

# INFORME ANUAL 2019

NUESTRO MODELO DE NEGOCIO	<b>3</b>
QUIENES SOMOS	<b>3</b>
ESTRATEGIA DE PLAN Y RSC	<b>4</b>
ESTRUCTURA SOCIETARIA Y ÓRGANO DE DIRECCIÓN	<b>7</b>
GESTIÓN ÉTICA Y DERECHOS HUMANOS	<b>8</b>
CORRUPCIÓN Y SOBORNO	<b>10</b>
DERECHOS HUMANOS	<b>10</b>
PRINCIPALES INDICADORES	<b>11</b>
PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN	<b>11</b>
SEGURIDAD Y SALUD	<b>12</b>
FORMACIÓN	<b>13</b>
CUESTIONES AMBIENTALES	<b>14</b>
GESTIÓN DEL AGUA Y LA ENERGÍA	<b>15</b>
GESTIÓN DE RESIDUOS	<b>15</b>
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	<b>16</b>
APORTACIONES A LA SOCIEDAD	<b>18</b>
NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS	<b>20</b>
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	<b>21</b>
TRANSPARENCIA FISCAL	<b>22</b>
MARKETING RESPONSABLE	<b>23</b>
CERTIFICACIONES	<b>24</b>

## NUESTRO MODELO DE NEGOCIO

**Arriva Galicia** es la principal proveedora de servicios de autobús en el Norte de Galicia donde llevamos más de 20 años operando y donde transportamos a más de 5 millones de pasajeros cada año y más de 10.000 escolares cada día.

Contamos con una plantilla de 300 trabajadores y una flota de 224 vehículos para servir a las principales poblaciones de las provincias de A Coruña y Lugo.

Nuestras principales líneas regulares conectan Ferrol con A Coruña, Santiago de Compostela, Vilalba, Lugo y Viveiro; y A Coruña con Carballo, Arteixo, A Laracha, Ponteceso, Laxe, Malpica, Curtis, Abegondo y Oza-Cesuras; así como las localidades entre Santiago de Compostela y Ribeira.

Además del transporte interurbano, también somos uno de los principales operadores de transporte escolar de la zona y ofrecemos otros servicios discretionales (turísticos, empresas, a demanda, etc).

## QUIENES SOMOS

**Razón social:** Arriva Galicia, S.L. Autos Carballo, S.L.U.

**Domicilio Social:** Avenida Quinta, nº 64 (E-16) Pol. Ind. Pocomaco, 15190 (A Coruña)

**Teléfono:** 981 330 046

**N.º de empleados en 2019:** 317

**Email de contacto:** [atencioncliente@arriva.es](mailto:atencioncliente@arriva.es)

**Página web:** [www.arriva.gal](http://www.arriva.gal)



## NUESTRAS CIFRAS

300 EMPLEADOS



224 VEHÍCULOS



11.385.912  
KILÓMETROS  
REALIZADOS

DATOS A 31/12/2018

## ESTRATEGIA Y PLAN DE RSC

Para **Arriva Galicia** y **Aucasa** su principal objetivo está la creación de valor para convertirnos en el socio de movilidad preferido para clientes, usuarios y colaboradores y para ello mediremos y refinaremos a medida que avanzamos, y trabajaremos para mejorar continuamente. No malgastaremos recursos que esperamos que nuestros clientes paguen; y cualquier cosa que no cree valor para nosotros, con el fin de convertirnos en la referencia para el transporte público. Seremos la compañía que tanto graduados como personas con talento elijan para trabajar.

Esta es nuestra nueva estrategia, nuestra nueva forma de trabajar y la forma en que nos convertiremos en el socio elegido por nuestros clientes, y elegidos por encima de los demás por nuestros clientes. El camino es largo y duro. Nos movemos en mercados maduros y muy competitivos, estamos inmersos en avances tecnológicos que cambiarán radicalmente el transporte de viajeros y competidores no tradicionales como fondos de inversión, empresas tecnológicas, fabricantes de coches, constructoras... pero nuestro modelo de negocio es sólido y por ello tenemos que centrarnos en aportar valor en nuestro trabajo diario tanto en los servicios existentes como en los futuros.

En **Arriva Galicia** y **Aucasa** hemos realizado un análisis para identificar aquellos aspectos económicos, sociales, ambientales y de comportamiento ético que son relevantes para su enfoque en sostenibilidad. Hemos establecido un Plan de RSC para el periodo 2019-2020 donde se definen las líneas estratégicas principales sobre las que quiere seguir actuando nuestra empresa en materia de RSC en los próximos años.

Estas líneas estratégicas se irán transformando año a año en objetivos concretos con el fin de ir mejorando la cultura de sostenibilidad dentro de la empresa.

Tenemos el compromiso de identificar las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés y continuar trabajando en la mejora del continuo diálogo con los mismos. Los objetivos establecidos en el Plan 2019-2020 se basan en las siguientes líneas estratégicas:

- Escuchar a los usuarios y aumentar su satisfacción.
- Reducir el impacto ambiental a través del proyecto **"Destination Green"** y **"Accelerate"**
- Mejorar la comunicación, motivación e implicación de las personas que integran la empresa.
- Mejorar la relación y comunicación con los proveedores en materia de RSC.
- Mantener una implicación con el entorno en el que operamos y las Administraciones Públicas.
- Aumentar la innovación y el desarrollo de nuevas tecnologías.

## VISIÓN, ESTRATEGIA Y VALORES

### Nuestra visión

**SER EL SOCIO DE MOVILIDAD PREFERIDO**

### Nuestros pilares estratégicos



### Nuestros valores



## LOS MEJORES EMPLEADOS

Involucramos a nuestra gente que está orgullosa de trabajar para Arriva y de los servicios que brindamos a nuestros clientes.

Ayudamos a toda nuestra gente a crecer y desarrollamos nuestra próxima generación de líderes.

Trabajamos juntos como **Un Arriva para ofrecer valor y las mejores soluciones.**

## PREFERIDOS POR NUESTROS USUARIOS

Somos la opción obvia para nuestros clientes a quienes conocemos y entendemos bien.

Influimos y desafiamos a nuestros clientes y ellos confían en nosotros para ayudarlos a dar forma al futuro y cumplir.

Desarrollamos productos y servicios para satisfacer las aspiraciones y demandas de los clientes y del mercado.

## UNA BASE SÓLIDA

Dirigimos un negocio seguro que protege a nuestros clientes, empleados, el público y el medio ambiente.

La mejora continua es la forma en que operamos para lograr eficiencias y reducir nuestros costos.

Nos organizamos de una manera que garantiza responsabilidades claras para ofrecer un servicio mejor y más barato a nuestros clientes.

## UN ARRIVA MÁS GRANDE Y MEJOR

Hacemos crecer nuestro negocio existente a través de contratos ganados y adquisiciones, y más clientes que eligen viajar con nosotros.

Creemos en nuestros nuevos mercados elegidos.

Cada decisión que tomemos creará valor.



(\*) EMPRESAS CON COMITÉ DE DIRECCIÓN

## ESTRUCTURA SOCIETARIA Y ÓRGANO DE DIRECCIÓN

**ARRIVA SPAIN HOLDING, S.L.U.**, empresa matriz de Arriva en España es titular del 100% de las acciones de:

ARRIVA GALICIA, S.L.U.  
AUTOCARES MALLORCA, S.L.U.  
ARRIVA MADRID MOVILIDAD, S.L.U.

**ARRIVA MADRID MOVILIDAD, S.L.U.**, es titular del 100% de las acciones de:

EMPRESA DE BLAS Y CIA, S.A.U.  
ESFERA BUS, S.L.U.  
ACTIJOVEN CONSULTING Y TRAVELLING, S.L.U.  
NETOSEC, S.L.U.

**ARRIVA GALICIA, S.L.U.** es titular del 100% de las acciones de:

ARRIVA METROPOLITANA, S.L.  
AUTOS CARBALLO, S.L.U.

Arriva Galicia y Autos Carballo disponen de un comité de dirección (COGIGAL) compuesto por:

- **Carlos Varela** (Director General)
- **Carlos Xavier Antón** (Director de Operaciones)
- **Jorge Rodríguez** (Jefe Taller)
- **María Palmeiro** (Directora Financiera)
- **Javier Gilda** (Director de RR.HH.)

### Comité de Dirección

Disponemos de un Comité de Dirección, coordinado y liderado por la figura del Director General, entre cuyas funciones se encuentran:

- Revisar la Política y el Código de conducta de la organización.
- Asegurar la disposición de recursos (humanos, materiales y financieros) para la adecuada implementación y mantenimiento del sistema de gestión ética y socialmente responsable.
- Supervisar planes e iniciativas en materia de Responsabilidad Social para garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos.
- Aprobar el modelo de relación y comunicación con los grupos de interés.
- Identificar los riesgos legales, sociales, laborales y ambientales que puedan afectar a la organización.
- Asesorar a la dirección sobre sugerencias, iniciativas y propuestas de mejora.
- Promover el equilibrio en la participación de las mujeres y los hombres en la empresa.
- Garantizar la dignidad de las personas y la no discriminación por razón de sexo.

### Comisión de Igualdad

■ Contamos con una comisión de igualdad, constituida por un equipo técnico responsable de su impulso y su seguimiento. Está formada por representantes de la parte empresarial y de la parte sindical. Dentro de sus funciones se encuentran:

- Integrar la igualdad de oportunidades en la gestión de los recursos humanos.
- Promover el equilibrio en la participación de las mujeres y los hombres en la empresa.
- Garantizar la dignidad de las personas y la no discriminación por razón de sexo.

### Comité de Seguridad y Salud

■ Arriva Galicia y Autos Carballo, por medio de sus Delegados/as de Prevención y representantes de la empresa en materia de prevención de riesgos laborales acuerdan constituir el Comité de Seguridad y Salud (C.S.S.) de la empresa, al amparo de lo dispuesto en los artículos 38 y 39 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y concretamente de su artículo 38.3 que prevé la adopción por parte del propio C.S.S. de sus normas de funcionamiento interno.

- El C.S.S. tiene las siguientes competencias:
- Participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos en la empresa.
- Promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos, proponiendo a la empresa la mejora de las condiciones o la corrección de las deficiencias existentes.

## GESTIÓN ÉTICA Y DERECHOS HUMANOS

**Arriva Galicia** y **Aucasa** ofrecen a los clientes experiencias de viajes seguros, rentables y responsables desde el punto de vista ambiental y social. El trabajo y la conducta justos y honestos forman parte inherente de nuestra empresa. Nuestras normas son vinculantes para todos los empleados de **Arriva**: el Consejo de Administración, los miembros ejecutivos, los directores generales y los empleados de todo el mundo.

Trabajar con arreglo a las normas éticas más estrictas significa hacer siempre lo correcto, y hacerlo de una manera franca y transparente. Y somos capaces de conseguirlo con tres valores fundamentales:

Cumplimos con la ley. Hacer lo correcto empieza por cumplir la ley. Esta es la base de la confianza de nuestros clientes. Aplicamos nuestras políticas. A través de nuestras políticas nos aseguramos de aplicar la ley correctamente y de contar con los procesos, la formación y el apoyo idóneos para hacer lo correcto y requerir responsabilidades cuando sea necesario.

Nos guían nuestros valores. Sin embargo, hacer lo correcto es va más allá de seguir la ley al pie de la letra. En **Arriva** se garantiza que siempre vamos un paso más allá por nuestros clientes y que tenemos principios que nos guían incluso cuando las cosas se ponen difíciles y el camino correcto no está tan claro.



El código de **Conducta de Arriva** se divide en diferentes apartados, entre los que destacamos, a los efectos del presente informe los relacionados con la seguridad y la salud, medio ambiente, protección de la información personal, lucha contra la corrupción, aceptación de regalos, competencia leal, inclusión, política y derechos humanos.

En estos aspectos, se establece lo siguiente:

- Nos comprometemos a aplicar las buenas prácticas para lograr entornos de trabajo, vehículos, equipos y sistemas seguros. La seguridad que creamos se debe tanto a nuestros procesos como a nuestra cultura de tomarnos en serio la salud y la seguridad, cuidarnos entre nosotros y asumir responsabilidades.
- Además de trabajar para ofrecer servicios de transporte compartido más sostenibles desde el punto de vista medioambiental, también debemos asegurarnos de hacer todo lo posible como empresa para reducir nuestro impacto negativo en el medio ambiente, especialmente por lo que se refiere a cinco áreas de influencia: combustible, energía, agua, residuos y contaminación. Este es nuestro viaje a **Destination Green**.
- Existen leyes estrictas sobre el uso y el almacenamiento de información personal. Debemos poder demostrar que cumplimos tanto la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. (LOPDGDD) como, desde mayo de 2018, el Reglamento General de Protección de datos (RGPD). Estas leyes garantizan que la información sobre una persona que pudiera identificarse a partir de los datos, tanto de forma impresa como digital, se maneje de forma adecuada.
- Mantenemos un enfoque de tolerancia cero con los sobornos y la corrupción. Dañan las economías, las empresas y las comunidades, menoscaban la confianza y dejan el trabajo y el dinero en las manos equivocadas. Nos comprometemos a hacer todo lo posible por reducir sus efectos en todo el mundo.
- Ofrecer y recibir pequeños regalos y atenciones sociales forma una parte importante de la creación de relaciones con las personas con las que hacemos negocios. Pero esto nunca debe influir, o dar la impresión de que influye, en las decisiones que tomamos. Tomar decisiones, adjudicar contratos o realizar promesas a cambio de regalos son formas de soborno. Y nosotros no lo hacemos, aunque sea una práctica local habitual en los países en los que operamos.
- Creemos en la competencia leal y sana. Creemos que ofrece a las empresas los mejores incentivos para promover la eficiencia y la innovación. A largo plazo redundará en beneficio de los clientes y en última instancia les ayuda a obtener servicios mejores a los precios más competitivos. Aunque siempre competiremos con energía para hacernos con negocios nuevos y proteger los mercados existentes, debemos dejar claro que competimos de forma leal, legal e íntegra.
- Todos tenemos la obligación de tomar las decisiones más imparciales posible y evitar conflictos de intereses, aunque creamos que esos conflictos no afectarán a nuestras decisiones.
- Nos comprometemos a ser una empresa que ofrece igualdad de oportunidades para conseguir trabajos, obtener promociones y prosperar. No tenemos en cuenta la edad, raza, sexo, discapacidad, orientación sexual, religión o cualquier otra característica que no sean las habilidades y las destrezas. Esto se aplica tanto a cuestiones formales, como nuestra forma de seleccionar a los candidatos y realizar las entrevistas, como a nuestra forma de trabajar a diario.
- Arriva es una empresa políticamente neutral. No estamos afiliados a ningún partido político y no realizamos donaciones de carácter político.
- Como compañía ética, respetamos los derechos humanos de todas las personas que trabajan para nosotros. Además, solemos recurrir a empresas que prestan servicios por nosotros, por lo que es especialmente importante que nos aseguremos de proteger los derechos humanos de aquellos que trabajan en nuestro nombre, y que no hagamos nada que pudiera ocasionar involuntariamente abusos de los derechos humanos.

La difusión del Código de conducta se ha realizado a través del Portal del empleado, de su publicación en los tablones de las bases, en la revista interna, enviándose un email a todo el personal con cuenta corporativa, y en mano en la documentación de bienvenida a los nuevos empleados. Además, está disponible en nuestra web [www.arriva.gal](http://www.arriva.gal) donde es accesible a todos nuestros grupos de interés.

El Código de conducta también incluye un procedimiento para que cualquier trabajador pueda notificar casos en los que crea que se están incumpliendo sus preceptos a través del canal de denuncias existente. No se han recibido denuncias por vulneración de derechos humanos, corrupción, discriminación, soborno o blanqueo de dinero.

## CORRUPCIÓN Y SOBORNO

La información y las medidas relativas a la lucha contra la corrupción y el soborno dentro de Arriva Galicia y Aucasa se encuentra recogida dentro del Código de conducta y de nuestra Política de cumplimiento normativo penal, que son las principales herramientas de cumplimiento normativo y prevención penal de nuestra sociedad. Ambas han sido objeto de una acción formativa dirigida a los empleados y directivos tanto de Arriva Galicia y Aucasa como del resto de empresas del Grupo Arriva en España.

Asimismo, en el marco de la prevención penal, se ha aprobado una serie de normas internas cuyo objetivo es evitar que cometan ilícitos penales en general, y más concretamente los delitos de la persona jurídica:

- Instrucciones internas sobre la cadena de autorizaciones necesarias y reglas de actuación de los apoderados de la empresa.
- Las entidades de crédito con las que trabajamos son de reconocido prestigio, y están en países no calificados como paraísos fiscales, quedando prohibidos los pagos en metálico o mediante títulos distintos a los autorizados.
- No participación en negocios dependientes de decisiones de administraciones públicas, de ayudas o subvenciones y la no financiación de partidos políticos, ni asociaciones o fundaciones tuteladas, recomendadas o utilizadas por partidos políticos.
- Prohibición a los trabajadores y directivos del grupo de influir indebidamente sobre decisiones políticas o administrativas.
- No recepción u oferta de atenciones, ventajas, dádivas o beneficios indebidos respecto de personas o entidades con quienes la sociedad mantenga o vaya a mantener una relación comercial.
- En los contratos con terceros se incorporan como obligaciones de éstos los principios esenciales del Código de Conducta de Arriva y el compromiso en contra de la corrupción en cualquiera de sus variantes.

Adicionalmente, y aunque se trate de delitos que no son directamente imputables a las personas jurídicas, en la medida que se trata de situaciones que afectan muy intensamente a la actividad empresarial y a los derechos de las personas que las componen, sobre las que además el Código de Conducta expresa una especial repulsa, deben consignarse otras dos figuras delictivas. Una de ellas es el delito de acoso laboral y otra el delito contra la seguridad en el trabajo, cuya responsabilidad, en caso de comisión, afecta directamente a los administradores.

Las políticas, procedimientos y controles implantados en la organización contribuyen a reducir o mitigar su exposición a las conductas de riesgo penal detectadas.

## DERECHOS HUMANOS

En materia de Derechos Humanos, Arriva Galicia y Autos Carballo llevan a cabo un control y seguimiento del cumplimiento de los mismos en su relación con el personal de la organización, con atención especial a los ligados a la actividad empresarial como se desprende de la Política de Derechos Humanos de Grupo Arriva (Human Rights Policy). Reconocemos nuestra responsabilidad de proteger y promover los derechos humanos de nuestros empleados y, dentro de nuestra esfera de influencia, alentar a nuestros clientes, proveedores y partes interesadas a hacer lo mismo. Nuestros valores y cultura fundamentales abarcan un compromiso con las prácticas comerciales éticas y la buena ciudadanía corporativa.

Estamos comprometidos a proporcionar un ambiente de trabajo saludable y seguro para nuestros empleados. Trataremos a todos los empleados de manera justa y honesta y cumpliremos con toda la legislación laboral local apropiada

Reconoceremos las habilidades y contribuciones de nuestros empleados y nos aseguraremos de que sean justamente remunerados, reflejando el mercado local y las condiciones

No toleraremos el acoso o la discriminación en el lugar de trabajo y promoveremos y adoptaremos la diversidad en todos los aspectos de nuestras operaciones comerciales.

Estamos comprometidos a abrir comunicaciones con nuestros empleados y respetar su derecho a unirse a un sindicato. Además, **Arriva Galicia** y **Autos Carballo** son firmantes de la plataforma para el cambio "Women in Transport" de la UE.

## PRINCIPALES INDICADORES

### Cuestiones relativas al personal.

En **Arriva Galicia** y **Autos Carballo** garantizamos que todo nuestro personal está cualificado para el desempeño de sus funciones, prestando especial atención a la satisfacción de nuestros usuarios, siendo conscientes de que la competencia profesional de nuestros empleados, la formación y la motivación al personal, son clave para la mejora del servicio. Es por ello por lo que estos objetivos se plasman formalmente en nuestras líneas estratégicas.

La plantilla total asciende, a 31 de diciembre de 2019, a 317 empleados de los cuales el 0,6% tiene un contrato especial por minusvalía. Además, se disponen de medidas alternativas para llegar al 2% que marca la legislación actual. Actualmente se dispone de un contrato con Activa social para cubrir puestos de taquilleros, limpieza y atención al cliente durante las vacaciones.

**Arriva Galicia** y **Autos Carballo** garantizan el respeto del Principio de Igualdad de Oportunidades, de forma específica en el acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución, siendo iguales entre hombres y mujeres encontrando únicamente diferencias en función de la antigüedad en la empresa.

Asimismo, se garantiza la ausencia de discriminación por circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura, entre otras. Y se controla expresamente que su personal no sea destinatario de conductas no deseadas que tengan como objetivo o consecuencia el atentado contra la dignidad o la creación de un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo.

## PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN

### NÚMERO TOTAL DE TRABAJADORES

		2018	2019
<b>NÚMERO TOTAL DE TRABAJADORES</b>		308	317
PORCENTAJE POR TIPO DE CONTRATO	Indefinido	85,39%	92,11%
	Temporal	14,61%	7,89%
PORCENTAJE CONTRATOS POR JORNADA	Tiempo Completo	80,84%	83,28%
	Jornada Reducida	19,16%	16,72%
PORCENTAJE POR REGIÓN	Madrid		0,32%
	A Coruña	84,09%	83,91%
	Asturias	0,32%	0,32%
	Lugo	13,31%	13,56%
	Ourense	1,30%	1,26%
PORCENTAJE POR EDAD	Pontevedra	0,97%	0,63%
	>60	20,8%	17,4%
	50-59	36,69%	36,59%
	40-49	28,25%	29,65%
	30-39	12,01%	14,51%
PORCENTAJE POR SEXO	20-29	2,27%	0,30%
	Hombre	85,71%	86,75%
	Mujer	14,29%	13,25%

	2018	2019
<b>NÚMERO TOTAL DE TRABAJADORES</b>	308	317
TRABAJADORES BAJA VOLUNTARIA	3	4
%ROTACIÓN VOLUNTARIA	0,97%	1,26%

NACIONALIDAD	2018	2019
ESPAÑOLA	308	312

## ABSENTISMO

AÑO	P1	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12
AÑO 2018	3,29%	2,67%	2,82%	3,32%	3,01%	2,72%	2,56%	2,33%	2,05%	1,74%	3,00%	4,14%
AÑO 2019	4,41%	4,60%	4,78%	5,01%	4,18%	3,52%	4,41%	3,98%	4%	5,13%	5,49%	5,05%

## CATEGORÍAS

	2018	2019
AUX. ADMINISTRATIVO	4	5
AYUDANTE CAMARERO	3	0
ADJUNTO DIRECCIÓN	0	1
CONDUCTORES	247	258
DIRECCIÓN	5	5
JEFE DE TRÁFICO 1ª	4	7
JEFE DE TRÁFICO 2ª	3	1
LIMPIADOR	8	7
LICENCIADO	3	3
OFICIAL TALLER 2ª PRÁCTICAS	4	0
OFICIAL 2ª-3ª TALLER	2	2
OFICIAL 1ª TALLER	10	12
OFICIAL 2ª TALLER	4	5
OFICIAL ADMINISTRATIVO	5	6
OFICIAL 2ª ADMINISTRATIVO	1	0
TAQUILLERO	5	5
<b>TOTAL</b>	<b>308</b>	<b>317</b>

## SEGURIDAD Y SALUD

Nuestro objetivo es hacer del transporte público el método preferido de viaje para nuestros clientes, haciéndoles sentir seguros, confiados y con total accesibilidad.

Arriva Galicia y Aucasa se comprometen a trabajar juntos para lograr un enfoque de mejores prácticas para proporcionar sistemas de trabajo seguros, saludables y sostenibles, sin olvidar el bienestar y la conciliación de nuestros clientes, empleados, el público y el medio ambiente.

La Dirección General de cada Unidad de Negocio es responsable de velar por:

- Evaluación, comprensión y gestión de riesgos y oportunidades en todos los ámbitos aplicables en esta política.
- Incorporación de nuestros principios a todas las unidades de negocio asegurándonos que están plenamente integrados dentro de nuestro plan de negocio.
- Crear una cultura positiva en la que nos responsabilicemos mutuamente.
- Apoyar proactivamente la responsabilidad social corporativa, la conciliación y el bienestar.
- Intervenir en caso de detectar un acto o lugar de trabajo inseguro o riesgo de contaminación. Fomentar la información sobre riesgos e incumplimientos sin temor a represalias ni culpas.
- Prevención de incidentes, contaminación y uso innecesario de recursos.

- Empoderar y animarse mutuamente para trabajar de manera segura, saludable y para proteger el medio ambiente.
- Comunicar asuntos relevantes de medio ambiente, salud y seguridad.
- Mejorar continuamente nuestros sistemas de administración y establecer objetivos y metas medibles en los planes de negocios, proporcionando datos precisos para asegurarnos de que se gestionan los riesgos.
- Aprender de nuestras mejores prácticas o incidentes, y compartir estos.
- Trabajar con proveedores y socios para perseguir las mejores prácticas, homogeneizando estándares y coordinando la exposición a riesgos.
- Comprometerse y consultar con terceros afectados. Ser transparentes en nuestras comunicaciones y acuerdos.
- Cumplir con las normas de DB Arriva y todos los requisitos y obligaciones legales, y esforzarse por ir más allá.

Los índices calculados por Arriva Galicia y Autos Carballo en relación con los accidentes que tienen lugar en la empresa son los siguientes:

### ÍNDICES

	2018	2019
ÍNDICE DE INCIDENCIA	22,73	31,55
ÍNDICE DE FRECUENCIA GENERAL	30,69	30,69
ÍNDICE DE FRECUENCIA CON BAJA	15,35	15,35
JORNADAS PERDIDAS POR ACCIDENTE LABORAL	2.764	4.786

## FORMACIÓN

En Arriva Galicia y Aucasa entendemos que la mejora continua de los conocimientos y habilidades de los trabajadores incide directamente, tanto en la calidad del servicio como en la actitud de los propios empleados. Por ello, a lo largo de 2019, ha realizado un completo Plan de Formación adaptado a las necesidades de cada puesto de trabajo y en base a las recomendaciones de los Responsables de cada Departamento.

En dicho Plan se incluye tanto formación continua como formación a personal de nuevo ingreso. A continuación, se muestran los datos de la formación recibida: en los últimos años:

### FORMACIÓN

	2018	2019
TOTAL HORAS DE FORMACIÓN	2.171	1.924
TOTAL HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO	7,05	6,07
COSTE EN FORMACIÓN	37.381,00€	16.725,00€

	2018	2019
NÚMERO TRABAJADORES FORMADOS EN PRL DURANTE EL AÑO	58	253
% TRABAJADORES CON FORMACIÓN EN PRL DURANTE EL AÑO RESPECTO DEL TOTAL DE TRABAJADORES	19%	80%

## CUESTIONES AMBIENTALES

Dentro del sector del transporte, los mayores impactos generados sobre el medio ambiente, son los derivados del consumo de combustible y las emisiones generadas.

Es por ello que en **Arriva Galicia** y **Aucasa** hemos apostado por la implantación de nuevas tecnologías para la reducción de consumo de combustible y de emisiones. También realizamos formación y contamos con manuales para las buenas prácticas ambientales y para una conducción eficiente.

En el año 2016 **Arriva Galicia** y **Autos Carballo** se une al proyecto "**Destination Green**", este surge del **Grupo Arriva** con el fin de hacer nuestro compromiso con el medio ambiente una actividad en la que trabajemos en el día a día. Este proyecto se centra en la reducción del impacto de nuestra actividad, enfocándose en cuatro aspectos fundamentales para la minimización de afección en nuestro entorno (reducción de consumo de combustible, agua, energía y gestión de residuos). Durante el año 2018 se añade un nuevo aspecto, la contaminación y durante 2019 se continúa trabajando para minimizar el impacto ambiental.

Como parte de este proyecto tenemos habilitado un correo electrónico en el que cualquier trabajador puede enviarnos su compromiso para contribuir a que la empresa consiga sus objetivos de reducción.



## GESTIÓN DEL AGUA Y LA ENERGÍA

Se disponen de manuales de buenas prácticas en el Portal del Empleado, papel y en SharePoint accesibles a todo el personal que se entregan a todos los nuevos trabajadores y sobre los que se forma periódicamente.

	2017	2018	2019
GASOIL (L)	3.433.740	4.072.590	4.087.646
AGUA (m3)	1.490	1.547	505
ELECTRICIDAD (Kwh)	64.844	52.191	53.115

Además, se realiza un control operacional sobre otros consumos:

	2017	2018	2019
UREA (Kg)	10.820	40.330	26.896
FILTROS DE ACEITE-COMBUSTIBLE-CAJA CAMBIOS (Uds/Kg)	306	950	1.340
ACEITE MOTOR (Kg)	11.991	10.232	16.515
PAPEL (Kg)	176	809	800
NEUMÁTICOS CAMBIADOS (Kg)	28.340	53.446	50.847

## GESTIÓN DE RESIDUOS

Teniendo en cuenta nuestra actividad, los principales residuos se generan en el taller por el mantenimiento y reparación de vehículos, aunque también se deben a las labores de limpieza y conservación de la flota.

La gestión de estos residuos comprende su identificación, clasificación, adecuación, transporte y tratamiento final. Así, se diferencian entre peligrosos y no peligrosos.

**Arriva Galicia** y **Autos Carballo** disponen de una zona de almacenamiento temporal en la que se depositan en los que se depositan los residuos peligrosos a la espera de su retirada por el gestor autorizado.

Se realiza el control y seguimiento del indicador de residuos por millón de kilómetros recorridos (residuos peligrosos (RP) y no peligrosos generados (RNP) como medida de prevención de riesgo ambiental.

### BASE DE FERROL

RESIDUOS NO PELIGROSOS	2017	2018	2019
FILTROS DE AIRE (Tn/MKm)	9,453	22,606	20,744
CHATARRA (Tn/MKm)	355,250	0,000	0,000
<b>TOTAL GENERACIÓN DE RESIDUOS NO PELIGROSOS (KG)</b>	<b>364,703</b>	<b>22,606</b>	<b>20,744</b>
RESIDUOS PELIGROSOS	2017	2018	2019
ACEITE USADO (Tn/MKm)	280,46	247,25	318,40
LODOS CON HC (Tn/MKm)	630,83	155,42	445,76
AGUAS CON HC (Tn/MKm)	0,00	373,53	341,55
ENVASES PLÁSTICO CONTAMINADOS (Tn/MKm)	1,14	3,09	6,66
ABSORBENTES CONTAMINADOS (Tn/MKm)	0,93	1,24	3,47
FILTROS DE ACEITE USADOS (Tn/MKm)	7,27	5,56	22,29
ANTICONGELANTE (Tn/MKm)	1,04	3,09	1,45
AEROSOL VACÍOS (Tn/MKm)	0,16	1,06	1,25
BATERÍAS USADAS (Tn/MKm)	21,81	101,29	76,13
<b>TOTAL</b>	<b>943,65</b>	<b>891,53</b>	<b>1.216,95</b>

**BASE DE POCOMACO**

<b>RESIDUOS NO PELIGROSOS</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
GOMAS, CORREAS Y PLÁSTICOS (Tn/MKm)	0,0307	0,0221	0,1990
PAPEL Y CARTÓN (Tn/MKm)	0,0145	0,1409	0,3755
ABSORBENTES NO PELIGROSOS (Tn/MKm)	0,0000	0,0059	0,0000
FILTROS DE AIRE (Tn/MKm)	0,0210	0,0258	0,0382
CHATARRA (Tn/MKm)	0,7957	1,8367	1,6238
<b>TOTAL GENERACIÓN DE RNP (TN/MKM)</b>	<b>0,86</b>	<b>2,03</b>	<b>2,24</b>
<b>RESIDUOS PELIGROSOS</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
ACEITE MOTOR (Tn/MKm)	0,5194	0,3179	0,5985
LODOS CON HC (Tn/MKm)	0,2010	0,0786	0,0024
AGUAS CON HC (Tn/MKm)	0,6454	0,1086	0,0000
DISOLVENTE NO HALOGENADO (Tn/MKm)	0,0229	0,0146	0,0159
DISOLVENTE NO HALOGENADO (Tn/MKm)	0,0000	0,0177	0,1158
ENVASES PLÁSTICO CONTAMINADOS (Tn/MKm)	0,0037	0,0011	0,0098
ABSORBENTES USADOS (Tn/MKm)	0,0021	0,0017	0,0244
FILTROS ACEITE USADOS (Tn/MKm)	0,0215	0,0074	0,0370
ANTICONGELANTE (Tn/MKm)	0,0000	0,0004	0,0058
AEROSOLES VACÍOS (Tn/MKm)	0,0017	0,0002	0,0003
BATERIAS USADAS (Tn/MKm)	0,1803	0,1151	0,3038
<b>TOTAL GENERACIÓN DE RP (TN/MKM)</b>	<b>1,60</b>	<b>0,66</b>	<b>1,11</b>

## CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA

Las emisiones de los vehículos son controladas a través de las Inspecciones Técnicas de Vehículos que se realizan cada 6 meses o un año (en vehículos nuevos), no se han detectado incidencias en ITV producidas por emisiones fuera de especificaciones.

**BASE DE POCOMACO**

<b>TIPO DE MOTOR</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>EURO III</b>	0,0307	0,0221
<b>EURO IV</b>	0,0145	0,1409
<b>EURO V</b>	0,0000	0,0059
<b>EURO VI</b>	0,0210	0,0258
<b>EEV</b>	0,7957	1,8367
<b>HÍBRIDOS</b>	0,86	2,03

A continuación se muestran los datos de emisiones anuales totales de gases de efecto invernadero expresados en tonelada equivalente de CO<sub>2</sub> que en 2019 han sido 10.831,5180 t. El factor utilizado para transformar los kWh a Tn de CO<sub>2</sub> y la conversión del consumo de combustible A a Tn CO<sub>2</sub>, SO<sub>x</sub>, NO<sub>x</sub> y PM, está realizada en la aplicación de CeroCO<sub>2</sub>, que es una iniciativa promovida por la Fundación Ecología y Desarrollo y Acción, con la que ya han colaborado entidades como Fundación Biodiversidad, Ministerio de Medio Ambiente y la AECl.

Los datos de conversión que hemos utilizado para el cálculo de la huella de carbono global de la organización, donde aparte del consumo de gasóleo se añade el consumo eléctrico y de halocarbonos, son los recogidos en la calculadora del MAGRAMA para años 2007-2018- v14 (05/04/2019).



La huella de carbono para el año 2019 han sido 10.831,5180 tCO<sub>2</sub> eq. Estos datos han sido validados por Cámara certifica en su Declaración ambiental para el periodo 2019. En el caso de las instalaciones fijas los gases utilizados son R407 y R410A. No se han realizado recargas en las instalaciones durante 2019.

	2016	2017	2018	2019
EMISIONES CO <sub>2</sub> (TN)	6.969,48	8.812,65	11.257,14	10.831,52

## APORTACIONES A LA SOCIEDAD

En **Arriva Galicia** y **Autos Carballo** estamos comprometido con la "acción social", que hace referencia a una amplia gama de actuaciones, como son la creación de empleo, el diálogo con la comunidad, la inversión monetaria de productos o servicios, donaciones, patrocinio y mecenazgo, entre otras muchas.

Queremos mantener una implicación real con el entorno en el que operamos y para ello desarrollamos acciones concretas incluidas en nuestro plan de Responsabilidad Social 2019-2020.

Desarrollar un sistema de comunicación para mejorar el diálogo con las comunidades locales donde operamos a través de acciones sociales concretas. Se realizan comunicaciones con los usuarios a través de nuestra web y RRSS.

Ser miembro activo de las asociaciones y colectivos próximos, así como con de los diferentes ayuntamientos y concellos donde operamos. Actualmente somos miembros de confebús y colaboramos activamente con los principales ayuntamientos con los que operamos: Arteixo, Carballo, Fisterra, Ferrol, Viveiro, Ribadeo, Lugo, Coruña.

Disponer de convenios de colaboración con centros de formación para la realización de prácticas. Hemos realizado convenios con varios institutos para realizar prácticas tanto en talleres como en nuestro departamento de operaciones. Convenios de colaboración con empresas e instituciones que crean empleo para personas con discapacidad. Se trabaja activamente con Activa social para garantizar que se cumple con el porcentaje de discapacidad.

Utilizar, desde nuestra posición de operador, el potencial de Internet y nuevos servicios, como la telefonía móvil, para ampliar la accesibilidad a éstos por parte de colectivos desfavorecidos. Esto lo hacemos mediante la accesibilidad completa de nuestra página web.

Permitir el acceso a nuestros servicios a colectivos con necesidades especiales. Se han establecido convenios de colaboración con cruz roja para que puedan realizar prácticas con nosotros en el departamento de atención al cliente personas que necesitan reincorporarse al mundo laboral tras diversas situaciones.

De la misma manera para mejorar y aumentar la satisfacción de nuestros clientes es importante ofrecerles un servicio de máxima calidad, pero que a la vez aporte las nuevas tecnologías e innovaciones que existen dentro del sector.

Modernización de la flota con tecnología avanzada (sistemas de carga USB, WiFi:)

Implantación de nuevo sistema de billeteaje para los usuarios de tecnología sin contacto.

Información dinámica para usuarios en paradas y postes.

Mejorar los sistemas de comunicaciones con los usuarios (Web, Web Móvil, Redes sociales)

Mejorar sistemas y canales de comunicación interna con comunicaciones a través e nuestras RRSS.

El impacto de nuestra actividad en la sociedad en el empleo y desarrollo local de las áreas en las que opera es muy significativo, siendo un generador de empleo estable y de calidad. El pago de los salarios, las cantidades abonadas en concepto de impuestos y de seguridad social que generamos es productor de riqueza y estabilización social.

Durante el año 2019 la creación neta de empleo ha sido 35 nuevas personas de las cuales 30 fueron hombres y 5 mujeres. Nos encontramos ante un entorno cambiante que implica una nueva forma de hacer negocios. Una nueva forma de hacer a través de la incorporación de la sostenibilidad en nuestra estrategia empresarial y presencia en todas nuestras operaciones.

En **Arriva Galicia** y **Autos Carballo** creamos valor compartido con nuestros grupos de interés, a través de una gestión responsable, integrando nuestra visión y misión en un plan estratégico en el marco de nuestros valores y principios para dar respuesta con nuestros servicios a las necesidades de nuestros usuarios y clientes.

Cumplimos nuestros compromisos con las cuestiones éticas, sociales y ambientales para contribuir a la sostenibilidad de la compañía.

En este contexto, nuestra estrategia de sostenibilidad contribuye a la Agenda 2030 mediante el logro de los ODS, principalmente a los que se menciona a continuación.

### **Negocio responsable**

Compromiso con el diálogo de confianza con nuestros grupos de interés y con el establecimiento de políticas que permitan un negocio ético y responsable para dar cumplimiento a nuestra misión

### **Medio ambiente**

Compromiso con el medio ambiente considerando los riesgos y los impactos ambientales y utilizando las mejores prácticas y tecnologías disponibles para desarrollar nuestra actividad y haciendo un uso racional de los recursos naturales.

### **Salud y bienestar**

Compromiso con la salud de nuestros trabajadores fomentando actividades de vida saludable y realizando un servicio seguro y sostenible para la población.

### **Empleo y desarrollo profesional**

Potenciando la figura de la mujer en todos los puestos de nuestra organización. Compromiso con nuestros empleados y con las comunidades en donde operamos, creando empleos de calidad en un entorno seguro, saludable, diverso, inclusivo y solidario, desarrollando y reteniendo el talento interno.

**Arriva Galicia** y **Autos Carballo** implementan un sistema de trabajo en RSC basado en la certificación SGE21 de Forética desde 2019 y trabajamos año a año para mejorar.



## NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

El diálogo con nuestros grupos de interés es fundamental para nuestra política de responsabilidad social.

Por ello, intentamos establecer con ellos relaciones transparentes, claras y cercanas, orientadas a fomentar su confianza y conocer sus expectativas y necesidades sociales, para poder anticiparnos a los riesgos y oportunidades que surgen en nuestro entorno.

En **Arriva Galicia** y **Autos Carballo** consideramos grupos de interés a quienes están o pueden estar afectados por el servicio que prestamos, y aquellos cuyas opiniones o decisiones influyen en nuestros resultados económicos o reputación.

Así, hemos identificado 7 grupos con los que se mantiene, a través de distintos canales, una comunicación permanente.



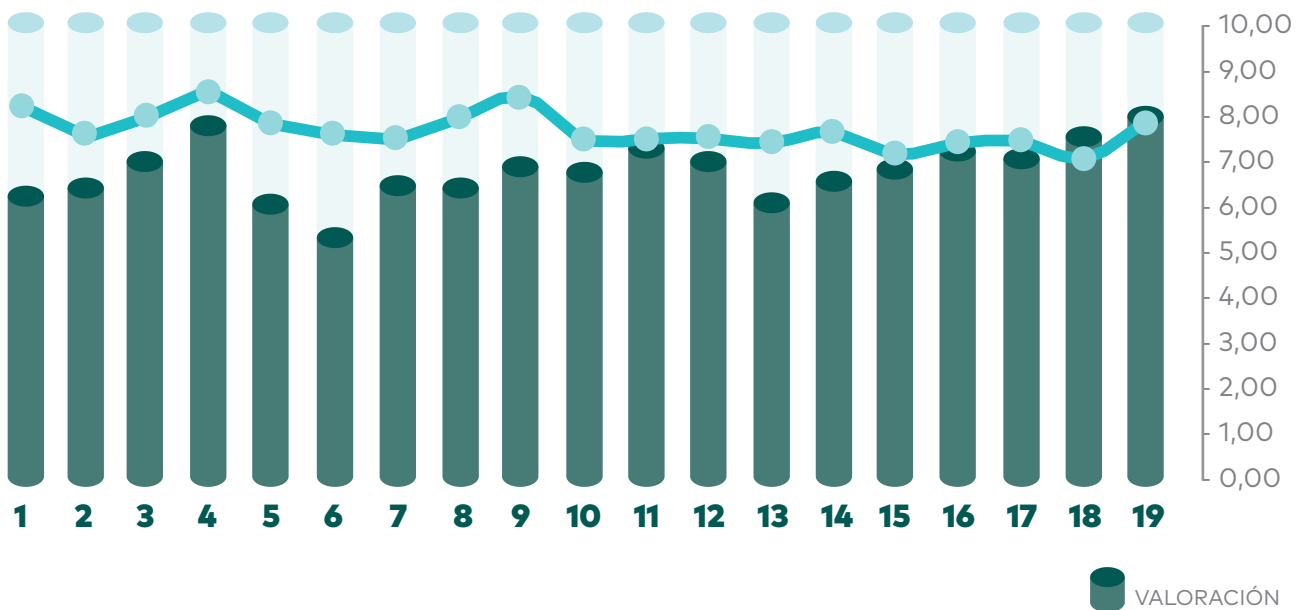
## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Para **Arriva Galicia** y **Aucasa** esta manera tomar acciones y mejorar la oferta y el servicio prestado. Además, utilizamos diferentes herramientas para investigar y analizar el mercado en el que operamos.

Estas herramientas son las siguientes:

- Análisis anual de satisfacción y expectativas de los usuarios.
- Información recogida a través de quejas, reclamaciones y sugerencias.

Gracias a estos estudios, se han podido establecer los niveles de **"calidad percibida"** y **"calidad esperada"** de nuestros usuarios.



- 1 HORARIO Y FRECUENCIA DE LOS AUTOBUSES
- 2 ITINERARIO DE LA LÍNEA Y CORRESPONDENCIAS
- 3 SEGURIDAD PERSONAL ANTE ROBOS Y AGRESIONES
- 4 SEGURIDAD EN LA CONDUCCIÓN
- 5 INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO
- 6 INFORMACIÓN SOBRE INCIDENCIAS DEL SERVICIO
- 7 CONTAMINACIÓN POR HUMO Y RUIDO DEL AUTOBÚS
- 8 ATENCIÓN AL CLIENTE
- 9 PUNTUALIDAD DE LOS AUTOBUSES
- 10 CONFORT DE LOS AUTOBUSES

- 11 LIMPIEZA DE LOS AUTOBUSES
- 12 FACILIDAD PARA ACCEDER Y SALIR DEL AUTOBÚS
- 13 SEÑALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LAS PARADAS
- 14 FACILIDAD DE AVISO DE PARADA
- 15 NÚMERO DE PARADAS EN LA LÍNEA
- 16 FACILIDAD DE TRANSPORTE DE EQUIPAJE DE MANO
- 17 TEMPERATURA DENTRO DE AUTOBUSES
- 18 ILUMINACIÓN INTERIOR
- 19 TRATO DEL CONDUCTOR

## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN

### 01 ELEMENTOS CRÍTICOS

- Horario y frecuencia de los autobuses
- Información sobre el servicio
- Información sobre incidencias del servicio

### 03 ASPECTOS MEJORABLES

- Atención al cliente
- Puntualidad de los autobuses
- Señalización e identificación de las paradas



### 02 PUNTOS FUERTES

- Seguridad en la conducción
- Limpieza de los autobuses
- Facilidad para acceder y salir del autobús
- Número de paradas en la línea
- Facilidad de transporte de equipaje de mano
- Temperatura dentro de autobuses
- Iluminación interior
- Trato del conductor

### 04 ASPECTOS ADECUADOS

- Itinerario de la línea y correspondencias
- Seguridad personal ante robos y agresiones
- Contaminación por humo y ruido del autobús
- Confort de los autobuses
- Facilidad de aviso de parada

## TRANSPARENCIA FISCAL

En los informes de cuentas anuales presentados por **Arriva Galicia** y **Aucasa** se muestra una información, más amplia de la detallada en este informe, que tiene como finalidad medir los resultados económicos de nuestra empresa y el impacto en sus grupos de interés.

A continuación, se muestra en euros el valor económico generado y distribuido, incluyendo costes de explotación, retribución a empleados, inversiones a la comunidad, beneficios no distribuidos, pagos a proveedores de capital y a gobiernos.

### ARRIVA GALICIA

ECONÓMICO	2019
IMPORTE NETO DE LA CIFRA DE NEGOCIOS	19.203.052
COSTES TOTALES DE EXPLOTACIÓN	13.681.965
RETRIBUCIONES A EMPLEADOS	7.024.724
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	157.526
BENEFICIO NETO ANTES DE IMPUESTOS	308.603
IMPUESTO DE SOCIEDADES	-397.960
BENEFICIO DEL EJERCICIO	-89.357
IRPF ALQUILERES	7.806
IRPF PERSONAL	932.877
IVA	1.887.584
IAE	28.732
IMVTM	52.861
IBI	5.266
TASA ENTRADA VEHICULOS	1.284

### AUTOS CARBALLO

ECONÓMICO	2019
IMPORTE NETO DE LA CIFRA DE NEGOCIOS	8.019,00 €
COSTES TOTALES DE EXPLOTACIÓN	131.909,00 €
RETRIBUCIONES A EMPLEADOS	80.869,00 €
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	15.663,00 €
BENEFICIO NETO ANTES DE IMPUESTOS	16.013,00 €
IMPUESTO DE SOCIEDADES	264.869,00 €
BENEFICIO DEL EJERCICIO	248.856,00 €
IRPF PERSONAL	5.958,00 €
IVA	2.285,00 €
IAE	643,00 €
IMVTM	780,00 €
TASA ENTRADA VEHICULOS	480,00 €

## MARKETING RESPONSABLE

**Arriva Galicia** y **Aucasa** garantizan que toda la información facilitada a nuestros usuarios es transparente y de confianza. Es por eso que utiliza sus campañas de marketing como un medio de comunicación hacia el viajero a través de nuestro departamento de Comunicación.

Esta campañas van enfocadas a la información y sensibilización de los usuarios sobre los aspectos positivos de usar el transporte público, sobre prevención de accidentes, sobre derechos y obligaciones, etc.

Durante el año 2019 se han realizado campañas en las que se muestra nuestro compromiso con el medio ambiente o el compromiso con la diversidad y la igualdad.



## CERTIFICACIONES

**Cámara Certifica**



Empresa certificada  
Sistema de gestión

**ISO 9001**



GOBIERNO DE ESPAÑA  
MINISTERIO PARA LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y EL RETO DEMOGRÁFICO

**Cámara Certifica**



Empresa certificada  
Seguridad Transporte

**ISO 39001**

**Cámara Certifica**



Servicio certificado  
Transporte de Pasajeros

**EN 13816**

Gestión Ética y Socialmente Responsable

**SGE 21**



**Cámara Certifica**



Empresa certificada  
Sistema de gestión

**SGE 21**



**EMAS**

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL VERIFICADA  
ES-GA-000234