

Memoria de Sostenibilidad 2019



alsa





Índice

Alsa

4

Excelencia

18

Seguridad

36

Clientes

44

Personas

56

Comunidad y Medio
Ambiente

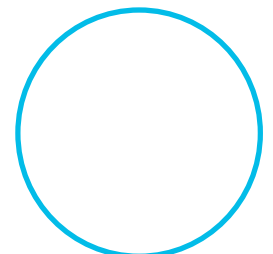
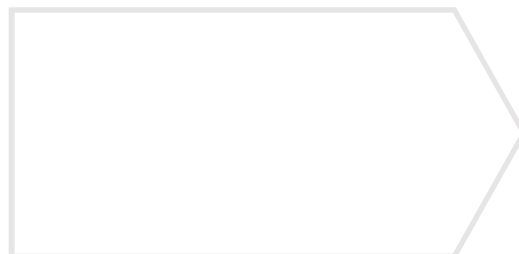
68

Anexos GRI

84

Índice GRI

86





El 2019, ha sido un año de grandes logros para Alsa, gracias a la colaboración y entrega de las personas que forman parte de este gran proyecto. Me enorgullece ver como nuestra empresa progresa en materia de sostenibilidad, y prueba de ello es la mejora de nuestro desempeño en los distintos ámbitos de la responsabilidad corporativa, de cuya evolución damos cuenta en esta memoria.

Ser una compañía sostenible no sólo se logra mediante unos buenos resultados económicos, sino que es necesaria la implicación en el desarrollo de las comunidades y la protección del entorno en el que estamos presentes.

Para ello es necesario alinear nuestra estrategia corporativa a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030, desplegando la contribución de Alsa sobre sus cuatro pilares de Crecimiento Rentable, Excelencia, Talento e Innovación y Tecnología.

Quiero destacar nuestra contribución principal a tres ODS concretos: "Salud y bienestar", mediante la reducción en el número y severidad de los accidentes y la disminución de las emisiones contaminantes; al ODS "Trabajo decente y crecimiento económico", con un incremento de la incorporación de mujeres, talento joven, y personas con discapacidad en la compañía; Y, por último, el ODS "Ciudades y comunidades sostenibles" estrechamente relacionado con nuestra actividad, con iniciativas como la implantación del Plan de Accesibilidad 2019-2022 o la inversión en flota con tecnologías limpias.

Desde siempre nos hemos centrado en la mejora continua, para ofrecer una mejor experiencia a nuestros clientes y, con este objetivo, este año hemos certificado el sistema de Compliance Penal y hemos renovado el Sello de Excelencia Europeo EFQM +500, con una importante mejora de calificación, lo que nos reconoce como el único operador español de Transporte de Viajeros con este sello.

2019 también ha sido el año en el que hemos lanzado nuestra nueva marca, posicionándonos como operador que ofrece soluciones de movilidad sostenible, multimodal y conectada, acompañado por una nueva imagen de marca, que se renueva para adaptarse a los nuevos modos de transporte, colaborativos, sostenibles e integrados.

No puedo terminar sin mencionar la situación que estamos viviendo en la actualidad con la crisis del Covid 19, que repentinamente ha cambiado todo nuestro entorno, personal como profesional. Desde el primer momento, la prioridad de Alsa ha sido la protección nuestros empleados y clientes, por lo que hemos implantado estrictos protocolos para garantizar una movilidad segura -que han sido certificados por AENOR- y convertir al autobús en un espacio seguro para viajar.

A lo largo de estos meses nos hemos involucrado activamente en la lucha contra la pandemia y son muchas las acciones de ayuda y colaboración que hemos puesto en marcha en medio de esta crisis. Desde campañas de voluntariado corporativo para la donación de alimentos a diversas ONG; la cesión de autobuses a la UME y al Ejército de Tierra para colaborar en el traslado de enfermos y en apoyo a la operación BALMIS; el traslado gratuito de personal sanitario; la repatriación de españoles y marroquíes a sus países de origen; hasta la colaboración con Cruz Roja para la desinfección de sus vehículos.

Si algo bueno puedo extraer de esta situación, es el compromiso que hemos demostrado como empresa y que llevamos en nuestro ADN, sacando lo mejor de cada uno y demostrando que la responsabilidad social corporativa está cada vez más presente en nuestra forma de actuar y en nuestra estrategia.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jorge Cosmen', written over a light grey background.

Jorge Cosmen
Presidente



Presentamos por tercer año consecutivo esta Memoria de Sostenibilidad que recoge el desempeño de Alsa en 2019. La publicación de este informe anual se ha convertido en una gran herramienta, muestra de la transparencia y del diálogo con nuestros grupos de interés.

2019 ha sido un año de consolidación, crecimiento y de puesta en marcha de acciones siempre amparadas dentro de nuestros cuatro pilares estratégicos de Crecimiento Rentable, Excelencia, Talento, e Innovación y Tecnología.

Desde el punto de vista de crecimiento, la puesta en marcha de los servicios urbanos en Rabat y Casablanca nos ha convertido en la primera empresa de transporte urbano de Marruecos, y en nuestra apuesta por la expansión internacional, hemos comenzado a operar en Francia y en Puerto Rico. En el mercado nacional, se han conseguido los contratos de transporte urbano de Ferrol y la incorporación de servicios regionales en Extremadura.

En el capítulo de la excelencia operativa, la renovación del servicio de transporte urbano de Bilbao, junto a novedosos proyectos que nos posicionan como líderes en seguridad, como el programa de monitorización de conductores. En materia de sostenibilidad ambiental, con la reducción paulatina de emisiones generadas por nuestra actividad y la incorporación de vehículos con propulsión alternativa, como los primeros autobuses de Gas Natural Licuado de largo recorrido del mundo. Todo ello con un crecimiento de más del 12% del número de viajeros y con un Índice de Satisfacción del Cliente que, por primera vez, supera el ocho.

Y finalmente, el desarrollo del talento como base del desarrollo futuro de Alsa, con acciones tan emblemáticas como la Certificación de nuestros conductores por parte de la IRU así como la Innovación y la Tecnología, fundamentales en su contribución al resto de pilares y que nos han permitido cerrar convenios para la puesta en marcha ya en 2020 de proyectos pioneros como el primer autobús 100% eléctrico y sin conductor que opera en España.

En el momento de cierre de este informe seguimos inmersos en la crisis del Covid 19, y todavía es pronto para valorar las consecuencias que esta difícil situación va a tener en el sector. Pero no quiero finalizar sin agradecer a todos los profesionales que forman parte de Alsa su enorme esfuerzo e implicación para superar esta difícil situación y tratar de recuperar lo antes posible la normalidad en nuestra actividad.

Estoy convencido que, si seguimos trabajando en generar confianza a nuestros grupos de interés, en base a nuestros valores de Excelencia, Seguridad, Personas y Comunidad y Medio Ambiente, podremos salir reforzados de esta crisis.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'F. Iglesias', written over a light grey background.

Francisco Iglesias
Consejero Delegado

Principales cifras

(en millones de euros)

	2017	2018	2019	
Valor económico directo generado ¹	108,9	119,6	125,4	▲
Ingresos ¹	757,4	842,3	940,6	▲
Costes operacionales ¹	524,1	573,9	629,0	▲
Salarios empleados ¹	305,1	337,8	379,0	▲
Costes Seguridad Social ¹	69,8	71,2	87,0	▲
Pagos a proveedores ¹	385,2	406,9	460,4	▲
Impuestos y Tasas	97,7	103,8	105,2	▲
Desgravaciones y créditos fiscales	0,7	0,5	0,38	▼
Subvenciones para inversiones e investigación	4,8	2,9	6,4	▲
Inversión en infraestructuras y flota ¹	54,5	38,1	66,1	▲
Autobuses en flota ¹ (unidades)	+3.000	3.465	3.981	▲

	2017	2018	2019		
Excelencia	Nº denuncias a través de la Línea de Ayuda	0	0	0	=
	Sello EFQM	500+	500+	500+	▲
	Nº proveedores totales ¹	9.622	9.393	11.716	▲
	Volumen de pago proveedores nacionales ¹ (%)	95,4	99,4	98,5	▼
Seguridad	FWI ² (Fatality Weight Injuries. Heridos en accidentes con responsabilidad)	1,40	3,4	1,5	▼
	Tasa de Accidentes culpables	-	0,77	0,8	▲
	Tasa de Accidentes totales	-	1,52	1,51	▼
Ciudadanos	Viajeros transportados ¹ (millones de viajeros)	313,8	326,22	368,08	▲
	Km recorridos ¹ (millones km)	356,7	369,52	399,85	▲
	ISC - Índice de satisfacción	7,35	7,62	8,03	▲
	NPS - Tasa de Recomendación	18,8	26,50	45,80	▲
Personas	Nº de empleados	6.866	7.818	8.293	▲
	Porcentaje de mujeres en plantilla (%)	14,11	13,96	14,98	▲
	Índice de gravedad de accidentes	0,47	0,55	0,53	▼
	Índice de frecuencia de accidentes (%)	14,88	16,41	16,46	▲
Comunidad y Medio Ambiente	Nº de convenios con ONGs y Fundaciones	16	16	18	▲
	Nº de convenios con Universidades	12	16	16	=
	Emisiones directas Alcance 1 y 2 (tCO ₂ eq/100 km)	0,1019	0,0995	0,0969	▼
	Consumo combustible flota (kWh/100 km)	349,77	347,55	340,11	▼
	Consumo energético total (kWh/100 km)	357,25	354,94	346,19	▼

¹Total actividad Alsa

Operador líder en movilidad

Con más de cien años de experiencia y una vocación de innovación permanente, Alsa está integrada en el grupo National Express, 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.

La **concepción del transporte desde una visión integral** y la **satisfacción permanente del cliente** son las premisas sobre las que Alsa desarrolla su actividad. Alsa es el operador líder en el sector español de transporte de viajeros por carretera.

Como operador integral, es capaz de atender las diferentes **necesidades de movilidad** de los ciudadanos mediante un amplio abanico de servicios de transporte de ámbito regional, nacional, internacional, urbano, discrecional (alquiler de autocares) y turístico.

Asimismo, Alsa está especializada en la **gestión** de estaciones de autobuses, áreas de servicio y áreas de mantenimiento de vehículos.

Bajo el principio de la **seguridad**, el **cliente** es el centro del esfuerzo empresarial de Alsa, que desarrolla su actividad con criterios de **profesionalidad, calidad**

e **innovación** sobre la base del compromiso con la sociedad y el respeto al medio ambiente.

De forma paralela a su desarrollo en España, Alsa ha llevado a cabo un intenso proceso de **internacionalización** que le ha llevado a estar presente en la mayor parte de países de la Unión Europea, en el Reino de Marruecos y, recientemente, en Puerto Rico, aportando, en cada caso, las mejores soluciones a la movilidad de los ciudadanos.

Alsa es el operador líder en el sector español de transporte de viajeros por carretera.



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.

NUESTROS VALORES

Excelencia



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

Seguridad



Solo 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 y Medio Ambiente



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





Historia y logros de Alsa

1923

Se constituye **Automóviles Luarca S.A. (Alsa).**

1964

Primer servicio internacional de Alsa: **Oviedo-París-Bruselas.**

Se establece el servicio regular **Asturias-Madrid.**

1980

Integración en Suiza.

1984

Implantación de Alsa en la **República Popular China.**

1987

Creación de **centros de formación en Oviedo.**

2000

Se inicia la gestión del **transporte urbano** en la ciudad de **Marrakech.**

1999

Adquisición del **Grupo Enatcar.**

Inicio de **venta por internet.**

1996

Primera empresa española de transporte de viajeros en obtener el **Certificado de Calidad ISO 9001.**

1991

Implantación en **Francia.**

1988

Inauguración de la **Clase Supra**, primer servicio de alta calidad en el transporte de viajeros por carretera en España.

Inauguración línea **Madrid-Moscú.**

2001

Alsa inicia los primeros ensayos de utilización de **biodiesel en su flota.**

2003

Nacimiento del programa de fidelización **AlsaPLUS+.**

Creación de Alsa Rail.

2005

Alsa se integra en el **Grupo National Express**, primer operador británico de trenes y autobuses.

Compra de la empresa pública **Deutsche Touring** en Alemania.

2006

Centro de Estudios del Transporte y Logística en El Espinar (Segovia).

2007

Adquisición del grupo Continental-Auto.

Lanzamiento de la **clase Supra con wi-fi a bordo.**

Plan de Transportes en las zonas del **Paque Nacional Nacional De Los Picos De Europa.**

2013

Alsa y RENFE firman un acuerdo para fomentar la intermodalidad y el uso combinado de autobús y tren.

Plan Muévete. Certificado EFR.

2012

Implantación de **BUS+FLY** y creación del **servicio Premium.**

2010

Primer servicio de transporte urbano **100% híbrido.**

Inauguración del servicio urbano de Agadir en Marruecos.

Obtención de la licencia ferroviaria para transporte de pasajeros.

2009

Instalación de la **primera máquina de autoventa.**

2008

Adhesión al Sistema de Compromisos Voluntarios para la **reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.**

2016

Alsa recibe la **Placa al Mérito del Transporte Terrestre** por su contribución al desarrollo y mejora del sector.

2017

Apertura de una nueva división en Suiza.

Bus Rapid Transit Marrakech.

Primer operador privado en trenes de pasajeros.

Obtención **sello EFQM 500+.**

2018

Adjudicación del **transporte urbano de Rabat.**

Apertura del Centro de Formación Ferroviario de Alsa.

Líneas de TPG en Ginebra (Suiza).

2019

Inauguración del Transporte Urbanos de **Rabat y Casablanca.**

Adjudicación del Servicio Transfronterizo en Francia.

Inicio de Operaciones en **Puerto Rico.**

Servicio Urbano de **Bilbao y de EL Ferrol.**

Liderazgo en flota ecológica con el primer autocar del mundo GNL en Larga Distancia.



Gestor de movilidad

Transporte Nacional e Internacional

Alsa lidera en España el sector de transporte regular en autocar, y la red que gestiona comunica entre sí la práctica totalidad de las comunidades autónomas. Asimismo, a nivel internacional, opera una extensa red de conexiones

intraeuropeas, cuya explotación se realiza mediante e autorizaciones internacionales, que une la Península Ibérica con la mayor parte de la Unión Europea y el Norte de África.



RED NACIONAL



Más de **350** MILLONES de Viajeros



Cerca de **8** MIL Profesionales



Cerca de **4** MIL Autobuses

Alsa atiende más de 3.500 destinos dentro del ámbito nacional.



RED INTERNACIONAL

Transporte Regional



Alsa dentro de su estrategia, tiene como pilar proporcionar un transporte de calidad a todos los ciudadanos con independencia de su lugar de residencia.

Durante 2019 ha comenzado a operar servicios regionales en Extremadura, con lo que la compañía ya está presente en 14 Comunidades Autónomas: Asturias, Baleares, Cantabria, Extremadura, País Vasco, Castilla y León, La Rioja, Madrid, Cataluña, Navarra, Comunidad Valenciana, Murcia, Andalucía y Galicia.

Estamos en

14

 Comunidades Autónomas

Alsa colabora activamente con las diferentes entidades reguladoras en el desarrollo de Consorcios Regionales de Transporte.



Además, a nivel internacional 2019 ha sido un referente en la política de internacionalización, con la adjudicación en Francia del primer servicio de transporte en autobús en este país y el inicio de operaciones en diciembre de dos líneas transfronterizas con Suiza en la región de Pays de Gex (departamento de Ain, en la región de Auvernia- Ródano-Alpes).

En Latinoamérica, Alsa comenzó en julio a operar en Puerto Rico, la Línea Caguas – San Juan de Puerto Rico, en lo que constituye una firme apuesta por la expansión internacional.



Premio empresarial Vocento

Alsa ha conseguido en 2019 el *premio Empresarial Vocento a la Expansión Internacional* por su fuerte presencia en otros mercados más allá del español.

Francisco Iglesias Campos, consejero delegado de la organización, destacó que esa internacionalización *se encuentra en el ADN de la compañía desde los años 60 cuando ya comenzaron a expandirse por Europa.*



Más de
30 Redes
Gestionadas

Transporte Urbano Y Metropolitano



En tiempos como los actuales se hace vital que las ciudades dispongan de un transporte público de calidad, accesible y eficiente, que descongestione los núcleos urbanos y los convierta en espacios más habitables y saludables. Y alcanzar esta meta se ha convertido en el principal objetivo de Alsa.

Actualmente, la compañía gestiona más de 30 redes en distintas ciudades y áreas metropolitanas de España, así como en Marrakech, Khouribga, Agadir, Tánger y las recientes incorporaciones de Rabat y Casablanca en Marruecos, y 2 líneas del Transporte Publico de Ginebra (TPG).

Durante 2019, Alsa ha resultado adjudicataria del servicio Urbano de Bilbao y del Servicio Urbano de El Ferrol.

El diseño y operación de los sistemas de transporte urbano se realiza primando la accesibilidad universal, el respeto por el medio ambiente y la salud de las personas, y la seguridad e innovación al servicio de la satisfacción del usuario.

Con la incorporación de los Servicios Urbanos de Rabat y de Casablanca, ALSA se ha convertido en la primera empresa de Transporte Publico de Marruecos.

Transporte Discrecional y Turístico



Alsa es la empresa con mayor cobertura e implantación nacional en la prestación de servicios discretionales y en la organización de dispositivos de transporte de grandes eventos. Durante 2019, Alsa amplía su cobertura a la isla de Gran Canaria con la adquisición de Guaguas Gumidafe.

La compañía gestiona o participa en la gestión del servicio de autobuses turísticos de las siguientes ciudades: Madrid, Barcelona, Santa Cruz de Tenerife, Bilbao, Gijón, San Sebastián, Murcia y Marrakech, más el tren turístico de Almería.



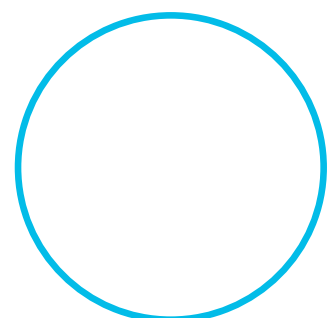
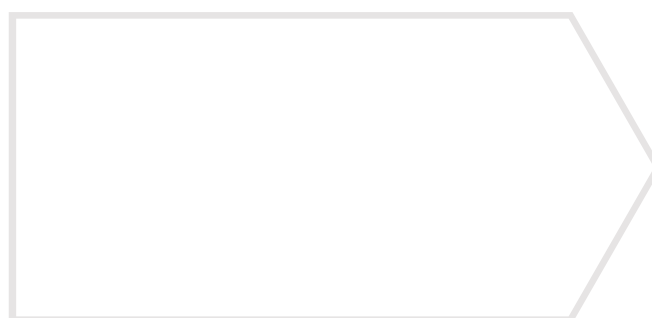
Transporte Ferroviario

2019 ha sido el año de **consolidación de la actividad ferroviaria en Alsa**. A nivel de transporte ferroviario, ha operado el Tren de Felipe II, que une Madrid con EL Escorial. Paralelamente, también ha gestionado la operación del Tren de los Lagos, que une Lleida-La Pobla de Segur, mediante contratos suscritos con Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC). Paralelamente, también se han operado diversos trenes temáticos o charter como el Tren de los Reyes Magos o los trenes promovidos por instituciones culturales.

Asimismo, la compañía presta servicios auxiliares a empresas ferroviarias, destacando el mantenimiento de edificios en líneas de alta velocidad o la operación de cambiadores de ancho, ambos gestionados por ADIF.



Por otro lado, en 2019 ha finalizado el **primer curso de maquinistas ferroviarios**, formación especializada que autoriza la Agencia Estatal de Seguridad Ferroviaria (AESF), teniendo notable éxito en sus resultados. Y ha comenzado el segundo curso de maquinistas, siendo de igual forma un éxito su convocatoria. Destaca cada vez más, el interés de las empresas ferroviarias en la calidad de la formación especializada impartida por Alsa.





Nueva marca

A finales de 2019 Alsa ha presentado su nueva marca, resultado de la evolución significativa que ha experimentado el posicionamiento de la compañía: desde una visión tradicional del transporte, ligada principalmente a los autobuses de largo recorrido, a una **visión actual de la movilidad**, que se resume en su posicionamiento como un operador que ofrece **soluciones de movilidad sostenible, multimodal y conectada**.

LOGO

Se ha renovado su expresión gráfica, teniendo en cuenta que la primera versión del logotipo de la compañía databa del año 1946 y, aunque ha sufrido diversas actualizaciones a lo largo de todos estos años, la última era del año 2011.

ALSA

Logo antiguo

alsa

Logo nuevo

Con esta nueva marca Alsa trata de responder a un mercado que está transformando la movilidad en un servicio, conectando de forma racional y emocional, a través de la experiencia, con sus clientes actuales y futuros.

ESTRATEGIA

Garantizar la sostenibilidad de los resultados a largo plazo en un entorno cambiante, cumpliendo con el objetivo de ser un operador multimodal de movilidad segura, involucrado con el desarrollo de la comunidad y el cuidado del medio ambiente.

La estrategia de Alsa se basa en los siguientes ejes:

- CRECIMIENTO RENTABLE**

Crece de forma rentable en nuevos mercados, nuevos negocios o nuevos modos.
- EXCELENCIA OPERATIVA**

Asegurar la sostenibilidad a largo plazo de las actividades y contratos de la compañía.
- TALENTO**

Desarrollar el Equipo Humano de Alsa para conseguir: Motivación y compromiso, disponer de personas con las capacidades necesarias, disponer de líderes que aseguren la sostenibilidad, un alto reconocimiento como empleador.
- TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN**

Desarrollar ventajas competitivas para: Afrontar crecimientos y nuevos negocios, renovación concesional, tener una mayor eficiencia en costes, maximizar ingresos, desarrollo de herramientas en pro de la seguridad.



Hitos 2019

PILAR ESTRATÉGICO

LÍNEA ESTRATÉGICA

HITO DESTACADO

●
**CRECIMIENTO
RENTABLE**

Nuevos *mercados/modos/negocios*

- **Puerto Rico.**
- **Transfronterizo Francia-Suiza.**

Incorporación de *negocios de alta calidad/ sinérgicos y con ventas competitivas*

- Adjudicación e Inauguración de **Servicio Urbano de Casablanca.**
- Adjudicación **Servicio Urbano de Ferrol.**
- Inauguración de **Servicio Urbano de Rabat.**
- **Servicios Regionales Extremadura.**
- Adquisición de **Gumidafe.**
- Tren turístico de **Los Lagos.**

●
**EXCELENCIA
OPERATIVA**

Crecimiento orgánico

- Crecimiento en **Ancillaries.**
- Crecimiento ventas digitales.
- Mejora de los sistemas de RMS y forecasting, con la consecución de óptimos en Ventas.
- **Nueva oficina PMO - portafolios de proyectos prioritarios (PPP), de estrategia digital y de clientes.**
- Tren turístico de Los Lagos.

Eficiencia de costes

- Consolidación del programa **World Class Maintenance.**
- Reducción de averías.
- Introducción de la Inteligencia Artificial en mantenimiento

Gestión concesional

- **Madrid-Guadalajara .**
- **Pamplona-Soria.**
- **Urbano de Bilbao.**
- **Urbano de Castro Urdiales.**
- **Urbano de Lorca.**

Seguridad

- Mejora de la capacidad de respuesta en situaciones de emergencia.
- **Proyecto ABC Acceleration, Braking, Cornering,** con feedback a conductores vía MiAlsa (2019).
- Reducción de los índices de siniestralidad.

Servicio Excelente a Cliente

- Mejora de los índices de satisfacción de clientes.
- Nuevo pasillo de experiencia de cliente.
- **Sello BCX** a la mejor experiencia de cliente.

Sostenibilidad

- Mejoras en las posiciones del **Ranking MERCO 2018.**
- Participación SUM 2019 Bilbao **Sustainable Urban Mobility Congress.**
- Publicación **Memoria Sostenibilidad 2018, certificadas y verificadas por AENOR conforme a estándares GRI.**
- Reducción de emisiones generadas, consumo energético y consumo de combustible.
- Renovación de **Sello de Excelencia EFQM +500.**
- Sistema de Compliance Penal UNE19601 certificado por AENOR.

PILAR ESTRATÉGICO

LÍNEA ESTRATÉGICA

HITO DESTACADO

●
TALENTO

Atracción/ compromiso/ desarrollo

- Alsa, reconocida con el **European Sport and Healthy Company Award**, entregado en el Parlamento Europeo.
- Certificación profesional de **conductores con IRU** (2019).
- Mejora del sistema de recopilación y gestión de expectativas de empleados (*Employee Journey*).
- **Premio Empresa saludable** de la revista ORH por "Por tu salud" (2019).
- Reconocimiento a la **igualdad de género en Marruecos** (Feb 2019).
- Renovación **certificado EFR**.

Liderazgo

- Ampliación de las acciones de Assessment, Coaching y Mentoring.
- Consolidación del sistema de planes de mejora para los líderes.
- **Estrella LUIKE** a la mejor iniciativa de RRHH por *Master Driver* (Ene 2019).
- Evaluación del talento a más de 500 personas.

●
TECNOLOGÍA
E INNOVACIÓN

Innovación

- Convenio Colaboración DGT / Consorcio de Transportes de Madrid / UAM **proyecto bus autónomo**.
- Lanzamiento de la **Nueva marca**.
- **Nuevo modelo de Innovación**.
- Puesta en servicio del **primer vehículo del mundo clase III de Gas Natural Licuado**.

Tecnología

- Certificación en Seguridad de la Información **ISO 27001**.
- Nuevo ERP de RRHH (*Human Capital Management tool - CHRIS - 2019*).
- **Proyecto GOAL**.



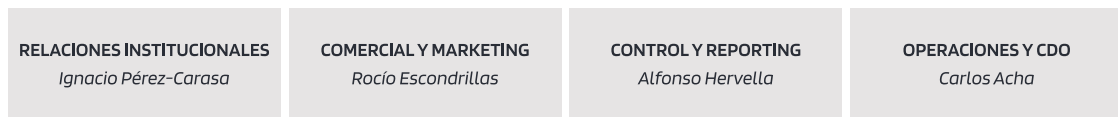


Organización

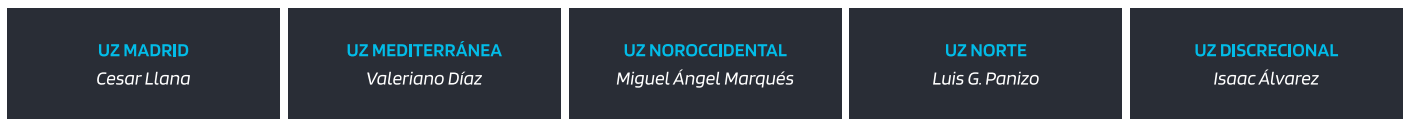
COMITÉ DE GERENCIA



COMITÉ DE DIRECCIÓN



TRANSPORTE ESPAÑA



OTROS COMITÉS



NUESTRO ENFOQUE

Mejora
continua del
**sistema de
gestión.**

Crecer
de manera
**sostenible y
responsable.**

Establecer
**relaciones que
foralezcan el
negocio.**

Promover la
**cultura de la
innovación.**



Excelencia



Principales cifras

	2017	2018	2019	
Número de denuncias en el Canal Ético	0	0	0	=
Volumen de gasto en proveedores ¹ (millones de €)	385,2	406,92	460,38	▲
Nº proveedores totales ¹	9.622	9.393	11.716	▲
Volumen de pago proveedores nacionales ¹ (%)	95,4	99,4	98,5	▼
Sello EFQM	500+	500+	500+	▲

¹Total actividad Alsa

Plan de acción 2019



Hitos 2019

Sello EFQM 500+

Renovación del sello de excelencia EFQM con puntuación 500+.

Memoria de Sostenibilidad

Publicación de la II Memoria verificada según GRI.

UNE 19601






Sistema de Compliance Penal certificado.

Plan de Innovación 2020-2021

Intraemprendimiento

7 proyectos resultado del programa de emprendedores Alsa

Desempeño en 2019

	Certificaciones	Sistema de Compliance Penal UNE 19601	Nuevo Estudio de Materialidad	Renovación Sello EFQM 500+
	Responsabilidad Social Corporativa	Creación del Comité de RSC	II Memoria de Sostenibilidad verificada	
	Gestión de alianzas	Bus Autónomo Alsa- UAM-DGT-CRTM		
	Digitalización	Implantación del CRM	Sistema de Pago Contactless EMV Almería	Sistemas de Geoposicionamiento
	Innovación	Plan Estratégico de Innovación	Innovación abierta	

Destacado en 2019

Renovación del Sello EFQM 500+

En su objetivo de mejora continua, Alsa ha renovado un año más el sello de Excelencia Europea EFQM 500+ que obtuvo en 2017. Este sello distingue a aquellas organizaciones que siguen una estrategia orientada hacia la excelencia, que en el caso de Alsa pasa por conseguir la sostenibilidad a largo plazo, mediante la satisfacción de todos sus Grupos de interés, con estrategias enfocadas a superar estas expectativas.

Tras el exhaustivo proceso de revisión de la compañía, realizado por AENOR, Alsa ha mejorado su puntuación respecto de la evaluación realizada en 2017. En su informe, el equipo auditor destaca el elevado número de mejoras implantadas, sistemas de control, mediante un proceso de consolidación y de evolución en todos los ámbitos y de acuerdo a sus Cuatro Pilares Estratégicos. Esta renovación supone un nuevo estímulo para consolidar el trabajo realizado hasta ahora y seguir mejorando en los próximos años.



EFQM 500+

Alsa forma parte del reducido grupo de 130 entidades nacionales que cuentan en la actualidad con el Sello de Excelencia Europea EFQM 500+. De ellas tan sólo 19 tienen un nivel superior a 550-599 puntos alcanzado por Alsa. Alsa es el único operador español de Transporte de Viajeros con este sello.



*Alsa ha subido dos posiciones
en el ranking MERCO de
RESPONSABILIDAD Y GOBIERNO
CORPORATIVO, encontrándose
ya en el puesto 38.*

Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Seguridad

Alsa integra los principios de excelencia en su gestión diaria a través de su Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Seguridad basado en los requisitos de las normas UNE-EN ISO 9001, UNE-EN 39001, UNE-EN 13816, UNE 93200 e ISO 22320, así como aquellos criterios establecidos por la propia organización para sus servicios de transporte. Un sistema con un alto grado de madurez que se ha convertido en una herramienta eficaz para identificar y dar respuesta a posibles riesgos y oportunidades.

Sistema de gestión de la calidad



Implantado y certificado por AENOR 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.

Sistema de gestión de la seguridad vial












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

Uno de los ejes en los que ALSA se apoya en su camino hacia la excelencia es disponer de sistemas de gestión certificados basados en estándares internacionales con el objetivo de garantizar la seguridad, aumentar la satisfacción de clientes y empleados, y cuidar del entorno.

CERTIFICACIÓN

MEJORAS

	<p>Certificado AENOR de Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa</p>	<p>Según el estándar internacional de gestión IQNet SR10.</p> <p>Mejorar las condiciones económicas, sociales y ambientales de las comunidades en las que la compañía presta sus servicios.</p>
	<p>Memoria de Sostenibilidad verificada</p>	<p>Alsa somete sus Memorias anuales de Sostenibilidad a verificación.</p> <p>La verificación independiente llevada a cabo por AENOR manifiesta que la memoria es conforme a los principios y directrices especificadas por GRI y que la información que contiene es veraz.</p>
	<p>Certificado AENOR en Seguridad y Salud en el Trabajo</p>	<p>Según la Norma ISO 45001.</p> <p>Primera empresa de transporte certificada por Aenor en esta norma.</p> <p>Garantiza la mejora continua a través de unas condiciones de trabajo seguras y saludables.</p>
	<p>Certificado AENOR de Accesibilidad Universal</p>	<p>Según la Norma UNE 170001.</p> <p>Muestra el compromiso de Alsa con la igualdad de derechos y oportunidades de todas las personas.</p> <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> <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> <p>Respuesta eficaz ante emergencias de cualquier dimensión.</p> <p>Gestión eficiente de recursos compartidos.</p> <p>Garantizar información veraz y fiable.</p>
	<p>Certificado AENOR en Cartas de Servicios</p>	<p>Según la Norma UNE 93200.</p> <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> <p>Ofrece una cuantificación del nivel de seguridad según parámetros realistas y medibles.</p> <p>Detecta los puntos fuertes y débiles en el sistema de gestión de la seguridad vial.</p>

Otras Certificaciones



Certificado de Compliance Penal por AENOR de acuerdo con la norma UNE 19601:2017.



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.



Certificación UNE-En ISO/IEC 27001:2017 del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.



Certificación EA 0050 Sistema de gestión de conducción eficiente de vehículos industriales.



Sello del Registro de Huella de Carbono, compensación y proyectos de absorción del dióxido de carbono.



Puesto 38 en el ranking Merco RESPONSABILIDAD Y GOBIERNO CORPORATIVO.



Sello AENOR del Protocolo frente al COVID-19

En junio de 2020, Alsa se ha convertido en uno de los principales operadores de transporte de viajeros por carretera en obtener el certificado frente al COVID-19 de AENOR. El protocolo contempla todos los momentos en los que un viajero entra en contacto con los servicios de la compañía, durante y una vez finalizado el viaje, con el objeto de convertir el viaje en una experiencia segura desde el punto de vista higiénico-sanitario. Se incluyen procesos como la venta de billetes, el tránsito en estaciones y dársenas, el proceso de embarque en el vehículo, la distribución de los pasajeros en el interior del autobús, la climatización y desinfección de los vehículos, y las medidas de protección de viajeros y empleados, entre otros.

Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa

La Responsabilidad Social Corporativa de Alsa se despliega a través de sus valores corporativos, sirviendo de guía en el desempeño económico, social y ambiental, tanto en sus operaciones, como en las relaciones con sus grupos de interés.

NUESTROS VALORES



En 2018, Alsa implantó un sistema de gestión de la Responsabilidad Social Corporativa según el estándar internacional IQNet SR10, que cuenta con un Comité de RSC para gestionar el desarrollo de su política de sostenibilidad de acuerdo con el Plan Director y en línea con los aspectos materiales o relevantes para sus Grupos de Interés.

Durante el proceso de revisión de EFQM, se ha revisado la Política de Sostenibilidad de la Compañía, y se ha adaptado a Marruecos como primera fase de ampliación del modelo RSC fuera de España. A su vez se han actualizado los Modelos de Relación y Gestión con los Grupos de interés, así como los Planes de Acción inicialmente comprometidos.

En 2019 como parte del Sistema de Gestión de la RSC, Alsa ha acometido un nuevo Estudio de Materialidad, con aspectos de mejora importantes sobre el realizado en 2018, donde se han homogeneizado y ampliado todos los Grupos encuestados y se han incorporado aspectos de Desempeño y Percepción de las Políticas de RSC de la organización.

El Estudio de Materialidad realizado en 2019 ha incorporado aspectos de desempeño y percepción de las políticas RSC de Alsa.



Grupos de Interés

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 49 subgrupos.



Política de Sostenibilidad

Alsa se esfuerza constantemente para lograr la excelencia en todo lo que hace. Progresar hacia la excelencia significa cumplir con los compromisos que ha adquirido la organización con todos los grupos de interés que confluyen en su actividad empresarial.

Los principios que rigen la política de sostenibilidad de Alsa se resumen en:

<input type="checkbox"/> Accionistas e Inversores	<input type="checkbox"/> Dirección	<input type="checkbox"/> Administraciones y Reguladores
<input type="checkbox"/> Asegurar el buen gobierno y la sostenibilidad.	<input type="checkbox"/> Asegurar la implicación de todos para el buen gobierno.	<input type="checkbox"/> Asegurar la impecable ejecución de los contratos.
<input type="checkbox"/> Conocer y dar respuesta a sus requisitos.	<input type="checkbox"/> Promover la transparencia.	<input type="checkbox"/> Garantizar el acceso a la movilidad dentro del marco contractual.
<input type="checkbox"/> Promover la transparencia.		<input type="checkbox"/> Promover la transparencia.
		<input type="checkbox"/> Desarrollar la responsabilidad social.
<input type="checkbox"/> Clientes	<input type="checkbox"/> Personas	<input type="checkbox"/> Proveedores y Aliados
<input type="checkbox"/> Situar al cliente en el centro de toda actividad.	<input type="checkbox"/> Desarrollo del talento y Recompensa.	<input type="checkbox"/> Diálogo abierto, fluido, honesto y transparente.
<input type="checkbox"/> Hacer únicamente aquello que es seguro.	<input type="checkbox"/> Promover el orgullo de pertenencia a Alsa.	<input type="checkbox"/> Crear relaciones sólidas.
<input type="checkbox"/> Ofrecer servicios y soluciones de movilidad innovadoras.	<input type="checkbox"/> Respeto a los derechos humanos y a la dignidad.	<input type="checkbox"/> Fomentar el trabajo en equipo.
<input type="checkbox"/> Compromiso con la generación de experiencias positivas.	<input type="checkbox"/> Promover sistemas de formación y desarrollo del talento.	<input type="checkbox"/> Alineamiento con la política de sostenibilidad.
	<input type="checkbox"/> Atraer y retener a los mejores empleados.	
<input type="checkbox"/> Entorno Social y Medio Ambiente	<input type="checkbox"/> Generadores de Opinión	<input type="checkbox"/> Sector Empresarial
<input type="checkbox"/> Ética, responsabilidad, diálogo y transparencia.	<input type="checkbox"/> Promover la transparencia, la colaboración activa y la facilitación de información.	<input type="checkbox"/> Libre competencia y colaboración activa con otras organizaciones e instituciones.
<input type="checkbox"/> Crear valor sostenible para la sociedad.		<input type="checkbox"/> Estricta observancia de las Leyes de defensa de la competencia, intercambio de buenas prácticas, la integridad y la ética.
<input type="checkbox"/> Identificar y satisfacer las necesidades de la comunidad.		
<input type="checkbox"/> Diálogo con Agentes Sociales y Representaciones Sindicales.		
<input type="checkbox"/> Reducir la emisión de gases.		

Estudio de Materialidad

Por segundo año consecutivo, Alsa ha preguntado a sus Grupos de Interés sobre los aspectos sociales y medioambientales más relevantes a la hora de desarrollar acciones de responsabilidad Corporativa.

El cuestionario se ha dividido en seis bloques sobre los que se les han realizado preguntas a los distintos grupos de interés.



Alsa ha contado con la participación de más de 1.000 personas que, a través de entrevistas personales y cuestionarios vía mail, han valorado el desempeño de Alsa y priorizado los ejes y líneas de acción en materia de sostenibilidad. Como resultado del Estudio de Materialidad se ha elaborado una matriz de materialidad, donde se sitúan los aspectos en función de la priorización por parte de la dirección de la empresa, y la priorización de los Grupos de Interés.



Valor Intrínseco: La Seguridad como valor indiscutible e inherente.

Aspectos prioritarios: Inclusión y desarrollo de tecnologías más limpias y eficientes; reducir la contaminación – emisiones; mejorar el diálogo y la comunicación de la organización con los grupos de interés; personas con discapacidad.

Aspectos importantes: Establecer políticas y códigos de conducta que definan los compromisos éticos de la organización; reducir el consumo de combustibles y energía; trabajar en la economía circular; tercera edad; mejorar la empleabilidad; mejorar la accesibilidad en los servicios de transporte.

Líneas de Acción

Atendiendo a los Valores RSC de Alsa y al resultado del Estudio de Materialidad, la organización desarrolla líneas de acción específicas que den respuesta a las prioridades de sus grupos de interés.

VALOR	ASPECTO PRIORITARIO	LÍNEAS DE ACCIÓN
Excelencia	Políticas y códigos de conducta	<ul style="list-style-type: none"> Estudios de materialidad
	Mejorar el diálogo con grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> Nueva imagen corporativa Sistema Compliance Penal
Personas	Mejora de la empleabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Integración talento joven: Programa Muévete
		<ul style="list-style-type: none"> Integración talento joven: Programa Graduados
		<ul style="list-style-type: none"> Colaboración Fundación Integra
		<ul style="list-style-type: none"> Colaboración con universidades
		<ul style="list-style-type: none"> Programa ¿De qué eres capaz?
		<ul style="list-style-type: none"> Convenios con universidades
Personas con discapacidad		<ul style="list-style-type: none"> Programa ¿De qué eres capaz?
		<ul style="list-style-type: none"> Colaboración Fundación Integra
		<ul style="list-style-type: none"> Convenio con Fundación ONCE para fomentar el empleo de personas con discapacidad
		<ul style="list-style-type: none"> Plan de accesibilidad 2020 - 2022
Comunidad y Medio Ambiente	Reducción de emisiones y consumo de combustibles	<ul style="list-style-type: none"> Programa de reducción de emisiones y consumo de combustibles
		<ul style="list-style-type: none"> Programa de conducción eficiente
		<ul style="list-style-type: none"> Certificación AENOR EA0050 (Conducción Eficiente)
		<ul style="list-style-type: none"> Certificaciones SGA ISO 14001 y SGE 50001
		<ul style="list-style-type: none"> Renovación de flota
		<ul style="list-style-type: none"> Vehículo autónomo eléctrico 100%
		<ul style="list-style-type: none"> Incorporación de 3 vehículos de GNC Clase III
Economía Circular		<ul style="list-style-type: none"> Programa de minimización de residuos
		<ul style="list-style-type: none"> Optimización de materias primas
		<ul style="list-style-type: none"> Uso de nuevos combustibles
Accesibilidad		<ul style="list-style-type: none"> Programa ¿De qué eres Capaz?
		<ul style="list-style-type: none"> Convenio con Fundación ONCE para fomentar el empleo de personas con discapacidad
		<ul style="list-style-type: none"> Plan de accesibilidad 2020 - 2022
Tercera Edad		<ul style="list-style-type: none"> Colaboración con ONG Asistencia y Desarrollo
Seguridad	Seguridad vial	<ul style="list-style-type: none"> Programa de Seguridad
	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Plan de accesibilidad 2020 - 2022
Clientes	Tercera Edad	<ul style="list-style-type: none"> Plan de accesibilidad 2020 - 2022
		<ul style="list-style-type: none"> Plan de accesibilidad 2020 - 2022

Por otro lado, y en lo que afecta a sus Memorias de sostenibilidad, Alsa está comprometida con ofrecer información completa y veraz sobre cuál es su desempeño en cada uno de estos temas prioritarios. Como muestra de ello, en la siguiente tabla se relaciona cada uno de los aspectos relevantes con los estándares GRI relacionados.

La contribución de Alsa a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Alsa ha alineado su estrategia de sostenibilidad con Los Objetivos de Desarrollo Sostenible impulsada por las Naciones Unidas para el periodo 2015-2030, con el objetivo de erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos.

La contribución de las empresas a los ODS solo tiene sentido y puede llegar a ser relevante, si está relacionada con la misión y visión de cada organización. Y es la misión de Alsa de llegar a ser un operador multimodal de movilidad, involucrado con el desarrollo de la comunidad y el cuidado del medio ambiente, la que marca su estrategia.

Cada uno de los ejes estratégicos de Alsa se asienta en la contribución o impacto que su desarrollo puede generar sobre los ODS y sus metas. En concreto, los ODS 3: Salud y bienestar; ODS 8: trabajo decente y crecimiento económico; y ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles, son los elegidos por Alsa para centrar sus esfuerzos.

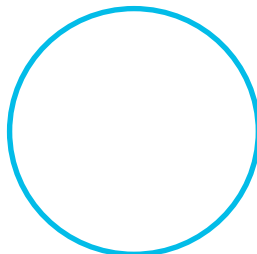
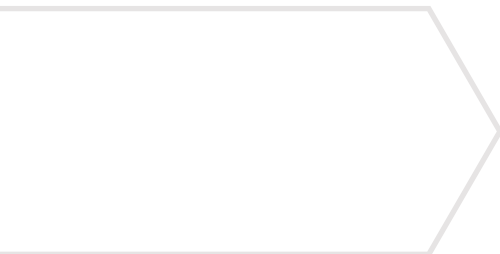
La siguiente tabla recoge el resumen de la contribución de Alsa a los ODS durante 2019.



11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	META	EJE ESTRATÉGICO	LÍNEA ESTRATÉGICA	APORTACIÓN ALSA	CONTRIBUCIÓN DESTACADA 2019
11.2.	Proporcionar el acceso a transporte público seguro, accesible.	Tecnología e Innovación	Innovación Tecnología	Garantizar un transporte sostenible con especial foco en las personas de tercera edad, niños y discapacitados.	Información en tiempo real de posición y puntualidad de la flota. Plan accesibilidad Alsa 2019-2022.
11.6.	Reducción del impacto ambiental en ciudades.	Excelencia Operativa	Sostenibilidad	Mejorar la calidad ambiental de las ciudades donde opera la compañía, no solo ofreciendo un transporte público de calidad que reduzca el uso del vehículo privado, sino invirtiendo en tecnologías limpias y en una flota eco-sostenible.	Alsa pone en servicio el primer autobús 100% eléctrico para el transporte urbano de la ciudad de Oviedo.



META	EJE ESTRATÉGICO	LÍNEA ESTRATÉGICA	APORTACIÓN ALSA	CONTRIBUCIÓN DESTACADA 2019
8.5. Lograr el pleno y trabajo decente para mujeres, hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la remuneración igualitaria.	Talento	Atracción / Compromiso / Desarrollo	Planes formativos para integrar a los jóvenes en el mercado laboral a través de empleos de calidad que potencien sus habilidades.	Programa Muévete para brindar una primera experiencia laboral a los jóvenes estudiantes de FP
			Ofrecer empleo pleno y productivo en igualdad de oportunidades sin discriminación por motivos de sexo, etnia o religión, integrando en la política de contratación a jóvenes, migrantes y personas con discapacidad.	Programa Muévete para brindar una primera experiencia laboral a los jóvenes estudiantes de FP
8.8. Protección de los derechos laborales y trabajo seguro y sin riesgos	Excelencia Operativa	Seguridad		31.800 alumnos en Briefings de Seguridad.
		Sostenibilidad	Proteger los derechos laborales y promover a través de políticas y sistemas de gestión un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores.	Certificación en Compliance según UNE19601 y Modern Slavery
	Talento	Atracción / Compromiso / Desarrollo		Premio a la mejor iniciativa de RRHH para humanizar el entorno de trabajo en los Premios Estrella Luke del Motor (Saed.)
8.9. Promoción del turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.	Excelencia Operativa	Crecimiento Orgánico	Fortalecer el turismo local a través de servicios de transporte (regional, turístico y nacional), generando empleo y dando valor añadido a las comunidades donde la empresa desarrolla su actividad.	Nuevo vehículo híbrido en línea urbana en Ibiza: ofrece a todos los habitantes y turistas de la isla una movilidad más segura, accesible, y más sostenible.
	Crecimiento Rentable	Nuevos Mercados / modos / negocios	Desarrollando una capilaridad en el transporte con más de 3500 destinos conectados	Adjudicación Bus turístico de Bilbao y de Gumidafe en Gran Canaria





META	EJE ESTRATÉGICO	LÍNEA ESTRATÉGICA	APORTACIÓN ALSA	CONTRIBUCIÓN DESTACADA 2019
3.6. Reducción de los accidentes de tráfico.	Excelencia Operativa	Seguridad	La seguridad como valor prioritario.	Semana de la Seguridad Sensibilización infantil
	Tecnología e Innovación	Innovación		Sistema ABC y Monitorización de Conductores
		Tecnología		Feed back conductores
3.9. Reducir el número de muertes y enfermedades causadas por productos químicos peligrosos y por la polución y contaminación del aire, el agua y el suelo.	Excelencia Operativa	Sostenibilidad	Reducir las emisiones derivadas del transporte a través de la incorporación de vehículos de tecnologías limpias de bajas emisiones, programas de conducción eficiente, reducción de consumos y de eficiencia energética.	Biodiesel e+30 Renovación de flota y uso de energías alternativas. Calculadora de carbono online a disposición del viajero. Adhesión al proyecto Smart Green

Código Ético y de Buenas Prácticas

Alsa dispone desde 2011 de un Código Ético y de Buenas Prácticas, que a su vez recoge la política antifraude del grupo NATIONAL EXPRESS. Este código es muestra del compromiso con un comportamiento íntegro de la compañía y todos los profesionales que la forman. Asimismo, como mecanismo de control complementario al Código Ético, Alsa pone a disposición de sus trabajadores y del resto de Grupos de Interés el canal de denuncias **Línea de Ayuda y el Buzón de Compliance**. Tanto el Código Ético como la política de Compliance han sido insertados en la web corporativa como muestra de visibilidad y transparencia.

<https://www.alsa.es/sobre-alsa/codigo-etico>

Canal Línea de Ayuda

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

De igual manera, si por cualquier motivo al trabajador no le parece adecuado o posible solicitar la ayuda de cualquiera de estas personas, el trabajador puede plantear la pregunta/ cuestión y/o alerta a través del sistema LINEA DE AYUDA. Para aumentar la confidencialidad del sistema, Alsa tiene **externalizada la gestión de la línea telefónica** que recibe las alertas. Las alertas son tratadas en un entorno seguro, por un número restringido de empleados del proveedor de servicios, que poseen una adecuada formación profesional.

Comité de Compliance

El **Comité de Compliance** de Alsa, constituido en 2016, es el garante del cumplimiento normativo y del Código Ético. El comité es el órgano encargado de identificar los riesgos, principalmente penales, realizar el seguimiento y mejorar del sistema de Prevención y Detección de Delitos.

Uno de los objetivos claves marcados para el año 2019 y como hito muy relevante de este año ha sido la obtención de la **Certificación en la UNE19601 de Compliance Penal**; que refuerza todo el trabajo que se venía realizando en esta área a lo largo de los últimos años.

Por parte de AENOR se han identificado observaciones y puntos de mejora que Alsa ha ido implantando y en los que sigue trabajando.

Alsa ha participado como patrocinador en varias sesiones organizadas por la Asociación de Compliance Officers de España (ACOFES), que en 2019 ha versado sobre el tema: "Avances en Materia de Compliance en el ámbito de la empresa".



Las principales acciones en materia de Compliance realizadas en 2019 han sido, entre otras:

- Formación básica a toda la plantilla e incorporación de documentación de Compliance y Modern Slavery en todos los procesos de acogida.
- Información en Newsletter, revista interna y comunicados CEO al personal.
- Mayor visibilidad en web e intranet.
- Update al Comité de Dirección.
- Muestreo de contratos con proveedores para la incorporación de Cláusulas de buena conducta y cumplimiento del código ético.
- Auditoría de contratos.
- Redacción de una Memoria de Compliance.

En 2020 se quieren fortalecer más aun las acciones de formación y comunicación.



Gestión de Alianzas

Alsa, en consonancia con las líneas estratégicas de la compañía, posee un **Modelo de Gestión de Alianzas**, bajo el cual se han desarrollado y estandarizado herramientas y procedimientos, como son la Guía Práctica de Alianzas, el Canal de Comunicaciones o una nueva **Plataforma de Alianzas**, que dan agilidad a la identificación y validación de nuevas oportunidades.

Durante 2019, Alsa ha continuado avanzando en este modelo, estandarizando y mejorando los procesos, alineándolos con la estrategia de la compañía y mejorando los canales de comunicación y evaluación, de tal forma que se han implementado las bases para la gestión del conocimiento adquirido.

Asimismo, la compañía ha continuado con su apuesta por la innovación mediante convenios de colaboración con centros de I+D+i, y alianzas con otras organizaciones por el desarrollo de proyectos conjuntos que proporcionen un alto valor añadido para todas las partes.

REQUISITOS A LOS PROVEEDORES

Servicio de Calidad	Sistema de Gestión de Calidad conforme a ISO 9001	Claúsula de buena conducta
Impacto Ambiental	Sistema de Gestión Ambiental conforme a ISO 14001	Eficiencia Energética
Responsables en el trabajo	Cumplimiento requisitos según la norma OHSAS 18001/ISO 45001	Certificado EFR (Empresa Familiarmente Responsable)
Involucración en la comunidad	Colaboración con centros especiales de empleo	



Más de **11,7 MIL** Proveedores



En 2019 **98,5%** Proveedores Nacionales

Hitos importantes en la Gestión de Alianzas

Como ejemplo del compromiso de Alsa con la Movilidad, la apuesta por la gestión de Alianzas y la Innovación en 2019 se han desarrollado las siguientes alianzas:

Bus Autónomo

Firma de Acuerdo marco para el Proyecto piloto desarrollado con la DGT, UAM, el Consorcio Regional de Transportes en el que se apuesta por la Innovación, Sostenibilidad, la Conectividad y la Seguridad, Este proyecto se materializó en un Convenio firmado en enero 2020, siendo pioneros en España en poner en servicio el primer autobús en funcionamiento real y regular en tráfico abierto y en una línea abierta al público en las instalaciones de la UAM (Universidad Autónoma de Madrid).



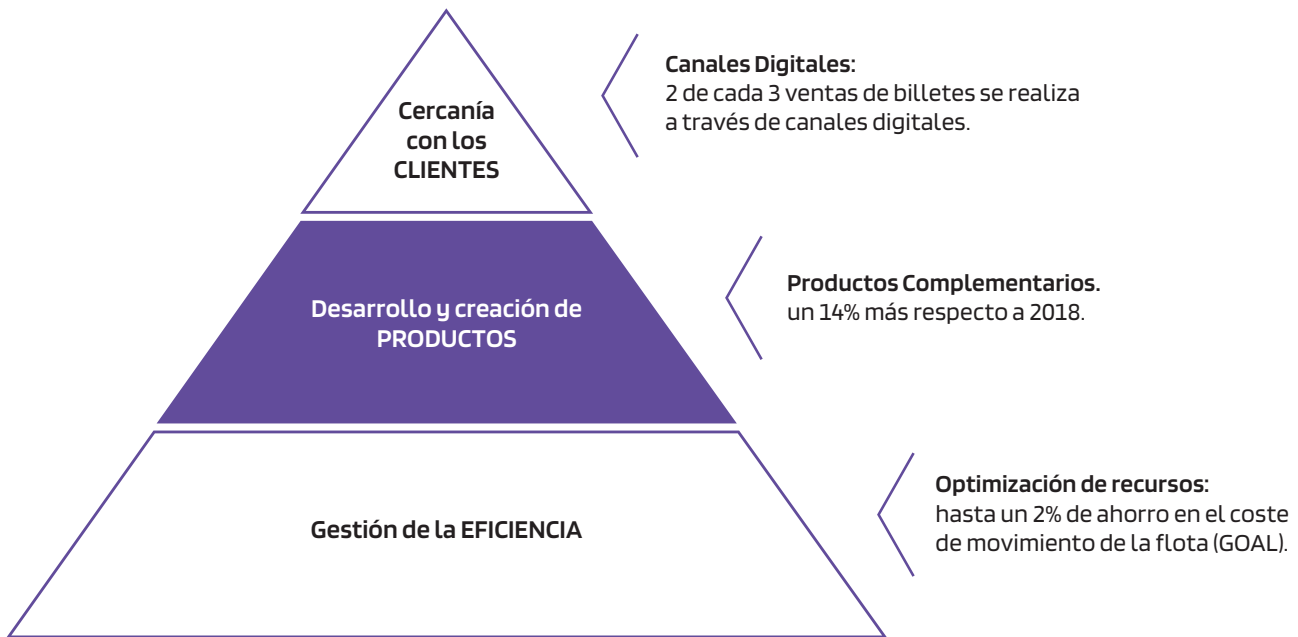
Mercedes Benz, Scania, Repsol

Puesta en marcha de líneas de actuación en mejora de sistemas de mantenimiento, pruebas de nuevos combustibles y vehículos y desarrollo o implantación en otros mercados fuera de España.



Digitalización como pilar estratégico para Alsa

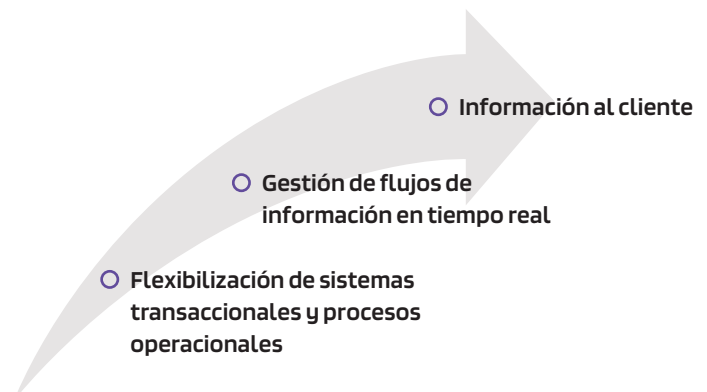
La Estrategia Digital en Alsa nace para dar respuesta a los nuevos requerimientos de los clientes en materia de movilidad. Los tres pilares de esta estrategia digital son:



Alsa se esfuerza en hacer llegar la información de sus productos y servicios al cliente con sencillez y claridad. La organización aplica mejoras tecnológicas en la seguridad de sus viajeros e incorpora en su gestión los conceptos **MaaS** y **transacciones PAYG y EMV- Contactless**, en los sistemas regionales y urbanos.

Las líneas de trabajo de la Estrategia digital en 2019 han sido las siguientes:

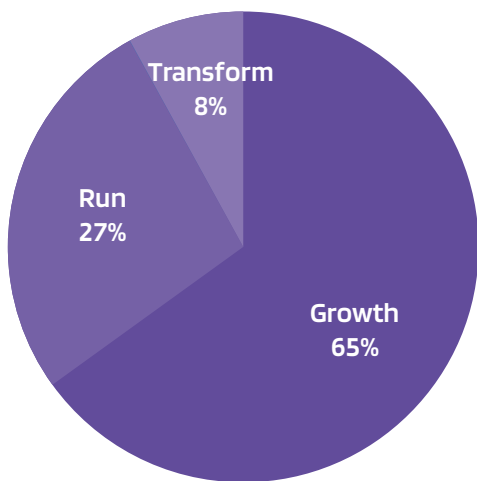
- Canales digitales e información a clientes
- Excelencia Operativa
- Analytics, AI, IoT y Big Data
- Cliente Interno
- MaaS
- Sistemas Corporativos
- Medios de pago



La compañía ha incorporado un **sistema de gestión por proyectos** asociados a **líneas de productos especializadas** que forma parte de la Estrategia de Alsa y del modelo de Innovación, con el fin de favorecer la implantación de tecnologías, de mejorar en los procesos y de diseñar y poner en marcha productos a la velocidad necesaria.

Por último, es importante destacar el esfuerzo realizado de inversión en tecnología, que para en el año 2019, dedica casi un 75% a crecimiento y transformación del negocio.

Alsa ve la digitalización como principal impulsora de negocio.



Hitos en digitalización en 2019

Implantación de CRM

Customer Journeys y comunicaciones eficientes con los clientes.

EMV-Contactless en Almería

Primera capital de provincia de España, iniciativa privada, que cuenta con EMV- Contactless en toda su flota para el pago de transporte urbano con tarjeta financiera.

Desarrollo y puesta en marcha de herramientas para transporte "no regular"

Contratación de servicios, sistemas de planificación y optimización de rutas, información a clientes, gestión para el conductor.

Sistemas de Geoposicionamiento

Puntualidad, ruta tipo, etc. integrados en la gestión.

Innovación

En 2019, se aprobó la **Estrategia de Innovación 2020 – 2021**. El plan estratégico de innovación es una palanca transversal para cumplir los 4 pilares estratégicos de la compañía: Crecimiento Rentable, Excelencia Operativa, Tecnología e Innovación y Talento.

El Plan 2020-2021 establece como foco principal de la Innovación, la **búsqueda de nuevos negocios** a través de **8 grandes áreas de desarrollo**:

- **MaaS (Mobility as a Service).**
- **Movilidad autónoma.**
- **Movilidad compartida.**
- **Movilidad on-demand.**
- **Movilidad P2P(pooling).**
- **Agregadores de viajes.**
- **Ancillaries.**
- **Otras oportunidades relacionadas con la nueva movilidad:**
Cualquier otra solución nueva que pueda surgir dentro del sector de la movilidad que pueda suponer una oportunidad para ALSA.

Para la ejecución de este plan se mantiene la iniciativa de "Ecosistemas de Innovación" en el que se distinguen 2 mecanismos para la generación de innovación:

Innovación abierta:

Búsqueda e inversión en startups, emprendedores y nuevos modelos de negocio dentro del sector de la movilidad que se engloben dentro de las 8 grandes áreas descritas en la Estrategia de Innovación.

Intraemprendimiento:

Programa de emprendedores ALSA que busca dar respuesta a los retos de la compañía atendiendo a las 8 grandes áreas descritas en la Estrategia de Innovación. El programa ofrece formación para el desarrollo de los proyectos con metodología ágil (design thinking, lean-startup, kanban & scrum).

Hitos en innovación

Innovación abierta:

Se analizaron más de 48 proyectos con emprendedores y startups de los cuales se acabaron lanzando 3 pilotos, entre los que destaca el siguiente:

Carsharing empleados

(startup seleccionada – Eccocar)

Piloto para testar la tecnología de Carsharing y en su caso su aplicación a iniciativas de negocio.



FRAMEWORK

WHERE WE FOCUS ON?



Intraemprendimiento:

A lo largo del Programa de Intraemprendimiento del 2019 se obtuvieron los siguientes resultados:

Participación de 34 personas de la organización que desarrollaron un total de 7 proyectos.

Se certificaron un total de 24 Scrum Masters y 20 Product Owners certificadas por Scrum Manager.

Entre los proyectos desarrollados destacan:

Información en tiempo real

Esta aplicación consigue informar a los viajeros y familiares, de la ubicación exacta del autobús así como la previsión de tiempos de llegada a destino, ayudando a mejorar la Satisfacción del Usuario en la puntualidad.







Gestión de equipajes

Mejora en la identificación de los equipajes para en caso de pérdida, poder dar mejor respuesta al usuario con la Identificación de Equipajes asociada al Localizador de viajes.



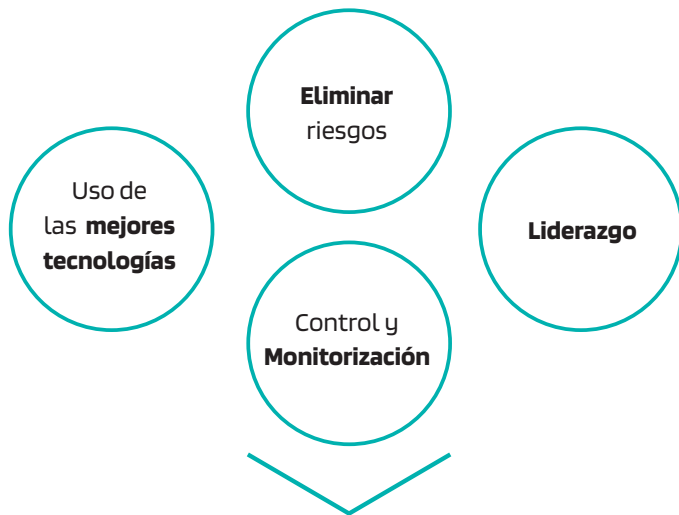
Al finalizar 2019, para evaluar el nivel de Cultura de Innovación de Alsa, la organización se sometió al test ICI (Índice de Cultura de Innovación), en el cual se obtuvo una puntuación del 3,47 / 5, mejorando el objetivo fijado de 3,3, lo que ubica a Alsa en un nivel Avanzado de Cultura de Innovación.

Objetivos 2020

	Modelo excelencia	Revisión y mantenimiento del Sistema de Gestión SR10	Certificación COVID 19	
RSC	Responsabilidad Social Corporativa	Alineamiento de la estrategia con los ODS	Implementación a Marruecos	Acciones de comunicación
	Alianzas	Definición de un sistema de consecución de objetivos	Priorización y análisis de impacto	
	Digitalización	Digitalización de ventas en servicios regionales y urbanos digitales.	Desarrollo Maas	Gestión de la eficiencia: Desarrollo y evolución de las herramientas de optimización
	Plan Innovación 2020-2021	Despliegue de al menos 2 pilotos vinculados al plan	Obtener un 3,6 en ICI	

NUESTRO ENFOQUE

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



La gestión de la Seguridad se basa en el Programa "Eliminando Riesgos" (DOH, Driving Out Harm), implantado en todas las empresas del Grupo NATIONAL EXPRESS. Este Programa tiene un claro objetivo: que la seguridad sea lo más importante y que el nivel de la compañía sea el mejor del sector.

**ELIMINANDO
RIESGOS**
Driving out harm

Seguridad



Principales cifras

	2017	2018	2019	
Accidentabilidad				
FWI¹ (Fatality Weight Injuries. Heridos en accidentes con responsabilidad)	1,4	3,4	1,5	▼
Tasa de Accidentes Culpables²	-	0,77	0,80	▲
Tasa de Accidentes Totales³	-	1,52	1,51	▼
Monitorización y seguimiento a conductores				
Conductores evaluados (%)	100	100	71 ⁵	▼
Evaluaciones realizadas a conductores	5.053	5.748	5.980	▲
Conductores monitorizados por DriveCam	0	2.740	3.336	▲
Conductores monitorizados por GPS (%)	-	91	89	▼
Controles de alcohol	1.611	4.041	4.747	▲
Controles de drogas	715	2.775	3.223	▲
Inspecciones Cliente Misterioso	2.710	6.105	5.281	▼
Observaciones a través de videovigilancia	3.738	2.727	1.384	▼
Vehículos con Alcolock⁴	90	122	441	▲

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 Culpables:** indicador incorporado en la Memoria en 2019.

³ **Tasa de Accidentes Totales:** número de accidentes totales en la Organización (culpables y no culpables) por cada 100.000 kms recorridos.

⁴ **Alcolock** es un dispositivo que en caso de positivo en alcoholemia bloquea el vehículo.

⁵ **Descenso debido al nuevo criterio para la medición:** en años anteriores se media anualmente y a partir de 2019 bienalmente.

Plan de acción 2019



Hitos 2019

+ 5.900

Evaluaciones realizadas a conductores.

↑ 3.336

Conductores monitorizados con cámaras inteligentes

+ 7.970

Test de alcohol y drogas

↓ 24,5%

Ratio de accidentes con culpa desde 2010

↓ 70%

FWI con respecto el obtenido en 2012

Desempeño en 2019



Accidentabilidad

↑ 0,4% Tasa de accidentes totales en 2019



Seguimiento y supervisión a conductores

↑ 4% Evaluaciones realizadas a conductores



Formación

+ 31.800 alumnos en Briefings de seguridad



Nuevas tecnologías al servicio de la seguridad

63% de los conductores monitorizados con cámaras inteligentes

89% de los conductores monitorizados para el control de velocidad

Destacado en 2019

Formación en Seguridad

Alsa sitúa a la formación en el centro de las medidas destinadas a mejorar la seguridad. A través de los resultados obtenidos en la supervisión y vigilancia, se detectan puntos de mejora y comportamientos no deseables que puedan ser corregidos a través de acciones formativas específicas.

El programa de conductores formadores implantado en Alsa, se ha asentado como una de las mejores herramientas de mejora en los comportamientos. En 2019 varias formaciones, como la formación "detrás del volante" (Behind the Wheel), formación alta siniestralidad, formación en gestión de emergencias y formación de refuerzo de una conducción segura, han tenido un aumento relevante tanto en el número de participantes, como en el número de horas de impartición.

	2017	2018	2019	
Planes de acogida (PDA) y jornadas de acompañamiento				
Alumnos	826	890	841	▼
Horas	11.466	13.365	12.506	▼
Formación "Detrás del volante" (Behind the Wheel)				
Horas	3.398	1.307	3.706	▲
Formación alta siniestralidad				
Alumnos	703	112	200	▲
Horas	2.109	336	600	▲
Formación tecnología vehículos				
Alumnos	846	824	671	▼
Horas	1.335	3.000	2.522	▼
Formación para Formadores				
Alumnos	44	168	95	▼
Horas	649	2.612	1.368	▼
Nº Formadores acreditados	76	90	87	▼
Formación en gestión de emergencias				
Alumnos	117	415	695	▲
Horas	322	1.240	3.892	▲
Formación de Refuerzo de una conducción segura				
Alumnos		82	1.273	▲
Horas		299	1.476	▲
Briefings (charlas formativas sobre aspectos claves en Seguridad)				
Alumnos		38.128	31.898	▼
Conductores (%)		100	100	=



Semana de la Seguridad

Del 25 al 29 de marzo de 2019 tuvo lugar la **Semana de la Seguridad en Alsa**, enmarcada dentro del plan de Salud y Seguridad. Durante esos 5 días se potenciaron comportamientos y hábitos para velar por la seguridad individual y evitar situaciones de riesgo tanto para las personas que viajan como para las que trabajan en Alsa.

Bajo el lema **"Ayúdanos a cumplir el objetivo más importante: cero víctimas"**, se desarrollaron numerosas actividades y talleres en los diferentes centros de España, Marruecos y Suiza, charlas informativas en centros educativos de ciudades donde Alsa presta servicio y otras muchas actuaciones a nivel interno y en colaboración con distintas organizaciones externas, para promover la cultura de seguridad y fomentar la participación del personal que forma Alsa.

Acciones más representativas

Durante 2019 se han realizado diversas Jornadas con Grupos de Interés clave en materia de Seguridad Vial.

Jornada sobre Seguridad en el Transporte de Viajeros por Carretera, celebrada en el Circuito del Jarama el pasado 28 de marzo.

Reunión con los medios de prensa, para presentar las medidas con las que cuenta Alsa, en su objetivo CERO Víctimas Mortales, en las que, a pesar de ser el medio de transporte por carretera más seguro, no se puede bajar la guardia.

La Jornada se centró en las necesidades normativas en seguridad vial, sobre todo en la necesidad de establecer **controles preventivos de droga y alcohol, la instalación de dispositivos de detección de alcohol, el conocimiento del saldo de puntos de los Permisos de conducir mediante notificaciones automáticas** y por último la **obligatoriedad de los reconocimientos médicos periódicos en el personal de conducción**.

Los procesos de selección y evaluación rigurosos son la base para reducir la siniestralidad, ya que el factor humano representa el 85% de las causas en los accidentes.

Por último, se presentaron todas las innovaciones tecnológicas en las que trabaja Alsa, como el sistema de monitorización continua "DriveCam", la monitorización de velocidades, así como una amplia gama de dispositivos en materia de seguridad Activa y Pasiva.



Jornadas de Puertas Abiertas

Como continuación a la Jornada celebrada en el Jarama, se invitó a una comisión de la Dirección General de Tráfico, encabezada por su Director General, para darles a conocer las medidas, los desarrollos y las necesidades normativas que Alsa precisa en materia de Seguridad Vial y en pro del Objetivo final de CERO VICTIMAS.

Asimismo, una Comisión de la Jefatura del Sector de Tráfico de Madrid de la Guardia Civil, conoció de primera mano todos los dispositivos y medidas de la compañía comprometidas con la Seguridad Vial.



Delegaciones de la Guardia Civil y de la Dirección General de Tráfico han conocido de primera mano las actividades desarrolladas por Alsa en materia de Seguridad Vial.

Otras iniciativas destacadas

III Liga Eco Driving Challenge

Final celebrada en el circuito del Jarama RACE en Madrid. Competición que evalúa el estilo de conducción de los profesionales de Alsa.



Charla sobre Seguridad Vial

Charla sobre seguridad impartida en el colegio Marista Auseva de Oviedo por el Departamento de Formación de Alsa junto al Coordinador provincial de Educación Vial de la Jefatura de Tráfico en Asturias.



Mensajes de concienciación

Mensajes de concienciación sobre el cuidado y vigilancia de la salud dirigidos a todos los empleados de Alsa.



Taller-simulacro sobre atención a personas con discapacidad

Taller-simulacro sobre atención a personas con discapacidad o movilidad reducida en situación de emergencia en un autobús, realizado con la colaboración de AENOR.



Sistema ABC

(Acceleration, Braking and Cornering)



En 2019 se ha continuado con los avances en la monitorización permanente de los conductores a través de las tecnologías embarcadas en los vehículos.

Mediante el sistema ABC se persigue identificar aquellos conductores cuyo estilo de conducción pueda originar falta de confort a los viajeros o, incluso en casos extremos, cierto riesgo de caídas de viajeros en aquellos servicios en los que se permite ir de pie, como es el caso de los servicios urbanos.

El objetivo es mejorar el desempeño de los conductores en términos no sólo en seguridad sino también de comodidad.

ABC es un sistema que permite medir movimientos bruscos ocurridos durante la conducción (acelerones, frenazos o giros laterales bruscos). A partir de los eventos detectados de este tipo, Alsa ha desarrollado algoritmos que permiten clasificar a los conductores en función de su estilo de conducción.

Funcionamiento:

Los equipos **TOM TOM embarcados** en los vehículos han sido habilitados para identificar y monitorizar eventos de este tipo.

Dichos equipos registran los eventos y la información adicional que permite su análisis, que son **reportados semanal y mensualmente**.

Cada evento es analizado para determinar si han sido producidos por una situación inevitable o, por el contrario, indican un comportamiento inadecuado del conductor que debe informarse, analizarse y corregirse.

Resultados:

Los conductores son informados de su desempeño a través de **herramientas de comunicación interna, como la app MiAlsa, y directamente por sus responsables**.

Se elabora un **ranking de conductores por área de gestión**, en el que cada conductor es comparado con los de su misma área de actividad.

Se elaboran **mapas de calor**, a nivel nacional, interurbano o urbano, con los puntos donde los eventos son más frecuentes.

Se imparten charlas de concienciación a conductores con estilos de conducción mejorables.

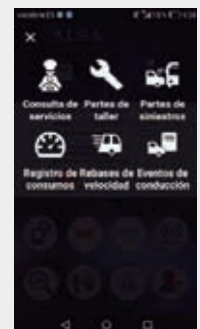
Grado de implantación:

77%

de los vehículos monitorizados en 2019 con el sistema ABC

100%

como objetivo en 2020



Feedback conductores



Que los conductores conozcan su nivel de desempeño en lo relativo a una conducción segura es fundamental para conseguir mejorar, y para lograr su compromiso permanente con los estándares de seguridad establecidos en Alsa.

Por este motivo en 2019 se ha comenzado a trabajar en un sistema que permite informar a los conductores y facilitar el seguimiento de su desempeño por parte de sus responsables directos.

Funcionamiento:

A través de la app interna MiAlsa, los conductores pueden acceder a consultar toda la información y datos sobre sus rebases de velocidad, consumos, estilos de conducción e incidencias y eventos de seguridad registrados.

Adicionalmente, se pone a disposición de los responsables una **nueva herramienta corporativa en la que pueden ver el desempeño del conductor mensualmente** y en la que poder dejar registro de los contactos y charlas mantenidos con sus conductores para analizar los comportamientos registrados.

100 % de los conductores han sido monitorizados en 2019 con este sistema.

Resultados:

El sistema favorece la implicación y el compromiso de los conductores.

Asimismo, facilita su monitorización por parte de sus responsables, ya que les permite focalizarse en puntos de mejora y objetivos concretos.

Nombre	DES	Acc. Viaje	Acc. Tráfico	Acc. Ocupado	Retraso	Sección	Evaluación	Ranking	CSTV	Cliente Molinero	Revisado	Anotaciones	Fecha_Revision	Clasificación Rebasos	Clasificación Conducción ABC	Clasificación Eficiencia CSTV
Datos del personal de conducción	0	1	1	0	0	0	1	5	0	0			X	B	B	C
	0	0	0	0	0	0	2		0	0			X	A	C	*
	0	0	0	0	0	0	1		0	0			X	A	A	*
	0	0	0	0	0	0	1		0	0			X	A	B	C
	0	0	0	0	0	0	1		0	0			X	A	A	*
	0	0	0	0	0	0	1		0	0			X	A	A	C
	0	0	0	0	0	0	1		0	0			X	A	A	*
	0	0	0	0	0	0	1		0	0			X	A	B	C
	0	0	0	0	0	0	1		0	0			X	A	B	A
	0	0	0	0	0	0	0	1		0	0		X	C	A	*
	0	0	0	0	0	0	0	2		0	0		X	C	A	*
	0	0	0	0	0	0	0	5		0	0		X	B	C	C
	0	0	0	0	0	0	0	7		0	0		X	B	B	C
	0	0	0	0	0	0	0	10		0	0		X	B	B	C

Herramienta Feed Back de conductores en la que se muestran los datos del personal de conducción



Campaña de comunicación con la DGT y Fundación Mapfre

Continuando con las campañas iniciadas en años anteriores, la campaña de 2019 ha ido dirigida a dos objetivos concretos:

1. Concienciar a los conductores sobre la importancia de alertar acerca de la conducción distraída o desatendida, un factor de riesgo que en 2018 causó el 31% de los accidentes con víctimas.
2. Evitar la velocidad excesiva o inadecuada en las vías convencionales, en las que cada año se concentran un mayor número de accidentes.

Con el apoyo de Fundación Mapfre, Alsa ha difundido en las traseras de 80 de sus autobuses estos dos mensajes clave con los que se trató de sensibilizar a los conductores, contribuyendo al **objetivo Cero Víctimas**, por el que Alsa, la DGT y Fundación Mapfre trabajan a diario a través de actividades que realizan, dentro y fuera de España.



Es un lujo que la Administración vaya de la mano y en la misma dirección con la sociedad civil, porque juntos sumamos y juntos podemos evitar la mayoría de los siniestros de tráfico.

Pere Navarro
Director General de Tráfico

Objetivos 2020

	Monitorización de vehículos por sistemas de control actuales	↑ 8% los vehículos monitorizados por GPS hasta llegar al 100%.	↑ 15% vehículos monitorizados a través de cámaras con sistema de grabación
	Supervisión de conductores Proyecto "Feedback a conductores"	Llegar al 100% de conductores a través de protocolos y canales de información	
	Sistemas de monitorización de conductores ABC	↑ 23% vehículos monitorizados hasta llegar al 100%	
	Mejora del sistema de control, evaluación y auditoría a proveedores externos	Desarrollo de sistemas de vigilancia y control específicos	Realización de auditoría de seguridad por organismos acreditados
	Promoción de la salud en conductores	Realización de pruebas de consumo de alcohol al 100% de los conductores	
	Certificación internacional IRU	500 conductores certificados	

NUESTRO ENFOQUE



Clientes



Principales cifras

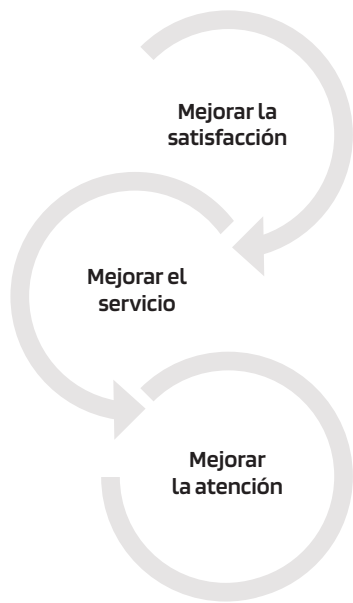
	2017	2018	2019	
Viajeros transportados ¹ (millones de viajeros)	313,8	326,2	368,08	▲
km recorridos ¹ (millones de km)	356,7	369,5	399,8	▲
ISC (Índice de satisfacción) ²	7,86	8,05	8,03	=
NPS (Tasa de recomendación) ³	22,2%	45,8%	45,8%	=
Formularios de satisfacción realizados	-	102.000	148.950	▲

¹ Actividad TOTAL de Alsa

² Nota media que da el cliente a la pregunta: De 0 a 10 cuál considera que es su satisfacción general

³ Seguridad con la que recomendaría a sus familiares y amigos viajar con Alsa. Se calcula restando al porcentaje de Promotores (usuarios con recomendación 9 y 10) Los Detractores (usuarios con recomendación de 0 a 6)

Plan de acción 2019



Hitos 2019

8,03
ISC (Índice de Satisfacción de Clientes)

45,80%
NPS (Net Promoter Score - Tasa de recomendación)

148.950
Encuestas de satisfacción realizadas

Desempeño en 2019

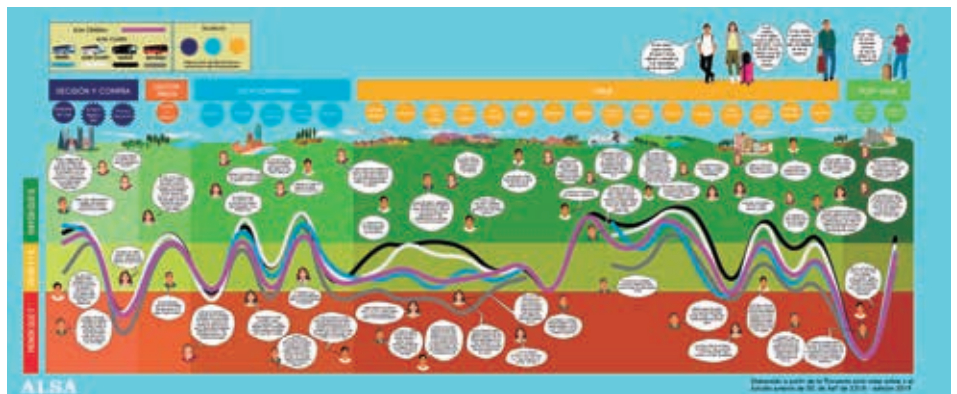
	Mejora de la satisfacción	↑ISC > 8 Índice de satisfacción (ISC)	45,8% Tasa de recomendación (NPS)
	Mejora del servicio	↑12,83% Número de viajeros transportados	↑8,2% Número km recorridos
	Mejora de la atención	Más de 84.000 clientes atendidos en RRSS	↓37% plazo medio de respuesta a las reclamaciones
	Herramientas	Gestión de reclamaciones Get FeedBack	Estimación de la puntualidad Nuevo CRM Accesibilidad Web y Canales de venta Mejora en WiFi embarcado

Destacado en 2019

Pasillo de Cliente de Alsa

La metodología de "Pasillo de cliente" permite la identificación de todos los momentos de interacción o de decisión por los que pasa el cliente, desde que piensa en viajar hasta que llega a su destino final. Desde 2014, Alsa ha ido desarrollando mejoras basadas en el "Pasillo de cliente" consiguiendo incrementar el nivel de satisfacción de sus viajeros.

En 2019, se han incluido los comentarios que deja el cliente para construir un pasillo que muestre sus aspectos emocionales. De este modo toda la organización entiende cuáles son las responsabilidades de cada empleado de Alsa durante la interacción y cómo influye en la satisfacción global y emociones del viajero.



Además, se ha presentado un Pasillo de Cliente general para los Servicios Interurbanos de Alsa y uno específico para cada Zona. Estos pasillos identifican la satisfacción en cada uno de los distintos productos (Servicio de Clase, Servicio Estándar, Servicio Alquilado) pudiendo trabajar en áreas de mejora concretas.

La satisfacción del cliente es un aspecto estratégico en ALSA, por eso la compañía recoge su valoración a través de encuestas.

8,03 ISC

Índice de Satisfacción de Clientes

45,80% NPS

Tasa de recomendación



Se han recibido **945** valoraciones sobre "experiencia de viaje" con una puntuación media de **4,88 sobre 5**, a través de la plataforma de **TheGuudJob**.



Programa de fidelización con casi **1.700.000 miembros**, un 15% más que en 2018.



133.923

encuestas de satisfacción
recogidas vía mail

15.007

encuestas presenciales

Dentro del objetivo de aumentar cada año el conocimiento de la organización con respecto a la satisfacción de sus clientes, Alsa ha ampliado sus mediciones a nuevos canales y servicios, destacando en 2019 los siguientes:

- Implantación de herramienta **GETFEEDBACK**, integrada con CRM.
- Redes Sociales, Canales Digitales y SAC.**
- Estaciones.**
- WiFi.**

La satisfacción del cliente es un aspecto estratégico en Alsa, por eso la compañía recoge su valoración a través de encuestas

Proyecto "Close the Loop"

Con el objetivo de trabajar un plan de mejora a la medida de lo que quiere el cliente, Alsa ha venido trabajando en mejorar el modelo de escucha de la voz del cliente durante los últimos años. Actualmente utiliza distintos canales para recoger su percepción, analizarla y tratar de mejorar en base a esta. Como consecuencia de un avanzado sistema de encuestas y medición de la satisfacción del cliente, Alsa puso en marcha en 2019 el programa "Close the Loop" (cierre de ciclo) con el objetivo de crear un modelo automatizado que permita analizar todos los comentarios de los clientes recibidos a través de las encuestas por email, y diseñar un modo de actuación adecuado en función de las respuestas y comentarios del cliente.

Hitos alcanzados con el proyecto Close the Loop

Análisis de una muestra de más de **3.300 encuestas** que ha permitido identificar 99 etiquetas de comentarios diferentes.

Desde el inicio de 2019 se han categorizado **16.123 comentarios de clientes**.

En estos comentarios se etiquetaron **32.459 menciones distintas**.

Los comentarios más relevantes se reportaron a las gerencias Locales que pusieron en marcha acciones de microgestión de reconocimiento o de mejora con impacto directo en el cliente.

Las etiquetas de los clientes se revisan semestralmente para identificar nuevos temas sobre los que nos habla el cliente.

Además de las acciones de mejora locales, este análisis se distribuye trimestralmente a través de los Informes de Voz del Cliente donde se comparten los resultados segmentados por zona y tipo de cliente.

Con el arranque del proyecto se puso en marcha el seguimiento de métricas vinculadas a las emociones expresadas por el cliente.

5.561
expresiones de emoción de las cuales

50,2%
han sido positivas

Nuevas herramientas de atención al cliente:

iCasework es la aplicación de gestión de reclamaciones implantada en 2018. En 2019 ya se ha completado su implantación en España, quedando integrada en los sistemas web y navegalia.



Redes Sociales

Las redes sociales se han convertido en un elemento diferenciador a la hora de escuchar e interactuar con el cliente.

En 2019, el número de clientes atendido por redes sociales creció en un 120%, con una reducción en el tiempo de atención del 40%, siendo especialmente notable el incremento en Facebook e Instagram. Esta mayor eficiencia en la gestión al cliente fue posible gracias a la implementación de nuevas herramientas de mejora de los procesos internos y a la formación del equipo.

8,85

ISC, valoración de los clientes sobre la gestión de RRSS de Alsa



+ 166.000
/alsaautobuses



+ 34.000 followers
@Alsa_autobuses



+ 26.000 seguidores
@Alsa



+ 5,1 millones
de visualizaciones
Alsa



+ 10.000 visitas/mes
miradasdesdeelbus.alsa.es

Con el objetivo de ampliar cada año la medición de la satisfacción de sus clientes, en 2019 Alsa ha implantado una nueva medición de la atención de cliente a través de sus canales de redes sociales.



Ya es posible el envío del billete por Whatsapp

Mejora de los Canales Digitales

Durante el 2019, se han llevado a cabo proyectos centrados en el cliente, basados en los datos de comportamiento y siempre dirigidos a mejorar su experiencia facilitando la compra.

Ejemplo de estas mejoras son:

Localización del bus en tiempo real a través de un localizador o un origen y destino.

Traducción de las apps al **chino y coreano**.

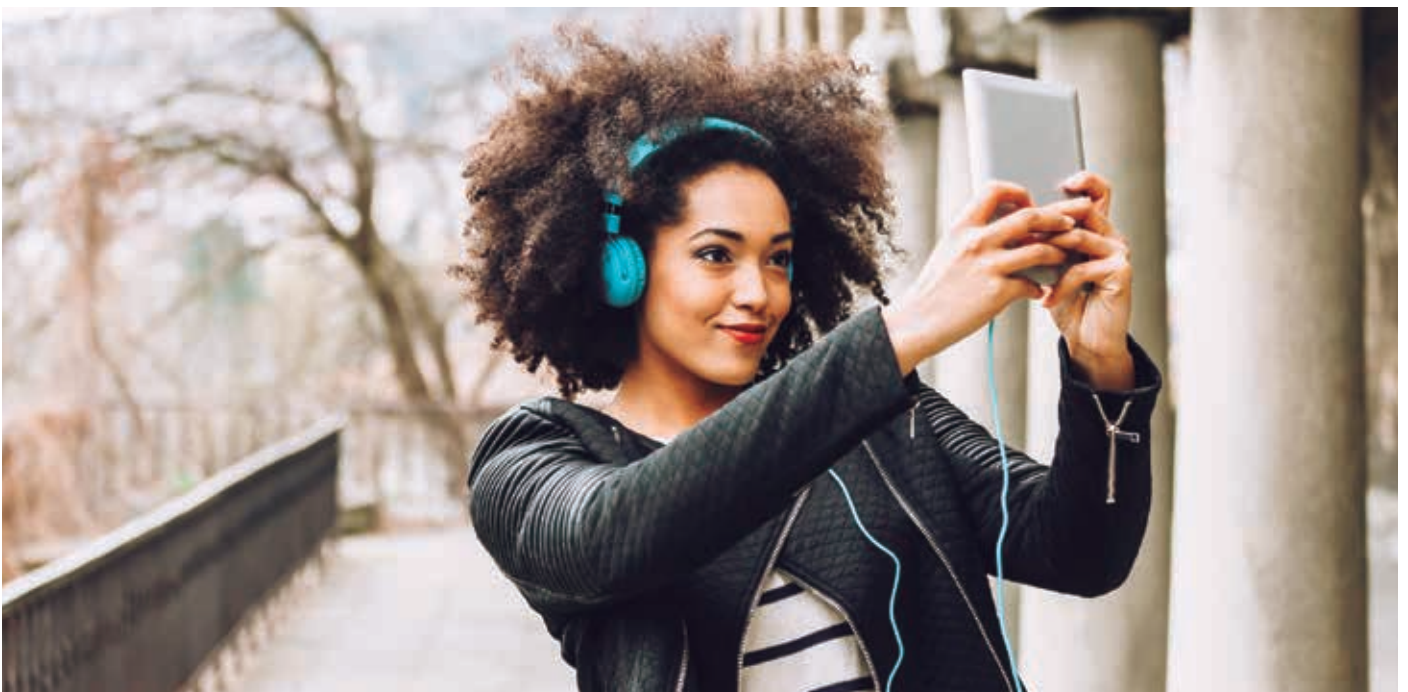
Se ha incluido **Bizum como método de pago**, convirtiendo a Alsa en la primera empresa de transporte de España en hacerlo.

Se han hecho diversos desarrollos para destacar el **programa de fidelización Alsa Plus**, de cara a informar sobre los beneficios del mismo.

Mejora del conocimiento y escucha al cliente

En 2019, se implantó un nuevo CRM en Alsa de la mano de Salesforce, lo que ha mejorado la información que se muestra del cliente y la comunicación de cara al viajero. Por ejemplo, se ha conseguido avanzar en la personalización de la encuesta que reciben los clientes al finalizar su viaje. Gracias a esta herramienta se ha mejorado la autonomía y agilidad en la elaboración de nuevos estudios a clientes, y la eficiencia en el análisis de los resultados obtenidos.

Esta nueva plataforma abre un amplio abanico de posibilidades en la gestión del cliente que se irá desplegando en los próximos años.



Refuerzo de la cultura de Experiencia de Cliente en Alsa

Plan de divulgación de CX de 10 principios en 10 meses

Se ha elaborado un plan de acciones mensual de difusión del Manifiesto de la Experiencia del Cliente en Alsa basado en cada uno de sus principios: Programa "10 meses, 10 causas" y acciones vinculadas a la mejora de la cultura de CX (Customer Experience).



Manual de Buen Viajero

Con ayuda de los comentarios dejados por los clientes en sus encuestas, se creó el nuevo vídeo del **Manual del Buen Viajero** en el que, con una nota de humor, se muestra a los viajeros las consecuencias de no tener un buen comportamiento durante el viaje en autobús.



Podcast Compañeros de Viaje

En 2019 se ha producido la primera temporada de **Podcast Compañeros de Viaje** (archivos de audio para escuchar en streaming desde un soporte digital de 6 minutos de duración cada uno) con 21 historias reales vividas por Compañeros de Viaje (Clientes y Empleados) a bordo de un autobús.

Semana del Cliente 2019

Del 7 al 13 de octubre de 2019, se puso en marcha, un año más, la Semana del Cliente bajo la denominación "Alsa eres tú". De este modo la compañía quiso agradecer a los clientes su confianza, poniendo en valor las acciones de mejora realizadas que nacen de sus necesidades; así como agradecer y reconocer a los empleados su implicación en los resultados positivos en la mejora de la Experiencia de Cliente.



Estudio de Madurez de Cultura de Experiencia de Cliente

En 2019 se realizó el primer estudio de Estudio de Madurez de Experiencia de clientes de Alsa en el que se obtiene una visión del grado de implantación de la cultura de Experiencia de Cliente por áreas. La nota obtenida por Alsa fue 7,15 que implica un proceso de Madurez en Progreso, resultado por encima del valor medio del resto de empresas del sector (7,03).

ÍNDICE DE MADUREZ CX **7,15**
ALSA

Semana del Cliente "Alsa eres tú"

Durante la Semana del Cliente de 2019 se realizaron:

9 Webinars

con expertos internos y externos que trataron distintos temas de CX.

5 jornadas

a pie de dársena donde los equipos de operaciones compartieron sus experiencias con personal de estructura.

12 entrevistas

"en el chester de Alsa" en las que voluntariamente, empleados y clientes compartieron inquietudes.

32 Colaboradores

reconocidos por el impacto positivo de su labor en la buena Experiencia de Cliente de Alsa.

Además de regalos para clientes y empleados, 5 micro conciertos en estaciones y autobuses, descuentos especiales en la compra de billetes y más de 3.000 cupones promocionales con descuentos en Áreas de Servicio y Tren de Felipe II.

Sello BCX

El **Sello BCX** es resultado del mayor estudio, realizado por la consultora IZO, sobre experiencia de cliente que se lleva a cabo anualmente en España e Iberoamérica.

Durante el 2019, Alsa ha sido reconocida con el Sello BCX a la mejor **Experiencia de Cliente entre operadores públicos de transporte** (tren y autobús) y ha subido dos posiciones con respecto a 2018 en el ranking global de empresas en España, ocupando el puesto 13.



Servicio de buzones de Amazon



En 2019 se ha suscrito un acuerdo de colaboración con Amazon Hub locker a nivel nacional siendo, además, la primera empresa de transporte en poner en marcha un acuerdo de este tipo.

Esta colaboración con Amazon refuerza el compromiso con el cliente de Alsa que permite proporcionar un nuevo servicio que completa su experiencia de viaje con la compañía. A la vez que llega a su destino, o mientras espera a un familiar que regresa a casa, puede recoger sus compras online, optimizando así sus desplazamientos y planificando mejor su tiempo libre.

Alsa cuenta con el servicio Amazon Hub locker en 20 instalaciones, entre ellas las estaciones de Oviedo, Granada y Alicante, y todas las oficinas de Alsa en Madrid.

20 ubicaciones

Amazon Hub Locker.

>8.500 usuarios

desde el segundo semestre de 2019.

Proyectos de mejora de la información y el ocio

Mejora del WiFi embarcado

En 2019 se han incluido diversas mejoras para facilitar el acceso al servicio **AlsaWiFi** e incrementar la satisfacción de los viajeros.

Nuevo portal de acceso que permite acceder de forma sencilla a través de tres vías: acceso anónimo (sin registro), mediante las redes sociales más comunes o mediante el programa de fidelización AlsaPLUS+. Este portal cuenta con todas las garantías y requisitos legales en cumplimiento de la LOPD; capacidades avanzadas de bloqueo de contenidos inapropiados; y apartado de preguntas frecuentes para resolver las posibles dudas sobre el servicio.

Encuesta de satisfacción, complementaria a la encuesta post-viaje, para aportar una visión precisa de la satisfacción con el servicio. Los datos extraídos se analizan semanalmente y sirven para definir acciones correctoras o posibles mejoras.



1.100 Vehículos
en España con AlsaWiFi
(acceso a internet gratuito)

Las mejoras técnicas implantadas en AlsaWiFi han logrado una reducción sostenida de las incidencias y averías reportadas, así como un incremento constante del número de usuarios y volumen de datos descargados.

Mejora del ocio embarcado

El entretenimiento a bordo es un servicio diferencial, especialmente en viajes largos. Desde Alsa se ofrecen soluciones de ocio embarcado individual (tanto pantallas individuales como en los propios dispositivos de los viajeros) en más de 400 vehículos, lo que ha supuesto un incremento del 20% con respecto al año anterior.

Además, se está trabajando en la detección y el diseño de novedades que mejoren las capacidades de los sistemas y los contenidos.



Mejora de la información a clientes

Uno de los ejes en los que más se han trabajado durante 2019 para la mejora del servicio que Alsa ofrece a sus clientes es la mejora de la información, abordando esta materia tanto en la cantidad de datos suministrados como en la calidad de los mismos.

Así pues, dentro de este Programa, destacan los siguientes proyectos:

Información en tiempo real de posición y puntualidad de la flota por Origen-Destino y localizador: desde el verano de 2019, Alsa facilita a sus clientes la posición GPS en el mapa de sus vehículos, la hora de paso real por cada parada y la estimación de hora de llegada a las próximas paradas, siendo pionera en el sector en proporcionar este tipo de información.

Este hito es fruto del desarrollo de un complejo proyecto basado en el tratamiento de datos geoespaciales y la dotación de equipos GPS de precisión a su flota.

Esta información se puede consultar a través de los diferentes canales accesibles para los clientes (Punto de venta, Servicio de atención al cliente, app, ocio embarcado y web de Alsa), y se puede filtrar tanto por Origen-Destino como por localizador.

Información dinámica en las pantallas de estaciones mediante un sistema centralizado de carga de contenidos, en 2019 se ha reforzado la información proporcionada mediante las pantallas ubicadas en puntos de venta y salas de espera de las estaciones. Gracias a esta novedad, los clientes reciben información de interés local como p.ej.: próximas salidas y llegadas, recomendaciones de viaje y seguridad, canal de noticias y condiciones climatológicas.

+90.000 clientes han consultado la información de posición y puntualidad de la flota, entre agosto y diciembre de 2019

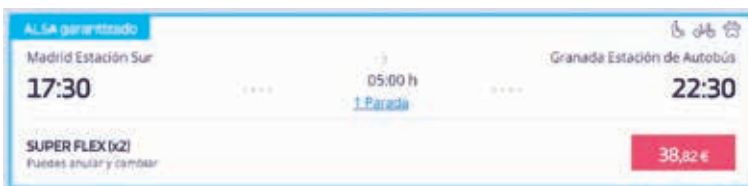


Hora de llegada	Parada de paso	hh:mm* Hora de paso registrada
Hora de salida	Origen/Destino del billete	hh:mm Hora de paso oficial / estimada
Cabeecera de línea	Bus localizado	N/D No disponible / No registrada
Final de línea		

Plan de Accesibilidad Alsa 2019-2022

Este Plan aborda la mejora progresiva de la accesibilidad en todos los servicios, con objeto de fomentar el uso y mejorar la satisfacción de los viajeros con necesidades especiales.

Para su diseño, con el propósito de tener en cuenta a todas las partes interesadas (usuarios, asociaciones relevantes, empleados, autoridades, etc.) se constituyó un grupo de trabajo con participantes de todas las áreas clave, que han analizado en profundidad todos los servicios prestados y las oportunidades de mejora existentes.



Además, se ha contado con la colaboración de Fundación También, Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE), Confederación Estatal de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE), Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) y Plena Inclusión Madrid.

Dentro del plan, durante el 2019 se han realizado las siguientes mejoras:

Revisión y actualización de procedimientos y protocolos internos de gestión de accesibilidad.

Entrevistas con clientes actuales de servicios de accesibilidad, para detectar posibles aspectos a mejorar.

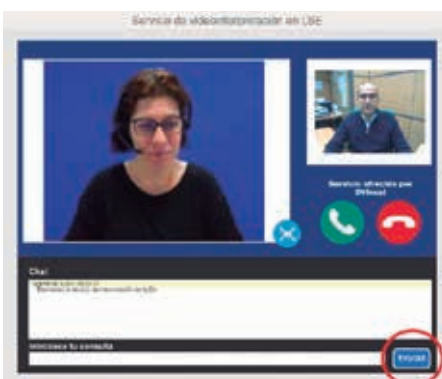
Mejoras en los canales de venta online, como son la visualización más clara de los servicios con plazas accesibles, o la ubicación real de la plaza PMRSR y del acompañante en el vehículo.

Nuevo curso sobre accesibilidad impartido a todos los técnicos de servicio (137 en total), así como un briefing informativo impartido al personal de conducción.

Nuevo servicio SVisual de la CNSE, de video-interpretación para personas sordas con acceso a través de la web y atención personalizada con video-intérprete en lengua de signos.

Realizada **prueba piloto para la carga de elementos de movilidad pesados** (sillas de ruedas, escúteres motorizados, etc.) en la bodega de los vehículos.

Jornada de formación y sensibilización con un simulacro de evacuación de un autobús con un viajero en silla de ruedas a bordo.





Objetivos 2020



Insights de clientes

Nuevas métricas y mediciones, cobertura a todos los servicios



Experiencia de viaje

Avanzar hacia una Experiencia de Clientes **más emocional**



Mejora continua de los servicios

Ampliar proyectos de mejora de la **satisfacción del cliente**

Mejora del **confort de viaje** y el valor de **servicio a bordo**



Comunicación con el cliente

Nuevas web y apps de Alsa con su nueva identidad

Mejorar la **atención en RRSS**

Completar la comunicación del viajero para mejorar su experiencia de viaje.

NUESTRO ENFOQUE



Personas



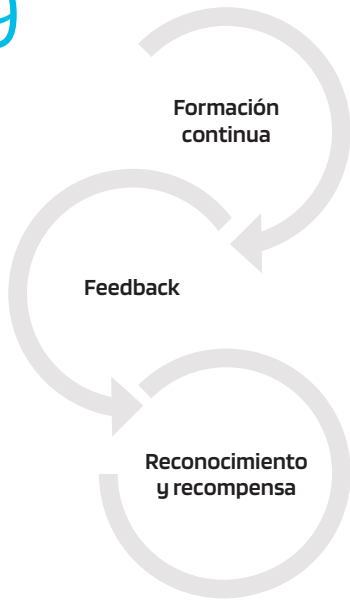
Principales cifras

	2017	2018	2019	
Calidad del empleo				
N.º de empleados	7.249	7.818	8.293	▲
Trabajadores fijos (%)	75,6	76,59	71,51	▼
Índice de rotación	5,66	4,55	2,6	▼
Índice de rotación hombres	-	2,88	2,41	▼
Índice de rotación mujeres	-	5,04	3,50	▼
Edad media de la plantilla				
menor de 30 años (%)	3,87	4,24	4,64	▲
entre 30 y 50 años (%)	55,07	56,80	56,38	▼
mayor de 50 años (%)	41,06	38,97	38,98	▲
Igualdad				
Porcentaje de mujeres en plantilla (%)	14,11	13,96	14,98	▲
Conductoras Alsa (%)	7,1	7,65	7,8	▲
Mujeres en Equipo Directivo Alsa ¹ (%)	10,1	16	15,91	▼
Seguridad en el trabajo				
Índice de frecuencia de accidentes (%)	14,88	16,41	16,46	▲
Índice de gravedad de accidentes ² (%)	0,47	0,55	0,53	▼
índice de absentismo (%)	5,72	7,37	6,26	▼
Formación				
Horas de formación	92.059	81.897	78.507	▼
Inversión en formación (€)	622.915	645.047	567.763	▼
Horas destinadas a Jornadas de acompañamiento al PDA (Planes De Acogida)	12.759	8.220	9.288	▲

¹Equipo Directivo Alsa, es un grupo de personal con un nivel alto de responsabilidad dentro de la Organización

²Índice gravedad = (Jornadas perdidas al año por accidente / (Trabajadores x Horas trabajadas)) x 10⁶

Plan de acción 2019



Hitos 2019

8.293

Empleados en plantilla

7,8%

Mujeres conductoras

15

Personas de Alto Potencial identificadas

Desempeño en 2019



Empleo de calidad
"Buen empleador"

↑6,08%
crecimiento de la plantilla

↓18,24%
Reducción del índice de rotación



Mujeres en sector
Reducción de desigualdades

↑1,96%
conductoras

↑7,31%
mujeres en plantilla



Integración
Conciliación

50 nuevas contrataciones de
personas con diversidad funcional en 2019



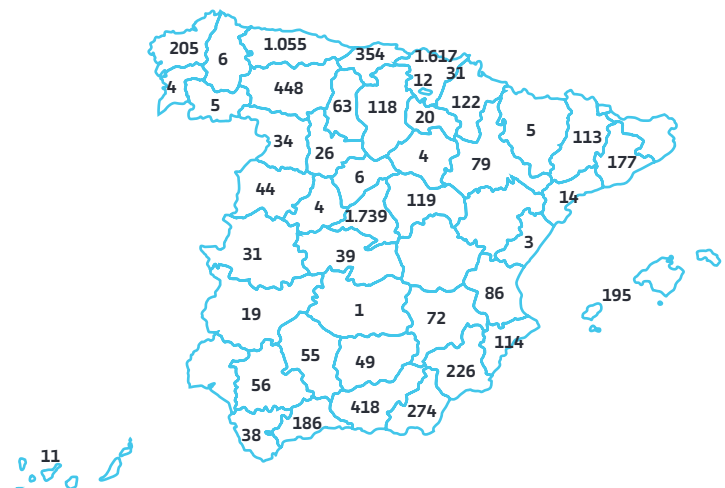
Prevención
Salud

↑15%
inversión en Prevención, Salud y
Bienestar

↓15%
índice de absentismo

NÚMERO DE EMPLEADOS POR PROVINCIA 2019

Los centros con mayor número de empleados se encuentran en Bilbao, Madrid y Oviedo.



Destacado en 2019

Gestión del Talento

En los últimos años se han desarrollado progresivamente diferentes herramientas y procesos de evaluación con el objetivo de identificar profesionales con un alto potencial. Durante 2019, se ha trabajado en la implantación de un HCM (Human Capital Management), lo que ha motivado que el foco se haya puesto en el rediseño del proceso y la unificación de la evaluación del talento y el 360. Esto ha producido un descenso en el número de evaluaciones:

	2017	2018	2019
Evaluación del talento	510	520	257
Proceso de evaluación 360	-	35	83
Entrevistas individuales	73	114	15
Test de Competencias	50	96	30
Personas con propuesta de Plan de Acción	159	403	67

15 personas
identificadas como de Alto Potencial

67 personas
con propuesta de Plan de Acción

567 m€
invertidos en formación

Master Driver

Master Driver es una iniciativa que busca poner en valor y reconocer dentro y fuera de Alsa, que sus conductores son los mejores y son el valor diferencial de los servicios que presta.

Master Driver consiste en un proceso de evaluación, formación, comunicación, reconocimiento y recompensa basado en un sistema de clasificación del personal de conducción en tres niveles. Para la calificación del conductor se tienen en cuenta múltiples indicadores sobre su desempeño individual, que posteriormente se evalúan en relación al resto del grupo para asociarlo a un nivel, que tendrá vinculadas diferentes acciones de reconocimiento. El sistema permite valorar las capacidades individuales asociadas al desempeño profesional y al posible potencial de cada conductor.

El programa arrancó en 2017 y acoge a conductores de España y Marruecos. Y a principios de 2019, ha recibido el premio Estrella LUIKE del Motor en su quinta edición.



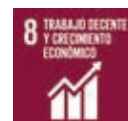
104

conductores han conseguido la acreditación IRU de excelencia profesional en 2019.

Certificación profesional de conductores

La organización mundial del transporte por carretera (IRU), es la encargada de defender los intereses de este sector y para ello se ha propuesto un objetivo muy concreto, acreditar la excelencia profesional del personal de conducción de transporte de pasajeros.

Alsa entiende el papel fundamental que juega su personal de conducción, por lo que implementa de manera continua programas integrales de gestión. Un componente clave es la evaluación, ya que la medición de sus competencias y habilidades en las áreas teóricas y prácticas proporciona a la empresa una clara ventaja competitiva, obteniendo la confianza de los clientes a la par que se atrae y retiene al personal de conducción excelente. La primera fase de validación en 2019 ha contado con 269 conductores, de los que 104 han superado esta exigente prueba, demostrando que tienen unos altos niveles en las áreas evaluadas.

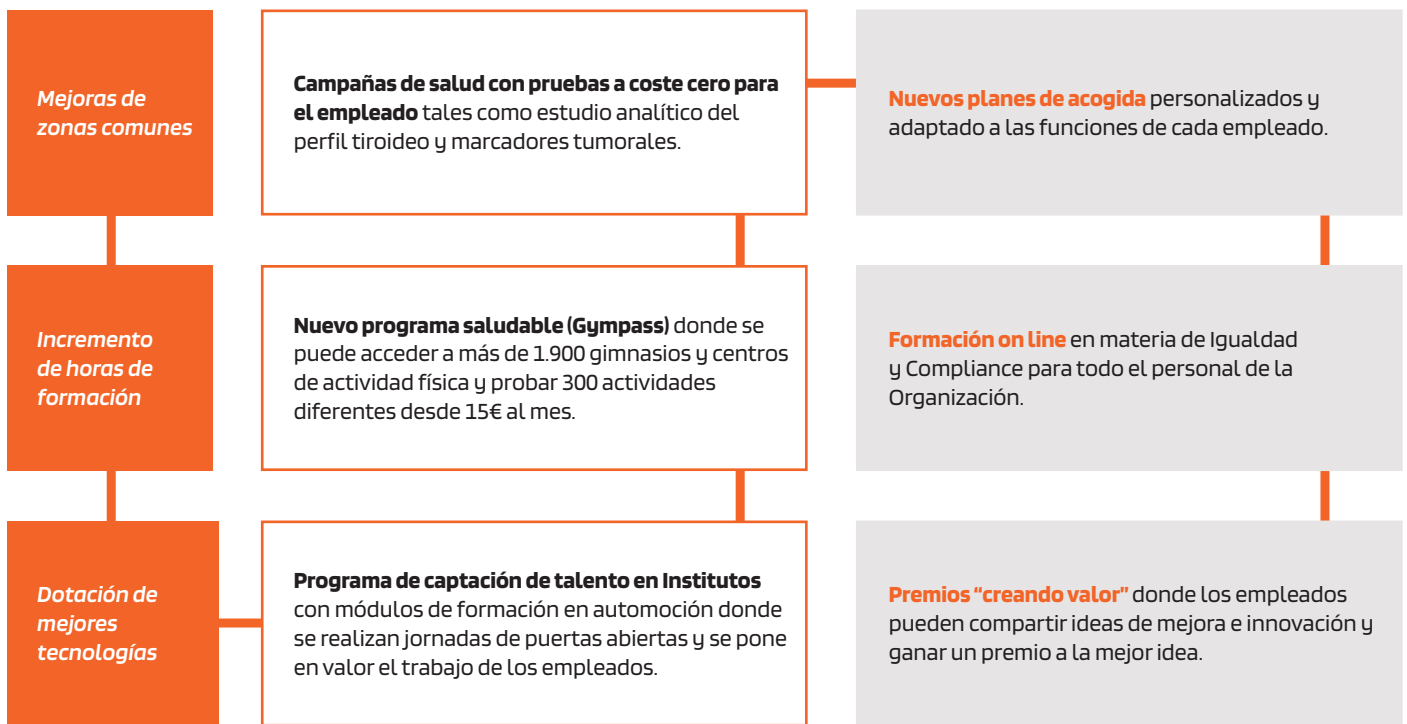


Employee Journey

El programa Employee Journey (Viaje del Empleado) está enfocado a actuar sobre la experiencia de los empleados de Alsa, con el objetivo de aumentar su satisfacción, mejorando el bienestar laboral y afianzando el vínculo de las personas con la empresa.

En 2019 se ha continuado trabajando sobre los momentos identificados en el Viaje del Empleado, poniendo foco en el segmento de Operativo de Mantenimiento y Técnicos de Servicio, ya que fueron los pasillos que más atención necesitaban y con mayor número de Quick Wins detectados.

Acciones Employee Journey 2019:



Formación Profesional Dual

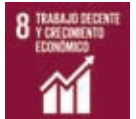
Con el objetivo de promover este sistema de aprendizaje Alsa se ha adherido a la red estatal de empresas, centros e instituciones implicadas en el desarrollo de la FP Dual en España denominada **Alianza para la Formación Profesional Dual**. Con esta adhesión, la compañía se compromete a seguir los tres principios básicos de calidad en los proyectos que lleve a cabo: posicionarlos a un nivel estratégico dentro de la compañía, remunerar a aprendices y formar a sus tutores.

Uno de los proyectos fundamentales de la FP Dual, que Alsa viene impulsando desde su gestación, es la **implementación en la CAM de la dualización del ciclo formativo en Transporte y Logística**. Actualmente el alumnado que cursa el ciclo en el IES Clara del Rey, cuna de este piloto, ha finalizado el primer curso de formación teórica en el centro y comenzarán en septiembre la formación práctica en la empresa.

4 alumnos

de FP Dual realizarán durante 2020 sus prácticas en Alsa

Apuesta por el talento femenino



En el marco del Plan Equilibra, en el que Alsa trata de hacer realidad la igualdad a través de la puesta en marcha de numerosas iniciativas, se promueve el empleo y la presencia de la mujer en todos los ámbitos de la compañía.

En 2019 Alsa se unió a la iniciativa "**Más mujeres, mejores empresas**", adhiriéndose al protocolo adoptado por el Ministerio de Igualdad para fomentar una participación equilibrada de la mujer en el ámbito de la dirección de empresas. Alsa pretende así fomentar aún más la participación equilibrada de mujeres y hombres en los puestos de alta responsabilidad. Además, la adhesión a este protocolo fomentará a asegurar el equilibrio en los procesos de selección, promoción y formación interna.

Frente a un sector tradicionalmente masculino, en el que la mujer está escasamente representada, Alsa también lanzó en 2019 una campaña para atraer talento femenino a la profesión de conductora de autobús, en la que se vinilaron 70 autobuses de la compañía con el mensaje "Este autobús queremos que lo conduzcas tú", con el objeto de invitar a las mujeres, especialmente a las desempleadas, a buscar una oportunidad laboral e incorporarse como conductoras a la compañía.

**Más mujeres,
mejores empresas.**

↑1,96% conductoras
con respecto a 2018

↑7,31% mujeres en plantilla
con respecto a 2018

El pasado 1 de marzo de 2019 el Ministerio de Trabajo y de la Inserción Profesional de Marruecos otorgó dos galardones a Alsa MARRUECOS, en reconocimiento a su compromiso en materia de igualdad, empleo y participación de la mujer en comités de empresa.

En concreto los reconocimientos son un aval de los esfuerzos de Alsa MARRUECOS en desarrollar acciones en materia de igualdad profesional, así como en garantizar la aplicación de buenas prácticas en términos de equidad entre ambos sexos.

Programa Muévete



Con el objetivo de dar la posibilidad a los estudiantes de Formación Profesional, Universidad o postgrados, de realizar prácticas laborales en Alsa y adquirir competencias profesionales en una compañía líder en su sector, hace ya más de 6 años que se desarrolló el Programa Muévete.

Las prácticas pueden realizarse dentro o fuera de España en todas las áreas de la Organización.

Desde que se inició el programa en 2012, ya se han incorporado 874 jóvenes, convirtiéndose en la fuente más importante de talento en Alsa.

874

personas incorporadas en el programa Muévete desde 2012.

44

nuevas contrataciones de graduados procedentes del Programa Muévete en 2019.

195

personas activas en el Programa de Muévete durante 2019.



¿De Qué Eres Capaz?

Desde que se inició el programa '¿De qué eres capaz?', en el año 2007, se ha diseñado un itinerario formativo y de inserción personalizado para ser conductor de autobús, en el que se han impartido 11.000 horas de formación beneficiando a 371 personas con discapacidad.

En 2019, se ha continuado con la impartición de los cursos para la obtención del permiso D + CAP a personas con discapacidad y para la obtención del Certificado por Profesionalidad a personas en situación de exclusión social.

51

alumnos con discapacidad o en situación de exclusión social para la obtención del permiso D + CAP y el certificado de Profesionalidad durante 2019.

50

contrataciones de personas con diversidad funcional durante 2019.



Por Tu Salud

En línea con la estrategia de la compañía, con reflejo en los valores de la empresa y repercusión en todos los ámbitos de la persona, se crea en el año 2015 el programa "Por Tu Salud" en Alsa. Un programa en el ámbito de la salud y el bienestar ambicioso y con grandes retos, con el claro objetivo de mejorar el bienestar de las personas que forman la compañía y sus familias a través de acciones encaminadas al fomento de la actividad física, la buena alimentación, la salud mental y hábitos saludables.



Alsa recibió el primer premio "Empresa Saludable" en 2019.

Con esta iniciativa, en octubre de 2019 Alsa recibió el **primer Premio como Empresa Saludable en la categoría de Gran Empresa**, otorgado por el **Observatorio de Recursos Humanos**. En la edición se recibieron un total de 63 candidaturas, siendo la mayor cifra registrada desde que la iniciativa viera la luz en el año 2014 y respalda el interés de las empresas por unos premios que han demostrado la solidez de sus criterios de evaluación, que están avalados por un jurado integrado por reconocidos profesionales de los ámbitos de la gestión de recursos humanos, la prevención de riesgos, la investigación y la gestión empresarial.

Gracias al programa **Por tu Salud**, se ha construido una auténtica cultura corporativa en torno a todas las personas de la compañía, en todos sus negocios nacionales e internacionales, y abierta tanto a los actuales como a los antiguos empleados, a sus familias e incluso a su entorno de proveedores. En este ecosistema, los agentes azules ejemplifican los necesarios valores asociados no sólo al liderazgo saludable, sino a un modelo de gestión que reconoce el talento y lo desarrolla.

También gracias a este programa, el día 13 de diciembre de 2019, DCH y Aces Europe entregaron a Alsa el **primer premio del European Sport and Healthy Company Award en el Parlamento Europeo de Bruselas**.

Este galardón certifica el esfuerzo de Alsa por promover el deporte y la salud entre sus empleados, a través del Programa "Por tu Salud". Así, la organización ha sido valorada por tener un compromiso evidente con salud psicosocial, actividad física y la salud, y por contar con programas de actuación específicos para los trabajadores en materia de Salud y Deporte.



Este premio a "Mejor Empresa Europea 2019-2020" reconoce a Alsa como referente en Europa en materia de Políticas de Salud y Bienestar.

Líneas de actuación "Por tu salud"

Healthy **WORK**

Healthy **BODY**

Healthy **MIND**

Healthy **LEADERSHIP**

Dentro de este programa se llevan a cabo diversas acciones en cada una de sus líneas:

Healthy **WORK**

Certificado de Empresa Saludable	En 2019 Alsa renueva el Certificado de Empresa Saludable.
Certificado ISO 45001	1ª empresa de transporte en certificarse en la nueva norma ISO 45001:2018.
Píldoras Mensuales	Píldoras informativas desde el programa Por tu Salud, en materia de Salud y Bienestar al personal de la organización.
Programa Preventivo de Alcohol y Drogas	4.747 controles de alcohol y 3.226 de drogas realizados en 2019.
Empresa Cardioprotegida	82 desfibriladores instalados en 2019 y se ha dado formación a 260 trabajadores en el manejo de los mismos.
Talleres	Realización de talleres de espalda, sobre apnea y trastornos del sueño, primeros auxilios, simulacros de evacuación y técnicas de atención a clientes ante situaciones difíciles. Taller de seguridad Vial, sensibilización frente a los accidentes laborales de tráfico.
Blog Por Tu Salud	Publicación en el blog de noticias y recomendaciones relacionadas con la salud y el bienestar, además de diferentes campañas y acciones para favorecer la seguridad y salud.

4.747
pruebas de alcoholemia
realizadas en 2019.

↑17,47% con respecto a 2018

3.223
controles de estupefacientes
realizadas en 2019.

↑16,25% con respecto a 2018

934.027 €
invertidos en Prevención,
Salud y Bienestar



La realización de controles preventivos de alcohol y drogas, así como el sistema Alcolock (dispositivo que incluye una tecnología que impide el arranque del vehículo a personas bajo la influencia del alcohol) son sistemas por los que la Organización apuesta para trabajar en la reducción de los riesgos derivados de la conducción bajo los efectos del alcohol y drogas y garantizar la máxima seguridad a sus clientes.

Healthy BODY

<p>Mejora de los reconocimientos médicos</p>	<p>Detección de cáncer de próstata para hombres de más de 45 años.</p> <p>Las mujeres de Alsa tienen la opción de incluir en sus reconocimientos médicos un análisis preventivo del cáncer ginecológico a través de los marcadores tumorales.</p> <p>Pruebas de somnolencia y de fatiga para conductores y test de salud total en personal de conducción.</p> <p>Prueba gratuita a las trabajadoras para detectar en cáncer de tiroides.</p>
<p>Prevención Bucodental¹</p>	<p>Visión general de la situación clínica odontológica y unas recomendaciones para mantener la higiene bucodental. Se han beneficiado más de 40 personas de esta acción.</p>
<p>Alimentación Sana y Equilibrada</p>	<p>Reparto quincenal de fruta en los principales centros de trabajo (incluidos estaciones y talleres).</p> <p>Envío periódico de consejos y recetas saludables.</p> <p>Inclusión de alimentos saludables en las máquinas de vending de los centros de trabajo.</p> <p>Incorporación de alimentos saludables en el catering ofrecido en el autobús, en los servicios de clase.</p>
<p>Ejercicio y Deporte</p>	<p>Corporate Sports Games: la Olimpiada de las Empresas Saludables, para promover los buenos hábitos y la actividad física, competición en la que Alsa ha conseguido crear equipo y estar en lo más alto del medallero, gracias a ese fortalecimiento de relaciones personales.</p> <p>Carreras: Medio Maratón de Madrid, Carrera 10Km Ciudad de León, Carrera Yo no Renuncio (conciliación familiar), Carrera Mostacho Run (investigación cáncer), Carrera Met Life Madrid y Carrera 6k For Water.</p> <p>Ruta en bicicleta por Madrid.</p> <p>Ruta de senderismo por la sierra de Madrid.</p> <p>Torneo de Golf en Asturias.</p> <p>Torneo de Fútbol 7 en el que participan 8 equipos procedentes de las distintas Unidades Zonales y Marruecos.</p>
<p>Movimiento MOVEMBER</p>	<p>Alsa se ha unido al Movimiento Movember con la intención de concienciar sobre temas de salud del hombre tales como cáncer de próstata, cáncer de testículos, depresión masculina e inactividad física con el objetivo de recaudar dinero para ayudar a luchar contra dichos problemas de la salud masculina. A través de diversas acciones, se ha recaudado 2.696€. Las acciones realizadas a favor de este movimiento en 2019 fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Concentración de motos "The distinguished gentleman's ride". 44 personas de la organización inscritas. ▪ Venta de papeletas a nivel nacional para recaudar fondos y donar a la Fundación Movember. ▪ Concurso déjate crecer el bigote "Bigocake Solidario" con una recaudación de 114€ donados a la Fundación. ▪ ABC de la plantilla a través de correos electrónicos: "5+1 cosas que todo hombre debería saber". ▪ Encuentro entre el embajador de Movember en España y el Presidente Alsa Asturias para profundizar sobre el objetivo de la Fundación Movember y mejorar la sensibilización.
<p>Campaña contra el Cáncer de mama</p>	<p>Acciones para visibilizar y concienciar sobre la importancia de la prevención de esta enfermedad. En 2019 se han recaudado 1.014€ mediante acciones organizadas voluntariamente por empleados.</p> <p>Activación de una donación voluntaria en la página web de Alsa para que después de la compra de billetes los clientes pudieran donar 0,90 a la causa. 5.349 donaciones de clientes que duplicó Alsa, donando 10.698€ a la Asociación Española Contra el Cáncer.</p>
<p>Acuerdo con GYMPASS</p>	<p>Alsa se ha unido a Gympass, un nuevo programa de salud que fomenta la práctica de deporte entre empleados y sus familiares, pudiendo acceder a más de 1.900 centros de actividad física (gimnasios, fisioterapeutas) y probar 300 actividades diferentes (yoga, mindfulness, psicólogos...).</p>

¹ Para empleados de los centros de trabajo de la Estación de Autobuses de León, Estación de Autobuses de Granada, Arganda del Rey y Avenida de América.

Healthy MIND

Concurso Pintura Infantil

Concurso sobre la salud y seguridad en el trabajo dirigido a menores de entre 5 y 12 años, familiares de trabajadores de Alsa. En 2019 han participado un total de 44 niños y niñas.



Healthy LEADERSHIP

Red de Personas Saludables

La Red de personas saludables es un conjunto de voluntarios/as, los Agentes Azules, que quieren **fomentar la salud y el bienestar entre el resto de la plantilla**. Colaboran con el Área de Prevención, Salud y Bienestar en la gestión de campañas y proponen acciones dando dinamismo y haciendo propio el programa.

Actualmente la red está formada por **74 Agentes Azules**.

Premio Empresa Saludable

Alsa ha recibido el **VI Premio Empresa Saludable del Observatorio de Recursos Humanos** gracias al programa Por tu Salud, con el que ha construido una auténtica cultura corporativa en torno a todas las personas de la compañía, en todos sus negocios nacionales e internacionales, y abierta tanto a los actuales como a los antiguos empleados, a sus familias e, incluso, a su entorno de proveedores.

EUROPEAN SPORT & HEALTHY COMPANY AWARD

Alsa ha recibido el premio **European Sport & Healthy Company Award** otorgado por ACES EUROPE vinculado al programa "Por tu Salud". Este premio a "Mejor Empresa Europea 2019- 2020" reconoce a la organización, para el próximo año, como referente en Europa en materia de Políticas de Salud y Bienestar.

Reconocimiento Líderes en Prevención

El Instituto Asturiano de Prevención de Riesgos Laborales y el Club de Calidad reconocieron públicamente a Alsa el esfuerzo realizado para certificar un Sistema de Gestión según la norma ISO 45001.

EFR: IntegraCamp y días sin cole

INTEGRACamp, acción enmarcada dentro del modelo EFR (Empresa Familiarmente Responsable) implantado en Alsa, tiene el objetivo de facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral de los empleados de Madrid con hijos entre 6 y 12 años durante las vacaciones estivales. Se trata de un campamento urbano en el cual los niños además tienen la oportunidad de convivir con personas con capacidades diferentes.



DÍA SIN COLE, también dentro de las medidas de conciliación enmarcadas en el modelo EFR, consiste en que los hijos de los empleados disfruten de una jornada entretenida durante los puentes escolares que son laborables. En las instalaciones de la Fundación Juan XXIII Roncalli realizan diversas actividades de entretenimiento y aprendizaje.

Medidas efr implantadas	2017	2018	2019	
Calidad de empleo	11	15	19	▲
Flexibilidad temporal y espacial	15	15	14	▼
Apoyo a la familia	17	18	19	▲
Desarrollo personal y profesional	9	12	15	▲
Igualdad de oportunidades	6	13	5	▼
Liderazgo y estilos de dirección	4	5	3	▼

19 medidas
de conciliación de
apoyo a la familia

↑5,55% con respecto a 2018

En 2019, la Fundación Más Familia ha reconocido a Alsa como "Empresa proactiva B+" en su modelo EFR.

Becas de Inglés para hijos de empleados

Desde hace 10 años Alsa lanza una convocatoria de becas dirigidas a los hijos de los empleados, de entre 12 y 18 años, para participar en cursos de inglés en el Reino Unido.

Las becas formativas, con una duración de dos semanas, incluyen la gestión del curso, pago de traslados, manutención, alojamiento, excursiones, seguro de asistencia, profesor acompañante y bolsa de gastos.

En 2019, se ha ampliado en número de becas ofrecidas, con un total de 5 becas para España y 2 para Marruecos (foto superior).



7 becas de inglés
concedidas a hijos de empleados en 2019



Objetivos 2020



Incluir a más personas en la Evaluación 360

+120 evaluados 360



Continuar con los programas de desarrollo del talento

Idiomas

Mentoring

Coaching

Master/MBA



Potenciar la aplicación de técnicas de Coaching

↑130% sesiones coaching

NUESTRO ENFOQUE

Alsa es consciente de que puede contribuir directamente sobre la calidad de vida de las comunidades en las que presta sus servicios. Por este motivo, bajo el amparo de su valor corporativo de COMUNIDAD, la compañía despliega sus políticas de acción social y se afana en aplicar prácticas medioambientalmente responsables con el objetivo de crear los mejores lugares para vivir.



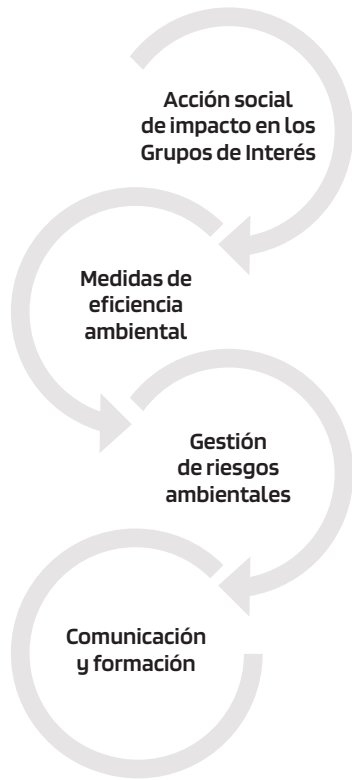
Comunidad y Medio Ambiente



Principales cifras

	2017	2018	2019	
Nº de convenios con ONGs y Fundaciones	16	16	18	▲
Nº de convenios con Universidades	12	16	16	=
Emisiones directas Alcance 1 (tCO ₂ eq/100 km)	0,1019	0,0995	0,0969	▼
Consumo combustible flota (KWh/100 km)	349,77	347,68	340,11	▼
Consumo energético total (KWh/100 km)	357,25	354,94	346,19	▼

Plan de acción 2019



Hitos 2019

↑12,5%

Número de convenios con ONGs y fundaciones

↓2,60%

Emisiones directas reducidas

↓2,4%

Consumo energético total reducidas

↓9,68%

Intensidad energética

Una movilidad sostenible es necesaria para mejorar la calidad de vida.

Desempeño en 2019



Acción Social

+60 Entidades, asociaciones y ONG con las que se ha colaborado



Medidas de Eficiencia Ambiental

↓0,63%
consumo de combustible

↓0,15%
consumo eléctrico



Gestión de Riesgos Ambientales

6 simulacros de emergencias ambientales en talleres



Comunicación y Formación

1 Buzón de medio ambiente

APOYO A LA COMUNIDAD

Durante 2019, Alsa ha seguido avanzando en su Plan de Acción de Responsabilidad Social Corporativa con el objetivo de dar respuesta a las prioridades de la compañía y sus grupos de interés en el ámbito social. El apoyo que Alsa presta a más de 60 entidades, asociaciones y ONG de diversa índole, es un claro ejemplo de su alto compromiso con la Comunidad.

Al centrar esta acción social sobre la comunidad local, el impacto generado es mayor. Por esta razón, Alsa patrocina y apoya actividades de asociaciones de ámbito local de carácter cultural, deportivo, benéfico y asistencial en aquellas zonas en las que está presente. Estas acciones locales se complementan con acuerdos y convenios a nivel corporativo con fundaciones y organizaciones de ámbito nacional.

Destacado en 2019

EMPLEABILIDAD: Con la Fundación Integra



Durante 2019 Alsa ha continuado colaborando con la Fundación Integra, que trabaja en favor de la integración laboral de personas en riesgo de exclusión social. Fruto de esta colaboración seis personas encontraron empleo en Alsa, lo que supone ya un total de 38 personas desde 2001.

También se ha continuado apoyando a la Fundación a través de nuestra página Web, como soporte para campañas de microdonaciones a favor de distintas causas sociales.

Alsa también ha participado en la mesa de voluntariado corporativo de la Fundación, con 11 voluntarios (26 desde 2014) y ha apoyado jornadas de sensibilización con motivo del Día Internacional de la Mujer y del Día Internacional para la eliminación de la Violencia de Género.

Contra la violencia de género: Apoyo a la Fundación Mujeres

La Fundación Mujeres es una organización sin ánimo de lucro que promueve proyectos con el objetivo de lograr una igualdad real entre hombres y mujeres dentro del ámbito social, político, económico y cultural.

Dentro de las acciones para luchar contra la violencia de género, Alsa y la Fundación Mujeres han renovado su convenio de colaboración por el que contribuye financieramente a la labor que realiza la Fundación a favor de las víctimas de esta lacra social.

La aportación de Alsa se destina a la dotación del "Fondo de Becas Soledad Cazorla", en honor a la primera fiscal contra la Violencia sobre la Mujer fallecida en 2015. Las becas tienen como finalidad la protección y apoyo a niños y niñas huérfanos como consecuencia de los crímenes de violencia de género. De esta manera, las ayudas económicas estarán destinadas a facilitar el acceso a estudios universitarios o a servicios de refuerzo educativo y/o psicológico que puedan necesitar los menores en edad escolar.





Alsa y la Fundación ONCE por la integración social de la discapacidad

Con el objetivo de fomentar el empleo de personas con discapacidad, Alsa y la Fundación ONCE han firmado un convenio que supondrá la contratación de 25 personas con discapacidad durante los próximos cinco años. Alsa contará con Inserta Empleo, entidad para la formación y el empleo de Fundación ONCE, para abordar los procesos de selección de candidatos, así como para desarrollar posibles acciones de formación y cualificación profesional.

Este acuerdo conlleva la adhesión de Alsa al Foro Inserta Responsable, una plataforma de trabajo en red e innovación social que posibilita compartir prácticas, herramientas y experiencias que favorezcan el desarrollo de políticas de inserción laboral de talento con discapacidad.



Deporte Inclusivo con Plena Inclusión Madrid

En octubre de 2019, con el objetivo de concienciar y favorecer la inclusión a través del deporte, los deportistas de la Federación Madrileña de Deportistas con Discapacidad Intelectual (FEMADDI) y cerca de 60 empleados de Alsa junto con sus familias, disfrutaron de una jornada de deporte inclusivo en el Parque Deportivo Puerta de Hierro. Se compartieron distintas pruebas entre los voluntarios de Alsa y las selecciones madrileñas de deportistas con discapacidad intelectual de baloncesto masculino y femenino, fútbol sala masculino, además de deportistas de pádel y tiro con arco.

Dentro de esta labor de sensibilización con la discapacidad, en 2019 la compañía emitió en sus autobuses de largo recorrido el cortometraje documental #ContigoContamos, para acercar la realidad de la discapacidad intelectual o del desarrollo a sus clientes.



Protección Medioambiental

Es tiempo de actuar Alsa en la COP25

La Cumbre del Clima COP25 celebrada en diciembre de 2019 en Madrid, contó con la colaboración de Alsa para acercar un mensaje claro a los ciudadanos: es tiempo de actuar. El operador de movilidad puso a disposición de "Voluntari@s por Madrid" un innovador autobús 100% eléctrico que recorrió el centro de la ciudad realizando una campaña de concienciación sobre los retos medioambientales de nuestra sociedad. Este autobús, desarrollado por Alstom y operado por Alsa, ha sido diseñado para ofrecer a las ciudades una solución de movilidad limpia y eficiente.



El autobús clave para una movilidad sostenible e integradora

Alsa es consciente de que las estrategias de descarbonización son un compromiso a largo plazo con la sociedad y con sus clientes. Por este motivo, la organización trabaja por un crecimiento sostenible e integrador alineado con la reducción de emisiones de CO₂.

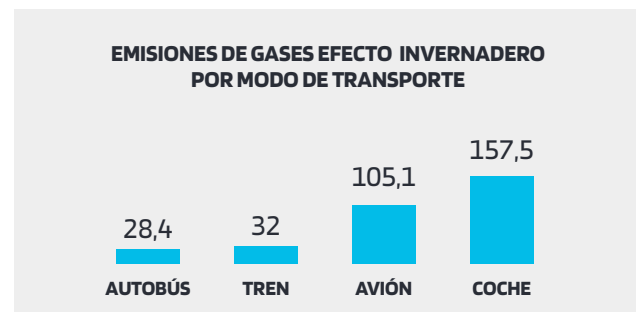
El transporte público es un elemento clave en la calidad de vida de los ciudadanos y en la movilidad sostenible. Y el autobús es en términos de Emisión de Gases de Efecto Invernadero, el medio de Transporte con menores emisiones en términos de Viajeros por kilómetro.

El autobús no solo contamina 5,5 veces menos que el vehículo privado, sino que además tiene la capacidad de absorber gran parte del tráfico de vehículos privados, una forma eficaz de reducir el impacto ambiental teniendo en cuenta que más de 60% que la flota de vehículos en España es de turismos. La planificación de los sistemas de transporte será esencial para el desarrollo de las eco-ciudades. Caminar, montar en bici o el transporte público deben tener prioridad ante el coche, y deben crearse conexiones de bajas emisiones de carbono con otros destinos.

En una situación como la actual, cuidar el medio ambiente es prioritario, pero hacer de la ciudad un lugar saludable para las personas es una obligación. Ambas cuestiones están íntimamente relacionadas, un ambiente contaminado perjudica la salud de las personas e incluso favorece la transmisión de enfermedades.

Con esta visión, Alsa se viene preparando para ser el proveedor de movilidad central para estas eco-ciudades.

*Más es menos:
Alsa desarrolla un transporte público que haga posible un mundo mejor.*



El autobús contamina 5,5 veces menos que los vehículos privados.

Alsa ha puesto en marcha **calculadoras de carbono online** que permiten al usuario conocer la cantidad de CO₂ emitida en cada viaje.

Nuestra estrategia Medioambiental pasa por las siguientes Palancas y Actuaciones



Actuando en la reducción de las emisiones por medio de los siguientes programas de actuación, que definen nuestro Sistema de Gestión Medioambiental.

CO₂	Huella de Carbono		Reducción Consumo Energía en Instalaciones
	Reducción Consumo Energético en Transporte		Gestión de Residuos
	<ul style="list-style-type: none"> Incorporación de vehículos de tecnologías limpias y bajas emisiones. Renovación de flota con tecnologías menos contaminantes. Programas de conducción eficiente. 		Gestión del Agua
			Formación y Comunicación

El compromiso con la mejora de la calidad del aire de la organización llega hasta la elección de combustibles de excelente calidad. Gracias a los continuos avances tecnológicos actualmente en los vehículos de Alsa ya se utiliza el BioDiesel e+30, lo que evita problemas de corrosión y contaminación microbiológica, al mismo tiempo que proporciona el ajuste necesario para la dosis de aditivos, dando como resultado un combustible más ecológico y menos contaminante.



En este contexto y con estos objetivos, Alsa participa activamente junto a universidades y centros tecnológicos en todo tipo de proyectos de investigación, desarrollo e innovación tecnológica. Entre los que destaca la colaboración con el Observatorio de Sostenibilidad de España, TECMUSA (Ministerio de Ciencia e Innovación), OPTIRED (Ministerio de Fomento), Destinan (Ministerio de Fomento) y ENERTRANS (CEDEX -Ministerio de Fomento) para reducir la emisión de CO₂ al medio ambiente.

Empresas por la "Movilidad Sostenible"

En noviembre de 2019, durante el encuentro profesional "Impulsando la Movilidad Sostenible desde las Empresas. SUMMIT 2019", se presentó oficialmente la plataforma "Empresas por la Movilidad Sostenible". Esta iniciativa, que cuenta con Alsa como miembro, surge como punto de encuentro para aquellas empresas, instituciones y administración pública que apuestan por un crecimiento sostenible desde el punto de vista económico, social y medioambiental.

El objetivo es facilitar la creación de alianzas y sinergias entre los miembros, para generar iniciativas con impacto, compartir conocimientos y buenas prácticas, para lograr una movilidad respetuosa con el medio ambiente, segura, inclusiva y sostenible.

La plataforma "Empresas por la Movilidad Sostenible" ya cuenta con el apoyo del Ministerio de Transición Ecológica y del IDAE (Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía).



Congreso sobre movilidad sostenible, SUM, en Bilbao

Alsa ha participado en el SUM de Bilbao celebrado en febrero de 2019. Con el reto de encontrar las vías para conseguir ciudades más limpias y mejor conectadas, la colaboración administraciones, empresas y centros donde se genera conocimiento es fundamental. Si bien el papel de las empresas es clave en todo lo referido a nuevos combustibles y tipos de vehículos.

Las ciudades tienen un peso cada vez más importante en el cambio climático y el futuro del planeta. En ellas debe encontrarse la solución.

Destacado en 2019

Sistema de Gestión Integrado y eficiencia ambiental

La única forma de mitigar y reducir el impacto ambiental es gestionar y controlar las actividades que lo generan. Con este objetivo, el Grupo Alsa desde hace años cuenta con un Sistema corporativo de Gestión Ambiental, Energética y de Conducción Eficiente según las normas ISO 14001:2015, ISO 50001:2011, la Especificación de Aenor 0050 y la verificación anual voluntaria de su Huella de Carbono según ISO 14064-1:2012, estableciendo programas anuales de reducción de emisiones.

Además, la compañía cuenta con 9 certificados según los requisitos de Reglamento 1221/2009-EMAS III, uno a nivel organización y para 8 de sus concesiones.

El cumplimiento de todos estos requisitos dota a la compañía de las herramientas suficientes para trabajar en la protección del medio ambiente y lograr la mejora continua en su gestión.

Entre los programas desarrollados por Alsa para reducir el impacto ambiental de su actividad, destacan los siguientes:

El 100% del consumo energético de sus vehículos e instalaciones es gestionado según la norma ISO 50001:2011 y la Especificación de Aenor 0050 de Conducción Eficiente.

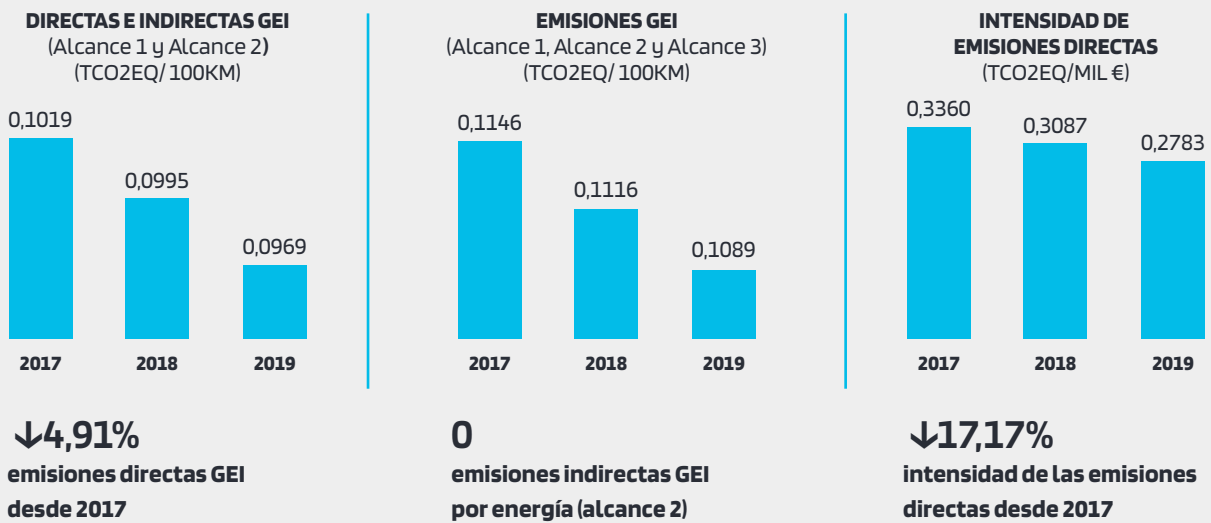
Programas de Reducción de Consumos de los vehículos	<ul style="list-style-type: none">Planificación y optimización de rutas y servicios.Programas de mantenimiento (vehículos en máxima prestación).	↓2,2% consumo de combustible en 2019
Programa de Eficiencia Energética	<ul style="list-style-type: none">Auditorías energéticas.Gestión de los consumos.Mejoras realizadas en iluminación y climatización en las instalaciones.	↓5,3% consumo eléctrico en 2019
Programas de Minimización de Residuos	<ul style="list-style-type: none">Realización de pretratamientos.Implantación de planes de minimización.Optimización de materias primas.	↓8% Residuos generados en 2019

En 2019 se han incorporado 311 vehículos EURO VI y vehículos ecológicos, reemplazando hasta 136 vehículos antiguos, de esta manera se continua con el Plan de Renovación de Flota e introduciendo tecnologías menos contaminantes y con una mayor eficiencia de la energía.

Emisiones

Las emisiones generadas son el principal impacto ambiental que origina la actividad de Alsa. Año a año se han conseguido minimizar gracias a los trabajos encaminados en la reducción de estas emisiones.

Las emisiones emitidas por el transporte en autobús son la quinta parte que las que generarían sus usuarios utilizando vehículos privados.



Alcance 1: Emisiones directas producidas por la actividad, uso de combustibles fósiles y gases refrigerantes de climatización
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 pertenecen y están bajo el control de un agente ajeno al emisor.

Alsa también presta una especial atención al resto de emisiones atmosféricas significativas por su afección a la salud de las personas, especialmente en entornos urbanos en los que constituyen una de las principales fuentes de contaminación.

La continua renovación de la flota y el aumento del uso de energías alternativas para la propulsión de los vehículos han conseguido que se haya disminuido este tipo de emisiones con respecto a 2018.

El 100% del consumo eléctrico en Alsa es de fuentes de energía renovable.



Alsa prueba el primer autobús urbano 100% eléctrico



En marzo de 2019, Alsa comenzó a probar en Oviedo el primer autobús urbano totalmente eléctrico. El vehículo, que cuenta con una autonomía de 190 km, se encuentra en fase de producción. Esta iniciativa muestra la apuesta por la movilidad eléctrica como parte de la estrategia de futuro y de crecimiento de Alsa.

Huella de Carbono

Anualmente, Alsa calcula y verifica su Huella de Carbono según la norma ISO 14064 con alcance 1+2+3 y la inscribe en las Sección de huella de carbono del registro de Huella de Carbono, Compensación y Proyectos de Absorción del Ministerio para la Transición Ecológica (MITECO).

En 2019 se ha registrado la Huella de Carbono y se ha obtenido el sello **reduzco** del Ministerio. Este hecho valida una reducción de las emisiones de más de un 4% desde 2015.

Siguiendo la estrategia de descarbonización de la compañía se establecen planes de reducción de emisiones de GEI gracias a los cuales en 2019 las emisiones directas de la actividad (alcance 1) se redujo un 2,60% y un 2,40% las emisiones totales (alcance 1+2+3).



Alsa lleva reduciendo sus emisiones de manera continua en los últimos 4 años.

↓4%
emisiones desde 2015

↓2,60%
emisiones directas

↓2,40%
emisiones totales



Alsa se une al reto Smart Green de LG en España



Dentro de su compromiso con el medio ambiente, Alsa se ha unido a principios de 2020, al reto Smart Green de LG. Una iniciativa que persigue el objetivo de plantar 47 millones de árboles en España, uno por cada español, mediante la plantación de semillas inteligentes a través de drones. Este proyecto está encaminado a reducir las emisiones de CO₂, ahorrar electricidad y agua y mejorar la situación del planeta y busca contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



#UnaPersonaUnÁrbol

Gestión de Flota

La continua renovación de la flota y la incorporación cada vez más relevante de vehículos de propulsión alternativa, ha permitido que la reducción de las emisiones generadas en el transporte sea una realidad cada vez más palpable.

Vehículos de Propulsión Alternativa	58 vehículos nuevos incorporados en 2019 inversión de 22M€	↓480 tCO₂e Emisiones reducidas en 2019
Renovación de Flota	27% de la flota con tecnología Euro VI en 2019	Euro VI vs Euro V ↓80% NO_x ↓50% PM 8% emisiones/km

La incorporación de nuevos vehículos de propulsión alternativa ha supuesto una inversión de 22 millones de euros, lo que ha conllevado un sobrecoste de 91 mil euros con respecto a si se hubieran incorporado vehículos de propulsión por gasoil.

Alsa apuesta por el autobús Scania Interlink de GNL

Gracias a la colaboración entre Alsa y Scania Ibérica, en octubre de 2019 se presentó el primer autobús en el mundo de energía alternativa, Gas Natural Licuado, para el segmento de larga distancia.

Lo que hace único a este modelo de vehículo es que es el único autobús de larga distancia propulsado por GNL y que es el único con una autonomía de hasta 1.200 km.

Estos autobuses de GNL ya operan en los servicios regionales de cercanías dentro del ámbito del Consorcio de Transportes de Madrid, uniendo las localidades de Alcalá de Henares y Torrejón de Ardoz con Madrid capital.



El futuro del gas GNL es un futuro muy prometedor y totalmente necesario porque es una de las posibles soluciones que tendremos a futuro para poder encontrar energías alternativas en el largo recorrido, que es uno de los objetivos que tenemos desde Alsa.

Programa de Conducción Eficiente

Uno de los ejes principales de la estrategia de reducción de consumos, es el fomento de la **conducción eficiente**. Mediante este estilo de conducción se logra un menor consumo de carburante y desgaste de los vehículos, por lo tanto, una menor contaminación. A lo que hay que añadir otras ventajas como son la mejora del confort de la conducción, la disminución de la tensión o el incremento de la seguridad.

En 2019 se ha aprobado con el departamento de formación la introducción de un módulo de Conducción Eficiente en los cursos de renovación del CAP, de esta forma Alsa se asegura de que todos sus conductores reciclan su formación en Conducción Eficiente al menos cada 4 años.

El programa de Conducción Eficiente se lleva a cabo en 3 fases:



↓2.094 tCO₂e

reducidas desde la certificación de Conducción Eficiente. Esto equivale a la plantación de más de 500 árboles en un año.

Al realizar las formaciones prácticas con simulador, en 2019 se han evitado 46 tCO₂ "innecesarias"

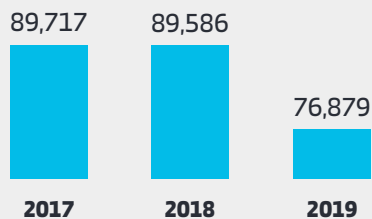
III Liga ECO Driving Challenge

La implicación de los conductores en el sistema es un factor clave para el éxito de la eficiencia en los consumos. Entre los programas de motivación que logren el compromiso de los trabajadores en el buen desempeño ambiental de Alsa, destaca la Liga "ECO Driving Challenge" en la que participan todos los conductores. Aquellos con el estilo de conducción más eficiente son seleccionados para participar en la Jornada de Conducción Eficiente que se celebra en el Circuito del Jarama.

Consumo energético en las instalaciones

El consumo energético de las instalaciones de Alsa es fundamentalmente eléctrico. Mediante el control y las actuaciones de mejora de eficiencia energética en 2019 se ha logrado una disminución del 5,3%, siendo la más relevante de los últimos años.

CONSUMO ENERGÉTICO ELECTRICIDAD INSTALACIONES (KWH/Nº INSTALACIONES)



100%

De electricidad consumida es de origen renovable

↓14,18%

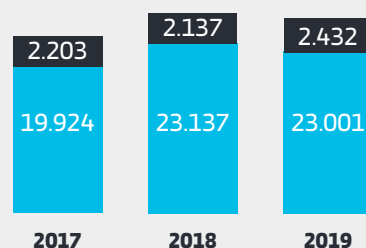
consumo eléctrico respecto a 2018

Asimismo, se aplican planes de eficiencia para el resto de los consumos energéticos, alcanzando en 2019 una disminución del 1% en el consumo para calefacción.

↓1%
De reducción del consumo de calefacción

↓2,4%
De reducción del consumo energético total en 2019

CONSUMO ENERGÉTICO OTRAS FUENTES DE ENERGÍA EN INSTALACIONES (KWH/Nº INSTALACIONES)



■ Calefacción
■ Otros elementos de consumo

Gestión de Residuos

Los residuos generados por Alsa son los derivados de las labores de mantenimiento y reparación de vehículos de la flota realizados en bases de mantenimiento propias. Esta generación de residuos, peligrosos y no peligrosos, es un aspecto ambiental indirecto del transporte.

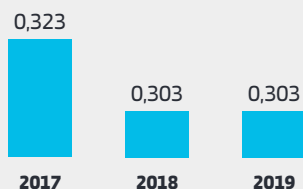
El volumen de residuos generados es directamente proporcional a la actividad de la compañía. La minimización de su generación y su correcta gestión son objeto de seguimiento continuo, con el propósito de reducir el impacto generado.

La ventaja que proporciona realizar los mantenimientos y reparaciones en talleres propios es la mayor capacidad de control que se tiene sobre el impacto ambiental generado por esta actividad. Muestra de ello, es el conocimiento y control de la generación de residuos. Todos los talleres de Alsa están incluidos en el alcance del sistema corporativo de Gestión Ambiental, Energética y de Conducción Eficiente según ISO 14001:2015, ISO 50001:2011, la Especificación de AE-NOR 0050 y la verificación voluntaria de emisiones de efecto invernadero según ISO 14064- 1:2012.

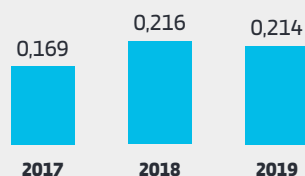
Generación de Residuos en el mantenimiento de vehículos

Para la adecuada gestión de residuos, cada centro productor controla exhaustivamente su producción y segregación. Asimismo, se desarrollan programas de reducción de residuos como son la incorporación de nuevas tecnologías y el uso de materiales de mayor durabilidad y rendimiento. Además, se realizan labores de sensibilización y formación al personal de mantenimiento para asegurar la buena gestión.

GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS DE MANTENIMIENTO
(t/Nº vehículos)

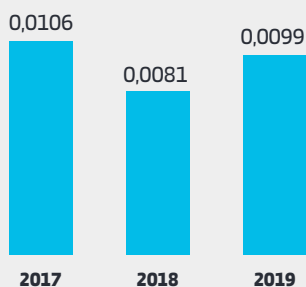


GESTIÓN DE RESIDUOS NO PELIGROSOS DE MANTENIMIENTO
(t/Nº vehículos)



Generación de Residuos en actividades de gestión

GESTIÓN DE RESIDUOS NO PELIGROSOS DE GESTIÓN
(t/Nº Empleados)



Por otro lado, en las actividades de gestión de Alsa el principal residuo generado es el papel.

Si bien, la empresa se encuentra inmersa en un proceso de digitalización, en 2019 ha habido un ligero incremento del residuo papel.

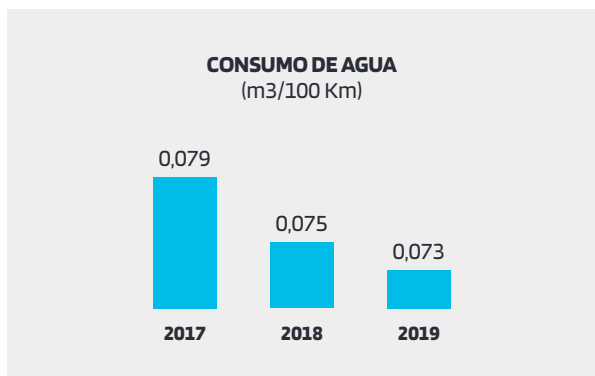
Se ha reciclado el 28% del papel consumido, gracias a la concienciación de los empleados.

Alsa y su compromiso en la lucha contra los plásticos:

Coincidiendo con la COP 25, en diciembre de 2019 se llevó a cabo una iniciativa para la eliminación de plásticos en las oficinas. Esta iniciativa desarrolla acciones como la sustitución de vasos de plástico por vasos de cartón reciclables o la eliminación de plásticos de un solo uso en las áreas de servicio, entre otras acciones.

Gestión del Agua

La gestión responsable del agua también es objeto de la política ambiental de Alsa.

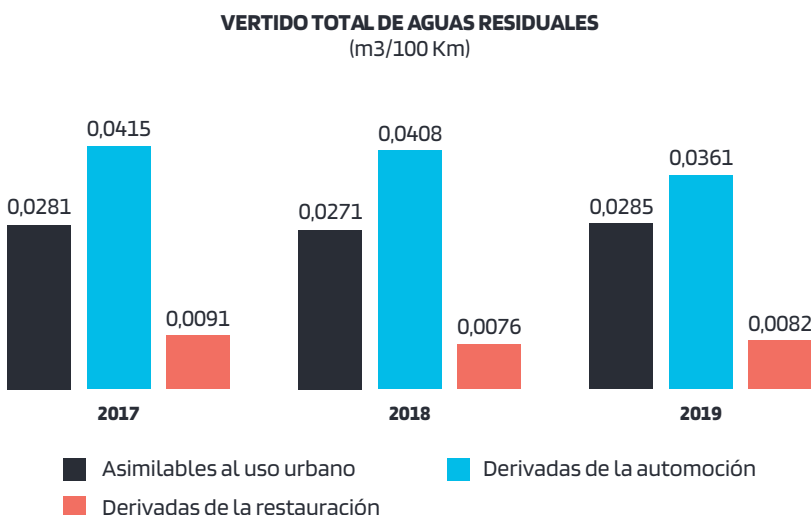


El mayor consumo de agua es el derivado de las actividades de lavado de vehículos.

Gracias a las campañas de concienciación, las mejoras en los procesos de lavado, así como por el uso de recicladores, El consumo de agua se ha reducido un 3,60% en el año 2019 con respecto al año 2018.

Con respecto a las aguas residuales generadas, se diferencian tres tipos por origen:

- **Aguas asimilables al uso urbano:** Oficinas, estaciones y puntos de venta.
- **Aguas industriales derivadas de la automoción:** Talleres, aparcamientos, surtidores y lavaderos.
- **Aguas industriales derivadas de la restauración:** Áreas de servicio.



↓12%
De reducción del vertido de aguas industriales de automoción

	2017	2018	2019	
Medio Ambiente				
Emisiones				
Directas GEI (alcance 1) (tCO ₂ eq/100 km)	0,1019	0,0995	0,0969	▼
Indirectas GEI (alcance 2) (tCO ₂ eq/100 km)	0	0	0	=
Indirectas GEI (alcance 3) (tCO ₂ eq/100 km)	0,0127	0,0121	0,0120	▼
Intensidad de emisiones directas (tCO ₂ eq/mil €)	0,336	0,3087	0,2783	▼
CO (t CO/100Km)	0,513	0,508	0,496	▼
NO _x (t HC/100Km)	0,684	0,677	0,662	▼
HCT (t HC/100Km)	0,157	0,156	0,152	▼
CH ₄ (t de CO ₂ eq//100Km)	0,0002	0,0002	0,0002	=
N ₂ O (t NO _x /100Km)	0,001455	0,0014445	0,001413	▼
PM (t PM/100Km)	0,007	0,007	0,007	=
Disminución de las emisiones GEI totales (%)	0,4%	2,3%	2,6%	▼
Reducción intensidad de emisiones (%)	4,9%	8,0%	9,8%	▼
Reducción tCO ₂ e desde certificación Conducción eficiente	1.356	2.023	2.094	▲
Consumos				
Energía total (kWh/100 km)	357,25	354,81	346,19	▼
Combustible flota (kWh/100 km)	349,77	347,55	340,11	▼
Electricidad (kWh/nº instalaciones)				
Fuentes alternativas (GNC+electricidad) (kWh/100 km)	8,03	9,15	9,45	▲
En transporte (kWh/100 km)	0	0,125	0,122	▼
En instalaciones (kWh/Nº instalaciones)	89.717	89.586	84.835	▲
Otras fuentes de energía (kWh/Nº instalaciones)				
Otros elementos de consumo	2.203	2.137	2.432	▲
Calefacción	19.924	23.137	23.001	▼
Intensidad energética (kWh/mil€)	1.177	1.101	994	▼
Residuos				
Residuos peligrosos (t/ nº vehículos)	0,323	0,303	0,303	=
Residuos no peligrosos gestionados (t/ nº vehículos)	0,169	0,216	0,214	▼
Reciclado de papel (t/ nº empleados)	0,0106	0,0081	0,0099	▲
Agua				
Vertido de aguas residuales				▲
Asimilables al uso urbano (m ³ /100 km)	0,0281	0,0271	0,0285	▼
Derivadas de la automoción (m ³ /100 km)	0,0415	0,0408	0,0361	▲
Derivadas de la restauración (m ³ /100 km)	0,0091	0,0076	0,0082	▼
Consumo de agua (m ³ /100 km)	0,079	0,075	0,073	
Formación Ambiental				
Simulacros ambientales	7	6	5	▲
Horas de formación ambiental	200	320	933	▲

Formación y Concienciación

La colaboración y buen desempeño de sus trabajadores, son fundamentales para que Alsa logre minimizar sus impactos ambientales y mejore el entorno en el que desarrolla su actividad. No sólo se trata de reducir impactos o de contaminar menos, Alsa es consciente del importante papel que tiene a la hora de concienciar a la sociedad sobre la importancia de vivir en entornos sostenibles y saludables.

Por ello desde Alsa se llevan a cabo distintas iniciativas con el objetivo de formar y concienciar a todos los trabajadores sobre la importancia que tiene su buen desempeño sobre el entorno.

Mediante comunicaciones internas a través de los múltiples canales disponibles, los empleados reciben información sobre distintos temas como buenas prácticas medio ambientales en el puesto de trabajo, aspectos ambientales, gestión energética o conducción Eficiente.

Asimismo, el personal operativo tiene acceso a formación ambiental desde el punto de información al conductor, además de recibir charlas sobre gestión de residuos y sustancias peligrosas y buenas prácticas medioambientales, mediante el programa de "briefing" quincenal. Con el fin de fomentar una comunicación bidireccional, los empleados disponen de un Buzón de Medio Ambiente en el cual pueden aportar ideas o poner en común buenas prácticas, y así fomentar un buen desempeño ambiental entre compañeros.

Como parte del plan de formación ambiental de Alsa en 2019 se han realizado 5 formaciones y simulacros de emergencias ambientales en áreas de mantenimiento.

5
simulacros de
emergencia ambiental

100%
de aprobados en conocimientos
en emergencias ambientales

100%
talleres han participado en
formación ambiental



Objetivos 2020



**Avanzar en la Estrategia de
Acción Social y Plan de Acción**

Materialidad

Alinear la acción social a las prioridades detectadas en el último estudio de materialidad



**Continuar con la Estrategia de
Descarbonización**

↓ Emisiones

estableciendo planes para vehículos e instalaciones



**Proseguir con el Plan de
formación de Emergencias**

↑ Formaciones

específicas en gestión de residuos



**Ampliar el programa de
Conducción Eficiente**

↑ Incorporación

de equipos de telemetría y formaciones a conductores





Anexos GRI

Acerca de esta Memoria

Por tercer año consecutivo Alsa GRUPO, S.L.U. (en adelante Alsa) publica su memoria de Responsabilidad Social Corporativa, elaborada 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).

A través de la presente memoria, Alsa expone cuál ha sido su desempeño en 2019 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 esta memoria están referidos a la actividad de la compañía en España, en los casos en los que se hace referencia a la actividad total de Alsa se especificarán en cada caso.

Índice GRI

Materialidad GRI-Standards

En la siguiente tabla se relacionan los asuntos materiales o relevantes resultado del Estudio de materialidad realizado en 2019 con los estándares GRI utilizados para dar respuesta a cada uno de ellos.

EJE RSC	ASPECTO RELEVANTE	INDICADOR GRI
Excelencia	Políticas y códigos de conducta	102-16; 102-17; 102-20; 102-25; 102-35; 205-2.
	Mejorar el diálogo con grupos de interés	102-21; 102-28; 102-37; 102-40; 102-42 a 102-44.
Personas	Mejora de la empleabilidad	401-1; 405-1.
	Personas con discapacidad	401-1; 404-2 a 404-3.
Comunidad y Medio Ambiente	Reducción de emisiones	305-1 a 305-7.
	Reducción de consumo de combustibles	302-1 a 302-5.
	Economía Circular	301-1; 301-2; 306-2.
	Accesibilidad	401-1.
	Tercera Edad	-
Seguridad	Seguridad vial	416-1; 416-2.
	Accesibilidad	416-1.
Clientes	Tercera Edad	-
	Mejorar el diálogo con grupos de interés	102-21; 102-40; 102-42 a 102-44.

Para mayor comprensión, estos indicadores GRI materiales, se marcan en azul en el siguiente índice GRI los indicadores que dan respuesta a los asuntos relevantes.

Índice GRI-Standards

GRI Estándar	Resumen descripción	2019
Perfil de la Organización		
102-1	Nombre de la organización.	Alsa GRUPO S.L.U. (A lo largo de la memoria denominado como Alsa).
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	Pág. 8-12.
102-3	Ubicación de la sede.	Madrid, Calle Miguel Fleta, nº 4, 28037 (España).
102-4	Ubicación de las operaciones.	Pág. 8-12.
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. 8-12. En 2017 se consideraron todos los destinos (nacionales, regionales y urbanos) mientras que en 2018 y 2019 se han computado únicamente los datos regionales y nacionales.
102-7	Tamaño de la organización.	Pág. 4, 8-12.
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	Pág. 4, 56.
		2017 2018 2019
	Número de hombres con contrato fijo en plantilla	4.505 4.979 5.147
	Número de mujeres con contrato fijo en plantilla	686 764 793
	Número de hombres con contrato temporal en plantilla	1.392 1.471 1.475
	Número de mujeres con contrato temporal en plantilla	241 284 360
102-9	Cadena de suministro.	Pág. 4, 23-25, 31. 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.
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	No ha habido cambios significativos.
102-11	Principio o enfoque de precaución.	Pág. 6, 18-23, 29-30, 36-37, 68. Indicadores GRI 102-29, 102-30, 205-1.
102-12	Iniciativas externas	Pág. 26, 43, 54, 64, 66-67, 70-71. 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.
Estrategia		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	Pág. 2-3.
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales.	GRI 102-30. Como riesgos principales se han identificado la no renovación o pérdida de rentabilidad de concesiones y contratos de transporte, el incremento en el precio del gasoil y el incremento de los costes laborales, a su vez se han identificado otros riesgos como la caída de la demanda de viajeros, disminución de subvenciones y compensaciones por prestación de servicios no rentables, movimientos políticos...

GRI Estándar	Resumen descripción	2019
Ética e Integridad		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.	Pág. 6, 18-23, 24, 27-30.
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	Pág. 30.
Gobernanza		
102-18	Estructura de la gobernanza.	Pág. 17. 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. 17.
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	Pág. 17. 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. 17, 23-26. La Dirección de Relaciones Institucionales es la responsable de canalizar estos temas entre los grupos de interés y el comité de dirección. El análisis de temas materiales es global de todos los grupos de interés.
102-22	Composición del órgano máximo de gobierno y sus comités.	Pág. 17.
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno.	Pág. 17.
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.	Pág. 30. 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. 6, 13-15. "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.	Pág. 17. 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. La Dirección de Relaciones Institucionales es la responsable de informar sobre los temas RSC al comité de dirección.
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. 4, 8-10, 18-19, 27-29, 36-37, 44-45, 56-57, 60-61, 63, 68-69, 72-83. 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.	Pág. 4, 8-10, 18-19, 27-29, 36-37, 44-45, 56-57, 60-61, 63, 68-69, 72-83. 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.

GRI Estándar	Resumen descripción	2019									
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales.	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.	<p>En 2019 todo el comité de dirección ha participado en el Estudio de Materialidad y la definición de los aspectos relevantes para la organización y su correspondiente respuesta a través de la presente memoria de sostenibilidad.</p> <p>Es cada uno de los miembros del comité de dirección el que reporta la información necesaria para dar respuesta a los temas incluidos en el presente informe. En concreto, se ha reportado información desde las áreas de RRHH, Medio ambiente, Jurídico, Seguridad, Comercial y Marketing, RSC y Relaciones institucionales, Estrategia y Organización, Control y Reporting, y Operaciones.</p> <p>La memoria de sostenibilidad es revisada antes de su publicación por el Comité de Dirección.</p>									
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas.	Pág. 25-26.									
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas.	Pág. 25-26.									
102-35	Políticas de remuneración	<p>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.</p> <p>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.</p>									
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.	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>11,99</td> <td>13,26</td> </tr> </tbody> </table> <p>(Calculado con el salario fijo de la persona mejor pagada sobre la mediana salarial de las personas que han trabajado durante todo 2019 sin incluir a la persona mejor pagada).</p>		2018	2019		11,99	13,26			
	2018	2019									
	11,99	13,26									
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual.	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Persona mejor pagada</td> <td>7,14%</td> <td>10,00%</td> </tr> <tr> <td>Mediana del salario de la plantilla*</td> <td>0,07%</td> <td>1,55%</td> </tr> </tbody> </table> <p>*sin contabilizar a la persona mejor pagada.</p>		2018	2019	Persona mejor pagada	7,14%	10,00%	Mediana del salario de la plantilla*	0,07%	1,55%
	2018	2019									
Persona mejor pagada	7,14%	10,00%									
Mediana del salario de la plantilla*	0,07%	1,55%									

Participación de los Grupos de Interés

102-40	Lista de los grupos de interés.	Pág. 23-24.
102-41	Acuerdos de negociación colectiva.	100%.
102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	Pág. 23-24.
102-43	Enfoque para la participación de grupos de interés.	Pág. 23-25.
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	Pág. 24-29, 86.

GRI Estándar	Resumen descripción	2019
Aspectos Materiales y Cobertura		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	Pág. 100. A nivel nacional, forman parte del perímetro de consolidación tanto la sociedad matriz cabecera de 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. 25-26, 86.
102-47	Lista de temas materiales.	Pág. 25-26, 86.
102-48	Reexpresión de la información.	En los casos en que se ha producido un cambio respecto a las métricas o cálculos reportados en informes anteriores, se especifica concretamente en el apartado de la memoria correspondiente.
102-49	Cambio en la elaboración de informes.	Los resultados obtenidos en el Estudio de materialidad de 2019 no difieren de manera relevante con respecto a los anteriores. Por lo que no se han producido cambios que afecten al contenido o cobertura de los temas incluidos en la presente memoria.
Perfil de la Memoria		
102-50	Periodo objeto del informe.	2019
102-51	Fecha del último informe.	2018
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. 85.
102-55	Índice de contenidos GRI.	Pág. 86-99.
102-56	Verificación externa.	Pág. 85.
Enfoque de Gestión		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Los temas materiales son identificados en azul dentro de 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	2019
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. 4.
201-2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Pág. 4, 26-27, 68, 72-74, 75-78.
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.	Existe una política de beneficios sociales diseñada entorno 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. 4.
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% (Entendiendo España como comunidad local).
Consecuencias económicas indirectas		
203-1	Inversión en infraestructuras y servicios apoyados.	Pág. 4.
203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	No se dispone del dato de impactos económicos indirectos significativos.
Prácticas de Adquisición		
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	Pág. 4, 18, 31.
Lucha contra la Corrupción		
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	El 100% de las operaciones societarias de 2019 ha sido cometido al procedimiento de due diligence por el cual se repasan de forma exhaustiva todos los bloques críticos de una sociedad.
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Pág. 30, GRI 102-25.
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	0 casos de corrupción.
Lucha contra la Corrupción		
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	0

GRI Estándar	Resumen descripción	2019																								
Desempeño ambiental		Nota: Los valores relativos reportados en el texto de la memoria. En este índice se aportan los valores absolutos.																								
Materiales	Enfocado a la reducción del principal consumo de la organización, el consumo de combustible, y al uso de fuentes de energía alternativas.																									
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.	Pág. 68, 74-79.																								
301-2	Insumos reciclados utilizados.	Pág. 74, 77-78, 89.																								
Productos y Servicios																										
301-1	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 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.	Pág. 68, 74-79.																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Consumo Energético (kW/h)</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ELECTRICIDAD DE INSTALACIONES</td> <td>15.072.478</td> <td>14.512.964</td> <td>13.488.759</td> </tr> <tr> <td>CALEFACCIÓN</td> <td>3.347.247</td> <td>3.748.146</td> <td>3.726.194</td> </tr> <tr> <td>OTROS PUNTOS DE CONSUMO</td> <td>370.061</td> <td>346.267</td> <td>394.035</td> </tr> <tr> <td>TRANSPORTE</td> <td>878.484.856</td> <td>906.369.374</td> <td>926.033.553</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>897.274.643</td> <td>925.301.372</td> <td>942.608.182</td> </tr> </tbody> </table>	Consumo Energético (kW/h)	2017	2018	2019	ELECTRICIDAD DE INSTALACIONES	15.072.478	14.512.964	13.488.759	CALEFACCIÓN	3.347.247	3.748.146	3.726.194	OTROS PUNTOS DE CONSUMO	370.061	346.267	394.035	TRANSPORTE	878.484.856	906.369.374	926.033.553	TOTAL	897.274.643	925.301.372	942.608.182
		Consumo Energético (kW/h)	2017	2018	2019																					
		ELECTRICIDAD DE INSTALACIONES	15.072.478	14.512.964	13.488.759																					
		CALEFACCIÓN	3.347.247	3.748.146	3.726.194																					
		OTROS PUNTOS DE CONSUMO	370.061	346.267	394.035																					
TRANSPORTE	878.484.856	906.369.374	926.033.553																							
TOTAL	897.274.643	925.301.372	942.608.182																							
Consumo energético fuera de la organización.																										
302-2	Consumo energético fuera de la organización.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consumo de combustible fuera de la organización (kWh)*</td> <td>117.309.801</td> <td>116.112.521</td> <td>120.333.540</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Dato estimado</i></p>	Descripción	2017	2018	2019	Consumo de combustible fuera de la organización (kWh)*	117.309.801	116.112.521	120.333.540																
Descripción	2017	2018	2019																							
Consumo de combustible fuera de la organización (kWh)*	117.309.801	116.112.521	120.333.540																							
302-3	Intensidad energética.	Pág. 68, 72. La intensidad energética se calcula como emisiones (tCO ₂ eq) entre Facturación de la compañía (€).																								
302-4	Reducción del consumo energético.	Pág. 68, 74-79.																								
302-5	Reducciones de los requerimientos energéticos de los productos y servicios.	Pág. 74-79.																								
Agua																										
		Pág. 81, 82. El consumo de agua es de suministro municipal.																								
303-1	Extracción de agua por fuente.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consumo total agua (m³)</td> <td>197.752</td> <td>196.731</td> <td>198.080</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	2017	2018	2019	Consumo total agua (m ³)	197.752	196.731	198.080																
Descripción	2017	2018	2019																							
Consumo total agua (m ³)	197.752	196.731	198.080																							
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua.	No aplica. El consumo de agua es de suministro municipal.																								
303-3	Agua reciclada y reutilizada.	Pág. 81 (porcentaje de reducción del consumo total de agua). El volumen no se puede reportar por no disponer de la información a fecha de publicación de la presente memoria.																								

GRI Estándar	Resumen descripción	2019								
Biodiversidad										
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.	Alsa no tiene centros de operaciones ubicados dentro o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad.								
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.	No se han identificado impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.								
304-3	Hábitats protegidos o restaurados.	No se han restaurado ni protegido hábitats.								
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	No procede.								
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 contaminante.										
Pág. 68, 75-79, 82.										
305-1	Emisiones directas e indirectas de GEI.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Emisiones Alcance 1 (tCO2EQ)</td> <td>255.813</td> <td>259.425</td> <td>263.901</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	2017	2018	2019	Emisiones Alcance 1 (tCO2EQ)	255.813	259.425	263.901
Descripción	2017	2018	2019							
Emisiones Alcance 1 (tCO2EQ)	255.813	259.425	263.901							
Pág. 74, 79.										
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Emisiones Alcance 2 (tCO2EQ)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	2017	2018	2019	Emisiones Alcance 2 (tCO2EQ)	0	0	0
Descripción	2017	2018	2019							
Emisiones Alcance 2 (tCO2EQ)	0	0	0							
Pág. 75, 77.										
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Emisiones Alcance 3 (tCO2EQ)</td> <td>31.989</td> <td>31.511</td> <td>32.659</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	2017	2018	2019	Emisiones Alcance 3 (tCO2EQ)	31.989	31.511	32.659
Descripción	2017	2018	2019							
Emisiones Alcance 3 (tCO2EQ)	31.989	31.511	32.659							
Pág. 75.										
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Intensidad emisiones Alcance 3 (tCO2EQ/Mi€)</td> <td>0,0420</td> <td>0,0375</td> <td>0,0340</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	2017	2018	2019	Intensidad emisiones Alcance 3 (tCO2EQ/Mi€)	0,0420	0,0375	0,0340
Descripción	2017	2018	2019							
Intensidad emisiones Alcance 3 (tCO2EQ/Mi€)	0,0420	0,0375	0,0340							
305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	Pág. 75-77, 82.								
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono.	Pág. 75, 82.								
305-7	Óxidos de nitrógeno, óxidos de azufre y otras emisiones significativas al aire.	Pág. 75, 82.								

GRI Estándar	Resumen descripción	2019																																						
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.																																							
		Pág. 81.																																						
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Vertido asimilable a urbano (m³)</td> <td>70.527</td> <td>70.548</td> <td>77.474</td> </tr> <tr> <td>Vertido industrial. automoción (m³)</td> <td>104.284</td> <td>106.466</td> <td>98.173</td> </tr> <tr> <td>Vertido industrial. Restauración (m³)</td> <td>22.941</td> <td>19.717</td> <td>22.433</td> </tr> <tr> <td>Vertido total agua (m³)</td> <td>197.752</td> <td>196.731</td> <td>198.080</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	2017	2018	2019	Vertido asimilable a urbano (m³)	70.527	70.548	77.474	Vertido industrial. automoción (m³)	104.284	106.466	98.173	Vertido industrial. Restauración (m³)	22.941	19.717	22.433	Vertido total agua (m³)	197.752	196.731	198.080																		
Descripción	2017	2018	2019																																					
Vertido asimilable a urbano (m³)	70.527	70.548	77.474																																					
Vertido industrial. automoción (m³)	104.284	106.466	98.173																																					
Vertido industrial. Restauración (m³)	22.941	19.717	22.433																																					
Vertido total agua (m³)	197.752	196.731	198.080																																					
		Pág. 80-81.																																						
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Residuos Peligrosos Gestionados (t)</td> <td>834</td> <td>799</td> <td>825</td> </tr> <tr> <td>Residuos no Peligrosos Gestionados (t)</td> <td>437</td> <td>570</td> <td>583</td> </tr> <tr> <td>Papel para reciclado (t)</td> <td>8,7</td> <td>7,14</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table> <p>Todos los residuos, Peligrosos y No Peligrosos, generados por las actividades de Alsa son gestionadas a través de gestores autorizados.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo</th> <th>Tratamiento</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">RNP (t)</td> <td>ELIMINACIÓN</td> <td>210</td> <td>196</td> </tr> <tr> <td>VALORIZACIÓN/RECICLADO</td> <td>360</td> <td>387</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">RP (t)</td> <td>ELIMINACIÓN</td> <td>264</td> <td>299</td> </tr> <tr> <td>VALORIZACIÓN/RECICLADO</td> <td>535</td> <td>526</td> </tr> <tr> <td colspan="2">TOTAL RESIDUOS</td> <td>1.369</td> <td>1.408</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	2017	2018	2019	Residuos Peligrosos Gestionados (t)	834	799	825	Residuos no Peligrosos Gestionados (t)	437	570	583	Papel para reciclado (t)	8,7	7,14	-	Tipo	Tratamiento	2018	2019	RNP (t)	ELIMINACIÓN	210	196	VALORIZACIÓN/RECICLADO	360	387	RP (t)	ELIMINACIÓN	264	299	VALORIZACIÓN/RECICLADO	535	526	TOTAL RESIDUOS		1.369	1.408
Descripción	2017	2018	2019																																					
Residuos Peligrosos Gestionados (t)	834	799	825																																					
Residuos no Peligrosos Gestionados (t)	437	570	583																																					
Papel para reciclado (t)	8,7	7,14	-																																					
Tipo	Tratamiento	2018	2019																																					
RNP (t)	ELIMINACIÓN	210	196																																					
	VALORIZACIÓN/RECICLADO	360	387																																					
RP (t)	ELIMINACIÓN	264	299																																					
	VALORIZACIÓN/RECICLADO	535	526																																					
TOTAL RESIDUOS		1.369	1.408																																					
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 se han producido.																																						
Cumplimiento Regulatorio																																								
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	Ninguna sanción, suele haber requerimientos de información que se atienden puntualmente.																																						
Cumplimiento Regulatorio																																								
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

2019

Desempeño social

Empleo

401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal. Pág. 56-57, 60-61.

401-2 Prestaciones sociales a los empleados. Pág. 63-65.

Descripción	2017	2018		2019	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	100%*	100%	100%	93,48%	100%
Número total de empleados que han tenido derecho al permiso parental, por sexo.	93	112	20	138	21
Número total de empleados que se han acogido al permiso parental, por sexo.	93	112	20	138	21
401-3 Permiso parental. Número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental.	93	112	20	129	21
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**.	-	-	-	108	19

*En 2017 se aporta el indicador agregado.

**Nº de empleados que disfrutaron de permiso parental en la anualidad anterior y siguen en Alsa tras 12 meses

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.

Descripción	2017	2018	2019
403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad. 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.	71,56%	73,8%	71,85

El resto de plantilla hasta el 100% pertenecen a empresas del Grupo que por su número de empleados solo están representadas a través sus Delegado.

GRI Estándar	Resumen descripción	2019																																	
		Pág. 4, 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.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2019*</th> <th>Hombres</th> <th>Mujeres</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Índice de frecuencias de accidentes</td> <td>12,33</td> <td>14,03</td> </tr> <tr> <td>Índice de gravedad de los accidentes</td> <td>0,38</td> <td>0,41</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>*Índices desagregados por sexos calculados por Alsa utilizando como denominador la plantilla media de hombres y mujeres. Por este motivo no coincide con los índices globales reportados por la Mutua (ver Pág. 4 y 56)</i></p> <p>En 2019 ha habido un fallecimiento por accidente laboral en España.</p>	2019*	Hombres	Mujeres	Índice de frecuencias de accidentes	12,33	14,03	Índice de gravedad de los accidentes	0,38	0,41																								
2019*	Hombres	Mujeres																																	
Índice de frecuencias de accidentes	12,33	14,03																																	
Índice de gravedad de los accidentes	0,38	0,41																																	
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad.	No ha habido enfermedades profesionales en 2019.																																	
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 Formación	Enfocado a alcanzar un empleo de calidad, mejorar las condiciones de trabajo y posibilitar el desarrollo de las personas dentro de la organización.																																		
		Pág. 38, 56, 58.																																	
404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Formación</th> <th>2017</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Horas formación España</td> <td>81.897</td> <td>78.507</td> </tr> <tr> <td>Horas formación/empleado</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> <td>11,29</td> <td>2,85</td> </tr> <tr> <td>Mandos intermedios</td> <td>15,99</td> <td>10,43</td> </tr> <tr> <td>Profesionales cualificados</td> <td>10,53</td> <td>10,19</td> </tr> <tr> <td>Operarios</td> <td>11,28</td> <td>13,38</td> </tr> <tr> <td>Horas de formación/empleado</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Hombres</td> <td>10,99</td> <td>10,27</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>10,48</td> <td>9,07</td> </tr> <tr> <td>Formación dirigida a la división de transporte (%)</td> <td>85,2</td> <td>83,81</td> </tr> </tbody> </table>	Formación	2017	2018	Horas formación España	81.897	78.507	Horas formación/empleado			Dirección	11,29	2,85	Mandos intermedios	15,99	10,43	Profesionales cualificados	10,53	10,19	Operarios	11,28	13,38	Horas de formación/empleado			Hombres	10,99	10,27	Mujeres	10,48	9,07	Formación dirigida a la división de transporte (%)	85,2	83,81
Formación	2017	2018																																	
Horas formación España	81.897	78.507																																	
Horas formación/empleado																																			
Dirección	11,29	2,85																																	
Mandos intermedios	15,99	10,43																																	
Profesionales cualificados	10,53	10,19																																	
Operarios	11,28	13,38																																	
Horas de formación/empleado																																			
Hombres	10,99	10,27																																	
Mujeres	10,48	9,07																																	
Formación dirigida a la división de transporte (%)	85,2	83,81																																	
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág. 38, 56, 58-59.																																	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	<p>Pág. 58.</p> <p>% empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hombres</td> <td>6,77</td> <td>4,9</td> <td>19,3</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>2,21</td> <td>1,8</td> <td>9,2</td> </tr> <tr> <td>Administrativo</td> <td>-</td> <td>0,4</td> <td>2,1</td> </tr> <tr> <td>Técnico</td> <td>5,68</td> <td>3,6</td> <td>25,5</td> </tr> <tr> <td>Mando</td> <td>2,46</td> <td>2</td> <td>0,9</td> </tr> <tr> <td>Directivo</td> <td>0,84</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	2017	2018	2019	Hombres	6,77	4,9	19,3	Mujeres	2,21	1,8	9,2	Administrativo	-	0,4	2,1	Técnico	5,68	3,6	25,5	Mando	2,46	2	0,9	Directivo	0,84	-	-					
Descripción	2017	2018	2019																																
Hombres	6,77	4,9	19,3																																
Mujeres	2,21	1,8	9,2																																
Administrativo	-	0,4	2,1																																
Técnico	5,68	3,6	25,5																																
Mando	2,46	2	0,9																																
Directivo	0,84	-	-																																

GRI Estándar	Resumen descripción	2019																								
Diversidad e igualdad de Oportunidades																										
		Pág. 4, 17, 56-57, 60.																								
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Personas EDA*</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hombres</td> <td>92</td> <td>113</td> <td>119</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>8</td> <td>22</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>Menores de 30 años</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Entre 30-50 años</td> <td>59</td> <td>84</td> <td>94</td> </tr> <tr> <td>Mayores de 50 años</td> <td>41</td> <td>47</td> <td>50</td> </tr> </tbody> </table>	Personas EDA*	2017	2018	2019	Hombres	92	113	119	Mujeres	8	22	30	Menores de 30 años	0	4	5	Entre 30-50 años	59	84	94	Mayores de 50 años	41	47	50
		Personas EDA*	2017	2018	2019																					
		Hombres	92	113	119																					
		Mujeres	8	22	30																					
		Menores de 30 años	0	4	5																					
		Entre 30-50 años	59	84	94																					
Mayores de 50 años	41	47	50																							
*“Equipo Directivo Alsa”, es un grupo de personal con un nivel alto de responsabilidad dentro de la Organización																										
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																										
403-1	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 en 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.																								

GRI Estándar	Resumen descripción	2019
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. 4, 26-27, 68-72.
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales.	Pág. 68, 75-79, 82. No se han detectado impactos negativos significativos sobre la comunidad local.
Libertad de Asociación y Negociación Colectiva		
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. 26-27, 36-37, 39, 41-43.
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.
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 casos de incumplimiento.
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	0 casos de incumplimiento.

GRI Estándar	Resumen descripción	2019
--------------	---------------------	------

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.	443.108,93€ * <i>*Se incluyen todas las actividades de Alsa, tanto a nivel nacional como internacional.</i>
-------	---	--

Indicadores Alsa

Alsa-01	Viajeros transportados.	Pág. 4, 45.
---------	-------------------------	-------------

Alsa-02	Km recorridos.	Pág. 4, 45.
---------	----------------	-------------

Alsa-03	ISC - Índice de satisfacción.	Pág. 45-46. El ISC es la nota media que 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. 45-46. 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 31 de diciembre de 2019, 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.

Alsa Granada Airport, S.L.	Dainco, S.A.	Servicios Del Principado S.A.U.
Alsa Grupo, S.L.U.	Ebrobus, S.L.U.	Servicios El Temple, S.L.
Alsa Intercity Services, S.A.	Eggmann Frey	Servicios Empresariales Especiales, S.L.U.
Alsa Internacional, S.L.U.	Eme Business Associates, S.A.	Setra Ventas Y Servicios S.A.U.
Alsa Khouribga, S.A.	Estacio D'autobusos D'andorra	Sisalde Alquiler De Vehículos Con Conductor, S.L.
Alsa Metropolitana, S.A.U.	Estación Autobuses De Cartagena, S.A.	Técnicas En Vehículos Automóviles, S.L.U.
Alsa Metropolitano Do Porto, Lda	Estación De Autob. De San Lorenzo Del Escorial, S.A.U.	Tiac Viagens E Turismo Lda
Alsa Puerto Rico, LLC	Estación De Autobuses Aguilar De Campoo, S.L.	Tibus Berlines De Luxe, S.L.U.
Alsa Rail, S.L.U.	Estación De Autobuses De Astorga, S.L.	Tibus Business Cars, S.L.U.
Alsa Tanger, S.A.	Estación De Autobuses De Avilés S.L.	Tibus Business Limousines, S.L.U.
Aplic. Y Sist. Integrales Para El Transporte, S.A.	Estación De Autobuses De León, S.A.	Tibus Luxury Services, S.L.U.
Argabus, S.A.	Estación De Autobuses De Plasencia, S.L.	Tibus, S.A.
Argantours, S.A.	Estaciones Terminales De Autobuses, S.A.	Transport De Voyageurs En Autocar Maroc S.A.
Artazo Servicios Integrales, S.L.	Euska Alsa, S.L.U.	Transporte Colectivos, S.A.U.
Asturies Berlinas De Luxu, S.L.U.	Ezkerraldea-Meatzaldea Bus, S.A.	Transportes Accesibles Generales S.A.
Autobuses La Tafallesa, S.A.	Gal Bus, S.L.	Transportes Accesibles Peninsulares, S.L.
Autobuses Urbanos De Arganda, S.A.	General Técnica Industrial, S.L.U.	Transportes Adaptados Andaluces, S.A.U.
Autobuses Urbanos De Bilbao, S.A.	Gorbea Representaciones, S.L.	Transportes Adaptados Regionales, S.L.U.
Autobuses Urbanos De León, S.A.U.	Groupe Alsa Transport S.A	Transportes Bacoma, S.A.U.
Autocares Castilla León, S.A.U.	Grupo Enatcar, S.A.	Transportes De Viajeros De Aragón, S.A.
Autocares De Badajoz, S.L.	Guaguas Gumidafe, S.L.	Transportes Santo Domingo, S.L.U.
Autocares Discrecionales Del Norte, S.L.U.	Gva Transfer.Com Sarl	Transportes Terrestres Cántabros, S.A.
Automóviles Luarca, S.A.U.	Immeubles,Vehicules Accesoires Maroc S.A.R.L	Transportes Unidos De Asturias, S.L.
Automóviles Sigras Carral, S.A.	Intercambiadores Europeos, S.L.	Transportes Urbanos De Cantabria, S.L.U.
Autos Calpita, S.A.	Intercar Business Cars, S.L.U.	Transportes Urbanos De Cartagena, S.A.
Autos Pelayo, S.A.U.	International Business Limousines, S.A.U.	Transportes Urbanos De Guadalajara, S.L.
Autos Rodríguez-Eocar, S.L.	Interprovincial Maroc S.A.R.L	Transports Dels Pirineus
Baleares Business Cars, S.L.U.	Interurbana De Autocares S.A.U.	Tranvía De Vélez, S.A.U.
Baleares Consignatarios Tours, S.L.	Irubus, S.A.U.	Tranvías Metropolitanos De Granada, S.A.
Baleares Consignatarios, S.L.	Jiménez Lopera, S.A.U.	Turyexpres, S.A.U.
Berlinas Calecar, S.L.U.	La Unión Alavesa, S.L.	Vecolux Lleida, S.L.
Berlinas De Asturias, S.L.U.	La Unión De Benisa, S.A.	Viajes Alsa, S.A.U.
Berlinas De Canarias, S.L.U.	Los Abades De La Gineta, S.L.U.	Viajes Por Carretera, S.A.U.
Berlinas De Toledo, S.L.U.	Maitours, S.L.	Voramam El Gaucho, S.L.
Berlinas Tibus, S.L.U.	Manuel Vázquez Vázquez, S.L.	

Alsa
Miguel Fleta 4
28037 Madrid (Spain)
www.alsa.es

