

Informe anual Arriva Galicia



2025



CONTENIDO

1. CARTA DEL DIRECTOR	04
2. METODOLOGÍA DEL INFORME	06
MARCO DE REFERENCIA	
ALCANCE Y PERIODO DE REPORTE	
FUENTES DE INFORMACIÓN	
ENFOQUE DE MATERIALIDAD	
PRINCIPIOS DEL INFORME	
3. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	08
DATOS CLAVE 2025	
QUIENES SOMOS	
ESTRATEGIA, OBJETIVOS Y VALORES	
4. MODELO DE GESTIÓN, GOBERNANZA Y SOSTENIBILIDAD	11
MODELO DE GESTIÓN ÉTICA Y RESPONSABLE	
GOBERNANZA Y ORGANIZACIÓN	
ÉTICA, INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO	
RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	
ANÁLISIS DE MATERIALIDAD	
5. COMPROMISO SOCIAL	16
PERSONAS Y EMPLEO	
ESTRUCTURA DE EMPLEO	
ROTACIÓN Y ABSENTISMO	
SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR	
FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL	
IGUALDAD, DIVERSIDAD Y CONCILIACIÓN	
RELACIÓN CON LAS PERSONAS USUARIAS	
IMPACTO SOCIAL Y COMUNIDAD	

6. COMPROMISO AMBIENTAL

23

ENFOQUE DE GESTIÓN AMBIENTAL

PRINCIPALES ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES

CAMBIO CLIMÁTICO Y SOSTENIBILIDAD DEL TRANSPORTE

CONSUMOS Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

GESTIÓN DE RESIDUOS

GESTIÓN DEL AGUA

CUMPLIMIENTO AMBIENTAL Y MEJORA CONTINUA

7. DESEMPEÑO ECONÓMICO Y TRANSPARENCIA

28

ENFOQUE ECONÓMICO

RESULTADOS ECONÓMICOS

CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

RELACIÓN CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TRANSPARENCIA Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN Y CONDUCTA ÉTICA

CADENA DE SUMINISTRO





CARTA DEL DIRECTOR



CARTA DEL DIRECTOR

En 2025, hemos recorrido más de 7,8 millones de kilómetros y transportado a más de 3,2 millones de viajeros, consolidando así nuestra posición como operador de referencia en Galicia.

Actualmente, operamos los servicios de transporte urbano del Concello de Arteixo, que incluye vehículos 100% eléctricos. Este hito refleja nuestro compromiso con la movilidad sostenible, un camino que seguiremos impulsando mediante la progresiva electrificación de nuestra flota y su extensión a otras áreas de la región.

Ese mismo año iniciamos la explotación del nuevo contrato de servicio público regular correspondiente a la concesión XG635, adjudicada por la Xunta de Galicia en 2024. Este contrato ha supuesto un avance significativo en la rentabilidad de nuestro negocio y ha permitido poner en marcha la primera línea directa "Conecta", que une dos de las principales capitales gallegas, Lugo y A Coruña, sin paradas intermedias y con frecuencias prácticamente horarias. La excelente acogida de este servicio ha evidenciado su potencial y abre la puerta a su extensión a otros corredores de la comunidad.

Asimismo, hemos resultado adjudicatarios de dos contratos de transporte escolar (lotes 44 y

17), que refuerzan nuestra eficiencia operativa y nuestro compromiso con la prestación de servicios en entornos rurales.

Por último, me gustaría destacar el acuerdo alcanzado en agosto de 2025 con los representantes sindicales, que ha permitido evitar situaciones de conflictividad tras la finalización del ERE de 2022. Este acuerdo supone una mejora de las condiciones laborales de nuestro equipo de conducción y refuerza nuestro posicionamiento como una empresa de referencia en el sector.

Miramos al futuro con confianza, apoyados en un modelo de negocio sólido, un firme compromiso con la sostenibilidad y, sobre todo, en el talento y la dedicación de las personas que forman parte de nuestra compañía. Seguiremos trabajando para ofrecer un servicio de calidad, eficiente y cercano, contribuyendo al desarrollo de la movilidad en Galicia y generando valor para nuestros clientes, empleados y la sociedad en su conjunto.

Confiamos en que os resulte interesante,

Alberto Dorado

Dirección General de Autos Carballo, S.L.





METODOLOGÍA DEL INFORME

MARCO DE REFERENCIA
ALCANCE Y PERIODO DE REPORTE
FUENTES DE INFORMACIÓN
ENFOQUE DE MATERIALIDAD
PRINCIPIOS DEL INFORME



METODOLOGÍA DEL INFORME

El presente informe recoge la información relativa al desempeño de Arriva en Galicia (Autos Carballo, S.L.U.) en materia de sostenibilidad durante el ejercicio 2025, incluyendo aspectos económicos, sociales, ambientales y de buen gobierno.

● Marco de referencia

El contenido del informe se ha desarrollado conforme a los principios y requisitos de la Norma SGE21 de Gestión Ética y Socialmente Responsable, integrando aspectos relacionados con gobierno corporativo, personas, clientes, proveedores, entorno social y medio ambiente.

Adicionalmente, se han incorporado buenas prácticas en materia de reporting de información no financiera, con el objetivo de garantizar la coherencia y comparabilidad de la información.

● Fuentes de información

La información incluida en el informe se ha obtenido a partir de fuentes internas de la organización, entre las que destacan:

- Sistemas de gestión implantados (calidad, medio ambiente, prevención y personas).
- Indicadores de desempeño y registros operativos.

● Enfoque de materialidad

El contenido del informe se ha definido a partir de la identificación de los asuntos más relevantes para la organización y sus grupos de interés, considerando:

- El análisis interno de riesgos y oportunidades.
- Las expectativas de los principales grupos de interés, incluyendo administraciones públicas, personas usuarias y personal.

Este enfoque permite centrar el reporte en aquellos aspectos con mayor impacto en la actividad y en la toma de decisiones.

Su elaboración se ha llevado a cabo siguiendo un enfoque estructurado basado en criterios de transparencia, fiabilidad y mejora continua, con el objetivo de proporcionar una visión clara del desempeño de la organización y de sus principales impactos.

● Alcance y periodo de reporte

El informe abarca la actividad desarrollada por Autos Carballo, S.L.U. (Arriva en Galicia) durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

La información presentada incluye el conjunto de operaciones realizadas en las provincias de A Coruña, Lugo y Ourense, correspondientes a servicios de transporte regular, escolar y discrecional.

■ Encuestas de satisfacción dirigidas a personas usuarias y clientes institucionales.

■ Información facilitada por las distintas áreas funcionales.

Los datos han sido revisados y validados por las áreas responsables, garantizando su coherencia y fiabilidad.

● Principios del informe

El proceso de elaboración del informe se ha guiado por los siguientes principios:

- Relevancia: inclusión de los aspectos más significativos para la organización y sus grupos de interés.
- Fiabilidad: garantía de la calidad y veracidad de la información reportada.
- Claridad: presentación de la información de forma comprensible y accesible.
- Comparabilidad: facilitando el análisis de la evolución en el tiempo.
- Mejora continua: incorporación progresiva de mejoras en el contenido y el nivel de detalle.





PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

DATOS CLAVE 2025
QUIÉNES SOMOS
ESTRATEGIA, OBJETIVOS Y VALORES



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

● Datos clave 2025

Durante el ejercicio 2025, la actividad de Arriva en Galicia se resume en los siguientes indicadores:

- Personas trabajadoras: 228.
- Personas usuarias transportadas: 3,08 millones.
- Escolares transportados diariamente: >10.000.

● Quiénes somos

Autos Carballo, S.L.U., operando como Arriva en Galicia, es una empresa dedicada al transporte público de viajeros por carretera, integrada en el grupo Arriva.

Con más de veinte años de experiencia en la Comunidad Autónoma de Galicia, la organización presta servicio en las provincias de A Coruña, Lugo y Ourense, desarrollando una actividad esencial para la movilidad de la ciudadanía y la cohesión territorial.

La compañía cuenta en 2025 con una plantilla de 228 personas, que constituyen el principal activo para la prestación de un servicio seguro y de calidad.

Anualmente, Arriva en Galicia transporta a más de 3 millones de personas usuarias, incluyendo el

- Flota operativa: >140 vehículos.
- Índice de Calidad del Servicio (ICS): 8,46.
- Ámbito geográfico: A Coruña, Lugo y Ourense.

traslado diario de más de 10.000 escolares, desempeñando un papel relevante en el acceso a servicios básicos y en la vertebración del territorio.

La actividad se apoya en una flota de más de 140 vehículos, que operan en un amplio ámbito geográfico mediante servicios:

- Regulares interurbanos.
- Transporte escolar.
- Servicios discrecionales (turístico, empresarial y a demanda).

Como operador de transporte público, Arriva en Galicia contribuye a la mejora de la accesibilidad, la reducción del uso del vehículo privado y el desarrollo de un modelo de movilidad más sostenible.



● Estrategia, objetivos y valores

Arriva en Galicia desarrolla su actividad bajo un modelo de gestión orientado a la sostenibilidad, la eficiencia operativa y la mejora continua, con el objetivo de generar valor para sus principales grupos de interés.

La estrategia de la organización se centra en:

- Garantizar un servicio de transporte seguro, fiable y accesible.
- Mejorar la calidad y eficiencia del servicio prestado.

- Reducir el impacto ambiental de la actividad.
- Impulsar el desarrollo y bienestar de las personas trabajadoras.
- Adaptarse a las necesidades cambiantes del entorno y del sistema de movilidad.

La visión de la organización es contribuir a un modelo en el que el transporte público se consolide como una alternativa preferente para la ciudadanía, favoreciendo la sostenibilidad y la cohesión territorial.



La actuación de Arriva en Galicia se apoya en valores corporativos alineados con el Grupo Arriva, basados en:

- Seguridad.
- Calidad del servicio.
- Integridad y comportamiento ético.
- Respeto a las personas.
- Responsabilidad social y ambiental.



Estos principios orientan la toma de decisiones y la gestión de la actividad en todos los niveles de la organización.

La estrategia de la organización se desarrolla en coherencia con el modelo de gestión ética y sostenible descrito en el capítulo 3.





MODELO DE GESTIÓN, GOBERNANZA Y SOSTENIBILIDAD

MODELO DE GESTIÓN ÉTICA Y RESPONSABLE
GOBERNANZA Y ORGANIZACIÓN
ÉTICA, INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO
RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS
ANÁLISIS DE MATERIALIDAD



MODELO DE GESTIÓN, GOBERNANZA Y SOSTENIBILIDAD

Arriva en Galicia desarrolla su actividad bajo un modelo de gestión basado en principios éticos, sostenibles y responsables, integrando los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno en la toma de decisiones y en la operativa diaria del servicio.

● Modelo de gestión ética y responsable

El modelo de gestión de Arriva en Galicia integra de forma transversal los principios de responsabilidad social en todas las áreas de la organización, incluyendo la operativa del servicio, la gestión de personas, la relación con clientes y proveedores y la interacción con las administraciones públicas.

Este modelo se basa en:

Este enfoque se articula a través de un sistema de gestión alineado con la Norma SGE21, que permite identificar, evaluar y gestionar los impactos derivados de la actividad, promoviendo la mejora continua y la generación de valor a largo plazo.

- La integración de criterios éticos y de sostenibilidad en la gestión diaria.

- La identificación y gestión de riesgos e impactos.

- El seguimiento de indicadores de desempeño.

- La mejora continua de los procesos.

● Gobernanza y organización

El sistema de gobernanza se encuentra integrado en la estructura organizativa de la compañía, con responsabilidades definidas en los distintos niveles de gestión.

La Dirección asume la responsabilidad del sistema, supervisando su funcionamiento y asegurando la disponibilidad de recursos necesarios para su correcta implantación.

Para el desarrollo y seguimiento del modelo de gestión, la organización cuenta con distintos órganos de gobierno y participación, entre los que destacan:

ganos de gobierno y participación, entre los que destacan:

- Comité de Dirección (CODIGAL).

- Comisión de Igualdad.

- Comité de Seguridad y Salud.

Estos órganos contribuyen a la toma de decisiones, al seguimiento de los compromisos y a la mejora continua del sistema.

● Ética, integridad y cumplimiento

Arriva en Galicia desarrolla su actividad conforme a principios de integridad, transparencia y cumplimiento normativo.

La organización dispone de un Código de Conducta, que establece los principios y normas que deben regir el comportamiento de todas las personas que forman parte de la compañía, así como de sus socios y proveedores.

Entre los aspectos regulados destacan:

- Cumplimiento de la legalidad.

- Prevención de la corrupción.

- Protección de datos personales.

- Competencia leal.

- Respeto a los derechos humanos.

- Uso responsable de los recursos.

La organización cuenta con mecanismos que permiten la comunicación de posibles irregularidades a través de canales internos, garantizando la confidencialidad y la adecuada gestión de las incidencias.

Durante el ejercicio 2025 no se han identificado casos relevantes de incumplimiento normativo, corrupción o vulneración de derechos humanos.

● Relación con grupos de interés

Arriva en Galicia mantiene una relación continua con sus principales grupos de interés, entre los que se incluyen:

- Administraciones públicas.
- Personas usuarias.
- Personas trabajadoras.
- Proveedores.

La organización dispone de distintos canales de comunicación y mecanismos de diálogo, entre los

que destacan:

- Encuestas de satisfacción.
- Sistemas de gestión de reclamaciones.
- Canales internos de comunicación.
- Relación directa con administraciones públicas.

La información recogida a través de estos canales permite identificar expectativas, oportunidades de mejora y posibles riesgos.

● Análisis de materialidad

Arriva en Galicia dispone de un análisis de materialidad que permite identificar y priorizar los asuntos ambientales, sociales y de gobernanza más relevantes para la organización y sus grupos de interés.

El análisis de materialidad constituye una herramienta clave para:

- Orientar la estrategia de sostenibilidad.
- Priorizar las actuaciones y la asignación de recursos.

- Definir los contenidos del presente informe.

El enfoque adoptado integra tanto la identificación de los impactos de la actividad 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 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 buenas prácticas de reporting y en la información disponible en el marco del sistema de gestión, que ha incluido:

1. Revisión del contexto interno y externo, incluyendo normativa aplicable, requisitos concesionales y características del sector del transporte público en Galicia.
2. Consideración de la información procedente de las administraciones públicas, especialmente la Xunta de Galicia, como principal entidad adju-

dicadora y supervisora del servicio.

3. Análisis de la percepción de los grupos de interés, incluyendo resultados de encuestas de satisfacción a clientes institucionales y personas usuarias.
4. Evaluación interna del impacto de cada asunto sobre la actividad, la calidad del servicio y el cumplimiento normativo.
5. 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 del servicio y seguridad vial.
- Salud y seguridad en el trabajo.
- Calidad del servicio y experiencia de las personas usuarias.
- Movilidad sostenible y reducción del impacto ambiental.
- Eficiencia energética y gestión de recursos.
- Igualdad de oportunidades y diversidad.

Consideración de los grupos de interés

El análisis de materialidad incorpora de forma específica la visión de los grupos de interés, especialmente de las administraciones públicas y clientes institucionales, a través de distintos mecanismos de recogida de información.

En este sentido, se han considerado los resultados de encuestas y evaluaciones del servicio, que reflejan un elevado nivel de satisfacción, con valoraciones mayoritariamente situadas en rangos de neutral a promotor (NPS 8-10).

Estos resultados evidencian una percepción positiva en aspectos clave como:

- La calidad y fiabilidad del servicio.
- La seguridad de la operación.
- La profesionalidad del equipo.

■ Ética, cumplimiento normativo y buen gobierno

Estos asuntos reflejan los principales impactos derivados de la actividad de Arriva en Galicia, tanto positivos —como la contribución a la movilidad, la cohesión territorial y la generación de empleo— como potenciales impactos asociados a la operación, que son gestionados mediante los sistemas de control y mejora implantados.

Entre los asuntos identificados, la organización prioriza aquellos vinculados a la seguridad del servicio, la calidad del servicio, la salud laboral y la sostenibilidad del transporte, por su impacto directo en la continuidad operativa y en la prestación del servicio público.

■ La adecuación del servicio a las necesidades del entorno.

Asimismo, este análisis permite identificar las principales expectativas de los grupos de interés institucionales, entre las que destacan:

- La mejora continua de la calidad del servicio.
- La digitalización y acceso a información en tiempo real.
- La sostenibilidad y reducción de emisiones.
- La mejora de la cobertura y adaptación del servicio.
- La mejora de la comunicación con los operadores.



Vigencia de la materialidad

Durante el ejercicio 2025, Arriva en Galicia 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 hagan necesaria una revisión completa.

El análisis es objeto de seguimiento periódico, en

el marco del sistema de gestión SGE21, revisándose en función de:

- La evolución del contexto regulatorio y operativo.
- Los riesgos identificados.
- El diálogo continuo con los grupos de interés.

Impactos, riesgos y oportunidades

La actividad de Arriva en Galicia genera impactos significativos asociados a la prestación de un servicio público esencial.

Entre los principales impactos positivos destacan:

- La contribución a la movilidad sostenible.
- La mejora de la accesibilidad territorial.
- La generación de empleo en el entorno local.

En cuanto a los riesgos, la actividad se ve condicionada por factores como:

- La evolución del marco concesional y regulatorio.

- La variabilidad de la demanda.
- El incremento de costes energéticos.
- La disponibilidad de recursos humanos en determinados perfiles.

Por su parte, la digitalización del servicio y la mejora de la eficiencia operativa representan oportunidades para reforzar la calidad del servicio y el desempeño ambiental de la organización.

Estos elementos son gestionados mediante los sistemas de control y mejora descritos en los capítulos correspondientes.





05

COMPROMISO SOCIAL

PERSONAS Y EMPLEO
ESTRUCTURA DE EMPLEO
ROTACIÓN Y ABSENTISMO
SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR
FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL
IGUALDAD, DIVERSIDAD Y CONCILIACIÓN
RELACIÓN CON LAS PERSONAS USUARIAS
IMPACTO SOCIAL Y COMUNIDAD



COMPROMISO SOCIAL

● Personas y empleo

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

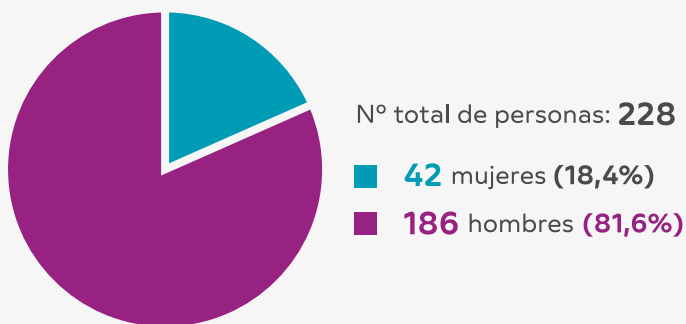
La organización gestiona los impactos sociales derivados de su actividad considerando a su plantilla, a las personas usuarias y a las comunidades en las que opera, integrando aspectos

como el empleo, las condiciones laborales, la salud y seguridad, la formación, la igualdad de oportunidades y la calidad del servicio.

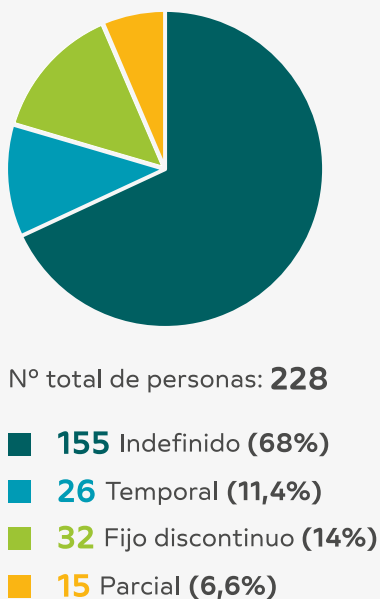
Este enfoque se desarrolla mediante políticas internas, sistemas de gestión y mecanismos de seguimiento orientados a la mejora continua, en coherencia con los asuntos identificados como materiales.

● Estructura de empleo

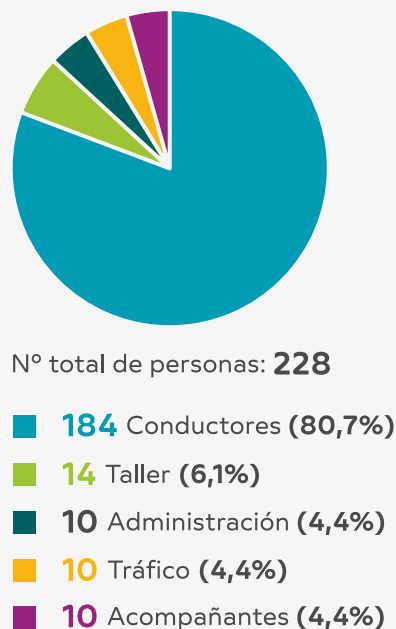
Indicadores de plantilla 2025



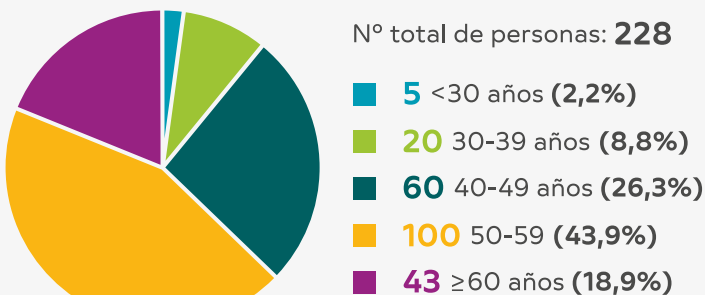
Tipo de contrato de la plantilla 2025



Distribución de la plantilla por área 2025



Distribución por edad de la plantilla 2025

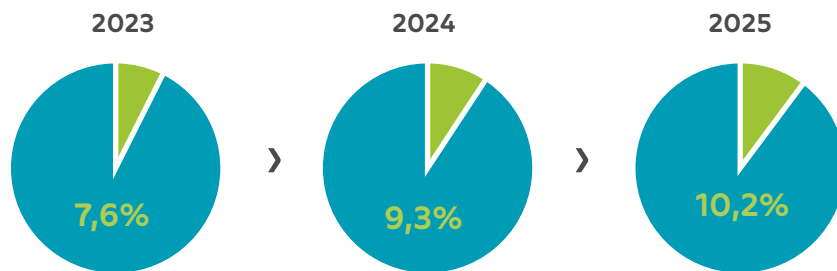


● Rotación y absentismo

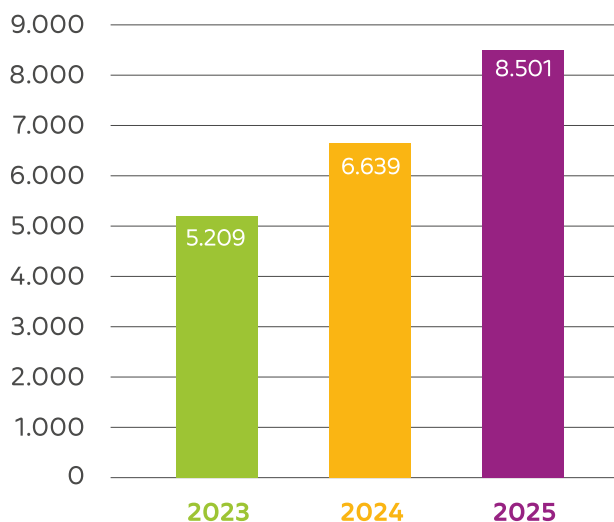
Arriva en Galicia realiza el seguimiento de la rotación y del absentismo como indicadores relevantes en la gestión de personas.

El análisis de estos indicadores permite evaluar la estabilidad de la plantilla, anticipar posibles desviaciones y adoptar medidas orientadas a la mejora de las condiciones laborales y organizativas.

Evolución del absentismo



Días perdidos



Organización del trabajo y condiciones laborales

Arriva en Galicia garantiza el cumplimiento de la normativa laboral aplicable y de las condiciones establecidas en los convenios colectivos de referencia, asegurando condiciones de trabajo adecuadas para el desarrollo de la actividad.

La organización presta especial atención a la planificación de los recursos humanos, especialmente en áreas operativas, con el objetivo de asegurar la continuidad del servicio y el cumplimiento de los requisitos establecidos tanto a nivel interno como por parte de las administraciones públicas.

Asimismo, se adoptan medidas orientadas a mejorar la conciliación de la vida personal y profesional, así como a fomentar entornos de trabajo seguros y respetuosos.



● Salud, seguridad y bienestar

La seguridad y salud de las personas trabajadoras constituye una prioridad para Arriva en Galicia, especialmente por la naturaleza del servicio prestado.

La organización dispone de un sistema de gestión de prevención de riesgos laborales integrado en su operativa, orientado a la identificación de riesgos, la implantación de medidas preventivas y el seguimiento de la siniestralidad.

Durante el ejercicio 2025:

- No se registraron accidentes graves ni mortales.
- Se registraron 11 accidentes con baja y 1 sin baja.
- Todos los accidentes fueron de carácter leve.

Índices de siniestralidad

Indicador	Empresa	Sector
Índice de incidencia	53,14	40,08
Índice de frecuencia	30,37	22,34
Índice de gravedad	0,80	0,98
Duración media (días)	26,27	42,54

● Formación y desarrollo profesional

La formación constituye un elemento clave para garantizar la seguridad, la calidad del servicio y el desarrollo profesional de las personas trabajadoras.

Durante el ejercicio 2025, la compañía ha mantenido en Galicia un modelo estructurado de gestión de la formación, orientado a asegurar la adecuación al puesto de trabajo, el cumplimiento de los requisitos normativos y el desarrollo continuo de competencias profesionales.

La actividad formativa se ha desarrollado a lo largo del ejercicio mediante distintas acciones formativas, combinando formación interna y externa, y abarcando diferentes ámbitos clave para la operativa de la organización.

En términos cuantitativos:

- Se han impartido un total de 1.610 horas de formación.
- Han participado 182 personas trabajadoras (incluyendo participaciones múltiples en diferentes acciones formativas).
- El coste total de la formación ha ascendido a 10.079,21 €.

Los accidentes registrados han sido todos de carácter leve, sin casos graves o mortales, con un total de 289 jornadas perdidas.

Se concentran principalmente en:

- Desplazamientos y actividad operativa.
- Colectivo de conductores.
- Tipologías habituales: caídas, golpes y sobreesfuerzos.

La totalidad de los accidentes registrados han tenido carácter leve, sin haberse producido accidentes graves ni mortales.

Se observa una frecuencia superior al sector, aunque con menor gravedad e impacto, manteniendo un perfil de siniestralidad ligado a la operativa diaria.

- La actividad formativa se ha estructurado en 7 tipologías principales de cursos.

Parte de la formación ha sido impartida mediante recursos internos de la organización, lo que implica la existencia de acciones formativas sin coste directo imputado, especialmente en el ámbito operativo y de seguridad.

La actividad formativa se ha centrado principalmente en:

- Prevención de riesgos laborales (PRL).
- Formación CAP (Certificado de Aptitud Profesional).
- Formación operativa, incluyendo el uso y manejo de rampas PMR.
- Formación en emergencias, como RCP y desfibrilador.
- Formación en idiomas.
- Formación técnica, destacando la obtención del permiso de conducir tipo D.
- Formación específica en seguridad y salud.

Planificación y estructura

La actividad formativa se ha articulado en distintas líneas, alineadas con el negocio:

Actividad formativa 2025

Línea formativa	Finalidad
Prevención de riesgos laborales (PRL)	Seguridad y cumplimiento normativo
CAP (conductores)	Habilitación y reciclaje profesional
Formación operativa	Mejora de la calidad del servicio
Formación técnica	Capacitación específica
Idiomas	Desarrollo de competencias transversales
Emergencias (RCP y DESA)	Actuación ante situaciones críticas

La planificación se ha desarrollado de forma continua a lo largo del ejercicio, con acciones distribuidas en función de las necesidades detectadas.

Indicadores generales de formación

Indicadores de formación 2025

Indicador	2025
Horas totales de formación	1.610 h
Nº de participantes (registros)	182
Coste total de la formación	10.079,21 €
Nº de tipologías formativas	7

Los datos reflejan una actividad formativa relevante y alineada con las necesidades del nego-

cio, con especial foco en la formación obligatoria en materia de seguridad y en la capacitación del personal de conducción, aspectos clave en la prestación del servicio.

Asimismo, la combinación de formación externa e interna ha permitido optimizar los recursos disponibles y garantizar la cobertura de necesidades formativas sin incrementar significativamente los costes, reforzando al mismo tiempo la transferencia de conocimiento dentro de la organización.



● Igualdad, diversidad y conciliación

Arriva en Galicia promueve la igualdad de oportunidades y la no discriminación en todos los procesos de gestión de personas, en coherencia con la normativa vigente y con su modelo de gestión responsable.

Durante el ejercicio 2025:

- No se han registrado casos de discriminación en la organización.
- La representación femenina se sitúa en el 18,4% de la plantilla, en línea con la realidad del sector.

La organización desarrolla medidas orientadas a garantizar la igualdad de trato, fomentar la diversidad y facilitar la conciliación de la vida personal y laboral.

Entre las principales medidas implantadas destacan:

- Flexibilidad en la organización de turnos y adaptación operativa para facilitar la conciliación.

- Posibilidad de teletrabajo en los puestos de estructura compatibles.

- Acceso a formación para toda la plantilla, adaptada a las necesidades de cada colectivo.

- Programa de atención al empleado con apoyo profesional confidencial.

- Beneficios sociales, incluyendo transporte para empleados y retribución flexible.

- Medidas de conciliación vinculadas a permisos, jornadas y situaciones personales específicas.

- Iniciativas de bienestar y salud orientadas a mejorar el clima laboral.

Estas medidas contribuyen a mejorar el bienestar de las personas trabajadoras, reforzar su compromiso y favorecer un entorno de trabajo inclusivo y equilibrado.

Retos en la gestión de personas

La organización identifica una serie de retos relevantes en el ámbito de las personas, entre los que destacan:

- La dificultad para atraer determinados perfiles profesionales, especialmente en conducción.
- La baja presencia femenina en puestos operativos.

- El envejecimiento progresivo de la plantilla.

Estos retos se abordan mediante la adopción de medidas orientadas a la atracción de talento, la mejora de las condiciones laborales y el desarrollo de políticas de diversidad e inclusión.



● Relación con las personas usuarias

Arriva en Galicia sitúa a las personas usuarias en el centro de su actividad, orientando la prestación del servicio a la seguridad, accesibilidad y calidad.

Durante el ejercicio 2025:

- Se transportaron 3,08 millones de personas usuarias.
- El Índice de Calidad del Servicio (ICS) alcanzó 8,46.

● Impacto social y comunidad

La actividad de Arriva en Galicia genera un impacto directo en el entorno social, contribuyendo a:

- La cohesión territorial.
- El acceso a servicios básicos.
- El empleo local.

La principal contribución social de la organiza-

El seguimiento de la calidad se realiza mediante:

- Encuestas de satisfacción.
- Sistemas de gestión de reclamaciones.
- Indicadores operativos.

Estos mecanismos permiten identificar oportunidades de mejora y reforzar la calidad del servicio.

ción se materializa a través de la prestación de un servicio público esencial que conecta comunidades y facilita la movilidad de la ciudadanía.

El análisis de la información obtenida permite identificar causas recurrentes y definir acciones correctivas orientadas a la mejora continua del servicio.





COMPROMISO AMBIENTAL

ENFOQUE DE GESTIÓN AMBIENTAL

PRINCIPALES ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES

CAMBIO CLIMÁTICO Y SOSTENIBILIDAD DEL TRANSPORTE

CONSUMOS Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

GESTIÓN DE RESIDUOS

GESTIÓN DEL AGUA

CUMPLIMIENTO AMBIENTAL Y MEJORA CONTINUA



COMPROMISO AMBIENTAL

● Enfoque de gestión ambiental

Arriva en Galicia integra la gestión ambiental en su modelo de negocio como operador de transporte público, incorporando criterios de sostenibilidad en la planificación, operación y control del servicio.

El desempeño ambiental está estrechamente vinculado a la operativa de la organización, especialmente al consumo de combustible de la flota, el uso de recursos en instalaciones y las emisiones asociadas al transporte por carretera.

La gestión ambiental se articula mediante:

- El seguimiento de consumos energéticos y de recursos.
- El control de emisiones asociadas a la actividad.
- La implantación de medidas de mejora continua.
- El cumplimiento de la normativa ambiental aplicable.

● Principales aspectos e impactos ambientales

Los principales impactos ambientales derivados de la actividad de Arriva en Galicia están vinculados a:

- El consumo de combustible de la flota.
- Las emisiones de gases de efecto invernadero.
- El consumo energético en instalaciones.

- El consumo de agua en operaciones de limpieza.
- La generación de residuos en actividades de mantenimiento.

Estos aspectos son objeto de seguimiento mediante indicadores operativos que permiten evaluar su evolución y adoptar medidas de control.

● Cambio climático y sostenibilidad del transporte

Arriva en Galicia reconoce el papel del transporte en la generación de emisiones y trabaja para avanzar hacia un modelo de movilidad más sostenible.

La estrategia ambiental se orienta a:

- La reducción de emisiones asociadas a la flota.
- La mejora de la eficiencia operativa.

- La incorporación progresiva de tecnologías más limpias.

- La optimización del consumo de recursos.

Como operador de transporte público, la organización contribuye a la reducción del uso del vehículo privado, generando un impacto positivo en términos de sostenibilidad y eficiencia del sistema de movilidad.

● Consumos y eficiencia energética

Durante el ejercicio 2025, los consumos energéticos de Arriva en Galicia han sido los siguientes:

- **Consumo eléctrico.**
- **Consumo total:** 191.733 kWh.

El consumo eléctrico se concentra principalmente en instalaciones operativas, talleres y estaciones, siendo necesario para el desarrollo de la actividad de mantenimiento y soporte del servicio.

- **Consumo de combustible.**

- **Consumo total de diésel:** 2.674.146 litros.
- **Kilómetros recorridos:** 8.304.744 km.
- **Consumo medio:** 32,69 litros/100 km.

El consumo de combustible constituye el principal impacto ambiental de la organización, derivado de la operación de la flota.

El consumo medio se sitúa en niveles coherentes con el sector del transporte de viajeros por carretera, reflejando una gestión operativa eficiente.

● Emisiones de gases de efecto invernadero

Arriva en Galicia ha realizado el cálculo de su huella de carbono correspondiente al ejercicio 2025, utilizando la herramienta oficial del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO), "Calculadora de Huella de Carbono del Alcance 1+2 para Organizaciones (versión 31)", junto con los factores de emisión oficiales aplicables.

Huella de carbono 2025 (Alcance 1 y 2)

Fuente de emisiones	Emisiones (kg CO ₂ e)
Gasóleo (flota autobuses)	6.703.250,95
Gasóleo (vehículos auxiliares)	30.073,92
AdBlue	2.520,44
Gases refrigerantes (HFC-134a)	635.310,00
Electricidad (100% renovable)	0,00
Total emisiones	7.371.155,31

El cálculo incluye:

- **Alcance 1:** emisiones directas derivadas del consumo de combustibles y gases refrigerantes.
- **Alcance 2:** emisiones indirectas asociadas al consumo de electricidad.

Indicadores de intensidad

- **Emisiones por km recorrido:** 0,89 kg CO₂e/km
- **Emisiones por empleado:** 32,3 t CO₂e/empleado

Las emisiones están principalmente asociadas al consumo de combustible de la flota, que constituye el principal impacto ambiental de la organización.

El consumo eléctrico presenta un factor de emisiones nulo, al proceder de comercializadora con garantía de origen renovable.



● Gestión de residuos

La actividad de Arriva en Galicia genera residuos principalmente asociados a las operaciones de mantenimiento de la flota.

La gestión de residuos se realiza conforme a la normativa vigente, mediante:

- La segregación en origen.
- El almacenamiento controlado.
- La entrega a gestores autorizados.

Durante el ejercicio 2025, la generación de residuos ha sido la siguiente:

Tipo de residuo	Toneladas
Residuos peligrosos (RP)	18,850 t
Residuos no peligrosos (RNP)	17,145 t
Total residuos	35,995 t

Estrategia de reducción de emisiones

En base a los resultados obtenidos, Arriva en Galicia ha definido un objetivo de reducción de emisiones del 1% para el ejercicio 2026.

Para alcanzar este objetivo, se han identificado las siguientes líneas de actuación:

- Renovación progresiva de la flota, incorporando vehículos de menor consumo y tecnologías más limpias.
- Optimización de rutas y mejora de la eficiencia operativa.

● Gestión del agua

El consumo de agua está asociado principalmente a las operaciones de limpieza y mantenimiento de la flota, así como al uso en instalaciones.

Durante el ejercicio 2025:

La mayor parte de los residuos peligrosos está asociada a actividades de mantenimiento de vehículos (aceites, filtros, baterías y otros residuos derivados del taller), mientras que los residuos no peligrosos corresponden principalmente a residuos asimilables a urbanos y materiales de operación.

La organización garantiza la correcta gestión de todos los residuos generados, asegurando su tratamiento a través de gestores autorizados y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

Asimismo, se promueve la reducción, reutilización y correcta valorización de los residuos generados, en línea con los principios de mejora continua y sostenibilidad

- Implantación de herramientas de control y seguimiento de consumos.
- Programas de conducción eficiente dirigidos al personal de conducción.
- Fomento de una cadena de suministro con menor huella de carbono.

Estas actuaciones se desarrollan en el marco del compromiso de la organización con la mejora continua y la reducción del impacto ambiental de su actividad.

■ Consumo total de agua: 13.011 m³

La organización realiza un seguimiento periódico del consumo, aplicando medidas orientadas a la eficiencia en su uso.

● Cumplimiento ambiental y mejora continua

Arriva en Galicia garantiza el cumplimiento de la normativa ambiental aplicable mediante el seguimiento de requisitos legales, la realización de auditorías y la implantación de controles operativos.

El desempeño ambiental es objeto de revisión periódica en el marco del sistema de gestión, permitiendo:

- Identificar áreas de mejora
- Definir acciones correctivas
- Reforzar la mejora continua

Este enfoque contribuye a asegurar la sostenibilidad de la actividad y la adaptación a los requisitos regulatorios del sector.





DESEMPEÑO ECONÓMICO Y TRANSPARENCIA

ENFOQUE ECONÓMICO
RESULTADOS ECONÓMICOS
CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL
RELACIÓN CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
TRANSPARENCIA Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO
PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN Y CONDUCTA ÉTICA
CADENA DE SUMINISTRO



DESEMPEÑO ECONÓMICO Y TRANSPARENCIA

● Enfoque económico

Arriva en Galicia desarrolla su actividad en el marco de un modelo concesional de transporte público, en el que la sostenibilidad económica del servicio resulta clave para garantizar su continuidad, calidad y eficiencia.

La gestión económica de la organización se orienta a:

- Asegurar la viabilidad del servicio prestado.
- Optimizar los recursos disponibles.
- Mantener el equilibrio entre rentabilidad y calidad del servicio.
- Adaptarse a las condiciones del entorno regulatorio y operativo.

● Resultados económicos

Durante el ejercicio 2025, Arriva en Galicia ha registrado los siguientes resultados económicos:

Indicador	2025 (K€)
Importe neto de la cifra de negocios	12.659
Costes totales de explotación	-4.018
Retribuciones a empleados	-7.707
Resultado de explotación	-934
Resultado antes de impuestos	-1.293
Impuesto de sociedades	372
Resultado del ejercicio	-921

● Contribución económica y social

La actividad de Arriva en Galicia genera una contribución directa al entorno económico a través de la generación de empleo, el pago de impuestos y la contratación de proveedores.

Durante el ejercicio 2025 destacan:

- Retribuciones a empleados: 7.707 K€
- Impuesto de sociedades: 372 K€
- IRPF personal: 705 K€

El desempeño económico está condicionado principalmente por:

- La estructura de costes operativos, especialmente los asociados al personal.
- La evolución de los costes energéticos y de mantenimiento.
- El marco concesional y las condiciones de los contratos públicos.
- La demanda del servicio.

Este enfoque permite mantener un modelo de gestión alineado con los principios de sostenibilidad y responsabilidad, integrando la dimensión económica en la toma de decisiones.

El resultado del ejercicio refleja el impacto de los costes operativos asociados a la actividad, con un peso relevante de los costes laborales, característicos del sector del transporte de viajeros.

Asimismo, el resultado antes de impuestos incorpora otros costes de carácter financiero y operativo que inciden en el desempeño global del ejercicio.

El impuesto de sociedades incluye ajustes fiscales derivados de la aplicación de la normativa vigente.

- IVA: -606 K€

Adicionalmente, se han satisfecho otros tributos vinculados a la actividad:

- IAE: 4 K€
- IVTM: 28 K€

Estos indicadores reflejan el impacto económico directo de la organización en el entorno, especialmente a través del empleo y la contribución fiscal.

● Relación con administraciones públicas

La actividad de Arriva en Galicia se desarrolla en estrecha colaboración con las administraciones públicas, principalmente con la Xunta de Galicia como entidad concesionaria y supervisora del servicio.

Esta relación se articula mediante:

- El cumplimiento de los requisitos contractuales establecidos en las concesiones.

● Transparencia y cumplimiento normativo

Arriva en Galicia desarrolla su actividad conforme a principios de transparencia, integridad y cumplimiento de la normativa aplicable.

La organización dispone de mecanismos que garantizan:

- El cumplimiento de la legislación vigente.
- La trazabilidad de la información reportada.

● Prevención de la corrupción y conducta ética

La organización cuenta con un marco de actuación basado en principios éticos y de integridad, orientado a prevenir cualquier conducta irregular.

Este marco se articula a través de:

- Un Código de Conducta aplicable a toda la organización.

● Cadena de suministro

Arriva en Galicia mantiene relaciones con proveedores y empresas colaboradoras necesarias para el desarrollo de su actividad, especialmente en ámbitos como mantenimiento, suministros y servicios operativos.

La gestión de proveedores se basa en criterios de:

- Cumplimiento normativo.
- Capacidad técnica.
- Calidad del servicio.
- Fiabilidad operativa.

La organización dispone de un sistema de evaluación y seguimiento de proveedores que permite analizar su desempeño y adoptar medidas correctoras cuando resulta necesario.

- La participación en procesos de seguimiento y control del servicio.

- La comunicación periódica de información operativa y de desempeño.

El modelo concesional establece un marco de colaboración orientado a garantizar la prestación de un servicio público eficiente, seguro y de calidad.

- La supervisión interna de los procesos.

- La correcta gestión de los riesgos asociados a su actividad.

La información incluida en el presente informe ha sido elaborada a partir de fuentes internas validadas por las áreas responsables, asegurando su coherencia y consistencia.

- Procedimientos internos en materia de cumplimiento.

- Canales de comunicación para la notificación de posibles irregularidades.

Durante el ejercicio 2025 no se han identificado casos relevantes de corrupción, fraude o incumplimientos normativos significativo.

Asimismo, se promueve entre los proveedores el cumplimiento de buenas prácticas en materia de seguridad, calidad y cumplimiento normativo.

Gestión de pagos a proveedores durante el ejercicio 2025:

- **Total pagos realizados:** 6.115.772,60 €

- **Pagos pendientes:** 831.335,86 €

- **Periodo medio de pago a proveedores:** 41,09 días

Estos indicadores reflejan el compromiso de la organización con una gestión responsable de su cadena de suministro y con el cumplimiento de los plazos de pago establecidos.



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

