

# ANEXO: Estado de Información no Financiera.





arriva  
madrid



# Informe anual 2021

# Índice

Carta de la Dirección	4
Nuestro modelo de negocio	6
Quiénes somos	6
Nuestras cifras	9
Estrategia y creación de valor	12
Estructura societaria y órgano de Dirección	16
Política Integrada	20
Política de seguridad, salud y bienestar	21
Gestión Ética y Derechos humanos	23
Corrupción y soborno	26
Derechos humanos	27
Gestión de los riesgos no financieros	28
Cuestiones relativas al personal	32
Empleados	33
Remuneraciones	36
Despidos	38
Permisos parentales	38
Relaciones sociales	39
Conciliación de la vida laboral, familiar y personal	40
Catálogo de medidas de conciliación	41
Igualdad y Diversidad	43
Seguridad y salud en el trabajo	45
Campañas de salud	49
Formación	51
Cuestiones ambientales	53
Gestión del agua y la energía	55
Gestión de residuos	57
Exposición al ruido y Contaminación acústica	59
Contaminación atmosférica y lumínica	60
Afectaciones al suelo y vertidos	62
Aportaciones a la sociedad	64
Nuestros grupos de interés	66
Diálogo con los empleados	67
Diálogo con los proveedores	68
Diálogo con los usuarios	70
Indicadores de nuestros grupos de interés	71
Nuestros vehículos	72
Colaboraciones	73
Transparencia fiscal	78
Marketing responsable	79
Privacidad y seguridad de los usuarios	80
Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre	83

# Carta de la Dirección

Estimados/as amigos/as:

Otro año más tenemos el placer de presentarles nuestro Informe anual correspondiente al ejercicio 2021 donde informamos a nuestros grupos de interés sobre lo acontecido durante el año reflejando la creación de valor para Arriva en el ámbito económico, ambiental y social y reforzando nuestro compromiso con la sostenibilidad reportando de manera transparente nuestros resultados económicos, sociales y ambientales.

De conformidad con lo establecido en dicha Ley 11/2018, Arriva Madrid, ha elaborado el presente informe de estado de información no financiera siguiendo el marco internacional del Global Reporting Initiative (GRI).

Arriva tiene un fuerte compromiso con la innovación y la sostenibilidad y aunque todas las acciones en el campo de la sostenibilidad tienen efecto a largo plazo, nosotros estamos convencidos de que el momento de actuar es ahora y es por ello que hemos renovado nuestras instalaciones y estamos orgullosos de contar con un gran equipo trabajando, innovando y en constante formación para desarrollar soluciones de transporte conectadas, seguras, ecológicas, digitales, al servicio de millones de personas, los 365 días del año.

De la misma manera mantenemos nuestro apoyo a los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas mostrando nuestra contribución a la Agenda 2030. Este informe proporciona una visión general de los avances más importantes para nosotros y para nuestros grupos de interés.

En este contexto, Arriva Madrid incorpora el Estado de información no financiera consolidado en el Informe de Responsabilidad Social corporativa, que se acompaña a las Cuentas Anuales correspondientes al ejercicio 2021. La información incluida en el Estado de información no financiera consolidado en este informe Anual

está verificada por Cámara Certifica, en su condición de prestador independiente de servicios de verificación, de conformidad con la nueva redacción dada por la Ley 11/2018 al artículo 49 del Código de Comercio. Esperamos que la información sea de su interés.

Francisco J. Vilches Berrus.  
Director General de Arriva Madrid  
21/03/2022





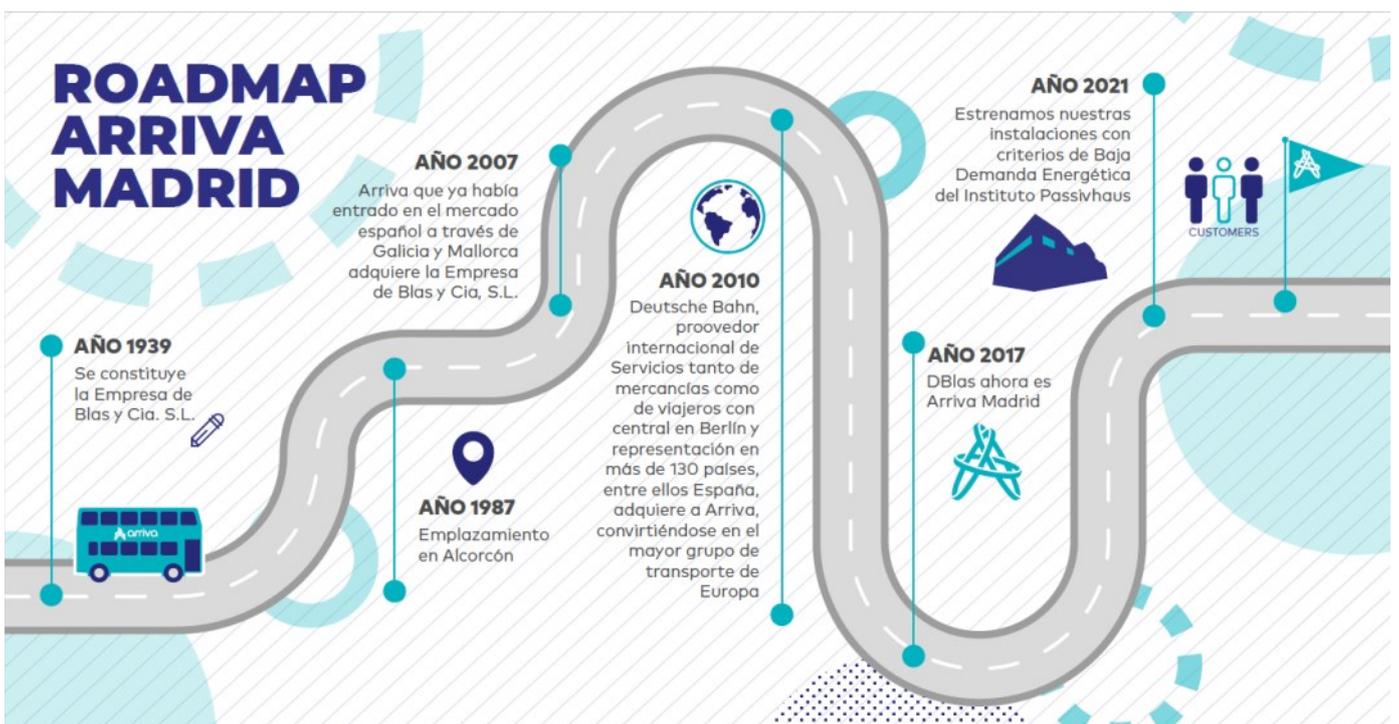
# Nuestro modelo de negocio

Arriva Madrid, empresa de transporte regular y discrecional con más de 40 años de recorrido a nuestras espaldas, tiene su origen en el afán emprendedor de dos familias, Gregorio De Blas e Isidro Gómez, que nada más concluir la Guerra Civil da inicio a sus servicios entre Madrid y Navalcarnero a través de Cuatro Vientos con EMPRESA DE BLAS Y CIA.

Tras diversos emplazamientos, en la actualidad y desde 1987 su domicilio social se encuentra enclavado en un Polígono Industrial en continuo crecimiento, sito en la localidad de Alcorcón, si bien es cierto que la creciente demanda de servicios obligó a adoptar una concepción multicabecera. Actualmente se ofertan 42 recorridos urbanos e interurbanos distintos con más de 200 autobuses desde varias cabeceras, entre las que están: Alcorcón, San José de Valderas, Móstoles, Fuenlabrada, Navalcarnero, Madrid-Norte, y Villaviciosa de Odón bajo el paraguas de la concesión VCM-501.

Este continuo crecimiento ha hecho que nuestra empresa consolide su marcado liderazgo en el Transporte Interurbano por Carretera en la Comunidad de Madrid con más de 24 millones de viajeros en el último año.

Todo ello gracias a una serie de medios humanos, técnicos y materiales, dotados de una alta cualificación y en continua innovación tecnológica. Nuestra amplia experiencia en el sector nos permite ofrecer un servicio de calidad a todos los viajeros que confían en nosotros, convirtiéndonos en el mayor grupo de transporte de Europa.



## Quienes somos

Razón social: Empresa de Blas y Cía., S.A.

Domicilio Social: Calle Fraguas, 27.

Pol. Ind. Urtinsa. 28923—Alcorcón (MADRID)

Teléfonos:

◊ Oficina: 916416011

◊ Atención al cliente: 912260418 / 900835915

N.º de empleados en 2021: 761

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

Página web: [www.arrivamadrid.es](http://www.arrivamadrid.es)



Trabajamos en una variedad de entornos diferentes y tenemos una gran experiencia en diferentes mercados de transporte. En España Arriva Madrid se encuentra ubicada en el municipio de Alcorcón en Madrid.

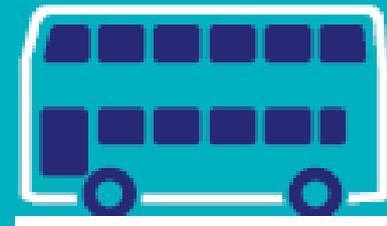


## NUESTRAS CIFRAS\*

**+700 empleados**



**+200 buses**



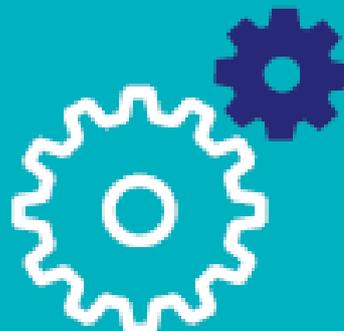
**+24 Millones Viajeros transportados**



**+40 líneas  
+700 paradas**



**+1 Millón Expediciones realizadas**



**+24 Millones de Kilómetros realizadas**

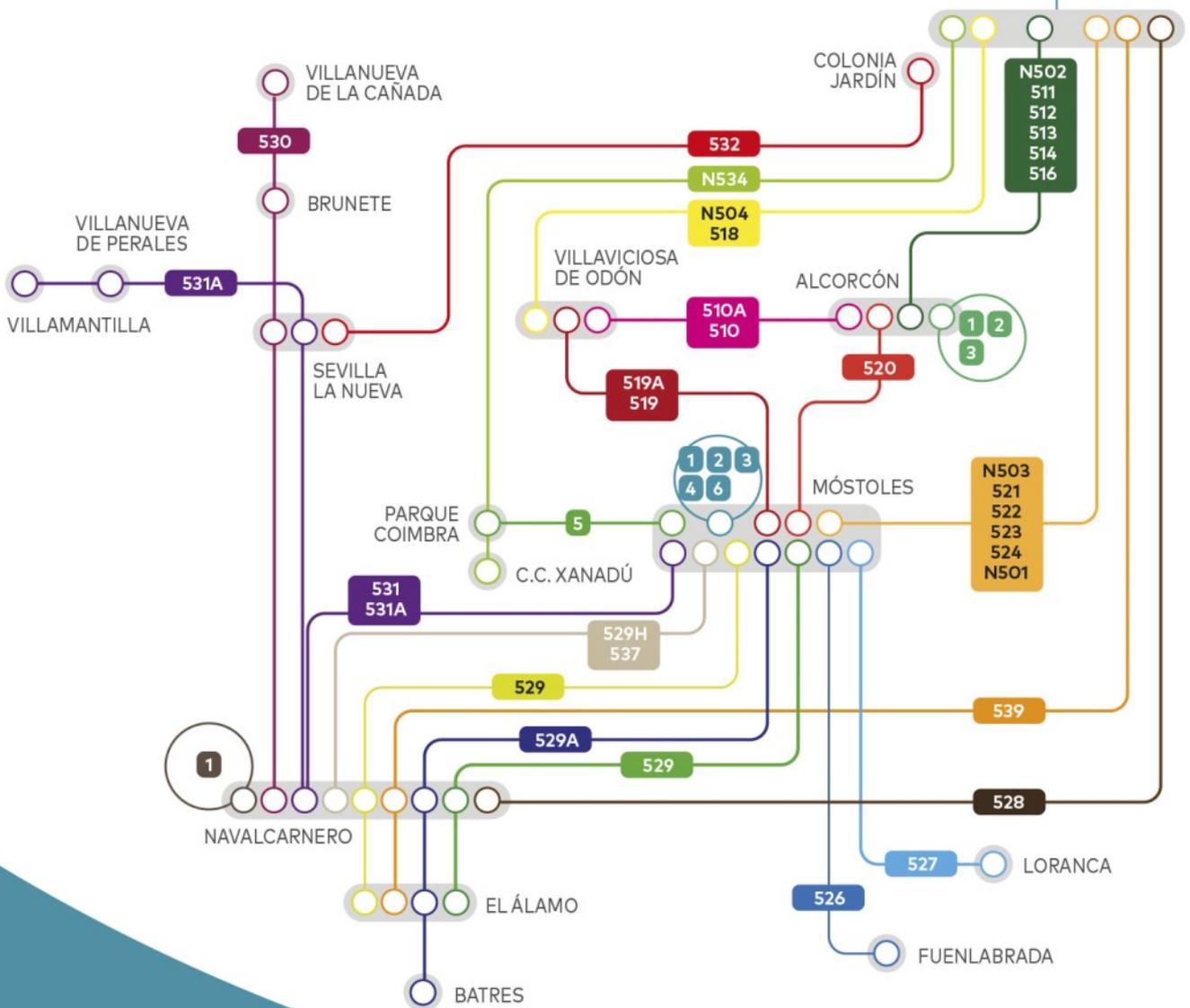


arriva  
a **DB** company

Te lleva a...



MADRID



Consulta todas las líneas, horarios y frecuencias en:

[www.arrivamadrid.es](http://www.arrivamadrid.es)



arriva  
madrid

Informe anual Arriva Madrid 2021

**Arriva opera en 14 países y  
emplea a 60.000 personas.**

**Realiza 2.4 mil millones de  
servicios de transporte cada año.**



**60.000**  
empleados



**14**  
países



**1**  
visión

**#onearriva**

## Estrategia y creación de valor

Para Arriva Madrid su principal objetivo está en la renovación de la Concesión VCM-501 dentro de los próximos 2 años así como en 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.

Durante 2021 hemos renovado nuestras instalaciones dotadas con tecnologías punteras desde el punto de vista de la sostenibilidad e innovación. El edificio de oficinas está diseñado con criterios de Baja Demanda Energética del instituto Passivhaus, cuyo modelo de construcción energéticamente eficiente cuenta con prestigio internacional. De igual manera, la instalación diseñada por el estudio de arquitectos Adam Bresnick y construida por Litecon, cuenta con preinstalaciones e infraestructuras necesarias para la carga de vehículos híbridos, eléctricos y propulsados a gas, estando por tanto preparada para poder operar en ella todos los nuevos sistemas de movilidad y transporte actuales y futuros.

Estamos trabajando para alinearnos y cumplir con los requerimientos legislativos relacionado con la taxonomía, implementando un sistema de control interno que permita obtener la información de manera fiable para divulgarla cuando nos sea aplicación. En este informe se abordan aquellos aspectos que son relevantes porque ponen de manifiesto los efectos económicos, ambientales y sociales de la organización, o bien porque influyen significativamente en las decisiones de nuestros grupos de interés

En Arriva Madrid hemos realizado un análisis para identificar aquellos aspectos económicos, sociales, ambientales y de comportamiento ético que son relevantes para su enfoque en sostenibilidad. Hemos realizado el análisis de nuestro plan de RSC y se ha plasmado en un nuevo Plan RSC para los años 2021-2023 donde se definen las líneas estratégicas principales sobre las que quiere seguir actuando nuestra empresa en materia de RSC en los próximos tres 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 2021-2023 se basan en las siguientes líneas estratégicas:

# Vision, 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 nuestro 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.

## Una 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.

Crecemos en nuestros nuevos mercados elegidos.

Cada decisión que tomemos creará valor.





Model	Capacity	Speed	Power	Dimensions	Weight	Part Number
Model 1.0	1000 GB	7200 RPM	15W	3.5"	1.5kg	1000-1.0
Model 1.5	1500 GB	7200 RPM	18W	3.5"	1.8kg	1500-1.5
Model 2.0	2000 GB	7200 RPM	22W	3.5"	2.2kg	2000-2.0
Model 2.5	2500 GB	7200 RPM	25W	3.5"	2.5kg	2500-2.5
Model 3.0	3000 GB	7200 RPM	28W	3.5"	2.8kg	3000-3.0
Model 3.5	3500 GB	7200 RPM	32W	3.5"	3.2kg	3500-3.5
Model 4.0	4000 GB	7200 RPM	35W	3.5"	3.5kg	4000-4.0
Model 4.5	4500 GB	7200 RPM	38W	3.5"	3.8kg	4500-4.5
Model 5.0	5000 GB	7200 RPM	42W	3.5"	4.2kg	5000-5.0
Model 5.5	5500 GB	7200 RPM	45W	3.5"	4.5kg	5500-5.5
Model 6.0	6000 GB	7200 RPM	48W	3.5"	4.8kg	6000-6.0
Model 6.5	6500 GB	7200 RPM	52W	3.5"	5.2kg	6500-6.5
Model 7.0	7000 GB	7200 RPM	55W	3.5"	5.5kg	7000-7.0
Model 7.5	7500 GB	7200 RPM	58W	3.5"	5.8kg	7500-7.5
Model 8.0	8000 GB	7200 RPM	62W	3.5"	6.2kg	8000-8.0
Model 8.5	8500 GB	7200 RPM	65W	3.5"	6.5kg	8500-8.5
Model 9.0	9000 GB	7200 RPM	68W	3.5"	6.8kg	9000-9.0
Model 9.5	9500 GB	7200 RPM	72W	3.5"	7.2kg	9500-9.5
Model 10.0	10000 GB	7200 RPM	75W	3.5"	7.5kg	10000-10.0

## 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:

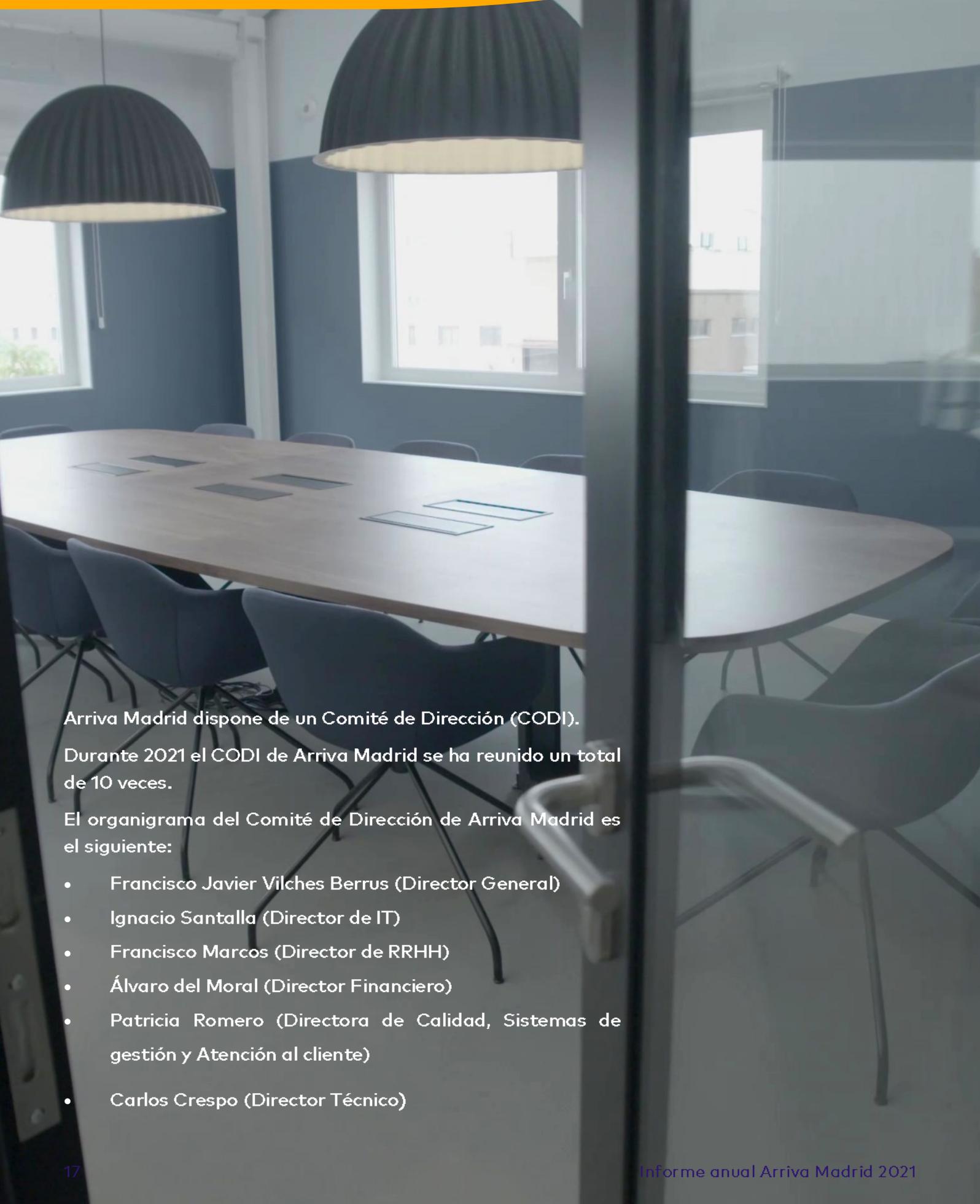
- EMPRESA DE BLAS Y CIA, S.A.U.
- ESFERA BUS, S.L.U.
- ACTIJOVEN CONSULTING Y TRAVELLING, S.L.U.
- NETOSEC, S.L.U.

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

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



(\*) Empresas con Comité de Dirección



Arriva Madrid dispone de un Comité de Dirección (CODI).

Durante 2021 el CODI de Arriva Madrid se ha reunido un total de 10 veces.

El organigrama del Comité de Dirección de Arriva Madrid es el siguiente:

- Francisco Javier Vilches Berrus (Director General)
- Ignacio Santalla (Director de IT)
- Francisco Marcos (Director de RRHH)
- Álvaro del Moral (Director Financiero)
- Patricia Romero (Directora de Calidad, Sistemas de gestión y Atención al cliente)
- Carlos Crespo (Director Técnico)

### **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:

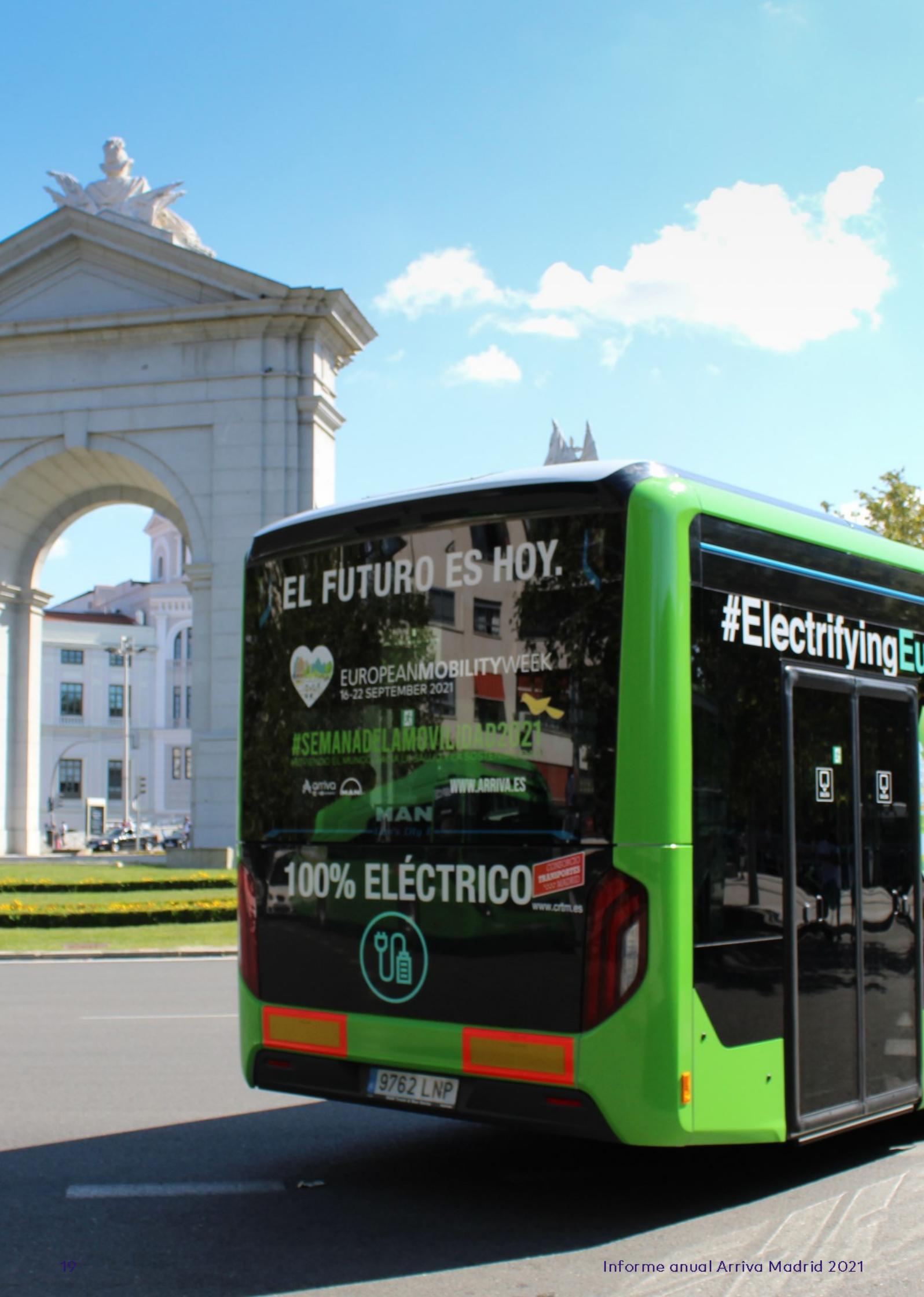
- ⇒ Integrar la igualdad de oportunidades en la gestión de los recursos humanos.
- ⇒ Promover el equilibrio en la participación de las mujeres y los hombres en la empresa.
- ⇒ Garantizar la dignidad de las personas y la no discriminación por razón de sexo.

### **Comité de Seguridad y Salud:**

Arriva Madrid, 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 los 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.



EL FUTURO ES HOY.



EUROPEAN MOBILITY WEEK  
16-22 SEPTEMBER 2021

#SEMANA DE LA MOVILIDAD 2021  
ADELANTANDO EL MUNDO HACIA LA SOSTENIBILIDAD



WWW.ARRIVA.ES



100% ELÉCTRICO

CONSEJO REGULADOR DE TRANSPORTES  
www.crtm.es



#ElectrifyingEU

9762 LNP

## Política integrada

En Arriva Madrid somos conscientes de la relevancia que tiene para nosotros el satisfacer las necesidades y expectativas de todos nuestros grupos de interés y nos comprometemos a destinar todos los recursos necesarios para que nuestra actividad tenga un reconocimiento público definitivo mediante el establecimiento de sus sistemas de gestión de la calidad, sostenibilidad, responsabilidad social, excelencia y seguridad basados en los requisitos de las normas 9001:2015, 14001:2015, EMAS, OSHAS, ISO 39001:2013, UNE EN 13816:2003, UNE 93200:2008, Madrid Excelente y SGE21:2017.

Por todo ello hemos desarrollado una Política integrada fundamentada en los principios básicos de nuestra visión, estrategia y valores, de nuestro Código de Conducta así como de los requisitos de las normas de aplicación en cada uno de estos ámbitos.

- **A**segurar que nuestra actividad integra, en su estrategia y gestión, todos aquellos aspectos sociales, laborales, éticos y ambientales que superen las exigencias de la legislación, implantando y desarrollando los Valores, Instrucciones y Normativas del Grupo al que pertenecemos.
- **R**ealizar nuestros servicios utilizando, siempre que sea posible, las mejores tecnologías disponibles en el mercado, con el fin de ofrecer un transporte económico, seguro, accesible, confortable y eficiente
- **R**evisar esta Política a intervalos planificados, verificando que es apropiada al propósito y contexto de la organización, para ello se comunicará a todo el personal que integra nuestra organización, así como a todos nuestros grupos de interés
- **I**dentificar, evaluar y actuar sobre los riesgos ambientales y sociales identificados, protegiendo el medio ambiente y el entorno en el que operamos, reduciendo la contaminación a través del uso eficiente de la energía, el agua, el combustible y gestionando de forma eficaz los residuos generados.
- **V**alorar de forma periódica tanto las necesidades como las expectativas de nuestros grupos de interés, para poder trabajar de forma conjunta en la búsqueda de soluciones a problemas y dilemas de carácter ambiental y social.
- **A**lcanzar de forma continua la mejora de nuestra actividad, para llegar a ser una empresa de referencia y pionera en el sector del transporte, con el fin de que usen nuestros servicios cada vez más usuarios.

Esta política fue aprobada en mayo de 2017 por el Comité de Dirección y ratificada en noviembre de 2019.

# Política de Seguridad, Salud, Bienestar y Conciliación

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

Estamos orgullosos de servir a nuestros clientes y de poseer una correcta gestión de la Seguridad, Salud, Bienestar y Conciliación

Esta política está dirigida y aplica a todas las unidades de negocio de Arriva en España. Debe ser pública y conocida por todos los empleados.

Cada unidad de negocio es totalmente responsable de la Seguridad, Salud, Bienestar y Conciliación dentro de sus operaciones.

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

- Incrementar la concienciación y nuestra comprensión sobre la Seguridad, Salud, Bienestar y Conciliación y los riesgos inherentes a nuestras operaciones, así como las maneras de evaluarlos y mitigarlos.
- Realizar sistemas de gestión de la Seguridad, Salud, Bienestar y Conciliación en cada unidad de negocio y asegurarnos que están plenamente integrada dentro de nuestro plan de negocio.
- Colaborar tanto interna como externamente, para compartir las mejores prácticas.
- Cumplir con todos los requisitos y obligaciones legales, y esforzarse por ir más allá.
- Buscar homogeneizar standars con nuestros proveedores y coordinar la exposición a riesgos.
- Comprometerse y consultar con terceros afectados. Ser transparentes en nuestras comunicaciones y acuerdos.
- Definir responsabilidades en caso de un incidente crítico y reflejarlo en los perfiles de puesto.
- Invertir para que nuestros trabajadores sean competentes en la materia y actualizar las herramientas y procesos para que sean efectivos y eficientes.
- Fomentar la presentación de informes sobre riesgos e incumplimientos sin temor a represalias ni culpas.

#### Responsabilidades:

- La dirección de las unidades de negocio tiene solidariamente, la responsabilidad de entregar y desarrollar esta política y los procedimientos.
- Todos los empleados que supervisen a otros son responsables de su seguridad, salud y bienestar.
- Todos los empleados tienen la responsabilidad de cooperar asumiendo estas funciones y dar a nuestros clientes una experiencia segura. Debiendo comunicar riesgos y cambios de prácticas de trabajo e informando de accidentes de trabajo.

Aseguramos la efectividad de los controles externos e internos de los Sistemas de Gestión. Estos son entregados a la Dirección a través de información periódica sobre riesgos, auditorías externas e internas y la gestión anual del cumplimiento de las normas.

Esta política fue aprobada y ratificada en octubre de 2019 por el Comité de Dirección de Arriva Spain Holding para todas las sociedades del Grupo Arriva en España.

# Gestión ética y Derechos humanos

Arriva Madrid ofrece 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.



**APERTURA DE EMERGENCIA**  
En caso de emergencia:  
1. Pulsar el botón  
2. Tirar de la puerta hacia fuera en dirección al pulsador



**Salida de emergencia**



La difusión del Código de conducta se ha realizado a través del Portal del empleado, 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.arrivamadrid.es](http://www.arrivamadrid.es) 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 durante 2021.

## Corrupción y soborno

La información y las medidas relativas a la lucha contra la corrupción y el soborno dentro de Arriva Madrid 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 Madrid 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 negocial.
- 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 Madrid lleva 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 remunerado, 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 Madrid es firmante de la plataforma para el cambio "Women in Transport" de la UE.

Debido a que el sector en el que nos encontramos era tradicionalmente masculino y sobre todo dentro del colectivo de conductores, mecánicos y mozos no hay igualdad entre el número de hombres y mujeres contratados, desde RR.HH. se dispone de políticas de discriminación positiva en el momento del reclutamiento si existen dos candidatos de diferente sexo con igual valoración se opta por la contratación de la mujer.

# Gestión de los riesgos no financieros

La identificación de los riesgos no financieros, sus impactos y las medidas de control se determinan a través del análisis de nuestro contexto interno y externo así como de los requisitos de nuestras partes interesadas, con el fin de asegurar que el Sistema de Gestión, puede lograr sus resultados previstos, aumentar los efectos deseables, la prevención o la reducción de los efectos no deseados; así como lograr la mejora continua.

La medida del riesgo abarca dos dimensiones básicas: la probabilidad de que se produzca la amenaza, y las consecuencias de dicha amenaza.

Los principales riesgos identificados son los relativos a la igualdad de oportunidades, al cumplimiento de la normativa, a la gestión ambiental, a la salud y seguridad laboral, la formación, la seguridad de los datos, el cambio climático o a la utilización de los recursos, entre otros.

- Falta de formación y sensibilización de los trabajadores
- Incumplimiento del Plan de Calidad
- Incumplimiento de la estrategia ambiental (consumo energético, consumo de agua, generación de residuos, emisiones)
- Dificultad para cumplir con la cuota de la LGD (Ley General de la Discapacidad).
- Incumplimientos legales
- Alta siniestralidad
- Incumplimiento de las medidas de conciliación
- Enfermedades producidas por estrés o riesgos psicosociales.
- Contagios por COVID

Para todos los riesgos identificados como significativos, dentro de los diferentes sistemas de gestión implantados en la organización, se establecen diferentes planes de actuación y periódicamente se evalúa la evolución de la criticidad de dichos riesgos así como la aparición de nuevos que haya que establecerle un tratamiento específico.

En el año 2018 se creó un nuevo Órgano de Supervisión y Control y se aprobó una Política de Cumplimiento Penal y un Programa de Prevención de Riesgos Penales identificando los riesgos asociados a nuestra actividad y estableciendo las medidas para la minimización de los riesgos y durante 2021 se ha continuado trabajando en el cumplimiento de este programa.

Ambos documentos constituyen nuestro compromiso por hacer las cosas de un modo correcto, con integridad y con pleno cumplimiento de la ley penal. En definitiva, contribuirán a la implantación de una cultura empresarial de cumplimiento normativo que asiente unos valores éticos firmes.

Entre los riesgos que nuestra actividad tiene identificados también encontramos los riesgos sociales derivados de nuestra actividad.

En cuanto a los impactos negativos hemos identificado los siguientes:

- Ruidos en las cabeceras que pueden ocasionar molestias al inicio de los servicios en algunas líneas que se encuentran en zonas no industriales.
- Contaminación por humo en zonas cerradas como Intercambiadores.

Para ellos se han puesto en marcha acciones para minimizar el riesgo:

- Redefinición de cabeceras en caso necesario.
- Plan de modernización de la flota con vehículos con tecnologías menos ruidosas.
- Apagado de motores previa a la carga de viajeros.
- Adquisición de vehículos con tecnología híbrida.
- Control de emisiones propio en nuestros talleres.
- Formación a los conductores en conducción eficiente.

Además, se han identificado los siguientes impactos positivos;

- Posibilitamos movilidad geográfica a distintos puntos de la comunidad con un coste muy económico reduciendo impactos ambientales de emisiones y de consumos de combustible al no utilizar vehículos privados.
- Interacción con los municipios en los que operamos con diversas actividades de acción social.

Para garantizar estos impactos se han puesto en marcha las siguientes acciones:

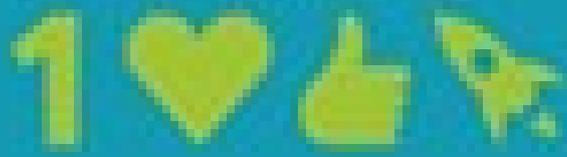
- Llegar al máximo número de usuarios y facilitar la accesibilidad universal al transporte público de viajeros.
- Renovar la flota de manera periódica, fomentando la innovación y la comunicación con los proveedores del sector.
- Mantener diálogos e intercambiar información con las asociaciones del sector para la mejora de nuestra actividad (Chasis y Carroceros).

Asimismo nuestra empresa ha identificado una serie de riesgos potenciales como son

- Corrupción, cohecho por parte de sus Directivos y empleados. Lo que puede suponer pérdida de imagen de la marca y conflictividad laboral. Para evitar dicho riesgo se ha creado la figura del Comité de Compliance dentro de Arriva Spain Holding, matriz de Arriva Madrid. Se realizan formaciones específicas tanto en la inducción de los empleados como de reciclaje a través de la plataforma E-learning de la que dispone el grupo alcanzando el 100% del personal formado
- Conflictividad laboral con los empleados. Esto puede suponer reducción de la movilidad de los usuarios y problemas de conectividad y conexión. Para evitarlo se realizan reuniones periódicas con el Comité de empresa realizando un cumplimiento del Convenio y de los beneficios sociales de la empresa.
- Impactos ambientales derivado de accidentes e incendios de nuestros vehículos. Igual que en el caso de corrupción o conflictividad laboral, puede suponer la pérdida de imagen de la marca, riesgos para la integridad de los usuarios y los trabajadores (conductores) así como impactos negativos sobre el medio ambiente. Por lo que para evitar estos riesgos se llevan a cabo inspecciones de “puntos calientes” en las revisiones de nuestros vehículos.



Our Arriva values



# One Arriva



Trabajamos como un equipo  
'Juntos somos Arriva'.

## Cuestiones relativas al personal

En Arriva Madrid 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 que estos objetivos se plasman formalmente en nuestras líneas estratégicas.

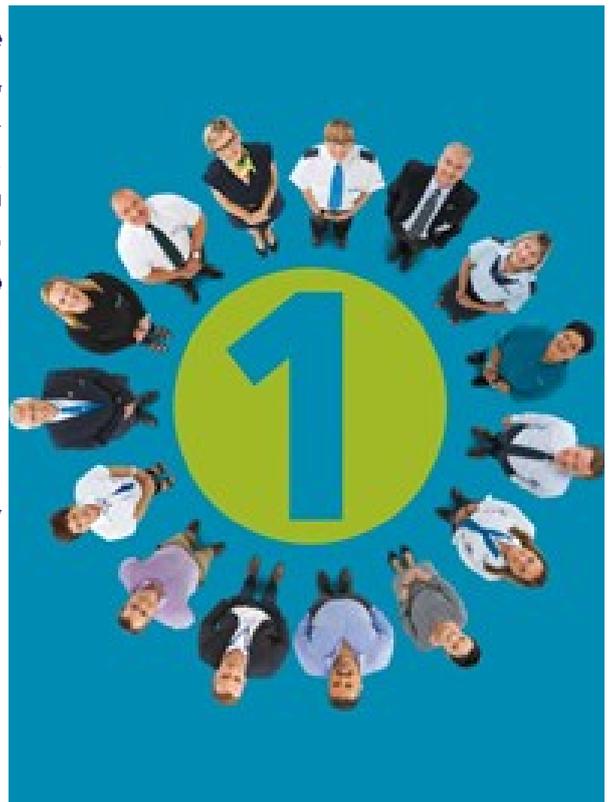
La plantilla total asciende, a 31 de diciembre de 2021, a 761 empleados de los cuales el 1,97% tiene un contrato especial por minusvalía. Además se disponen de medidas alternativas para llegar al 2% que marca la legislación actual. Actualmente se dispone de un contrato con ILUNION para el servicio de lavandería de la ropa de nuestro departamento técnico y con la empresa AMIAB para limpieza de nuestras instalaciones y de nuestros vehículos.

Arriva Madrid garantiza 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.

Durante 2021 hemos realizado la renovación integral de las instalaciones garantizando la accesibilidad a los puestos de trabajo de todos nuestros trabajadores así como de los usuarios que necesiten acceder a las mismas.

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.

Arriva Madrid realiza un seguimiento de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, a través de su Plan de igualdad.



## Empleados

Por la zona de operación de Arriva Madrid, existe una gran dispersión geográfica, incluso dentro de la propia Comunidad de Madrid.

Se muestran el porcentaje de trabajadores residentes en cada uno de los municipios en los que nuestra empresa tiene un centro de trabajo así como por género, edad y categoría profesional.

Esta información se tiene en cuenta a la hora de realizar la asignación de turnos y líneas dicha circunstancia.

		2018	2019	2020	2021
<b>NÚMERO TOTAL DE TRABAJADORES</b>		736	730	760	761
Porcentaje por Tipo de Contrato	Indefinido	81%	96%	90%	91%
	Temporal	18%	4%	10%	9%
Porcentaje Contratos por Jornada	Tiempo Completo	81%	96%	88%	89%
	Jornada Reducida	18%	4%	12%	11%
Porcentaje por Región	Alcorcón	22%	22%	23%	22%
	Móstoles	20%	19%	23%	21%
	Navalcarnero	8%	8%	9%	9%
	Resto Madrid	44%	46%	41%	39%
	Fuera de Madrid	5%	5%	8%	8%

		2018	2019	2020	2021
<b>NÚMERO TOTAL DE TRABAJADORES</b>		736	730	760	761
Porcentaje por Edad	>60	4%	6,6%	6,71%	8,01%
	50-59	29,41%	29,14%	27,24%	31,67%
	40-49	41,84%	41,18%	38,03%	40,47%
	30-39	21,39%	18,98%	16,58%	17,48%
	20-29	1,74%	1,74%	2,11%	2,23%
Porcentaje por Sexo	Hombre	88,50%	89,93%	88,42%	88,83%
	Mujer	10,29%	10,76%	11,58%	11,17%

Las contrataciones que se han llevado a cabo durante los últimos años han sido:

	2017	2018	2019	2020	2021
Hombres	43	97	46	105	96
Mujeres	15	19	7	13	13

	2018	2019	2020	2021
<b>N.º TOTAL TRABAJADORES</b>	736	730	760	761
<b>TRABAJADORES BAJA VOLUNTARIA</b>	27	12	13	16
<b>% ROTACIÓN VOLUNTARIA</b>	3,67%	1,64%	1,71%	2,10%

<b>NACIONALIDAD</b>	2018	2019	2020	2021
ARGENTINA	1	1		
ECUATORIANA	1	1	2	2
FRANCIA			1	1
COLOMBIA			1	1
PORTUGAL			1	
ESPAÑOLA	728	722	749	751
PERUANA	1	1	2	2
RUMANA	2	2	1	2
BRITÁNICA	1	1		
UCRANIANA			1	1
BÚLGARA	1	1	1	
MARROQUÍ	1	1		

<b>CATEGORÍA PROFESIONAL</b>	<b>REPRESENTACIÓN</b>
CONDUCTORES	82,65%
MECÁNICOS	4,60%
MOVIMIENTO	3,81%
M&I	0,13%
ADMINISTRATIVOS	3,68%
JUBILADOS PARCIALES	2,63%
LIMPIEZA BUSES	1,84%

	Contrato indefinido	Contrato temporal	A tiempo completo	A tiempo parcial
Mujer	85	7	78	14
Hombre	627	61	618	70
20-29	10	7	10	7
30-39	116	17	115	18
40-49	303	18	293	28
50-59	239	5	234	10
Mas de 60	44	21	44	21
CONDUCTORES	600	47	584	63
MECÁNICOS	35	0	35	0
MOVIMIENTO	29	0	28	1
M&I	1	0	1	0
ADMINISTRATIVOS	34	0	34	0
JUBILADOS PARCIALES	0	20	0	20
LIMPIEZA BUSES	13	1	14	0

CATEGORÍAS	MUJER	HOMBRE
CONDUCTORES	60	569
MECÁNICOS		35
MOVIMIENTO	5	24
M&I		1
ADMINISTRATIVOS	17	16
JUBILADOS PARCIALES	2	18
LIMPIEZA BUSES	1	13

## Remuneraciones

La política retributiva de Arriva Madrid que promueve un trato igualitario entre hombres y mujeres. El modelo recompensa el nivel de responsabilidad y trayectoria profesional, velando por la equidad interna y la competitividad externa.

Tenemos configurada una estructura salarial por colectivos, a través de los cuales nuestros colaboradores tienen una banda salarial de referencia a través de la cual evolucionarán a lo largo de su vida profesional en la compañía.

De manera anual se realiza un proceso de revisión salarial basado en el desempeño garantizando la igualdad de trato y oportunidad por el Departamento de RRHH junto con los responsables directos de cada colaborador y es aprobado por el Comité de Dirección nacional.

La remuneración media del año 2021 distribuida por género, edad y categoría profesional ha sido:

### Remuneración por sexo:

Sexo	Bruto Medio/mes 2021	Bruto Medio/mes 2020
Mujer	3,566.81 €	3.351,7 €
Hombre	3,543.78 €	3.499,95 €

### Remuneración en puestos iguales.

	Bruto Medio/mes 2021		Bruto Medio/mes 2020	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
ADMINISTRATIVOS	3,387.04 €	3,992.16 €	3.216,40 €	3.743,95 €
CONDUCTORES	3,351.55 €	3,483.67 €	3.103,78 €	3.335,18 €
JUBILADOS PARCIALES	4,134.24 €	3,761.36 €	4.544,44 €	3.769,74 €
LIMPIEZA BUSES	2,648.44 €	3,051.72 €	2.581,87 €	2.962,53 €
MOVIMIENTO	3,467.92 €	3,804.65 €	3.332,99 €	3.703,38 €
M&I		4,833.23 €		4.758,02 €
MECÁNICOS		3,539.01 €		3.350,97 €

En todos los casos aunque el salario de convenio es el mismo, lo que diferencia la media es la antigüedad, ya que la incorporación de la mujer a estos trabajos es muy actual y no tienen tanta antigüedad como los hombres.

### Remuneración de Directivos

Sexo	2021			2020		
	Salario base medio	Bonus medio	Retribución en especie	Salario base medio	Bonus medio	Retribución en especie
Mujer	77,500.00 €	0,00 €	729.53 €	76.049,28 €	3.004,79 €	751,37 €
Hombre	87,447.88 €	0,00 €	829.00 €	79.072,22 €	3.775,73 €	654,08 €

	2021		2020	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Consejeros	0,00 €	0,00 €	99.601,00 €	0,00 €

Brecha Salarial
4,23

Rango Edad	Sexo	Categoría	Bruto Medio 2021
20-29	Mujer	MOVIMIENTO	2.709,33 €
20-29	Mujer	CONDUCTORES	3.089,09 €
20-29	Varón	CONDUCTORES	3.062,69 €
20-29	Varón	LIMPIEZA BUSES	2.938,16 €
20-29	Varón	MOVIMIENTO	2.490,99 €
20-29	Varón	MECÁNICOS	3.175,36 €
30-39	Mujer	MOVIMIENTO	3.218,49 €
30-39	Mujer	ADMINISTRATIVOS	3.318,36 €
30-39	Mujer	CONDUCTORES	3.206,47 €
30-39	Mujer	LIMPIEZA BUSES	2.648,44 €
30-39	Varón	ADMINISTRATIVOS	4.977,30 €
30-39	Varón	CONDUCTORES	3.224,95 €
30-39	Varón	MOVIMIENTO	3.364,33 €
30-39	Varón	MECÁNICOS	3.361,45 €
40-49	Mujer	ADMINISTRATIVOS	4.099,90 €
40-49	Mujer	CONDUCTORES	3.290,85 €
40-49	Varón	ADMINISTRATIVOS	5.904,96 €
40-49	Varón	CONDUCTORES	3.408,95 €
40-49	Varón	LIMPIEZA BUSES	3.129,54 €
40-49	Varón	MOVIMIENTO	3.966,74 €
40-49	Varón	MECÁNICOS	3.594,02 €
50-59	Mujer	MOVIMIENTO	3.703,77 €
50-59	Mujer	CONDUCTORES	3.546,91 €
50-59	Mujer	ADMINISTRATIVOS	4.182,46 €
50-59	Varón	ADMINISTRATIVOS	3.420,47 €
50-59	Varón	CONDUCTORES	3.625,67 €
50-59	Varón	LIMPIEZA BUSES	3.073,59 €
50-59	Varón	MOVIMIENTO	4.044,41 €
50-59	Varón	MECÁNICOS	3.598,38 €
Más de 60	Mujer	CONDUCTORES	3.400,88 €
Más de 60	Mujer	JUBILADOS PARCIALES	4.134,24 €
Más de 60	Varón	CONDUCTORES	3.458,87 €
Más de 60	Varón	JUBILADOS PARCIALES	4.070,80 €
Más de 60	Varón	LIMPIEZA BUSES	3.081,54 €
Más de 60	Varón	M&I	4.833,23 €
Más de 60	Varón	MECÁNICOS	3.586,65 €
Más de 60	Varón	MOVIMIENTO	4.648,28 €

Una vez analizada la retribución de la organización en el año 2021 se constata que la brecha salarial viene originado principalmente por el Plus de Antigüedad regulado en los convenios colectivos.

## Despidos

Durante el año 2021 se ha tenido 3 despidos distribuido por género, edad y categoría profesional de la siguiente manera:

Sexo	N.º de despidos
Varón	0
Mujer	2

Rango Edad	N.º de despidos
30-39	1
40-49	
50-59	1
Total general	2

Departamento	Total despidos
administración	
conductores	2
Dirección	
Movimiento	
Taller	
Total general	2

## Permisos parentales

Durante el año 2021 se han disfrutado de 23 permisos de paternidad, 4 de maternidad, 27 de lactancia y 1 por riesgo durante el embarazo.

	Maternidad	Paternidad	Lactancia	Riesgo durante el embarazo
Varón		23	23	
Mujer	4		4	1

## Relaciones sociales

En 2021 Arriva Madrid cuenta con 21 miembros del comité de empresa. A continuación se muestra la representación por género y sindicatos.

Sindicato	hombres	mujeres	total
CCOO	11	4	15
UGT	1		1
PSI	4	1	5

El 100% de los trabajadores está cubierto por el convenio de transportes de la Comunidad de Madrid.



## Conciliación de la vida laboral, familiar y personal

La conciliación de la vida laboral y familiar es una necesidad personal y social que nos afecta a todos, hombres y mujeres, por igual. Tenemos derecho a desarrollar plenamente un trabajo y a compaginarlo con la vida familiar, sin que ello suponga una sobrecarga insostenible de responsabilidades. Así, Arriva Madrid lleva renovando desde el año 2014 el Sello Alcorcón Concilia además de estar certificada en responsabilidad social corporativa desde 2011 bajo la norma SGE21.

El sello de Alcorcón Concilia se obtiene teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Estructura de la plantilla (representación equilibrada de mujeres y hombres en la empresa y en los distintos niveles jerárquicos)
- Plan de Igualdad y/o medidas de igualdad y conciliación de la vida laboral, familiar y personal implantadas en la organización.
- Formación en materia de igualdad del personal de la organización.
- Equidad salarial o medidas para alcanzarla.
- Medidas para la prevención y actuación contra el acoso sexual y acoso por razón de sexo.
- Uso de publicidad y comunicación no sexista.
- Fomento de la contratación a víctimas de violencia de género.

Además, Arriva Madrid cuenta con la certificación como Empresa Familiarmente Responsable (efr) desde 2019. Este certificado, apoyado por el Ministerio de Sanidad y Política Social, reconoce a aquellas organizaciones que se implican en la generación de una nueva cultura del trabajo, incorporando un sistema integral de gestión, que permita una eficaz armonía entre la esfera laboral y la familiar y personal, basada en la flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuo.

La incorporación de las mujeres al mercado laboral y el consiguiente cambio en las estructuras familiares; la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como derecho fundamental y valor común de la Unión Europea, son algunos de los nuevos retos sociales que requieren una reorganización social.

Una estrategia comprometida en materia de conciliación entre la vida laboral, familiar y personal nos sitúa a las empresas en un plano de cumplimiento de la legislación vigente que resulta beneficioso para todas las partes implicadas.

Desde nuestro punto de vista, la conciliación será una herramienta de gestión que nos ayude a mejorar su competitividad, por numerosas razones, entre las que podemos destacar la mejora del clima laboral, atracción y retención del talento o disminución del absentismo y bajas laborales de los empleados. De este modo, podemos concluir que la conciliación contribuye a mejorar la competitividad de la empresa mejorando al mismo tiempo, la calidad de vida de sus empleados. Todo ello, claro está, unido a la promoción de una cultura igualitaria que garantice la igualdad de trato y oportunidades.

Es por ello que Arriva Madrid dispone de medidas que nos ayudan a que nuestros empleados alcancen un equilibrio entre estos aspectos de su vida (laboral, familiar y personal), y consiguen que aumente la motivación y el compromiso con su empresa y, por tanto, aumente también la productividad, hablando en términos de eficiencia. Estas medidas de mejora se aplican siempre atendiendo a criterios de igualdad y de no discriminación de todas las personas que trabajan en Arriva Madrid. Mediante estas medidas de conciliación Arriva Madrid trabaja en la desconexión laboral de sus empleados.

## Catálogo de Medidas de conciliación

Arriva Madrid dispone de las siguientes medidas de conciliación:

- Igualdad de trato para para parejas de hecho y/o convivencia
- Adaptación de turnos: cambios, elección por antigüedad, turnos fijos etc...
- Jornada intensiva en verano adaptada a cada departamento
- Todos en casa por nochebuena y final de año: Días de nochebuena y nochevieja los turnos acaban a las 22.00
- Incapacidad temporal (IT): Complemento 100% del salario en caso de operación o ingreso, así como posibilidad de disfrute de vacaciones inmediata en caso de larga duración.
- Posibilidad de cambio de vacaciones y turnos de libranza entre compañeros.
- Posibilidad de cambio de día de trabajo con cualquier compañero
- Coincidencia del ciclo de libranza para matrimonios/parejas de hecho para la conciliación de vida personal.
- Transporte gratuito en autobuses de la compañía para trabajadores y familiares (pareja e hijos), entendiendo por pareja relación de matrimonio, pareja de hecho y de convivencia.
- Coche de personal: transporte interno gratuito para llegar a la cabecera.
- Beneficios sociales: Web de descuentos para tiempo de ocio con acceso a trabajadores, parque de atracciones etc...
- Vida Saludable: Acuerdos de colaboración con gimnasios, dietistas, fisioterapia para trabajadores y familiares...
- Club de corredores: Arriva Runners: carreras pagadas por la compañía participando familia y empleados.
- Facilidad en ingresos para conductores: Recaudación en sucursales cercanas al domicilio o a través de transferencia bancaria (reintegrando posibles comisiones)
- Seguro médico: incluido como compensación en especie para plantilla con mas de nivel 6 y con precios especiales para toda la plantilla
- Posibilidad de elección de contrato: Se ofrecen modalidades contractuales a tiempos parciales
- Portal del empleado: Posibilidad de realizar gestiones online sin necesidad de desplazarse a la compañía.
- Tótem Portal: Acceso en todas las bases al portal del empleado a través de puestos informáticos para evitar desplazamientos.

## Catálogo de Medidas de conciliación

- Licencias sin sueldo: Posibilidad acogimiento con criterio de disponibilidad del servicio
- Excedencia por pérdida de puntos: en caso de pérdida del carnet de conducir se tramitara una excedencia durante la vigencia de esa pérdida.
- Limpieza uniforme taller: Con el fin de facilitar la conciliación de la vida familiar se proporciona a todo el personal de taller la lavandería para su ropa de trabajo
- Anticipos: Se podrá disponer del 75% del salario del mes siguiente.
- Entrega paquetes: Permiso para hacer las entregas de los pedidos personales de los empleados en la oficina y taller y horario laboral
- Formación a precios especiales: Acuerdos de con Udima/CEF para 10% formaciones. Además todos los directores de departamento se comprometen a facilitar horarios y asistencia
- Permisos para acudir a actos no legales: Permisos para acudir a actos litúrgicos de especial relevancia para cada credo y/o familia. Por ejemplo: funerales Se deberá comunicar previamente al jefe directo
- Renovación del carnet de conducir en cualquiera de sus categorías.
- Campañas de comunicación: alimentación y vida saludable
- Acceso universal a las acciones formativas: En caso de necesidades especiales para la formación se facilitan los medios necesarios. Ejemplo lenguaje de signos.
- Promoción interna en igualdad de oportunidades
- CAP: Ampliación Si te sacas el carnet D te pagan el CAP
- Regalo navidad para hijos de empleados: todo hijo de empleado que participe en el concurso de felicitaciones navideñas recibe un regalo de la compañía
- Cesta navidad: para todos los empleados sin contar antigüedad ni posición.
- Reconocimiento medico ampliado: vacuna de la gripe, PSA...
- Apoyo medico: DUE en las instalaciones
- Boda Familiar: flexibilidad en los días de la licencia siempre cubriendo la propia boda.

## Igualdad y Diversidad

Arriva Madrid opera con una estructura organizacional diversa que la singulariza de otras empresas y entidades; y que igualmente tiene características visibles y no visibles. Nuestro compromiso de inclusión de las diversidades se define por la capacidad que tenemos para integrar todos nuestros recursos humanos en pro de avanzar hacia objetivos comunes y compartidos; hacer coincidir los valores, estructura y objetivos corporativos con las preferencias y necesidades diversas de nuestros Recursos Humanos.

La principal meta de Arriva Madrid es integrar a los diversos agentes externos en la consecución de los objetivos de la organización. Crear una relación que le garantice la fidelización de sus clientes, proveedores, accionistas y agentes sociales.

La Gestión de la Diversidad es un compromiso corporativo de Arriva Madrid. Es la estrategia integral basada en la creación de una población laboral de perfiles diversos en la organización, con el objeto de:

- Atraer, retener y potenciar a personas de perfiles diversos que aportan innovación, nuevas opciones y puntos de vista, soluciones
- Diseñar inteligentemente el proceso transformacional de la organización para evitar su obsolescencia y mantener una posición competitiva de liderazgo.
- Crear un microclima interno que coincida con la diversidad del entorno externo de la organización.
- Fomentar un clima que optimice la eficacia de nuestro proceso empresarial a través de la inclusión de todas sus personas.
- Propiciar la innovación a través de mecanismos que dinamicen la interacción entre personas de diferentes culturas, orígenes y competencias.
- Crear y actualizar nuestros servicios para atender las nuevas necesidades y fidelizar a clientes y usuarios con perfiles cada vez más diversos.
- Interactuar con proveedores de diferentes regiones, culturas y naturaleza para incrementar la eficacia en toda clase de suministros.
- Reinventar sistemas y procesos que optimicen todos los recursos financieros y tecnológicos de nuestra organización en busca de mejores resultados.
- Crear una cultura que haga coincidir los valores y preferencias corporativas con las prioridades y necesidades de sus empleados/as.
- Ofrecer paquetes de programas que contribuyan a la satisfacción y conciliación de todos nuestros empleados para el pleno desarrollo de su vida profesional, familiar y personal.
- Dentro de la gestión de la diversidad de la empresa se han establecido los siguientes compromisos sociales en función de diferentes perfiles de diversidad identificados.

Las medidas esenciales para garantizar la igualdad son las siguientes:

**SELECCIÓN:** Asegurar y continuar garantizando procesos de acceso y selección que cumplan el principio de igualdad de trato y oportunidades, y promover la presencia equilibrada entre mujeres y hombres y la diversidad en todos los aspectos anteriormente nombrados, en todos los ámbitos de la compañía.

**CONTRATACIÓN:** Continuar garantizando la igualdad de trato y oportunidades en la contratación, fomentando el equilibrio de mujeres y hombres y la diversidad en las distintas modalidades de contratación.

**PROMOCIÓN:** Garantizar la igualdad de trato y oportunidades en las promociones, utilizando un procedimiento que base promoción y ascensos en criterios objetivos y transparentes, fundamentados en los conocimientos, experiencia y competencias de la persona.

**FORMACIÓN:** Sensibilizar y formar en igualdad de trato y oportunidades a la plantilla en general y, especialmente, al personal relacionado con la organización de la compañía, para garantizar la objetividad y la igualdad en la selección, clasificación, promoción, acceso a la formación, etc.

**RETRIBUCIÓN:** Continuar garantizando la igualdad retributiva entre mujeres y hombres por el desempeño de trabajos de igual valor.

**CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL Y PROFESIONAL:** Garantizar el ejercicio de los derechos de conciliación, informando de ellos y haciéndolos accesibles a toda la plantilla.

**SALUD LABORAL:** Introducir la dimensión de género en la política de salud laboral.

**ACOSO LABORAL:** Asegurar que los trabajadores y trabajadoras disfruten de un entorno de trabajo libre de situaciones de acoso. Revisar para adaptar a la legislación y difundir el Protocolo de acoso sexual y por razón de sexo.

**VIOLENCIA DE GENERO:** Asegurar que los trabajadores y trabajadoras disfruten de un entorno de trabajo libre de situaciones de violencia de genero.

**COMUNICACIÓN:** Asegurar que la comunicación interna y externa promueven una imagen igualitaria y diversa. Garantizar que los medios de comunicación internos sean accesibles a toda la plantilla.

## Seguridad y Salud en el trabajo

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

Arriva Madrid se compromete 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.

#### Responsabilidades:

- La dirección de las unidades de negocio tiene solidariamente, la responsabilidad de entregar y desarrollar esta política.
- Todos los empleados que supervisen a otros son responsables de su seguridad, salud y bienestar.
- Todos los empleados tienen la responsabilidad de cooperar asumiendo estas funciones y dar a nuestros clientes una experiencia segura, debiendo comunicar riesgos y cambios de prácticas de trabajo e informando de cualquier incidente.

Aseguramos la efectividad de los controles externos e internos de los Sistemas de Gestión. Estos son entregados a la Dirección a través de información periódica sobre riesgos, auditorías externas e internas y la gestión anual del cumplimiento de las normas.

Arriva Madrid cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y salud basado en la norma ISO 45001:2018 y en seguridad vial basado en la norma ISO 39001:2013. Además, durante el año 2021 se ha certificado en la ISO 22320:2013 de Gestión de emergencias y en Protocolo Covid.

Uno de los procedimientos que ha desarrollado ese sistema hace referencia a Vigilancia de la Salud, y en él se define toda una sistemática para la realización de exámenes y reconocimientos médicos sobre la base de la legislación en materia de Prevención y al Reglamento de los Servicios de Prevención.

Además, nuestra empresa dispone de un Comité de Seguridad y Salud cuyas funciones son participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos en la empresa y 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.

Durante el año 2021 se han formado a todos los empleados de nueva incorporación en Seguridad, Salud y Bienestar, representando un 2,68% del total de los trabajadores. Además, se han realizado formaciones en primeros auxilios y extinción de incendios a 630 conductores y a 72 personas entre oficinas y talleres.

Además, estamos asociados a PRL Innovación cuyos pilares de actuación son para compartir, dar y recibir buenas prácticas en prevención desde el año 2013.

Los métodos de registro y notificación de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales siguen las recomendaciones efectuadas por la OIT en esta materia. Asimismo, el sistema de notificación de accidentes y enfermedades profesionales está reglamentado en España y se efectúa a través de un procedimiento electrónico (SISTEMA DELTA), al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Se remiten remesas de información sobre accidentes con baja, sin baja, alta de los mismos y fallecimientos.

Del mismo modo, se comunican los accidentes graves, muy graves, fallecimientos, o que afecten a cuatro o más trabajadores. La representación de los trabajadores recibe información periódica sobre accidentabilidad en las sesiones del Comité de Seguridad y Salud, así como información puntual en casos graves o significativos.

Los índices calculados por Arriva Madrid en relación con los accidentes que tienen lugar en la empresa son los siguientes:<sup>1</sup>

- Índice de incidencia: número de accidentes con baja producidos cada año por cada 1000 trabajadores.
- Índice de frecuencia: Representa el número de accidentes con baja producidos cada año por cada millón de horas trabajadas.
- Índice de gravedad: Representa el número de jornadas laborales perdidas por los accidentes de trabajo.
- Duración media: (Número de días no trabajados en el periodo de estudio por cada accidente ocurrido durante la jornada de trabajo)

Índice de incidencia	30,42
Índice de frecuencia	17,38
Índice de gravedad	0,54
Duración media	31,04

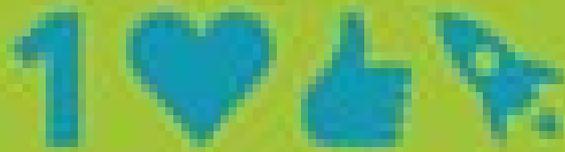
De manera periódica, utilizamos los paneles informativos situados en las distintas bases como canal de sensibilización, concienciación e información hacia todos sus trabajadores enviando mensajes relevantes para la prestación del servicio y la manera de actuar en asuntos como la atención a los usuarios, el confort en la conducción, medidas de ahorro energético o prevención de riesgos laborales.

De la misma manera que se utilizan los paneles informativos como un canal de comunicación interna, nuestro taller dispone de pantallas donde se están continuamente realizando campañas sobre nuestras paralizaciones...



1. Datos calculados teniendo en cuenta una media de 756 trabajadores y 1323 horas trabajadas por cada uno.

Our Arriva values



# Great cust♥mer experience

Mantenemos a nuestros  
clientes felices cada día.

## Campañas de salud

En Arriva Madrid estamos concienciados de que en el trabajo se pasa gran parte del tiempo del día, esto da la oportunidad a la empresa de convertirse en el escenario ideal para poder concienciar a sus empleados sobre la importancia de la salud a través de campañas de promoción de salud.

Una Campaña de Promoción de la Salud (CPS) es una actividad de información que pretende ofrecer herramientas a los trabajadores para lograr incrementar el control sobre su salud, pudiendo así mejorarla. La continuidad de unos comportamientos sanos es necesaria para que éstos resulten beneficiosos.

Nuestra empresa ha ofrecido durante el 2021 Campañas de Promoción de la salud (CPS) transmitiéndolas a todos sus trabajadores a través de los canales de comunicación de los que dispone la empresa.

Además en el último periodo se ha realizado la campaña de reconocimientos médicos habiéndose realizado:

Periódicos	236
Otros motivos	11
Hombres	215
Mujeres	34
Edad media	45
Edad máxima	61
Edad mínima	24

Como parte de nuestra política de seguridad y salud se fomenta la participación en iniciativas deportivas por parte de nuestros compañeros participando en distintas carreras a lo largo del año aunque este año 2021 debido a la situación de crisis sanitaria derivada por el covid19 solo se ha podido participar en la Carrera de La Mujer.



## Formación

En Arriva Madrid 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 2021, 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:

	2018	2019	2020	2021
TOTAL HORAS DE FORMACIÓN	6.595	12.778	10828	16946,5
TOTAL HORAS DE FORMACIÓN PRL	321	1.022	66	6162
TOTAL HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO	8,96	9,65	14,25	22,27
TOTAL HORAS DE FORMACIÓN PRL POR EMPLEADO	0,44	0,77	1	9,18
COSTE EN FORMACIÓN	47.274,78 €	80.645,53 €	71682,42€	126.532,37 €

Formación por categoría	TOTAL HORAS
ADMINISTRATIVOS	5149,50
CONDUCTORES	10957
MECÁNICOS	616
LIMPIEZA	112
MOVIMIENTO	112
Total general	16946,5

Our Arriva values



# Doing the right thing

Cuidamos de nuestros clientes, de nuestros compañeros, del medio ambiente y ponemos la seguridad en primer lugar.

## 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 Madrid 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 Madrid 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 nuestro 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 2021 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.

Arriva Madrid tiene establecidas medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier la contaminación atmosférica y la acústica. En cuanto a la contaminación lumínica se utilizan las mediciones de exposición a luz en los puestos de trabajo (interior y exterior) para los trabajadores al no existir ninguna normativa específica ni para el municipio de Alcorcón ni en la Comunidad de Madrid.



# Destinatio<sup>n</sup> Green



## Combustible

Nuestro objetivo es utilizar la menor cantidad posible de combustibles fósiles.



## Agua

Nuestro objetivo es conservar el agua y utilizarla lo menos posible.



## Contaminación

Nuestro objetivo es prevenir la contaminación del suelo, el agua o el aire.



## Residuos

Nuestro objetivo es generar menos residuos y reciclar todo lo que podamos.



## Energía

Nuestro objetivo es ser eficientes con la energía que utilizamos en nuestros edificios.

## Gestión del Agua y la Energía

El consumo de agua que efectúa Arriva Madrid proviene principalmente del lavado de los vehículos, operación que se realiza en cada una de sus bases, proviniendo tanto de la red de abastecimiento de Madrid como de agua reciclada, no existiendo, por tanto, una repercusión significativa sobre las fuentes de captación.

En cada una de las bases se tienen instalados sistemas orientados al reciclado de aguas procedentes del lavadero automático y manual, que permiten reducir su consumo y optimizar su aprovechamiento.

La energía eléctrica consumida en nuestra organización se destina principalmente a la iluminación y a la climatización de las instalaciones.

Para conseguir este objetivo se disponen de lámparas de Leds en talleres y oficinas y se realizan campañas de sensibilización al personal para que hagan un uso responsable de la electricidad.

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

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Electricidad (KWh)	650.256,92	622.200,93	602.901,46	563.903,72	484.724,04	508.597,62

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Agua (m3)	12.730,00	9.614,00	9.670,00	7.442,00	5.785,00	6.232,00

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Gasóleo A (litros)	9.045.871,28	9.143.024,73	9.348.909	9.136.362,22	8.128.378,09	8.910.055,79

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Gasóleo C (litros)	16.462	17.555	17.028	14.830	15.453	11.875

Además se realiza un control operacional sobre otros consumos:

DATOS DE CONSUMO	2016	2017	2018	2019	2020	2021
BATERÍAS (Kg)	5.280	6.040	8.000	9.640	10.184	9.880
ANTICONGELANTE (Kg)	30.717	38.013	35.048	34.000	14.040	28.000
UREA (Kg)	358.642	422.802	412.632	476.950	430.952	461.038
FILTROS DE ACEITE-COMBUSTIBLE- CAJA CAMBIOS (Uds/Kg)	2.554	3.380	1.171	1.208	1.327	1.301
ACEITE MOTOR (Kg)	23.543	23.843	20.149	21.984	19.250	18.360
HALOCARBON 407C (Kg)	321	370	281	22	0	0
HALOCARBON 134A (Kg)	214	283	380	261	260	764
PAPEL (Kg)	2.237	475	1.134	1.132	950	696
NEUMÁTICOS CAMBIADOS (Kg)	67.204	64.985	67.458	61.435	56.349	85.941



## 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 Madrid dispone 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.

RESIDUOS PELIGROSOS (Tn/MKm)	2021	Destino
TÓNER, CARTUCHOS Y TINTAS (Tn/MKm)	0,0008	Recuperación
ACEITE MOTOR (Tn/MKm)	0,7007	Recuperación
LODOS CON HC (Tn/MKm)	1,1331	Recuperación
LODOS ACEITE-AGUA (Tn/MKm)	0,0164	Recuperación
AGUA CON HC (Tn/MKm)	0,3110	Recuperación
DISOLVENTES NO HALOGENADOS (Tn/MKm)	0,1231	Recuperación
ENVASES PLÁSTICO CONTAMINADOS (Tn/MKm)	0,0353	Recuperación
ENVASES METÁLICOS CONTAMINADOS (Tn/MKm)	0,0082	Recuperación
ABSORBENTES CONTAMINADOS (Tn/MKm)	0,0390	Recuperación
SEPIOLITA CONTAMINADA (Tn/MKm)	0,0328	Recuperación
FILTROS DE ACEITE USADOS (Tn/MKm)	0,0554	Recuperación
ANTICONGELANTE (Tn/MKm)	0,0287	Recuperación
AEROSOLES (Tn/MKm)	0,0004	Recuperación
BATERÍAS (Tn/MKm)	0,0997	Recuperación
FLUORESCENTES (Tn/MKm)	0,0014	Recuperación
<b>Total Generación de RP (Tn/MKm)</b>	<b>2,586</b>	

RESIDUOS NO PELIGROSOS (Tn/MKm)	2021	Destino
PAPEL Y CARTÓN (Tn/MKm)	0,3458	Recuperación
FILTROS DE AIRE (Tn/MKm)	0,0373	Recuperación
CHATARRA (Tn/MKm)	0,1026	Recuperación
RESIDUOS OBRA (Tn/MKm)	28,5733	Recuperación
OTROS RESIDUOS (Tn/MKm)	0,0144	Recuperación
<b>Total Generación de RNP (Tn/MKm)</b>	<b>29,059</b>	



## Exposición al ruido y contaminación acústica

Las actividades realizadas por la empresa en sus instalaciones en la mayoría de los puestos de trabajo no existe exposición a ruido por parte de los trabajadores. Aún así, de manera periódica se comprueba esta situación.

Al no tratarse de una actividad ruidosa, las mediciones de ruido se revisarán cuando cambien las condiciones de trabajo, o el puesto de trabajo sea ocupado por trabajadores especialmente sensibles a las condiciones del puesto (trabajadoras embarazadas, en estado de lactancia, menores) o cuando se detecten daños a la salud de los trabajadores.

Respecto a la flota el control de ruidos se realiza en la ITV. Además, como acción encaminada a la minimización de ruidos y de contaminación atmosférica de acuerdo con el Protocolo de Reducción del Impacto ambiental de la empresa, cuando están parados en cabeceras a la espera de la subida de los viajeros, sólo será admisible el mantenimiento del motor encendido 5 minutos, como máximo.

A continuación, se muestran los datos de la última medición de exposición a ruido realizada a modo resumen.

PUESTO DE TRABAJO	LEX(8h) ± u dB(A)	Lpico dB(C)
JEFE DE TALLER, REPARACIONES, MANTENIMIENTO	85,40 ± 2,60	132,50
MECÁNICO (ASISTENCIA EN CARRETERA), MECÁNICO	83,48 ± 2,42	127,60
TRABAJO EN EL INTERIOR DEL TALLER, USO DE MÁQUINAS, REPARACIONES VARIAS	83,90 ± 2,60	136,30

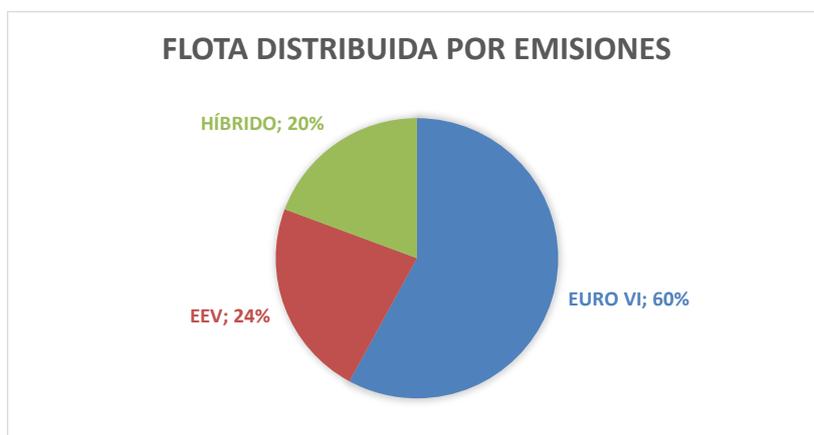
\* Datos obtenidos del informe de Evaluación de la Exposición al Ruido de Cualtis de 29 de noviembre de 2018.

## Contaminación atmosférica y lumínica.

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.

En cuanto a la incorporación de nuevos autobuses a nuestra flota, éstos se adaptan a los requisitos sobre la emisión de gases, partículas contaminantes y humos establecidos en la Directiva 88/77/CEE y que cumplen los valores límites de emisiones establecidos en la fila A de las tablas del apartado 6.2.1. del anexo I de la Directiva 88/77/CEE modificada por la Directiva 1999/96/CE de 13 de diciembre de 1999, equipados con un motor EURO V según con lo estipulado en el Real Decreto 283/2001 de 16 de Marzo.

Arriva Madrid en su apuesta por la reducción de la contaminación lumínica comprueba periódicamente que no se superan los niveles máximos tanto en oficinas y talleres que cuentan con luminarias leds en sustitución a las lámparas de halogenuros así como en las zonas de paso en el exterior dentro de nuestra instalación.

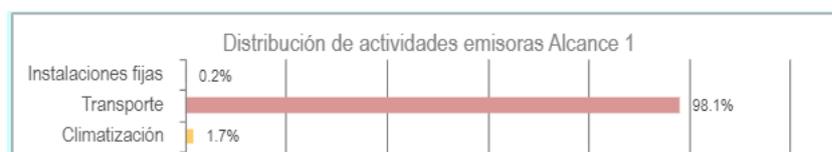
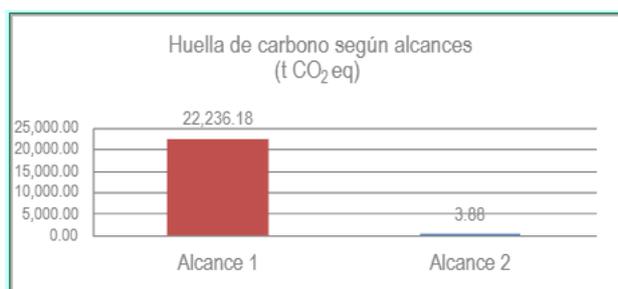


Se muestran los datos de emisiones anuales totales de gases de efecto invernadero expresados en tonelada equivalente de CO<sub>2</sub> que en 2020 han sido 22,240.06t. El factor utilizado para transformar los kWh a Tn de CO<sub>2</sub> y la conversión del consumo de combustible A a Tn CO<sub>2</sub>, 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, dónde aparte del consumo de gasóleo se añade el consumo eléctrico y de halocarbonos, son los son los recogidos en la calculadora del MITECO para años 2011 – 2020 (v21) (23/04/2021).

Estos datos han sido validados por Cámara certifica en su Declaración ambiental para el periodo 2020. En el caso de las instalaciones fijas los gases utilizados son R22, R407 y R410. No se han realizado recargas en las instalaciones durante 2020.

ALCANCE 1	Instalaciones fijas	44,3192 t CO <sub>2</sub>
	Desplazamientos en vehículos*	21,820,060.61 t CO <sub>2</sub>
	Refrigeración/climatización	371,8000 t
TOTAL ALCANCE 1		22,236,179.82 t
ALCANCE 2	Electricidad	3,876.50 t CO <sub>2</sub>
ALCANCE 1+2		22,240,056.32 t



## Afectaciones al suelo y vertidos

La organización dentro de sus instalaciones dispone de una superficie construida de 1.193 m<sup>2</sup>, lo que supone una ocupación del suelo de 1,63 m<sup>2</sup> por empleado.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nº Empleados	680	692	708	736	730	760	761
Ocupación Suelo por Empleado (m <sup>2</sup> )	1,75	1,72	1,69	1,62	1,63	1,57	1,57

El mayor riesgo de afectaciones al suelo es el producido por los derrames accidentales de gasóleo y aceite, es por ello que en nuestras instalaciones cuentan con las medidas necesarias para prevenir, evitar y resolver, en caso de producirse, los derrames por vertidos o derivado del almacenamiento de estas sustancias en todos los puntos de uso.

Nuestra actividad no genera impactos significativos sobre la biodiversidad por lo que la compañía no considera este aspecto como un asunto material.

Para garantizar que no se vierten a la red de saneamiento concentraciones de sustancias por encima de los límites legales, Arriva Madrid realiza dos analíticas anuales en sus dos zonas de vertido más conflictivas (Taller y Lavadero).

Durante 2021 debido a las obras de acondicionamiento de la instalación y la nueva construcción de oficinas y talleres, la arqueta V2 se ha condenado y no se utiliza. Además, debido a las obras de rehabilitación de las instalaciones únicamente se ha realizado una analítica.

A continuación se muestran los resultados del mismo:

Taller	Aceite y grasas (mg/l)	Conductividad (ms/cm <sup>2</sup> )	Nitrógeno (mg/l)	DQO (mg/l)	DBO <sub>5</sub> (mg/l)	PH
<b>Max. Legal</b>	100	7.500	125	1000	1.750	6 – 10
<b>Resultado: 08/10/2021</b>	<1,18	1002,2	40,6	42	12,9	<2



arriva

EL AMOR, EL RESPETO  
Y LA DIVERSIDAD

#ARRIVAELOGULLO

28.06.2021

# Aportaciones a la sociedad

En Arriva Madrid 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 2021-2023.

- \* 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 donde operamos. Actualmente somos miembros de Confebús y colaboramos activamente con los principales ayuntamientos con los que operamos (Alcorcón, Móstoles, Navalcarnero, entre otros).
- \* 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 Ilunion y Amiab 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 de 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 2021 la creación neta de empleo ha sido 31 nuevas personas, 25 hombres y 6 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 Madrid 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 Madrid implementa un sistema de trabajo en RSC basado en la certificación SGE21 de Forética desde 2011 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 Madrid 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 9 grupos con los que se mantiene, a través de distintos canales, una comunicación permanente.

### IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS Y PARTES INTERESADAS GRUPO ARRIVA



## Diálogo con los empleados

Para conseguir una comunicación fluida entre empleados y la Dirección de la empresa, se han establecido distintos canales como son:

“Fábrica de ideas”: Buzón de sugerencias. Se han recibido 4 nuevas sugerencias y se va a poner en marcha 1 de ellas este año.

El canal de comunicación corporativo es nuestro Portal del Empleado donde podemos encontrar toda la información relevante de nuestra empresa, documentación, avisos, políticas, solicitar días de permiso, consultar turnos, nóminas, entre otras.

Además, para todos aquellos empleados con cuenta de correo corporativa, se reciben periódicamente comunicados internos con información relevante sobre nuestra empresa y nuestra operativa.

La encuesta de clima laboral: Derivado de los resultados de la última survey las acciones a tomar en cuenta son:

- Lanzamiento de comunicaciones trimestrales con novedades en la empresa/ departamento (newsletter)
- Construcción de una nueva base para la mejora de las condiciones de trabajo.
- Comprobar y verificar la ropa de trabajo actual para adaptarse a las condiciones reales de trabajo.
- Implementación de KPI's & Seguimiento de reuniones, para involucrar a todos los empleados del equipo en los resultados, etc.
- Comunicar todas las vacantes internamente de forma anterior para dar posibilidades de desarrollo a todos los empleados.
- Relanzamiento del buzón de sugerencias
- Enviar correos de reconocimiento a los mejores conductores.
- Campaña reconocimiento de la mejor sugerencia del mes
- Creación de la figura del line-manager (antiguos jefes de tráfico)
- Capacitación de Gestión y Liderazgo para Line Manager
- Estandarización de reuniones periódicas entre los Line Managers y Conductores, explicando puntos fuertes y puntos de mejora
- Relanzamiento del Portal del Empleado para mejorar los servicios
- Mejorar la comunicación entre conductores y taller
- Análisis ergonómico de los puestos de trabajo, con participación de empleados de tráfico

## Diálogo con los proveedores

Arriva Madrid tiene desarrollado un código de conducta para proveedores, en él se han fijado sus requisitos y principios para la colaboración con sus proveedores, especialmente para el cumplimiento de los estándares éticos y la legislación vigente, así como para el respeto de la integridad.

Se consideran proveedores todas aquellas empresas que no pertenecen a ARRIVA ni a DB y de las que Arriva Madrid obtiene suministros y servicios. Puede tratarse de proveedores, asesores, representantes, otro tipo de prestadores de servicios y vendedores de mercancías, etc. Arriva Madrid espera de sus proveedores que apliquen y respeten en todas las áreas de negocio y en todo el mundo los principios recogidos en este código de conducta.

Para la evaluación de nuestros proveedores se tienen en cuenta los aspectos relacionados con el prestigio en el mercado, y/o referencias de clientes, resultados de auditorías/visitas a las instalaciones del proveedor, sistemas de gestión implantados y certificados (calidad, ambiental, responsabilidad social, prevención de riesgos, seguridad, etc.) así como el compromiso con el bienestar y la conciliación de la vida personal y laboral de sus trabajadores.

Se han realizado 49 nuevas adhesiones a nuestro código de conducta para proveedores.



Arriva Madrid tiene desarrollado un código de conducta para proveedores, en él se han fijado sus requisitos y principios para la colaboración con sus proveedores, especialmente para el cumplimiento de los estándares éticos y la legislación vigente, así como para el respeto de la integridad.

Se consideran proveedores todas aquellas empresas que no pertenecen a ARRIVA ni a DB y de las que Arriva Madrid obtiene suministros y servicios. Puede tratarse de proveedores, asesores, representantes, otro tipo de prestadores de servicios y vendedores de mercancías, etc. Arriva Madrid espera de sus proveedores que apliquen y respeten en todas las áreas de negocio y en todo el mundo los principios recogidos en este código de conducta.

Para la evaluación de nuestros proveedores se tienen en cuenta los aspectos relacionados con el prestigio en el mercado, y/o referencias de clientes, resultados de auditorías/visitas a las instalaciones del proveedor, sistemas de gestión implantados y certificados (calidad, ambiental, responsabilidad social, prevención de riesgos, seguridad, etc.) así como el compromiso con el bienestar y la conciliación de la vida personal y laboral de sus trabajadores.

- Durante el 2021 no se han tenido incidentes significativos con nuestros proveedores .
- Se han recibido 49 nuevas adhesiones al código de conducta de proveedores.
- Se han realizado evaluaciones periódicas a todos los proveedores que han trabajado con nosotros durante 2021 así como iniciales a todos los proveedores nuevos que se han contratado.
- Se han dado de alta 73 nuevos proveedores.
- Periodo medio de pago a proveedores de 53 días.
- Ratio de operaciones pagadas 57 días.
- Ratio de las operaciones pendientes de pago 31 días.
- Total de pagos realizados 26.549 miles de euros.
- Total de pagos pendientes 4.919 miles de euros.

Los riesgos identificados en la cadena de suministro son la corrupción, el cohecho y competencia. Para evitar dichos riesgos como ya se ha comentado, Arriva Madrid dispone de un Comité de Compliance en su Holding que vela por el cumplimiento legal dentro de la empresa y no se han recibido denuncias a través del canal interno sobre este asunto.

## Diálogo con los usuarios

Para Arriva Madrid 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.

VALORACIÓN	PROMEDIO
Horario y frecuencia de los autobuses	7,75
Itinerario de la línea y correspondencias	7,88
Seguridad personal ante robos y agresiones	8,16
Seguridad en la conducción	8,01
Información sobre el servicio	7,67
Información sobre incidencias del servicio	7,76
Contaminación por humo y ruido del autobús	8,20
Atención al cliente	8,17
Puntualidad de los autobuses	7,69
Facilidad para acceder y salir del autobús	8,19
Confort de los autobuses	7,94
Limpieza de los autobuses	8,06
Señalización e identificación de las paradas	8,10
Número de marquesinas en la línea	8,06
Trato del conductor	8,16
Funcionalidad de las marquesinas	8,20
Temperatura dentro de autobuses	8,32
Posibilidad de viajar sentado	8,16
Iluminación interior	8,27
<b>Índice de Calidad del Servicio</b>	<b>8,04</b>

- Información recogida a través de quejas, reclamaciones y sugerencias. Se ha reducido en un 10,56% las reclamaciones con respecto al año anterior.
- Participación en Jornadas, congresos y seminarios del sector.
- Encuesta interna a los conductores sobre las prioridades y mejoras del vehículo o del servicio.
- Auditorías de "Mystery shopping" en todas nuestras líneas con un resultado positivo.

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

## Indicadores de nuestros grupos de interés



4 Sugerencias internas

116 Sugerencias de usuarios (CITRAM)

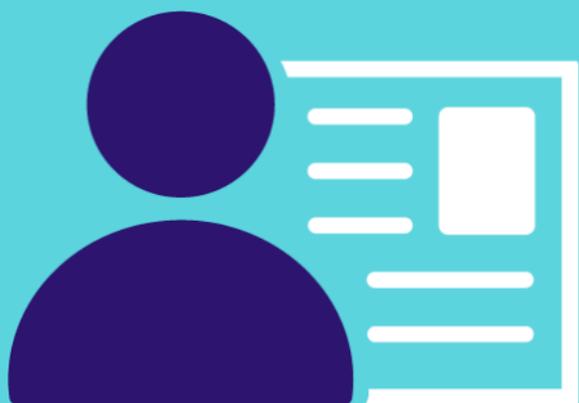
399 encuestas a usuarios

8,04 ICS (Índice de Calidad del Servicio)

910 reclamaciones de clientes

4,3 días media contestación de quejas

49 nuevas adhesiones al código de conducta proveedores



54 comunicados internos

1712 charlas de los FLM (Front line manager) con conductores

## Nuestros vehículos

Arriva Madrid tiene definido un Plan de Modernización de la flota periódico presentado al CRTM para asegurar que todos sus vehículos tienen una antigüedad media de 5 años y que ningún vehículo supera los diez años de antigüedad. Durante 2021 el CRTM ha permitido aumentar hasta 11 años debido a la situación de crisis sanitaria contando con 6 vehículos que superan los 10 años de antigüedad a 31 de diciembre.

En 2021 se han incorporado 8 nuevos vehículos a la flota.

Los nuevos vehículos se unen a la flota interurbana del Consorcio Regional de Transportes en las líneas 521, 523, 510A y 539 , aunque podrán variar de línea en función de la demanda.

Se trata de autobuses que reducen en un 60% las emisiones de CO<sub>2</sub>, además son más silenciosos, eficientes y cuentan con cinco cámaras internas conectadas con el centro del Consorcio de Transportes en caso de emergencia. También poseen los últimos avances en materia de accesibilidad y confort, e incorporan rampas de acceso para personas con movilidad reducida.

Para todas las compras de nuevos vehículos, nuestro departamentos Técnico junto con el departamento de Compras, tendrá en cuenta, basándose en su experiencia y en las nuevas tecnologías del mercado, aquellos vehículos más eficientes en el consumo de combustibles fósiles.

Siempre se adquirirán vehículos a la vanguardia de la eficiencia energética. En el caso de que los combustibles alternativos sean operativos para nuestra actividad se estudiará la viabilidad de adquisición de estos vehículos.



## Colaboraciones



Arriva ha colaborado con la Fundación Götze que trabaja con personas con discapacidad en el traslado de 30 personas entre alumnos del colegio de Educación Especial y profesores al Zoo de Madrid y de 36 personas entre usuarios del Centro Ocupacional y educadores al Zoo de Guadalajara en los meses de junio y octubre de 2021.

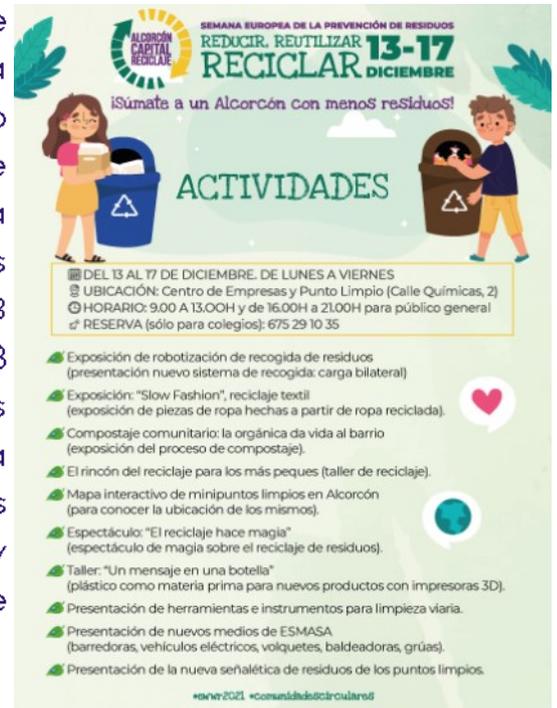
Hemos renovado nuestro patrocinio con la Asociación Deportiva Alcorcón femenino de fútbol sala, ahora Arriva AD Alcorcón FSF, contribuyendo al impulso y mejora de la visibilidad del deporte femenino en nuestra región y apoyando la igualdad. Para celebrar la renovación se ha participado en un partido de fútbol entre las jugadoras del primer equipo y nuestro personal de Arriva.



Estamos muy comprometidos con la protección del medio ambiente, la sostenibilidad y la ciudad de Madrid, por lo que hemos colaborado con la Asociación "Madrid Futuro" en el marco de su compromiso de la recuperación de la ciudad tras Filomena a través del proyecto "Re-Planta" con el objetivo de promover la plantación de árboles en Madrid y contribuir a la reparación de los parques y jardines de la ciudad y de sus zonas forestales.

## Colaboraciones

Hemos colaborado con ESMASA (Empresa de servicios municipales de Alcorcón) durante la Semana Europea de la Prevención de Residuos en el proyecto de la Comisión Europea para el fomento de de consumo sostenibles y concienciar sobre la importancia de reducir, reutilizar y reciclar nuestros residuos facilitando el traslado de cerca de 1.038 alumnos y alumnas de quinto y sexto de primaria de 13 colegios del municipio en su participación en las jornadas ha preparado para ellos asistiendo a exposiciones de ESMASA, talleres de manualidades con material reciclado y otro de reciclaje de residuos y participando en el espectáculo "El reciclaje hace magia"



**ALCORCÓN CAPITAL RECICLAJE**

**SEMANA EUROPEA DE LA PREVENCIÓN DE RESIDUOS**  
**REDUCIR, REUTILIZAR, RECICLAR 13-17 DICIEMBRE**

¡Sumate a un Alcorcón con menos residuos!

**ACTIVIDADES**

DEL 13 AL 17 DE DICIEMBRE, DE LUNES A VIERNES

UBICACIÓN: Centro de Empresas y Punto Limpio (Calle Químicas, 2)

HORARIO: 9:00 A 13:00H y de 16:00H A 21:00H para público general  
RESERVA (sólo para colegios): 675 29 10 35

- Exposición de robotización de recogida de residuos (presentación nuevo sistema de recogida: carga bilateral)
- Exposición: "Slow Fashion", reciclaje textil (exposición de piezas de ropa hechas a partir de ropa reciclada)
- Compostaje comunitario: la orgánica da vida al barrio (exposición del proceso de compostaje)
- El rincón del reciclaje para los más pequeños (taller de reciclaje)
- Mapa interactivo de minipuntos limpios en Alcorcón (para conocer la ubicación de los mismos)
- Espectáculo: "El reciclaje hace magia" (espectáculo de magia sobre el reciclaje de residuos)
- Taller: "Un mensaje en una botella" (plástico como materia prima para nuevos productos con impresoras 3D)
- Presentación de herramientas e instrumentos para limpieza viaria
- Presentación de nuevos medios de ESMASA (barredoras, vehículos eléctricos, volquetes, baldeadoras, grúas)
- Presentación de la nueva señalética de residuos de los puntos limpios

#ener2021 #comunidadcontrolada

ESMASA

Nuestro personal del departamento técnico ha impartido una formación en el Parque de Bomberos de Alcorcón a 75 bomberos sobre el funcionamiento de los distintos tipos de vehículos alternativos al diésel (híbridos, eléctricos, de hidrógeno) a los que pueden enfrentarse en caso de accidente para que los cuerpos de emergencia tengan claro el tipo de vehículo y los puntos de riesgo bien identificados, lo que ha sido de agradecer por parte del cuerpo de Bomberos, ya que es clave para la seguridad de todas las personas implicadas en la intervención, ellos mismos incluidos y para minimizar los daños a los vehículos en caso de una extinción. Hay intenciones de seguir colaborando



en acciones conjuntas que sean útiles en la prevención de riesgos laborales y para la seguridad y salud pública.

## Colaboraciones

Hemos participado un año más en la Semana de la Movilidad Europea en un evento, con la Consejería de Transportes e Infraestructuras de la Comunidad de Madrid y el Consorcio Regional de Transportes. Además, hemos organizado un concurso de microrrelatos en nuestras RRSS y hemos dejado unos regalos para nuestros usuarios en algunos de nuestros autobuses



**GANADOR**  
**DOS ASIENTOS**

Me fijé en ellos una tarde en la que decidí no usar el móvil. Regresaba a casa en autobús y tenía la cabeza saturada de tanta pantalla. Necesitaba despejarme y decidí dejar la mente en blanco mirando el paisaje. Fue así como, en una de las paradas, me fijé en aquellos cuatro ojos arrugados que no perdían detalle de los pasajeros que subían y bajaban.



Como cada año los niños de la familia Arriva participan en el Concurso Navideño de dibujo cuyo tema ha sido "En Navidad un Viaje Sostenible y Seguro en Autobús" donde han participado 87 niños de los cuales se han elegido 3 ganadores y se han repartido regalos entre todos los participantes.

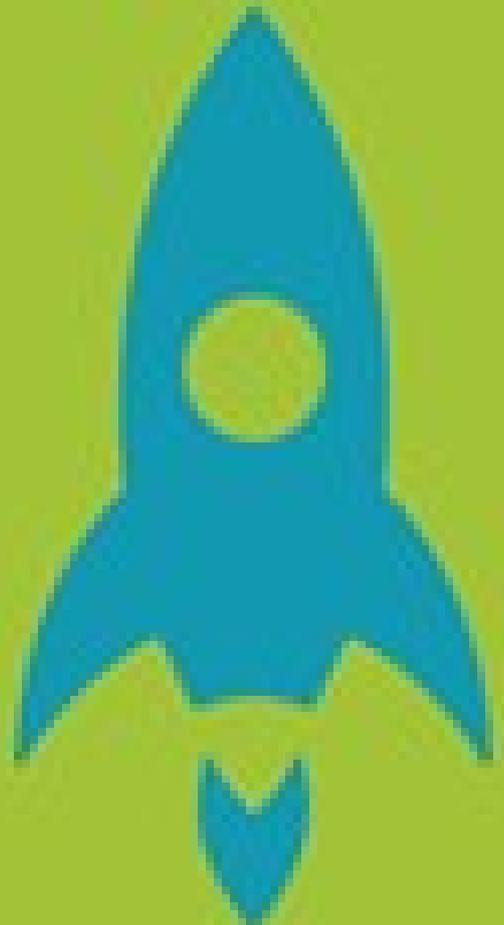
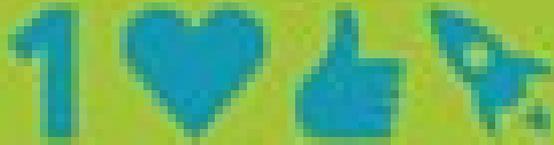
Hemos colaborado con Banco de Alimentos durante la campaña de La Gran Recogida de alimentos 2021 publicitando en las pantallas interiores de nuevos autobuses.



Durante el año 2021 se han emprendido una serie de acciones encaminadas a mejorar la relación con los diferentes grupos de interés. Estas acciones han supuesto una aportación de valor real a la sociedad total de 517,164.87 €

ACCIÓN	2021
Replanteo de árboles en Madrid a través de la Asociación Madrid Futuro	2.500,00 €
Participación en la Carrera de la Mujer de Madrid	266,44 €
Miércoles de fruta para los empleados en las instalaciones	2.699,00 €
Cestas de Navidad (Fundación Juan XXIII)	27.410,46 €
Servicio de Lavandería (Ilunion)	18.556,96 €
Servicio de Limpieza (Amiab)	407.625,46 €
Participación en la Semana de la Movilidad	11.000,00 €
Renovación del Patrocinio Arriva FSF Alcorcón	16.000,00 €
Campaña 8M	22.600,00 €
Concurso de dibujo navideño para niños Arriva	1.349,01 €
Concurso microrrelatos Semana de la Movilidad Europea	229,00 €
Programa BH Bienestar para empleados Arriva	6.508,54 €
Convenio de Asociación de Empresarios y Profesionales de Alcorcón (AEPA)	420,00 €

Our Arriva values



# Thinking bey nd

Tenemos curiosidad, y nos inspiramos por ir más allá, para ser un Arriva más grande y mejor.

## Transparencia Fiscal

En los informes de cuentas anuales presentados por Arriva Madrid 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.

En protección ambiental, el origen principal de gasto, deriva de la gestión de residuos peligrosos y no peligrosos. Los gastos relativos a la gestión ambiental en la empresa han sido de 40.698,52€

La inversión total en los últimos vehículos es de 441.500 €.

El gasto salarial con respecto a la facturación de Arriva Madrid supone un 54,49%.

Durante el año 2021 no se ha recibido ninguna subvención del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales por el programa de incentivos a la contratación indefinida.

ECONÓMICO	2021 (Miles EUR sin decimales)
Importe neto de la Cifra de Negocios	72.491,00 €
Costes Totales de Explotación	-24.133,00 €
Retribuciones a Empleados	-39.361,00 €
Resultado de Explotación	8.997,00 €
Beneficio Neto Antes de Impuestos	9.860,00 €
Impuesto de Sociedades	-2.257,00 €
Beneficio del Ejercicio	7.603,00 €

IMPUESTOS	2021 (Euros)
IRPF alquileres	22.561,20 €
IRPF personal	5.726.351,00 €
IVA	2.026.963,00 €
IAE	21.219,00 €
IMVTM	53.595,00 €
IBI	47.343,07 €
Tasa control vertidos	4,31 €
Tasa reserva dominio público radioeléctrico	790,35 €
Tasa entrada de vehículos	7.870,15 €

# Marketing responsable

Arriva Madrid garantiza 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 2021 se han continuado con campañas en las que se muestra nuestro compromiso con el medio ambiente o el compromiso con la diversidad y la igualdad.



# Privacidad y seguridad de los usuarios

En términos de legislación, Arriva Madrid cumple con lo establecido por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Así como con Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE

Además, existe un DPO designado el cuál vela por la implementación de normas y procedimientos de seguridad, así como la mejora continua en la materia de protección de datos de carácter personal.

La actuación de nuestra empresa con respecto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes ha sido adecuada, como lo demuestra que en este periodo la empresa no tiene constancia de incumplimientos en esta materia, procedentes de organismos administrativos como la Agencia Española de Protección de Datos Personales, o de organizaciones de consumidores y usuarios reconocidas por Arriva Madrid.

De igual manera, el comportamiento correcto de los conductores garantizan la salud y la seguridad de nuestros usuarios.







# Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre

Ámbitos	Contenidos	Estándares GRI relacionados	Apartado donde se informa
<b>Modelo de negocio</b>	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	102-1 102-2 102-3 102-4 102-5 102-6 102-7	Quiénes somos Nuestro Modelo de negocio Estrategia y creación de valor Estructura societaria y órgano de Dirección
<b>Políticas</b>	Políticas que aplica la empresa incluyendo los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado	103-2 103-3	Política Integrada Gestión Ética y Derechos humanos
<b>Resultados de las Políticas KPIs</b>	Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan: 1) el seguimiento y evaluación de los progresos y 2) que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.	Estándares GRI generales o específicos de las dimensiones económica, social y ambiental	Cuestiones relativas al personal Cuestiones ambientales Aportaciones a la sociedad
<b>Riesgos a corto, medio y largo plazo</b>	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y * cómo el grupo gestiona dichos riesgos, y explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. * Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	102-15	Gestión de los riesgos no financieros
<b>Derechos humanos</b>	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos;	103	Gestión Ética y Derechos Humanos
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos;	406-1	Gestión Ética y Derechos Humanos
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva;	407-1	Gestión Ética y Derechos Humanos
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación;	103 406-1	Gestión Ética y Derechos Humanos
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio;	409-1	Gestión Ética y Derechos Humanos
	La abolición efectiva del trabajo infantil.	408-1	Gestión Ética y Derechos Humanos

Ámbitos	Contenidos	Estándares GRI relacionados	Apartado donde se informa
Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno;	103 102-16 102-17	Gestión Ética y Derechos Humanos Corrupción y soborno
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales,	103 102-16 102-17	Gestión Ética y Derechos Humanos Corrupción y soborno
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	413-1	Gestión Ética y Derechos Humanos Corrupción y soborno Colaboraciones

Ámbitos	Contenidos	Estándares GRI relacionados	Apartado donde se informa
Cuestiones sociales y relativas al personal	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional;	103 102-8	Cuestiones relativas al personal
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo,	102-8	Cuestiones relativas al personal
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional,	102-8	Cuestiones relativas al personal
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	401-1	Cuestiones relativas al personal
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad,	103 405-2	Cuestiones relativas al personal
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo,	103	Cuestiones relativas al personal
	Implantación de políticas de desconexión laboral,	103	Cuestiones relativas al personal Conciliación de la vida laboral familiar y personal
	Empleados con discapacidad.	405-1	Cuestiones relativas al personal

Ámbitos	Contenidos	Estándares GRI relacionados	Apartado donde se informa
Cuestiones sociales y relativas al personal	<b>Organización del trabajo</b>		
	Organización del tiempo de trabajo	103	Cuestiones relativas al personal
	Número de horas de absentismo	403-2	Cuestiones relativas al personal
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	103	Cuestiones relativas al personal
	<b>Salud y seguridad</b>		
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo;	103	Seguridad y salud en el trabajo
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	403-2 403-3	Seguridad y salud en el trabajo
	<b>Relaciones sociales</b>		
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos;	103	Relaciones sociales
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país;	102-41	Relaciones sociales
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	403-1	Relaciones sociales
	<b>Formación</b>		
	Las políticas implementadas en el campo de la formación;	103	Formación
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1	
	<b>Accesibilidad universal de las personas con discapacidad</b>	103	Cuestiones relativas al personal
	<b>Igualdad</b>		
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	103-2	Igualdad y diversidad
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	103-2	Igualdad y diversidad
La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	103-2	Igualdad y diversidad	

Ámbitos	Contenidos	Estándares GRI relacionados	Apartado donde se informa
Cuestiones medioambientales	<b>Global Medio Ambiente</b>		
	1.) Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; 2.) Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; 3.) La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales. (Ej. derivados de la ley de responsabilidad ambiental)	103	Cuestiones ambientales
	<b>Contaminación</b>		
	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan <b>gravemente</b> el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	103	Cuestiones ambientales Contaminación acústica Contaminación atmosférica
	<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>		
	Economía circular	103	Cuestiones ambientales Gestión de residuos
	Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos;		
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos		
	<b>Uso sostenible de los recursos</b>		
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales;	103	Cuestiones ambientales Afectaciones al suelo y vertidos Gestión del agua y la energía
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso;		
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.		
<b>Cambio Climático</b>			
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce;	103 305-1 305-2	Nuestros vehículos Cuestiones ambientales Contaminación atmosférica	
Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático;			
Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.			
<b>Protección de la biodiversidad</b>			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	103	Afectaciones al suelo y vertidos	

Ámbitos	Contenidos	Estándares GRI relacionados	Apartado donde se informa
	<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>		
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local;	103 203-1 413-1	Cuestiones relativas al personal
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio;	103 203-1 413-1	Aportaciones a la sociedad
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;	102-43	Aportaciones a la sociedad
	Las acciones de asociación o patrocinio.	102-12 102-13	Aportaciones a la sociedad Colaboraciones
	<b>Subcontratación y proveedores</b>		
	La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental;	103 102-9	Diálogo con los proveedores
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	103 102-9	Diálogo con los proveedores
	<b>Consumidores</b>		
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores;	103 416-1	Diálogo con los usuarios
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	103 416-1	Diálogo con los usuarios
	<b>Información fiscal</b>		
	Beneficios obtenidos país por país Impuestos sobre beneficios pagados	103 201-1	Transparencia Fiscal
	Subvenciones públicas recibidas	201-4	Transparencia Fiscal
<b>Sociedad</b>			