no financieros en la toma de decisiones y reforzar la resiliencia del modelo concesional en el largo plazo.

● Cadena de suministro y gestión responsable de proveedores

Arriva Madrid gestiona su cadena de suministro conforme a un procedimiento de compras estructurado, alineado con las políticas, normas y estándares del Grupo Arriva, que regula la selección, contratación, evaluación y seguimiento de proveedores y empresas colaboradoras.

Con carácter previo a su alta, todos los proveedores deben aceptar y comprometerse con el Código de Conducta para Socios Empresariales del Grupo Arriva, que establece los requisitos en materia de cumplimiento legal, derechos humanos y laborales, igualdad y no discriminación, salud y seguridad en el trabajo, protección ambiental, integridad y lucha contra la corrupción, de conformidad con los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Asimismo, el proceso de homologación de proveedores contempla la verificación del cumplimiento de los requisitos legales, contractuales y normativos aplicables, así como la aportación de documentación e información relevante en función de la naturaleza, criticidad y riesgos asociados al servicio prestado, incluyendo aspectos sociales, ambientales y de seguridad de la información cuando resulta aplicable.

La organización dispone de un sistema de evaluación inicial y periódica del desempeño de los proveedores, que tiene en cuenta

criterios objetivos relacionados con la calidad del servicio, el cumplimiento de plazos, la gestión de incidencias, el comportamiento ambiental, social y de seguridad, y el respeto a los principios establecidos en el Código de Conducta. En caso de detectarse incumplimientos o desviaciones relevantes, se definen acciones correctivas y, cuando procede, medidas de descalificación temporal o definitiva del proveedor.

Durante el ejercicio 2025, la totalidad de los nuevos proveedores incorporados a la base de proveedores de Arriva Madrid aceptaron expresamente el Código de Conducta para Socios Empresariales y los requisitos sociales y ambientales aplicables. No se identificaron incumplimientos significativos en materia social o ambiental en la cadena de suministro.

Este enfoque permite a Arriva Madrid integrar la gestión responsable de la cadena de suministro como un elemento del sistema de control interno, la gestión de riesgos y el modelo de buen gobierno, reforzando la coherencia del conjunto del Estado de Información No Financiera.



● Derechos humanos: enfoque y gestión de riesgos

Arriva Madrid desarrolla su actividad conforme a los principios de respeto a los derechos humanos, integrados en las políticas corporativas del Grupo Arriva y en el marco normativo aplicable como operador de un servicio público esencial.

El compromiso de la organización con los derechos humanos se articula a través del Código Ético y de Conducta, el Código de Conducta para Socios Empresariales, las políticas corporativas del Grupo Arriva y los sistemas de gestión implantados, que establecen expectativas claras en materia de trato digno, igualdad de oportunidades, no discriminación, seguridad y salud en el trabajo, libertad de asociación y cumplimiento de la normativa laboral.

La gestión de los derechos humanos se integra en el sistema de gestión de riesgos y control interno, considerando los posibles riesgos asociados tanto a la plantilla propia como, de forma indirecta, a la cadena de suministro. Los principales ámbitos de riesgo identificados se relacionan con las condiciones laborales, la seguridad y salud en el trabajo, la igualdad de trato y oportunidades, y el comportamiento ético en la cadena de valor, todos ellos abordados mediante procedimientos y controles específicos.

Como parte de este enfoque preventivo, Arriva Madrid dispone de:

- Mecanismos de prevención y control, integrados en los sistemas de gestión certificados en materia de calidad, seguridad y sostenibilidad.
- Un canal interno de denuncias, accesible y confidencial, que permite comunicar posibles incumplimientos o vulneraciones de derechos humanos, garantizando la protección de las personas informantes.
- Procesos de seguimiento y revisión, que permiten detectar desviaciones y definir, cuando procede, medidas correctivas.

Durante el ejercicio 2025, no se identificaron incidentes graves ni situaciones relevantes de vulneración de derechos humanos en el ámbito de la actividad de Arriva Madrid ni en su cadena de suministro directa.

Este enfoque permite a la organización abordar la gestión de los derechos humanos de forma proporcionada a la naturaleza de la actividad, reforzando la coherencia entre el modelo de gobierno corporativo, la gestión de riesgos y los compromisos sociales y éticos asumidos.





TRANSPARENCIA Y CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA

ENFOQUE DE TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO
INVERSIÓN Y CONTRIBUCIÓN AL ENTORNO



TRANSPARENCIA Y CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA

Arriva Madrid desarrolla su actividad con un firme compromiso con la transparencia, la rendición de cuentas y la gestión responsable, informando de manera clara y veraz sobre su desempeño económico y su contribución al conjunto de la sociedad.

La información económica incluida en la presente Memoria de Sostenibilidad complementa la recogida en las cuentas anuales y permite contextualizar el impacto económico de la actividad de la organización como operador de transporte público, así como su aportación a los diferentes grupos de interés.

● Enfoque de transparencia y rendición de cuentas

Arriva Madrid facilita el acceso a la información relevante sobre su desempeño económico, social y ambiental a través de la presente Memoria de Sostenibilidad, los canales de comunicación corporativos y los procesos de auditoría y verificación aplicables.

Este enfoque refuerza la confianza de los grupos de interés y contribuye a una gestión alineada con principios de responsabilidad, integridad y buen gobierno, en coherencia con el marco normativo vigente y con las directrices del Grupo Arriva.

● Valor económico generado y distribuido

El valor económico generado y distribuido refleja la contribución directa de Arriva Madrid a la economía a través de su actividad.

Durante 2025, la organización alcanzó un importe neto de la cifra de negocios de 87,4 millones de euros.

El valor económico distribuido se materializa principalmente en los costes de explotación, la

retribución al personal y los pagos a las administraciones públicas, destacando especialmente el peso de los costes laborales, propios de una actividad intensiva en empleo como es el transporte público de viajeros.

El resultado del ejercicio, con un beneficio neto de 12,1 millones de euros, refleja la solidez del modelo operativo y su capacidad de generar valor de forma sostenida.

Valor económico generado y distribuido (2025)

Concepto	Importe (K€)
Valor económico generado	
Importe neto de la cifra de negocios	87.417
Valor económico distribuido	
Costes de explotación	53.053
Retribución al personal	48.662
Pagos a Administraciones Públicas (impuestos y tasas)	3.150
Valor económico retenido	
Resultado antes de impuestos	15.490
Impuesto sobre beneficios	-3.424
Beneficio neto del ejercicio	12.066

Pagos a proveedores

Arriva Madrid mantiene un compromiso con la gestión responsable de los pagos a proveedores, garantizando el cumplimiento de los plazos establecidos en la normativa aplicable.

Durante el ejercicio 2025, el periodo medio de pago a proveedores se situó en 51 días, en línea con la operativa del sector y el volumen de actividad de la organización.

El importe total de pagos realizados ascendió a 33,9 millones de euros, mientras que el volumen de pagos pendientes al cierre del ejercicio fue de 7,4 millones de euros.

Este enfoque permite asegurar la sostenibilidad de la cadena de suministro y reforzar las relaciones de confianza con proveedores y colaboradores.

● Inversión y contribución al entorno

Durante el ejercicio, Arriva Madrid realizó inversiones orientadas a la modernización del servicio, la mejora de la eficiencia operativa y la protección del entorno, reforzando su contribución económica, social y ambiental al territorio en el que opera.

Estas inversiones se dirigen principalmente a la renovación de la flota, la mejora de infraestructuras, la protección ambiental, así como el apoyo a iniciativas de impacto social y la participación en

el entorno institucional y sectorial, en coherencia con la estrategia de sostenibilidad y con los requisitos del marco concesional.

Las actuaciones desarrolladas durante 2025 se han articulado en torno a diferentes líneas de contribución, incluyendo acciones de carácter social, patrocinios deportivos, colaboración con entidades del entorno institucional y participación en iniciativas sectoriales vinculadas a la movilidad sostenible.

Principales actuaciones de contribución al entorno (2025)

Área de actuación	Ejemplos	Importe (€)
Acción social y solidaria	Donación de material informático, Bus de las Sonrisas, donación de cestas de Navidad a Residencia Navalcarnero	11.588
Patrocinios deportivos y sociales	FSF Alcorcón, Torneo Rugby Alcorcón	24.445
Entorno institucional y empresarial	Cámara de Comercio, AEPA	2.735
Participación sectorial e innovación	Tomorrow Mobility, Ondacero Arriva Viajeros	39.640
TOTAL		78.988 €

Las actuaciones desarrolladas reflejan la contribución de Arriva Madrid al entorno, especialmente a través de iniciativas de carácter social y de apoyo a entidades locales, destacando la donación de material informático y la colaboración con entidades asistenciales del entorno.



Distribución de la inversión por tipología (2025)

Tipo de inversión	Importe (€)
Modernización y renovación de la flota	12.611.830 €
Inversión social y acción comunitaria	78.988
Gestión y protección ambiental	52.960
Total inversión reportada	16.816.765

Adicionalmente, la organización gestiona distintas ayudas públicas vinculadas a la transición hacia modelos de movilidad sostenible.

Subvenciones públicas

Durante el ejercicio 2025, Arriva Madrid ha continuado gestionando las ayudas públicas vinculadas a la electrificación de la flota y al desarrollo de infraestructuras asociadas, en el marco de los programas de apoyo a la movilidad sostenible.

En relación con las ayudas solicitadas en ejercicios anteriores, durante 2025 se ha producido la recepción de importes pendientes correspondientes a dichas subvenciones, incluyendo:

■ 440.000 € asociados a la infraestructura de recarga de la base de Móstoles.

■ 121.900 € correspondientes a un vehículo eléctrico cuya ayuda había sido previamente reconocida.

Estas cantidades ya habían sido consideradas dentro del volumen total de ayudas solicitadas en ejercicios anteriores, por lo que su recepción en 2025 no supone un incremento adicional del importe total de subvenciones, sino la materialización de importes previamente concedidos.

Este enfoque permite asegurar la trazabilidad de las subvenciones y su correcta imputación temporal, diferenciando entre las ayudas solicitadas, concedidas y efectivamente percibidas en cada ejercicio.





12

**INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL
ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA**





En Madrid a 15/06/2026

A la atención de:

EMPRESA DE BLAS Y CIA, SA (Con nombre comercial ARRIVA MADRID)
Francisco Javier Vilches Berrus
Director General de Empresa de Blas y CIA, SA
Calle Fraguas, 27, Pol. Ind. Urtinsa
28923 Alcorcón. Madrid

Alcance del trabajo

Hemos realizado la verificación del Estado de Información No Financiera que nos ha presentado la Dirección a efectos del apartado 6 del artículo 49 del Código de Comercio.

Nuestro contrato de servicios establece que corresponde a la Sociedad el establecimiento y funcionamiento efectivo de los procesos de diligencia debida, y la preparación del Estado de Información No Financiera con la información a la que hace referencia el apartado 6 del artículo 49 del Código de Comercio. La Dirección de EMPRESA DE BLAS Y CIA, SA (en adelante ARRIVA MADRID) ha sido responsable de la elaboración del Estado de la información no Financiera y las afirmaciones contenidas en el mismo, de la determinación de los objetivos de la organización en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible, y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

A nosotros nos corresponde formular una conclusión independiente sobre la adecuación del Estado de Información No Financiera a lo establecido en el apartado 6 del artículo 49 del Código de Comercio, por medio de un proceso de verificación.

Nuestro trabajo de verificación ha consistido en la evaluación de los procesos de diligencia debida, la evaluación de la coherencia de la información, la revisión de los sistemas para la producción de los indicadores y la comprobación de cálculos. Para la verificación, se han seleccionado muestras representativas de los procesos y los indicadores.

Hemos desarrollado nuestro trabajo en dos etapas, una primera fase de estudio y análisis del Estado de Información No Financiera realizada el 24 de mayo de 2026, y una segunda fase de verificación in situ en sus instalaciones con la participación de las personas de su organización, realizada los días 8 y 14 de junio de 2026.

En la realización y en la ejecución de nuestro trabajo no hemos identificado conflictos de interés que pudieran condicionar la independencia de nuestra conclusión.

Nuestra conclusión

Como resultado de nuestra verificación, no se han puesto de manifiesto errores ni ausencias significativas de información en el Estado de Información No Financiera del ejercicio 2025 de fecha 14 de junio de 2026 respecto de lo establecido en el apartado 6 del artículo 49 del Código de Comercio.

Lo que hago constar a los efectos oportunos,

09011458N
ENRIQUE
MEGIA (R:
B87343190)

Firmado digitalmente por
09011458N
ENRIQUE MEGIA
(R: B87343190)
Fecha: 2026.06.16
13:16:34 +02'00'

Enrique Mejía
Director Gerente
Certificación y Confianza Cámara, S.L.U.



ÍNDICE DE CONTENIDOS REQUERIDOS
POR LA LEY 11/2018



Tabla de correspondencias EINF – GRI

Requisito Ley 11/2018	Contenido requerido	Apartado de la Memoria
Modelo de negocio	Descripción del modelo de negocio y actividad	2.2 Contexto organizativo y actividad
	Organización y estructura	2.2 Contexto organizativo y actividad 2.3 Pertenencia al Grupo Arriva
	Entorno regulatorio	2.4 Entorno regulatorio y marco operativo
Políticas aplicadas	Políticas ambientales	7. Compromiso ambiental
	Políticas sociales y de personal	9. Compromiso social
	Políticas de derechos humanos	10.2 Ética, integridad y conducta responsable
	Políticas anticorrupción y soborno	10.2 Ética, integridad y conducta responsable
	Políticas de gobernanza	10. Gobierno corporativo y buen gobierno
	Cadena de suministro y gestión de proveedores	10.6 Cadena de suministro y gestión responsable de proveedores
Resultados de las políticas	Resultados ambientales	7. Compromiso ambiental
	Resultados sociales y de personal	9. Compromiso social
	Resultados en igualdad y diversidad	9.4 Igualdad, diversidad e inclusión
Riesgos	Principales riesgos no financieros y su gestión	10.5 Gestión de riesgos y control interno
	Riesgos ambientales	7. Compromiso ambiental
	Riesgos sociales y laborales	9.2 Salud y seguridad en el trabajo
	Riesgos en derechos humanos	10.2 Ética, integridad y conducta responsable
	Riesgos de corrupción y soborno	10.3 Cumplimiento normativo y gestión del Compliance
Indicadores clave no financieros	Indicadores ambientales	7. Compromiso ambiental 4.2 Indicadores ambientales clave
	Indicadores sociales y de personal	9. Compromiso social 4.3 Indicadores sociales clave
	Indicadores de igualdad	9.4 Igualdad, diversidad e inclusión

Información ambiental	Emisiones de GEI	7.2 Cambio climático, movilidad sostenible y descarbonización
	Consumo de energía	7.3 Eficiencia energética y gestión de consumos
	Consumo de agua	7.4 Gestión y consumo de agua
	Residuos	7.5 Gestión de residuos y economía circular
	Cumplimiento ambiental	7.6 Cumplimiento ambiental y control operativo
Información social y personal	Empleo	9.1 Personas y empleo
	Salud y seguridad en el trabajo	9.2 Salud y seguridad en el trabajo
	Formación	9.3 Formación y desarrollo profesional
	Igualdad y diversidad	9.4 Igualdad, diversidad e inclusión
	Relación con personas usuarias	9.5 Relación con personas usuarias, accesibilidad y calidad del servicio
Derechos humanos	Enfoque, riesgos y medidas de gestión	10.2 Ética, integridad y conducta responsable 10.7 Derechos humanos: enfoque y gestión de riesgos
Lucha contra la corrupción y el soborno	Instrumentos y medidas	10.2 Ética, integridad y conducta responsable 10.3 Compliance
Canales de denuncia	Canal ético y protección del informante	10.4 Canal de denuncias y protección del informante
Información económica	Valor económico generado y distribuido	11.2 Valor económico generado, distribuido y retenido
	Pagos a proveedores	11.2 Valor económico generado, distribuido y retenido
	Inversiones	11.3 Inversión y contribución al entorno
Taxonomía UE	Alineación con la Taxonomía de la UE	8. Alineación con la Taxonomía de la Unión Europea
Verificación externa	Informe de verificación independiente	12. Informe de verificación independiente del EINF



Anexo I

GRI CONTENT INDEX



La presente tabla recoge el índice de contenidos elaborado conforme a los Estándares GRI 2021, con el fin de facilitar la trazabilidad de los contenidos incluidos en la Memoria de Sostenibilidad 2025 de Arriva Madrid.

Este índice se presenta como complemento al Estado de Información No Financiera exigido por la Ley 11/2018 y no constituye un reporte GRI "in accordance", sino una referencia de correspondencia entre los contenidos reportados y los estándares GRI aplicables.

Estándar GRI	Contenido	Apartado de la Memoria
GRI 2: Contenidos generales		
GRI 2-1	Detalles de la organización	2.2 Contexto organizativo y actividad
GRI 2-2	Entidades incluidas en el reporting	5.1 Alcance y periodo de información
GRI 2-3	Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto	5.1 Alcance y periodo / Información corporativa
GRI 2-4	Reexpresión de información	5.5 Criterios de elaboración de la información
GRI 2-5	Verificación externa	5.6 Verificación externa 12. Informe de verificación
GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y mercados	2.2 Contexto organizativo y actividad 10.6 Cadena de suministro y gestión responsable de proveedores 11.2 Valor económico generado, distribuido y retenido
GRI 2-9	Estructura y composición del gobierno	10.1 Estructura de gobierno y funciones de supervisión
GRI 2-12	Rol del órgano de gobierno en la supervisión	10.1 Estructura de gobierno y funciones de supervisión
GRI 2-23	Compromisos y políticas	3. Estrategia 7. Compromiso ambiental 9. Compromiso social 10.7 Derechos humanos
GRI 2-24	Integración de compromisos	3. Estrategia, objetivos y valores
GRI 2-25	Procesos de remediación de impactos negativos	10.3 Compliance 10.4 Canal de denuncias 10.7 Derechos humanos
GRI 2-26	Mecanismos para asesoramiento y denuncias	10.4 Canal de denuncias y protección del informante
GRI 2-27	Cumplimiento de leyes y normativas	7.6 Cumplimiento ambiental 10.3 Compliance
GRI 3 – Temas materiales		
GRI 3-1	Proceso para determinar impactos, riesgos y oportunidades materiales	6.3 Análisis de materialidad 10.5 Gestión de riesgos y control interno
GRI 3-3	Gestión de los temas materiales	10.5 Gestión de riesgos y control interno
GRI 201: Desempeño económico		
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuidos Pagos a administraciones públicas	11.2 Valor económico generado, distribuido y retenido

GRI 302: Energía		
GRI 302-1	Consumo de energía	7.3 Eficiencia energética y gestión de consumos
GRI 302-3	Intensidad energética	7.3.3 Indicadores de eficiencia energética
GRI 303: Agua		
GRI 303-5	Consumo de agua	7.4 Gestión y consumo de agua
GRI 305: Emisiones		
GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	7.2.1 Emisiones de GEI
GRI 305-2	Emisiones indirectas de GEI (Alcance 2)	7.2.1 Emisiones de GEI
GRI 305-3	Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	7.2.1 Emisiones de GEI
GRI 305-4	Intensidad de emisiones	7.2.2 Indicadores de intensidad de emisiones
GRI 306: Residuos		
GRI 306-3	Residuos generados	7.6 Gestión de residuos y economía circular
GRI 306-4	Residuos valorizados	7.6 Gestión de residuos y economía circular
GRI 306-5	Residuos eliminados	7.6 Gestión de residuos y economía circular
GRI 401: Empleo		
GRI 401-1	Nuevas contrataciones y rotación	9.1 Personas y empleo
GRI 403: Seguridad y salud en el trabajo		
GRI 403-1	Sistema de gestión SST	9.3 Salud y seguridad en el trabajo
GRI 403-2	Identificación de peligros y evaluación de riesgos	9.3 Salud y seguridad en el trabajo
GRI 403-9	Lesiones por accidente laboral	9.3 Salud y seguridad en el trabajo
GRI 404: Formación y educación		
GRI 404-1	Horas de formación	9.4 Formación y desarrollo profesional
GRI 404-2	Programas de mejora de competencias	9.4 Formación y desarrollo profesional
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades		
GRI 405-1	Diversidad de la plantilla	9.1 Personas y empleo
GRI 405-2	Brecha salarial	9.5 Igualdad, diversidad e inclusión
GRI 413: Comunidades locales		
GRI 413-1	Compromiso con la comunidad	9.6 Compromiso con la comunidad y el entorno social
GRI 205: Anticorrupción		
GRI 205-1	Evaluación de riesgos de corrupción	10.3 Cumplimiento normativo y Compliance
GRI 205-2	Comunicación y formación anticorrupción	10.2 Ética, integridad y conducta responsable
GRI 205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	10.2 Ética, integridad y conducta responsable

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todas las compañeras y compañeros que, con su dedicación, esfuerzo y compromiso, han hecho posible la elaboración de este informe.

Su colaboración ha sido fundamental para dar forma a este trabajo compartido.

Para cualquier consulta o información adicional, podéis contactar con: **calidad@arriva.es**

www.arriva.es

