

Memoria de sostenibilidad 2017



ALSA

ALSA

Operador líder en el transporte de viajeros por carretera en España
Misión, Visión y Valores
Historia de ALSA y logros alcanzados
Visión integral del transporte
Estrategia
Organización

5



EXCELENCIA

ALSA Excelente
Camino a la Excelencia
Digitalización como pilar estratégico
Responsabilidad Social Corporativa
Gestión de alianzas: Proveedores
Innovación

17



SEGURIDAD

Eliminando Riesgos
Control y monitorización
Formación en seguridad
Uso de las mejores tecnologías
Minimizando riesgos
Cooperación para mejorar la seguridad

35



CLIENTES

El cliente centro del negocio
Compromiso con la calidad del servicio
Atención al cliente
Accesibilidad Universal

51



PERSONAS

Capital Humano
Empleo de calidad
Prevención, Salud y Bienestar Laboral
Comunicación

67



COMUNIDAD

ALSA contribuye
Compromiso con la Comunidad
Colaboración con la Universidad
Protección al Medio Ambiente

81

Acerca de esta memoria

Anexos GRI

101



Desde nuestros orígenes, en ALSA hemos aceptado el reto de convertirnos en una empresa referente dentro del sector del transporte y la movilidad.

En línea con nuestra filosofía de crecimiento y mejora continua, hemos encontrado necesario que una empresa como ALSA publique una memoria de Responsabilidad Social Corporativa, como muestra de la transparencia que la Compañía siempre ha mostrado con sus empleados, clientes y demás grupos de interés.

Esta memoria no es solo la foto actual de ALSA, es también una declaración intenciones, porque desde ALSA seguimos trabajando cada día por mejorar las condiciones económicas, sociales y ambientales de las comunidades en las que prestamos nuestros servicios.

En línea con el lema de nuestra última convención de directivos “Liderando la movilidad del Siglo XXI”, mantenemos una estrategia que nos está dando buenos resultados, con nuestros valores en el centro de lo que hacemos, fundamentado en el crecimiento e internacionalización, la diversificación como operador de transporte multimodal y el firme compromiso con el talento y la seguridad, poniendo siempre al cliente en el centro de todo nuestro esfuerzo empresarial.

Nuestra filosofía de gestión está basada en el Modelo de Excelencia Europeo EFQM, la herramienta de gestión integral líder en Europa. El Proyecto Norte es un programa estratégico de alto nivel que pusimos en marcha en 2017 para potenciar la mejora continua de todos los procesos de la organización. Con este proyecto transversal hemos logrado nuevas capacidades en cuanto a orientación a los grupos de interés, definición de estrategia y objetivos, benchmarking, Innovación, fomento del talento, gestión de proyectos, incorporación de nuevas tecnologías, organización de alianzas, liderazgo y estrategia global de talento. Desde 2015 ya contábamos con el Sello EFQM 400+, y este 2017 hemos sido reconocidos con el Sello EFQM 500+. La obtención del Sello no solo supone el prestigio de estar en el restringido grupo de las empresas que han sido reconocidas con el máximo nivel, sino que refuerza nuestra forma de trabajar y nos acerca al objetivo de ofrecer a nuestros clientes un servicio excelente.

Para ofrecer un servicio excelente a la altura de los estándares que nos marcamos, es imprescindible garantizar la máxima seguridad en todas nuestras operaciones. Desde ALSA entendemos que la incorporación de nuevas tecnologías es una ayuda necesaria, por ello hemos ido incorporando novedosos sistemas de control y seguimiento en nuestra flota, que nos permiten detectar y corregir comportamientos y situaciones que supongan un riesgo para la seguridad. Pero de nada sirve la tecnología sin las personas, piedra angular del desarrollo de la Compañía, de las que debe emanar la aplicación de todos nuestros valores y, de forma relevante, la seguridad, concepto del que nace el programa “Eliminando Riesgos”, que persigue un comportamiento seguro de todos nuestros profesionales y la implantación de estándares de seguridad que todos deben cumplir. Gracias al programa “Eliminando Riesgos” fuimos capaces de identificar comportamientos críticos y establecer una serie de normas para evitarlos, resumidas en las Reglas de Oro.

Pero con establecer normas y directrices no es suficiente, también es necesario formar a nuestros profesionales, motivándoles a ser mejores cada día, fomentando comportamientos y actitudes seguras. Por ello, en 2017 hemos realizado más de 25.000 horas de formación en seguridad. También me gustaría destacar el programa World Class Driver, del que nos sentimos muy orgullosos, y que constituye el pilar sobre el que crecer para que nuestros conductores sean reconocidos como los mejores del sector.

Ninguno de estos esfuerzos tendría sentido sin nuestros clientes, ellos son el centro de nuestro negocio. En 2017 transportamos a más de 300 millones de pasajeros, personas que depositaron su confianza en nosotros. En ALSA tenemos

una máxima, “Nadie va a cuidar de nuestros clientes mejor que nosotros”, y día a día trabajamos para cumplirla. Desde ALSA promovemos que el transporte de calidad es un derecho, por ello no solo ponemos en funcionamiento iniciativas y servicios encaminados a mejorar la satisfacción del cliente, sino que también deben cumplir con nuestro deseo de ofrecer un transporte accesible para todos.

Y si la digitalización ha afectado positivamente a la seguridad, igualmente ha ocurrido en la relación con nuestros clientes. En ALSA tenemos la política de escuchar e informar a nuestros clientes, no solo porque creamos que debemos hacerlo, sino porque necesitamos hacerlo, trabajamos para ellos.

Como he mencionado previamente, cuidar del talento es uno de los aspectos sobre los que se cimienta ALSA. La formación y la promoción interna están arraigadas en nuestra cultura empresarial, y seguimos buscando nuevas formas de captar y retener el talento. Que nuestros profesionales estén motivados y felices tiene dos ventajas: su compromiso y su alineamiento con los objetivos de la Compañía. Desde el año 2013 contamos con el certificado EFR, Empresa Familiarmente Responsable, que nos da seguridad en que las medidas de conciliación que hemos desarrollado durante estos años son adecuadas y efectivas.

Pero para tener a los mejores profesionales, no solo hay que cuidarlos, sino que también hay que encontrarlos. Por ello hemos desarrollado el programa de trabajo para jóvenes “Muévete”, mediante el cual queremos integrar al talento joven en la Compañía. A día de hoy son más de 300 los jóvenes que se han incorporado a ALSA con este programa.

Y en un sector que ha sido eminentemente masculino, ALSA se ha marcado como prioritario en nuestra hoja de ruta reforzar la presencia de mujeres en todos los grupos profesionales. La llegada de mujeres al sector es un hecho, y en ALSA no vamos a darles la espalda. La igualdad de oportunidades en la Compañía es una realidad, y estamos convencidos de que progresivamente el número de mujeres en plantilla y sus responsabilidades crecerán notablemente.

Me gustaría también destacar como prestatarios de un servicio público, nuestro compromiso con la sociedad y, por tanto, los esfuerzos que realizamos en colaborar con el desarrollo de las comunidades donde prestamos nuestros servicios. Una muestra de ello son los más de 25 acuerdos y convenios que mantenemos con Universidades, Fundaciones y ONGs

Por último, no quiero finalizar este mensaje sin referirme al respeto y cuidado del medio ambiente, lucha en la que el transporte público juega un papel relevante. Por ello en ALSA hemos sido pioneros a la hora de implantar soluciones de movilidad sostenibles, y en certificar nuestra actividad según requisitos ambientales y energéticos, además de participar voluntariamente en el sistema comunitario de gestión y auditorías ambientales EMAS. En nuestra mejora continua trabajamos para reducir nuestras emisiones y consumos año a año, como muestra de nuestro compromiso para ofrecer a las próximas generaciones un futuro mejor.

Con la publicación de esta memoria y la Certificación SR-10 de nuestro Sistema de Responsabilidad Corporativa, queremos dar un paso más en la concreción de nuestra Política de Sostenibilidad que garantiza el futuro de la Compañía.



Jorge Cosmen
Presidente



ALSA

Operador líder en el transporte de viajeros por carretera en España

Misión, Visión y Valores

Historia de ALSA y logros alcanzados

Visión integral del transporte

Estrategia

Organización

Principales cifras

	2015	2016		2017
Valor económico directo generado ¹ (millones euros)	99,1	104,2	↑	108,9
Ingresos ¹ (millones euros)	691,8	731,1	↑	757,4
Costes operacionales ¹ (millones euros)	480,8	507,5	↑	524,1
Salarios empleados ¹ (millones euros)	287,6	293,7	↑	305,1
Costes Seguridad Social ² (millones euros)	83,7	88,4	↑	93,5
Pagos a proveedores ¹ (millones euros)	315,3	389,6	↓	385,2
Impuestos y Tasas ² (millones euros)	100,5	90,2	↑	97,7
Desgravaciones y créditos fiscales ² (millones euros)	1,2	1,1	↓	0,7
Subvenciones para inversiones e investigación ² (millones euros)	2,1	2,4	↑	4,8
Inversión en infraestructuras y flota ¹ (millones euros)	35,8	43,8	↑	54,5
Excelencia				
Nº denuncias a través de la Línea de Ayuda	0	0	=	0
Nº proveedores totales ¹	7.444	7.490	↑	9.622
Volumen pago a proveedores nacionales ² (%)	86,99 %	89,15 %	↑	90,95%
Sello EFQM	400+	400+	↑	500+
Seguridad				
FWI ² (Fatality Weight Injuries. Heridos en accidentes con responsabilidad)	2,96	3,95	↓	1,40
Tasa de Accidentes Prevenibles ²	0,81	0,76	↓	0,75
Clientes				
Viajeros transportados ¹ (millones de viajeros)	290,6	307,4	↑	313,8
Km recorridos ¹ (millones km)	342,1	352,1	↑	356,7
ISC - Índice de satisfacción ²	6,81	7,02	↑	7,35
NPS - Tasa de Recomendación ²	-14%	1,8%	↑	18,8%
Personas				
Nº de empleados ²	6.577	6.698	↑	6.866
Porcentaje de mujeres en plantilla ²	13,53%	13,61%	↑	14,11%
Índice de gravedad de accidentes ²	0,81	0,64	↓	0,47
Comunidad				
Nº de convenios con ONGs y Fundaciones ²	11	11	↑	16
Nº de convenios con Universidades ²	8	9	↑	12
Emisiones directas ² Alcance 1 (tCO ₂ eq/100 km)	0,1089	0,1023	↓	0,1019
Consumo combustible flota ² (kWh/100 km)	350,27	350,48	↓	349,77
Consumo energético total ² (kWh/100 km)	357,83	370,09	↓	366,79

¹ Total actividad ALSA² Actividad ALSA España

Operador líder en el transporte de viajeros por carretera en España

Con más de cien años de experiencia y una vocación de innovación permanente, ALSA está integrada en el grupo NATIONAL EXPRESS desde el año 2005, operador de transporte público internacional de autobuses, autocares y ferrocarriles presente en el Reino Unido, Europa Continental, Norte América, Norte de África y Oriente Medio.

El origen de ALSA se remonta al siglo XIX, donde nació la empresa con el trayecto de Luarca-Oviedo en Asturias, y es en 1923 cuando se constituye la sociedad Automóviles Luarca, S.A. (A.L.S.A.). Desde entonces la Compañía no ha dejado de crecer y ampliar sus servicios.

El objetivo de la Compañía es cubrir las necesidades de movilidad de los ciudadanos, por ello, ALSA se ha convertido en un operador multimodal que pone a disposición de los usuarios un amplio abanico de servicios de transporte, tanto de carácter Regular, Discrecional y Turístico, en todos sus ámbitos geográficos, Urbano, Regional, Nacional e Internacional, como soluciones última milla (bus&fly, tren+bus, Alsacab, etc.) e incluso transporte por ferrocarril.

Asimismo, ALSA también está especializada en la gestión de actividades relacionadas con el Transporte, entre otras las estaciones de autobuses y áreas de mantenimiento, y restauración en Áreas de Servicio y en Estaciones.



SERVICIO NACIONAL E INTERNACIONAL

De forma paralela a su desarrollo en España, ALSA ha llevado a cabo un intenso proceso de internacionalización que le ha llevado a desarrollar su actividad en países de la UE y en el norte de África, aportando en cada caso las mejores soluciones a la movilidad de los ciudadanos.



El Cliente es el centro del esfuerzo empresarial de ALSA, que desarrolla su actividad con criterios de Excelencia (calidad e innovación), profesionalidad en sus Empleados, y sobre la base del compromiso con la Comunidad y el Medio Ambiente, todo ello aplicando los máximos estándares de Seguridad en todas sus operaciones.



Misión, Visión y Valores

Misión

Crear valor a largo plazo a sus accionistas y la sociedad a través de servicios de movilidad segura, eficiente y de calidad en todos sus ámbitos.

Visión

Conseguir la fidelidad de nuestros clientes, proporcionándoles un excelente servicio de transporte público, en términos de seguridad, frecuencia y comodidad.

Valores

Excelencia

Nos esforzamos constantemente **para lograr la excelencia** en todo lo que hacemos



Seguridad

Sólo hacemos **aquello que es seguro** y tenemos tolerancia cero ante cualquier comportamiento que ponga en riesgo la seguridad



Clientes

Son el centro de todo lo que hacemos y trabajamos sin descanso para satisfacer sus expectativas



Personas

Desarrollamos el talento, **recompensamos el trabajo excelente y tratamos con respeto** a todos los empleados

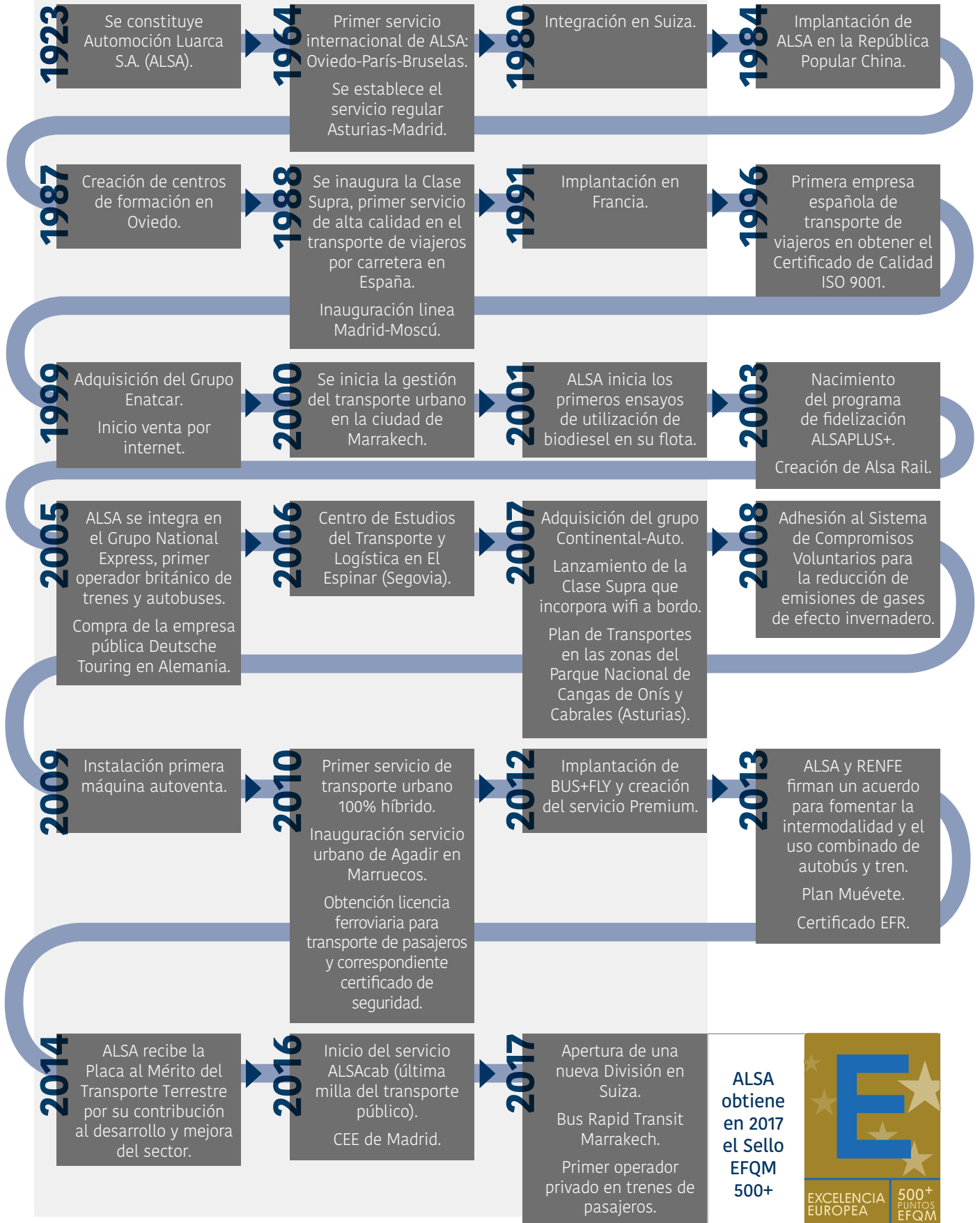


Comunidad

Actuamos **activamente en las comunidades** en las que prestamos nuestros servicios para contribuir a generar beneficios económicos, sociales y medioambientales



Historia de ALSA y logros alcanzados



Visión integral del transporte

Transporte Nacional e Internacional



Más de **300 millones** de viajeros al año



Más de **3.000** autobuses

ALSA es el líder en la operación de servicios regulares de autobús de ámbito nacional en España, gestionando una amplia red que comunica entre sí la práctica totalidad de las comunidades autónomas.

En transporte internacional operamos una extensa red de conexiones intraeuropeas mediante la explotación de autorizaciones internacionales que unen la Península Ibérica con la mayor parte de la Unión Europea y el norte de África.

CARACTERÍSTICAS QUE DEFINEN ALSA

Permanente preocupación por satisfacer las necesidades de movilidad de sus clientes.

Una moderna flota en permanente proceso de renovación.

La incorporación inmediata de las nuevas tecnologías al servicio del viajero.

La prestación de servicios de alta calidad.

Aplicación de los máximos estándares de Seguridad en todas sus operaciones.

Red internacional de ALSA



Transporte Regional

El compromiso de ALSA con las necesidades de movilidad de sus clientes se extiende a la gestión de servicios de transporte en autobús de ámbito regional, que es el origen de su actividad.

La red de servicios regionales engloba numerosas concesiones de servicios interurbanos que se extienden por las comunidades autónomas de Asturias, Baleares, Cantabria, País Vasco, Castilla y León, La Rioja, Madrid, Cataluña, Navarra, Comunidad Valenciana, Murcia y Andalucía.

Red nacional de ALSA

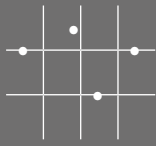


Muchos de estos servicios se realizan en zonas rurales de baja densidad de población y de difícil acceso, prestando un servicio público que garantiza la movilidad y el acceso a un transporte de calidad a todos los ciudadanos, independientemente de su lugar de residencia. Así mismo destaca su participación en actividades de transporte laboral y escolar, participando activamente con las entidades reguladoras en el desarrollo de Consorcios Regionales de Transporte.

Más de **6.000** destinos atendidos

12 comunidades autónomas donde está presente

“ El continuo crecimiento de ALSA durante los últimos 25 años le ha llevado a tener presencia en la práctica totalidad del territorio nacional.



Cerca de **30**

Redes gestionadas en distintas ciudades y áreas metropolitanas de España.

Primando la Innovación Tecnológica, el respeto al Medio Ambiente y la Accesibilidad.

Transporte Urbano y Metropolitano

El desarrollo socio-demográfico y las mayores necesidades de movilidad vinculadas, exigen un transporte público de calidad y eficiente, que mitigue la congestión en nuestras ciudades y las convierta en espacios más habitables para todos.

ALSA está especializada en el diseño y operación de sistemas de transporte Urbano y Metropolitano.

Prueba de ello son las cerca de 30 redes que gestiona en distintas ciudades y áreas metropolitanas españolas, así como en Marrakech, Khou- rigba, Agadir y Tánger en Marruecos.



Transporte Discrecional y Turístico

La Compañía está especializada en la prestación de servicios discrecionales (alquiler de autobuses) y en la organización de dispositivos de transporte para grandes eventos, siendo la mayor empresa con cobertura e implantación nacional.

Además, gestiona o participa en la gestión del servicio de autobuses turísticos de las ciudades de: Barcelona, Madrid, Tenerife, Bilbao, Gijón, San Sebastián, Murcia y Marrakech, así como el tren turístico de Almería.

Transporte ferroviario

En el año 2000 se creó la división ferroviaria ALSA Rail, para la explotación y diseño de sistemas ferroviarios, incluidos tranvías y metros. Adicionalmente, opera y participa en servicios ferroviarios de ámbito Urbano y Metropolitano como por ejemplo en el Metro Ligero de Madrid.

TREN FELIPE II

ALSA se ha convertido en 2017 en la primera empresa privada en España en explotar trenes de viajeros en la red ferroviaria convencional, gracias al Tren de Felipe II en el Norte de Madrid.



Estrategia

“ **Garantizar la sostenibilidad de los resultados a largo plazo en este nuevo y cambiante entorno, cumpliendo con la misión de ser un operador multimodal de movilidad, involucrado con el desarrollo de la comunidad y el cuidado del medio ambiente.** ”

Para alcanzar los objetivos definidos en su estrategia, la organización ha puesto en marcha las siguientes líneas de trabajo:

Líneas de trabajo

Diversificación Global

Identificar y entrar en nuevos mercados que sirvan de base al crecimiento futuro.

Excelencia Operativa

Innovar para mejorar los estándares, gestionar costes bajo el enfoque LEAN y liderar en precio, siempre bajo la premisa de prestación de servicios con los máximos estándares de seguridad, garantizando la sostenibilidad de la actividad a largo plazo.

Adquisiciones

Incorporar negocios de Alta Calidad, sinérgicos con nuestra actividad y que aporten ventajas competitivas.

Desarrollar el talento

Apostar por la consolidación y desarrollo del Talento, formación específica para colectivos de alto potencial y desarrollo de planes de carrera en los ámbitos domésticos e internacional.

Tecnología

Invertir en Tecnología, para favorecer los objetivos ligados a la Excelencia operativa, mejorar la experiencia del Cliente y obtener eficiencias operativas generando ventajas competitivas.

A continuación, se muestran los hitos alcanzados durante 2017 en cada una de estas líneas estratégicas.

Hitos 2017

DIVERSIFICACIÓN GLOBAL

Nuevos Modelos de Negocio

Trenes Turísticos.
Productos de Última Milla.

Negocio en Marruecos

BRT Marrakech.
Nuevo Servicio Turístico Marrakech.

Crecimiento en otras Áreas Internacionales

Creación de una DG de negocio en Suiza.

EXCELENCIA OPERATIVA

Sostenibilidad del Negocio

Renovación de Contratos y nuevas adjudicaciones.
Reducción de la Siniestralidad.
Mejora de los Índices de Satisfacción de Cliente.
Eficiencia de Costes.

Innovación

Fomento de la Innovación y el Intraemprendimiento.

EFQM

Obtención del Máximo reconocimiento a la Excelencia Europea con el sello EFQM 500+.

Compliance

Mejoras en las funciones de Compliance.

ADQUISICIONES

España

Incorporación e integración de tres empresas en actividades de Discrecional Regular.

Europa

Incorporación e integración de tres empresas en Suiza y Francia en ámbito Discrecional Turístico.

DESARROLLO DE TALENTO

Competencias y Talento

Evaluaciones de Talento a más de 500 personas.
Extensión de los programas de Evaluación 360°.
Consolidación de Acciones de Assesment, Coaching y Mentoring.

TECNOLOGÍA

Ciber Seguridad

Mejora de la Seguridad de la Información, para futura implantación de la ISO27001.

Infraestructura y Arquitectura

Puesta en operación del Centro de Proceso de Datos.

Digitalización

Creación de la figura de Chief Digital Officer.
Estrategia Digitalización, con potenciación de Canales Digitales.

Organización

Comité de Gerencia

PRESIDENTE

Jorge Cosmen

VICEPRESIDENTE

Francisco Javier Carbajo

Comité de Dirección

CONSEJERO DELEGADO

Francisco Iglesias

TRANSPORTE ESPAÑA

Víctor López

TRANSPORTE MARRUECOS

Alberto Pérez

TRANSPORTE SUIZA

Borja Bermúdez

ESTRATEGIA Y ORGANIZACIÓN

Carlos Huesa

RR.HH.

Juan A. Esteban

MANTENIMIENTO

Miguel A. Alonso

CFO

Marcos García

M&A

Miguel Pérez-Juez

SEGURIDAD

Eduardo Mayoral

RELACIONES INSTITUCIONALES

Ignacio Pérez-Carasa

COMERCIAL Y MARKETING

Rocío Escondrillas

CONTROL Y REPORTING

Alfonso Hervella

OPERACIONES Y CDO

Carlos Acha

Otros Comités

Comité de Estrategia
Comité de RR.HH.
Comité de Transporte
Comité de Innovación

Comité Comercial
Comité Digital
Comité de Compliance





Excelencia

ALSA Excelente

Camino a la Excelencia

Digitalización como pilar estratégico

Responsabilidad Social Corporativa

Gestión de alianzas: Proveedores

Innovación

Nuestro enfoque



Principales cifras

	2015	2016		2017
Nº denuncias en el Canal ético	0	0	=	0
Volumen de gasto en proveedores (millones €)	315,3	389,6	↑	385,2
Nº proveedores totales	7.444	7.490	↑	9.622
Proveedores nacionales (%)	86,99%	89,15%	↑	90,95%
Sello EFQM	400	400	↑	500+

ALSA Excelente



ALSA ocupa una posición de liderazgo en un sector en auge como es el del transporte y la movilidad. La actividad está en constante evolución fruto de la generación de nuevos patrones de conducta, del cambio estructural en la economía y de la sobresaturación. Ante esta perspectiva, ya no basta con ser un operador de transporte. Por este motivo, la Compañía está sumida en un proceso de transición a gestor de la movilidad capaz de dar respuesta a las necesidades de las personas.

Durante casi dos décadas, ALSA ha sido pionera en lo que a certificaciones se refiere, generando rigor y buen hacer en los procesos de la Compañía. La cultura de certificaciones es el germen de la filosofía de Excelencia del Grupo, que se ha materializado con la consecución del Sello de Excelencia Europea EFQM 500+ este año, siendo ALSA la única empresa del sector de transporte de viajeros que lo posee en la actualidad.

PLAN DE ACCIÓN 2017



Camino a la Excelencia

Históricamente ALSA ha considerado que las certificaciones son una garantía de calidad y seguridad, además de una herramienta que aporta orden en los procesos y valor para continuar creciendo como empresa de forma sostenible.

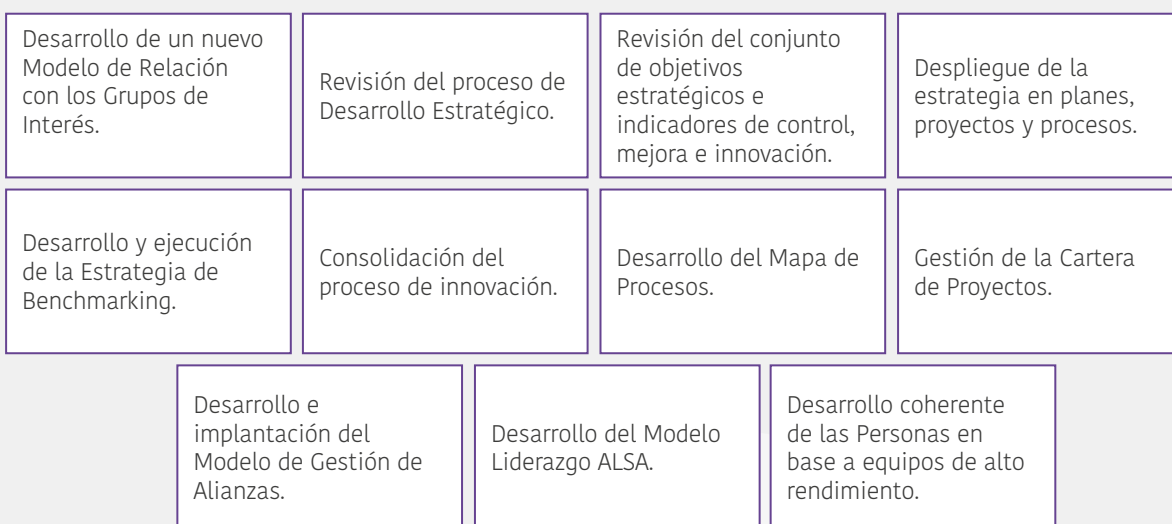
Desde hace años, la Compañía ha evolucionado hacia un modelo de excelencia mediante el cual busca la mejora continua en todos los procesos de la organización. Este es el motivo por el cual actualmente ALSA aplica una nueva filosofía de gestión basada en el modelo de excelencia EFQM.

Sello EFQM 500+

El Sello EFQM reconoce a aquellas organizaciones que están trabajando para mejorar su sistema de gestión, siendo una marca diferencial frente al resto de competidores. Motivada tras alcanzar en 2015 el Sello EFQM 400+, en 2017 ALSA se embarcó en el reto de obtener el máximo nivel, el Sello EFQM 500+. Para ello puso en marcha un ambicioso programa transversal de mejora del sistema de gestión.

ALSA forma parte del reducido grupo de 94 entidades nacionales que cuentan en la actualidad con el Sello de Excelencia Europea EFQM 500+.

PROGRAMA CONSECUCCIÓN EFQM 500+



Con la consecución del Sello EFQM 500+, ALSA ha logrado nuevas capacidades en cuanto a orientación a los grupos de interés, definición de estrategia y objetivos, benchmarking, Innovación, orientación a procesos, gestión de proyectos, organización de alianzas, liderazgo y estrategia global de talento.



Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Seguridad

El Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Seguridad de ALSA se ha diseñado bajo los enfoques y criterios establecidos por las normas de referencia UNE-EN ISO 9001, UNE-EN 39001, UNE-EN 13816, UNE 93200 e ISO 22320, así como aquellos criterios establecidos por la propia organización. De esta forma, la Compañía integra los principios de excelencia en la gestión diaria, consiguiendo una notable mejora en su habilidad para identificar y responder de forma eficaz posibles riesgos y oportunidades.

Además, ALSA gestiona numerosas estaciones de autobuses en España, que en el caso de Oviedo, Sevilla y Granada disponen de certificado ISO 9001, ISO 39001, ISO 22320 e ISO 13816, siendo pioneras en conseguir esta última certificación, diseñada para empresas y servicios de transporte.

EXTENDIENDO LA CALIDAD

ALSA es la primera empresa de transporte urbano en Marruecos con un sistema certificado bajo la norma ISO 9001.



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Implantado según la norma UNE-EN ISO 9001, y adaptado a la última revisión de 2015, permite a ALSA demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente servicios que satisfacen los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables.

Además, la certificación conlleva otras ventajas:

- ★ Cumplir con clientes y usuarios que valoran a los proveedores certificados.
- ★ Aumentar las posibilidades de expansión internacional.
- ★ Generar una mayor confianza entre proveedores y clientes.

AENOR



Empresa Registrada

UNE-EN ISO 9001

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD VIAL

Implantado según la UNE-EN 39001, este sistema de gestión sirve para reducir los riesgos e incidencias derivadas de los accidentes de tráfico.

Para ALSA disponer de un Sistema de Gestión de la Seguridad Vial supone:

- ★ Promover un enfoque de sistema seguro cuyo objetivo a largo plazo es la eliminación de incidencias graves en los accidentes de tráfico.
- ★ Mejorar la productividad y rentabilidad del negocio.
- ★ Reforzar la posición de la Compañía en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa. ALSA conciencia y forma a sus conductores permanentemente en materia de conducción segura.

AENOR



Seguridad Vial

UNE-ISO 39001

Certificaciones

ALSA se ha posicionado como la Compañía pionera en su sector a la hora de desarrollar e implantar sistemas de gestión certificados basados en estándares internacionales, con el objetivo de garantizar la se-

guridad, aumentar la satisfacción de sus clientes y empleados, y cuidar del entorno. La Compañía posee los siguientes certificados:

CERTIFICACIÓN

MEJORAS

	<p>Certificado AENOR Gestión de la Calidad</p>	<p>Según la Norma UNE-ISO 9001.</p> <hr/> <p>Credibilidad, satisfacción del cliente, integración de procesos, apoyo en la toma de decisiones, participación de los empleados, etc.</p> <hr/> <p>Mejora continua.</p>
	<p>Certificado AENOR Gestión de la Seguridad Vial</p>	<p>Según la Norma UNE-ISO 39001.</p> <hr/> <p>Evitar accidentes.</p> <hr/> <p>Cumplir con objetivos de seguridad.</p> <hr/> <p>Generación de ahorros por mayor eficiencia.</p>
	<p>Certificado AENOR Accesibilidad Universal</p>	<p>Según la Norma UNE 170001.</p> <hr/> <p>Muestra el compromiso de ALSA con la igualdad de derechos y oportunidades de todas las personas.</p> <hr/> <p>ALSA dispone de varias concesiones cuyos servicios cuentan con esta certificación.</p>
	<p>Certificado AENOR de Servicios de Transporte Público de Pasajeros</p>	<p>Según la Norma UNE-EN 13816.</p> <hr/> <p>Compromiso de calidad en los siguientes ámbitos: puntualidad, accesibilidad, seguridad, servicio ofertado, atención al cliente e impacto ambiental.</p>
	<p>Certificado AENOR en Gestión de Emergencias</p>	<p>Según la Norma UNE-ISO 22320.</p> <hr/> <p>Respuesta eficaz ante emergencias de cualquier dimensión.</p> <hr/> <p>Gestión eficiente de recursos compartidos.</p> <hr/> <p>Garantizar información veraz y fiable.</p>
	<p>Certificado AENOR en Cartas de Servicios</p>	<p>Según la Norma UNE 93200.</p> <hr/> <p>Cartas de Servicios que comunican los servicios que presta la Compañía, y los compromisos que asume con sus clientes de forma veraz.</p>
	<p>Certificado AENOR de Empresa Saludable</p>	<p>Promover y proteger de manera continuada la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores y la sostenibilidad del ambiente de trabajo.</p>
	<p>Certificado CSEEA- INSIA en Seguridad Vial</p>	<p>Proporciona herramientas para evaluar la seguridad.</p> <hr/> <p>Ofrece una cuantificación del nivel de seguridad según parámetros realistas y medibles.</p> <hr/> <p>Detecta los puntos fuertes y débiles en el sistema de gestión de la seguridad vial.</p>

OTRAS CERTIFICACIONES



Certificación OHSAS 18001 del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales.



Certificación UNE-EN ISO 14001 del Sistema de Gestión Ambiental.



Certificación UNE ISO 14064 de CO2 verificado.



Certificado EMAS de adhesión al sistema comunitario de gestión medioambiental.



Certificación UNE ISO 50001 del Sistema de Gestión Energética.



Certificado de Accesibilidad Web según requisitos de la Norma UNE 139803:2012.



Certificado AENOR de Buenas Prácticas de Comercio Electrónico.



Certificado de EFR en Conciliación e Igualdad Fundación Masfamilia.

Los certificados de Accesibilidad web según la Norma UNE 139803:2012 y Buenas Prácticas de Comercio Electrónico por AENOR son prueba material de la dis-

posición del Grupo por liderar la digitalización en el transporte y la movilidad.

Digitalización como pilar estratégico

Uno de los pilares fundamentales de la gestión de la excelencia de ALSA es la evolución tecnológica. Así, en 2017 se ha implementado una Estrategia Digital para la Compañía, cuyo principal objetivo es el alineamiento de tecnologías existentes o de las nuevas inversiones, así como de los modelos de negocio, para conseguir de forma más efectiva la vinculación con los clientes en cada punto de contacto del ciclo de vida de su experiencia de cliente.

La Estrategia Digital ha pasado por la creación de un Comité Digital, un grupo de trabajo de seguimiento de la agenda digital y la creación de la figura del CDO (Chief Digital Officer) para la coordinación de acciones y puesta en marcha de los planes de acción.

El enfoque de esta Estrategia Digital se centra en la transformación cultural que supone, que los comportamientos y modelos de relación con los grupos de interés hayan cambiado y el entendimiento de dicho

cambio por parte de las personas de ALSA. Así, se han identificado los aspectos clave en los que es preciso acometer proyectos de mejora o transformación, que permita planificar las acciones y los recursos dedicados.





Se ha creado de esta manera una Agenda Digital que prioriza y ordena las iniciativas, siendo las más relevantes las vinculadas a procesos adaptados a la mejora de la experiencia de clientes, como son:

- ★ la gestión de los canales digitales,
- ★ los sistemas de compensación ante desviaciones en los niveles de servicio,
- ★ los sistemas de RMS y pricing,
- ★ el seguimiento de los niveles de servicio,
- ★ la gestión de la capacidad (ocupación) a través de sistemas predictivos y de forecasting,
- ★ la integración sencilla de nuevos modelos de negocio.

La Digitalización comporta nuevos elementos para una gestión operativa excelente, a través de:

- ★ nuevas formas de inteligencia, como el Data Discovery, Business Intelligence o el Big Data.
- ★ la incorporación de conceptos de Internet de las Cosas (IOT), mediante acciones directas para la mejora del nivel del servicio, como son la Puntualidad, la Mejora de Tiempos de viaje o la Automatización de compromisos de excelencia, entre otros.

Son relevantes para la gestión, las herramientas vinculadas al seguimiento del rendimiento de los recursos, especialmente los dispositivos embarcados con los que hoy cuenta gran parte de la flota, como son los sistemas GPS, Fleetboard o CCTV.

Por último, como apoyo a la entrada en nuevos modelos de negocios, la Estrategia Digital juega un papel importante, dado que la movilidad es uno de los sectores que más transformaciones está sufriendo a todos los niveles. Proyectos vinculados a resolver el problema de la “Última milla”, la participación en proyectos de Smart Cities y la creación de sistemas Open Data para compartir información relativa a la Movilidad.

Responsabilidad Social Corporativa

ALSA entiende la Responsabilidad Social Corporativa como la integración de las preocupaciones económicas, sociales y ambientales en todas sus operaciones, así como en las relaciones con sus grupos de interés.

ALSA desarrolla sus programas de Responsabilidad Social Corporativa en línea con sus valores corporativos:



Conscientes de que las cuestiones relacionadas con la mejora de los impactos sociales y ambientales de su actividad empresarial son cada vez más importantes, la organización está implantando un sistema de gestión de la Responsabilidad Social Corporativa basada en la norma internacional IQNet SR10, que permitirá demostrar que se realiza una gestión responsable y transparente, comprometida con la sostenibilidad y el desarrollo sostenible. Además, ALSA ha publicado

por primera vez esta memoria de sostenibilidad que pretende proporcionar información completa a todos sus grupos de interés sobre el desempeño económico, social y ambiental de la empresa.



Grupos de Interés

Durante 2017, ALSA ha definido su Modelo de Relación con sus Grupos de Interés, partiendo de la identificación de sus requisitos, necesidades y expectativas

para así poder minimizar los riesgos y detectar nuevas oportunidades de negocio. En el Modelo se identifican ocho grandes grupos, y hasta 46 subgrupos.



La comunicación con los grupos de interés es el pilar fundamental para el desarrollo de políticas de sostenibilidad orientadas a cada uno de los grupos y la manera más efectiva de conocer los intereses de todas las vertientes que afectan a la Compañía. Por

ello, ALSA realiza estudios específicos cuyo objetivo es la identificación de los aspectos o temas relevantes para sus grupos de interés, respecto a su gestión económica, social y ambiental.



Política de Sostenibilidad: “Nuestros compromisos”

ALSA sabe que el único camino para alcanzar la excelencia es cumplir con los compromisos que ha adquirido con todos los grupos de interés que confluyen en su actividad empresarial.

Este es el motivo por el cual, en 2017, ha recogido sus principios en una política de sostenibilidad, “Nuestros Compromisos”, que incluye los compromisos de ALSA con cada uno de sus Grupos de Interés, los cuales rigen sus acciones en materia de responsabilidad social.

“NUESTROS COMPROMISOS” CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Accionistas e Inversores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asegurar el buen gobierno y la sostenibilidad. ✓ Conocer y dar respuesta a sus requisitos. ✓ Promover la transparencia.
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asegurar la implicación de todos para el buen gobierno. ✓ Promover la transparencia.
Administraciones y Reguladores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asegurar la impecable ejecución de los contratos. ✓ Garantizar el acceso a la movilidad dentro del marco contractual. ✓ Promover la transparencia. ✓ Desarrollar la responsabilidad social.
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Situar al cliente en el centro de toda actividad. ✓ Hacer únicamente aquello que es seguro. ✓ Ofrecer servicios y soluciones de movilidad innovadoras. ✓ Compromiso con la generación de experiencias positivas.
Personas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollo del talento y recompensa. ✓ Promover el orgullo de pertenencia a ALSA. ✓ Respeto a los derechos humanos y a la dignidad. ✓ Promover sistemas de formación y desarrollo del talento. ✓ Atraer y retener a los mejores empleados.
Proveedores y aliados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diálogo abierto, fluido, honesto y transparente. ✓ Crear relaciones sólidas. ✓ Fomentar el trabajo en equipo. ✓ Alineamiento con la política de sostenibilidad.
Entorno Social y Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ética, responsabilidad, diálogo y transparencia. ✓ Crear valor sostenible para la sociedad. ✓ Identificar y satisfacer las necesidades de la comunidad. ✓ Diálogo con Agentes Sociales y Representaciones Sindicales. ✓ Reducir la emisión de gases.
Generadores de opinión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Promover la transparencia, la colaboración activa y la facilitación de información.
Sector empresarial	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Libre competencia y colaboración activa con otras organizaciones e instituciones. ✓ Estricta observancia de las leyes de defensa de la competencia, intercambio de buenas prácticas, la integridad y la ética.

Planes de Acción con los Grupos de Interés

Con el objetivo de dar cumplimiento a los compromisos establecidos en su Política de Sostenibilidad con cada uno de sus Grupos de Interés, durante 2017

la organización ha desarrollado los siguientes Planes de Acción:

Accionistas e Inversores



- ✓ Identificar los hitos y establecer los requisitos de cada inversor/accionista.
- ✓ Definir el plan de comunicación.
- ✓ Definir la forma de controlar y mejorar el cumplimiento de los requisitos e hitos.

Organismos Reguladores y Administración



- ✓ Potenciar el trabajo conjunto con el Regulador en función de acuerdos marco en los que se establecen los requisitos a satisfacer por ambos.

Clientes



- ✓ Estudios de satisfacción y encuestas postservicio.
- ✓ Implantación de un mayor número de canales de comunicación.
- ✓ Mejora de la atención personal a viajeros y clientes con una mejor resolución de incidencias.
- ✓ Mejorar el entretenimiento durante el recorrido.

Personas



- ✓ Plan Anual de Formación 2017.
- ✓ Plan de Acción de Talento 2017.
- ✓ Programa World Class Driver.
- ✓ Acciones Empresa Saludable.
- ✓ Implantación de MiALSA.

Proveedores, suministradores y aliados



- ✓ Establecer acuerdos marco.
- ✓ Establecer reporting periódico.
- ✓ Mejorar el clima de trabajo.
- ✓ Establecer índices de valoración.

Entorno Social



- ✓ Desarrollo de una política de compliance y establecimiento de formación en compliance.
- ✓ Establecer un calendario de contactos con los grupos de interés.
- ✓ Análisis anual de grado de reconocimiento y reputación de la Compañía.
- ✓ Diagnóstico de la política de RSC de la Compañía y elaboración de un Plan Director.

Generadores de opinión



- ✓ Definir las líneas estratégicas de la política de comunicación de la Compañía, y de un plan anual de acciones con medios de comunicación y líderes de opinión.

Sector empresarial



- ✓ Realizar acuerdos marco para la colaboración conjunta con cada entidad basado en la estrategia de la Compañía.

Teniendo en cuenta la visión de los Grupos de Interés extraída del Proyecto Norte, el Comité de Dirección ha determinado cuales son los asuntos más impor-

tantes en materia de responsabilidad social corporativa, que ha servido para definir el contenido de la presente memoria.

TEMAS RELEVANTES

PRIORIDAD	TEMA GENERAL	TEMA ESPECÍFICO	APARTADO DE LA MEMORIA	Trazabilidad GRI
ALTA	Desempeño económico	Desempeño económico	ALSA: Principales cifras	201-1 a 201-4
	Buen Gobierno, ética e integridad	Políticas y códigos de conducta	Excelencia: Código ético y de buenas prácticas	102-16 102-17
		Modelos de Cumplimiento (Compliance)	ALSA: Organización. Excelencia: Código ético y de buenas prácticas	102-18 a 102-30
	Desempeño ambiental	Emisiones	Comunidad: Protección al medio ambiente	305-1 a 305-7
		Combustible	Comunidad: Protección al medio ambiente	302-1 a 302-5
	Desempeño Social	Seguridad	Personas: Prevención, Salud y Bienestar Laboral	403-1 a 403-4
			Seguridad	416-1 416-2
		Personas con discapacidades como colectivo prioritario	Comunidad: Integración	413-1 413-2
		Empleabilidad como línea de acción social	Comunidad: Integración y Formación	413-1 413-2
	MEDIA	Desempeño ambiental	Residuos	Comunidad: Protección al medio ambiente
Desempeño Social		Formación para empleados	Personas: Empleo de calidad	404-1 a 404-3
		Infancia y juventud como colectivo importante	Comunidad: Integración y Formación	413-1 413-2
		Tercera Edad como colectivo importante	Comunidad: Integración	413-1 413-2
		Integración como línea de acción social	Comunidad: Integración	413-1 413-2
		Igualdad como línea de acción social	Comunidad: Integración	413-1 413-2

*Los indicadores de GRI de prioridad alta y media se pueden identificar con el color azul en el índice GRI de la memoria.

Código Ético y de Buenas Prácticas

El código, así como la política antifraude del grupo NATIONAL EXPRESS e incluida en el mismo, constituye la base del Programa de Ética y Buenas Prácticas de ALSA. Este código, concebido en el año 2011, refleja el compromiso de la Compañía y todos sus profesionales con la integridad en el quehacer diario. Además, sirve de orientación en el desempeño de las actividades de acuerdo con la normativa ética de NATIONAL EXPRESS y la normativa aplicable.

El Código Ético de ALSA recoge los principios y pautas de actuación del buen gobierno corporativo cuyos valores guían los actos de todo el personal de la Compañía.

CÓDIGO ÉTICO

El Código Ético ALSA se aplica a todas las empresas, directivos y empleados, cualquiera que sea su ámbito geográfico y funcionalidad.

PRINCIPIOS DEL CÓDIGO ÉTICO



Como complemento y mecanismo de control al Código Ético de la Compañía, ALSA pone a disposición

de sus trabajadores, quienes han recibido formación sobre el código, un canal de denuncias.

Canal 'Línea de Ayuda'

Cualquier empleado de ALSA que tenga un indicio razonable de la existencia de una conducta, hecho u omisión que vulnere el Código Ético de la Compañía puede, en primera instancia, resolver cualquier duda o cuestión o notificar una alerta con su superior jerárquico o con el Comité de Cumplimiento.

Si por cualquier motivo al trabajador no le parece adecuado o posible solicitar la ayuda de estas personas, ALSA pone a su disposición el sistema Línea de Ayuda. Para aumentar la confidencialidad del sis-

tema, la Compañía ha externalizado la gestión de la línea a un proveedor externo especializado en este tipo de servicios.

El uso de la línea es voluntario y gratuito. Para proteger la identidad de todo empleado que recurra al Canal Línea de Ayuda, el proveedor externo reportará un informe, y será el Comité de Cumplimiento el encargado de evaluarlo y actuar de la forma que considere conveniente.

Comité Compliance

En 2017 se ha constituido el Comité de Compliance de ALSA como garante del cumplimiento normativo y del Código Ético. El comité es el órgano encargado de identificar los riesgos, principalmente penales, y evaluar, analizar, implementar o mejorar y realizar el seguimiento del sistema de Prevención y Detección de Delitos.

ALSA ha participado como patrocinador en varias sesiones organizadas por la Asociación de Compliance Officers de España (ACOFES), a las cuales ha acudido una amplia representación de la plantilla.

COMPLIANCE

En enero de 2017 ALSA patrocinó la jornada “La responsabilidad penal de las empresas”, organizada por ACOFES, que contó con la participación de reconocidos juristas.



Gestión de alianzas



Más de **9.600**
proveedores para toda
la actividad de ALSA



91%
Proveedores nacionales
durante 2017

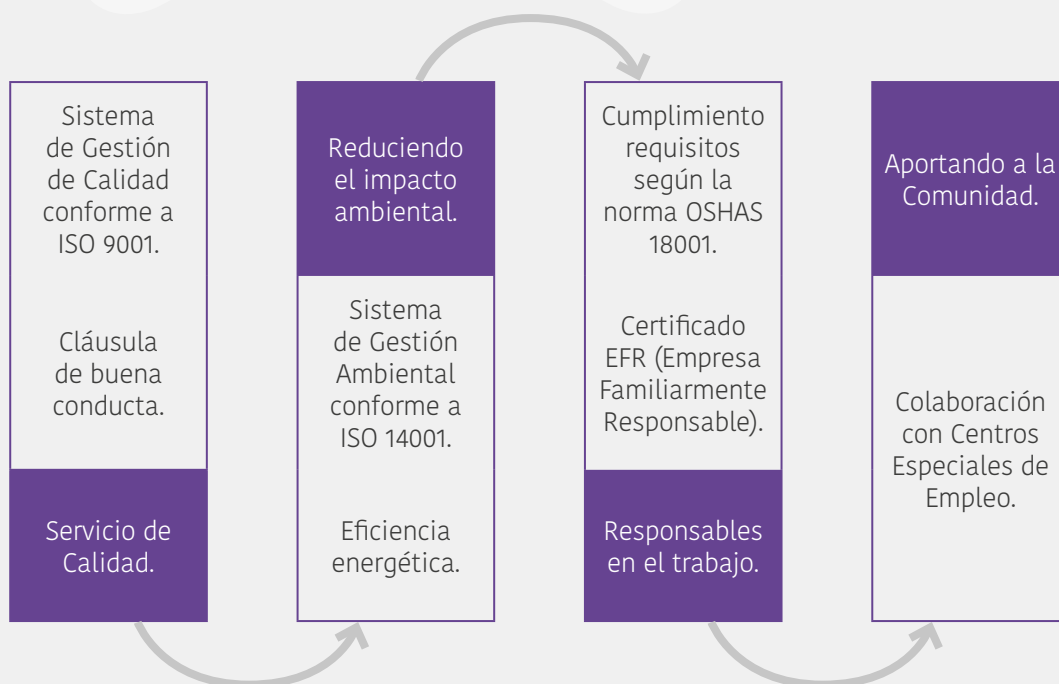
Enmarcado en el Modelo de Excelencia, las alianzas estratégicas permiten crear sinergias a medio y largo plazo, con el objetivo de generar ahorros y reducir riesgos, haciendo a la Compañía más flexible y capaz de acceder y adaptarse más rápidamente a las nuevas tecnologías y mercados, además de generar nuevas oportunidades de negocio.

ALSA ha desarrollado e implantado un Modelo de Gestión de Alianzas, un sistema interno estructurado, estándar, flexible y transversal con su propia metodología, un proceso para gestionar y evaluar alianzas. Con herramientas desarrolladas como la Guía Práctica de Alianzas y un Canal de Comunicaciones interno para la difusión, ayuda a la identificación y valida-

ción de oportunidades, promocionando así sistemas de aprendizaje a nivel de la organización.

La política de Sostenibilidad de ALSA, también se extiende a los proveedores, suministradores y aliados con los que trabaja a través de la inclusión de “cláusulas de buena conducta” en el 100% de los acuerdos y contratos. Como resultado de la vigilancia permanente del entorno se van estableciendo nuevas cláusulas o modificando las existentes adaptándolas a la realidad actual y la normativa de aplicación.

Del total de proveedores en 2017, el 91% ha correspondido a proveedores nacionales, contribuyendo de esta manera a la economía española.



Innovación



La innovación está arraigada en la cultura de ALSA desde sus inicios. Durante sus más de cien años de historia, la Compañía ha sobresalido por ser pionera en la implantación de avances tecnológicos y mejoras en su servicio. Ejemplo de ello son: la definición de servicios de clase VIP en autobús, la implantación de canales digitales de venta y atención al cliente, o la mejora de la experiencia del cliente a través de la tecnología más avanzada.



La intención de ALSA de fortalecer su innovación se ve acompañada con la puesta en marcha de diversos proyectos o herramientas:

Hitos Innovación 2017

Radar Tendencias	Proceso sistemático y ágil de vigilancia del entorno para identificar las tendencias del mercado y seleccionar las más apropiadas para los intereses de la Compañía.
Thinking-lab	Espacio de innovación y co-creación dirigido a fomentar la generación de ideas en un entorno diferente al habitual.
BRT Marrakech	Creación integral de este nuevo sistema de transporte (Bus Rapid Transit) en colaboración con las autoridades locales. Además, relacionado con este sistema también se han incorporado vehículos eléctricos a la flota del bus turístico de Marrakech.
Consecución Nuevo contrato Madrid-Guadalajara	ALSA consiguió ganar el contrato del servicio Madrid-Guadalajara gracias a las más de 200 mejoras incluidas en su propuesta, generadas por el equipo de innovación.

En 2016, ALSA decidió participar en 2 Start-ups, Respiro y Smartvel, con enfoques de negocio asociados a la movilidad, el Car Sharing y Travel Tech, sectores en los que la empresa quiere estar presente. A lo largo de 2017 la Compañía continuó con su participación en estas Start-ups.

EMBAJADOR DE INNOVACIÓN

Figura creada para promover las iniciativas de los empleados, que actúa como enlace para elevar las ideas innovadoras o problemas detectados. Estos embajadores ocupan una posición clave a la hora de propagar la nueva cultura de innovación de ALSA.

Esta estrategia tiene los siguientes objetivos:

- ★ Convertir la innovación en el motor de la expansión en nuevos mercados.
- ★ Mejorar la imagen de marca a través de la innovación.
- ★ Crear una innovación democrática y transversal. Para ello se ha creado la figura de los “embajadores”.
- ★ “Retos de innovación”. Conseguir que los profesionales de ALSA participen a través de un canal de innovación para que todos los empleados puedan aportar sus ideas.



Innovación Activa

ALSA asiste habitualmente a la Comisión de Innovación de la Asociación Española de Calidad, es miembro de Club de Excelencia en Gestión y acude a eventos nacionales de innovación con regularidad. Además, ALSA busca de forma activa colaborar con empresas referentes en innovación o afines a su sector.

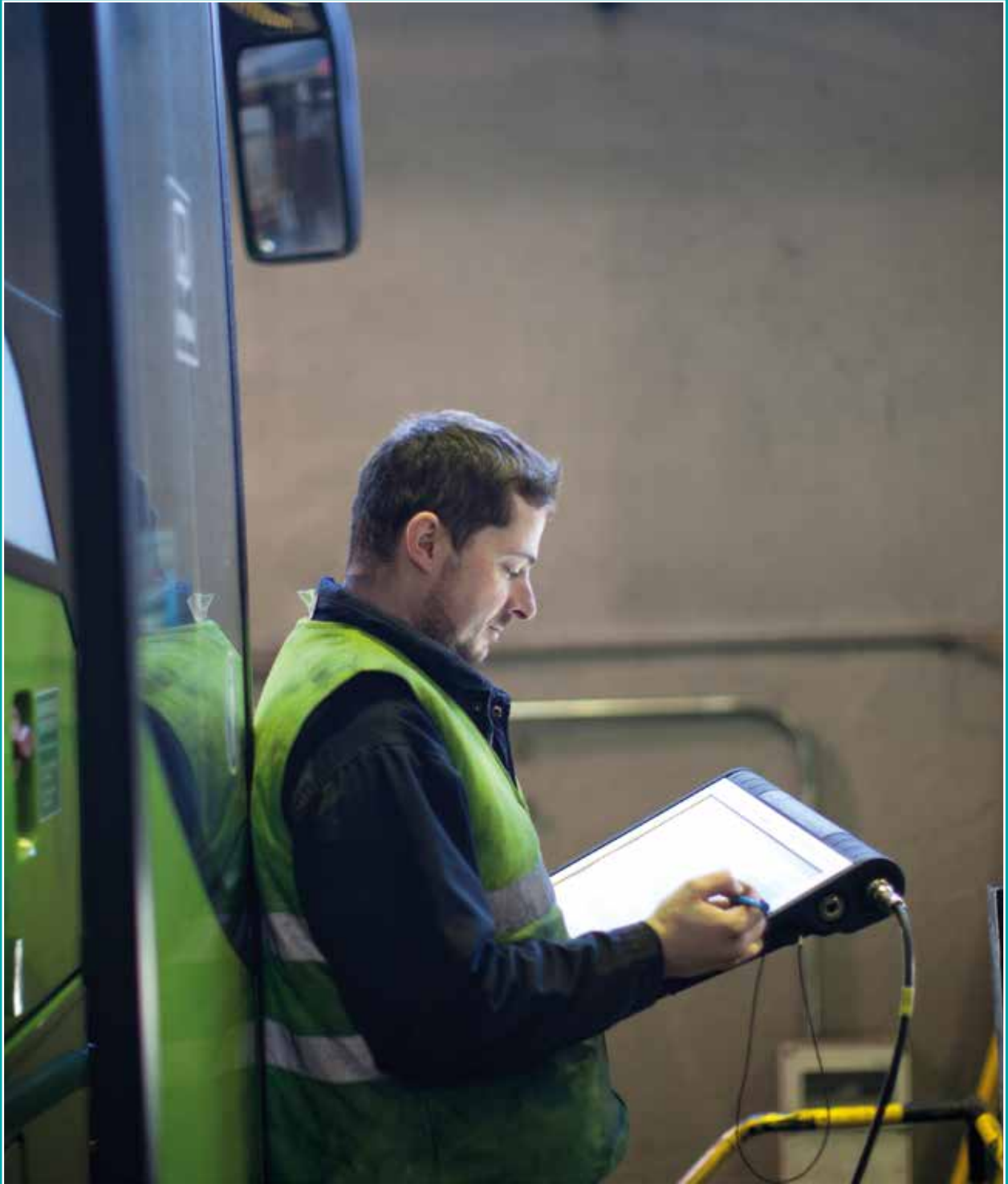
Como resultado de su actividad innovadora han surgido numerosas iniciativas destinadas a revolucionar y mejorar el servicio de ALSA, entre las que destacan las siguientes:



Plan de Acción Excelencia 2018

El objetivo de ALSA es liderar la movilidad del siglo XXI, para conseguirlo afronta los siguientes retos encaminados a ofrecer un servicio adaptado a cada cliente.

- ★ Incrementar la propuesta de valor ofertando un servicio personalizado.
- ★ Desarrollar e integrar elementos TIC.
- ★ Crear espacios de trabajo colaborativos y herramientas digitales.
- ★ Implantación de Sistema de Gestión y Certificación SR-10.
- ★ Mejora de la transparencia: Publicación de la Memoria de Sostenibilidad 2017.





Seguridad

Eliminando Riesgos

Control y monitorización

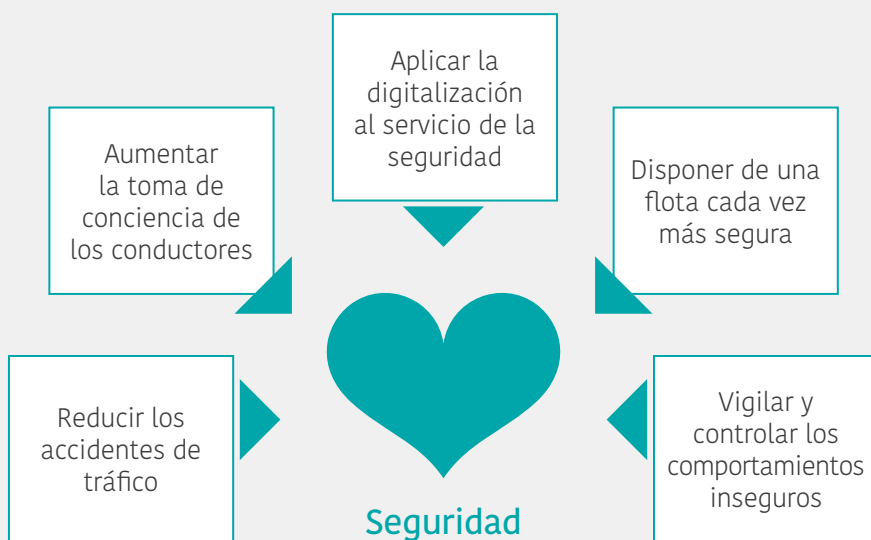
Formación en seguridad

Uso de las mejores tecnologías

Minimizando riesgos

Cooperación para mejorar la seguridad

Nuestro enfoque



Principales cifras

	2015	2016		2017
FWI ¹ (Fatality Weight Injuries. Heridos en accidentes con responsabilidad)	2,96	3,95	↓	1,40
Tasa de Accidentes Prevenibles ²	0,81	0,76	↓	0,75

¹ FWI: El FWI es un indicador de la gravedad, en términos de daños corporales, de los accidentes culpables ocurridos en la Compañía en un período determinado. Se calcula ponderando el número de fallecidos, de heridos graves, de heridos leves y de heridos de personal de ALSA con baja registrados en accidentes en el período considerado. Para los fallecidos, heridos graves y heridos con baja se utilizan los accidentes culpables. Para los heridos leves se contabilizan todos los accidentes.

² Tasa de Accidentes Prevenibles: Es el número de accidentes prevenibles registrados por cada 100.000 km recorridos. Accidente prevenible es aquel que, de acuerdo al proceso de calificación establecido, el conductor pudiera haber hecho algo para evitarlo, ya sea el accidente culpable o no.



Eliminando riesgos

**ELIMINANDO
RIESGOS**
Driving out harm

ALSA sitúa la seguridad por encima de todo lo que hace, es decir sólo hace aquello que es seguro, aplicando una tolerancia cero ante cualquier comportamiento que ponga en riesgo la seguridad.

Con esta visión NATIONAL EXPRESS puso en marcha en 2011 el Programa “Eliminando Riesgos”, conocido como DOH (Driving Out Harm), que persigue un comportamiento más seguro y sin riesgos de todos los empleados de ALSA.

“Eliminando Riesgos” tiene un claro objetivo: que la seguridad sea lo más importante y que el nivel de seguridad de la Compañía sea el mejor del sector. De esta manera se conseguirán eliminar los riesgos de los clientes, empleados y todas las personas con las que se interactúa.

El programa se basa en la implantación de los siguientes estándares de seguridad:

ESTÁNDARES DE SEGURIDAD ALSA

Competencia y aptitud de empleados y contratistas	Drogas y alcohol	Gestión y respuesta ante incidentes	Validación del cambio
Competencia y aptitud del personal de mantenimiento	Competencia e idoneidad de los conductores	Seguridad en los vehículos	Seguridad en las instalaciones
Evaluación de riesgos	Investigación de accidentes e incidentes	Equipos de Protección Individual	Auditorías
Gestión del desempeño de conductores	Evaluación de los conductores	Monitorización de los conductores	Gestión de la velocidad

Fruto del Programa “Eliminando Riesgos”, se han identificado comportamientos críticos para los cuales se han establecido una serie de normas, las Reglas de Oro, que todos los profesionales de ALSA deben poner en práctica y cuyo cumplimiento garantiza un trabajo seguro en la empresa.

► Las Reglas de Oro:

Yo siempre...

1. Pondré la seguridad en primer lugar
2. Estaré en perfectas condiciones para trabajar (Ni alcohol ni drogas y totalmente descansado)
3. Revisaré mi vehículo y solo lo conduciré si es seguro
4. Conduciré de forma segura, conduciré defensivamente
5. Informaré de todos los accidentes e incidentes

PLAN DE ACCIÓN 2017



ALSA

“La responsabilidad es lo único que no tiene LÍMITES”

OBJETIVO CERO

Ayúdanos a cumplir el objetivo más importante: *ceros* víctimas

OBJETIVO CERO

ELIMINANDO RIESGOS
Driving out harm

Control y seguimiento



ALSA ha implantado sistemas de supervisión y seguimiento de los conductores para poder detectar comportamientos inseguros y puntos débiles, así como buenas prácticas aplicables al resto de sus compañeros.

Estos sistemas son aplicados desde el momento de la incorporación de los conductores, a través de un

estricto proceso de selección después del cual deben de realizar un completo Plan de Acogida, que incluye pruebas y exámenes teóricos y de conducción, siempre monitorizados por formadores acreditados. Además de superar las pruebas técnicas deben de superar diversas pruebas médicas.

Formación en Planes de Acogida (PDA) y jornadas de acompañamiento

826 alumnos en 2017
11.466 horas de formación

Posteriormente, los conductores son monitorizados de forma permanente, realizándose un seguimiento de su comportamiento y desempeño para garanti-

zar que son conformes a los estándares exigidos por ALSA. Los sistemas utilizados para su seguimiento son:

Sistemas implantados para el seguimiento de conductores

- Evaluaciones directas de la conducción.
- Sistemas de videovigilancia y cámaras inteligentes.
- Sistemas de control de la velocidad.
- Seguimiento y análisis de estadísticas de siniestralidad.
- Otros sistemas.



SEGURIDAD COLABORADORES DE TRANSPORTE

Los protocolos de seguridad, formación y evaluación son extendidos también a las empresas colaboradoras.



Gracias a los sistemas de seguimiento, ALSA realiza un seguimiento del desempeño de sus conductores

controlando los principales factores relacionados con la seguridad:

Factores monitorizados a los conductores

Siniestralidad.	Habilidades prácticas de conducción: técnicas de conducción segura, defensiva y eficiente, mantenimiento de una velocidad adecuada.
Cumplimiento de los reglamentos y normativas.	Conocimiento de la ruta y sus riesgos.
Cumplimiento de los procedimientos e instrucciones operativas de la organización (Manual del Conductor).	Habilidades de comunicación y atención a los clientes y usuarios.
Cumplimiento de los procedimientos relativos al control de títulos de transporte y cobro a usuarios.	

Tolerancia cero ante comportamientos inseguros

ALSA presta especial atención a la prevención de consumo de alcohol, drogas y medicamentos que puedan alterar la conducción.

En 2017 se ha incrementado el número de controles preventivos de alcohol y drogas, y el número de ve-

hículos con Alcolock, un etilómetro que, instalado en un vehículo, detecta el nivel de alcohol consumido por el conductor, de forma que si supera el umbral permitido impide el encendido del motor.

Nº de controles de alcohol realizados en 2017:

1.611

Nº de controles de droga realizados en 2017:

715

Vehículos con Alcolock en 2017:

90

Además, la Compañía desarrolla un programa anual de concienciación interna orientado a prevenir el consumo de drogas y alcohol, a través de un cambio en la actitud de los empleados y una serie de compromisos:

- ♥ Compromiso de todo el equipo directivo de ALSA con la prevención del consumo de drogas y alcohol. Todos los directivos de la Compañía han firmado una Carta de Compromiso personal en este sentido, dando ejemplo con su conducta y comportamiento.
- ♥ Compromiso de realización de campañas divulgativas internas de lucha contra el abuso del alcohol y las drogas. Actualmente ya se han lanzado campañas de concienciación internas (revista interna, intranet corporativa, etc.) coordinadas por el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales.
- ♥ Apoyo corporativo a trabajadores con problemas de drogas o alcohol. ALSA garantiza que aquellos empleados que reconozcan e informen a sus responsables de que tienen problemas con el alcohol o las drogas, son atendidos y se les facilitan los medios de rehabilitación necesarios para su tratamiento y recuperación.



En línea con el cuidado y vigilancia de la salud de sus conductores, la Compañía tiene establecido un Programa voluntario de reconocimientos médicos anuales, con amplias coberturas adicionales por encima de los requisitos mínimos obligatorios, para garantizar que los conductores se encuentran en perfectas condiciones para desempeñar su trabajo. Entre estas coberturas se encuentran las analíticas de marcadores tumorales, reconocimientos oftalmológicos especiales, pruebas para la detección precoz del cáncer de colon, y estudios de “Corazón saludable” y “Sobrepeso y salud”.

Formación en seguridad

Consciente de que sus niveles de seguridad dependen en gran medida del comportamiento de cada uno de sus empleados, ALSA realiza un importante esfuerzo en formación y desarrollo de normas de obligado cumplimiento con el objetivo de fomentar la cultura de la seguridad en toda la Compañía.

La formación continua en materia de seguridad a conductores se concreta en los siguientes ejes de actuación:



Ejes de actuación en formación en seguridad 2017

- Formación práctica Detrás del Volante (Behind the Wheel).
- Formación por Alta Siniestralidad.
- Introducción de nuevos modelos de vehículos.
- Charlas de seguridad (Briefings).

Formación en Seguridad 2017



En 2017 se han impartido 10 briefings de seguridad que han versado entre otros temas sobre: caídas de viajeros con el autobús en marcha, embarque de pasajeros y equipaje, uso de dispositivos móviles, velo-

cidad, inspección Pre - Post Servicio, y conductores y ciclistas. Han recibido estas charlas de seguridad un total de 4884 conductores a lo largo de 2017.

Conductores que forman a conductores

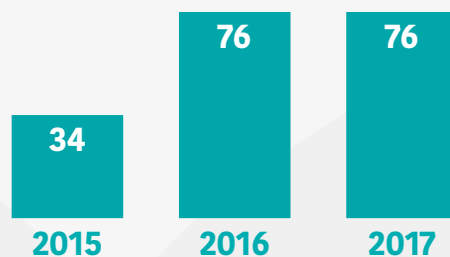
La Compañía dispone de un equipo de formadores acreditados internos, la mayor parte de ellos conductores, cualificados para impartir o coordinar cursos dirigidos a mejorar los niveles de seguridad. La cui-

data selección de estos formadores, así como los procesos de formación especial que siguen, permiten acreditar su competencia para la realización de esta importante misión.

Formación para formadores

- 44 alumnos en 2017.
- 649 horas de formación.
- 76 formadores en 2017.
- Previsión 2018: 90 Formadores.

Nº Formadores Acreditados



Disponer de los mejores profesionales

Con el objetivo de formar y conservar a los mejores profesionales, ALSA desarrolla e implementa una estrategia basada en la gestión de los conductores de acuerdo con su perfil de riesgo y a su nivel de competencias.

Uno de los proyectos más relevantes en este aspecto es el Programa World Class Driver (WCD), que clasifica a los conductores en función de una serie de parámetros sobre conducción segura y eficiente. Se trata de un proyecto de categoría mundial que aplica a todos los profesionales del grupo National Express y certifica a los profesionales del Grupo como los mejores del mercado.

La seguridad es un valor fundamental de ALSA, y es uno de los pilares de este proyecto. La implantación del WCD ayuda a asegurar que los empleados de la Compañía realizan su trabajo en perfectas condiciones y cumpliendo estrictamente las normas, especialmente en materia de velocidad, uno de los principales factores que inciden en la seguridad.

Con la ayuda del WCD los empleados de la Compañía serán reconocidos como los más profesionales del sector.

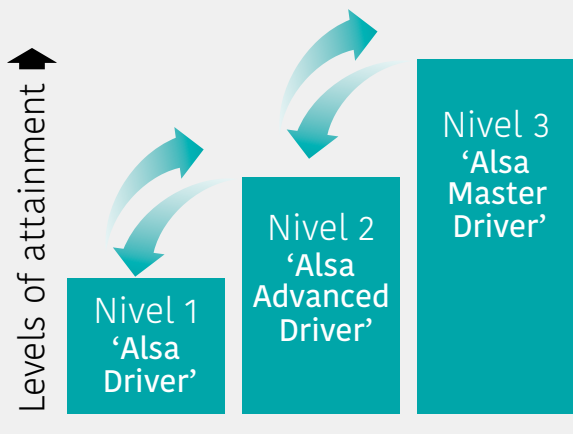
WORLD CLASS DRIVER

El objetivo del programa World Class Driver es clasificar a los conductores dependiendo del análisis de su desempeño.

Hay tres grupos: Driver, Advanced Driver y Master Driver, y cada conductor es asignado a un grupo dependiendo de su desempeño en comparación con

el resto de los conductores. Cada grupo tiene determinada cuál es la formación más apropiada para su nivel.

Para ser un conductor maestro (Master Driver) el rendimiento de un conductor debe superar el promedio en el 90% de los criterios.



Fundación MAPFRE 

El programa World Class Driver ha conseguido en 2017 alzarse, entre más de 40 candidaturas internacionales, con el Premio Fundación MAPFRE a la “Mejor Iniciativa en Prevención de Accidentes”. La dotación del premio ha sido destinada a promover la mejora de la Seguridad Vial en Marruecos.

Uso de las mejores tecnologías

Vehículos seguros

Desde su concepción, el espíritu de inversión en tecnología puntera está arraigado en la cultura empresarial de ALSA. Esta tecnología no solo mejora la seguridad en los vehículos, sino que además facilita la labor de los empleados de la Compañía.

ALSA garantiza que sus vehículos e instalaciones cumplen con los estándares de seguridad más altos, gracias a una política de inversión y esfuerzo estructurada en tres vías:

- ♥ Inclusión de novedades tecnológicas.
- ♥ Innovación continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos normativos aplicables.
- ♥ Diseño y establecimiento de planes de mantenimiento homologados por los fabricantes.

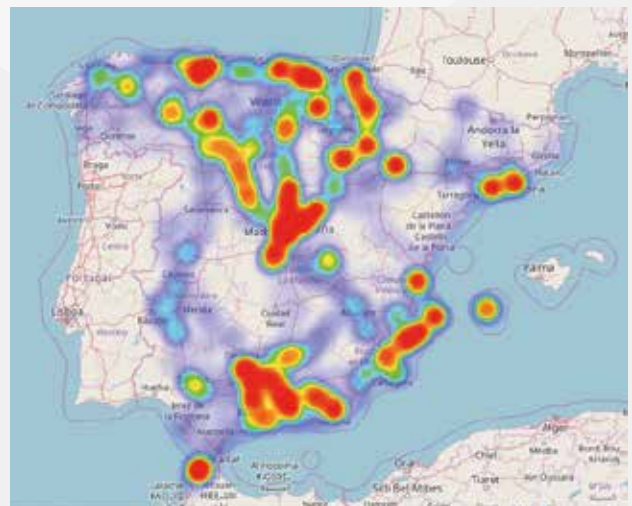
Durante 2017 las actividades dirigidas a mejorar la seguridad en los vehículos se han centrado en potenciar el equipamiento de los vehículos para poder monitorizar la conducción, y en la vigilancia e inspección para detectar comportamientos o situaciones inseguras.

Además, ALSA participa en foros y debates de forma que ningún avance en lo relativo a tecnología y equipamiento de seguridad pase desapercibido. Este es el caso de la participación en el “Speed Forum”, reu-

Los sistemas de seguridad más relevantes que se han incorporado a la flota han sido los siguientes:

Sistemas de seguridad incorporados

- Sistemas de videovigilancia y cámaras inteligentes en el interior de los autobuses.
- Sensores de parking.
- Sistemas que permiten monitorizar la velocidad de los vehículos.



nión celebrada en Madrid para compartir los avances conseguidos en las Divisiones de NEX y que sirvió para evaluar el modelo de gestión de velocidades de la Compañía.



Digitalización

Desde 2017, y dentro de la estrategia de digitalización de los procesos, ALSA dispone de una plataforma única de conductores que reúne información actualizada de cualificación, comportamiento, y desempeño e incidencias de estos para facilitar su seguimiento permanente y completo.

También en 2017 se han digitalizado los procesos de inspección de los vehículos realizados por los conductores antes de comenzar los servicios y a la finalización de estos. Esta inspección es fundamental de cara a garantizar la seguridad del vehículo, y con la digitalización del proceso se ha logrado agilizar y simplificar la operativa, además de permitir la comunicación de posibles incidencias en tiempo real.

El registro de estas inspecciones puede ser realizado por los conductores a través de 3 plataformas:

Plataformas para registrar inspecciones pre y post servicio

- MiAlsa: Herramienta de comunicación interna a la cual los conductores pueden acceder a través de su terminal móvil.
- OBTablet: Sistema de navegación a bordo de los vehículos.
- Puntos de Información del Conductor (PIC): Disponibles en las instalaciones de ALSA.



INSPECCIONES PRE Y POST SERVICIO

A través de todas las plataformas habilitadas por ALSA, en 2017 se realizaron **10.809 inspecciones.**



Minimizando riesgos

Gestión de emergencias



117 alumnos

322 horas

En formación de emergencias en 2017

Uno de los objetivos de ALSA en 2017 ha sido mejorar su capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia, en un contexto internacional especialmente sensible en este aspecto.

Se ha proporcionado formación específica para hacer frente a emergencias y se han realizado simulacros efectivos para cada tipo de incidente. Así mismo, se han elaborado nuevos protocolos y procedimientos.

Las acciones más relevantes en materia de gestión de emergencias realizadas durante 2017 son las siguientes:



GESTIÓN DE EMERGENCIAS SISTEMA CERTIFICADO

En 2016 se obtuvo la certificación del sistema implantado bajo los requisitos de la norma ISO 22320 sobre gestión de emergencias y respuesta ante incidentes.

Formación sobre seguridad ante actos terroristas

- Charlas sobre seguridad ante actos terroristas en Estaciones de Autobuses.

Adopción de medidas especiales de emergencia tras el atentado Cataluña

- Refuerzo de la seguridad y se intensificó la presencia de Técnicos de Servicio..
- Contacto directo con el Director General de Transportes para proporcionar ayuda.
- El cliente estuvo informado sobre alteraciones en horarios programados (vía RRSS /web, on line y en las propias estaciones).

Coordinación con entidades externas en materia de Seguridad Vial y Emergencias

- Reuniones con DGT.
- Reunión de la comisión de Seguridad Vial y Movilidad sostenible.
- Participación en la Subcomisión de Cultura Preventiva de Seguridad Vial organizada por el INSHT y DGT.
- Participación en Seminario internacional PRAISE sobre seguridad vial.
- Asistencia a reunión de FESVIAL (Fundación Española para la Seguridad Vial).

Proyectos relevantes

Derivado del análisis de la siniestralidad los responsables de ALSA identifican riesgos y ponen marcha proyectos transversales específicos para mejorar las condiciones de seguridad de rutas y servicios.

A continuación, se exponen algunos de los proyectos desarrollados durante 2017:

Plan de Acción Ciclistas

La incorporación de los ciclistas a la circulación es un hecho. Por ello, ALSA está dispuesta a liderar el cambio de mentalidad que convierta a la carretera en un espacio de respeto y convivencia entre los diferentes transportes, donde los ciclistas no tengan que temer por su seguridad.

Para prevenir accidentes, en 2017 se implantaron las siguientes medidas:

- ♥ Colocación de pegatinas laterales y traseras en los autobuses para advertir a ciclistas y motoristas.
- ♥ Envío de material audiovisual a través de MiAlsa para concienciar a los conductores y demás profesionales de la Compañía.
- ♥ Briefing en el mes de abril a conductores sobre los ciclistas.
- ♥ Prueba piloto de cámaras termográficas (visión nocturna).
- ♥ Análisis de la eficacia de los sistemas de visibilidad perimetral.

Identificación de puntos negros en las rutas urbanas de Bilbao

Se trata de una iniciativa que consiste en la grabación y edición de vídeos en los que se identifican los puntos negros para la circulación por la ciudad. Posteriormente, con los datos obtenidos, la Compañía realiza un informe que abarca los siguientes aspectos:

- ♥ Información sobre los puntos críticos de circulación.
- ♥ Identificación de los problemas de tráfico.
- ♥ Propuesta de medidas para mejorar la movilidad.

En 2017, ALSA facilitó un completo informe al Ayuntamiento de Bilbao, a partir del cual el consorcio municipal ha desarrollado acciones para resolver los problemas identificados, lo que ha propiciado que el transporte urbano bilbaíno sea el servicio público

mejor valorado de la ciudad según el último estudio realizado por el Observatorio de Servicios Urbanos.

Plan de Acción Ibiza

Otro ejemplo de adaptación al entorno enfocado a mejorar la seguridad vial es el Plan de Acción desarrollado para Ibiza, en el cual se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- ♥ Asignación de conductores expertos a líneas con mayor dificultad.
- ♥ Comprobación de tiempos de ejecución de los servicios en líneas problemáticas.
- ♥ Entrevistas documentadas con conductores de alta siniestralidad.
- ♥ Eliminación de paradas conflictivas.
- ♥ Acciones de comunicación interna sobre excesos de velocidad.
- ♥ Plan de inspecciones cliente misterioso en servicios DISCOBUS y Aeropuerto.



Plan Lagos

Plan específico para solventar los problemas en una línea con dificultades en Asturias:

- ♥ Revisión de la ruta.
- ♥ Evaluación de Puntos negros.
- ♥ Gestión de la bolsa de conductores.
- ♥ Seguimiento de incidencias.
- ♥ Mantenimiento en puntos específicos, gestión de averías.

Cooperación para mejorar la seguridad

ALSA participa de forma activa en la concienciación de la importancia de la seguridad, entablando relación con diferentes asociaciones que promulgan el mismo mensaje.

Fundación Española para la Seguridad Vial



Fundación independiente cuyos objetivos son prevenir los accidentes de tráfico, la investigación sobre la siniestralidad, la formación y la educación vial, y concienciar a todos los agentes sociales en este tema.

ALSA forma parte del patronato fundador y su aportación se destina a la financiación de las actividades llevadas a cabo por la Fundación.

Fundación MAPFRE



ALSA participa en la campaña “Te falta algo”, organizada por la Fundación MAPFRE con el objetivo de concienciar a la sociedad acerca de la importancia de utilizar el cinturón de seguridad en los trayectos en autobús.

Esta campaña surge a raíz de los datos desprendidos del estudio realizado por la Fundación Mapfre, que pone de manifiesto que sólo el 20% de los pasajeros que viajan en autocar se abrocha el cinturón de seguridad, una cifra que está detrás de gran parte de las lesiones graves y mortales que se producen en este medio de transporte, considerado como el más seguro de todos por carretera (el autobús es 20 veces más seguro que el coche y 300 veces más seguro que la moto).

La campaña #tefaltaalgo liderada por la Fundación Mapfre, cuenta con el apoyo de nueve Compañías de transporte entre las que está ALSA, cuya colaboración consiste en:

- Mostrar la imagen de la campaña en 50 autobuses que recorren las carreteras nacionales.
- Emisión del anuncio de televisión en los canales audiovisuales disponibles tanto en los autobuses como en estaciones de autobuses.
- Reparto de 50.000 marca-páginas a los clientes desde los principales puntos de venta.



Red Azul y Programa Cooper



La Dirección Corporativa de Seguridad de ALSA colabora con la RED AZUL (plan integral de la D.G. de la Policía Nacional de colaboración con Seguridad Privada) y el PROGRAMA COOPERA (plan de la Guardia Civil de colaboración con Seguridad Privada).

Dentro de estas colaboraciones se establece que la Dirección Corporativa de Seguridad liderará y ejercerá de interlocutor único en la respuesta ante situaciones de emergencia de cualquier naturaleza que impliquen la interlocución con los cuerpos y fuerzas de seguridad del estado y de emergencias.





Cientes

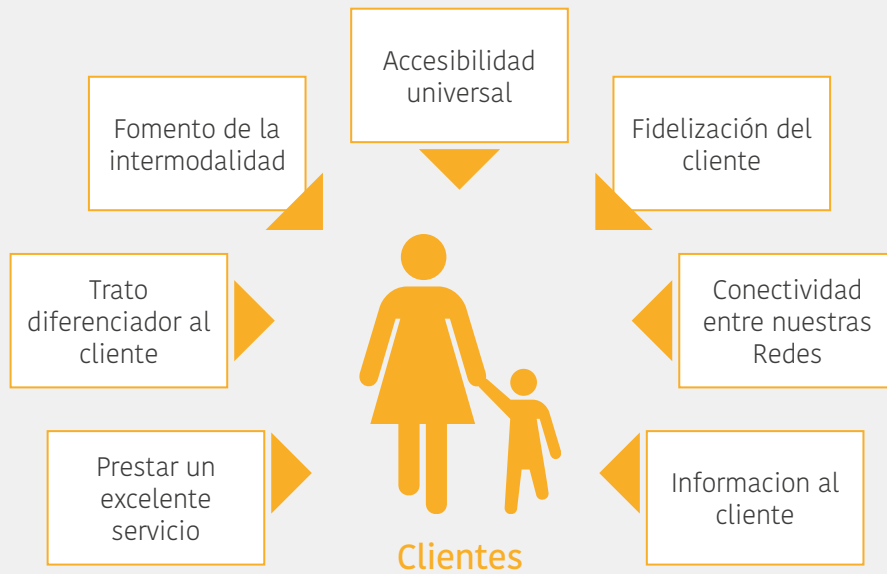
El cliente centro del negocio

Compromiso con la calidad del servicio

Atención al cliente

Accesibilidad Universal

Nuestro enfoque



Principales cifras

	2015	2016		2017
Viajeros transportados ¹ (millones de viajeros)	290,6	307,4	↑	313,8
Km recorridos ² (millones km)	342,1	352,1	↑	356,7
ISC - Índice de satisfacción ³	6,81	7,02	↑	7,35
NPS - Tasa de Recomendación ⁴	-14%	1,8%	↑	18,8%

¹ Datos de la actividad total de ALSA.

² Datos España.

³ ISC es la nota media que da el cliente a la pregunta de: de 0 a 10 cuál considera que es su satisfacción general.

⁴ NPS calcula de 0 a 10, con qué seguridad recomendaría a sus familiares y amigos viajar con ALSA.



El cliente centro del negocio



Más de 300
millones de Pasajeros transportados en 2017



Más de 350
millones de kilómetros recorridos en 2017



7,35
índice satisfacción del cliente 2017

“Nadie va a cuidar de nuestros clientes mejor que nosotros.”

Esta frase que enmarca al valor “Clientes” de ALSA está presente en cada decisión de la Compañía.

ALSA transporta al año más de 300 millones de personas. Clientes que confían en el trabajo que la Compañía y cada uno de sus integrantes, realiza día a día para resolver sus necesidades y hacer el viaje más seguro y fácil.

Para conseguir la fidelidad y mejorar la experiencia de los clientes, ALSA centra sus esfuerzos en prestar un excelente servicio de transporte público que satisfaga sus necesidades y expectativas en términos de calidad, seguridad, puntualidad, frecuencia y comodidad.



EL CLIENTE

La política de ALSA es trabajar por sus clientes más que nadie, situándoles en el centro de su negocio.

PLAN DE ACCIÓN 2017



Compromiso con la calidad del servicio

ALSA es pionera en el desarrollo de sistemas de gestión empresarial de acuerdo con estándares de calidad. El nivel de servicio ofrecido al cliente se ha traducido en numerosas certificaciones de calidad, entre las que destacan la UNE-EN ISO 93200 Carta de Servicios, la UNE-EN 13816 Servicios de transporte de viajeros o la certificación de Aenor de Buenas Prácticas de Comercio Electrónico.

Este compromiso con la calidad se plasma en múltiples iniciativas a favor del cliente:

- Desarrollo de programas de fidelización.
- Planificación y diseño de nuevos servicios.
- Desarrollo de nuevos productos.
- Implantación de mejoras en los servicios y en el entretenimiento a bordo.
- Especialización de la Atención al Cliente.



La Compañía ha sido la primera empresa de transporte por carretera en ganar dos años consecutivos el sello de reconocimiento BCX (Best Customer Experience – Mejor Experiencia de Cliente) entregada por la consultora IZO. En este sello participan empresas del sector transportes (carretera, ferroviario y aéreo) de España, Portugal y LATAM. Los clientes votan cuál consideran que es la empresa que ofrece la mejor experiencia de viaje.

También relacionado con la experiencia del cliente, ALSA fue reconocida por la Asociación DEC (Desarrollo de la Experiencia de Cliente) en 2016 con el premio a la Mejor Acción de Implicación con Clientes, reconociendo así las acciones de “La Voz de ALSA” y “Cada Viaje lleva tu nombre”, dirigidas al empoderamiento de los empleados y el reconocimiento e importancia de su trabajo en cada uno de los viajes que realiza.

SERVICIOS QUE MARCAN LA DIFERENCIA

ALSA se ha caracterizado por el diseño de servicios de transporte innovadores que marcan la diferencia, como son los servicios de clase diferenciada: Clase Supra y ALSA Premium.



Intermodalidad

ALSA en su evolución a gestor de la movilidad entiende que potenciar la intermodalidad es una forma eficiente e inteligente de mejorar el servicio y la experiencia del cliente. La Compañía apuesta

por la colaboración con diferentes organizaciones de transporte, y ha puesto a disposición de sus clientes el servicio BUS&Fly y el producto combinado Bus+Tren.

BUS & FLY



De forma conjunta con Iberia, ALSA, en 2012, puso en marcha el billete combinado Bus&fly, que permite conectar diferentes ciudades atendidas por la red de ALSA con el aeropuerto de Madrid-Barajas.

Además, Iberia y ALSA han establecido unos horarios combinados entre autobús y avión que están perfectamente calculados para que el pasajero disponga del tiempo suficiente para facturar o recoger su equipaje en el aeropuerto, pasar los controles de seguridad y realizar su conexión.

Este tipo de billetes están disponibles, entre otras, desde las siguientes ciudades: Albacete, Burgos, Lorca, Soria, Valladolid, Ponferrada, Zaragoza, Vitoria, Murcia y León.



BUS + TREN



Desde 2014 Renfe y ALSA desarrollan servicios de billete combinado (AVE + BUS) en numerosos trayectos nacionales, iniciativa que ha sido pionera en España (y a nivel europeo) en dar soluciones de movilidad a la “última milla” basadas en transporte público. Desde 2017, ya es posible viajar entre España y el sur de Portugal, dentro del acuerdo firmado para fomentar la intermodalidad y la operabilidad de sus rutas comerciales.

Otro producto intermodal que ofrece ALSA es ALSAcab, único en España, basado en ofrecer al viajero de rutas de larga distancia, con el mismo billete, la posibilidad de disponer de un transporte en el origen y destino con el que desplazarse en la llegada y salida de la estación. Gracias a ALSAcab, el viajero del

autobús dispone de un coche de segmento premium, con conductor, para ir y volver de la estación al mejor precio, con opción incluso de compartir el trayecto y así reducir su coste. Este servicio está actualmente disponible en las rutas de ALSA con orígenes-destinos en Madrid y Santander.

Nuevas tecnologías y entorno digital

ALSA identifica y aprovecha las oportunidades que ofrece el entorno digital, así como los riesgos que implica la adaptación a las nuevas reglas del juego en la relación cliente-empresa. La digitalización de todos sus procesos internos asegura no perder información ni control sobre las actividades. Al mismo tiempo, la Compañía persigue estar “siempre conectada” con los clientes, es decir, que su marca y servicios sean la primera opción para un viajero que canaliza sus búsquedas, compras y opiniones a través de los canales digitales.



Canales Digitales

ALSA apuesta por los canales digitales con una web totalmente accesible (certificación AA de Ilunion de la Fundación ONCE) desarrollando un amplio ecosistema digital totalmente responsivo adaptable al 100% de los entornos digitales del cliente y en nueve idiomas.

Además, la Compañía ha desarrollado dos aplicaciones nativas, una para IOS y otra Android, con los avances más importantes para entregar una experiencia de usuario del más alto nivel.



Sistema de embarque con código QR

ALSA pone a disposición de sus clientes OTablet, una aplicación que gestiona el proceso de embarque, tanto en estaciones como en ruta, leyendo la información contenida en los códigos QR que figuran en los billetes. Ahora, y gracias a la lectura del QR desde el sistema OTablet, se facilita la labor del conductor en el momento de embarque, eliminando la necesidad de cotejar el DNI o número de localizador. La implantación de esta novedad permite la validación de los viajeros de una forma más ágil y eficaz.

Servicio de entretenimiento a bordo

Durante los últimos años ALSA ha apostado por la mejora del entretenimiento a bordo y ha ido introduciendo progresivamente sistemas de ocio individual en la flota que permite al usuario ver películas, series, navegar por internet, jugar, escuchar la radio, etc.

Además de las pantallas individuales en los asientos, ALSA ofrece la posibilidad de disfrutar de servicios de ocio añadidos, en los propios dispositivos móviles de los clientes, a través de un sistema de ocio embarcado a bordo de los vehículos que es accesible desde los terminales de los viajeros.



Experiencia del cliente

ALSA es consciente de que el futuro de su negocio pasa por tener a sus clientes satisfechos. Basándose en diferentes estudios y análisis realizados por la Compañía, ALSA ha identificado las seis palancas críticas para la mejora de la satisfacción general del servicio, que les permite priorizar y planificar acciones que tengan una mayor repercusión sobre la satisfacción al cliente.

Trabajar en dar la mejor opción de ruta: duración, trayecto, seguridad, paradas, etc.

Cercanía y buena atención: conductor, agente de venta, call center, etc.

Confort y Comodidad durante el viaje: limpieza, espacio, ergonomía, etc.

Puntualidad: en salida y llegada.

Relación calidad precio: ALSAPLUS+, descuentos y promociones, etc.

Valor añadido: Entretenimiento a bordo, sistema de wifi, streaming, etc.

La Compañía ha diseñado, implantado y mejorado un sistema de gestión de las relaciones con los clientes optimizado sobre la base de las características del sector, de los clientes y el modelo propio de negocio que incluye: identificación de las necesidades y expectativas del cliente, captación y fidelización, gestión de la oferta comercial y planes de negocio, gestión y atención de clientes, medición de la satisfacción de los mismos y definición y ejecución de planes de mejora.



Semana del cliente

Los clientes son los protagonistas de ALSA, y por ello, la Compañía pone en marcha cada año la Semana del Cliente, donde se llevan a cabo diferentes actividades dirigidas a empleados y clientes: seminarios online, concursos, visitas, descuentos especiales, etc.

El slogan de dicha semana para 2017, Tu VOZ nos mueve, representa la idea de la Compañía de convertirse en la compañera de viaje de las personas que la eligen. De esta forma ALSA quiere poner en valor el esfuerzo que hace por mejorar la experiencia de viaje y la satisfacción de sus clientes, escuchándolos y empatizando con ellos.

La innovación y la escucha al cliente son los pilares con los que ALSA trabaja las mejoras de Experiencia de Viaje del Cliente.



El Manifiesto del Cliente

Manifiesto de la Experiencia del Cliente en ALSA

CIENTES

- En cada una de nuestras decisiones estamos **PIENSANDO EN TI**.
- Transportamos **TUS HISTORIAS** tus sentimientos tus necesidades...
- Cada viaje será una **NUÉVA EXPERIENCIA** para ti y para nosotros.
- Estamos **ORGULLOSOS** de que nos hayes elegido.
- Siempre dispuestos a **ESCUCHAR** tu voz e innovar para **PERSONALIZAR** tu viaje.
- Ofrecemos un servicio **EXCELENTE y SEGURO!** para ti y para la sociedad.
- Ponemos **NUESTRA SONRISA** en todo lo que hacemos: antes, durante y después de tu viaje.
- Las 8.500 personas que formamos parte de ALSA nos **COMPROMETEMOS y VIAJAMOS CONTEGO**.
- Si algo sale mal, nos disculparemos y **SIEMPRE EXPLICAREMOS** lo ocurrido.
- Te daremos las **GRACIAS** y te estaremos esperando en **TU PRÓXIMO VIAJE**.

Como conclusión de un importante trabajo participativo a través de diferentes dinámicas realizadas a clientes y empleados, se ha publicado el manifiesto cliente. Este manifiesto es un documento donde la Compañía expresa sus principios y propósitos fundamentales para sus viajeros. Este documento se ha distribuido a todos los empleados y ha sido difundido en la Compañía.

El manifiesto, a través de sus 10 puntos traslada al día a día actitudes, procesos y decisiones que se adaptan a las expectativas del cliente.

Programa de Voz del Cliente

Para ALSA conocer la opinión de los clientes es fundamental. Por ello, ha desarrollado un avanzado sistema de medida de la calidad percibida que les ha

permitido integrar la opinión de sus clientes en la gestión de la Compañía, en general, y en la definición de los servicios de transporte, en particular.



Más de 50.000

encuestas de satisfacción recogidas vía mail analizadas.
21.000 encuestas presenciales.



Se han analizado el sentimiento y las emociones de más de 7.000 comentarios dejados por los clientes.



Más de 5.000

formularios de satisfacción de cliente realizados.

ALSA trabaja en un programa de escucha y conocimiento del cliente omnicanal, llegando del mejor modo a todos los clientes (QR, buzón de sugerencias, consolas, etc.).

Además, en 2017 se realizaron más de 2.700 inspecciones de “cliente misterioso” en servicios de ALSA. De estas inspecciones se extrae información relevante sobre el cumplimiento de los estándares de calidad del servicio y se han detectado incidencias que fueron comunicadas a los responsables para su análisis y definición de acciones.



CLIENTE MISTERIOSO

El programa “Cliente Misterioso” permite, mediante un cliente misterioso que se presenta como cliente, valorar de forma objetiva e independiente el servicio que presta una empresa según unos estándares establecidos.

Medición de la experiencia de viaje

En línea con la cultura empresarial de ofrecer un trato amable, profesional y resolutivo, ALSA ha lanzado un proyecto piloto que busca evaluar la satisfacción de sus clientes en el trato directo con sus empleados. Durante tres meses, cerca de 80 clientes de la Compañía pudieron valorar la atención recibida en diferentes centros a través de la app Guudjob. El proyecto Guudjob se está implantando actualmente en toda la Compañía, para valorar el trato recibido por el personal de la red de ventas.



745

Valoraciones recibidas



4,51

Puntuación media sobre 5

Estrategias de fidelización de clientes

ALSA es la primera empresa de su sector en crear un programa de fidelización de clientes, ALSAPLUS+ que cuenta con más de 1.300.000 miembros. Los clientes

pueden darse de alta en el programa de forma gratuita y disfrutar de las siguientes ventajas:



Acumular puntos canjeables por viajes.

Ahorro de los costes de gestión a través de la web, APP y teléfono a partir de la segunda compra.








Cambio y anulación de billetes sin coste 2 horas antes de la salida del autobús.

Cambio de billetes para la próxima salida durante la media hora siguiente en caso de pérdida del autobús sin coste adicional en puntos de venta ALSA.

Acceso a salas Supra.

Envío de los detalles básicos del viaje por SMS sin coste.

A su vez dispone de diferentes descuentos y ventajas que captan y fidelizan a clientes (según condiciones contractuales en cada caso):

	Jóvenes	40% de descuento a jóvenes de 12 a 25 años siendo ALSA+.
	Mayores de 60 años	40% de descuento siendo ALSA+.
	Tarifas ida-vuelta	Hasta un 40% de descuento en tarifas ida-vuelta.
	Familia numerosa	Del 20 al 50 % de descuento.
	Discapacitados >32%	15% de descuento para personas con discapacidad o acompañante tanto en el servicio normal/estándar como en los servicios de clase (Supra y Premium).
	Niños	Los menores de 4 años viajan gratis con el billete de adulto asociado.
	Grupos	Hasta un 30% de descuento para grupos de 4 a 20 personas.

Atención al cliente

Hoy, más que nunca, se hace necesario proporcionar una calidad de servicio excelente y la clave está en aportar un trato diferenciador, ir un paso por delante de sus necesidades para que el cliente se sienta

atendido y confíe en la Compañía. Este compromiso se manifiesta en la sensibilidad y actitud de todos los colaboradores de ALSA.

ALSA ha definido los “Estándares del Servicio de Atención al Cliente” como las líneas de actuación a seguir en el trato al cliente para conseguir que se sienta atendido, escuchado y bien tratado. Con ello pretende que todas las personas que forman la Compañía tengan presente cuáles son las actitudes y comportamientos necesarios a la hora de atender al cliente y que esta calidad de servicio sea un elemento diferenciador del resto de operadores.



Canales de venta

La adecuada gestión y estrategia de los canales de venta puede ser un factor clave para el éxito de una

Compañía, por ello ALSA se ajusta a cada tipo de cliente mediante la multicanalidad.



Web

De una forma sencilla y rápida, el cliente puede comprar sus billetes a través de la web www.alsa.es.



Aplicación móvil

A través de la App de ALSA, el usuario puede comprar billetes, consultar horarios y precios, acceder a su perfil personal, pagar con tarjeta o Paypal.



Kioskos de autoventa

En las diferentes estaciones donde opera ALSA, existen máquinas de autoventa que permiten la compra de billetes y consulta de información de forma automatizada.



Oficinas de venta

ALSA dispone de más de 70 oficinas presenciales de venta en las principales estaciones de autobuses.

En 2017, se ha implantado el pago con cualquier wallet NFC.



Venta telefónica

ALSA pone a disposición de sus clientes un teléfono con atención personalizada desde España las 24 horas al día y 365 días al año: 902 42 22 42.

CaixaBank

Cajeros Caixabank

El cliente puede adquirir sus billetes en más de 7.500 cajeros de la red de Caixabank, que es la más amplia de España.

Canales de atención al cliente

E-mail corporativo:
 alsa@alsa.es
 experienciacleinte@alsa.es

Información telefónica:
 902 422 242

Atención al viajero e
 incidencias:
 919 914 030

Asistencia personal


Redes sociales:
 @ALSA_Autobuses; @alsa;
 @alsaautobuses;
 ALSA bus.uk; www.alsa.es

SAC:
 C/ Alcalá, 478, 28027 Madrid

Presencia en redes sociales


ALSA está presente en las principales redes sociales desde el año 2011. Durante 2017 la Compañía ha trabajado intensamente en ampliar su presencia en la red y mejorar el nivel de interacción con sus seguidores, a través de la puesta en marcha de varias


iniciativas novedosas, como la respuesta en tiempo real a la voz del cliente ante las incidencias expresadas en las redes y re-direccionar a la web para la compra de billetes.

 Más de 125.000
 Fans en Facebook

 Más de 30.000
 Followers en
 Twitter

 Más de 11.000
 Followers en
 Instagram

 Más de 2 millones
 Visualizaciones en
 Youtube

 Más de 15.000
 Seguidores en
 LinkedIn

 Más de 18.000
 Visitas al mes
 al blog

Servicios de atención al cliente

La mejora del servicio y la fidelización de los clientes pasan por ofrecer un servicio que cumpla con las demandas de los viajeros incluso después de haber terminado el viaje. ALSA ha desarrollado un completo y personalizado servicio post venta que le permite escuchar la opinión de sus clientes y darles el soporte necesario.



Gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias

La Compañía ha puesto a disposición del viajero medios digitales y presenciales para gestionar las reclamaciones, quejas o sugerencias.

En 2017 se han mejorado los protocolos de respuesta y trabajado en personalizar la conversación y

adecuar la solución a cada caso particular. Se ha introducido un sistema de seguimiento y medición de la satisfacción con la gestión de la reclamación, del que se extraen ideas de mejora continua.

100%
de las reclamaciones
son atendidas de forma
personalizada.

12 días
tiempo medio
para respuesta a
reclamaciones.



Gestión de objetos perdidos



ALSA dispone de una aplicación nativa para la gestión de los objetos perdidos integrada con los sistemas informáticos de los Agentes de Venta, así como el equipo de Servicio de Atención al cliente.

Más de **3.000**
objetos perdidos
gestionados en 2017.

Accesibilidad universal

ALSA ha desarrollado una Política de Accesibilidad Universal, para lo que ha elaborado un plan plurianual con el objetivo de que el mayor número posible de sus servicios sean accesibles a las personas con movilidad reducida (PMR) principalmente enfocado a sus servicios interurbanos.

La flota dispone de los siguientes elementos para garantizar la accesibilidad universal:

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Varias de las rutas de ALSA cuentan con el certificado AENOR de Accesibilidad Universal según la Norma UNE 170001.



Transporte Urbano y Suburbano

Superficie libre de asientos con capacidad para alojar al menos a un viajero en silla de ruedas.

Pulsador de solicitud de parada instalado en el interior del espacio reservado para viajeros en silla de ruedas.

Rampa motorizada o elevador y sistema de inclinación para facilitar el acceso a las personas con movilidad reducida.

Trama completa de barras y asideros con una superficie de material antideslizante y color que contraste con su entorno.

Asientos reservados: al menos cuatro asientos próximos a la puerta de acceso están reservados a personas con movilidad reducida.

Piso del vehículo de materiales que no producen reflejos y antideslizante tanto en seco como en mojado.

Dispositivo que, de forma visual y sonora, informa sobre parada solicitada y denominación de la próxima parada.

Los autobuses que cuenten con escalones en vez de piso bajo disponen de plataforma elevadora.



Transporte Interurbano

Posibilidad de reserva anticipada de plazas para clientes PMR por Internet y a través del servicio telefónico 902 42 22 42.

Vehículos con plataformas elevadoras para permitir la accesibilidad de aquellas personas que viajen en su propia silla de ruedas.



A su vez, se han puesto en marcha las siguientes medidas:





Billetes especiales

Información en los puntos de venta sobre los servicios que disponen del dispositivo especial para personas con discapacidad.

Posibilidad de viajar en la propia silla de ruedas o en el asiento indicándolo durante el proceso de compra.

Los servicios PREMIUM disponen de un servicio complementario de acompañamiento al cliente desde la Sala PREMIUM hasta el embarque, prestado por personal cualificado.

Plan de Acción Clientes 2018

-  Mejorar la Satisfacción del Cliente alcanzando un ISC (Índice de Satisfacción del Cliente) de 7,53 y NPS (Net Promoter Score, índice de lealtad de los clientes) de 20,2%.
-  Desarrollar un plan de Escucha de la Voz del Cliente integral.





Personas

Capital Humano

Empleo de calidad

Prevención, Salud y Bienestar Laboral

Comunicación

Nuestro enfoque



Principales cifras

	2015	2016		2017
Nº de empleados ¹	6.577	6.698	↑	6.866
Índice de rotación	3,86%	4,04%	↑	5,66%
Porcentaje de mujeres en plantilla ¹	13,53%	13,61%	↑	14,11%
Índice de gravedad de accidentes ¹⁻³	0,81	0,64	↓	0,47
Indicador respuestas positivas en encuestas clima laboral ²	-	64		-

¹ Datos España.

² Total ALSA.

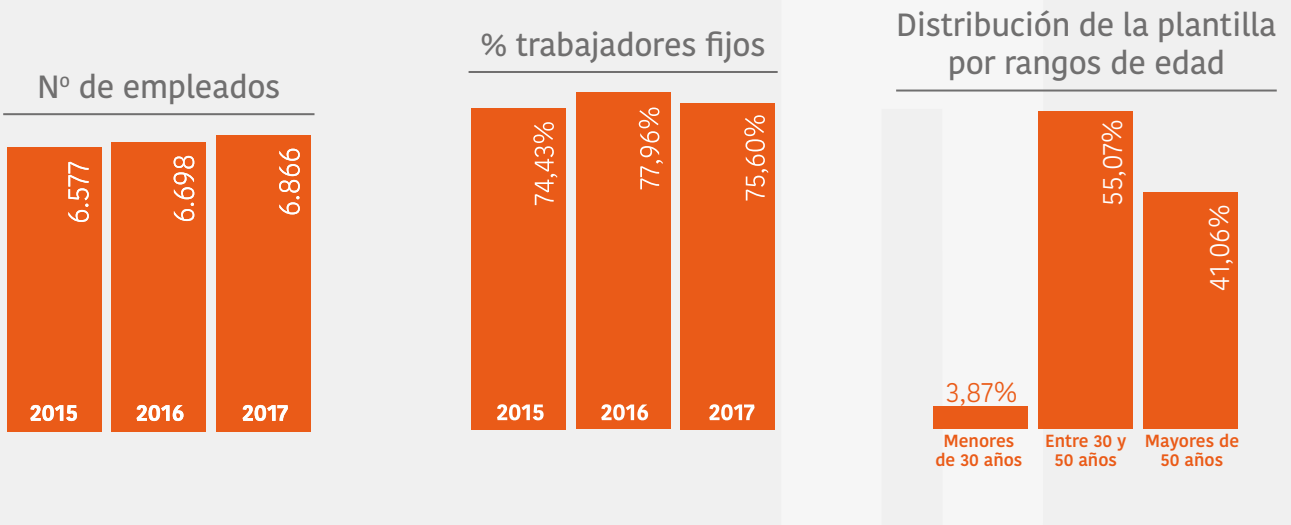
³ Índice gravedad = [Jornadas perdidas al año por accidente / (Trabajadores x Horas trabajadas)] x 106.



Capital humano



ALSA se ha convertido en una de las principales empresas del sector del transporte a nivel nacional, gracias al compromiso de las personas que trabajan en la organización.



Distribución geográfica de la plantilla (Nº empleados)




ALSA se sitúa en el puesto 45 del ranking MERC0 2017 (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa)

Plan de acción 2017



Empleo de calidad



Para ALSA la gestión de las personas es un aspecto clave, por ser el activo fundamental de la Compañía. La gestión de los recursos humanos realizada persigue poder contar con los mejores profesionales, ofrecer un empleo de calidad, la igualdad de oportunidades favoreciendo la conciliación familiar y la

satisfacción de los empleados, y promover la comunicación interna a través de la participación.

Para alcanzar estos objetivos, ALSA ha puesto en marcha el proyecto META 2020, programa de transformación integral de la función de Recursos Humanos, que pivota sobre 4 ejes:

PROYECTO META 2020

Mentoring

Desarrollo interno de las personas



Engagement

Compromiso con las personas



Time to charge

Innovación



Awareness

Liderazgo orientado a cuidar a las personas





La formación y el desarrollo de las personas

La formación y el desarrollo de las personas es uno de los aspectos más importantes en la gestión de las personas, por ello constituye un eje prioritario en la estrategia de ALSA.

La Compañía realiza anualmente una fuerte inversión en el diseño y desarrollo del Plan de Formación. Durante 2017, solo en España, el equipo de trabajadores de ALSA ha recibido más de 92.000 horas de formación (13,41 horas/empleador), donde la instrucción enfocada a mejorar la seguridad y salud en el trabajo ocupa una posición privilegiada, suponiendo aproximadamente un 60% de las horas.

HORAS DE FORMACIÓN/ EMPLEADO POR GÉNERO



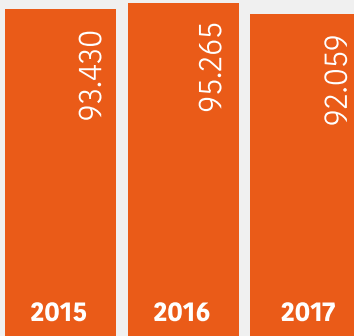
13,58
horas/
empleador



12,33
horas/
empleada

El 86,5 % de la formación en 2017 se ha dirigido a la división de transporte.

Nº de horas de formación anuales



Formación por categoría 2017 (España)

Categoría	Horas	Nº empleados	Horas/Empleado
Dirección	6.604	293	22,54
Mandos intermedios	5.765	376	15,33
Profesionales cualificados	74.720	5.742	13,01
Operarios	4.970	455	10,92
TOTAL	92.059	6.866	13,41



Programa World Class Driver y World Class Maintenance

Es un proyecto de categoría mundial que aplica a todos los profesionales del grupo NATIONAL EXPRESS, que certifica a los profesionales de ALSA, conductores y técnicos de mantenimiento, como los mejores del mercado.

Este programa, evolución del Master Driver ya implantado en España, basa su estrategia en captar y formar a los mejores profesionales perfeccionando los siguientes procesos:

- ✔ **Selección:** búsqueda y atracción de lo mejor del mercado.
- ✔ **Formación continua:** desarrollo de las cualidades que incrementen la eficiencia y la competitividad.
- ✔ **Medición constante y actuación sobre los resultados:** recompensando a los que demuestren ser los mejores, y apoyo en la mejora continua fortaleciendo las debilidades de los que lo necesiten.

Impulsando líderes

ALSA permanece alerta en la búsqueda de nuevos líderes. El objetivo es identificar profesionales con un alto potencial, cuya capacidad de actuación esté demostrada, y sea acorde a los valores y cultura de la organización. Para ello, anualmente, se realiza una Evaluación del Talento en la que se detectan las necesidades para el desarrollo de la persona, desplegándose un ambicioso Plan de Acción en función de sus aspiraciones y preferencias dentro del marco de la Compañía.

PLAN DE ACCIÓN

Gracias a los resultados de la Evaluación del Talento, se pone en marcha un plan de acción y se identifican necesidades o carencias formativas.

Plan de Acción derivado de la Evaluación del Talento

Desarrollo	Formación	Movilidad	Seguimiento semestral
<ul style="list-style-type: none"> • Coaching • Mentoring • Participación en proyectos transversales 	<ul style="list-style-type: none"> • Técnica • Habilidades • Idiomas • Postgrados 	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de traslado nacionales o internacionales 	

510 personas evaluadas	83 personas identificadas para movilidad horizontal	159 personas con propuesta de Plan de Acción
Evaluaciones 2016-2017	102 personas identificadas para movilidad vertical	497 acciones propuestas en Plan de Acción
	Movilidad	Plan de Acción

Integramos el talento joven

ALSA está comprometida con el talento joven y para ello integra entre su personal a estudiantes mediante los programas Muévete y Programa Graduados. Con la ayuda de estos programas se están integrando en la empresa jóvenes con un alto potencial y desempeño, ya contrastado durante el período de prácticas.

Mediante el programa MUÉVETE, ALSA busca candidatos en universidades, escuelas de negocios o mediante la publicación de ofertas. Es un programa de becas con una duración de hasta 18 meses donde se realizan los siguientes procesos:

- Evaluación semestral 180°
- Apoyo en la toma de decisiones sobre continuidad y rotación.
- Rotación interna entre puestos y áreas para aumentar la formación y obtener puntos de vista diferentes.

Una vez finalizado el programa MUÉVETE, los jóvenes que demuestren una notable proyección pueden ingresar en el PROGRAMA GRADUADOS, pasando a formar parte de la plantilla de ALSA.

El programa da prioridad al desarrollo de las personas, promoviendo rotaciones de puesto, incluyendo acciones formativas y haciendo un seguimiento directo desde Recursos Humanos sobre su evolución.

La mayoría de los Graduados (actualmente 70), ocupan posiciones de tipo técnico, aunque 12 de ellos han sido ya designados para puestos de responsabilidad (directores y responsables directos).

Estos empleados también están sujetos a evaluaciones de talento anuales. En base a estas valoraciones, y unido a su nivel de idiomas, se seleccionan los componentes ALSA del NX Network, colectivo a nivel global de NATIONAL EXPRESS, al que ya pertenecen 19 Graduados ALSA.

PROGRAMA GRADUADOS

El programa prioriza la contratación de trabajadores con alto nivel de idiomas. A priori, personas con mayor facilidad para trabajar en un mercado global y multicultural.



Más de 300
personas
incorporadas

Programa Muévete

70 graduados

Programa Graduados

19 graduados
ALSA

Programa NX Network

Planes de acogida

ALSA facilita la incorporación de las nuevas personas que entran a formar parte del equipo a través de Planes de Acogida, que incluyen la formación inicial básica que todos los trabajadores deben recibir antes

de ocupar su puesto de trabajo. Junto a los PDA también se desarrollan jornadas de acompañamiento, que tienen por objetivo garantizar la seguridad en las operaciones de la Compañía.

Planes de acogida (PDA)

- ✓ 457 alumnos participantes en 2017
- ✓ 7.500 horas destinadas a planes de acogida

Jornadas de acompañamiento al PDA

- ✓ 869 conductores participantes en 2017
- ✓ 12.759 horas destinadas a planes de acogida

Igualdad de oportunidades

La igualdad en el trabajo es una máxima innegociable para ALSA. La Compañía actúa bajo una política de tolerancia cero ante cualquier tipo de discriminación, ya sea por razón de sexo, estado civil, edad, raza, condición social, ideas religiosas o políticas, afiliación o no a un sindicato, etc.

Esta forma de pensar y actuar se extiende al derecho de igualdad de trato entre hombres y mujeres, a la intimidad, y a ser tratados con dignidad. Para ello, ALSA dispone de un protocolo de actuación donde se establecen los pasos a seguir en caso de acoso, desde la comunicación hasta el estudio y resolución de los casos que se pudieran dar.

Asimismo, ALSA previene las discriminaciones directas o indirectas, a través de políticas de igualdad de oportunidades y no discriminación en el centro de trabajo, que sirven de elemento de estímulo para mejorar las relaciones laborales.

En la hoja de ruta de ALSA la igualdad supone un objetivo de peso, y reforzar la presencia de mujeres en todos los grupos profesionales encarna una gran prioridad. En un sector eminentemente masculino, la Compañía presenta los siguientes números:

Crecimiento de las mujeres en ALSA

	2012	2017
Conductoras ALSA	5,5%	7,1%
Escala Directiva	8,2%	10,9%
TOTAL	11,1%	14,1%

¿De qué eres capaz?

Programa puesto en marcha en 2007, orientado a dotar de empleabilidad a personas con diversidad funcional, no sólo ofreciendo trabajo sino también desarrollando un itinerario formativo y de inserción personalizado para ser conductor de autobús.



139
contrataciones
en 2017



Conciliación de la vida laboral y personal



ALSA se convirtió en 2013 en la primera empresa del sector del transporte en conseguir el sello EFR.

Desde el año 2013, ALSA posee el certificado EFR, que reconoce a aquellas organizaciones implicadas activamente en la generación de una nueva cultura del trabajo, incorporando un sistema integral de gestión que permite una eficaz armonía entre la esfera laboral y personal de los empleados. Dentro de

este sistema de gestión, se ha dado una gran importancia a la sensibilización de los directivos y mandos intermedios en materia de conciliación.

MEDIDAS efr IMPLANTADAS EN 2017

Tipo de Medida	Nº medidas
Calidad del Empleo	11
Flexibilidad Temporal y Espacial	15
Apoyo a la Familia	17
Desarrollo Personal y Profesional	9
Igualdad de Oportunidades	6
Liderazgo y Estilos de Dirección	4

ALSA contra la violencia de género

ALSA es sensible a los problemas que pueden afectar a sus empleados, por este motivo tiene establecido un protocolo para los casos de violencia de género mediante el cual la empresa aplicará, bajo total confidencialidad y a petición de los trabajadores/as que lo soliciten, una serie de medidas:

- Y Reducción de la jornada de trabajo.
- Y Cambio de centro de trabajo.
- Y Suspensión del contrato de trabajo.
- Y Extinción del contrato de trabajo con derecho a desempleo.

ALSA ha firmado un convenio con la Fundación Mujeres para apoyar a víctimas de la violencia de género, con ayudas económicas que faciliten el acceso a estudios universitarios o servicios de refuerzo educativo o psicológico que puedan necesitar los menores en edad escolar.

De igual manera, la Compañía ayuda a la integración laboral de mujeres víctimas de la violencia de género a través de su colaboración con la Fundación Integra.

Y Flexibilidad de horarios.

Además, ALSA en su compromiso contra esta lacra social, ha puesto en marcha diferentes iniciativas con motivo del Día Internacional sobre la Violencia de Género. Entre ellas destacan las actividades de sensibilización mediante las redes sociales, newsletter, sms y noticias en la intranet, y la donación, a través de la web de ALSA, para ayudar a la campaña de la Fundación Integra para la integración laboral de las mujeres víctimas de la violencia de género.



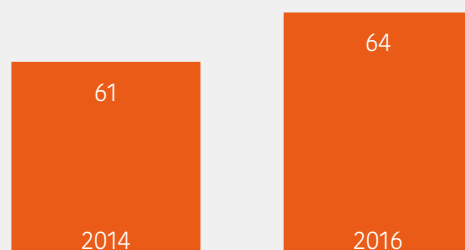
Mejora del clima laboral

Mantener un buen clima laboral es vital para el crecimiento de una Compañía, por ello ALSA se preocupa por cuidar este aspecto. Mediante un estudio bienal, la empresa mide el grado de satisfacción de sus empleados. En función de los resultados obtenidos, ALSA pone en marcha diversas acciones encaminadas a subsanar los puntos débiles detectados.



La última encuesta fue realizada en 2016 y de los resultados obtenidos cabe destacar los siguientes aspectos:

Índice de respuestas positivas en la encuesta Clima Laboral



Resultados encuesta Clima Laboral 2016

85% de los encuestados les gusta su trabajo y les resulta interesante y motivador.

El trabajo

71% de los encuestados está satisfecho con su jefe.

Estilo de gestión

80% de los encuestados considera que ALSA se preocupa por la seguridad y salud laboral.

83% les gustaría seguir trabajando en ALSA en 5 años.

Condiciones de trabajo

Dentro de la organización se fomentan las iniciativas orientadas a mantener una buena relación entre empleados. Ejemplo de esto es el aperitivo mensual que se celebra en uno de los centros de Madrid, en el cual los trabajadores pueden disfrutar de unos momentos de distensión con sus compañeros.

De forma adicional, y esta vez con el objetivo de acercar las familias al entorno laboral de los empleados de ALSA, se celebra la fiesta de “Navidad de los niños”, a la cual los empleados de la Compañía pueden acudir con sus hijos para compartir un día diferente en familia que, en 2017, se ha celebrado en el Parque de Atracciones de Madrid.

INTEGRA-CAMP

Durante el mes de junio y en colaboración con la Fundación Juan XXIII se organiza un campamento de verano para los hijos de los empleados de la Comunidad de Madrid. En este campamento los niños aprenden la importancia de la integración social de otros niños con discapacidades físicas y mentales. Además, participan en talleres de comida ecológica en los que se fomenta una dieta saludable.



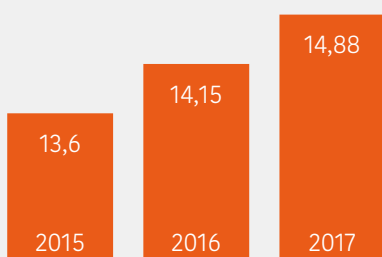
Cada año se sortean cinco becas entre los empleados para que puedan viajar a Inglaterra a aprender inglés.

Prevención, Salud y Bienestar Laboral

ALSA consciente de la importancia de la seguridad en su sector, tanto para sus empleados como para sus clientes y usuarios, no escatima esfuerzos en este área. A través de la formación de sus trabajadores, la inversión en infraestructuras y tecnología, y el man-

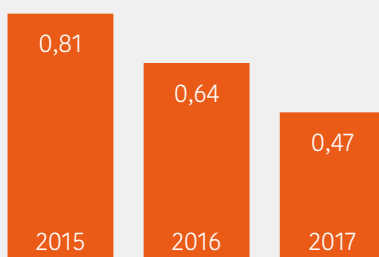
tenimiento de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud basado en la norma OHSAS 18001, trabaja día a día en mejorar los niveles de seguridad con los que opera.

Índice de frecuencia anual de accidentes



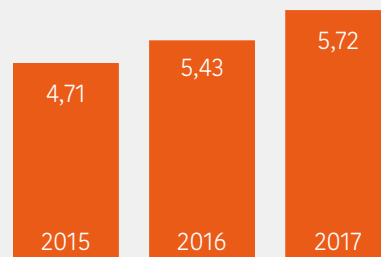
Índice frecuencia = [Accidentes con baja / (Trabajadores x Horas trabajadas)] x 10⁶

Índice de gravedad anual de accidentes



Índice gravedad = [Jornadas perdidas al año por accidente / (Trabajadores x Horas trabajadas)] x 10⁶

Índice de absentismo anual



Índice gravedad = [Jornadas perdidas al año por accidente / (Trabajadores x Horas trabajadas)] x 10⁶

Dentro de esta línea de actuación la Compañía ha puesto en marcha una serie de medidas:

- ✚ Talleres de formación sobre elementos posturales, y sobre apneas y riesgos psicosociales.
- ✚ Difusión de vídeos divulgativos acerca de la importancia de la seguridad en el trabajo.

- ✚ Campañas de reconocimientos médicos con protocolos adicionales a los establecidos por ley.
- ✚ Campañas de comunicación sobre medicamentos y adicciones.
- ✚ Promoción del “bus dental” para prevenir enfermedades bucodentales.

Empresa Saludable

Desde 2016, ALSA está certificada como “Empresa Saludable” gracias a la integración de aspectos como la conciliación, igualdad, organización del trabajo, seguridad y salud.

Mediante los programas “Por tu salud” y “Evita accidentes: protégete”, la organización promueve y mejora la salud y la calidad de vida de los empleados y sus familias, aumentando el valor de marca, reteniendo el talento, aumentando la creatividad y disminuyendo la rotación del personal. Durante 2017 se han implantado:



“EMPRESA SALUDABLE” medidas implantadas en 2017

Healthy Lifestyle (Vida Saludable)

Reparto de fruta	Blog por tu salud	Juegos de las empresas 2017
Liga de las empresas	Liga interna fútbol 7	Equipo ALSA cycling team
Carrera mostacho run	Día mundial del cáncer de mama	Día mundial de la seguridad y la salud

Red de personas saludables

Colaboradores voluntarios, conocidos como “Agentes Azules”, que quieren fomentar la salud, el bienestar y la felicidad entre sus compañeros. Estos embajadores de la vida saludable colaboran y ayudan al Área de Prevención, Salud y Bienestar en la gestión de las campañas sobre salud.

Plataforma deporte, salud y bienestar corporativo

SPORTSNET es una plataforma online para gestionar el deporte y la salud corporativa. Proporciona al empleado información actualizada sobre actividades deportivas y saludables además de briefings sobre alimentación, salud y deportes.



Occupational Health (Salud Ocupacional)

Fichas informativas sobre riesgos y medidas preventivas en ALSAnet	Controles de alcohol y drogas a los trabajadores
Ejercicios de estiramientos en talleres	

Physical and mental wellbeing (Bienestar físico y mental)

Cardioprotección (Instalación de desfibriladores y formación)	Tarjeta Bus Plus
Reconocimientos médicos con análisis previo de cáncer ginecológico	Talleres de gestión del estrés

II Edición concurso de pintura Seguridad y Salud Laboral

Con motivo del día mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo, se lanzó el concurso de pintura infantil sobre esta temática para hijos, sobrinos y nietos de los empleados, como iniciativa para involucrar a

los empleados en la Seguridad y Salud a través de sus familias. Los ganadores obtuvieron un viaje a un parque de atracciones y los demás participantes una caja de pinturas.

Comunicación

La comunicación interna es un elemento clave para la implicación de los empleados en la Compañía, por lo que ALSA promueve la comunicación con los empleados mediante planes anuales de comunicación, fomentando la participación activa a través de ideas y sugerencias encaminadas a la mejora y la innovación. Para ello se apoya en los siguientes canales de comunicación:



ALSAnet

Intranet de ALSA en la que los empleados pueden encontrar toda la información y documentos necesarios para su trabajo, además de las distintas comunicaciones e iniciativas llevadas a cabo por la Compañía.

MiALSA

Como mejora en la comunicación interna, en 2017 se ha puesto en marcha la app MiALSA que permite el acceso universal a la información corporativa y operativa, como son la nómina, servicios asignados, partes de taller, aplicaciones Google, etc.

Buzón de sugerencias

Buzón a través del cual los empleados pueden hacer sugerencias y propuestas de mejora en la organización.

Correo del CEO

Otra mejora establecida durante 2017 es la distribución de los correos semanales del CEO, a los que los empleados pueden responder directamente.

Premio 'Capital Humano a la Gestión de Recursos Humanos'

Gracias al conjunto de políticas y buenas prácticas de recursos humanos desarrolladas bajo el programa 'Meta 2020', ALSA ha sido galardonada en 2017 con el premio "Capital Humano a la Gestión de Recursos Humanos". El premio, convocado anualmente por Wolters Kluwer España, reconoce así la preocupación de la Compañía por la innovación, la transformación digital y la orientación al cliente en el ámbito de los recursos humanos.



Premio Empresa comprometida con la Igualdad

También en 2017, ALSA ha recibido el premio Empresa comprometida con la Igualdad por parte del Ayuntamiento de Gijón, ciudad en la que la Compañía

forma parte del Directorio de Empresas Comprometidas con la Igualdad.

Premios a los Valores

“Premios a los Valores” es una iniciativa exclusiva para los empleados de ALSA, que busca reconocer y dar visibilidad a las personas que, desde su puesto de trabajo, con acciones individuales o grupales, ejemplarizan y hacen realidad lo que significan los cinco valores de la Compañía: Excelencia, Seguridad, Clientes, Personas y Comunidad.

A través de un proceso de nominaciones, donde participan todas las personas que forman ALSA, se identifica a los mejores empleados, equipos y/o responsables que en su quehacer diario destacan por su profesionalidad; que han puesto en marcha iniciativas de mayor o menor envergadura generando mejoras o beneficios para todos en línea con los valores; o cuyo talante y personalidad hacen que el equipo

al que pertenecen esté más cohesionado y funcione mejor.

De todas las nominaciones, salen 15 ganadores, tres por cada valor, entre reconocimientos individuales y grupales. Los premiados asisten a una ceremonia, que tiene lugar en Madrid, y se les hace entrega de su premio, dotado con 1.000 euros. En este mismo acto se selecciona y anuncia a los finalistas que serán los encargados de representarnos en la gala anual de National Express.

Esta convocatoria, que va por su sexta edición, se lleva a cabo en los negocios que ALSA tiene en España, Marruecos y Suiza, que por primera vez se ha sumado al evento.



Plan de Acción Personas 2018

- Y Factoría: revisión y mejora de los procesos de reclutamiento de conductores.
- Y Employee Journey: optimizar la experiencia de empleado ALSA.
- Y Gestión del talento y desarrollo del liderazgo.
- Y Digitalización de procesos de gestión.
- Y Certificación internacional de conductores IRU.
- Y Programa Promociona para el desarrollo de las habilidades de mujeres directivas.





Comunidad

ALSA contribuye

Compromiso con la Comunidad

Colaboración con la Universidad

Protección al Medio Ambiente

Nuestro enfoque



Principales cifras

	2015	2016		2017
Nº de convenios con ONGs y Fundaciones	11	11	↑	16
Nº de convenios con Universidades	8	9	↑	12
Emisiones directas Alcance 1 (tCO ₂ eq/100 km)	0,1089	0,1023	↓	0,1019
Consumo combustible flota (kWh/100 km)	350,27	350,48	↓	349,77
Consumo energético total (kWh/100 km)	357,83	370,09	↓	366,79

ALSA contribuye

ALSA es consciente de que el objetivo de su actividad está ligado directamente con la mejora de la calidad de vida de las comunidades en las que presta sus servicios.

Por este motivo, la Compañía desarrolla acciones a favor de la Comunidad, como el apoyo a las economías locales, la inversión en acción social, el desarrollo de prácticas medioambientalmente responsables y la inversión en I+D+i.

Plan de acción 2017



Compromiso con la Comunidad



El compromiso con la Comunidad de ALSA se canaliza principalmente a través de la colaboración y patrocinios con variadas iniciativas sociales a nivel local, en aquellas ciudades y regiones en las que estamos presentes.

Ello se plasma en acuerdos de colaboración y apoyo económico a asociaciones culturales, deportivas y benéficas de carácter local, que desarrollan distintas actividades a favor de la sociedad.

Este apoyo a las entidades locales se complementa con otros acuerdos a nivel corporativo con Fundaciones y ONG de ámbito nacional, que desarrollan también acciones a favor de la Comunidad y que a juicio

de ALSA son merecedoras del apoyo por parte de la Compañía.

En su conjunto, en 2017, más de 50 asociaciones, proyectos y programas de diversas entidades han recibido el apoyo económico de ALSA, tanto a nivel local como nacional.

A la hora de desarrollar su acción social, ALSA pone especial atención en la mejora de las condiciones de vida y la integración de personas con capacidades diferentes. Prueba de ello son las actividades que ha llevado a cabo a lo largo de 2017 en este campo, entre las que destacan las siguientes:

Fundación Juan XXIII Roncalli

Fundación de referencia, desde hace 50 años, dedicada a mejorar la calidad de vida de personas con discapacidad intelectual y la de sus familias potenciando al máximo sus capacidades y su desarrollo personal, fomentando su independencia y autonomía. Desde hace cuatro años, ALSA colabora aportando gratuitamente tres de las cuatro rutas de transporte adaptadas contratadas para trasladar a los usuarios de la Fundación desde sus hogares hasta el centro. Unos 50 jóvenes se benefician de este acuerdo. Además, la Fundación colabora con ALSA asesorando a los empleados de la Compañía con hijos con discapacidad intelectual.

También con la Fundación Juan XXIII Roncalli, los hijos de empleados de ALSA tienen la oportunidad de convivir con personas con capacidades diferentes, en el campamento urbano Integracamp.





Fundación Integra

ALSA colabora de forma activa con la Fundación Integra, desde hace más de 10 años. Desde la fundación se trabaja en ofrecer una segunda oportunidad a personas de diferentes colectivos como pueden ser, mujeres víctimas de violencia de género, personas en riesgo de exclusión social o personas con certificado de discapacidad.

ALSA además de ser miembro del patronato de la Fundación Integra, pertenece a la Red de Empresas "Compromiso Integra", a través de la cual las empresas apuestan y apoyan a personas vulnerables mediante la integración directa en sus plantillas, en el desarrollo de proyectos de formación e inserción, en el voluntariado corporativo, la sensibilización, etc.

Durante todo este tiempo se ha tenido la oportunidad de ofrecer trabajo en puestos de conducción o taller a través de la fundación.

Además, empleados de ALSA participan como formadores en la escuela de fortalecimiento de la fundación, con el objetivo de aportar herramientas a los usuarios para poder enfrentarse a la preparación de su CV o una entrevista de trabajo. La Compañía ha colaborado en más de 20 formaciones, que han llegado a más de 250 usuarios.

En 2017 la Compañía comenzó a realizar acciones de voluntariado y colaboró con la campaña contra la violencia de género #NoMiramosaOtroLado.



Ante la **Violencia de Género** tú puedes mirar a otro lado.

ELLA NO

Un **trabajo** para su **madre** es clave para cambiar sus vidas

Envía **INTEGRAL** al **28014**
Coste total: **1,2€**
donación Integra para la ONG

Fundación *Integra*

ALSA
No mira a otro lado



Plena Inclusión Madrid

A finales de 2016, ALSA firmó un convenio de colaboración con Plena Inclusión Madrid, entidad sin ánimo de lucro que representa al movimiento asociativo de la discapacidad intelectual en la Comunidad de Madrid, cuya acción se traduce en proveer servicios, defender derechos y ser agente de cambio social. Plena Inclusión Madrid, contribuye a que cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y su familia puedan desarrollar su proyecto de calidad de vida, así como a promover su inclusión como ciudadanos de pleno derecho en una sociedad justa y solidaria.

Fruto de este convenio, en 2017, se ha lanzado la campaña #LaRedMásSocial, con el objetivo de llevar a cabo acciones dirigidas tanto a los empleados y familias de ALSA como a otros públicos externos, apostando por la accesibilidad cognitiva como valor en la atención al cliente. Todo esto se concreta en cuestiones tales como la implantación de medi-

das de accesibilidad universal en el entorno laboral y la creación de un manual de acceso al transporte público; la realización de un curso de formación para empleados de ALSA sobre discapacidad y empleo con apoyo, y la definición de un itinerario de empleo para un trabajador con discapacidad.



Fundación También



35
peregrinos
con
discapacidad,
amigos y
familiares
transportados
en 2017

Entidad sin ánimo de lucro que trabaja desde 2001 por la inclusión social de las personas con discapacidad y el fomento de valores educativos en actividades deportivas adaptadas, de ocio y tiempo libre, pensando especialmente en los más pequeños para que puedan disfrutar en condiciones de igualdad de su tiempo libre.

ALSA colabora anualmente aportando gratuitamente el transporte necesario para que los jóvenes de la fundación y voluntarios acompañantes puedan realizar el Camino de Santiago.

Ayuda a colectivos desfavorecidos

Además, las personas que forman ALSA ponen su grano de arena en la mejora de la vida de otras personas más desfavorecidas. Es el caso de las campañas y colaboraciones en las cuales han participado durante 2017:

- ♦ 5ª Gran Recogida de Alimentos: tanto ALSA como sus empleados han colaborado con la Fundación Banco de Alimentos mediante la recogida de alimentos en los centros de trabajo y la aportación de voluntarios a la campaña.
- ♦ Donación de mobiliario: a través de una iniciativa del departamento de Infraestructuras y Medio Ambiente, la Compañía realizó una importante donación de mobiliario de oficina a Cáritas.
- ♦ Formación en Malawi: en colaboración con la ONG Transaid, ALSA ha participado en el programa de formación de conductores de autobús en Malawi. El programa tiene como objetivo mejorar las competencias de los formadores de conductores en el país africano, así como los niveles de seguridad, para que en el futuro puedan impartir sus propios cursos de formación.
- ♦ ONG Desarrollo y Asistencia: la Compañía colabora con la ONG que desarrolla actividades de acompañamiento a personas que se encuentran en situación de necesidad por enfermedad, soledad, marginación, discapacidad u otras.

Apoyo a la creación literaria

Desde el año 2000, ALSA convoca el concurso literario de relatos cortos “Cuentos sobre ruedas”. Este concurso tiene como objetivo fomentar la creación literaria, el hábito de lectura y la difusión cultural. El ganador, que es elegido por un jurado cuyos miembros son personas de reconocido prestigio en el mundo literario y cultural, recibe un premio de 6.000 €. Además, los relatos elegidos forman una recopilación que se publica y se distribuye gratuitamente a los viajeros.

67.000
Ejemplares distribuidos
en 18 ediciones





Colaboración con la Universidad

Para afianzar uno de sus valores corporativos, la mejora de las condiciones sociales y económicas de la Comunidad en la que está presente, ALSA puso en marcha en 2012 el “Proyecto Universidades” para incrementar su presencia en la universidad española, ámbito que considera de vital importancia para el futuro del país.

El “Proyecto Universidades” contempla cuatro aspectos destacables para los acuerdos con las universidades:

- ❖ Apoyar y fomentar la investigación que desarrollan las universidades en áreas vinculadas al transporte como son la seguridad, la sostenibilidad o las nuevas tecnologías.
- ❖ Facilitar la detección precoz del talento y la inserción laboral de los universitarios mediante la realización de prácticas.
- ❖ Promover las colaboraciones docentes de directivos de ALSA en las universidades.
- ❖ Ofrecer ventajas comerciales a la comunidad universitaria.

ALSA mantiene convenios con los siguientes centros universitarios:

- UNIVERSIDAD CAMILO JOSÉ CELA
- UNIVERSIDAD DE MÁLAGA
- UNIVERSIDAD DE LEÓN
- UNIVERSIDAD CARLOS III
- UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS I
- UNIVERSIDAD DE ALCALÁ
- UNIVERSIDAD PONTIFICIA COMILLAS
- UNIVERSIDAD DE VALLADOLID
- UNIVERSIDAD DE OVIEDO Y FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE OVIEDO
- UNIVERSIDAD DE CANTABRIA
- UNIVERSIDAD EUROPEA DE MADRID, VALENCIA Y CANARIAS
- UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID

Se destacan algunos ejemplos de colaboración entre ALSA y algunas de las universidades españolas:

Proyecto TEMPEST

Cabe destacar la colaboración con la Universidad de Oviedo para el desarrollo del proyecto “TEMPEST”, Ecosistema Transversal de Entrenamiento y guía personalizados de conducción eficiente y segura basado en algoritmos inteligentes. Es un proyecto de I+D+i subvencionado por la Unión Europea y PCTI Asturias.

Máster en la Universidad Carlos III de Madrid



ALSA patrocina el Máster universitario en Economía del Transporte que se imparte en la Universidad Carlos III, en el cual algunos de sus directivos imparten clases.

Gracias al patrocinio de ALSA, las matrículas tienen un menor coste para los estudiantes, quienes tienen la posibilidad de optar a la bolsa de trabajo de ALSA.

Máster en la Universidad de Oviedo



Francisco Iglesias, CEO de ALSA, forma parte del consejo rector del Máster en Transporte y Gestión Logística de la Universidad de Oviedo (actualmente en su 18ª edición), en el que directivos de la Compañía forman parte del profesorado del módulo específico de transporte de viajeros por carretera. Además de la participación en la docencia, ALSA ofrece todos los años un alto número de prácticas a los alumnos. Ahora mismo es una de las fuentes de reclutamiento de profesionales especializados en el sector más importante.

30
Titulados en plantilla

Máster en la Universidad de Cantabria



ALSA firmó un convenio de colaboración con la Universidad de Cantabria en 2012, y desde entonces participa en el Máster en Comercio, Transporte y Comunicaciones Internacionales, con la impartición del módulo de Transporte Terrestre.

3
Becas de prácticas anuales

Fundación FECYT



Mediante el convenio de colaboración firmado en 2017, ALSA colabora con la Fundación FECYT (Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología): la Compañía ofrece a sus clientes la posibilidad de colaborar mediante microdonaciones en los proyectos de investigación de enfermedades raras publicados en la plataforma Precipita, primera plataforma pública española de financiación colectiva para proyectos científicos de instituciones públicas.

11.391 €
Recaudados para investigación de enfermedades raras en 2017

Protección del Medio Ambiente

Sistema de Gestión Ambiental

ALSA es plenamente consciente de los efectos de su actividad sobre el medio ambiente, por lo que a través de su Sistema de Gestión Ambiental busca la mejora continua para reducir el impacto de sus actividades y cuidar y proteger el medio ambiente. Dentro de esta preocupación por el medio se inscribe la importancia de ofrecer un servicio de transporte público limpio y de calidad, que incline a los ciudadanos a optar por él en detrimento del transporte privado, que por sus altas tasas de utilización es más nocivo para el futuro del medio ambiente.

↓ 2%
de las emisiones totales respecto a 2015

Las certificaciones de ALSA más importantes respecto a la gestión del medio ambiente son las siguientes:



Certificación ISO 14001:2015: ALSA cumple con todos los requisitos derivados de la implantación del Sistema de Gestión Ambiental según la norma ISO.



La Compañía calcula y verifica anualmente su huella de carbono en base a la norma ISO 140604.1-1 de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).



ALSA tiene implantado un Sistema de Gestión Energética ISO 50001, en busca de la mejora continua de la eficiencia energética, la seguridad energética, la utilización de energía y el consumo energético de la Compañía, y los servicios que oferta.



ALSA participa voluntariamente en el sistema comunitario de gestión y auditorías ambientales, cumpliendo con todos los requisitos del Reglamento 1221/2009- EMAS III.

En 2017, ALSA posee siete certificados EMAS, a nivel de organización y para seis de sus concesiones.



Certificación en Conducción Eficiente

La Compañía fue la primera empresa en certificarse en España en la Especificación de Aenor EA 0050 de Conducción Eficiente. En 2017 eran seis las empresas de ALSA certificadas en la gestión de Conducción Eficiente y se sigue trabajando para extender la certificación a toda la organización.

1.356
tCO₂eq reducidas desde la certificación

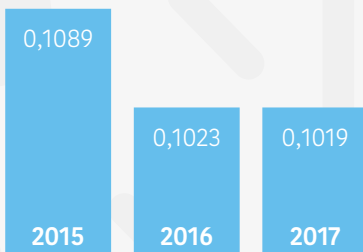
Emisiones

Las emisiones generadas son el principal impacto que ALSA produce en el medio ambiente. Por ello, desde hace años la Compañía trabaja cada día por minimizar las emisiones aplicando mejoras en todos sus focos de emisión.



Emisiones directas e indirectas. ALCANCE 1 Y ALCANCE 2

(tCO₂eq/100 km)

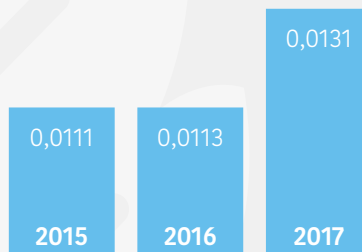


↓7%

de las emisiones directas, tCO₂eq/100 km, Alcance 1 respecto 2015.

Emisiones indirectas. ALCANCE 3

(tCO₂eq/100 km)

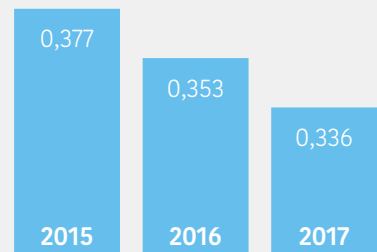


0

emisiones indirectas Alcance 2 debido a que la energía eléctrica contratada desde 2014 es 100% renovable.

Intensidad (ALCANCE 1 y 2) de emisiones

(tCO₂eq/mil€)



↓11%

de la intensidad de las emisiones, tCO₂eq/mil€, respecto 2015.

↑18%

de las emisiones indirectas, tCO₂eq/100 km., Alcance 3 respecto 2015, debido a la inclusión en el cálculo de nuevos conceptos, lo que mejora el seguimiento y control.

ALCANCES	DESCRIPCIÓN
Alcance 1	Emisiones directas producidas por quema de combustibles por parte del emisor.
Alcance 2	Emisiones indirectas generadas por la electricidad consumida y comprada por el emisor.
Alcance 3	Emisiones indirectas que se producen por la actividad del emisor pero que son propiedad y están bajo el control de un agente ajeno al emisor.

Existen distintos tipos de emisiones atmosféricas relevantes que conviene estudiar de forma individualizada.



Gracias al crecimiento de la flota de Gas Natural las emisiones de monóxido de carbono (CO), óxidos de nitrógeno (NOx), hidrocarburos (HC) y partículas (PM) han disminuido. Las emisiones de este tipo son una

cuestión crítica al afectar a la salud humana, principalmente en las ciudades donde se concentran gran cantidad de estos gases.

Huella de carbono verificada



Como parte del control y gestión de emisiones, ALSA calcula anualmente su Huella de Carbono verificada por AENOR bajo los estándares de la ISO 14064-1-1.

Además, en 2017 la Compañía ha inscrito por segundo año el cálculo de la Huella de Carbono certificada por AENOR en el registro del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.



Formación

Desde 2016 el Departamento de Medio Ambiente colabora con la Fundación de la Energía de la Comunidad de Madrid (FENERCOM) y la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad de Madrid en los cursos de formación sobre la ISO 50001 de

Sistema de Gestión Energética. ALSA participa como empresa invitada compartiendo su caso de éxito en la implantación, mantenimiento e innovación de su sistema de gestión de la energía y la conducción eficiente en el sector del transporte.

Consumo energético

Dada la naturaleza de su actividad, el consumo de combustible es el principal impacto energético y ambiental de ALSA, suponiendo el 98% del consumo energético de la organización.

Durante 2017, el consumo energético debido al transporte ha sido de 878 millones de kWh, casi un 1% menos que en 2016.

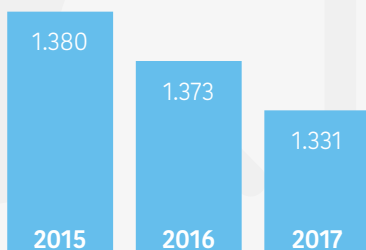
Para analizar el consumo energético de la organización es necesario tener en cuenta el aumento o disminución de la actividad de la Compañía. La intensidad energética relaciona el consumo energético con la facturación anual de la empresa.

↓ **0,9%**
del consumo
energético interno
respecto a 2016

↓ **4,7%**
en la intensidad
energética
respecto 2016

Intensidad energética

(kWh/mil€)



V Premios Eficiencia Energética

En 2017 se ha celebrado la V edición de los Premios Eficiencia Energética de la Asociación Española de Eficiencia Energética. Por primera vez, se ha creado la categoría de “Mejor Gestión Energética en Grandes Empresas” donde se premian los mejores y más innovadores proyectos de eficiencia energética. En esta V edición de los premios, ALSA fue galardonada con un accésit entre 30 empresas participantes por su programa de reducción de consumo y la gestión de la conducción eficiente de sus conductores.

Consumo de Combustible en Transporte

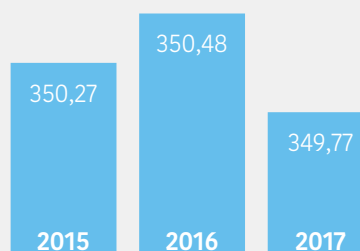
La disminución del consumo de combustible de los vehículos y sus emisiones de GEI asociadas constituyen un objetivo estratégico de la organización. ALSA tiene implantados ambiciosos planes de reducción, tecnologías alternativas y programas de conducción



eficiente, gracias a los cuales se ha conseguido en 2017 un descenso del 0,9% en el consumo total y del 0,2% en términos relativos (consumo por kilómetro).

Consumo combustible en transporte

(kWh/100km)



Tecnología Alternativa

Una de las líneas en las que ALSA basa su modelo de gestión es en la incorporación progresiva a su flota de vehículos de propulsión alternativa como GNC, GLP, híbrida y eléctrica. Con estas nuevas tecnologías limpias, la Compañía ofrece un servicio diferencial y de calidad, donde la reducción del consumo de combustible y de las emisiones son una realidad.

A finales de 2017, se han incorporado a la flota 44 autobuses con propulsión alternativa.

628.973 kWh

De ahorro energético por la incorporación de flota de tecnologías alternativas



41

Vehículos de propulsión alternativa

4

Vehículos eléctricos

15

Vehículos GNC

22

Vehículos híbridos

ALSA trabaja en la renovación de la flota de vehículos con la incorporación de nuevas tecnologías. En 2017 más de la mitad de su flota la componían vehículos con tecnología EURO V o superior. Además, se incorporaron más de 100 vehículos EURO VI. Estos nuevos vehículos permiten reducir las emisiones de

CO₂ y otros gases contaminantes, principales causantes de la contaminación del aire en ciudades, como óxidos de nitrógeno (que se reducen en un 89%), hidrocarburos (con una reducción del 72%) y partículas (en un 50%) en comparación con tecnologías anteriores como EURO IV.



Programa de Conducción eficiente

La eficiencia energética basada en la gestión de consumos, es un factor clave para las empresas de transporte, siendo la conducción eficiente una de las principales líneas de actuación. ALSA implantó en 2016 un Sistema de Gestión de la Conducción Eficiente siendo la primera empresa en España en obtener la certificación EA0050 en 2017. El Programa de Conducción Eficiente no solo permite el control y seguimiento de los consumos sino la implicación y motivación de los conductores a través de la formación, la comunicación y programas de motivación.

El programa se basa en el control continuo de los consumos y en el seguimiento de los parámetros de conducción a través de sistemas de telemetría embarcados en los vehículos.

El seguimiento de los consumos de combustible en cada uno de los vehículos se lleva a cabo a través de:

- ◆ Sistema de repostaje automático (Telemat): Control del repostado de combustible de cada vehículo registrando de manera automática la información de cada repostaje.
- ◆ Sistema de telemetría de la flota (Fleetboard): Sistema embarcado capaz de realizar una evaluación de los principales parámetros del uso del vehículo (uso de frenos, ralentí, retarder, etc.) así

como información detallada sobre el estilo de conducción del conductor y el consumo.

Como parte del sistema se imparten formaciones a los conductores. Se han realizado formaciones iniciales a la totalidad de los conductores y se ha establecido dicha formación en el plan de acogida para nuevas incorporaciones. Además, se realizan periódicamente formaciones teórico-prácticas para mejorar y refrescar los conocimientos sobre la conducción eficiente.

También se han abierto distintos canales de comunicación interna donde los conductores pueden consultar sus datos en estilo de conducción, así como recomendaciones de mejora y se establecen formaciones específicas en función de los datos personalizados obtenidos.

Finalmente, la implicación de los conductores en el sistema es un factor clave para el éxito de la eficiencia en los consumos, estableciéndose para ello programas de motivación que logren el compromiso de los implicados. Entre ellos destaca la Liga "ECO Driving Challenge" en la que participan todos los conductores, donde aquellos con el estilo de conducción más eficiente son seleccionados para participar en la Jornada de Conducción Eficiente que se celebra desde hace dos años en el Circuito del Jarama.

Más de 800
vehículos con sistema
de monitorización

1.300
conductores en
el Programa de
Conducción Eficiente

↓1,6%
en las emisiones de
los vehículos

5.254.036
kWh
ahorrados



Consumo Eléctrico de las Instalaciones

La gestión energética de ALSA mejora cada año, prueba de ello es que el consumo eléctrico se mantiene constante en 2017 a pesar de haber aumentado el número de instalaciones.

Los sistemas de teled medida que se van incorporando en los centros de trabajo de ALSA permiten controlar con mayor nivel de detalle los consumos en tiempo real permitiendo actuar inmediatamente ante una

desviación y así garantizar un uso eficiente de la energía.

100%

de la energía eléctrica contratada desde 2014 es de origen renovable.

Eficiencia Energética

↓25%

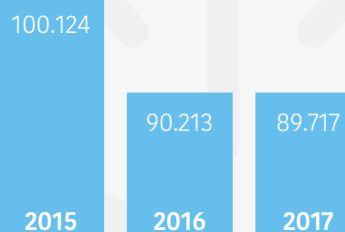
en el consumo energético de las Estaciones de Autobús respecto 2016

↓8%

en el consumo energético de las Áreas de Servicio respecto 2016

CONSUMO ELÉCTRICO

(kWh/ nº instalaciones)



Programas de Reducción de Electricidad

ALSA realiza numerosas actuaciones para reducir el consumo de electricidad en sus instalaciones. El objetivo es reducir el consumo eléctrico un 5% respecto a 2016 en dos años, lo que supone un ahorro de más de 140.000 kWh.

Además, la Compañía está incorporando en sus instalaciones el sistema SWAP&PLAY, dispositivos de teled medida que permiten obtener información del consumo en tiempo real, el seguimiento de la curva de consumo, la potencia demandada, y la energía activa y reactiva que se está consumiendo.

SISTEMA SWAP&PLAY

Herramientas de teled medida para la gestión energética que permiten realizar un seguimiento exhaustivo sobre el consumo eléctrico, detectando de forma inmediata cualquier desviación, así se asegura el uso responsable y eficaz de la energía en la organización.



Consumo de luz

Gracias a prácticas como dejar suspendidos los equipos, apagar las luces y regular la temperatura, en 2017 se redujo el consumo de luz en un 2%.

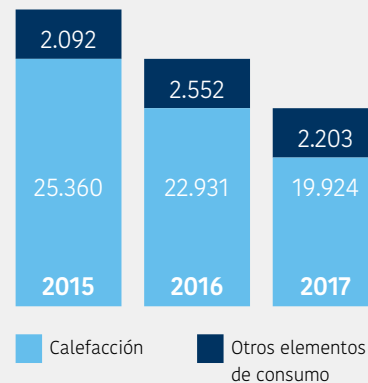
100%
de las Áreas de Servicio cuentan con un sistema de iluminación LEDs desde 2014

Consumo de otras fuentes de energía en las instalaciones

El resto de los consumos de ALSA también son objeto de sus planes de ahorro energético, y en este 2017 ha conseguido sus mejores cifras. Se ha logrado una disminución del 13% en el consumo de calefacción y del 14% en el resto de puntos de consumo.

Consumo de otras fuentes de energía

(kwh/nº instalaciones)



Gestión de Residuos

El mantenimiento y reparación de vehículos de la flota de ALSA se realiza en bases de mantenimiento propias. Dado el volumen de la actividad, los residuos que genera son elevados, por lo que la cultura de la Compañía es intentar reducir el impacto diariamente, sabiendo que cada acción suma en la lucha por mantener el medio ambiente.

El hecho de realizar los mantenimientos y reparaciones en talleres propios permite conocer, medir y ac-

tuar sobre el impacto ambiental generado por esta actividad. Muestra de ello, es el conocimiento y control de la generación de residuos.

Todos los talleres están incluidos en el alcance del sistema corporativo de Gestión Ambiental, Energética y de Conducción Eficiente de ALSA según ISO 14001:2015, ISO 50001:2011, la Especificación de AENOR 0050 y la verificación voluntaria de emisiones de efecto invernadero según ISO 14064- 1:2012.

Generación de Residuos Peligrosos en el mantenimiento de vehículos

La generación de residuos peligrosos, como aceites de motor, baterías o filtros de aceite, es un aspecto ambiental indirecto del transporte. Para su gestión, cada centro productor controla de forma meticulosa su producción. De este modo se hace posible realizar

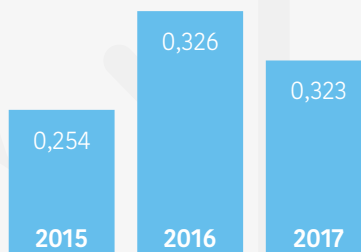
programas de reducción de residuos peligrosos, bien incorporando nuevas tecnologías, uso de materiales de mayor durabilidad y rendimiento, y una intensa formación sobre la gestión de residuos peligrosos al personal de mantenimiento.

SISTEMA BIODHY

ALSA trata los residuos del lavado de vehículos con productos biológicos BIODHY con los que consiguen reducir su peligrosidad y su cantidad. Esto tiene un impacto positivo no solo en la gestión de residuos sino en la calidad de las aguas vertidas tras su tratamiento.

Residuos peligrosos

(t / N° vehículos)



Generación de Residuos No Peligrosos

La generación de residuos no peligrosos es controlada y gestionada en cada centro productor. Se debe diferenciar la producción de residuos no peligrosos derivados de las labores de mantenimiento de vehículos de los generados en las instalaciones de gestión.

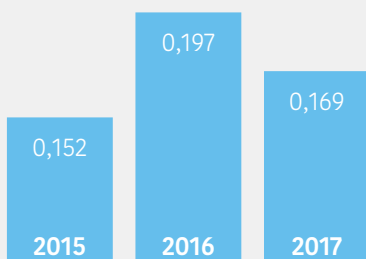
La producción de residuos no peligrosos en los centros de mantenimiento ha disminuido gracias a la

formación intensiva en materia de segregación de residuos que realiza el personal.

Las campañas de concienciación en las instalaciones de gestión han aumentado el volumen del residuo de papel segregado y entregado para reciclaje.

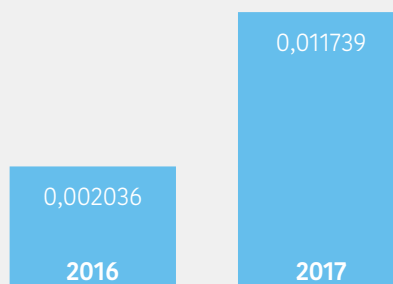
Residuos no peligrosos gestionados

(t / N° vehículos)



Reciclado de papel

(t / N° empleados)



Campaña “No impresión”

En la nueva era digital es importante que los profesionales de la Compañía entiendan que no se debe hacer un uso indiscriminado del papel. En esa línea va dirigida la campaña “No Impresión” de ALSA, que pone énfasis en el impacto beneficioso que puede tener una mayor concienciación sobre la reducción, reutilización y reciclado del papel.

Gestión del agua

ALSA considera vital realizar una gestión responsable tanto de consumo como del vertido de agua. En este último caso se diferencian tres tipos de aguas residuales:

- ♦ Aguas asimilables al uso urbano: Estaciones y oficinas de venta.

- ♦ Aguas industriales derivadas de la automoción: Talleres, aparcamientos, surtidores y lavaderos.

- ♦ Aguas industriales derivadas de la restauración: Áreas de servicio.



En cuanto al consumo de agua en 2017 se ha reducido cerca de un 5% respecto a 2016, gracias al uso de recicladores de agua en puentes de lavado, la instalación

de nuevos puentes más eficientes, las campañas de concienciación y la aplicación del manual de buenas prácticas medio ambientales.



Comunicación y formación

El factor más importante para hacer de ALSA una Compañía que respeta y protege el medio ambiente son sus trabajadores. Unos profesionales informados, formados y motivados son los cimientos necesarios

para construir un futuro verde. Este es el motivo por el cual se ha creado el Manual de Buenas Prácticas Medioambientales.

Manual de Buenas Prácticas

El Manual de Buenas Prácticas es la demostración de la implicación, intención y compromiso de ALSA con la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación.

En este documento se formulan las instrucciones que todo el personal debe aplicar en su día a día en la Compañía. Simples gestos que en conjunto marcan la diferencia.

La misión principal del manual es:

- ♦ Mejorar la segregación de los residuos generados, así como el aprovechamiento máximo de los productos, alargando su vida útil antes de convertirse en residuo.
- ♦ Disminuir la generación de residuos y fomentar su correcta gestión para facilitar su valorización cuando sea posible.
- ♦ Conseguir la disminución del consumo de los recursos energéticos y los suministros.
- ♦ Minimizar el efecto que se produce en el medio ambiente a consecuencia de las emisiones atmosféricas y emisiones de vibraciones o ruidos.
- ♦ Evitar cualquier tipo de vertido contaminante que pueda afectar a la red de saneamiento, acuíferos o suelos.
- ♦ Crear una estrategia de mejora continua en la protección del medio ambiente.

- ♦ Controlar y prevenir el daño al medio, fomentando la formación y la comunicación.

Con el fin de difundir estas buenas prácticas al resto de la sociedad, se ha editado un tríptico para los clientes en el cual se fomenta el uso responsable de los recursos y se proporcionan consejos prácticos.



Formación en Emergencias Ambientales

Se ha establecido un plan de formación ambiental a cuatro años en el cual se han incluido todos los talleres y las instalaciones susceptibles de tener alguna emergencia ambiental. En 2017 se han realizado formaciones y simulacros en emergencias ambientales en siete talleres donde se mejoraron las prácticas de actuación rápida para evitar que cuando tenga lugar una emergencia se produzcan grandes impactos sobre el medio ambiente.



Formación Ambiental

Forma parte del programa de “briefing” de la Compañía que, a través de charlas quincenales de un cuarto de hora, instruye a los profesionales de ALSA en temas como la mecánica, PRL, seguridad, medio

ambiente, etc. En lo referente al contenido ambiental, la formación abarca las buenas prácticas ambientales, la gestión de residuos y sustancias peligrosas, y las emergencias ambientales.



200

horas de formación
totales en 2017



100%

Talleres han participado
en los briefings en 2017



Plan de Acción Comunidad 2018

- ❖ Aprobación de nuevos criterios para desarrollar acciones sociales en favor de la Comunidad, en consonancia con el Plan de RSC.
- ❖ Programa de Reducción de Consumo Eléctrico.
- ❖ Programa de Reducción de Producción de Residuos.
- ❖ Programa de Reciclado de Papel.
- ❖ Programa de Materiales.
- ❖ Programa de Comunicación Ambiental.



25 ↘

4

23 ↘

Anexos GRI

Acerca de esta memoria

ALSA publica por primera vez su memoria de Responsabilidad Social Corporativa, elaborado según la opción de conformidad exhaustiva de los Estándares GRI de 2016 para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), que ha sido verificada por una entidad externa independiente (AENOR).

Con esta memoria, ALSA expone cuál ha sido su desempeño en 2017 con respecto a sus compromisos en materia de sostenibilidad bajo un enfoque económico, social y ambiental.

El documento, además de proporcionar información veraz a los grupos de interés de ALSA dando respuesta a los temas identificados como relevantes en el estudio de materialidad, cuyos resultados se muestran en el capítulo de Excelencia, aporta información sobre otros apartados de GRI Standards que, sin ser relevantes para la organización, contribuyen a aumentar la transparencia y la comprensión de la actividad de ALSA.

Los datos proporcionados en la presente memoria se refieren a la actividad de la Compañía en España, si se hace referencia a la actividad total de ALSA se especificará en cada caso.

Índice GRI-Standars

Se marcan en azul los indicadores que dan respuesta a los asuntos relevantes.

GRI Estándar	Resumen descripción	Página/Comentario																																				
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN																																						
102-1	Nombre de la organización.	ALSA.																																				
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	Pág. 10-12.																																				
102-3	Ubicación de la sede.	Madrid, Calle Miguel Fleeta, nº 4.																																				
102-4	Ubicación de las operaciones.	Pág. 10-12.																																				
102-5	Propiedad y forma jurídica.	National Express Group, PLC, sociedad cotizada en la Bolsa de Londres, es la sociedad matriz del grupo ALSA.																																				
102-6	Mercados y servicios (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientela y beneficiarios).	Pág. 10-12.																																				
102-7	Tamaño de la organización.	Pág. 6, 10-12.																																				
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	<p>Pág. 6, 68-69.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Número de hombres con contrato fijo en plantilla</td> <td>4186</td> <td>4551</td> <td>4505</td> </tr> <tr> <td>Número de mujeres con contrato fijo en plantilla</td> <td>709</td> <td>671</td> <td>686</td> </tr> <tr> <td>Número de hombres con contrato temporal en plantilla</td> <td>1501</td> <td>1235</td> <td>1392</td> </tr> <tr> <td>Número de mujeres con contrato temporal en plantilla</td> <td>181</td> <td>241</td> <td>283</td> </tr> <tr> <td>Empleados menores de 30 años</td> <td>144</td> <td>179</td> <td>266</td> </tr> <tr> <td>Empleados entre 30 y 50 años</td> <td>3440</td> <td>3617</td> <td>3781</td> </tr> <tr> <td>Empleados mayores de 50 años</td> <td>2993</td> <td>2903</td> <td>2819</td> </tr> <tr> <td>Plantilla total</td> <td>6577</td> <td>6699</td> <td>6866</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	2015	2016	2017	Número de hombres con contrato fijo en plantilla	4186	4551	4505	Número de mujeres con contrato fijo en plantilla	709	671	686	Número de hombres con contrato temporal en plantilla	1501	1235	1392	Número de mujeres con contrato temporal en plantilla	181	241	283	Empleados menores de 30 años	144	179	266	Empleados entre 30 y 50 años	3440	3617	3781	Empleados mayores de 50 años	2993	2903	2819	Plantilla total	6577	6699	6866
Descripción	2015	2016	2017																																			
Número de hombres con contrato fijo en plantilla	4186	4551	4505																																			
Número de mujeres con contrato fijo en plantilla	709	671	686																																			
Número de hombres con contrato temporal en plantilla	1501	1235	1392																																			
Número de mujeres con contrato temporal en plantilla	181	241	283																																			
Empleados menores de 30 años	144	179	266																																			
Empleados entre 30 y 50 años	3440	3617	3781																																			
Empleados mayores de 50 años	2993	2903	2819																																			
Plantilla total	6577	6699	6866																																			
102-9	Cadena de suministro.	<p>Pág. 31.</p> <p>ALSA divide a sus proveedores en directos (proveedores que tienen que ver con el coste de la actividad) y los indirectos (relacionados con los costes de estructura). Dentro de los proveedores directos se engloban los proveedores de combustible, mantenimiento de vehículos, etc. y los de transporte que ofrecen labores de refuerzo en caso de que ALSA no pueda realizar los servicios con medios propios debido al volumen de demanda. En el caso de servicios urbanos y cercanías no se subcontratan las actividades.</p>																																				
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	No ha habido cambios significativos.																																				
102-11	Principio o enfoque de precaución.	<p>Pág. 20-23, 31, 37, 41, 47-48.</p> <p>Indicadores GRI 102-29, 102-30, 205-1.</p>																																				
102-12	Iniciativas externas.	Pág. 49 Además, ALSA está adherida a diversas iniciativas ambientales como es el caso de “La comunidad por el clima”.																																				
102-13	Afiliación a asociaciones.	ALSA pertenece a diversas asociaciones sectoriales, entre las que destacan la asociación internacional IRU, y las nacionales CONFEBUS, ASTIC y ATUC.																																				

GRI Estándar	Resumen descripción	Página/Comentario
ESTRATEGIA		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	Pág. 2-3.
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales.	Pág. 6, 13-14, 37. GRI 102-30. Como riesgos principales se han identificado la no renovación o pérdida de rentabilidad de concesiones y contratos de transporte, la caída de la demanda de viajeros, variaciones en el precio del gasoil y disminución / pérdida de subvenciones y compensaciones por prestación de servicios no rentables.
ÉTICA E INTEGRIDAD		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.	Pág. 8, 24, 27, 29, 37.
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	Pág. 25, 28, 29-30.
GOBERNANZA		
102-18	Estructura de la gobernanza.	Pág. 15. El comité responsable de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales es el Comité de Dirección.
102-19	Delegación de autoridad.	Pág. 15.
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	Pág. 15, 30. Los temas ambientales están recogidos bajo la dirección de Estrategia y Organización.
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.	Pág. 25-28.
102-22	Composición del órgano máximo de gobierno y sus comités.	Pág. 15.
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno.	Pág. 15.
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	Los miembros del Comité de Dirección son elegidos discrecionalmente por el Consejero Delegado.
102-25	Conflicto de intereses.	Los miembros del Comité de Dirección están sujetos al código de conducta de ALSA y a la normativa de compliance, la política disciplinaria contempla la vulneración de esta política de la Organización.
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia.	Pág. 8, 24-30. "Nuestros valores" de Excelencia, Seguridad, Clientes, Personas y Comunidad son los valores del grupo National Express que ALSA asume y aplica en todas sus actividades.
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	El Comité de Dirección se reúne periódicamente, es informado y hace seguimiento de los temas económicos, ambientales y sociales, siendo formado en caso de ser necesario en estos asuntos.
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	Los miembros del Comité de Dirección están sometidos al proceso anual de Evaluación de Desempeño que se ejecuta en la Dirección por Objetivos, que a su vez está regulada por los criterios de National Express Group.

102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	Pág. 6, 10-12, 18, 31, 26, 52, 68-79, 82-86, 88-99. Los potenciales riesgos se valoran en las reuniones del Comité de Dirección y su seguimiento se establece en las actas. Adicionalmente, el Director de Seguridad registra anualmente los principales riesgos corporativos y su estado, reportándolos a National Express Group.
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	Los potenciales riesgos se valoran en las reuniones del Comité de Dirección y su seguimiento se establece en las actas. Adicionalmente, el Director de Seguridad registra anualmente los principales riesgos corporativos y su estado, reportándolos a National Express Group
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales.	Pág. 6. El comité de Dirección se reúne mensualmente y evalúa todos los temas económicos, ambientales y sociales.
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad.	Pág. 25-27. Estudio de Materialidad. Revisión por parte del Comité de Dirección de la Memoria GRI.
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas.	Pág. 25-27.
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas.	Pág. 25-27.
102-35	Políticas de remuneración.	Existe una política de remuneración que contempla todas las casuísticas: bandas salariales, criterios de revisión, beneficios sociales, viajes, desplazados e internacionalización, vehículos de empresa, etc. Dentro de los objetivos sociales el exponente de seguridad es aplicado a toda la organización y en su máxima expresión al Comité de Dirección. Otros objetivos sociales, ambientales y económicos son aplicados a los responsables de la organización con atribuciones en los mismos.
102-36	Proceso para determinar la remuneración.	El Comité de Dirección acuerda los criterios económicos globales de revisión anual y sus miembros plantean las revisiones de sus respectivos equipos de acuerdo a criterios de equidad interna y mérito establecidos por Servicios Horizontales de RRHH.
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración.	Los criterios generales son establecidos por: Comité de Compensación de National express, Comité de Dirección de ALSA, y Servicio Horizontal de RRHH de ALSA.
102-38	Ratio de compensación total anual.	16, 38. (Calculado con el salario fijo de la persona mejor pagada sobre la media salarial sin incluir a la persona mejor pagada).
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual.	2,37%.
GRI Estándar	Resumen descripción	Página/Comentario
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
102-40	Lista de los grupos de interés.	Pág. 25.
102-41	Acuerdos de negociación colectiva.	100%.
102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	Pág. 20, 25.
102-43	Enfoque para la participación de grupos de interés.	Pág. 25-28.
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	Pág. 28.

GRI Estándar	Resumen descripción	Página/Comentario
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	Pág. 115. A nivel nacional, forman parte del perímetro de consolidación tanto la sociedad matriz cabecera del grupo de consolidación, como las sociedades dependientes de aquella sobre las que posee el control, a nivel de accionariado o de toma de decisiones por parte de los órganos de gobierno de las sociedades dependientes. Todo ello de conformidad con la normativa mercantil y fiscal que es de aplicación. Sin perjuicio de lo anterior, la sociedad Matriz de ALSA es una entidad cotizada en la Bolsa de Londres, remitiéndonos en su caso a la información y documentación que en dicha condición de sociedad cotizada está obligada a publicar y a la que se puede acceder a través de la web www.nationalexpressgroup.com .
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema.	Pág. 28.
102-47	Lista de temas materiales.	Pág. 28.
102-48	Reexpresión de la información.	No aplica.
102-49	Cambio en la elaboración de informes.	No aplica.
PERFIL DE LA MEMORIA		
102-50	Periodo objeto del informe.	2017.
102-51	Fecha del último informe.	Primer informe.
102-52	Ciclo de elaboración de informes.	Anual.
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	Ignacio Pérez-Carasa. ipcarasa@alsa.es .
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI.	Pág. 101.
102-55	Índice de contenidos GRI.	Pág. 103-114.
102-56	Verificación externa.	Pág. 102.
ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Los temas materiales son identificados en azul dentro del índice GRI.
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	El enfoque de gestión se describe en índice GRI para cada tema material.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	El enfoque de gestión se describe en índice GRI para cada tema material.

	GRI Estándar	Resumen descripción	Página/Comentario
DESEMPEÑO ECONÓMICO			
DESEMPEÑO ECONÓMICO. Enfocado hacia la rentabilidad económica desde el punto de vista de la responsabilidad social corporativa y la sostenibilidad, es decir, generando con el aumento de su actividad económica un impacto positivo tanto en los empleados como en la sociedad.			
	201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	Pág. 6.
	201-2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Pág. 6, 82, 89-99. No se han identificado riesgos debidos al cambio climático.
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.	Existe una política de beneficios sociales diseñada en torno a la tarjeta Bus Plus Empleado. Para la mayor parte de los empleados en convenios colectivos la empresa ha asumido voluntariamente la obligación de aceptar siempre las peticiones de jubilación parcial anticipada. No existen Planes de Pensiones privados.
	201-4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	Pág. 6.
PRESENCIA EN EL MERCADO			
	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.	Se aplican las tablas salariales del convenio sin diferencias por razón de género.
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local.	100%.
CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS			
	203-1	Inversión en infraestructuras y servicios apoyados.	Pág. 6.
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	Pág. 6.
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN			
	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	Pág. 6.
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN			
	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	11.
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Pág. 30.
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	0 casos de corrupción.
	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	0.

	GRI Estándar	Resumen descripción	Página/Comentario																																
DESEMPEÑO AMBIENTAL																																			
MATERIALES																																			
	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.	No aplica.																																
	301-2	Insumos reciclados utilizados.	Pág. 95-97.																																
PRODUCTOS Y SERVICIOS																																			
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado.	No aplica.																																
ENERGÍA. Enfocado por un lado al consumo energético derivado del consumo de combustible en el transporte de viajeros y, por otro, el consumo energético de las instalaciones de la organización. Los valores totales de ambos están directamente relacionados con el volumen de la actividad y con el número de instalaciones.																																			
	302-1	Consumo energético dentro de la organización.	<p>Pág. 91.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Consumo energético (kWh)</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Electricidad de instalaciones</td> <td>14.517.988</td> <td>14.794.946</td> <td>15.072.478</td> </tr> <tr> <td>Calefacción</td> <td>3.677.192</td> <td>3.760.664</td> <td>3.347.247</td> </tr> <tr> <td>Otros puntos de consumo</td> <td>303.403</td> <td>418.537</td> <td>370.061</td> </tr> <tr> <td>Transporte</td> <td>856.874.001</td> <td>886.370.077</td> <td>878.484.856</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>875.372.585</td> <td>905.344.223</td> <td>897.274.643</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consumo de combustible en transporte (kWh)</td> <td>856.874.001</td> <td>886.370.077</td> <td>878.484.856</td> </tr> </tbody> </table>	Consumo energético (kWh)	2015	2016	2017	Electricidad de instalaciones	14.517.988	14.794.946	15.072.478	Calefacción	3.677.192	3.760.664	3.347.247	Otros puntos de consumo	303.403	418.537	370.061	Transporte	856.874.001	886.370.077	878.484.856	TOTAL	875.372.585	905.344.223	897.274.643	Descripción	2015	2016	2017	Consumo de combustible en transporte (kWh)	856.874.001	886.370.077	878.484.856
Consumo energético (kWh)	2015	2016	2017																																
Electricidad de instalaciones	14.517.988	14.794.946	15.072.478																																
Calefacción	3.677.192	3.760.664	3.347.247																																
Otros puntos de consumo	303.403	418.537	370.061																																
Transporte	856.874.001	886.370.077	878.484.856																																
TOTAL	875.372.585	905.344.223	897.274.643																																
Descripción	2015	2016	2017																																
Consumo de combustible en transporte (kWh)	856.874.001	886.370.077	878.484.856																																
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consumo de combustible fuera de la organización (kWh)</td> <td>99.980.480</td> <td>101.005.277</td> <td>117.309.801</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	2015	2016	2017	Consumo de combustible fuera de la organización (kWh)	99.980.480	101.005.277	117.309.801																								
Descripción	2015	2016	2017																																
Consumo de combustible fuera de la organización (kWh)	99.980.480	101.005.277	117.309.801																																
	302-3	Intensidad energética.	<p>Pág. 91.</p> <p>La intensidad energética se calcula como emisiones (t/CO₂e) entre Facturación de la Compañía (€).</p>																																
	302-4	Reducción del consumo energético.	Pág. 91-92, 94-95.																																
	302-5	Reducciones de los requerimientos energéticos de los productos y servicios.	Pág. 91.																																
AGUA																																			
	303-1	Extracción de agua por fuente.	<p>Pág. 97.</p> <p>El consumo de agua es de suministro municipal.</p> <p>No se aportan datos de 2015 debido a los cambios producidos en la recogida de información.</p>																																
	303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua.	No aplica.																																
	303-3	Agua reciclada y reutilizada.	<p>Pág. 97 (porcentaje de reducción del consumo total de agua).</p> <p>El volumen no se puede reportar por no disponer de la información a fecha de publicación de la presente memoria.</p>																																

EMISIONES. Enfocado hacia la reducción de emisiones por km realizado, ya que el volumen total de emisiones está directamente relacionado con el volumen de la actividad. También se trabaja en el mantenimiento y renovación de la flota, y con el uso de mejores tecnologías disponibles y combustibles alternativos o menos contaminantes.																				
305-1	Emisiones directas e indirectas de GEI.	Pág. 89.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Emisiones Alcance 1 (tCO₂eq)</td> <td>266.509</td> <td>258.742</td> <td>255.813</td> </tr> </tbody> </table>		Descripción	2015	2016	2017	Emisiones Alcance 1 (tCO ₂ eq)	266.509	258.742	255.813								
Descripción	2015	2016	2017																	
Emisiones Alcance 1 (tCO ₂ eq)	266.509	258.742	255.813																	
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía.	Pág. 89.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Emisiones Alcance 2 (tCO₂eq)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>		Descripción	2015	2016	2017	Emisiones Alcance 2 (tCO ₂ eq)	0	0	0								
Descripción	2015	2016	2017																	
Emisiones Alcance 2 (tCO ₂ eq)	0	0	0																	
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3).	Pág. 89.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Emisiones Alcance 3 (tCO₂eq)</td> <td>27.170</td> <td>27.564</td> <td>31.989</td> </tr> </tbody> </table>		Descripción	2015	2016	2017	Emisiones Alcance 3 (tCO ₂ eq)	27.170	27.564	31.989								
Descripción	2015	2016	2017																	
Emisiones Alcance 3 (tCO ₂ eq)	27.170	27.564	31.989																	
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI.	Pág. 89.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Intensidad emisiones Alcance 3 (tCO₂eq/Mil€)</td> <td>0,0384</td> <td>0,0376</td> <td>0,0420</td> </tr> </tbody> </table>		Descripción	2015	2016	2017	Intensidad emisiones Alcance 3 (tCO ₂ eq/Mil€)	0,0384	0,0376	0,0420								
Descripción	2015	2016	2017																	
Intensidad emisiones Alcance 3 (tCO ₂ eq/Mil€)	0,0384	0,0376	0,0420																	
305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	Pág. 89.																		
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono.	Pág. 90.																		
305-7	Óxidos de nitrógeno, óxidos de azufre y otras emisiones significativas al aire.	Pág. 90.																		
EFLUENTES Y RESIDUOS. Enfocado a la gestión de residuos que realiza la organización. La principal actividad generadora de residuos es el mantenimiento de los vehículos, por lo que el volumen generado está directamente relacionado con el volumen de actividad.																				
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino.	Pág. 97.	No se aportan datos de 2015 debido a los cambios producidos en la recogida de información.																	
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación.	Pág. 95-96.	Todos los residuos, Peligrosos y No Peligrosos, generados por las actividades de ALSA son gestionados a través de gestores autorizados.																	
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Residuos Peligrosos Gestionados (t)</td> <td>619</td> <td>821</td> <td>834</td> </tr> <tr> <td>Residuos no Peligrosos Gestionados (t)</td> <td>370</td> <td>496</td> <td>437</td> </tr> <tr> <td>Papel para reciclado (t)</td> <td>-</td> <td>1,4</td> <td>8,7</td> </tr> </tbody> </table>		Descripción	2015	2016	2017	Residuos Peligrosos Gestionados (t)	619	821	834	Residuos no Peligrosos Gestionados (t)	370	496	437	Papel para reciclado (t)	-	1,4	8,7
Descripción	2015	2016	2017																	
Residuos Peligrosos Gestionados (t)	619	821	834																	
Residuos no Peligrosos Gestionados (t)	370	496	437																	
Papel para reciclado (t)	-	1,4	8,7																	
306-3	Derrames significativos.	No se han producido.																		
306-4	Transporte de residuos peligrosos.	ALSA no transporta residuos peligrosos. La gestión de los RPs se realiza con gestores autorizados y según la legislación vigente.																		
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías.	No aplica.																		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO																				
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	Ninguna sanción. Suele haber requerimientos de información que se atienden puntualmente.																		

EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES																											
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.	100%.																									
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	La mitigación de los posibles impactos ambientales en la cadena de suministro es contemplada mediante la inclusión de requisitos en las licitaciones a través de las cuales se contrata a los distintos proveedores, quienes deberán cumplir con cada uno de ellos.																									
GRI Estándar	Resumen descripción	Página/Comentario																									
DESEMPEÑO SOCIAL																											
EMPLEO																											
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	Índice rotación 2017: 5,66%. Método de cálculo: Reales bajas voluntarias + despidos -fin contrato reales / plantilla media del año = $(355 / 6.272,80) = 5,66\%$.																									
401-2	Prestaciones sociales a los empleados.	Pág. 74-75.																									
401-3	Permiso parental.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Número total de empleados que han tenido derecho al permiso parental, por sexo.</td> <td>95</td> <td>103</td> <td>93</td> </tr> <tr> <td>Número total de empleados que se han acogido al permiso parental, por sexo.</td> <td>95</td> <td>103</td> <td>93</td> </tr> <tr> <td>Número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental.</td> <td>95</td> <td>103</td> <td>93</td> </tr> <tr> <td>Número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo, por sexo.</td> <td>95</td> <td>103</td> <td>93</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	2015	2016	2017	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	100	100	100	Número total de empleados que han tenido derecho al permiso parental, por sexo.	95	103	93	Número total de empleados que se han acogido al permiso parental, por sexo.	95	103	93	Número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental.	95	103	93	Número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo, por sexo.	95	103	93	
Descripción	2015	2016	2017																								
Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	100	100	100																								
Número total de empleados que han tenido derecho al permiso parental, por sexo.	95	103	93																								
Número total de empleados que se han acogido al permiso parental, por sexo.	95	103	93																								
Número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental.	95	103	93																								
Número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo, por sexo.	95	103	93																								
RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN																											
402-1	Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales.	4 semanas																									
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO. Enfocado a mejorar la prevención de accidentes laborales y mejorar la salud y bienestar de las personas que forman la organización.																											
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Porcentaje de la plantilla que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y personal, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de SyS.</td> <td>69,35%</td> <td>70,52%</td> <td>71,56%</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	2015	2016	2017	Porcentaje de la plantilla que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y personal, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de SyS.	69,35%	70,52%	71,56%																	
Descripción	2015	2016	2017																								
Porcentaje de la plantilla que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y personal, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de SyS.	69,35%	70,52%	71,56%																								

403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional.	Pág. 76. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional para todos los empleados cuyo trabajo o lugar de trabajo sea objeto de control por parte de la organización, desglosados por sexo y región.</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional para todos los trabajadores (excluidos los empleados) cuyo trabajo o lugar de trabajo sea objeto de control por parte de la organización, desglosados por sexo y región.</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	2015	2016	2017	Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional para todos los empleados cuyo trabajo o lugar de trabajo sea objeto de control por parte de la organización, desglosados por sexo y región.	1	0	0	Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional para todos los trabajadores (excluidos los empleados) cuyo trabajo o lugar de trabajo sea objeto de control por parte de la organización, desglosados por sexo y región.	0	0	0												
Descripción	2015	2016	2017																							
Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional para todos los empleados cuyo trabajo o lugar de trabajo sea objeto de control por parte de la organización, desglosados por sexo y región.	1	0	0																							
Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional para todos los trabajadores (excluidos los empleados) cuyo trabajo o lugar de trabajo sea objeto de control por parte de la organización, desglosados por sexo y región.	0	0	0																							
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad.	No existen puestos de trabajo con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades profesionales.																								
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos.	Los temas de salud y prevención de riesgos laborales se tratan en las reuniones de los respectivos Comités de Seguridad y Salud de las distintas empresas de la Organización.																								
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN. Enfocado a alcanzar un empleo de calidad, mejorar las condiciones de trabajo y posibilitar el desarrollo de las personas dentro de la organización.																										
404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	Pág. 70-73.																								
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	Pág. 70-73.																								
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	Pág. 71-72. <table border="1"> <thead> <tr> <th>% empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hombres</td> <td>5,66</td> <td>5,91</td> <td>6,77</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>1,55</td> <td>1,90</td> <td>2,21</td> </tr> <tr> <td>Técnico</td> <td>4,56</td> <td>5,00</td> <td>5,68</td> </tr> <tr> <td>Mando</td> <td>1,89</td> <td>1,97</td> <td>2,46</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> <td>0,76</td> <td>0,84</td> <td>0,84</td> </tr> </tbody> </table>	% empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño	2015	2016	2017	Hombres	5,66	5,91	6,77	Mujeres	1,55	1,90	2,21	Técnico	4,56	5,00	5,68	Mando	1,89	1,97	2,46	Dirección	0,76	0,84	0,84
% empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño	2015	2016	2017																							
Hombres	5,66	5,91	6,77																							
Mujeres	1,55	1,90	2,21																							
Técnico	4,56	5,00	5,68																							
Mando	1,89	1,97	2,46																							
Dirección	0,76	0,84	0,84																							
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES																										
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	Pág. 15. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hombres</td> <td>100</td> <td>91</td> <td>92</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>0</td> <td>9</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Menor de 30 años</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Entre 30 y 50 años</td> <td>73</td> <td>73</td> <td>67</td> </tr> <tr> <td>Mayores de 50 años</td> <td>27</td> <td>27</td> <td>33</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	2015	2016	2017	Hombres	100	91	92	Mujeres	0	9	8	Menor de 30 años	0	0	0	Entre 30 y 50 años	73	73	67	Mayores de 50 años	27	27	33
Descripción	2015	2016	2017																							
Hombres	100	91	92																							
Mujeres	0	9	8																							
Menor de 30 años	0	0	0																							
Entre 30 y 50 años	73	73	67																							
Mayores de 50 años	27	27	33																							
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	Salario mínimo establecido en convenio sin diferencias por sexo.																								
NO DISCRIMINACIÓN																										
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	No hemos recibido sentencias por casos de discriminación. Existe una política de denuncias y protocolos de acoso que recogen las medidas de actuación y prevención.																								

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA		
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	Aplicación de Código ético.
TRABAJO INFANTIL		
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	Aplicación de Código ético.
TRABAJO FORZOSO		
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	Aplicación de Código ético.
MEDIDAS DE SEGURIDAD		
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.	El personal de seguridad es externo (proveedores) y actualmente no se dispone de esta información.
DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA		
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.	No aplica.
EVALUACIÓN		
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.	Aplicación de Código ético.
INVERSIÓN		
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos.	Se impartió al Equipo Directivo ALSA (EDA), RRHH y Compras, una formación (sept. 2017) en materia de trata de seres humanos, a raíz de la entrada en vigor en el Reino Unido de la denominada “Modern Slavery Act”, que contiene una serie de obligaciones dirigidas a las empresas para evitar situaciones de trata en su seno y en toda la cadena de suministro. Se evaluaron además los conocimientos adquiridos por los destinatarios del curso, incluyéndose en la evaluación un test y un caso práctico para que aportasen sus ideas de medidas que pueden adoptarse en esta materia.
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos.	Se ha incorporado una mención expresa a la “Modern Slavery Act”, en la cláusula de buena conducta que se incorpora por defecto en todos los contratos con nuestros proveedores.
COMUNIDADES LOCALES. Enfocado hacia la integración, principalmente en los colectivos de personas con discapacidad a través de la formación y empleabilidad.		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	Pág. 82-88.
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales.	Pág. 82-88.

EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS, PRÁCTICAS LABORALES Y REPERCUSIÓN SOCIAL					
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	100%.			
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	La mitigación de los posibles impactos sociales en la cadena de suministro es contemplada mediante la inclusión de requisitos en las licitaciones a través de las cuales se contrata a los distintos proveedores, quienes deberán cumplir con cada uno de ellos.			
POLÍTICA PÚBLICA					
415-1	Valor de las contribuciones políticas por país y destinatario.	No existen.			
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES. Enfocado hacia la seguridad de los clientes, principalmente debido a accidentes de tráfico en los que se ha calificado a la organización como culpable.					
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	Pág. 36-42, 45, 47-50.			
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	No ha habido ningún caso con multa, sanción o advertencias.			
		Descripción	2015	2016	2017
		Tasa de accidentes con responsabilidad*	0,72	0,69	0,72
*Tasa de accidentes con responsabilidad = número de accidentes culpables / 100.000 km					
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS					
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.	No aplica.			
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	0.			
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	0.			
PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES					
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	El número total de reclamaciones de clientes en materia de protección de datos es 0.			
CUMPLIMIENTO REGULATORIO					
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	200.000 €.			

GRI Estándar	Resumen descripción	Página/Comentario
INDICADORES ALSA		
ALSA-01	Viajeros transportados	Pág. 6, 52-53
ALSA-02	Km recorridos	Pág. 6, 52-53
ALSA-03	ISC - Índice de satisfacción	Pág. 52 El ISC es la nota media que nos da el cliente a la pregunta de: de 0 a 10 cuál considera que es su satisfacción general
ALSA-04	NPS - Tasa de Recomendación	Pág. 52 El NPS es una métrica que se calcula: - De 0 a 10, con qué seguridad recomendaría a sus familiares y amigos viajar con ALSA. - Los clientes que valoran con 9 o 10 son promotores (se calcula su peso en %). - Los clientes que valoran con 7 o 8 son neutros (se calcula su peso en %). - Los clientes que valoran con 6 o menos son detractores (se calcula su peso en %).

La Organización empresarial ALSA

A fecha de septiembre de 2018, ALSA está formada por las sociedades que seguidamente se relacionan, las cuales integran un grupo de consolidación fiscal cuya composición y funcionamiento viene determinado por lo establecido en los artículos 42 y siguientes del código de Comercio.

Alianza Bus, SLU	Almeria- Murcia Bus, SL	Alsa Atlántica, SLU
Alsa Ferrocarril, SAU	Alsa Granada Airport, SL	Alsa Grupo, SLU
Alsa Grupo Intercontinental, SLU	Alsa Internacional, SLU	Alsa Metropolitana, SAU
Alsa Rail, SLU	Argabus, SA1	Argantours, SA1
Aplicaciones y Sistemas Integrales para el Transporte, SA	Asturies Berlinas de Luxu, SL	Autos Cal Pita, SA1
Autobuses Urbanos de Arganda, SA	Autobuses Urbanos de Bilbao, SA1	Autobuses Urbanos de León, SAU
Autocares Castilla León, SAU	Autocares Discrecionales del Norte, SL	Automóviles Luarca, SAU
Automóviles Sigras-Carral, SA1	Autos Pelayo, SAU	Baleares Business Cars, SL
Baleares Consignatarios, SL1	Baleares Consignatarios Tours, S.L. 1	Berlinas de Asturias, SL
Berlinas de Extremadura, SL	Berlinas Calecar, SLU	Berlinas de Canarias, SL
Berlinas de Toledo, SL	Berlinas Tibus, SLU	Berlinas VTC de Cantabria, SLU
Buses de Palencia, SL	Busturialdea Bai Artibai Bus, SA	Canary Business Cars, SL
Cataluña Business Cars, SL	Center Bus, SL	Cetralsa Formación, SLU
Compañía del Tranvía Eléctrico de Avilés, SA	Compostelana, SAU	Compañía Navarra de Autobuses, SA
Dainco, SAU	Ebrobus, SLU	EME Associates Businnes, SA1
Estación de Autobuses de Aguilar de Campo, SL	Estación de Autobuses de Astorga, SL	Estación de Autobuses de Avilés, SL
Estación de Autobuses de Cartagena, SA	Estación de Autobuses de León, SA	Estación de Autobuses de San Lorenzo del Escorial, SAU
Estaciones Terminales de Autobuses, SA	Euska Alsa, SLU	Extremadura Business Limousines, SL
Ezkerrealdea-Meazldea Bus, SA	Gal Bus, SL1	General Técnica Industrial, SLU
Gorbea Representaciones, SL	Grupo Enatcar, SA	Iber Rutas, SAU
Inforcyl, SAU	Irabus, SAU	Intercambiadores Europeos, SL
Intercar Business Cars, SL	Internacional de Autocares, SA	Interurbana de Autocares, SAU
Jiménez Lopera, SAU	La Tafallesa, SAU	La Unión de Benisa, SA
Los Abades de la Gineta, SLU	Mai Tours, SL	Movelía Tecnologías, SLU
Mundaka Consultoría, SL	MyBustest, SLU	Nex Continental Holdings, SLU
NX Middle East, SLU	Proyectos Unificados, SAU	Rapid Aéroport, SAU
Representaciones Mecánicas, SAU	Rutas del Cantábrico, SL	Serviareas 2000, SLU
SAU Alsina Graells de Autotransportes	Servicios del Principado, SAU	Servicios El Temple, SL1
Servicios Empresariales Especiales, SLU	Servicios VTC Tibus, SLU	Setra Ventas y Servicios, SAU
Técnicas en Vehículos Automoviles, SLU	Tibus, SA	Tibus Berlins de Luxe, SL
Tibus Business Cars, SLU	Tibus Business Limousines, SL	Tibus Luxury Services, SLU
Transportes Accesibles Generales, SA	Transportes Accesibles Peninsulares, SL	Transportes Adaptados Andaluces, SAU
Transportes Adaptados Regionales, SLU	Transportes Bacoma, SAU	Transportes Colectivos, SA
Transportes Unidos de Asturias, SL	Transportes Urbanos de Cantabria, SLU	Transportes Unidos, SLU
Tranvías Metropolitanos de Granada, SAU	Turyexpress, SA	Viajes Alsa, SAU
Tte de Viajeros de Aragón, SA	Transportes Santo Domingo, SLU	Transportes Terrestres Cántabros, SA
Ttes Urbanos de Cartagena, SA	Transportes Urbanos de Guadalajara, SL	Tranvía de Vélez, SAU
Viajes por Carretera, SAU	Voramar el Gaucho, SLU	

¹ Empresas adquiridas en 2018.

ALSA