

alsas 100 años

alsas

alsas

100 años

Desde 1923,
hasta donde tú quieras

Memoria de
sostenibilidad 2022



Alsa

Principales cifras	4
Valores Alsa	4
Operador líder en movilidad	5
Misión, visión y valores	6
Historia y logros de Alsa	7
Gestor de la movilidad	8
Alsa en el mundo	8
Transporte Regional	9
Servicios de largo recorrido	10
Transporte Urbano y Metropolitano	8
Transporte Discrecional y Turístico	11
Transporte ferroviario	12
Transporte sanitario	12
La estrategia de futuro	13
Hitos 2022	14
Organización	18

Excelencia

Nuestro enfoque	19
Responsabilidad Social Corporativa	20
Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa	20
Grupos de Interés	20
Política de Sostenibilidad	21
Tercer Estudio de Materialidad	22
Líneas de Acción RSC 2022	23
Código Ético y sistema de gestión de Compliance en Alsa	24
Formación, difusión y concienciación en materia de compliance penal	24
Comité de Compliance	25
Canales de Comunicación	25
Gestión de riesgos	25
La contribución de Alsa a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	26
Gestión de Alianzas	34
Digitalización e innovación para una movilidad sostenible, multimodal y conectada	36
Digitalización	36
Innovación	37
OPERATE mejora continua	38
Certificaciones	40
Nuevas certificaciones	41
Objetivos 2023	42

Seguridad

Nuestro enfoque	43
Control y formación para la excelencia en la conducción	44
Evaluación y control	44
Formación y sensibilización	45
Flota con las más avanzadas tecnologías	46
Las instalaciones más seguras	47
Objetivos 2023	48

Clientes

Nuestro enfoque	49
Experiencia de viaje y conocimiento del cliente	50
Alsa Movilidad Segura	50
Comunicación de KPIs de satisfacción de Cliente a personal operativo	51
Recuperación progresiva de las métricas de satisfacción	51
Mejora de productos y servicios	52
Nuevo grupo de trabajo de mejora continua basado en literales de clientes	52
Plan de Movilidad Accesible e Inclusiva	52
Nueva terminal de autobuses en el aeropuerto de Madrid-Barajas-Adolfo Suárez	53
Acuerdo CIVITATIS – ALSA	53
Centro I+D IDEPA (proyecto P3)	54

Incentivación del uso del transporte público y cambio modal	54
Marketing, marca y comunicación	55
Objetivos 2023	56

Personas

Nuestro enfoque	57
Alsa comprometida con la diversidad y la inclusión	58
Apoyo al talento femenino	58
Alsa por la integración	59
Calidad en el empleo y gestión del talento	60
Feedback de los empleados	60
Formación personalizada y proactiva	61
Gestión de la conciliación	64
Seguridad y salud	66
Por Tu Salud	66
Objetivos 2022	70

Comunidad y medio ambiente

Nuestro enfoque	71
Liderando el cambio medioambiental: Movilidad sostenible e inteligente	72
El Compromiso Medioambiental de Alsa	74
La estrategia medioambiental de Alsa	75
Apoyo a la Comunidad	84
Igualdad y Diversidad	84
Empleabilidad	84
Integración de las Personas con discapacidad	85
Apoyo a la Infancia en Marruecos	86
Tercera Edad	86
Otras acciones solidarias	86
Objetivos 2023	88

Anexos GRI

Acerca de esta Memoria	89
Certificados AENOR	90
Declaración ley 11/18	91
Materialidad - GRI Standards	92
Requisitos Ley 11/18	93
Índice GRI	98
Información adicional	108
La Organización empresarial	119



Un año más presentamos nuestra Memoria de Sostenibilidad, con el desempeño del año 2022 en materia ambiental, social y de buen gobierno.

La sólida base de nuestros valores corporativos (Excelencia, Seguridad, Clientes, Personas y Comunidad y Medio Ambiente) nos guía en el desempeño de nuestras actuaciones en ESG este año. Compromiso que va calando de forma más profunda en nuestra organización y extendiéndose a todos los países donde operamos. Durante el año 2022, Marruecos, Suiza y Francia han certificado sus sistemas de Responsabilidad Social Corporativa, entrando estos dos últimos países en el alcance de la certificación del sistema SR10 existente en España.

A finales del 2021, redefinimos nuestra estrategia con el objetivo de convertirnos en el principal operador de movilidad pública a nivel mundial, liderando el cambio modal al transporte público colectivo con una propuesta de valor diferenciada a nuestros clientes, asumiendo unos compromisos que puedan garantizar la obtención de unos resultados financieros sólidos y la sostenibilidad de la compañía a largo plazo. Para ello hemos desplegado una nueva metodología O.P.E.R.A.T.E. bajo la cual buscamos la mejora continua utilizando herramientas Lean.

Esta evolución ha hecho necesaria la revisión del grado de contribución y alineamiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), comprobando que cada una de las propuestas de valor de la nueva estrategia Evolve y sus compromisos empresariales contribuyen a ODS concretos, bajo los cuales nos hemos marcado unas metas claras a medio y largo plazo que van a dirigir nuestros planes ambientales, de igualdad y seguridad, contribuyendo de forma primordial a los ODS 13 "Acción por el clima", ODS 5 "Igualdad de género" y ODS 3 "Salud y bienestar".

Nuestro compromiso de ser un empleador de referencia, ha obtenido reconocimientos muy destacables en el año, como el premio DEC a la mejor estrategia de experiencia de empleados, o el sello Best Place to Work en el caso de ALSA Marruecos. Lo mismo ocurre con respecto al compromiso de clientes más satisfechos, volviendo a ser reconocidos con el sello BCX a la compañía con mejor experiencia de cliente en el sector del transporte en 2022.

Y no quiero olvidarme del valor que como equipo y como empresa, hemos demostrado en el ámbito social, con el apoyo prestado a la evacuación de refugiados de Ucrania, con más de 1.000 personas transportadas desde la frontera de Ucrania con Polonia y Rumanía hasta España, gracias a la colaboración de nuestros conductores, así como ONGs y entidades privadas.

En este momento que hacemos repaso al año, me satisface ver cómo hemos sido capaces de recuperarnos de un escenario tan difícil como el que supuso el covid-19 en nuestras actividades, Gran parte de la fortaleza de ALSA, su capacidad de adaptación y de mejora continua, reside en las personas que forman parte de nuestra empresa, y que son el motor principal de nos mueve.

Jorge Cosmen
Presidente



En un ejercicio de transparencia, publicamos por sexto año nuestra Memoria de Sostenibilidad, verificada por AENOR y conforme a los estándares GRI, y segundo que esta memoria es también nuestro informe de Estado de Información No Financiera según la Ley 11/2018. El informe abarca todas nuestras actividades durante 2022, a nivel nacional e internacional, con un enfoque a los tres ámbitos de la ESG, ambiental social y de gobernanza.

2022 ha sido el año de recuperación de nuestra actividad alcanzando máximos históricos en cuanto a facturación se refiere, llegando a más de 525 millones de viajeros, con una plantilla que supera las 16.000 personas.

Nuestra estrategia de internacionalización es firme. Operamos ya, además de en España y Marruecos, en Suiza, Francia y, como novedad este año, en Portugal, donde hemos iniciado las operaciones de los servicios metropolitanos de Lisboa. Prueba de la consolidación de esta internacionalización son los 333 millones de personas que han utilizado nuestros servicios en Marruecos durante 2022. Otro hito ha sido la adjudicación de 27 líneas interurbanas en Arabia Saudí, siendo está nuestra primera incursión en Medio Oriente. También hemos sido adjudicatarios de seis nuevas líneas del servicio urbano de Ginebra en Suiza, con lo que vamos afianzándonos en este país.

En el ámbito nacional, hemos licitado con éxito varios contratos regionales en la Comunidad Valenciana y en Aragón y continuamos con nuestro plan de diversificación, con un fuerte crecimiento de nuestra actividad ferroviaria, la entrada en el transporte sanitario de personas, los servicios de bicicletas urbanas y los barcos turísticos como es el caso del de la Bahía de Santander, que nos hacen ser referentes en el mercado de movilidad.

Pero no quiero ceñir mi introducción solo a la evolución del negocio sin resaltar otros aspectos muy destacables de nuestra transformación hacia la movilidad sostenible, modal y conectada, y me refiero a los pasos que estamos dando en digitalización, con el foco puesto en la experiencia del cliente, desarrollo de nuevos productos, mejora de nuestras herramientas de gestión y análisis de los datos. O en innovación donde hemos experimentado un crecimiento muy relevante, con la participación activa en importantes proyectos de I+D+i junto a varios centros de investigación.

Por último, destacar el esfuerzo que estamos realizando para la consecución de nuestros retos de descarbonización. La renovación de nuestra flota con vehículos menos contaminantes y la introducción de vehículos de propulsión alternativa o de cero emisiones, con casos muy destacables como la introducción del primer autobús de hidrógeno en España; el primer eléctrico interurbano regional: o las pruebas piloto con combustible cero emisiones netas. Alcanzamos ya un 27,9% de Flota Verde en urbanos y metropolitanos en España, que en este año han dejado de emitir a la atmósfera un total de 19.639 tCO₂e. También ha sido importante la capacidad de sensibilizar a los clientes en nuestros objetivos de descarbonización, 40.000 de ellos han contribuido con sus aportaciones a compensar más de 400 tCO₂e, a través de "el Bosque Alsa" en Congosto de Valdavia (Palencia), en el que estamos reforestando un área forestal incendiada.

Me enorgullece decir que este 2022 ha sido un gran año, en el que hemos conseguido superar las dificultades de los dos años anteriores, y que a la hora de redactar este mensaje nos encontramos ya inmersos en la celebración de nuestro primer centenario, un hito en la historia de la compañía que sin duda nos hace ser conscientes del enorme camino recorrido y, al mismo tiempo, de los retos que tenemos que afrontar en el futuro para construir una empresa cada vez más sólida y sostenible, basada en la gran calidad humana de nuestros profesionales.

Francisco Iglesias
Consejero Delegado

Principales cifras

	2021		2022
Valor económico directo generado (millones euros)	-14,71	↑	46,87
Ingresos (millones de euros)	877,74	↑	1.199,55
Costes operacionales (millones de euros)	892,45	↑	1.152,68
Salarios empleados (millones de euros)	307,54	↑	355,82
Costes Seguridad Social (millones de euros)	103,18	↑	112,49
Pagos a proveedores (millones de euros)	512,98	↑	546,28
Impuestos y Tasas (millones de euros)	101,81	↑	148,74
Pagos al gobierno (impuestos y tasas)	61,76	↑	95,48
Pagos al gobierno (impuesto Hidrocarburos)	40,05	↑	53,25
Desgravaciones y créditos fiscales (millones de euros)	0,82	↑	1,64
Subvenciones para inversiones e investigación (millones de €)	2,68	↑	3,07
Inversión en infraestructuras y flota (millones euros)	130,44	↓	96,72
Autobuses en flota	5.598	↑	5.931

Valores Alsa

Excelencia	Nº denuncias en el canal ético con resultado positivo	0	0
	Nº proveedores totales	8.128	10.917
	Volumen de pago proveedores nacionales (%)	99,30	98,70
Seguridad	FWI (Fatality Weight Injuries. Heridos en accidentes con responsabilidad)	2,65	1,12
	Tasa de Accidentes culpables	1,11	1,04
	Tasa de Accidentes totales	2,84	2,75
Clientes	Viajeros transportados (millones de viajeros)	423,07	527,44
	Km recorridos (millones Km)	363,97	468,03
	ISC - Índice de satisfacción*	8,07	8,27
	NPS - Tasa de Recomendación (%)*	46,9	52,6
Personas	Nº de empleados (plantilla media)	14.928	16.079
	Porcentaje de mujeres en plantilla (%)	10,89	11,87
	Porcentaje de trabajadores con contrato fijo	87,56	88,96
	Nº nuevas contrataciones	2.841	3.036
Comunidad y Medio Ambiente	Emisiones directas Alcance 1 y 2 (tCO ₂ eq/100 km)	0,101	0,086
	Consumo combustible flota (kWh/100 km)	383,42	400,78
	Consumo energético total (kWh/100 km)	386,73	405,09

*Datos España

Operador líder en movilidad

Alsa es el operador de movilidad sostenible, multimodal y conectado, líder en el sector del transporte de viajeros por carretera en España, con una implantación internacional en constante crecimiento.

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. El grupo está presente en el Reino Unido, Europa Continental, Norte América, Norte de África y en Oriente Medio.

La concepción del transporte desde una visión integral permite a Alsa 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, estando también especializada en la gestión de estaciones de autobuses, áreas de servicio y áreas de mantenimiento de vehículos.

Siendo el cliente el centro del esfuerzo empresarial de Alsa, bajo el principio de la **seguridad**, Alsa 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 conducido a estar presente en la mayor parte de países de la Unión Europea, recientemente ampliada con las operaciones del servicios Metropolitanos de Lisboa y la próxima apertura de Oporto, la adjudicación en Arabia Saudí, la relevante implantación en Suiza y en la zona fronteriza francesa, así como en el Reino de Marruecos, lo que la ha convertido en el primer operador urbano del país, aportando, en cada caso, las mejores soluciones a la movilidad de los ciudadanos.

Como operador de movilidad, la empresa desarrolla otras actividades además del transporte de viajeros por carretera en el ámbito ferroviario y en el transporte sanitario.

Alsa desarrolla su actividad con la concepción del transporte desde un enfoque integral y la satisfacción permanente del cliente



Misión, visión y valores

Misión

Liderar el cambio modal hacia el transporte público colectivo.

Visión

Ser el principal operador de movilidad pública a nivel mundial.

Nuestros Valores

Excelencia



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

Personas



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

Seguridad



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

Comunidad y Medio Ambiente



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

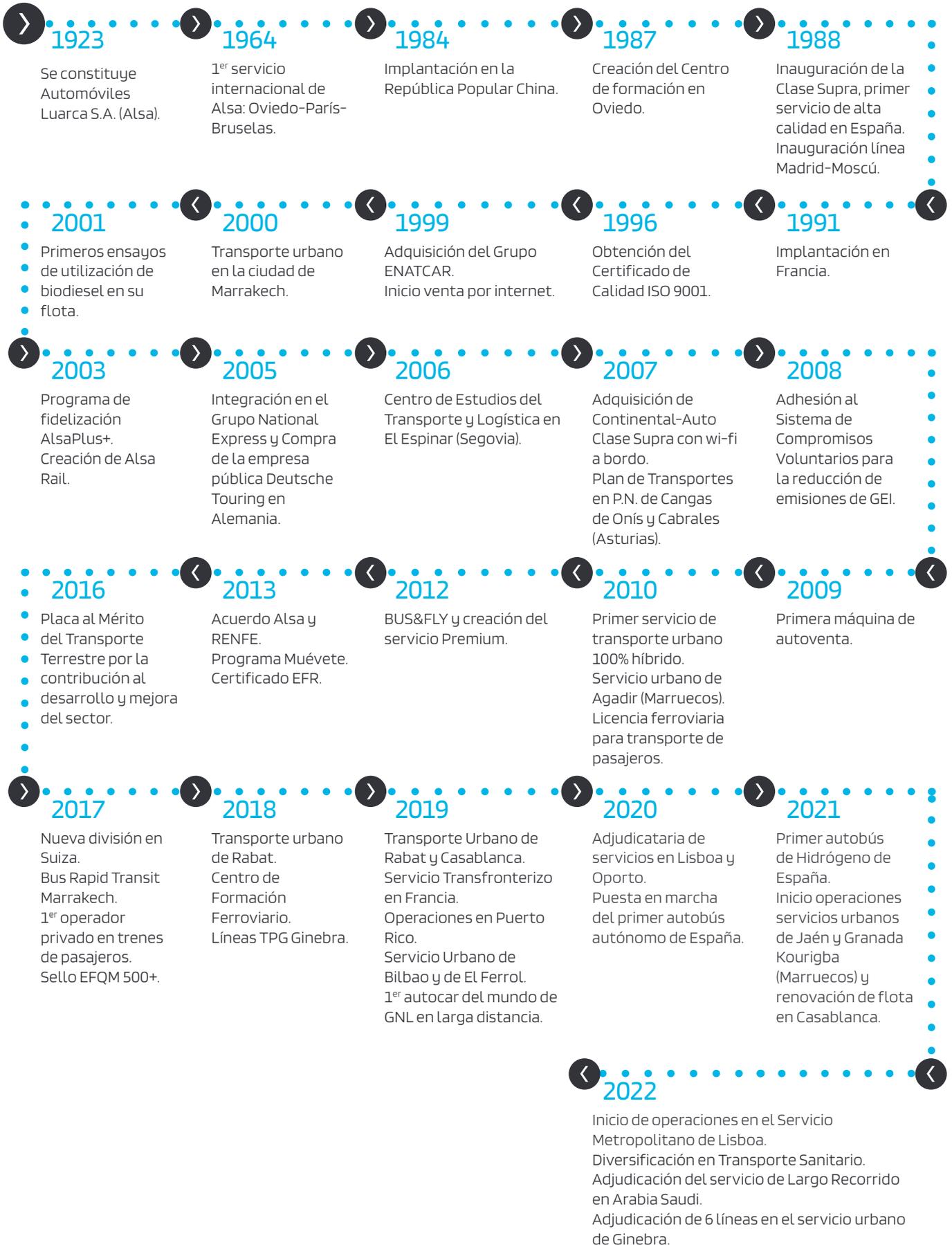
Clientes



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



Historia y logros de Alsa

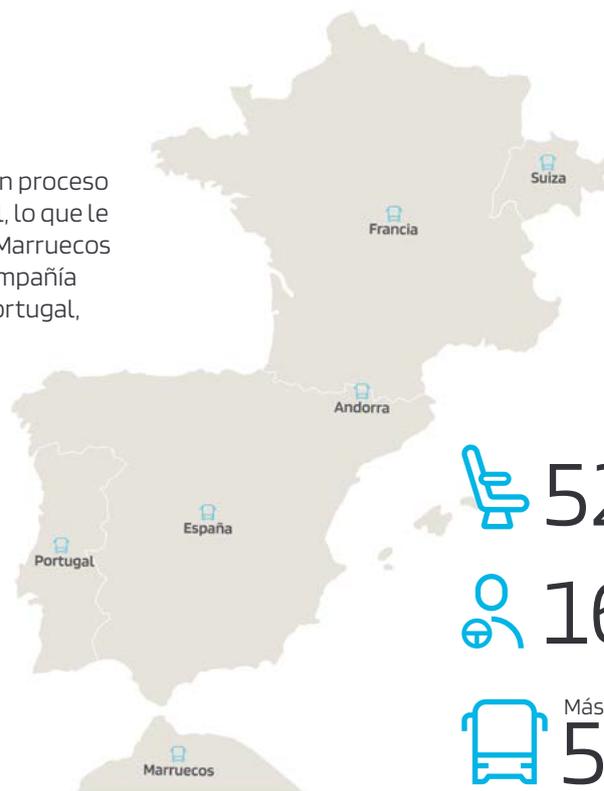


Gestor de la movilidad



Alsa en el mundo

Alsa inició en el año 2000 un proceso de expansión internacional, lo que le ha llevado a asentarse en Marruecos y Suiza. Actualmente la compañía ya opera en Francia y en Portugal, con el objetivo de arrancar en breve operaciones en Arabia Saudi y en Oporto.



 527 mill. pasajeros/año

 16.000 profesionales

Más de  5.900 autobuses

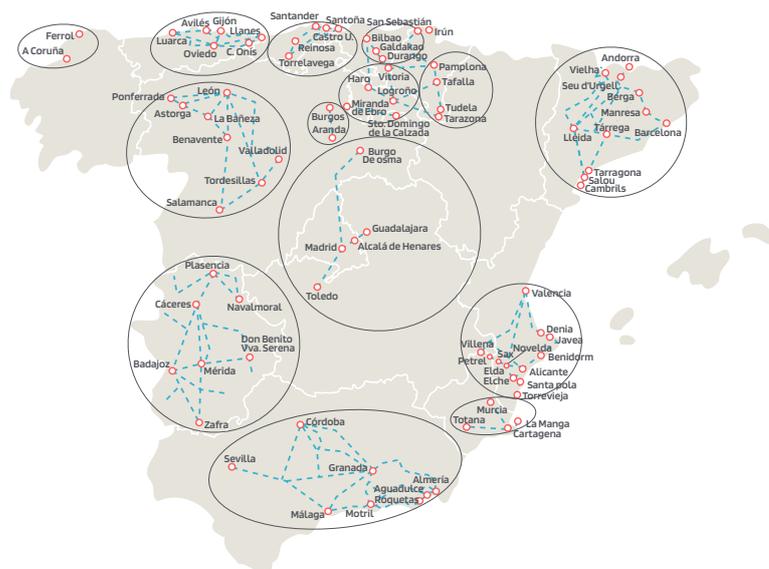
Transporte Regional



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

Desde el 2020, el transporte regional de Alsa ya está presente en casi todas Comunidades Autónomas.

Durante 2022 se han licitado con éxito los contratos regionales de la Comunidad Valenciana entre Valencia y Alicante y Las Marinas - Alicante, así como el servicio entre Fraga- Zaragoza y Zaragoza y su Aeropuerto, en Aragón.



Estamos en  15 Comunidades autónomas

Transporte Urbano y Metropolitano

Alsa gestiona 44 redes urbanas en distintas ciudades y áreas metropolitanas de España.

Alsa es la primera empresa de Transporte Público de Marruecos al estar operando en las principales ciudades del país (Marrakech, Khouribga, Agadir, Tánger, Rabat y Casablanca). Durante el 2022 se ha conseguido el record de pasajeros, con una recuperación total de cifras pre-covid.

En Suiza, Alsa opera 2 líneas del Transporte Público de Ginebra (TPG) y desde 2020 la explotación del servicio Urbano de Gex en Francia, primer servicio urbano que Alsa

opera en este país.

Durante 2022 Alsa ha resultado adjudicataria de 6 nuevas líneas del transporte urbano de Ginebra, por la entidad pública TPG (Transports Publics Genevois), que serán operadas por una flota 100% eléctrica, con la incorporación de 22 nuevos autobuses cero emisiones en 2023, más 6 autobuses híbridos en reserva. La previsión es comenzar a operar este contrato a finales de 2023 con la incorporación de 50 nuevas personas.



Gestionamos **54** redes en ciudades y áreas metropolitanas

En Marruecos **333** millones de pasajeros

Nuevos Servicios Metropolitanos en Portugal

En junio de 2022, Alsa ha iniciado la operación en el Servicio Metropolitano de Lisboa.

Se han incorporado al grupo un equipo de 350 personas entre personal de conducción, taller y oficina, para operar una flota de 227 autobuses que conectan la zona sudeste de Lisboa (Setúbal, Montijo, Palmela, Alcochete, Moita y Barreiro) atendiendo las necesidades de movilidad de una población de 390.000 personas.

Además, a finales de 2022 se firmó el contrato de los Servicios Metropolitanos de Oporto, que afecta a los municipios de Santo Tirso, Valongo y Gondomar, con una población de más de 300.000 habitantes. La operación iniciará sus operaciones a finales de 2023, en una red compuesta por 131 líneas (urbanas e interurbanas), para lo que contará con una flota de 200 vehículos, 14 de ellos eléctricos y un equipo de 350 conductores.



Servicios de largo recorrido

Líder en España en el servicio de transporte regular de viajeros.

La red nacional de Alsa comunica entre sí la práctica totalidad de las comunidades autónomas españolas, atendiendo más de 3.500 destinos.

Red nacional de Alsa



Alsa une la Península Ibérica con la mayor parte de la Unión Europea y el Norte de África mediante una amplia red de conexiones europeas.

Además, opera las líneas transfronterizas entre Francia (Pays de Gex) y el cantón suizo de Vaud.

Red internacional de Alsa

Alsa conecta más de 300 destinos internacionales



Nuevos servicios interurbanos en Arabia Saudí

Durante el año 2022, Alsa ha resultado adjudicataria de la explotación de los Servicios Interurbanos de Arabia Saudí (Lote Sur) conectando más de 80 destinos y 27 líneas regulares, en colaboración con el socio local SAPTCO. Este contrato le permitirá operar durante los próximos 10 años un total de 129 autobuses, con casi 400 personas. El contrato ha sido firmado a principios de 2023 y está previsto su inicio de operaciones a finales del mismo. Es un hito de gran relevancia por lo que supone en cuanto a la implantación de Alsa en Medio Oriente.



Transporte Discrecional y Turístico



Alsa gestiona o participa en la gestión del servicio de autobuses turísticos de las ciudades de Madrid, Barcelona, Bilbao, Gijón, San Sebastián, Sevilla, Murcia y Marrakech y el tren turístico de Almería. Es además la empresa con mayor cobertura e implantación en la prestación de servicios discretos y en la organización de dispositivos de transporte de grandes eventos en España.

Servicios a los que se suma la puesta en marcha en 2022 de un barco cero emisiones por la Bahía de Santander, desde el que se puede contemplar alguno de los puntos más emblemáticos de la ciudad y sus playas y entorno.

En el ámbito internacional, la compañía desarrolla una importante operación turística en Suiza, con la conexión del Aeropuerto de Ginebra a las principales estaciones de esquí en Suiza, Francia e Italia. A través de diferentes modalidades de servicios, desde traslados y excursiones premium privados, hasta transfers en grupos más reducidos a todos los destinos turísticos, así como servicios discretos en todas sus variedades.



Transporte ferroviario

La actividad ferroviaria de Alsa continúa en crecimiento. La operación de trenes turísticos, iniciada en 2017 ha superado las cifras de años anteriores transportando a 35.000 viajeros en diversas propuestas de ocio y cultura a lo largo de 2022. Con las nuevas incorporaciones de material ferroviario durante 2022, se dispone de una decena de locomotoras de diversas tipologías para asegurar la variedad de servicios que se ofrecen en el mercado del transporte ferroviario.

El Centro de Formación Ferroviaria de Alsa, que imparte desde 2018 cursos especializados a empresas ferroviarias y particulares, ha incorporado a los centros de Madrid y Lleida un nuevo centro en Zaragoza, dotado de las últimas tecnologías.

En relación a los servicios logísticos, se han consolidado las actividades en las terminales logísticas de Zaragoza-Plaza, Valencia Fuente de San Luís y la red de la Autoridad Portuaria de Valencia

con importantes crecimientos del volumen de actividad. Además la empresa ha resultado adjudicataria del servicio de maniobras en el complejo ferroportuario de Barcelona (entorno que mueve el 35% de las operaciones a nivel nacional) y adicionalmente los servicios desarrollados en los complejos ferroviarios de Madrid.

Para apoyar todo este crecimiento, se ha puesto en servicio un nuevo Centro de Gestión de Operaciones (24 horas y 365 días al año), como

soporte vital para el correcto funcionamiento del sistema ferroviario a nivel estatal, lo que ha permitido desplegar servicios auxiliares de mantenimiento técnico y acompañamiento en ruta por toda la geografía nacional.

Por último, en junio de 2022 Alsa recibió la certificación como Entidad Encargada de Mantenimiento en el ámbito del ferrocarril, lo que le permite gestionar y ejecutar el mantenimiento sobre vehículos ferroviarios.



Transporte sanitario

Durante 2022 Alsa, ha entrado en el sector de transporte sanitario de personas por medio de Vitalia, operadora en este sector en todas sus modalidades (ambulancias individuales, colectivas, de soporte vital básico -SVB-, soporte vital avanzado -SVA-, vehículos de intervención rápida -VIR-, etc.), con sede en Madrid y delegaciones en Toledo, Alicante y Tenerife. Esta compañía se encarga de todo tipo de traslados sanitarios y cobertura de grandes eventos; y cuenta con una flota superior a los 150 vehículos y una plantilla de 280 profesionales. La sociedad presta sus servicios al

sector público sanitario (SUMMA Madrid) y al sector privado, con

clientes entre los que se encuentran Sanitas, Adeslas, Mapfre y Quirón.



La estrategia de futuro

A finales del año 2021, el grupo evolucionó su estrategia corporativa, redefiniendo la Misión y la Visión, para ser el principal operador de movilidad pública a nivel mundial, liderando el cambio modal hacia el transporte público colectivo.

Esta nueva estrategia se materializa en 5 propuestas de valor hacia los clientes, apoyado en un uso más intensivo de la tecnología:

Revitalizar el transporte público

Recuperar la confianza en el transporte público e incrementar la demanda prestando servicios de alta calidad.

Eficiencia operacional

Operar las soluciones de movilidad de manera más eficiente que los competidores.

Expansión geográfica y/o multiproducto

Ampliar la cartera de productos en las geografías en las que ya se opera y/o diversificar la actividad hacia otros mercados.

Nuevas soluciones de movilidad

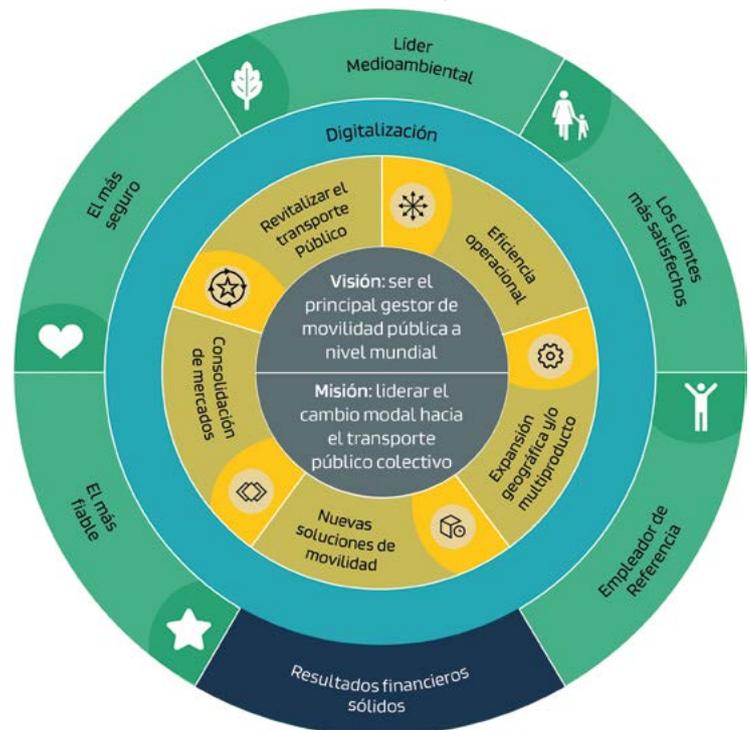
Favorecer la transición del vehículo privado hacia el transporte público, ofreciendo nuevas soluciones de movilidad.

Consolidación de Mercados

Generar crecimiento basado en las potenciales economías de red o de escala que se pueden generar o a través de alianzas.

El cumplimiento de estos compromisos garantizarán la consecución de unos resultados financieros sólidos y la sostenibilidad de la compañía a largo plazo

ESTRATEGIA



Y además para facilitar las propuestas de valor, la organización asume unos compromisos empresariales:



Hitos 2022

Cientes más Satisfechos

Revitalizar el Transporte Público

- Alsa alcanza su mayor cifra de facturación, por encima de los niveles Precovid.
- Cambio de marca y transformación de puntos de venta.
- Certificación ISO 16880 de experiencia de clientes en Bilbobus, Ferrol y Coruña.
- El nivel de ISC en cliente mejora la valoración record en 2019, con 8,27.
- Nivel excelente de atención al cliente con ISC superior a 8 en procesos priorizados: RRSS, Alsa Plus e incidencias de atención inmediata.
- Incremento de oferta de servicios accesibles, con reserva de plaza PMRSR y antelación de venta a 36h.
- Nueva campaña de Marca "Nos mueves".
- Presentación del Plan de Movilidad Accesible e Inclusiva de Alsa en Cantabria con COCEMFE.
- Primer encuentro del Plan de Movilidad Accesible e Inclusiva de Alsa con Plena Inclusión Madrid.
- Transformación puntos de venta, nueva marca y kioscos actualizados.
- Plan de Movilidad Accesible e Inclusiva en Cantabria. El 100% de los servicios regionales operados por Alsa en Cantabria son accesibles.

Eficiencia Operacional

- Estudio de arquetipos de usuarios en ámbitos regional y metropolitano.
- Nuevas máquinas autoventa - importantes avances en usabilidad, funcionalidad, fiabilidad y seguimiento de incidencias. Instalación del prototipo de los nuevos kioscos en Avda. América.
- Mejora continua en contactabilidad (web, app y kioscos) y personalización de campañas en CRM.
- Nuevo proceso de aviso de cambios (hora y/o lugar de salida) a los viajeros de líneas Internacionales.
- Nuevo QR de incidencias y valoración del servicio en BILBOBUS.
- Piloto medición satisfacción en urbanos QR a bordo (Jaén, Granada, Ferrol y Leste).

Nuevas soluciones de movilidad

- Adjudicación nuevas rutas de transporte a la demanda en Andalucía, atendidas con VTCs.
- Mobi4U. Finalizada primera fase de la app para corporates.
- Mobi4U: en servicio la primera operación con pago móvil (Jaén).
- Mobi4U: Inclusión de Ibiza y León, lo que eleva el total a 13 áreas.
- Propuesta consensuada con CRTM de paradas a la demanda en VCM067 (Madrid Oeste).
- El plan especial de transporte de Lagos y Poncebos alcanza el viajero 2,5 millones

Consolidación de Mercados

- Renovación convenio con RENFE para uso combinado de tren y bus.
- Nueva comisión de "Accesibilidad en el transporte" de ATUC.
- Civitatis y Alsa se alían para aportar nuevas experiencias a los viajes en autobús.

El más fiable

Revitalizar el Transporte Público

- Adjudicación Servicios de transporte del Ejército de Tierra.
- Licitación con éxito del Servicio de Transporte Publico Regular de Viajeros Regional de Aragon Fraga-Zaragoza por el Eje del Ebro. Lote 5.
- Incremento de un 58% en la valoración económica de apariciones en medios vs 2021.
- Licitación con éxito del Servicio de Transporte Publico Regular de Viajeros Regional de Valencia CV-202 Les Marines - Alacant.
- Licitación con éxito del Servicio de Transporte Publico Regular de Viajeros Regional de Valencia CV-302 Valencia - Alacant - Elx.

- Presencia en FITUR.
- Ranking MERCO global, subimos a la posición 51.
- Reconocimiento del Banco de Alimentos de Madrid por la colaboración durante la pandemia.
- Plan de ayuda a refugiados de Ucrania: más de 1000 personas transportadas desde la frontera de Ucrania a Polonia y Rumanía.
- Plan de ayuda a refugiados de Ucrania: Campaña con UNICEF de donaciones.
- Premio embajador de la asturianía 2022' de la Asociación Hostelería y Turismo de Asturias (OTEA).
- Publicación del "Resumen ejecutivo de la Memoria de Sostenibilidad".

Eficiencia operacional

- Certificación SR10 en Suiza.
- Certificación RSC de empresa socialmente Responsable en Marruecos.
- Detección de bus situado en dársena (DARSEDET).
- Digitalización: formularios web específicos para su gestión en Icasework.
- GOAL - Integración de las explotaciones y formación en GBus y GDriver.
- Icasework en los nuevos contratos en la gestión de las reclamaciones.
- Nueva app de preentregas de flota.
- Nuevo hardware de embarque ITOS - Pago con tarjeta bancaria y validación QR
- Piloto SWIFTLY, para optimización de redes de transporte.

Expansión Geográfica y/o Multiproducto

- Adjudicación de Contrato de Maniobras de Ferrocarriles Generalitat de Cataluña en Lleida.
- Adjudicación de la gestión de las Terminales de Mercancías de Adif en Can Tunis (Barcelona).
- Adjudicación de la Operación del Tren Turístico des Llacs en Lleida.
- Adjudicación del lote Sur de KSA en Arabia Saudí.
- Licitación con éxito del Servicio de Transporte Regular de Viajeros entre Zaragoza y el Aeropuerto.
- Adquisición de SEVIRAMA (Autobús Turístico de Sevilla).
- Incremento de ofibuses en los contrato con CAIXABANK y CAJAMAR.
- Inicio nuevo bus turístico de Oviedo.
- Inicio operación AlsaCab en Cantabria.
- Inicio operación en Lisboa.
- Inicio servicio de transporte urbano de Santa Lucía de Tirajana (Gran Canaria - Gumidafe)
- Portugal: adjudicación y firma del contrato Servicio del Área Metropolitana de Porto.
- Realización de los servicios discrecionales para la cumbre OTAN Madrid.
- Adjudicación de la gestión de los locales estación de autobuses de Albacete.
- Diversificación al sector de transporte sanitario: adquisición de la empresa de ambulancias VITALIA y asunción del Contrato con Sanitas.
- Adjudicación de 6 líneas del Transporte Público de Ginebra (TPG) con 22 nuevos buses eléctricos y 5 híbridos.
- Adjudicación del sistema de audioguías del Alcázar de Sevilla.
- Adjudicación del control de acceso y parking de buses de la nueva estación de Barajas T4.
- Precalificación al proyecto de la nueva ciudad "NEOM" en Arabia Saudi.

Nuevas soluciones de movilidad

- Adjudicación bicicleta pública Santander.
- Piloto bike & scooter sharing en Torrelavega (Cantabria).
- Presentación bus autónomo a la Presidenta de la Comunidad de Madrid.
- Presentación del nuevo servicio de bicis de León conjuntamente con NextBike.
- Adjudicación Centro I+D+i en Asturias , por el Instituto de Desarrollo Económico del Principado de Asturias.

Consolidación de Mercados

- Aprobada la extensión del contrato de Granada.
- Bono rural de transporte a la demanda en Castilla y León.
- Crecimiento del 21% vs 2019, en ingresos publicitarios tras la incorporación de nuevos negocios, como los urbanos de Granada, Jaén, Ferrol, o el turístico de Sevilla.
- Diseño y ejecución de los "Bonos digitales" subvencionados por el Mitma.
- Extensión del contrato de Ibiza.
- Extensión del contrato de Marrakech.
- Jornada sobre los últimos avances en Compliance en las empresas españolas, participación de Alsa y La Fundación Corell.
- Nuevos bonos RDL 11/2022.
- Prórroga Funicular de Bulnes.
- Prórroga JEV-009 de Alsa-Mirat Extremadura.
- Renovación convenio con Fundación Botín para promocionar el centro como destino cultural de referencia y fomentar el bus.
- Nueva comisión de "Comunicación y relaciones institucionales" de ATUC.

El más seguro

Revitalizar el Transporte Público

- Campaña Convivencia urbana junto con FESVIAL.
- Iniciativa "Ángulos muertos. De repente, invisibles" en Asturias junto con DGT, Mapfre e Inst. Asturiano de riesgos laborales.
- Piloto de equipos embarcados de medición de calidad de aire interior.
- Placa de oro de la Seguridad.
- Renovación convenio con la Fundación A Víctimas Tráfico.
- Retirada de dispensadores de gel y dotación adicional de cajas de mascarillas en vehículos.
- Campaña Publicitaria "USUARIOS VULNERABLES" junto a DGT y Fesvial
- Alsa celebra el 10º aniversario de la obtención del primer Certificado de Seguridad Vial de AENOR.

Eficiencia operacional

- Adaptación a restricciones COVID según normativa.
- Arranque programa DriveCam en contrato Atlántico.
- Proyecto CERO incendios en nuestra flota.
- Proyecto detección de peatones.
- Semana de la seguridad 2022

Empleador de referencia

Revitalizar el Transporte Público

- Celebración del Summit 2022 e inicio de los actos de conmemoración del Centenario Alsa.
- Clausura del XX Master en Transporte y Gestión Logística, Universidad de Oviedo.
- Entrega de los Premios Literarios Juan Antonio Esteban, junto con Asociación CentrRHo.
- La Asociación para Personas con Síndrome de Down de Cartagena y Comarca (Asido) reconoce la labor solidaria de Alsa, en la 19 edición del premio 'Amigo Solidario', por la que se distingue el trabajo de instituciones, empresas y personas por la inclusión social.
- Nueva sede corporativa Josefa Valcarcel 20.
- Premio DEC a la mejor estrategia en Experiencia de empleado.
- Premio Títula a Al Baida en Marruecos (focus on women in communication campaigns) por la campaña "Bkoul Houria".
- Sello Best Place to Work para Alsa Marruecos.
- Marruecos consigue el reconocimiento "Excellence for a Mixed Pool of Professions".
- Obtención del distintivo de diversidad en Marruecos, en reconocimiento a la incorporación de la mujer y de colectivos desfavorecidos y por la promoción de la igualdad.

Eficiencia Operacional

- Encuesta de empleados supera el 80% de tasa de respuesta.

Consolidación de Mercados

- Nueva comisión "Movilidad y género" de ATUC.
- Incorporación a la comisión de "Recursos Humanos" de la UITP.

Líder medioambiental

Revitalizar el Transporte Público

- Finalistas premios DUX Sostenibilidad, categoría CEO.
- Inclusión del bosque Alsa como uno de los 101 ejemplos empresariales Por el Clima de CompromisoClima.
- Nacimiento "Bosque Alsa" en Congosto de Valdavia (Palencia).
- Organizadores COMUS 2022 - Congreso de Movilidad Urbana Sostenible.

Eficiencia Operacional

- Presentación del nuevo bus 100% eléctrico (IRIZAR IE TRAM) en Bilbobus, con 250 kms de autonomía.
- Presentación del primer vehículo 100% eléctrico operando en una línea interurbana entre Madrid-Tres Cantos (CRTM). Solaris, autonomía de 300-350kms.
- Primer bus 100% eléctrico en urbano de Jaén.
- Primer bus de hidrógeno en operación permanente (urbano y metropolitano) en España, en línea 4 de Torrejón.
- Prueba con un vehículo eléctrico de última generación en (Rabat) Marruecos.
- Ruta del Hidrógeno Alsa: pruebas con un vehículo demo en las principales operaciones urbanas de España.
- Incorporación de 2 nuevas locomotoras eléctricas para AlsaRAIL, bautizadas como Marta y Patricia
- Pre-aprobación del Plan Moves Singular II en proyectos eléctricos urbanos (Goal y Medusa).
- El Ayuntamiento de Granada renueva la flota de autobuses con tres nuevos vehículos eléctricos y un híbrido.
- Con un ahorro de 100 Tn de emisión de CO₂ al año.
- El Ayuntamiento de Jaén, incorporan el primer bus eléctrico al transporte urbano libre de emisiones.

Nuevas soluciones de movilidad

- Nuevo catamarán eléctrico CERO EMISIONES en la bahía de Santander

Consolidación de Mercados

- Adjudicación del CDTI de los primeros 40M€ del PERTE de vehículos eléctricos y conectados a un consorcio de 35 empresas donde están Renault, Ford, Avanza y Alsa, entre otras.
- Consorcio SHYNE de REPSOL, donde se han incluido 30 empresas: Alsa, Bosch, Enagás, Scania, Talgo, Iberia, Balearia, etc.
- Lanzamiento proyecto R3CAV (Robust, Reliable and Resilient Connected and Automated Vehicle) por parte de Alsa, GMV, INDRA, MASERMIC, MASMOVIL, RENAULT y SIGMA.
- Contrato para el asesoramiento en la gestión y suministro de carburante en la est. Autobuses de León por 10 años.

Organización

Presidencia

Presidente
Jorge Cosmen

Comité de Dirección

Consejero Delegado
Francisco Iglesias

D.G. España Víctor López	D.G. Marruecos Alberto Pérez	Estrategia y Organización Carlos Huesa	Asesoría Jurídica María Pérez
CFO Marcos García	D.G. Alsa Internacional y M&A Miguel Pérez-Juez	RR.HH. Ruth Hernández	Digitalización M ^a Ángeles Vicente

D.G. España

D. Comercial y Marketing Rocío Escondrillas	D. Estudios y Licitaciones Alberto Cillero	D. Operaciones y Mantenimiento Javier Martínez	D.Z. Madrid Víctor Hernando	
D.Z. Mediterránea Valeriano Díaz	D.Z. Noroccidental M ^a Elena Álvarez	D.Z. Norte Luis G. Panizo	D.Z. Turismo Isaac Álvarez	D. Fondos EU e Ingeniería de NX Miguel Ángel Alonso

D.G. Marruecos

D. Administrativo y financiero Jorge Sanandrés	D. RR.HH. Widad Smyej	D. Operaciones Felipe Santamarta	Seguridad Jose A. Vigil	Técnica Daniel Mariano
	D.Z. Marruecos Norte Ramón Fernández	D.Z. Marruecos Sur Rafael Fernández	D.Z. Marruecos Centro Mehdi Safouane	

D.G. Internacional

Portugal Juan Gómez	Suiza, Francia y líneas Int. Borja Bermúdez	Desarrollo Internacional Enrique Blanco	Coordinación Diego Granado
-------------------------------	---	---	--------------------------------------

Otros comités

Comité de Estrategia. Comité de RR.HH. Comité de Transporte. Comité de Compliance. Comité de Diversidad e Inclusión.	Comité de Innovación. Comité de RSC. Comité Comercial. Comité Digital. Comité de Medio Ambiente.
--	--



Excelencia

Nuestro enfoque

Alsa centra sus esfuerzos en lograr la excelencia en todo lo que hace. El despliegue de su política de sostenibilidad y sus compromisos con sus grupos de interés se apoya en herramientas de gestión robustas, la innovación continua y las alianzas estratégicas.

Los sistemas de gestión de la compañía permiten desplegar las diferentes políticas y programas en todas sus actividades y geografías. La certificación de estos sistemas asegura a los grupos de interés la eficacia de estos, a la vez que sirve de palanca para su mejora continua.



€ 546,28 millones en gasto a proveedores

↔ 10.917 proveedores

↔ 98,7% proveedores nacionales

👍 En Canal Ético 0 denuncias

📖 6ª Memoria de sostenibilidad



Responsabilidad Social Corporativa

Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa

Alsa despliega su Responsabilidad Social Corporativa a través de sus valores, 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



Excelencia



Seguridad



Clientes



Personas



Comunidad y Medio Ambiente

Mediante su sistema de gestión de la Responsabilidad Social Corporativa la organización gestiona el desarrollo de su política de sostenibilidad de acuerdo con los pilares estratégicos de la compañía y

en línea con los aspectos materiales o relevantes para sus Grupos de Interés.

Durante el 2022 se ha continuado avanzando tanto en Marruecos como en Suiza y Francia en la

progresiva aplicación de las Políticas de RSC del grupo. Muestra de ellos es la obtención de la certificación de las empresas en Suiza y Francia según la norma IQNet SR10.

Grupos de Interés

A través de su **Modelo de Relación con sus Grupos de Interés**, Alsa identifica sus requisitos, necesidades y expectativas, y así poder minimizar riesgos y detectar nuevas oportunidades de negocio.

Personas

Organismos reguladores y administración

Clientes

Inversores y accionistas

Proveedores, suministradores y aliados

Entorno social

Generadores de opinión

Sector empresarial

Política de Sostenibilidad

“Nuestros compromisos” con los grupos de interés

Accionistas e inversores

- Asegurar el buen gobierno y la sostenibilidad.
- Conocer y dar respuesta a sus requisitos.
- Promover la transparencia.

Clientes

- Situar al cliente en el centro de toda actividad.
- Hacer únicamente aquello que es seguro.
- Ofrecer servicios y soluciones de movilidad innovadoras.
- Compromiso con la generación de experiencias positivas.

Entorno social y medio ambiente

- Ética, responsabilidad, diálogo y transparencia.
- Crear valor sostenible para la sociedad.
- Identificar y satisfacer las necesidades de la comunidad.
- Diálogo con agentes sociales y representaciones sindicales.
- Reducir la emisión de gases de efecto invernadero (GEI).

Dirección

- Asegurar la implicación de todos para el buen gobierno.
- Promover la transparencia.

Personas

- Desarrollo del talento y recompensa.
- Promover el orgullo de pertenencia a Alsa.
- Respeto a los derechos humanos y a la dignidad.
- Promover sistemas de formación y desarrollo del talento.
- Atraer y retener a los mejores empleados.

Generadores de opinión

- Promover la transparencia, la colaboración activa y la facilitación de información.

Administraciones y reguladores

- Asegurar la impecable ejecución de los contratos.
- Garantizar el acceso a la movilidad dentro del marco contractual.
- Promover la transparencia.
- Desarrollar la responsabilidad social.

Proveedores y aliados

- Diálogo abierto, fluido, honesto y transparente.
- Crear relaciones sólidas.
- Fomentar el trabajo en equipo.
- Alineamiento de la política de sostenibilidad.

Sector empresarial

- Libre competencia y colaboración activa con otras organizaciones e instituciones.
- Estricta observancia de las leyes de defensa de la competencia, intercambio de buenas prácticas, la integridad y la ética.

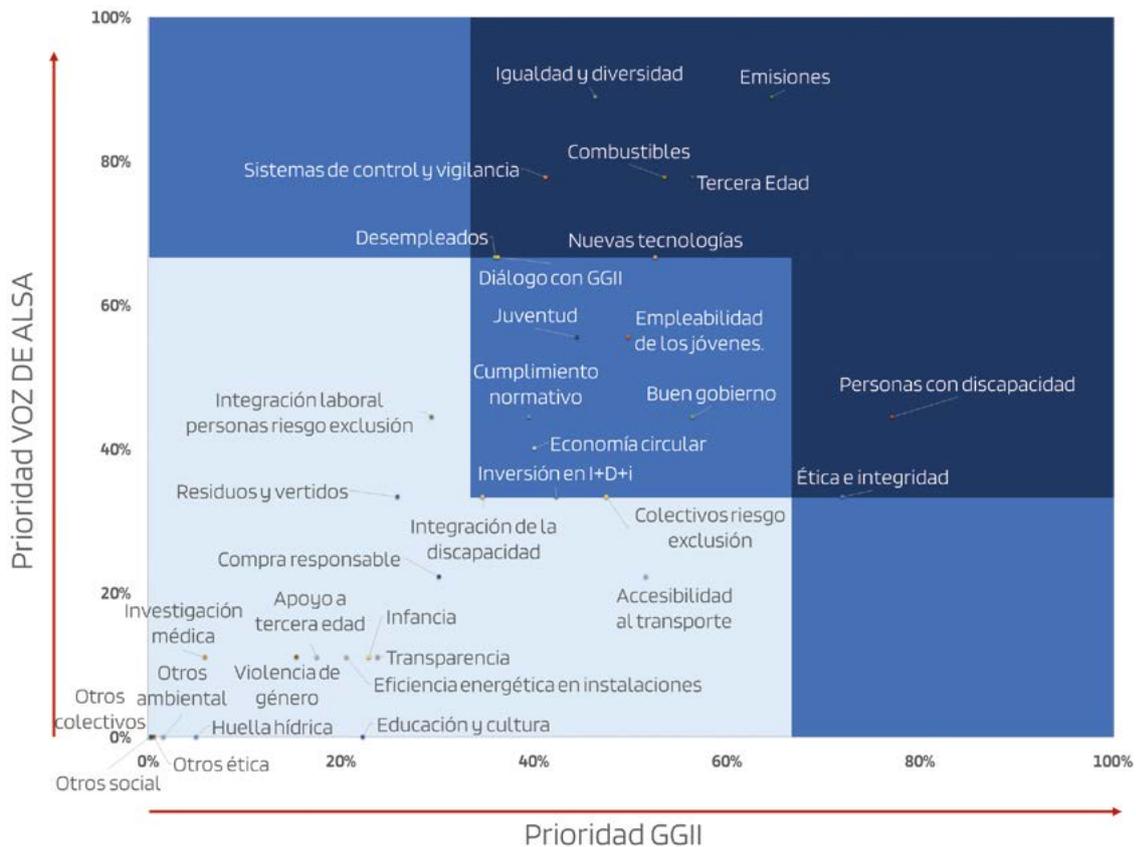
Tercer Estudio de Materialidad

Durante 2021, se realizó un estudio de materialidad en el que participaron todos los grupos de interés, con el objetivo de identificar cuáles son los aspectos éticos y de buen gobierno, sociales y medioambientales que los Grupos de Interés de Alsa consideran más relevantes a la hora de desarrollar acciones de responsabilidad corporativa.

Como resultado de este estudio se elaboró 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.

Durante 2023 se realizará un nuevo Estudio de Materialidad, conforme a los nuevos requisitos de GRI y de Doble materialidad

MATRIZ MATERIALIDAD ALSA/GGII



Valores Intrínsecos

La Seguridad como valor indiscutible e inherente.

Aspectos prioritarios

Sistemas de control y vigilancia; ética e integridad; mejorar el diálogo con los GGII; reducir la contaminación-emisiones; eficiencia en el consumo de combustible y uso de combustibles alternativos; inclusión y desarrollo de nuevas tecnologías más limpias y eficientes; igualdad y diversidad; acciones dirigidas a desempleados, personas con discapacidad y tercera edad.

Con la inclusión de Suiza-Francia en el alcance del sistema de Responsabilidad Social Corporativa de Alsa, se llevó a cabo un análisis de materialidad específico cuyos resultados evidenciaron el total alineamiento de estos con los del grupo.

Líneas de Acción RSC 2022

A la vista de las acciones emprendidas durante el 2021 y del resultado de los estudios de materialidad, se ha revisado el plan de acción en el que se han incluido nuevas líneas y se ha dado continuidad a las ya existentes, lo que permitirá alinear las expectativas de los Grupos de interés a las políticas a implementar durante el 2022.

Valor	Aspecto prioritario	Líneas de acción
Excelencia	Despliegue de las políticas y códigos de conducta. Ética e integridad.	Mantener certificación UNE 19601. Implantar 100% modelo compliance en Portugal.
	Mejorar el diálogo con grupos de interés	Nuevo estudio de materialidad. Continuar con comunicación a GI. Implantación de nueva herramienta de compras. Alineamiento de nueva estrategia a los ODS. Memoria 2022 y resumen ejecutivo.
	Sistemas de control y vigilancia	Mantenimiento de sistemas certificados. Sistemas de gestión certificados en nuevos contratos.
Comunidad y Medio Ambiente	Reducción de emisiones y consumo de combustibles. Uso de nuevas tecnologías y combustibles alternativos	Continuar con renovación flota ECO y ZEV. Ruta de Hidrógeno. Avances en combustibles alternativos (alianzas) para H2. Bosque Alsa.
	Economía Circular	Programa de minimización de residuos. Optimización de materias primas. Uso de nuevos combustibles alternativos.
	Accesibilidad	Plan de Accesibilidad. Extensión de la UNE 170001 a más contratos.
	Tercera Edad	Alsa Te ayuda. Club de Senior. Otros programas de colaboración con fundaciones y/o ONGs. Descuentos Comerciales a la Tercera Edad.
Personas	Discapacidad	Programa ¿De qué eres capaz? Colaboración Fundación Integra. Convenio con Fundación ONCE para fomentar el empleo. Plena Inclusión. Plan de accesibilidad.
	Empleabilidad y diversidad	Plan Equilibra. Programa ¿De qué eres capaz? Colaboración Fundación Integra. Colaboración y convenios con universidades. Programa Muévete y Programa Graduados. Desarrollo de acciones de sensibilización.
Seguridad	Seguridad vial	Programa de Seguridad.
Cientes	Accesibilidad	Plan de accesibilidad.
	Tercera edad	Plan de accesibilidad. Descuentos Comerciales a la Tercera Edad.

Código Ético y sistema de gestión de Compliance en Alsa

Alsa dispone desde el año 2011 de un código ético, actualizado en 2021 y aprobado por el Comité de Compliance. La expansión de la compañía y su introducción en nuevas geografías, hace que su código ético deba ir adaptándose a las legislaciones locales, idiomas y operativas específicas de cada país.

Asimismo, se continúa avanzando en la mejora de los Sistemas de Compliance de los distintos países en los que opera la compañía teniendo como objetivo final la implantación de un sistema homogéneo tan robusto como el que está implementado en España, certificado bajo la UNE 19601 desde 2019 y renovado durante 2022.

Cabe destacar que en junio 2022, al tiempo que se inició la actividad en Portugal, se publicó un nuevo Decreto Ley 109-E/2021 sobre Régimen General de Prevención de la Corrupción (RGPC) que exige a todas las empresas de más de 50 empleados disponer de un Sistema específico para la prevención de la corrupción en el seno de la compañía, por lo se revisó todo el sistema de aplicación.

Durante 2022 se ha revisado el código ético y se ha adaptado para las operaciones en Suiza y Francia

Formación, difusión y concienciación en materia de compliance penal

El personal que realiza las labores de compliance, asiste anualmente a formaciones sobre la materia con el fin de conocer las mejores prácticas aplicables. Además, en 2022 se ha impartido una formación específica para el personal operativo (conductores, agentes de ventas, técnico de servicio, encargados, etc). A estas formaciones hay que sumar las contenidas en el plan de acogida que realizan los empleados de nueva incorporación, e incluye formación específica sobre el Sistema de Gestión de Compliance Penal, el código ético, la política de compliance y el modern slavery.

Muestra del compromiso de Alsa con esta materia, con la cultura del cumplimiento y con la mejora continua, en abril de 2022 se celebró la Jornada anual de Compliance, con más de 200 asistentes; y en noviembre Alsa participó en una de las mesas debate celebradas en el Día del Compliance Officer



organizado por la Asociación Española de Compliance (ASCOM).

Asimismo, se han llevado a cabo acciones de divulgación, por todos los canales de comunicación interna habilitados al efecto, sobre la política de regalos, la corrupción

y la discriminación, informándose adecuadamente de las últimas versiones del Código Ético y de la Política de Compliance de Alsa.

Comité de Compliance

El Comité de Compliance se constituyó en 2016 con la responsabilidad de velar por el desarrollo, implantación y mantenimiento del Sistema de Compliance, siendo garante del mismo y teniendo como finalidad la consolidación de una cultura corporativa de cumplimiento.

Durante el 2022 se ha reunido en tres ocasiones tratándose aspectos como la aprobación de documentos del sistema base, el análisis de las comunicaciones recibidas de los empleados o las consultas sobre la Política de Regalos de Alsa.

En 2022 Alsa ha renovado el certificado UNE 19601 de AENOR, relativa a los Sistemas de Gestión de Compliance Penal.

Canales de Comunicación

En cumplimiento con la Directiva Whistleblowing, Alsa dispone de un canal de denuncias gestionado única y exclusivamente por el Comité de Compliance (buzon.compliance@alsa.es) y con una línea ética cuyas llamadas las recibe un tercero pero que se analizan igualmente por el Comité de Compliance.

Actualmente, se está valorando la adquisición de una herramienta específica para la gestión del canal de denuncias que de servicio a todos los empleados del Grupo (España, Portugal, Marruecos, Francia y Suiza).

En 2022 se han recibido 3 comunicaciones que han precisado

análisis, 5 comunicaciones a nivel informativo sin precisar análisis y 11 consultas sobre la política de regalos y posibles conflictos de interés. En ninguno de los 3 supuestos analizados se ha verificado un incumplimiento.

Gestión de riesgos

Alsa dispone a nivel de Grupo de un Procedimiento para la Gestión de los Riesgos en el que se describe la metodología para la gestión de los riesgos incluyendo menciones acerca del personal involucrado, la identificación de los riesgos, evaluación de los riesgos, criterios para el cálculo de la probabilidad y el impacto de cada riesgo en función de una categorización específica como el daño financiero impacto en el negocio, etc.

El proceso de identificación y actualización de los riesgos se realiza manteniendo reuniones con los Risk Owners (Directores de Área) y Risk Champions (Responsables

de los Riesgos) de forma que la identificación de los riesgos y de los controles implementados se efectúe por las áreas involucradas que son las que mayor conocimiento tienen sobre ello.

La evaluación se realiza dos veces al año, en el mes de febrero y junio y se presenta a la Comisión de Auditoría y a la PLC. En el mes de junio se procedió a la actualización de la Matriz de Riesgos Globales en donde se incluyen riesgos de diferentes tipologías; riesgos financieros, humanos, legales y regulatorios, estratégicos, operacionales, comerciales y cadena de suministro. Siendo los riesgos

netos (residuales) más relevantes los que se refieren a la posible pérdida de negocio, seguridad, inflación, normativos, cadena de suministros y ciberseguridad.

La contribución de Alsa a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

La misión de llegar a ser un operador multimodal de movilidad involucrado con el desarrollo de la comunidad y el cuidado del medio ambiente es la que marca la estrategia de Alsa y, por lo tanto, su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030.

Cada una de las propuestas de valor de la nueva estrategia EVOLVE y sus compromisos empresariales contribuyen sobre ODS concretos y sus metas.

En concreto y de forma prioritaria, los ODS 3: Salud y Bienestar; ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico; y ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles, son los objetivos prioritarios para la organización. A los que hay que sumar los ODS 5 (Igualdad de género) y 10 (Reducción de las desigualdades) enmarcados dentro de la política de igualdad de la compañía.

Durante 2022 se ha revisado la contribución y alineamiento de la

nueva estrategia EVOLVE a los ODS, y se han establecido nuevos retos con objetivos y horizontes concretos.

La siguiente tabla recoge el resumen de la contribución de Alsa España a los ODS durante 2022, alineados a la nueva estrategia Evolve:



Tanto las propuestas de valor de la nueva estrategia EVOLVE como los compromisos empresariales están alineados con la contribución de Alsa a los ODS

Compromiso empresarial EVOLVE

Propuesta de valor

ODS

Metas ODS

Evolución de la contribución de Alsa

Compromiso Alsa

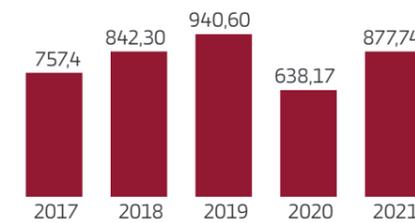
Retos

Resultados financieros sólidos

- Revitalizar el transporte público.
- Expansión geográfica y multiproducto.
- Eficiencia operacional.
- Nuevas soluciones de movilidad.
- Consolidación de mercados.



8.1. Mantenimiento del Crecimiento Económico.



Lograr un crecimiento económico sostenible con impacto positivo sobre los territorios en los que se opera.

El más seguro



- Revitalizar el transporte público.
- Eficiencia operacional.
- Nuevas soluciones de movilidad.



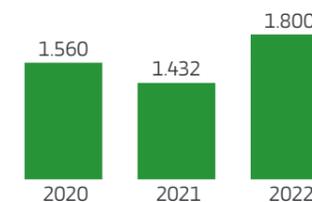
3.6. Reducción Accidentes de Tráfico.



La seguridad como valor prioritario. Mejora de la seguridad mediante la incorporación de nuevas tecnologías que ayuden al cambio de hábitos en la conducción.

En 2040, toda la plantilla en España estará monitorizada

Nº vehículos con cámaras inteligentes



En 2040, toda la flota en España estará equipada con cámaras inteligentes.

Propuesta de valor

ODS

Metas ODS

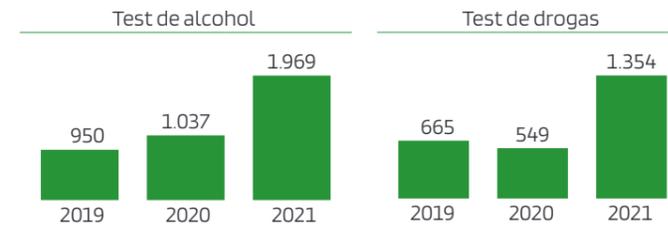
Evolución de la contribución de Alsa

Compromiso Alsa

Retos

- Revitalizar el transporte público.
- Eficiencia operacional.

3.5. Prevención y Tratamiento de abusos en Droga y Alcohol.



Mejorar la salud de los empleados y proporcionar servicios seguros.

Para el 2040 en España, el 100% de los conductores tendrán un sistema de prevención para el consumo de alcohol

- Revitalizar el transporte público.
- Eficiencia operacional.
- Nuevas soluciones de movilidad.

3.6. Reducción Accidentes de Tráfico.

-22% de siniestralidad desde la implantación del programa Eliminando Riesgos (DOH) en 2010 en España

La seguridad como valor prioritario.

Alsa se compromete a reducir la siniestralidad de nuevas redes, al menos en un 10% en los primeros 5 años.

El más seguro



- Revitalizar el transporte público.
- Eficiencia operacional.
- Nuevas soluciones de movilidad.



11.2. De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos.

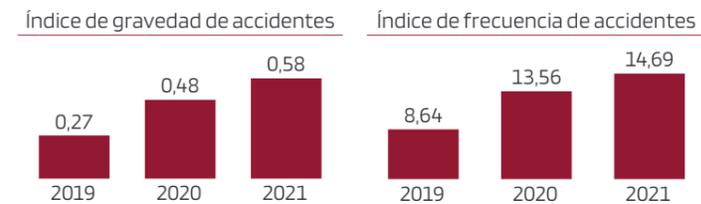
9.256 alumnos en formación de seguridad durante 2021.

Promover a través de políticas y sistemas de gestión un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores.

- Revitalizar el transporte público.
- Eficiencia operacional.



8.8. Protección de los derechos laborales y trabajo seguro y sin riesgos.



Los clientes más satisfechos



- Revitalizar el transporte público.
- Expansión geográfica y multiproducto.
- Nuevas soluciones de movilidad.
- Consolidación de mercados.



10.2. De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

4.429 municipios españoles a los que se les da servicio.

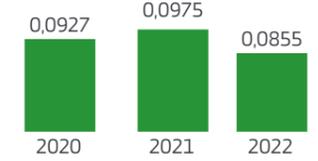
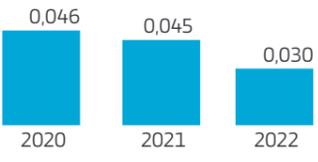
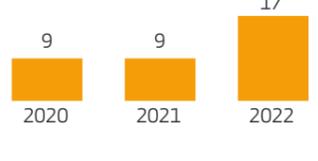
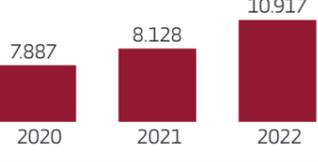
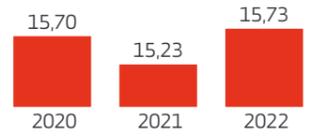
Proporcionar servicios 100% accesibles que alcancen a todo el territorio como herramienta de lucha contra las desigualdades.



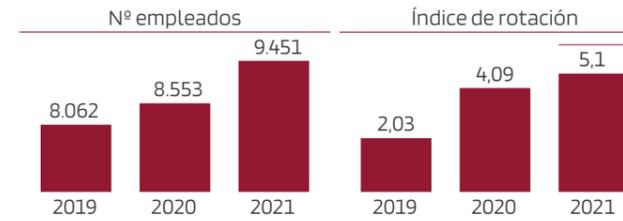
11.2. De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos.



Garantizar un transporte sostenible con especial foco en las personas de tercera edad, niños y discapacitados.

Compromiso empresarial EVOLVE	Propuesta de valor	ODS	Metas ODS	Evolución de la contribución de Alsa	Compromiso Alsa	Retos
Líder medio-ambiental	• Eficiencia operacional.		13.1. Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el Clima.	<p>Emisiones directas (tCO₂/100km)</p> 	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.	Todos los autobuses urbanos en España, serán cero emisiones en 2035 y los interurbanos para 2040, al igual que en Marruecos.
			6.3. Mejorar la calidad del agua. Reducir la contaminación y aguas residuales.	<p>Vertido de Aguas Residuales de automoción (m³/100Km)</p> 	Hacia la economía circular mediante la reducción y el reciclado del agua utilizada en los lavaderos.	
			11.6. Reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades.	<p>% flota con propulsión alternativa</p> 	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.	Todos los autobuses urbanos en España, serán cero emisiones en 2035 y los interurbanos para 2040, al igual que en Marruecos.
El más fiable	• Consolidación de mercados. • Eficiencia operacional.		8.3. Desarrollo de actividades productivas y el fomento de las pequeñas y medianas empresas.	<p>Nº proveedores nacionales</p> 		
			8.2. Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.	<p>103.531 horas de formación durante 2022.</p>		
Empleador de referencia	• Revitalizar el transporte público.		5.1. Poner fin a la Discriminación.	<p>% de mujeres en Alsa</p>  <p>0 Casos de discriminación.</p>	La igualdad como política identitaria y el fomento de la incorporación de la mujer al sector del transporte.	Alcanzar un porcentaje del 25% en España en 2035.
			5.2. Eliminar toda forma de violencia de genero.	<p>0 casos de acoso.</p>		
			5.5. Asegurar la participación plena de la mujer e igualdad de oportunidades.	<p>% de mujeres en Alsa</p> 		Alcanzar un porcentaje del 35% en España en 2030.

8.5. Lograr el pleno empleo y trabajo decente (incluidos jóvenes discapacitados y remuneración igualitaria).



Planes formativos para integrar a los jóvenes en el mercado laboral a través de empleos de calidad que potencien sus habilidades

Empleador de referencia

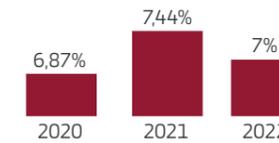


- Eficiencia operacional.



8.8. Protección de los derechos laborales y trabajo seguro y sin riesgos.

Índice de absentismo



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.

8.5. Lograr el pleno empleo y trabajo decente (incluidos jóvenes discapacitados y remuneración igualitaria).

35,93% de los hombres y el **21,28%** de las mujeres han recibido evaluación periódica del desempeño en 2022

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.



Gestión de Alianzas



Alsa dispone de un **Modelo de Gestión de Alianzas**, bajo el cual se han desarrollado y estandarizado herramientas y procedimientos que dan agilidad a la identificación y validación de nuevas oportunidades.

Durante 2022, se ha seguido avanzando en este modelo, estandarizando y mejorando los procesos, alineándolos con la estrategia de la compañía y mejorando los canales de comunicación y evaluación.

En concreto, se ha incorporado la política de compliance, la política de sostenibilidad y el código ético

en todos los procesos de licitación celebrados durante el año y en los contratos resultantes de los mismos. Igualmente, se está trabajando en la implantación de una herramienta de compras, Source to Payment, que permitirá en 2023 mejorar la comunicación a los proveedores.

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.

Contamos con el **98,7%** proveedores nacionales

10.917 proveedores para toda la actividad

Cláusulas proveedores

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

Medusa



Colaboración público-privada entre la empresa MEDUSA (REPSOL, EVE, ASE), Metro de Bilbao y Alsa, para desplegar una acometida de energía eléctrica desde Metro de Bilbao hasta las instalaciones de Bilboko. De esta forma es posible la ampliación de red necesaria para la incorporación de 8 nuevos vehículos eléctricos.

Esta iniciativa es pionera y consigue el aprovechamiento de la red eléctrica de metro sin uso durante la noche, para recargar las baterías de los autobuses mientras están en la cochera.

Esta iniciativa está siendo subvencionada por Fondos Europeos Next Generation.



Otros hitos importantes en la gestión de alianzas

Autobus de Hidrógeno.



Realizado el despliegue pionero del Autobús de hidrogeno, estableciendo conjuntamente con Toyota/Caetano y Carburos metálicos una ruta del hidrogeno para Alsa. El autobús de hidrógeno ha ido realizando diversas pruebas piloto en explotaciones urbanas, acompañados de una hidrolinera portátil con suministro de Hidrogeno renovable.

Esta ruta se prolongó durante los años 2021 y 2022, pasando por los contratos urbanos clave, como Madrid, Oviedo, Bilbao, Zaragoza, La Coruña, Torrelavega, Cabárceno y Diputación Foral. La iniciativa ha culminado con la puesta en servicio del primer autobus de Hidrogeno en una línea regular de España durante 2022.

Otras alianzas: Mercedes Benz, Scania, Toyota Caetano, Ibizar y Cab-Solaris.



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

Durante el 2022, y en base a esa colaboración, se han probado vehículos Cero emisiones de los principales fabricantes, con el objetivo de comprobar sus prestaciones, para poder asegurar que al incorporarlo en la flota cumplirá con los requisitos de eficiencia, sostenibilidad y coste total de propiedad requeridos. y se ha incorporado el primer bus metropolitano con baterías, 100% eléctrico en madrid (CRTM).

Esto va vinculado a la importante incorporación de buses cero emisiones que se irán incorporando de forma habitual durante los próximos años, según los compromisos y objetivos de la compañía para el año 2035.

Repsol.



Renovada la alianza en la cual se enmarcan proyectos claves para los próximos años relacionados con la transición ecológica como el desarrollo de otros elementos como el Hidrógeno, los puntos de carga de flota, gasineras...

Realizada la primera prueba en España con eco combustible HVO (Cero emisiones netas) en 12 vehículos en el Servicio Urbano de Bilbao.

Participación como promotores, en el primer consorcio para la promoción del H2 a nivel nacional denominado SHYNE (Repsol, Bosch, TALGO, ENAGAS, Scania, Celsa y Alsa).



Digitalización e innovación para una movilidad sostenible, multimodal y conectada

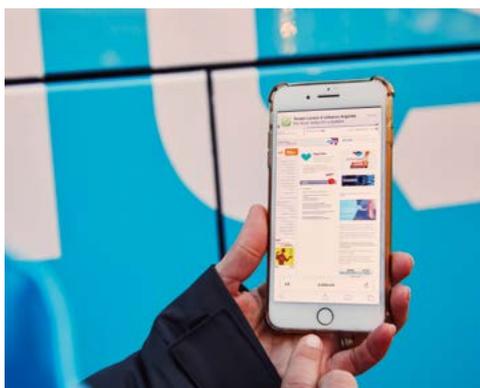
El mercado de la movilidad está afrontando grandes cambios asociados, más allá de la reducción de márgenes y eficiencia operacional, a nuevos mix de ingresos, modelos de negocio y a criterios ambientales y de cohesión social y territorial.

Tanto los clientes como el resto de los grupos de interés también han cambiado y evolucionado en sus hábitos. Están permanentemente conectados, solicitando información

en tiempo real, buscando simplicidad, comparando a Alsa con sus competidores, pero también comunicando lo que necesitan de la compañía, lo cual es una gran oportunidad para satisfacer sus necesidades.

En gran medida, todos estos cambios vienen motivados por el efecto de la transformación digital que, de una forma u otra, todos estamos viviendo.

La nueva estrategia EVOLVE, basa en la digitalización la consecución de los compromisos empresariales, y por lo tanto en la respuesta a los nuevos comportamientos digitales. La propuesta digital de Alsa busca un total enfoque a cliente y a un nuevo modelo de relación con éste. Incorporando nuevos modelos de negocio surgidos de las oportunidades que los elementos digitales añaden.



La propuesta digital de la compañía se basa en:

- Ofrecer a los clientes todos sus productos y servicios a través de canales digitales.
- Incrementar significativamente su presencia en la "nueva movilidad digital".
- Dar a la tecnología un mayor enfoque a negocio, basado en resultados.
- Desarrollar el talento y las habilidades digitales de la plantilla.
- Situar la gestión del Dato y Analytics en el centro de la toma de decisiones del negocio.
- Incorporar al sector tecnologías disruptivas y emergentes.

Digitalización

Durante 2022 las líneas de actuación han sido las siguientes:

- Mejora de las herramientas de gestión: mantenimientos predictivos, optimización de las operaciones, avances en los customer journeys B2C y B2B.
- Gestión de los canales e información al cliente: despliegue de ventas digitales, renovación y mejora de los canales, información a los clientes en tiempo real.
- Desarrollo de nuevos modelos de negocio apoyados en el uso de tecnologías digitales: transporte

a la demanda, micromovilidad, Mobi4u y el vehículo autónomo.

- Gestión de plataformas tecnológicas: IA & Analytics / IoT / Automation; medios de pago y flexibilidad del Backend de ventas.
- Gestión del dato: con modelos de AI, automatización de procesos y creación de KPIs y dashboards avanzados para la monitorización de los niveles de servicio en tiempo real.

Mobi4U, el MAAS de Alsa se ha desplegado en 15 áreas, con la capacidad de gestionar pagos digitales

Innovación

El impulso de la innovación en Alsa ha experimentado un crecimiento muy relevante en 2022, siendo ya múltiples los proyectos en los que participa activamente. Muestra de ello es la selección por parte del Instituto de Desarrollo Económico del Principado de Asturias (IDEPA), dentro de su convocatoria de proyectos prioritarios por su contenido y nivel de innovación, de tres proyectos presentados por Alsa, todos ellos directamente vinculados a negocio y que se ejecutarán a través de un Centro de

I+D a lo largo de 2023:

- Modelos predictivos de gestión y mantenimiento vía IA en vehículos ZERO emisiones.
- Investigación en nuevas tecnologías de sistemas de transporte a la demanda.
- Investigación y aplicación de nuevas tecnologías relativas a la experiencia del cliente y creación de valor para las personas en la definición de nuevos productos y servicios de movilidad sostenible.

Asimismo, y adicionalmente a los tres proyectos, el Centro de I+D asumirá en 2023 el liderazgo sobre las iniciativas de I+D que ya existen en Alsa. También buscará de forma proactiva nuevas iniciativas de I+D, fomentando relaciones institucionales, benchmarking con otros Centros de Innovación, etc. Se busca convertir a este centro de I+D de Alsa en un referente asturiano, nacional e internacional en materia de movilidad.

Otros proyectos en desarrollo:

Investigación y desarrollo de nuevas tecnologías conectadas, y desarrollo de la nueva arquitectura adaptable del futuro vehículo autónomo conectado.	Programa Tecnológico de Automoción Sostenible (PTAS) 2021 del Centro para el Desarrollo Tecnológico y la Innovación (CDTI) dependiente del Ministerio de Ciencia e Innovación.
Análisis de datos de casos prácticos en términos de eficiencia, seguridad y medio ambiente, con el fin de realizar proyecciones futuras para el 2030.	Desarrollado junto a cuatro Universidades Politécnicas (Madrid, Cartagena, Barcelona y Valencia) y la AMB de Barcelona. Financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación, a través de la Agencia Estatal de Investigación.
Especificar, diseñar, desarrollar y validar un prototipo de paquete de herramientas (toolbox) de inteligencia artificial, aplicables a la planificación y gestión de operaciones en redes de transporte público de viajeros por carretera (transporte urbano y de media/larga distancia).	Concedido por Red.es.
Creación de herramientas analíticas para medir y mejorar la seguridad y las emisiones de los servicios en función de la tipología de los mismos, así como el perfil de los clientes.	Concedido por el Ministerio de Ciencia e Innovación, a través de la Agencia Estatal de Investigación y en colaboración con la UPM.
Desarrollo de la adecuación y optimización de la infraestructura para vehículos de Hidrogeno (Pila de combustible) en toda su cadena de valor.	En consorcio con Capital Energy, AENA, ARIEMA, ENAGAS, IRIZAR y Renault. Proyecto vinculado al Ministerio de Ciencia e Innovación.
Búsqueda de una solución tecnológica para la optimización y digitalización de las operaciones de autobuses eléctricos.	Proyecto incluido en convocatoria de MOVES Singulares II dependiente de MITMA.
Desarrollo de técnicas innovadoras que permitan la monitorización continua y en tiempo real de la infraestructura embarcada de transporte, enviando a nuestro SOC (security Operations Centre) de transporte los eventos para su procesado y análisis por los profesionales de la ciberseguridad.	Procedimiento de "Compra pública Innovadora" elaborado por INCIBE (Instituto Nacional de Ciberseguridad).

OPERATE: mejora continua

Enmarcado en el ámbito de la digitalización y la innovación, encontramos OPERATE. Se trata de una metodología desarrollada internamente en la compañía que toma contenidos y herramientas del Lean Six Sigma. Propone el análisis de los problemas desde la observación de datos objetivos y la búsqueda de soluciones mediante el uso de técnicas, tales como: el diálogo entre los participantes de la cadena, la detección de desperdicios y la evaluación del esfuerzo y el impacto de las distintas opciones disponibles.

Esta metodología estructura el proceso de análisis en cuatro etapas:

Durante 2022, se han implantado 55 mejoras



El despliegue de esta metodología se inicia en Alsa a finales del año 2021, como herramienta introducida por EVOLVE, para la consecución de sus objetivos estratégicos. Durante el año 2022, se llevan a cabo acciones formativas y de puesta en práctica. Para impulsar este cambio cultural en todos los niveles de la organización, se realiza una importante inversión de recursos con el objetivo de darlo a conocer:

- Se ha formado en modalidad on-line a más de mil personas.
- Se han realizado diferentes modalidades de cursos presenciales a 180 personas, de distinto nivel, complejidad y duración.

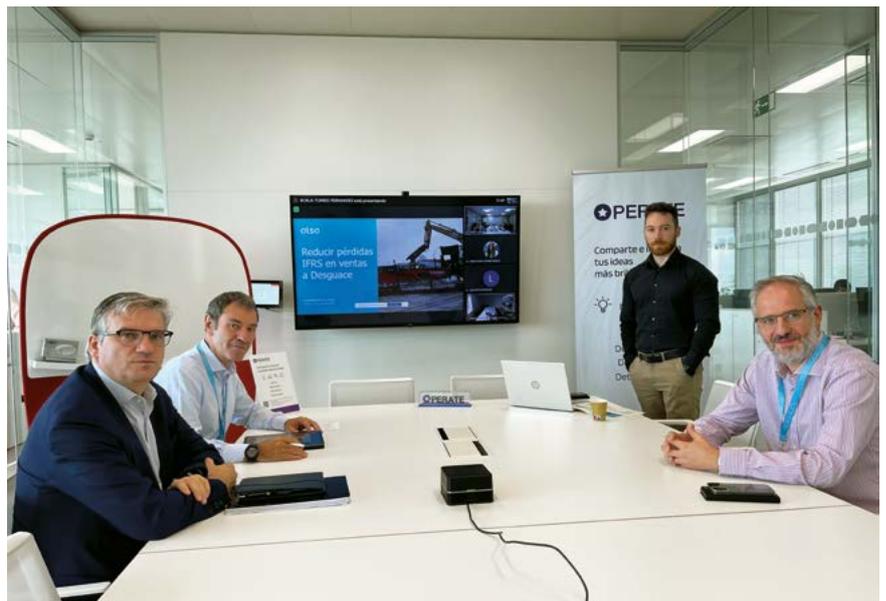
- Las acciones formativas presenciales han tenido lugar en 6 ciudades de diferentes países y han sido impartidas por una empresa acreditada en la materia.

Gracias al conocimiento generado con los diferentes cursos, se ha conseguido desarrollar e implementar durante el año, un total de 55 mejoras. Entre ellas, podemos encontrar algunas como las que mencionamos a continuación y que constituyen grandes ejemplos de las buenas prácticas alcanzadas mediante el uso de esta nueva metodología:

- Validación automática y digitalización de la documentación requerida a empresas colaboradoras.

- Optimización del proceso de inspección de paradas.
- Registro de limpieza de áreas de taller mediante código QR.
- Automatización del cuadro contable de caja en Marruecos.
- Digitalización del checklist pre-servicio en Alsa Rail.

Los ámbitos afectados por las mejoras implementadas han sido muy diversos: tanto procesos relacionados con la gestión de los objetos perdidos en los puntos de venta, como la creación de planes de acción concretos dirigidos a incrementar determinados parámetros del ISC. Todas las áreas de la organización han liderado o, al menos, sido partícipes de alguno de estos procesos de mejora.



Certificaciones

Disponer de sistemas de gestión certificados, basados en estándares internacionales, ayuda a la compañía a alcanzar los objetivos de garantizar la seguridad, aumentar la satisfacción de clientes y empleados, y cuidar del entorno.



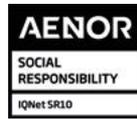
Excelencia



Gestión de la Calidad ¹⁻²⁻³



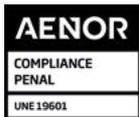
Sello EFQM 500+



Gestión a la Responsabilidad Social Corporativa



STANDARDS
Memoria de
Sostenibilidad Verificada



Compliance Penal



Gestión de Seguridad de la información



RSE Label³



Seguridad



Gestión de la Seguridad Vial ¹⁻²⁻³



Gestión de Emergencias ¹⁻³



Seguridad y Salud en el Trabajo ¹



CSEEA-INSIA en Seguridad Vial



Clientes



Cartas de Servicios ⁴



Servicios de Transporte Público de Pasajeros ¹



Excelencia en el servicio



Accesibilidad universal ¹⁻⁴



Gestión de reclamaciones



Personas



Empresa Saludable



Conciliación e igualdad



Protocolo frente a la COVID-19



Great Place to Work³



Comunidad y Medio Ambiente



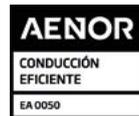
Gestión Ambiental ¹



Gestión energética ¹⁻²



CO₂ verificado ¹⁻²



Conducción eficiente de vehículos industriales



Registro Huella de Carbono



Certificado EMAS

Todas las certificaciones anteriores están en España y adicionalmente según epígrafes indicados:

¹ Portugal.

² Suiza.

³ Marruecos.

⁴ Casablanca.

Nota: además Portugal se certificará durante 2022 en NP 4493:2010 y NP 4514:2014 para Transporte público de pasajeros líneas de autobús urbano y líneas de autobús interurbano.

Nuevas certificaciones

Durante 2022 se ha renovado la certificación en Compliance Penal (UNE 19601) y la de Responsabilidad Social Corporativa según IQNet-SR10, cuyo alcance ya incluye las actividades de Alsa en España, Francia y Suiza.

Además, también en 2022, las operaciones en Lisboa se han certificado en las normas ISO9001, 39001, 13816, 22320, 14001, 50001, 45001, 14064, NP 4493:2010 y NP 4514:2014.

En el caso de Casablanca (Marruecos) se han logrado las certificaciones ISO1700001 y UNE93200 de Cartas de Servicio, sumándose así a las certificaciones ISO9001, 39001, 22320 de las que dispone Alsa en Marruecos desde 2020.

También en Marruecos se ha conseguido las certificaciones RSE Label de Responsabilidad Social Corporativa y Best Place to Work.

En Suiza, la sociedad ODIER, ha certificado su sistema de gestión según las normas ISO9001, 39001 y 50001; estando previsto ampliar la certificación a la sociedad CHAMEXPRESS durante 2023.

En un solo año,
Alsa en Lisboa
ha certificado
sus sistemas
de gestión en
los estándares
principales de
calidad, seguridad,
gestión ambiental
y de seguridad y
salud en el trabajo



Alsa Todi Lisboa recibió el certificado de seguridad vial de AENOR, por su contribución en seguridad y mejora continua.

Las nuevas
certificaciones de
Alsa en Marruecos
repercutirán
positivamente sobre
los empleados,
clientes y usuarios



Objetivos 2023

Modelo excelencia

Desarrollo del modelo OPERATE.

Responsabilidad Social Corporativa

Estudio de Materialidad.

Seguir confluyendo con el Modelo en otros países.

Fortalecer la Comunicación Externa e Interna.

Sistema de gestión de Compliance

Proceso de auditoría en Compliance Penal (UNE19601) de AENOR con enfoque ENAC.

Modelo de Compliance Penal en Portugal según Ley 109-E/2021.

Implementar a nivel Grupo la nueva herramienta para el canal de denuncias.

Refuerzo del equipo de Compliance.

Avance en la homogeneización de los Modelos de Compliance en los distintos países.

Gestión de alianzas

Cerrar Alianzas para el despliegue de la infraestructura de carga de buses Cero emisiones.

Desarrollar alianzas con los diferentes actores de la Digitalización en el Transporte, para conseguir desplegar proyectos.

Consolidar alianzas enfocadas en la internacionalización con los principales fabricantes de vehículos para el desarrollo de mercados internacionales.

Digitalización

Despliegue de iniciativas de IA: Mantenimiento Predictivo, Seguridad en la conducción y gestión de modelos de Oferta y Demanda en transporte urbano.

Nueva plataforma para la gestión integral de medios de pago, fomento de la intermodalidad y simplificación del acceso al autobús.

Despliegue de sistemas de ticketing digital en Marruecos.

Optimización de recursos (flota) adaptada a la flota eléctrica.

Innovación

Transporte a la Demanda: despliegue de nuevas iniciativas, en clientes corporativos y en Suiza y Lisboa. Y nueva plataforma de gestión para sistemas de alta disponibilidad.

Bus Atonónimo: investigación en desarrollo y nuevas iniciativas de despliegue.

Gestión avanzada de equipajes perdidos.

Iniciativas para el desarrollo de acciones en el Metaverso.

Seguridad

Nuestro enfoque

Alsa sitúa la seguridad por encima de todo lo que hace, es decir aplica una tolerancia cero ante cualquier comportamiento que suponga un riesgo. Con este objetivo, la organización siempre aplica las más altas medidas de garantía en todos los países donde opera, incluso superando lo requerido por la legislación aplicable.

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.



El sistema de gestión de seguridad según ISO 39001 implantado en Alsa es la base sobre la que se despliegan los programas y actividades dirigidas a la mejora continua de su desempeño en este ámbito, que a lo largo del año 2022 se ha certificado en Lisboa (Portugal), Granada, Jaén, Odier (Suiza), Extremadura y Guipúzcoa.

↓6,7%
reducción de la
siniestralidad
culpable en
Suiza con
respecto al 2021

Desde 2010

22% menos siniestralidad
en España

Desde 2010

28% menos siniestralidad en
Marruecos

A nivel global

57% reducción FWI¹
respecto a 2021

En España

64% reducción FWI¹
respecto a 2021

En Marruecos

100% plantilla
monitorizada

¹ (Fatality Weight Injuries) Heridos en accidentes con responsabilidad.

**ELIMINANDO
RIESGOS**
Driving out harm

Control y formación para la excelencia en la conducción

El factor humano es la variable con más impacto dentro de la seguridad vial, por lo que a través de la supervisión y la mejora del desempeño del personal de conducción se logrará una reducción de la siniestralidad

Evaluación y control

La implantación de nuevas tecnologías permite disponer de sistemas de control y seguimiento del personal de conducción, evaluando el comportamiento al volante de una plantilla cada vez más numerosa y diversa.

El 71% de la plantilla en España está monitorizada por DriveCam, en Marruecos el 100% por CCTV

De esta manera se consigue una gestión preventiva del personal de conducción utilizando los diversos sistemas de monitorización instalados. En especial, se está extendiendo el uso de cámaras inteligentes (Drivecam o CCTV de última generación) dada su demostrada eficacia tanto en la reducción de siniestralidad como en la mejora de los comportamientos al volante.

Durante 2022 se ha continuado con la implantación de los diversos

sistemas de monitorización (DriveCam, CCTV, Control de rebases, Control conducción ABC) en más servicios de transporte, como es el caso de los servicios de Jaén, Canarias, Atlántico, etc. En el caso de Marruecos, se ha digitalizado la evaluación de los conductores mediante CCTV y las inspecciones de los técnicos de seguridad.

Además, este último año se está trabajando en el desarrollo de modelos predictivos mediante técnicas de Inteligencia Artificial. Estos modelos se basan en la información disponible sobre el desempeño individual de cada conductor, para identificar nuevas correlaciones entre los comportamientos observados y los riesgos potenciales de accidentes.

Con respecto al control y medición de la velocidad, por un lado, se ha avanzado en la medición de los rebases leves y, por otro, se están instalando dispositivos GPS en los urbanos de Suiza, Canarias, Aragón, Guipúzcoa y Baracaldo, que permitirán detectar los excesos de velocidad y las zonas de concentración de estos.

El 92% de la plantilla está monitorizada por GPS en España y el 49% en Marruecos

En Marruecos se ha desarrollado un software de captura de datos de los accidentes (prueba piloto en Casablanca) que permite ubicar los accidentes en un mapa, recopilar información de los mismos (fotos, vídeos del suceso), interconexión con la compañía de seguros para compartir información de los accidentes y monitorizar los puntos de accidentes para la toma de acciones preventivas.

Se ha conseguido disminuir un -14% la siniestralidad culpable en Marruecos con respecto al 2021

Software para la supervisión de conductores en Marruecos

Marruecos ha desarrollado un software (SECURMA) para la supervisión de conductores de tal forma que se pueda asegurar la monitorización de todos los conductores a lo largo de un mes. Con ello, se garantiza que cada conductor será supervisado al menos una vez al mes a través de CCTV.

Además de estas revisiones por CCTV cada conductor está asignado a un Técnico de Seguridad que realiza una monitorización adicional por Observación Directa mientras realiza el servicio.

100% de la plantilla es supervisada por CCTV

Formación y sensibilización

El proceso de arranque y homogeneización de políticas de seguridad implantadas por Alsa en Portugal, ha requerido de 8.500 horas de formación al personal en Lisboa

La formación es el otro pilar sobre el que se trabaja para minimizar la siniestralidad. A finales de 2020 en Alsa comenzó la implantación de un nuevo "Modelo de Formación y Evaluación de Conductores en España" que pone el foco formativo sobre aquellos conductores con un desempeño más bajo. En 2021 se realizó una evaluación de la eficacia del modelo y se constató que el 65% de los conductores formados durante el año mejoraron su

desempeño. Por lo que en 2022 se ha continuado con esta línea de trabajo, y se ha impartido el Curso de Mejora Competencial de la Conducción a 292 personas, de las que un 40% han mejorado su desempeño. Por otro lado, se ha evitado que un 20% del personal de conducción aumentase su nivel de riesgo.

A los planes de formación se unen las campañas de comunicación interna para sensibilizar sobre los riesgos en la conducción. En concreto durante 2022 se han realizado varias comunicaciones cuyos protagonistas han sido los "usuarios vulnerables" de las zonas urbanas.

Externamente, se han realizado campañas de sensibilización con la colaboración de la Fundación MAPRE, en Oviedo, Madrid, Gijón y León, para trasladar al resto de

usuarios de las vías los ángulos muertos que se generan en los autobuses.

Otra de las campañas lanzadas ha sido la de CONVIVENCIA VIAL URBANA, en la que FESVIAL y Alsa, con el apoyo de la DGT, han querido prestar especial atención a las personas que se desplazan en vehículos más vulnerables, y concienciar a todos los conductores de que la convivencia en la movilidad es clave para reducir la siniestralidad vial urbana.

292 personas han recibido el curso de mejora competencial de la conducción.



Semana de la Seguridad 2022

En 2022 la Semana de la Seguridad se centró en los retos en los que se estaba trabajando con mayor intensidad.

Por un lado, en la problemática derivada del incesante aumento de los llamados "usuarios vulnerables" (patinetes eléctricos, bicicletas, etc.) en entornos urbanos. Debido a este nuevo fenómeno es necesario insistir en las necesarias precauciones por parte del personal de conducción para evitar siniestros, también evaluar de manera continua las tecnologías disponibles que faciliten una conducción segura y trabajar junto con otros grupos de interés (administraciones públicas, reguladores, etc.) con el objetivo de que la convivencia con estos nuevos sistemas de movilidad se realice de manera segura.

Otro de los temas en los que se centró la semana fue en la salud, tanto física como mental. A través del Programa Por Tu Salud, se llevaron a cabo diferentes actividades, charlas y talleres en los diferentes centros de trabajo de España, Marruecos, Suiza y Portugal para concienciar sobre estos aspectos.

Flota con las más avanzadas tecnologías

La compañía está en continua búsqueda de nuevas tecnologías que pueda incorporar a sus vehículos con el objetivo de ayudar en la conducción a los conductores e incrementar la seguridad en el transporte. Muestra de ello es la creación en el año 2022 del observatorio de innovaciones tecnológicas en materia de

seguridad vial. Se trata de un foro multidisciplinar que analiza con carácter mensual las diversas tecnologías existentes en los vehículos con objeto de evaluar su eficacia, mediante pruebas piloto, para valorar su implantación en la flota de Alsa. Este ha sido el caso de tecnologías de detección de peatones y gestión de fatiga.

En 2022 se ha creado el observatorio de innovaciones tecnológicas en materia de seguridad vial.

Más de  **1.800** vehículos con cámaras

Las actuaciones destacables que se han realizado sobre la flota son las siguientes:

Detector de peatones

Tecnología para la detección de peatones y bicicletas. Ha sido instalada en 12 vehículos.

Chicharras freno de estacionamiento

Campaña de revisión del correcto funcionamiento y puesta en marcha del dispositivo en todos los vehículos de la flota disponibles para este sistema.

Cámara de visión 360º

Sistema de visión periférica completa alrededor del vehículo garantizando una conducción segura y facilitando las maniobras de aparcamiento. Se ha realizado la instalación de este dispositivo en 17 vehículos en el contrato de Asturias.

Lente Truckview para reducción de ángulos muertos

Tras una valoración interna del producto con la obtención de buenos resultados, se está realizando una campaña de instalación en todos los vehículos de clase II y clase III, tanto nuevos como retrofit en existentes.

Plan de actuación sobre puntos ciegos en los vehículos

Si bien es voluntario, Alsa ha colocado en sus vehículos las señales adhesivas de ángulos muertos (dos laterales y una trasera), dando respuesta a la instrucción publicada por la DGT sobre "Señalización voluntaria de advertencia de peligro de ángulos muertos" que persigue proteger a los usuarios vulnerables (ciclistas, motoristas, usuarios de vehículos de movilidad personal).

Las instalaciones más seguras

A lo largo de 2022 se ha continuado con el Plan de Seguridad en Instalaciones, bajo el cual se realizan visitas en las que se actualizan las evaluaciones de riesgos, se elaboran protocolos de funcionamiento y se proponen mejoras.

Además, como parte de este plan de seguridad se ha procedido a renovar la cartelería de todas las instalaciones de España.

En 2022 se han visitado 26 instalaciones y elaborado 15 protocolos




Para un repostaje seguro y limpio


Prohibido fumar


Prohibido usar el teléfono móvil


Prohibido hacer fuego


Apagar luces y motor

Aparatos surtidores
Instrucciones de utilización

-  Elija la manguera que queda **del Lado del depósito** del vehículo
-  **Tire de la manguera** para acercarla, no de la pistola
-  **No pase la manguera por debajo del vehículo**
-  **No fuerce** el giro de la pistola. Tiene un tope
-  Deje la **carcasa de caucho fuera** de la boca de depósito
-  **Recoja la manguera** para evitar que la puedan pisar los vehículos
-  **Deje la pistola en su alojamiento** sin que el giro esté forzado



Normas de seguridad de obligatorio cumplimiento


Zona de riesgo de accidentes


Es obligatorio seguir las indicaciones de la instalación


Es obligatorio el uso de chaleco reflectante


Es obligatorio el uso de luces de cruce


Circular por las vías de peatones habilitadas


No superar límite de velocidad


Excepto en zonas habilitadas

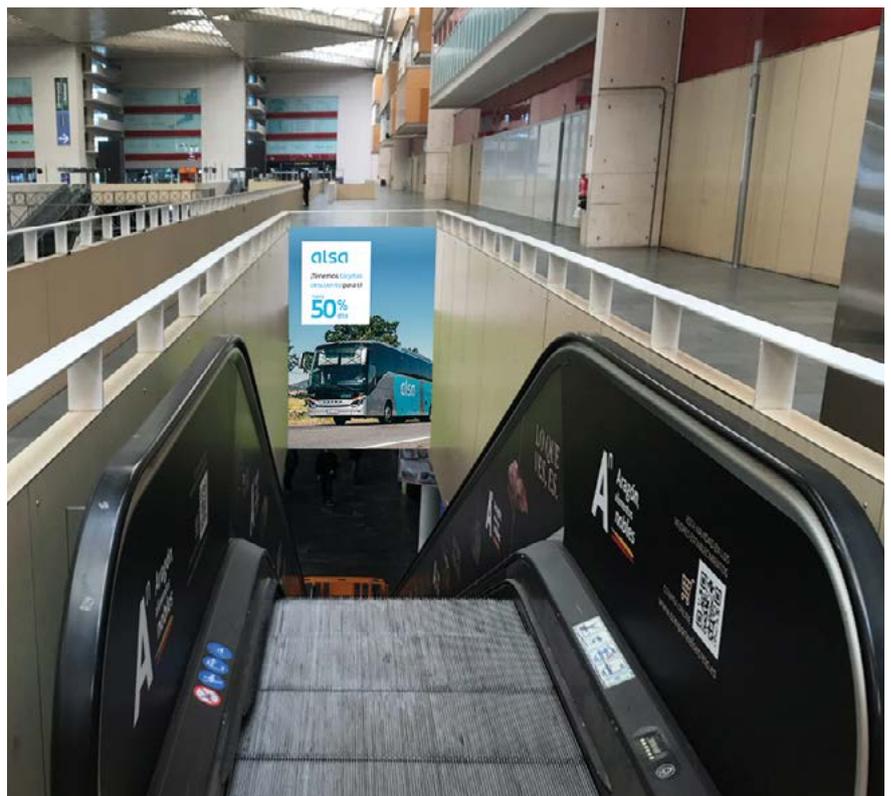

Excepto zonas habilitadas


Prohibido fumar en todo el recinto


Estacionarse marcha atrás

Una vez analizada la situación de cada instalación se ha procedido a llevar a cabo diversas actuaciones para adecuarlas a los protocolos aprobados (resaltos en las zonas de acceso al repostaje y limpieza, trabajos de mantenimiento que se estimen necesarios, etc.). Entre estas actuaciones se incluyen la formación y sensibilización del personal mediante vídeos específicos con las normas de actuación en instalaciones.

Asimismo, se han realizado vídeos de alguna de las instalaciones con más concentración de accidentes en los cuales se dan las pautas necesarias para realizar las maniobras con el fin de minimizar los riesgos en las mismas.





Objetivos 2023

Accidentabilidad

FWI Normalizado (FWI/1 millón de millas): 0,011.

Tasa de accidentes culpables (cada 100.000 km): 0,92.



Cientes

Nuestro enfoque



Los clientes son la mayor prioridad de Alsa, quien apuesta por una movilidad segura, sostenible y conectada.

2022 fue un año influenciado todavía por la COVID-19 y las medidas de control de la pandemia que se mantuvieron en el transporte público.

Desde mediados de año, los Reguladores adoptaron medidas muy ambiciosas de abaratamiento del coste del transporte público, en

el marco de las medidas económicas y sociales de reactivación tras la pandemia y de la crisis asociada a la guerra en Ucrania.

Alsa mejoró notablemente la oferta de servicios y la experiencia de viaje, restableciendo frecuencias y con nuevos títulos multi viaje (digitales y físicos) que han tenido muy buena acogida en el mercado. Se han mejorado los canales de información y venta, con funcionalidades y desarrollos nuevos en nuestras apps, web y máquinas auto - venta.

La compañía ha cerrado el año con indicadores de satisfacción en niveles ya de prepandemia, en un contexto de mercado todavía muy difícil, gracias al trabajo extraordinario de las personas que forman Alsa, especialmente conductores/as y la primera línea de atención a clientes. En 2022 los atributos mejor valorados por los clientes en las encuestas han sido la conducción segura y el trato recibido. Esta es la mejor recompensa que se puede tener.

Transportados

527,4 millones de viajeros

Recorridos

468 millones de kilómetros

222.838 encuestas recibidas³

8,27 ISC¹

52,6 NPS²

¹ Índice de Satisfacción del Cliente. Nota media sobre 10 que da el cliente a cuál es su satisfacción general. Servicios Alsa España.

² Tasa de recomendación. 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). Servicios Alsa España.

³ Servicios Alsa España.

Experiencia de viaje y conocimiento del cliente

Alsa Movilidad Segura

El programa Alsa Movilidad Segura ha seguido siendo uno de los pilares de la estrategia de clientes de 2022, como ya lo fue en los dos años anteriores, con el objetivo fundamental de entregar una **experiencia segura en todas y cada una de las etapas del viaje**.

2022 ha sido un año de constantes cambios que han exigido lo mejor de sí a las personas que forman Alsa. En este sentido, se pueden destacar tres grandes hitos: el impacto de la variante **Ómicron** en enero-febrero, el **final de la prohibición del uso obligatorio de mascarillas** en una gran variedad de actividades y lugares públicos en el mes de abril - si bien el transporte ha seguido impactado por esta medida hasta febrero de 2023 -, y la **recuperación de la demanda** en la segunda mitad del año gracias, entre otras cosas, a los incentivos al uso del transporte público.

En un contexto tan incierto, además de continuar con la puesta en práctica de las medidas de protección personal, en Alsa se ha trabajado en la **mejora de la calidad del aire** no sólo para minimizar la probabilidad de contagio, sino también para proporcionar a los viajeros el **entorno de viaje más confortable** una vez superada la pandemia.

Dentro de las medidas implementadas se pueden destacar:

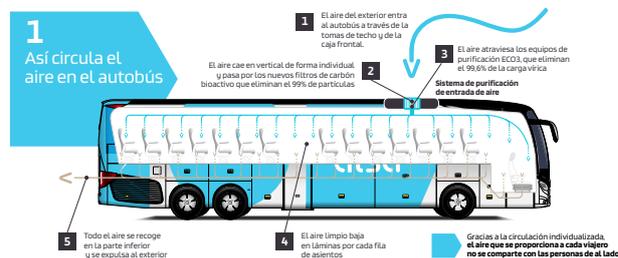
- Ensayos de velocidad de renovación y calidad del aire interior en flota urbana, metropolitana e interurbana, realizados por una entidad independiente. **Estos ensayos han demostrado una renovación total del aire interior cada 2-3 minutos para flota interurbana y metropolitana; y de 1 minuto en urbanos.**
- Instalación en toda la flota de **purificadores de aire y filtros** de carbón bioactivo.
- Implantación en la flota de larga distancia de un dispositivo de bioingeniería único en el mundo desarrollado conjuntamente entre Alsa y BLOW, que elimina todo tipo de nanopartículas y microorganismos gracias a sucesivas capas de filtrado y tratamiento del aire.
- Prueba piloto de **equipos de medición de calidad de aire** interior que evalúan las diferentes concentraciones de compuestos en la atmósfera y ayudan a optimizar el uso de la climatización y la renovación del aire a bordo.



Innovación al servicio de la movilidad segura

Alsa supera las recomendaciones de renovación de aire, haciéndolo cada tres minutos como mínimo en autobuses de largo recorrido

Estudios realizados por la entidad de salud y prevención externa, Cualtis, han arrojado una media de 20 renovaciones por hora



Un ejemplo de medición real en un trayecto Madrid-Valladolid revela que el aire se renueva completamente cada 3 minutos como mínimo



Comunicación de KPIs de satisfacción de Cliente a personal operativo

Para hacer partícipes a todos los trabajadores de Alsa de las acciones y resultados conseguidos en materia de satisfacción del cliente, en este 2022 se ha desarrollado un nuevo canal de comunicación con el personal de conducción y de taller consistente en infografías mensuales con los principales datos y atributos en los que cada colectivo tiene más capacidad de influencia y actuación (resultados de ISC, los atributos mejor y peor valorados por los clientes, etc.).



Recuperación progresiva de las métricas de satisfacción

La compañía ha conseguido recuperar progresivamente la confianza de los clientes y mejorar la experiencia de viaje, según se

deriva de los resultados del estudio externo de satisfacción para Alsa España, realizado en diciembre 2022. Estos resultados confirman el buen

camino en que Alsa está trabajando para adaptar su oferta y propuesta de valor a la nueva movilidad que ha surgido tras la pandemia.

Año	ISC Índice de satisfacción del cliente	NPS (Tasa de recomendación)
2019	8,03	46%
2020	ND	ND
2021	8,07	47%
2022	8,27	52,6%



Mejora de productos y servicios

Nuevo grupo de trabajo de mejora continua basado en literales de clientes

Alsa dispone de un conocimiento profundo de sus clientes obtenido a través de encuestas postviaje, estudios, focus group, consultas, sugerencias, reclamaciones, etc. Si bien en este 2022, ha dado un paso más allá y ha comenzado a operativizar esta información para ser capaces de arrancar iniciativas concretas de mejora para zonas o situaciones específicas.

Es el caso del arranque de un **nuevo grupo de trabajo formado por gestores locales y técnicos del equipo de experiencia de clientes** en uno de los contratos con mayor

presión competitiva por el auge del tren low-cost de alta velocidad. Mediante reuniones periódicas se analizan los comentarios abiertos (literales) de las encuestas postviaje de los clientes y se definen planes de acción. De esta manera, se han puesto en marcha más de 30 acciones de mejora con impacto directo en los clientes, algunas de ellas exportables a otras explotaciones de Alsa.

Se han categorizado **+40.000** comentarios abiertos de clientes (literales), utilizados para la mejora de servicios

Plan de Movilidad Accesible e Inclusiva

2022 ha sido el año de la reactivación de los proyectos de mejora del servicio paralizados por la pandemia. Dentro de éstos, han cobrado especial protagonismo los relacionados con el objetivo de ser un transporte inclusivo y accesible que resuelva las necesidades de movilidad de todas las personas. Es el caso de la mejora de la visualización de la **oferta de servicios accesibles en los contratos de larga distancia**, el rediseño completo del proceso de venta de plazas PMRSR que se publicará a primeros de 2023, o la prueba piloto de una **nueva solución para la carga y anclaje de elementos auxiliares de movilidad personal en los maleteros**

de los vehículos, que también se implantará a nivel nacional el próximo año.

Además, también se ha trabajado en la comunicación y sensibilización sobre las necesidades de las personas con discapacidad en el

uso del transporte público, tanto interna como externamente. Como ejemplo de ello, se han celebrado los primeros **"Encuentros de Movilidad Accesible e Inclusiva"**, en Madrid con **Plena Inclusión** y en Cantabria con **COCEMFE**.



Nueva terminal de autobuses en el aeropuerto de Madrid-Barajas-Adolfo Suárez

Inaugurada en el mes de octubre, la nueva estación de autobuses de la T4 del aeropuerto de Barajas supone un gran cambio para los pasajeros de Alsa que conectan con vuelos nacionales.

La nueva terminal ocupa una superficie de 12.600 m² y cuenta con un edificio, dársenas y viales, en la que harán parada autobuses de línea regular, con origen o destino nacional e internacional, así como autobuses discretionales de grupos o excursiones.

Además de la operación de los servicios como estación de origen o destino en líneas de Alsa tan populares como Madrid-Zaragoza-Barcelona o Madrid-Bilbao, Alsa gestiona también el acceso y el parking de todos los autobuses en esta terminal.



Se trata de un gran paso adelante en el impulso de la intermodalidad, consiguiendo una mejor experiencia para el cliente.

Acuerdo CIVITATIS – ALSA

Al finalizar el proceso de compra del billete, los clientes de Alsa podrán conocer y acceder a la oferta de actividades que Civitatis les ofrece en su ciudad de destino, formada por más de 3.700 actividades turísticas en España.

Alsa juega un papel clave en el turismo en nuestro país, como facilitador de una movilidad más sostenible, ya que su amplia red permite viajar a más de 5.000 destinos, grandes y pequeños, generando 5,5 veces menos emisiones que si se viaja en coche.

Para Alsa es una importante alianza, ya que permite poner a disposición de sus clientes un valor diferenciador que sin duda enriquecerá su experiencia de viaje.

A screenshot of the Alsa website. The top navigation bar includes 'Destinos y rutas', 'Tu viaje', 'A bordo', 'Servicios de movilidad', and 'Alsa Plus'. The main banner features the text 'Hasta donde tú quieras' and 'Sigue disfrutando de nuestros destinos'. Below this is a search form with fields for 'Origen' (Madrid (Todas las paradas)), 'Destino' (Barcelona (Todas las paradas)), 'Fecha de ida' (Jue. 24 Nov.), and 'Fecha de vuelta' (Añadir vuelta). A red 'Buscar' button is on the right. Below the search form, there is a Civitatis banner with the text 'Los mejores tours y actividades en español en todo el mundo' and a '¡Reserva ya!' button. At the bottom, there are three buttons: 'Bonos', 'Gestión de billetes', and 'Localiza tu bus'.

Nuevo Centro de I+D - Proyecto #TúNosMueves

El Gobierno de Asturias, a través del Instituto de Desarrollo Económico del Principado (IDEPA), ha impulsado en 2022 la creación de cuatro nuevos centros de investigación, desarrollo tecnológico e innovación vinculados a grandes empresas, uno de ellos adjudicado a Alsa.

La consecución de un logro tan importante, dentro de un entorno de gran competencia con empresas de primerísimo nivel, se debe al contenido y nivel de innovación de los proyectos presentados en

el ámbito de la investigación de nuevas soluciones de movilidad inteligente, sostenible, inclusiva y multisegmento.

En lo que respecta a la experiencia de cliente, la compañía ha aportado el proyecto "Investigación y aplicación de nuevas tecnologías relativas a la experiencia de cliente y la creación de valor para las personas para la definición de nuevos productos y servicios de movilidad sostenible". El objetivo último de este proyecto, que

arrancará en verano de 2023 y que contará con el apoyo de centros públicos de investigación y consultorías técnicas punteras, es la definición y diseño de nuevos servicios de movilidad adaptados a los usuarios actuales y potenciales, teniendo siempre presente sus necesidades y expectativas, desde un punto de vista sostenible y accesible. Todo esto, en una región como es Asturias, con una gran dispersión de población y un crecimiento vegetativo positivo

Incentivación del uso del transporte público y cambio modal

En septiembre de 2022, Alsa se sumó a las medidas de ahorro energético y fomento del transporte público aprobadas por el Gobierno de España, con el objetivo de favorecer una movilidad más sostenible reduciendo el uso del vehículo privado.

Así, a partir del 1 de septiembre puso a disposición de viajeros abonos multiviaje con un 50% de descuento para viajar a cientos de destinos nacionales, que estuvieron disponibles para viajar hasta el 31 de diciembre y contaron con la financiación del MITMA. Estos abonos beneficiaron especialmente a miles de ciudadanos que residen en ciudades que no cuentan con servicios ferroviarios.

Asimismo, en los servicios regionales, urbanos y

metropolitanos, dependientes de las respectivas Comunidades Autónomas y Ayuntamientos, la compañía comercializó también abonos y títulos multiviaje con un descuento que osciló entre el 30% y el 50%, en función de las distintas políticas aprobadas por los ayuntamientos y gobiernos regionales al amparo de las medidas adoptadas por el MITMA.

Con la adhesión a esta iniciativa, Alsa pudo favorecer la economía de miles de hogares españoles, ofreciendo un importante ahorro a las familias, al permitir a los viajeros frecuentes trasladarse a sus centros educativos o de trabajo a mitad de coste, al tiempo que colaborar con las medidas de ahorro energético y fomento del transporte público decretadas por el Gobierno, y ofrecer viajeros que utilizan el coche en

sus desplazamientos habituales, una alternativa más económica y sostenible en transporte público.

Desde el lanzamiento de los Bonos, casi el 100% de la comunicación de performance se ha basado en lanzar este nuevo producto y sus condiciones.



Más que un puente
3 o 4 viajes
50% dto
¡Compra tu bono!

Marketing, marca y comunicación

Marca Alsa

Durante el 2022 se ha seguido acometiendo de manera progresiva la transformación de los puntos de venta con el objetivo de mejorar su visibilidad y la experiencia del cliente, permitiendo además una mejor funcionalidad de las estaciones.

Las actuaciones realizadas abarcan tanto la actualización de la imagen corporativa, como la mejora de los puestos de trabajo de los agentes de venta y de las salas de conductores.

En todas ellas se han realizado una simplificación de toda la cartelería y señalética para hacerla más intuitiva, se ha cambiado el mobiliario y se han aportado los elementos de marca para hacer estos puntos reconocibles y homogéneos en toda España.

Por otro lado, se ha continuado con la incorporación de la nueva marca en los activos más representativos: los autobuses.

Se han transformado un total de 74 puntos de venta en las principales estaciones de autobuses a nivel nacional

Campaña de Marca a B2C

En 2022 se lanzó la nueva plataforma de comunicación para posicionar a Alsa como una compañía de referencia en Movilidad y que ha puesto en valor un siglo al servicio de las personas, favoreciendo sus

desplazamientos y llegando a la mayor cantidad de destinos posibles, independientemente del trayecto y centrada en los motivos que hay detrás de cada uno de sus viajeros ya sean de urbano, metropolitano o largo recorrido



Comunicación personalizada y crecimiento del programa Alsa Plus

Redes sociales



+ 175.000 fans
/alsautobuses



+ 37.000 followers
@Alsa_autobuses



+ 32.000 seguidores
@Alsa



+ 35.000 seguidores
Alsa



+ 8,6 millones visualizaciones
Alsa
miradasdesdeelbus.alsa.es

Alsa Plus

Siempre que haya un motivo,
tendremos una forma de llegar a él

alsa

Nos mueves

Más de
2 millones de clientes
fidelizados

En 2022 más de
370.000 nuevas
altas

Más de
47 millones de envíos a
través de CRM



Sistema de Atención a Clientes (SAC)*

Plazo medio de
2,5 días en
responder



Puntuación
7,4 en ISC
del SAC

Más de
175.000 casos de comunicación
escrita atendidos

Reclamaciones

- 42.720 reclamaciones presentadas.
- 31.833 expedientes de reclamación.
- 1,2 Tasa de Reclamaciones presentadas (nº/10.000 viajeros).
- 7,4 días tiempo medio de respuesta.

Peticiones de información e incidencias inmediatas

- 93.167 Peticiones de información e incidencias inmediatas.
- 0,7 días tiempo medio de respuesta.

Sugerencias

- 2.681 sugerencias recibidas.
- 1,1 días tiempo medio de respuesta.

* Datos ALSA España

Objetivos 2023

Crecimiento en demanda: más viajeros en transporte público

Conseguir situarnos en niveles de demanda e ingreso por encima de pre pandemia.

Gestión de abonos multi viaje gratuitos en nuestras líneas estatales y con precios bonificados en contratos regionales y urbanos

Mejora de servicios, capacidad de oferta y aprovechamiento en las puntas de demanda (peak).

Continuidad de los contratos

Renovación por licitaciones de servicios regionales y metropolitanos.

Gestión concesional de la red de líneas estatales y en contratos urbanos.

Oportunidades de crecimiento y diversificación.

Mejora continua de los servicios

Mejoras en la respuesta a clientes ante cambios e incidencias.

Extender iniciativa "Close the Loop" (gestión de literales de clientes) a más contratos y servicios, y nuevos KPIs de satisfacción en la cartera de productos.

Impulso de iniciativas del programa OPERATE relacionadas con servicios a clientes.

Satisfacción y valor de uso

Gestión de ancillaries que aporten valor a clientes.

Plan de Movilidad accesible e inclusiva.

Desarrollo del proyecto de I+D+i "#TuNosMueves, Mejora de la experiencia de cliente y la creación de valor con nuevos productos y servicios de movilidad sostenible en el Principado de Asturias".

Digitalización y conectividad

Mejora continua de funcionalidad y usabilidad en todos los canales web, apps y máquinas auto - venta.

Evolución de la web y app con foco hacia la venta regional.

Mejora de la experiencia del cliente Alsa plus.

Estrategia de Marca

Celebración del primer Centenario de Alsa ("Desde 1923, hasta donde tú quieras").

Plan de marketing, comunicación y posicionamiento de la Marca.

Mejoras en CRM: identificación y contactabilidad, proyecto B2B, atención en Redes Sociales



Personas

Nuestro enfoque

Durante 2022, Alsa ha centrado sus esfuerzos en dar continuidad a sus políticas de diversidad e integración y al desarrollo de sus profesionales, poniendo el foco en la transformación digital que está experimentando la compañía.



16.079 profesionales

1.908 mujeres

88,96% empleados fijos

6,50% conductoras

130.650 horas de formación



Alsa comprometida con la diversidad y la inclusión

La organización se ha puesto como meta desplegar un cambio de cultura a través de un entorno innovador e inclusivo, que permita que las diferencias entre las personas se transformen en fortalezas y en un valor añadido para Alsa y los que la conforman.

Para ello, Alsa ha revisado sus políticas y ha comenzado a trabajar en la nueva estrategia de diversidad e inclusión, con un enfoque que va más allá de la igualdad de género. Esta estrategia es impulsada desde el comité de Dirección de una forma transversal.

Alsa está diseñando una nueva estrategia de diversidad e integración

Apoyo al talento femenino

Dentro de un sector aún muy masculinizado, Alsa ha desarrollado un plan de Diversidad de Género muy ambicioso que se despliega con diferentes actuaciones dirigidas a aumentar tanto el número de mujeres en puestos de conducción como en puestos de Dirección.

Además, durante 2022 ha extendido su proceso de reclutamiento basado

en la igualdad de oportunidades a todos los países donde opera la compañía.

En 2019, Alsa se adhiere al programa "Protocolo Más mujeres, mejores empresas" para favorecer una participación equilibrada de mujeres y hombres en la toma de decisiones. En dicho protocolo se marcaron objetivos de representación

femenina a 4 años en España: en puestos pre directivos pasar del 24% al 34%; en puestos directivos pasar del 10% al 20% y en el Comité de Dirección pasar del 7% al 20%.

Actualmente, la representación femenina en puestos pre directivos es del 35%, en directivos del 12% y en Comité de dirección del 22%.

Para alcanzar estas metas, la organización participa en programas de liderazgo para mujeres. En concreto durante 2022 se ha continuado con el Proyecto Promociona y el Proyecto Progresa. Se trata de dos programas de liderazgo enfocados en las mujeres, con la intención de reforzar la presencia femenina en los puestos de dirección.

Además en Alsa Marruecos se ha renovado el Comité de Diversidad e Inclusión lo que redundará positivamente en el trabajo que realiza la compañía para promover la igualdad y la incorporación tanto de la mujer como de colectivos desfavorecidos al trabajo. Asimismo se desarrollan medidas de conciliación y beneficios sociales para los empleados y sus familias, mediante acuerdos con grandes empresas. Entre las medidas aplicadas desde Marruecos, cabe destacar la financiación del permiso de conducir para mujeres y así favorecer la incorporación de la mujer en la empresa.

 **11,86%** mujeres en plantilla

 En 2022 **26,09%** mujeres en escala directiva

 En 2022 en España **9,05%** mujeres en personal de conducción



Alsa por la integración

Alsa siempre ha estado comprometida con la integración laboral de las personas con discapacidad y así lo sigue reflejando su nueva estrategia para la diversidad. Mediante programas de largo recorrido y la colaboración

con asociaciones y fundaciones, la organización sigue avanzando en su apoyo a la inclusión.

Desde 2013, la compañía viene trabajando en su compromiso con el Charter de la Diversidad

para fomentar los principios fundamentales de igualdad y un comportamiento de respeto al derecho de la inclusión de todas las personas independientemente de sus perfiles diversos, en el entorno laboral y en la sociedad. Para ello, implementa políticas concretas que favorecen un entorno laboral libre de prejuicios en materia de empleo, formación y promoción.



Casi 150 personas
con discapacidad
en España

¿De qué eres capaz?

Alsa tiene un compromiso corporativo con la **formación e inserción de personas con discapacidad**. Desde hace varios años, lo desarrolla vinculado a la iniciativa **De qué eres capaz**. Como hito importante en 2022, se debe destacar la firma del convenio entre Alsa y ONCE-INSERTA dirigido a mejorar la empleabilidad de personas con algún grado de discapacidad.

La formación es una parte fundamental de este convenio, cuya finalidad es facilitar a las personas participantes la obtención del permiso D y el Certificado de Aptitud profesional (CAP), así como una formación práctica adicional para mejorar las competencias en materia de conducción segura y eficiente.

Más de **15 personas se beneficiarán** de la formación que tendrá lugar en 2023, y que les abrirá las puertas a un sector con gran demanda de profesionales.

Firma del convenio con
ONCE-INSERTA para mejorar
la empleabilidad



Calidad en el empleo y gestión del talento

Las personas que componen Alsa son su principal valor y los mejores embajadores de su marca. Con más de 16.000 profesionales, el grupo centra sus esfuerzos en crear un empleo estable en el que cada empleado pueda desarrollarse como profesional y como persona.

El crecimiento que está experimentando la organización hace que sea necesario disponer de políticas corporativas en el ámbito de las personas que son desplegadas en cada uno de los países en los que Alsa opera. Durante 2022 han sido más de 3.000 las nuevas incorporaciones. En concreto, es destacable el incremento de plantilla que se ha producido en España, un 28%; o Portugal con más de 450 personas.

Anualmente, se realiza una Evaluación del Talento en la que se detectan las necesidades para el desarrollo de la persona, desplegándose un Plan de Acción en función de sus aspiraciones y preferencias dentro del marco de la compañía. Estos Planes de Acción llevan asociados acciones de autodesarrollo y acciones formativas (Idiomas, habilidades soft, técnica, formación superior, mentoring, coaching...).

Casi 1000 evaluaciones de talento realizadas

 89% contratos indefinidos

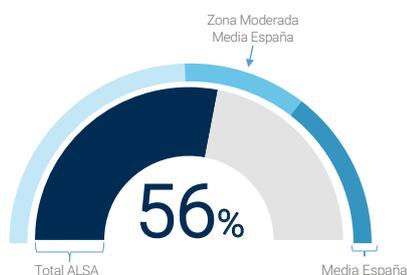
Feedback de los empleados

Durante 2022, se ha realizado por primera vez una encuesta de empleados "Tu voz importa" a nivel grupo con resultados

muy satisfactorios. A raíz de esta encuesta, se ha definido un plan global con 11 acciones y con un plan ad-hoc por cada Dirección

con 21 planes más y 92 acciones poniendo el foco en Planes de Carrera, Reconocimiento, Diversidad e Inclusión.

Resumen del compromiso - Alsa



82% de participación y 56% de compromiso

Formación personalizada y proactiva

Alsa personaliza su formación en base a las necesidades de sus profesionales. Esa personalización es posible gracias al seguimiento y monitorización que se lleva a cabo de todo el personal, que permite a la compañía detectar las **áreas de mejora** con precisión para llevar a cabo **acciones formativas de manera proactiva**.

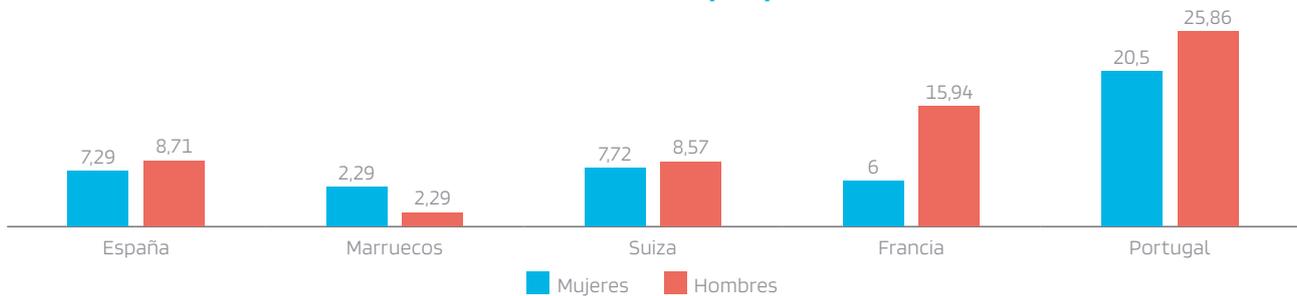
A través de la herramienta Chris se realiza la evaluación de objetivos (DPO) y se ofrece formación online. Esta plataforma permite que se puedan completar los distintos cursos e itinerarios formativos disponibles.

 **130.656** horas de formación impartidas

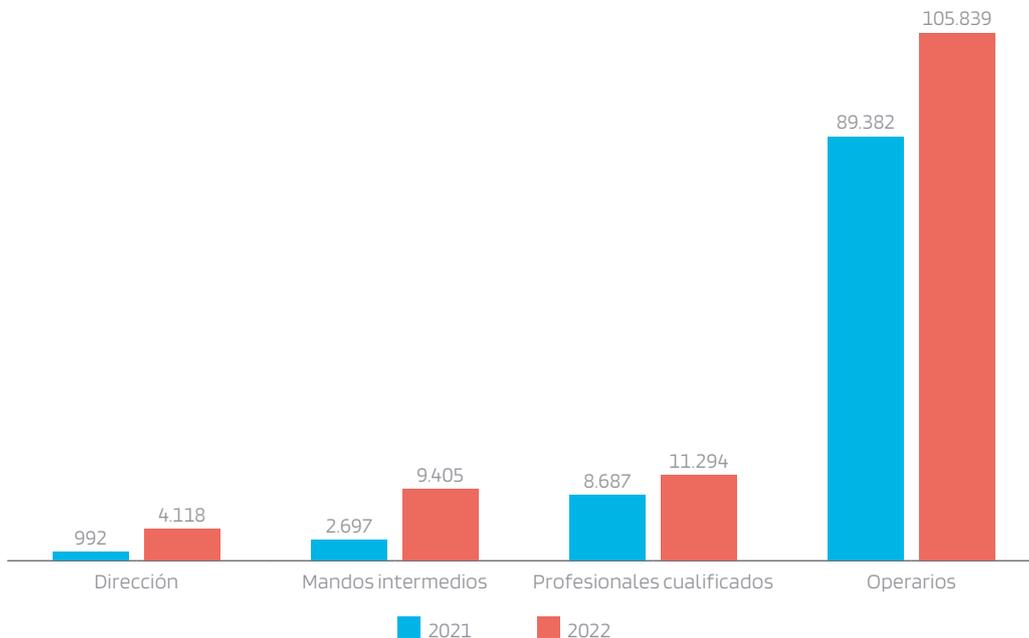
 Por empleado **8,13** horas de formación

 **758.645 €** ^{En 2022} invertidos en formación

Horas de formación por persona



Horas de formación por categoría profesional



IRU Road Máster



Alsa ha continuado trabajando en 2022 con la IRU (Organización internacional para el transporte por carretera), en la certificación de su personal de conducción, centrándose en este año en la certificación del personal de conductores de Marruecos. Este proceso de acreditación permite a la compañía:

- Validar los sistemas de selección y de formación.
- Retener y atraer talento.
- Reforzar el proyecto Máster Driver.
- Mejorar los estándares de eficiencia y seguridad.

IRU RoadMasters actúa como un complemento de los procedimientos de evaluación y formación de Alsa, cuyo objetivo es mejorar la seguridad y la calidad del servicio que se ofrece a todos nuestros clientes.

+ de 1.400
personas han
realizado el
proceso de
calificación
en 2022 en
Casablanca con
un 84% de aptos.

Acompañamiento inicial a personal de conducción

Un año más se ha dedicado tiempo y esfuerzo a asegurar que el nuevo personal de conducción que se incorpora en Alsa recibe **toda la formación y el apoyo necesarios** para poder llevar a cabo los servicios de forma segura.

Tras superar un exigente proceso de selección, cada persona es asignada a un tutor que se encarga de llevar a cabo un seguimiento durante los seis primeros meses de esa persona. El proceso de acogida incluye tanto acciones formativas (presenciales y e-learning) como una serie de evaluaciones, que ayudan a detectar las áreas de mejora. Teniendo en cuenta esta información, se puede personalizar la formación en función de las necesidades de cada profesional.

Más de 16.000
horas dedicadas
en 2022 a las
jornadas de
acompañamiento,
un 50% más que
en 2021



2.728 alumnos en los planes de acogida al PDA

Formación de nuevos formadores

El proyecto "Formación de Formadores" está compuesto por conductores con amplia experiencia y conocimientos que apoya al personal de conducción desde su incorporación.

Durante el año 2022 se han realizado **tres formaciones de nuevos formadores Acreditados Alsa**, incrementándose el equipo con personas en España, Suiza y Portugal. Además, se han llevado a cabo formaciones de actualización y reciclaje del colectivo.



Más de
100 personas trabajan
en el desarrollo del
personal de conducción

Más de
19.000 acciones
formativas y
de evaluación en 2022

Uso de Simuladores

Desde Alsa se sigue apostando por el uso de las nuevas tecnologías aplicadas a la seguridad y la formación. Por ello, se ha desarrollado un nuevo programa formativo que se lleva a cabo de forma íntegra en un simulador.

El uso de una simulación permite a la organización crear circunstancias en las que se deban usar las diferentes técnicas sin riesgo. Por ejemplo, un niño saliendo a la carretera - y repetirlas tantas veces como sea preciso, fomentando la adquisición de habilidades durante la misma.



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 diez años que se implementó el Programa Muévete.

**77 personas se
han incorporado
al programa
Muévete en 2022**

Gestión de la conciliación



El compromiso de Alsa con la conciliación se vio plasmado en 2013 con la certificación efr y desde entonces, la organización ha ido consolidando el Modelo año a año como garantía de una gestión eficiente y de impacto en las personas. En 2022 ha conseguido una nueva renovación de este sello.

Alsa entiende la gestión de la conciliación como la creación y desarrollo de procesos de mejora social, con el propósito de que sus empleado/as puedan conciliar su vida personal y profesional, a la

vez que alcanzan los resultados comprometidos con la organización y ven satisfechas sus necesidades de bienestar.

Durante el último ciclo, la Dirección ha confirmado su deseo de seguir trabajando en pro de las personas, garantizándoles, en la medida de lo posible, su bienestar y su conciliación.

Por otra parte, se considera que la gestión del Modelo es madura y ha demostrado su eficacia incluso en situaciones adversas como las vividas en años atrás.

En 2022 Alsa ha conseguido renovar el sello efr en España



Medidas efr implantadas	2020	2021	2022
Calidad de empleo	19	19	19
Flexibilidad temporal y espacial	14	15	15
Apoyo a la familia	20	20	19
Desarrollo personal y profesional	15	15	14
Igualdad de oportunidades	5	5	5

Modelo de trabajo a distancia

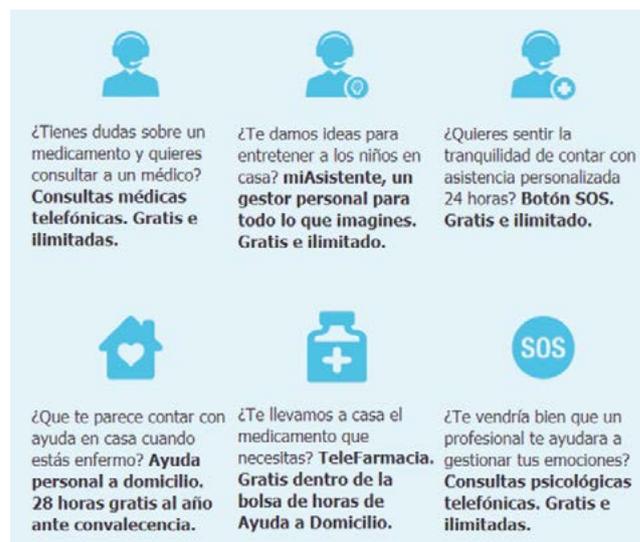
Alsa implantó en 2021 una nueva medida de flexibilidad temporal y espacial para el personal de estructura: el modelo de trabajo a distancia, que ha continuado vigente en 2022.

El objetivo de Alsa es seguir sumando medidas que puedan ayudar a conciliar la vida laboral y personal de la plantilla.



Alsa te Ayuda

A raíz de la pandemia de la COVID-19 surgió el programa "Alsa te Ayuda", cuyo servicio busca mejorar el bienestar de todo el personal de Alsa y sus familiares, facilitando una conciliación laboral y familiar.



¿Tienes dudas sobre un medicamento y quieres consultar a un médico? **Consultas médicas telefónicas. Gratis e ilimitadas.**

¿Te damos ideas para entretener a los niños en casa? **miAsistente, un gestor personal para todo lo que imagines. Gratis e ilimitado.**

¿Quieres sentir la tranquilidad de contar con asistencia personalizada 24 horas? **Botón SOS. Gratis e ilimitado.**

¿Que te parece contar con ayuda en casa cuando estás enfermo? **Ayuda personal a domicilio. 28 horas gratis al año ante convalecencia.**

¿Te llevamos a casa el medicamento que necesitas? **TeleFarmacia. Gratis dentro de la bolsa de horas de Ayuda a Domicilio.**

¿Te vendría bien que un profesional te ayudara a gestionar tus emociones? **Consultas psicológicas telefónicas. Gratis e ilimitadas.**

Comité de Senior

Para Alsa es muy importante el colectivo senior y el refuerzo del vínculo con aquellas personas que, por su edad, han finalizado su relación laboral con la organización. Para ello, ha puesto en marcha el Comité Seniors, cuyos interesados disponen de varias ventajas por pertenecer a él.

Tarjeta Bus Plus Jubilado para el interesado y cónyuge.

Descuentos en establecimientos EXIT.

Organización de eventos.

Información sobre noticias y asuntos relevantes.

Acciones de voluntariado a nivel local.

En 2022, el Comité de Seniors organizó una visita a la nueva sede de Alsa en Madrid con plantilla jubilada de la zona de Asturias y Madrid.



Seguridad y salud



Por Tu Salud

“Por tu Salud” es un programa alineado con la estrategia de la compañía en el ámbito de la salud y el bienestar, con el claro objetivo y el firme compromiso de proteger y potenciar una vida saludable y feliz de las personas que forman Alsa y sus familias; promover entornos de trabajo seguros, saludables y sostenibles, la mejora continua, el desempeño como Empresa Saludable apoyando a la mejora de la Comunidad y de Clientes

y, con la convicción de que la seguridad y la salud son un factor fundamental de competitividad, productividad, retención del talento y sostenibilidad de la Organización.

El programa “Por tu Salud” cuenta con unas claras líneas de actuación para abordar las problemáticas existentes, además de dar respuesta a las necesidades y deseos de la plantilla en esta materia.

El sistema de gestión de la seguridad y salud de Alsa en España está certificado según ISO 45001

Certificado AENOR de Empresa Saludable

Alsa obtuvo en 2016 el certificado Empresa Saludable, certificado por AENOR.

Este certificado acredita que la organización ha implantado un sistema de gestión que promueve y protege la salud, el bienestar y la seguridad de los empleados, así como la sostenibilidad del ambiente de trabajo.

Entre otros aspectos, se revisa el programa “Por tu salud”.



Red de personas saludables

El programa “Por Tu Salud” cuenta con la colaboración de los Agentes Azules, personas referentes del programa que colaboran activamente en la difusión y ejecución de los programas y/o acciones desarrolladas en pro de la seguridad, salud y bienestar.

Este conjunto de voluntario/as, que tienen representación en toda la geografía nacional, colaboran con el Área de Prevención y Salud en la gestión de campañas y proponen acciones dando dinamismo y haciendo propio el programa, a través del mail de portusalud@alsa.es y del grupo de WhatsApp creado para la comunicación directa entre los Agentes Azules.

Los Agentes Azules son lo/as embajadore/as saludables de Alsa y gracias a estas personas que ejercen esta función de manera absolutamente voluntaria, el programa “Por tu Salud” tiene una repercusión a todos los niveles de la organización y en todos los lugares donde está presente Alsa.

Un importante logro de 2022 ha sido: la implantación de un seguro médico privada en Marruecos para todos los trabajadores lo que les permite el acceso a unos cuidados de mayor calidad y sin tener que preocuparse de las tarifas.

Más de **70** Agentes Azules entre personal de conducción, agentes de venta, personal de oficina...

Reconocimientos médicos

En los reconocimientos médicos preventivos se incorporaron mejoras gratuitas a mayores del protocolo médico según el puesto de trabajo como la detección del cáncer de próstata (PSA) en los hombres mayores de 45 años, los marcadores tumorales ginecológicos para el colectivo femenino, la prueba de somnolencia de Epworth y la prueba de fatiga de Pichot en conductores/as.

Además, en todos los reconocimientos iniciales se incluye la realización de pruebas de estupefacientes.

En España, más de
4.700 reconocimientos médicos periódicos

En España, más de
2.300 reconocimientos médicos iniciales durante 2022

Participación del
80,61% de la plantilla en los reconocimientos médicos

Programa preventivo de alcohol y drogas

En los reconocimientos médicos preventivos se incorporaron mejoras gratuitas a mayores del protocolo médico según el puesto de trabajo como la detección del cáncer de próstata (PSA) en los hombres mayores de 45 años, los marcadores tumorales ginecológicos para el colectivo femenino, la prueba de somnolencia de Epworth y la prueba de fatiga de Pichot en conductores/as.

Además, en todos los reconocimientos iniciales se incluye la realización de pruebas de estupefacientes.

En España
1.969 controles de alcohol

En España
1.354 controles de estupefacientes

Prevención y gestión de la Covid-19

Si bien parece que ya en el 2022 se da fin a la pandemia, la empresa ha puesto durante este año a disposición de todos sus trabajadores la posibilidad de realizar la prueba sobre la Covid-19, que permite detectar si la persona puede transmitir la enfermedad en ese preciso momento. A cierre de año 2022, se realizaron en España 3.721 test a trabajadores.

Talleres y campañas de salud 2022

Asimismo, dentro de este programa durante 2022 se han desarrollado una serie de talleres y campañas dirigidas a mejorar la salud de las personas y prevenir enfermedades.

Talleres	Talleres de espalda En 2022 se realizaron diferentes talleres en España con ejercicios para tratar los problemas musculoesqueléticos del personal de Alsa, en concreto del personal de mantenimiento y de conducción. Además, se hicieron ejercicios para relajar la espalda y se dieron unas pautas para mantener una postura adecuada y evitar daños.
	Reanimación cardiopulmonar SSCC y Ferrol han acogido en 2022 dos talleres en España donde la actividad consistió en saber cómo actuar ante un posible atragantamiento o parada respiratoria.
	Apnea y trastornos del sueño En el País Vasco se han realizado dos talleres para la gestión de los trastornos del sueño y apneas.
	Gestión del estrés Oviedo y León han acogido en 2022 dos talleres sobre la gestión del estrés para compartir buenas prácticas para combatir el estrés.
Campañas salud	Reparto de fruta Para fomentar la alimentación saludable en la organización, se repartió de forma quincenal, fruta fresca de temporada en los principales centros de trabajo de Madrid y Santander.
	Campaña Glaucoma Ocular En 2022 se ha realizado en dos estaciones de España una campaña sobre el Glaucoma Ocular a personal de conducción.
	Campaña del Día Internacional del Cáncer de Mama Alsa ha celebrado el Día Internacional de la Lucha contra el Cáncer de Mama, con el objetivo de visibilizar y concienciar sobre la importancia de la prevención de esta enfermedad., se animó a toda la plantilla a manifestar su apoyo y solidaridad uniéndose a la gran "marea rosa". Se pidió a los trabajador/as que compartieran sus fotos y se repartieron pulseras rosas, de la AECC en los principales centros de España, Marruecos y Suiza.
	Campaña Movember Alsa se unió 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. Coincidiendo con el día Mundial del hombre, se lanzó un comunicado informativo sobre la prevención del cáncer de próstata.

Además, en Alsa se fomenta el deporte y a su vez, se mejoran las relaciones personales entre los trabajadores, generando engagement, identidad de marca y mejorando el clima laboral de la empresa.

Fomento del deporte

Gympass

Existe un acuerdo con Gympass, un programa de salud que fomenta la práctica de deporte entre empleado/as y sus familiares, pudiendo acceder a más de 1.900 centros de actividad física (gimnasios, fisioterapeutas) y probar 300 actividades diferentes (yoga, mindfulness...).

Carrera Met Life

En 2022 se compartió entre lo/as empleado/as de Madrid la VI Edición del 15Km MetLife Madrid Activa. Se repartieron 20 dorsales de forma gratuita para fomentar e incentivar el deporte en la organización.





Objetivos 2023

Diversidad e Inclusión

Re-enfoque e impulso de la estrategia global de Diversidad e Inclusión en todos los países donde operamos.

Reconocimiento

Elaboración de un programa global de Reconocimiento para todas las unidades de negocio, segmentado por colectivos, según se ha identificado la necesidad en encuesta de clima.

Talento

Implementación de un nuevo modelo organizativo que se adapta a las nuevas necesidades de la compañía (planes de carrera y planes de sucesión). Enfoque en la movilidad internacional.

Salud

Seguir liderando un plan estratégico de salud en el sector. Incluyendo nuevos servicios a los empleados sobre temas psicosociales, nutricionales y acceso de lo/as empleado/as a las consultas médicas, reduciendo así los tiempos de espera y promoviendo un asesoramiento sanitario más accesible.

Comunidad y Medio Ambiente

Nuestro enfoque

Como empresa socialmente responsable, la capacidad de Alsa para contribuir directamente a la calidad de vida de las comunidades en las que presta sus servicios es un factor clave en su desempeño.

En esta línea, Alsa desarrolla su valor corporativo de COMUNIDAD y MEDIO AMBIENTE, mediante el que despliega políticas ambientales y de acción social que ayudan a mejorar el entorno en el que desarrolla su actividad.



Reducción del **21,5%** en emisiones de alcance 1 y 2 respecto a 2015

Reducción del **12,3%** en emisiones de alcance 1 y 2 respecto a 2021

Para el Bosque Alsa **40.000** aportaciones de clientes para reducir emisiones

100% electricidad de origen renovable

En España **27,9%** flota Eco o Cero en urbanos y metropolitanos

Más de **1.000** refugiados ucranianos transportados

8 conductores con discapacidad formados

Nota: Con el objetivo de poder informar sobre la evolución del desempeño ambiental de la organización de los últimos años, la información reportada a lo largo de este capítulo corresponde al desempeño ambiental de Alsa en sus operaciones en España. La información sobre el resto de los países puede consultarse en el anexo. *Datos medio ambiente.*

Liderando el cambio medioambiental: Movilidad sostenible e inteligente

Como operador de movilidad, Alsa es consciente de los efectos de su actividad sobre el entorno, y del papel que debe asumir para minimizarlos y liderar el cambio medioambiental del sector.

Por ello, la hoja de ruta de Alsa para conseguir la neutralidad

en emisiones, pasa por influir activamente en el fomento del uso del Transporte Público, la asunción de compromisos ambientales dirigidos a conseguir el objetivo de emisiones cero, y el desarrollo de una estrategia medioambiental diseñada para alcanzar estos compromisos.

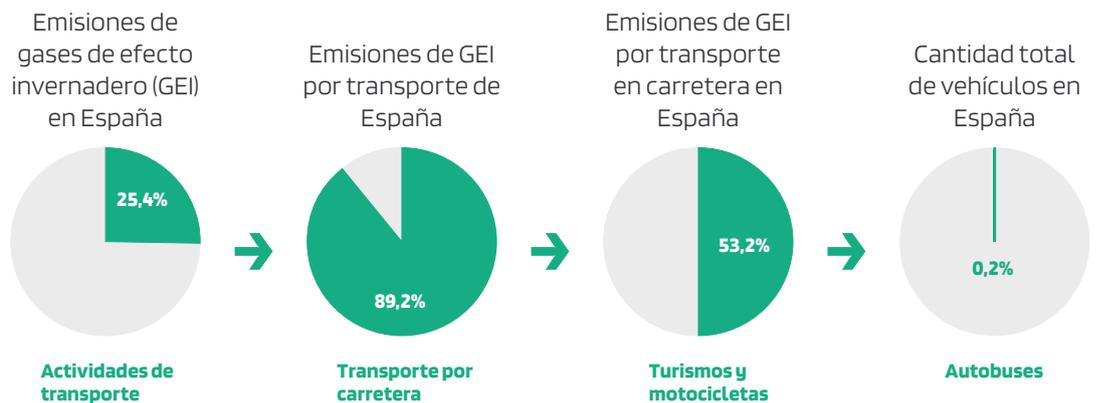


Promoción del transporte público

La transición energética y la lucha contra el calentamiento global son de vital importancia, y así lo indican el Green Deal y la Estrategia de Movilidad Sostenible e Inteligente de la Comisión Europea, con unos objetivos muy claros de descarbonización a 2050 y con un objetivo muy ambicioso en 2030 con una reducción de emisiones del 55%.

La neutralidad del Carbono para el 2050, solo se conseguirá, reduciendo las emisiones generadas por el vehículo privado y sobre todo fomentando el Transporte Público

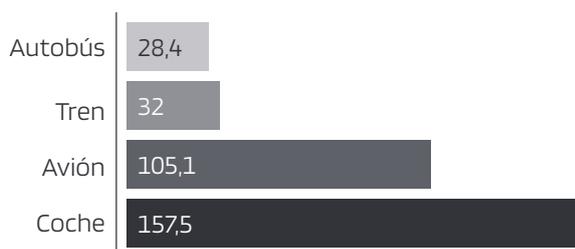
Generación de GEI por el transporte en España



A la vista de la información anterior, el fomento del uso del Transporte Público y las políticas asociadas para reducir el uso del vehículo privado, son el camino a seguir para disminuir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero en las actividades de transporte.

En este ámbito, el uso del autobús es una excelente opción debido a la flexibilidad y variedad de rutas, y a que produce hasta 5,5 veces menos emisiones en términos de viajero por kilómetro, que el uso de un vehículo privado.

Emisiones de gases de efecto invernadero por modo de transporte (Gramos CO₂ equivalentes por viajero-km).



Fuente: CONFEBUS



El autobús es el modelo que menos emisiones GEI genera: 3,7 veces menos que el avión, 5,5 veces menos que el automóvil y un 13% menos que el tren.

Plan Lagos: Fomento del Transporte Público

El Plan Lagos es el caso por excelencia de fomento del transporte público en lugar del transporte privado, con el objetivo de preservar zonas de alto valor ecológico como los Lagos de Enol, en el Parque Nacional de Picos de Europa. Este plan consiste en la restricción del tráfico privado en épocas de gran afluencia y, por lo tanto, el acceso mediante transporte público.

Durante 2022, se ha operado durante 174 días, con lo que se ha logrado una reducción de más de **750 t CO₂**.

Desde que se inició el plan en 2014, se han conseguido ahorrar **5.203 toneladas de CO₂**.

Nota: Cálculo propio a partir de datos de operativa y consumo medio de turismos. Factores de emisión de MITERD.



El Compromiso Medioambiental de Alsa

La compañía ha establecido unos compromisos ambientales que contribuyen directamente a los ODS de la Agenda 2030 y sus metas.

En concreto, Alsa se ha marcado los retos de eliminar en España

sus emisiones en líneas urbanas en 2035 y en largo recorrido en 2040. Y en el caso de Marruecos llegar a las cero emisiones en 2040 para los autobuses urbanos.



Acción por el clima

13.1 Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el Clima.

Alsa se compromete a 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.



Ciudades y Comunidades Sostenibles

11.6. Reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades

Alsa apuesta por la mejora de 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.

Cero emisiones en 2035:

todos los autobuses urbanos operados por Alsa en España serán Cero Emisiones en el año 2035.

Cero Emisiones en 2040:

Este mismo compromiso de flota cero emisiones se formula para el año 2040 referido específicamente a los autocares de largo recorrido en España y para los Urbanos en Marruecos.



La estrategia medioambiental de Alsa

El Sistema de Gestión Integrado y de eficiencia ambiental de Alsa, es el instrumento que permite desarrollar su estrategia y mitigar y reducir el impacto ambiental, mediante la gestión y el control de las actividades generadoras de impactos.

Se trata de un robusto y eficaz sistema de gestión ambiental, certificado bajo los requisitos marcados por las principales normas de referencia como son: ISO 14001, ISO 50001, ISO 14064-1, Reglamento EMAS y el estándar EA 0050 de conducción eficiente, que aporta los

cimientos y las herramientas para el desarrollo de los seis ejes de su estrategia medioambiental.

Alsa dispone de 9 certificados según los requisitos del Reglamento 1221/2009 EMAS III

Alsa despliega su estrategia a través de los siguientes puntos:



Reducción de la huella de carbono



Gestión de residuos



Reducción consumo energía en transporte



Gestión de agua



Reducción consumo energía en instalaciones



Formación y comunicación

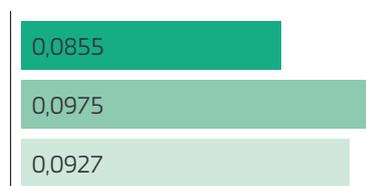


Reducción de la Huella de Carbono

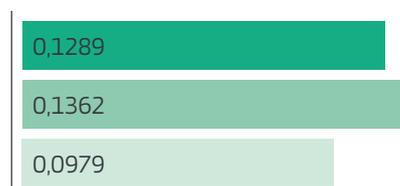


Las emisiones generadas son un indicador clave en la política de minimización del impacto ambiental de la organización.

Emisiones GEI directas e indirectas (alcance 1 y alcance 2) (tCO₂eq/100 km)



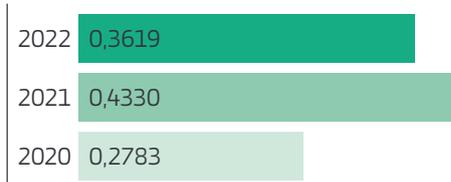
Emisiones GEI (alcance 1, alcance 2 y alcance 3) (tCO₂eq/100 km)



Alcance 1+2
 **↓21,5%** emisiones GEI respecto a 2015

Alcance 2
0 emisiones indirectas GEI por consumo eléctrico

Intensidad de emisiones directas
 (tCO₂eq/mil €)



0,5609
t/100km



0,0002
t/100km



0,7478
t/100km



0,1720
t/100km



0,0075
t/100km



0,0056
t/100km



0,0014
t/100km

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 del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITERD).

En 2021 Alsa se adaptó a la nueva ISO 14064, lo que permite tener un mejor seguimiento del cumplimiento de los compromisos de emisiones netas cero.

Proyecto Bosque Alsa

Alsa crea en 2021 el proyecto Bosque Alsa, comprometiéndose con la repoblación de un área forestal gravemente dañada en 2020 debido a un incendio en que se quemaron más de 100.000 árboles en Congosto de Valdivia (Palencia).

Lo que hace especial a este proyecto, es que a través de él, Alsa permite a sus viajeros compensar la huella de carbono del trayecto que van a realizar al comprar sus billetes. Mediante un cálculo de las emisiones generadas en base a los kilómetros recorridos, se ofrece la posibilidad de realizar la aportación correspondiente, que se destina íntegramente a la reforestación del Bosque Alsa.

Con este proyecto, realizado con la asistencia de la empresa CO₂ Revolution, se están repoblando 58,9 hectáreas de bosque con más de 92.000 árboles de especies autóctonas, utilizando tanto medios tradicionales como tecnologías avanzadas (uso de Big Data, semillas inteligentes, plantación con drones...). La reforestación de esta área equivale a la absorción de casi 82.000 toneladas de CO₂ durante el ciclo completo del proyecto. Alsa dispone de una reserva inicial de 10.000 toneladas que podrá ser ampliada, lo que se traduce en una actuación sobre una superficie de 8 hectáreas y en la plantación de más de 11.000 árboles.

Durante el año 2022 han participado en esta iniciativa 40.000 viajeros que equivalen a la plantación de más de 2.900 árboles en una superficie de 3 hectáreas. Esto equivale a una compensación de 308,9 toneladas de CO₂.

418 Tn de CO₂ compensadas

Para el Bosque Alsa
40.000 aportaciones de clientes

En febrero de 2022 Alsa asumió el compromiso de duplicar todas las compensaciones realizadas por sus viajeros entre septiembre de 2021 hasta finales de febrero de 2022, lo que se materializó en 109,4 toneladas de CO₂ adicionales.

Estos resultados son doblemente satisfactorios, porque nos demuestran que hay una concienciación medioambiental creciente en la sociedad, y que la visión, el mensaje y la imagen que proyecta Alsa está impulsando ese cambio tan necesario para todos.



Primer Bus de H2 en el CRTM

Este primer año ha sido clave para poder recorrer la curva de aprendizaje con esta nueva solución tecnológica, de vehículo eléctrico de pila de combustible.

Alsa ha conseguido operar con el bus durante todo el año y con todas las condiciones climatológicas y de carga posible, demostrando que es una tecnología madura en la parte de tracción y generación de electricidad, a través del H2 almacenado en el vehículo.

La Ruta del H2, iniciada en febrero del 2021 en Madrid y finalizada en 2022 con las visitas a Torrelavega, Cabárceno, la Diputación Foral Vasca y La Coruña, ha servido para probar el bus en diferentes condiciones, y para que los conductores y personal de mantenimiento conozcan y se familiaricen con esta tecnología y aporten sus ideas de mejora para el futuro despliegue.

La integración de la pila de combustible de TOYOTA en el vehículo de CAETANO es total, consiguiéndose, a través de una gestión energética muy avanzada, un vehículo muy eficiente en lo que respecta a consumos y prestaciones.

Además estos meses han puesto en valor la gran autonomía que se consigue y el corto tiempo de repostaje, que es la gran ventaja que ofrece frente a otras soluciones eléctricas.

Alsa opera el primer autobús de hidrógeno de España



La infraestructura de carga para este caso se ha resuelto con Carburos Metálicos, pero uno de los principales retos a futuro para el H2, es la producción y suministro a gran escala para conseguir unos precios que permitan transicionar.

Primer bus eléctrico de baterías en Clase 2 en el CRTM

2022 ha sido el primer año del primer vehículo metropolitano 100% eléctrico de baterías, que ha servido para comprobar la interesante evolución de esta tecnología, así como sus ventajas e inconvenientes para este tipo de recorridos.

El desarrollo de este vehículo junto con el fabricante CAF-Solaris, ha abierto la puerta a la posibilidad de disponer en un futuro cercano de vehículos de batería no solo en el ámbito urbano, sino incluso en el transporte de viajeros en áreas metropolitanas, con la esperada evolución y desarrollo de las nuevas generaciones de baterías.



Primer bus MB con baterías de estado sólido

Esta tecnología que empezó a incorporar recientemente Mercedes Benz en sus buses eléctricos, permite tener una opción frente a la tecnología habitual de baterías de iones de litio que también equipan sus vehículos, por lo que desde que Alsa conoció su existencia quiso probarla.

Este tipo de baterías se ofrece como opción, y está principalmente orientada a rutas donde se necesita mayor rango de autonomía y menor tiempo de recarga, ofreciendo además una mayor seguridad frente a posibles incidentes térmicos, al disponer de un electrolito sólido en vez de líquido.



Reducción del consumo energético en el transporte

Con la vista puesta en los compromisos de descarbonización adquiridos, la empresa desarrolla su estrategia de reducción del consumo energético sobre tres líneas de actuación:

Más de 19.600 toneladas de CO₂ no emitidas gracias al uso de vehículos ECO en 2022

Renovación gradual de la flota

→ Incorporación en 2022 de 79 vehículos con tecnología EURO VI, que incrementan al 54% la proporción de vehículos EURO VI entre los Diesel convencionales de la flota.

Vehículos de propulsión alternativa

→ Incorporación de 88 nuevos vehículos de propulsión alternativa ECO o CERO, que elevan el porcentaje de estos vehículos a un 17% de la flota en 2022. Representa un 27,9% del total de la flota urbana y metropolitana en España.

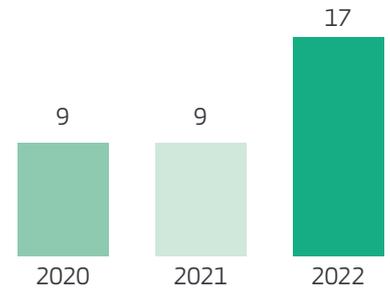
Eficiencia en el servicio

→ Optimización y seguimiento de rutas y servicios, y exhaustivos programas de mantenimiento predictivo que logran vehículos en máxima prestación.

Asimismo, ya fuera de España, para el Servicio Metropolitano de Lisboa, gestionado desde junio de 2022, se han contratado 23 vehículos eléctricos y 35 vehículos de gas, lo que redundará en una reducción de las emisiones de CO₂.

Durante 2022, Alsa ha realizado pruebas en Rabat con el primer bus eléctrico en Marruecos.

% flota con propulsión alternativa



27,9% de vehículos ECO o CERO entre urbanos y metropolitanos en España

En Alsa nos movemos en verde. Prueba piloto HVO

Repsol y Alsa realizaron la primera prueba piloto en España con un combustible cero emisiones netas durante los meses de junio a septiembre de 2021, en su compromiso con la movilidad sostenible y la búsqueda de alternativas a los carburantes tradicionales. Y durante 2022 se han analizado los resultados.

El aspecto principal a destacar tras la ejecución de este piloto es la gran similitud observada en el uso de HVO comparada con el gasóleo convencional y el desarrollo normal de la operativa durante los 4 meses de duración del piloto. Los vehículos no necesitan ninguna modificación adicional ni requerimientos adicionales de mantenimiento.

Además, los ensayos de monitorización de emisiones en condiciones de conducción real realizados por la UCLM permiten concluir que no existen diferencias significativas en el consumo, emisiones de CO₂, emisiones de CO e inquemados, partículas y NOx asociadas al uso de HVO en sustitución del gasóleo de origen mineral.

El HVO fue apoyado por los fabricantes de vehículos en el Worldwide Fuel Charter



Proyecto Clima

Alsa ha recibido un Proyecto Clima del Fondo de Carbono para una Economía Sostenible (FES-CO₂) dependiente del MITERD.

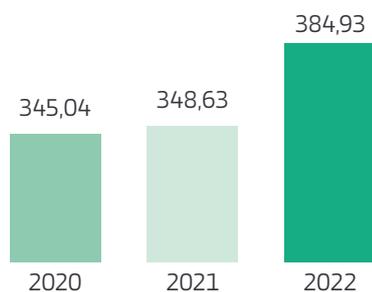
El proyecto "Alsa tecnologías alternativas" se basa en la reducción de emisiones verificadas por la sustitución de vehículos convencionales en explotación por otros de tecnologías alternativas (híbridos y eléctricos).

Gracias al proyecto se ha conseguido una reducción de emisiones desde el año 2020 de 1.141 tCO₂.



Desde 2020
 ↓ **1.141** tCO₂ dentro del Proyecto Clima

Consumo de combustible (kWh/100km)



El aumento de consumo de combustible va directamente ligado al aumento de la actividad de la empresa tras la pandemia de COVID-19



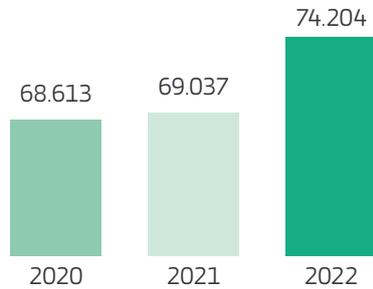
Reducción del consumo energético en las instalaciones

Aunque el gran consumo energético de Alsa es el de los vehículos, no debemos olvidar todas las instalaciones que son necesarias para mantener el funcionamiento de la empresa: talleres, campas, taquillas, estaciones de autobuses, oficinas... En todos estos espacios se utilizan diferentes tipos de energía para iluminar, climatizar y trabajar, y estos consumos se recogen y analizan para detectar

los mayores consumidores, y las mejores oportunidades para mejorar la eficiencia energética de las instalaciones.

Estas mejoras en el consumo se enfocan principalmente en la iluminación eficiente, la desconexión inteligente y la climatización responsable.

Consumo de electricidad (kWh/nº instalaciones)



Consumo energético - Otras fuentes de energía (kWh/nº instalaciones)



100%
de la electricidad consumida es de origen renovable

↓ 25,9%
de reducción consumo eléctrico desde 2015

↓ 33%
de reducción del consumo de calefacción desde 2015



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.

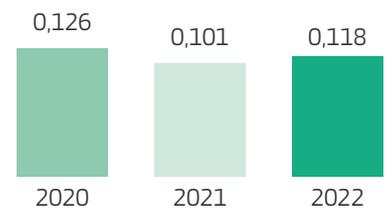
Para la mejor gestión y la minimización de los residuos, se siguen cuatro líneas de actuación:



Residuos peligrosos de mantenimiento (t/vehículo)



Residuos no peligrosos de mantenimiento (t/nº vehículos)



Desde 2015

↓ 25,8% generación de residuos peligrosos **↓ 22%** no peligrosos

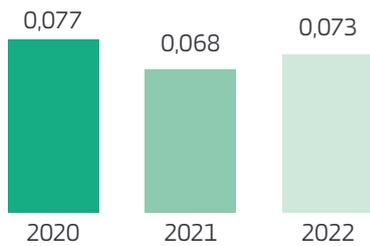


Gestión del agua

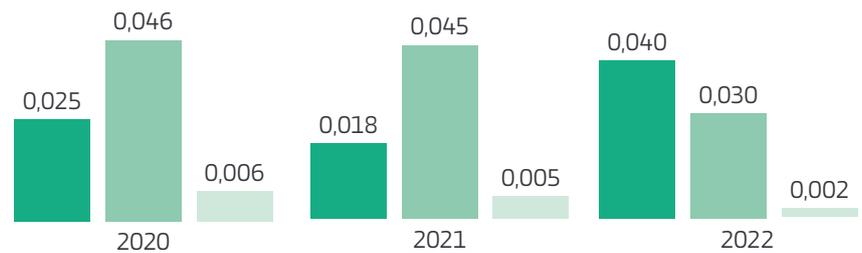
El seguimiento que se hace del consumo de agua en la organización permite detectar los usos más relevantes, y poder implementar medidas de ahorro y reutilización del agua. También se realizan controles de calidad de las aguas resultantes de los lavaderos de autobuses, para garantizar el cumplimiento de los parámetros establecidos en las licencias de actividad de cada instalación.

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

Consumo de agua (m³/100km)



Vertido Total de Aguas Residuales (m³/100km)



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.



Formación y comunicación

Identificada como uno de los elementos clave de los Objetivos de Desarrollo sostenible, la educación es el mejor vehículo para 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 el medio ambiente y la reducción del impacto ambiental.

Desde comunicaciones internas a un Buzón Ambiental de sugerencias, pasando por charlas y formación, el desempeño de Alsa es firme.

Durante 2022 se han realizado 19 simulacros ambientales

Informar

Sistema de telemetría (FleetBoard) en los vehículos de la flota, que permite hacer un seguimiento del estilo de conducción.

Formar

Anualmente se establecen Planes de Formación teórico-prácticas individualizados y se refuerza a aquellos conductores con potencial de mejora.

Motivar

Comunicaciones a todo el personal para que conozcan el programa, sus resultados e implanten la conducción eficiente en su día a día.



Apoyo a la Comunidad



Durante 2022, se ha continuado con el despliegue del Plan de Acción de Responsabilidad Social Corporativa mediante el cual da respuesta a los diferentes asuntos prioritarios para Alsa y sus grupos de interés, basándose en los resultados de su último estudio de materialidad.

Igualdad y Diversidad

La apuesta de la compañía por la integración de la diversidad en sus políticas de Personas y Talento y la despliega a través de diversos programas e iniciativas dirigidas a facilitar el ascenso a puestos de responsabilidad a las mujeres de la organización y a aumentar la presencia femenina en el sector. Como muestra de estas políticas, en 2022 se formó a 10 conductoras en La Coruña, con el objetivo de obtener el Permiso y el CAP, para facilitar su acceso a la profesión.

Desde un punto de vista externo, la actividad de transporte público que Alsa desarrolla tiene un especial carácter de igualdad y diversidad, en los clientes y en las comunidades en las que se presta servicio. Con innegables factores de cohesión social y territorial, vertebración de los territorios que conecta la compañía y de acceso a un servicio de movilidad accesible y asequible para todos los extractos sociales.

Empleabilidad

La empresa desarrolla diferentes programas y políticas para fomentar y potenciar la empleabilidad. Algunas de carácter interno, detalladas en el capítulo de Personas, como son el Programa Muévete y Programa Graduados cuyo fin es la integración del talento joven; o el programa ¿De qué eres capaz? para la inserción de personas con discapacidad. Y otras de carácter externo como son los convenios y colaboraciones con universidades; o el Programa Integral de Cualificación y Empleo de la Cámara de Comercio de España.

Alsa se sumó a este programa de la Cámara de Comercio en 2021 con el objetivo de diseñar acciones formativas para formar conductores, dotándoles del preceptivo permiso de conducción y del CAP correspondiente, lo que facilita la inserción laboral de los jóvenes en una profesión con alta demanda.

Otra de las colaboraciones más relevantes de la compañía en el ámbito de la empleabilidad es la que desarrolla junto con la Fundación Integra. Este 2022 Alsa retomó con fuerza la contratación de candidatos de Fundación Integra tras la pandemia. Prueba de ello es la Mención Especial de RRHH que recibió una de las responsables de selección de personal operativo en Alsa, por su compromiso con la integración de personas en exclusión social.

Además, la compañía renovó un año más su compromiso con la Fundación a través de su campaña de donación en web a favor de la integración laboral de personas en exclusión social.

Firmados 25
convenios con
universidades
españolas con el
objetivo de potenciar
la empleabilidad de
los jóvenes

56 jóvenes menores
de 30 años formados
en 2022 en
colaboración con las
cámaras de comercio



En 2022 la directora de Personas y Cultura de Alsa participó en el Workshop ESG sobre la importancia de la dimensión social en la estrategia empresarial, organizado por la Fundación Integra y Deepki.

Estas iniciativas más las que Alsa viene desarrollando desde 1987, en colaboración con los Servicios Públicos de Empleo, tanto estatal como autonómicos, Cámaras de Comercio y asociaciones de personas en riesgo de exclusión social, se ven reflejadas en los 6.661 conductores desempleados formados por Alsa y los 8.412 desempleados formados.

Y en concreto, en 2022 se han formado 35 conductores, 9 de ellos con alguna discapacidad, se han impartido 24.000 horas de formación y 9 alumnos han sido contratados por la compañía.

Asimismo, desde el punto de vista de usuarios, los desempleados cuentan con descuentos específicos en diversos servicios de transporte de Alsa como Calpita en Galicia, Madrid-Guadalajara y los servicios de largo recorrido de los corredores de Madrid-Castilla y León- Asturias, Madrid -Zaragoza-Barcelona y Asturias-Castilla y León- Extremadura-Andalucía.

En 2022 12.000 clientes de Alsa se sumaron a la iniciativa solidaria desarrollada por Fundación Intera



Integración de las Personas con discapacidad

Alsa tiene establecidos varios convenios de colaboración cuyo objetivo es la integración de las personas con discapacidad. Como es el caso de la colaboración con la Fundación Juan XXII; o la alianza con Plena Inclusión Madrid con el objetivo de impulsar la accesibilidad cognitiva, como valor en la atención al cliente y de contribuir a la inclusión de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.

La iniciativa "Viajando con Apoyo", presentada en 2020, continúa ampliando su difusión e incrementando la autonomía de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo a través de la gratuidad de los billetes para la "persona de apoyo".

Los técnicos expertos de Plena Inclusión Madrid colaboran en la mejora de la accesibilidad cognitiva de los canales de venta e información de Alsa, en el marco de su Plan de Movilidad Accesible e Inclusiva. Así como en el ámbito de la sensibilización de empleados, con la realización de jornadas en las que personas con discapacidad intelectual cuentan su experiencia en el uso de servicios de transporte.

Con la Fundación ONCE/INSERTA, durante 2022 se han realizado acciones formativas en conducción de autobuses dirigidas a personas con discapacidad, habiendo formado en el centro de Oviedo un total de 9 alumnos.



Apoyo a la Infancia en Marruecos

Son importantes las labores de apoyo a la infancia realizadas en Marruecos por la compañía como son las siguientes:

- **Escuela de educación vial en Marrakech** con el objetivo de convertir a los niños en embajadores de la Seguridad Vial. Durante 2022 han participado 24 colegios, 15 asociaciones, así como familiares de empleados, con un total de 936 niñas y 884 niños formados.
- **Colaboración con La Provincia de Rhamna**, en la zona periférica de Marrakech para apoyar a las autoridades en la gestión del transporte escolar de la provincia, que lleva unos 10.000 niños cada día desde los pueblos a los centros de estudios en 110 minibuses.
- **Acuerdo con el Instituto Francés de Marrakech** que permite a los hijos de los trabajadores disfrutar de descuentos del 50% en los cursos de la institución francesa. Siendo más de 80 alumnos los que se benefician trimestralmente.



Tercera Edad

En 2022, la compañía ha mantenido y desarrollado políticas específicas dirigidas a la tercera edad, como grupo de interés prioritario.

En concreto, los mayores de 60 años cuentan con descuentos específicos en diversos servicios de transporte de Alsa como los servicios de largo recorrido de tráficos entre capitales andaluzas, las líneas que unen Andalucía-Murcia-C.Valenciana-Cataluña, Asturias-Castilla y León-Extremadura-Andalucía, Madrid-Burgos-País Vasco, Madrid-Granada, Madrid-Zaragoza-Barcelona y Regionales de la Comunidad Valenciana y Murcia.

Además, Alsa desarrolla acciones en el ámbito de su capital humano, con programas específicos de **Apoyo a nuestros Jubilados**, así como a los familiares mayores de los empleados con el **Programa "ALSA te Ayuda"**, ambos desarrollado en el capítulo de Personas.

Los viajeros Alsa Plus de más de 60 años cuentan con descuentos de hasta un 30% en servicios de largo recorrido

Otras acciones solidarias

Además, Alsa ha colaborado en 2022 con diferentes instituciones con el objeto de apoyar a colectivos desfavorecidos. Las más destacadas han sido las siguientes:

- **Donaciones a los afectados por el volcán de La Palma:** Atendiendo al llamamiento realizado por la concesionaria del transporte en la isla de La Palma, Grupo TILP, los empleados de Alsa y la propia empresa, han colaborado mediante donaciones particulares, facilitando el alquiler durante seis meses de una familia vecina de la isla.
- **Alsa ante la crisis de Ucrania:** A raíz de la invasión de Ucrania, la empresa movilizó un importante dispositivo para paliar las necesidades de desplazamiento de los refugiados. Alsa puso a disposición de todas las



organizaciones públicas y privadas, así como a las ONGs que lo requirieron, su flota y capacidad logística para colaborar en esta emergencia humanitaria y facilitar el traslado de las personas refugiadas hasta España.

Se efectuaron más de 20 expediciones con salidas desde Madrid, Barcelona, Guadalajara, Sevilla, Salamanca, Ávila, León y Orense en las que, tras realizar un viaje de más de 6.000 kilómetros, fueron trasladados más de 1.000 refugiados -mayoritariamente madres con sus hijos, siempre en coordinación y cooperación con las autoridades españolas.

A nivel local se apoyaron todas las operativas con necesidades de traslados desde los aeropuertos, a Centros de Acogida o colegios para más de 500 personas.

Es importante destacar las labores de voluntariado interno, recopilando materiales de primera necesidad para las personas que viajaban, y los más de 80 conductores que se ofrecieron como voluntarios para viajar hasta las fronteras ucranianas, en tripulaciones de 3 conductores para poder hacer en viaje en 5 días ida y vuelta.

Más de

1.000 refugiados trasladados

80 conductores voluntarios

15.000€ donados



En paralelo a las operaciones con los refugiados, Alsa habilitó en su web la posibilidad de que sus clientes y empleados pudieran realizar donaciones a favor de UNICEF España para colaborar con la respuesta de la organización a la emergencia en Ucrania. Los clientes podían realizar on line una donación voluntaria y se realizó una campaña interna para captar fondos de los empleados. La compañía se comprometió a duplicar las cantidades donadas por sus clientes (más de 2.500) y empleados. El importe final recaudado ascendió a 14.946 euros, que fueron entregados a UNICEF.

Este movimiento solidario se quiso apoyar instalando una gran bandera de Ucrania en la sede central de la compañía.

Además, desde el mes de julio 2022, Alsa ha facilitado un autobús-aula para el **Proyecto "Child Friendly Spaces" de Plan Internacional España**, en el Centro de Recepción, Atención y Derivación para personas desplazadas desde Ucrania (CREADE) de Pozuelo de Alarcón, en colaboración con el Ministerio de Inclusión.

El objetivo general del proyecto ha consistido en posibilitar espacios seguros donde llevar a cabo actividades de desarrollo de competencias lingüísticas y digitales, actividades lúdicas, pedagógicas, apoyo

Alsa colabora con Plan Internacional con un autobús-aula dirigido a restaurar un sentido de normalidad y continuidad a los niños cuyas vidas han sido interrumpidas por guerras

emocional y refuerzo educativo a los menores refugiados ucranianos de entre 3 y 14 años que residen de forma permanente en el CREADE.

- **INSPIRING DIGITAL BUS:** Junto con la organización Inspiring Girls se ha colaborado en la puesta en marcha de un curso para niños, niñas y personas mayores, en pueblos de Extremadura, dentro de un primer proyecto piloto para el incremento de competencias digitales en la España despoblada.
- **Asociación de mujeres Amal** en Marruecos para favorecer la empleabilidad y formación de mujeres en riesgo de exclusión, con la que Alsa colabora facilitando el transporte a la Asociación y a todos sus beneficiarios.
- **Otras acciones en Marruecos** en pro de la donación de sangre, de tarjetas de transporte en beneficio de colectivos desfavorecidos, o de colaboraciones, con asociaciones u organizaciones culturales y deportivas.
- **Colaboración con el Centro de Investigación de Ecosistemas Alpinos (CREA- Mont Blanc) en Suiza:** este centro tiene como misión estudiar los impactos del cambio climático en la biodiversidad de las montañas. La empresa colabora a través de la aportación voluntaria de 0,50 € por parte de los pasajeros en cada reserva.



Al mismo tiempo, se ha divulgado en las webs de Alpybus y GVA Transfers, el compromiso con este proyecto y con la relación con CREA Mont-Blanc.

En 2022

1.778€ recaudados para CREA-Montblanc

Objetivos 2023

Avanzar en la estrategia de Acción Social y Plan de Acción de RSC

Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local (acción social, voluntariado, programas de becas, formación...).

Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos (con quién colaboro (ONGS, administraciones...) y como).

Acciones de asociación o patrocinio.

Divulgación de las acciones a grupos de interés.

Actuaciones de ámbito estratégico

Incorporación de 132 vehículos de tecnología alternativa.

Reducción de emisiones de 522 tCO₂e.

Medidas de eficiencia ambiental en el transporte

Habilitación de puntos de recarga para todos los nuevos urbanos derivados de Fondos Europeos Next Generation (fabricantes, distribuidoras...)

Desarrollo de proyectos de electrificación en Marruecos.

Medidas de eficiencia ambiental en las instalaciones

Programa de eficiencia energética.

Reducción del 1,3% del consumo de energía en instalaciones.

Reducción de emisiones de 4 tCO₂e (El 100% de la energía eléctrica consumida dispone de GDO's).

Anexos GRI

Acerca de esta Memoria

GENERAL TÉCNICA INDUSTRIAL, S.L.U. (en adelante Alsa) presenta su sexta memoria de Responsabilidad Social Corporativa, elaborada de acuerdo con la Ley 11/18 de 28 de diciembre sobre información no financiera y diversidad; y conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2022.

La presente memoria es además el informe de estado no financiero del Grupo, habiendo sido verificada por una entidad externa independiente (AENOR).

A través de este informe, Alsa expone cuál ha sido su desempeño durante el año 2022 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 requeridos por la ley y a los identificados como materiales, 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 todos los países donde está presente. La relación de sociedades incluidas en esta memoria de sostenibilidad puede consultarse en el Anexo: Organización empresarial Alsa. En los casos en los que se mencionen actividades específicas de alguno de los países, se referirá en cada caso.

AENOR
Confía



VERIFICACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD



VMS-2023/0023

AENOR ha verificado el Informe de Sostenibilidad de la organización

GENERAL TECNICA INDUSTRIAL, S.L.U. (ALSA)

concluyendo que el mismo se ha realizado conforme con los estándares de elaboración de informes GRI y proporciona una visión global de los impactos más significativos de la organización en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos que afectan a los derechos humanos, y de cómo los gestiona. La verificación se ha realizado según procedimiento que se detalla en el anexo cumpliendo con la ISO/IEC 17029:2019.

Título del informe: **MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD-ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2022 ALSA**

Período objeto del informe comprendido entre: **del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022**

Domicilio en: **CALLE DE JOSEFA VALCÁRCEL, 20. 28027 - MADRID**

Emisión:2023-07-24



Rafael GARCÍA MEIRO
CEO

AENOR INTERNACIONAL S.A.U.
Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. 91 432 60 00.- www.aenor.com

Materialidad - GRI Standards

En la siguiente tabla se relacionan los asuntos materiales o relevantes resultado del Estudio de materialidad realizado en 2021 con los estándares GRI utilizados para dar respuesta a cada uno de ellos.

Eje RSC	Aspecto relevante	GRI Estándar
Excelencia	Sistemas de control y vigilancia	2-9; 2-10; 2-11; 2-12; 2-13; 2-15; 2-17; 2-18; 2-23; 2-26; 2-27
	Ética e integridad	2-23; 2-26
	Mejorar el diálogo con grupos de interés	2-12; 2-29
Seguridad	Seguridad vial	416-1; 416-2
Clientes	Accesibilidad	416-1
	Tercera Edad	2-23
	Mejorar el diálogo con grupos de interés	2-12; 2-29
Personas	Igualdad y diversidad	2-7; 2-23; 405-1; 405-2; 406-1
	Mejora de la empleabilidad	401-1; 405-1
Comunidad y medio ambiente	Reducción de emisiones	305-1 a 305-7
	Eficiencia en el consumo de combustibles	302-1 a 302-5
	Uso de combustibles alternativos	201-2
	Inclusión y desarrollo de nuevas tecnologías más limpias y eficientes	201-2
	Tercera Edad	2-23
	Personas con discapacidad	2-23; 413-1

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

Requisitos Ley 11/18

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Observaciones	
Modelo de negocio	Descripción del modelo de negocio del grupo	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	GRI 2-13, 2-1, 2-6, 2-7	
Información sobre cuestiones medioambientales	Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 3-3	
	Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 2-23, 3-3, 2-12, 201-2	
	General	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad	GRI 2-12	
		Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 2-23, 3-3, 2-12	
		Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 2-12	549.528 € en gasto o inversión medioambiental
		Aplicación del principio de precaución	GRI 2-23, 3-3	
		Provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 2-27	Póliza de 1 M de euros de responsabilidad ambiental
	Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	GRI 3-3, 302-4, 305-5, 305-7	
	Economía Circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos. Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	GRI 3-3, 301-1, 301-2, 303-3, 306-1, 306-2	Debido a la actividad de Alsa no se toman medidas para combatir el desperdicio de alimentos.
	Uso sostenible de los recursos	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-1, 303-3, 303-5	
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso		GRI 3-3, 301-1, 301-2		
Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables		GRI 3-3, 302-1, 302-3, 302-4		
Cambio Climático	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero	GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4		
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático	GRI 3-3, 305-5		
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin.	GRI 3-3		

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Observaciones	
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 3-3		
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 304-1		
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 3-3, 2-25, 2-19	
	Principales Riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 2-12	
	Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	GRI 2-6, 2-7, 405-1 b)	
		Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	GRI 2-7	
		Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.	GRI 2-7	
		Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	GRI 401-1 b)	
		Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.	GRI 405-2	
		Brecha Salarial.	GRI 405-2	
		Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	GRI 202-1	
		La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.	GRI 2-19, 2-20	
Implantación de medidas de desconexión laboral.	GRI 3-3			
Empleados con discapacidad.	GRI 405-1 b)			
Organización Del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	GRI 102-8 c), 3-3		
	Número de horas de absentismo	GRI 403-2 a)		
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	GRI 3-3, 401-3		
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 3-3		
	Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 3-3		
	Enfermedades profesionales (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-10		

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Observaciones
Relaciones Sociales	Organización del diálogo social, incluidos los procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 2-29, 402-1, 403-1	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 2-30	
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-1, 403-4	
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 3-3	
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1	
Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3	
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres	GRI 3-3	
	Planes de igualdad	GRI 3-3	La mayor parte de los planes de igualdad se encuentran registrados. Los restantes se encuentran en diferentes fases de registro o en comisión negociadora.
	Medidas adoptadas para promover el empleo	GRI 3-3	
	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 3-3	
	La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3	
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 3-3, 406-1	
Información sobre el respeto de los derechos humanos	Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 3-3, 3-3, 410-1, 412-2
	Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 2-12

	Contenidos de la Ley 11/2018 INF	Estándar utilizado	Observaciones
	Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia en derechos humanos	GRI 3-3
		Prevención de los riesgos de vulneración de los derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 3-3, 412-1
		Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos	GRI 2-26, 3-3, 411-1, 2-27
		Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 3-3
Información relativa a la Lucha contra la corrupción y el soborno	Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 3-3, 205-2
	Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 2-12, 205-1
	Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 3-3
		Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 3-3
		Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 3-3, 201-1, 203-2, 415-1
Información sobre la sociedad	Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 3-3
	Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 2-12

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Observaciones
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 203-1, 203-2, 204-1, 413-1	
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio	GRI 203-1, 203-2, 413-1	
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	GRI 2-29, 413-1	
	Acciones de asociación o patrocinio	GRI 2-28, 201-1, 203-1	
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 3-3, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 3-3, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 308-1	No se realizan auditorías a proveedores
Consumidores	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores	GRI 3-3, 416-1,	
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 2-26, 3-3	
Información fiscal	Beneficios obtenidos por país	GRI 207-4	
	Impuestos sobre beneficios pagados	GRI 207-4	
	Subvenciones públicas recibidas	GRI 207-4	

Índice GRI

Alsa ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2022.

GRI				
Estándar	Versión	Resumen descripción	Comentario	Página/s
CONTENIDOS GENERALES				
La organización y sus prácticas de presentación de informes				
2-1	2021	Detalles organizacionales.	ALSA GRUPO S.L.U. (A lo largo de la memoria denominado como Alsa). C/Josefa Valcarcel 20 - 28027 Madrid (España).	5, 8-12
2-2	2021	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad.		119-120
2-3	2021	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Periodo objeto de la presente memoria: 1/1/2022 - 31/12/2022. Frecuencia publicación: Anual. Contacto: Ignacio Pérez-Carasa. ipcarasa@alsa.es	89
2-4	2021	Actualización de la información.	Los cambios en método de cálculo se especifican a lo largo de la memoria.	
2-5	2021	Verificación externa.		89-91
Actividades y trabajadores				
2-6	2021	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.	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. En febrero de 2022 se ha incorporado una nueva directora de RRHH.	5, 8-12
2-7	2021	Empleados.		4, 57-70, 108-115
2-8	2021	Trabajadores que no son empleados.	No hay un número significativo de trabajadores no empleados que sean controlados por la organización.	
Gobernanza				
2-9	2021	Estructura de gobernanza y composición.	El comité responsable de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales es el Comité de Dirección. Los cambios producidos en el organigrama de la organización con respecto a 2022 son los siguientes: La dirección CDO pasa a denominarse Digitalización y su director Carlos Acha ha sido sustituido por M ^a Ángeles Vicente. En España el Director Noroccidental Miguel Ángel Marqués ha sido sustituido por María Elena Álvarez. La Dirección de Discrecional pasa a denominarse Dirección de Turismo. En Marruecos se incluye en el organigrama la dirección Técnica a cargo de Daniel Mariano. En Dirección Internacional, la dirección M&A recae también sobre el Director de Alsa Internacional Miguel Pérez-Juez. La dirección de Desarrollo Internacional recae sobre Enrique Blanco A principios de 2023 se ha creado el Comité OPERATE.	18
2-10	2021	Designación y selección del máximo órgano de gobierno.	Los miembros del Comité de Dirección son elegidos discrecionalmente por el Consejero Delegado	18
2-11	2021	Presidente del máximo órgano de gobierno.		18

GRI Estándar	Versión	Resumen descripción	Comentario	Página/s
2-12	2021	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la memoria de sostenibilidad.	<p>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.</p> <p>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</p> <p>El último estudio de materialidad se realizó en 2021 donde todo el comité de dirección participó en 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>	18, 22
2-13	2021	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos.	<p>Los temas ambientales están recogidos bajo la dirección de Estrategia y Organización. Los impactos económicos están bajo el área de Económico-Financiero, y los sociales bajo el área de Personas y RSC.</p>	
2-14	2021	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de la memoria de sostenibilidad.	<p>El último estudio de materialidad se realizó en 2021 donde todo el comité de dirección participó en 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>	18, 22
2-15	2021	Conflictos de interés.	<p>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.</p>	24-25
2-16	2021	Comunicación de inquietudes críticas.		22-23
2-17	2021	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	<p>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.</p>	22, 24-25
2-18	2021	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	<p>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.</p>	

GRI Estándar	Versión	Resumen descripción	Comentario	Página/s									
2-19	2021	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>										
2-20	2021	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.										
2-21	2021	Ratio de compensación total anual.	<p>GRI 2-21 a.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>España*</td> <td>12,82</td> <td>13,89</td> </tr> <tr> <td>Marruecos**</td> <td>28,46</td> <td>27,15</td> </tr> </tbody> </table>		2021	2022	España*	12,82	13,89	Marruecos**	28,46	27,15	
				2021	2022								
			España*	12,82	13,89								
Marruecos**	28,46	27,15											
<p>Calculado con el salario fijo de la persona mejor pagada sobre la mediana salarial de las personas que han trabajado durante todo 2021 sin incluir a la persona mejor pagada)</p> <p>*No incluye las empresas que se estaban llevando a cabo con gestorías externas. Datos de 2022 sin DPO. Incluyendo el DPO los ratios son España 46,02 y Marruecos 35,02.</p> <p>** No se dispone de los datos de Casablanca para el cálculo debido a que todavía los costes de este contrato no están integrados en el sistema. Se espera tenerlos incluidos para próximos informes.</p> <p>GRI 3.21 b.</p> <p>España 2022: 0,39</p> <p>Marruecos 2022: 5,07</p> <p>Los incrementos están calculados sin DPO ya que en 2021 debido al COVID no hubo DPO.</p>													
Estrategia, políticas y prácticas													
2-22	2021	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible		2-3									
2-23	2021	Compromisos y políticas.		16, 13									
2-24	2021	Incorporación de los compromisos y políticas	"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.	6, 13, 19, 26-33, 43, 49, 57, 71									
2-25	2021	Procesos para remediar los impactos negativos	El enfoque de gestión se describe en índice GRI para cada tema material y a lo largo de la memoria.	19, 43, 49, 57, 71									
2-26	2021	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes		22, 24-25									
2-27	2021	Cumplimiento de la legislación y las normativas	<p>Las sanciones recibidas a lo largo de 2022 ascienden a 932.671 € *</p> <p>*Se incluyen todas las actividades de Alsa, tanto a nivel nacional como internacional.</p>	24-25									
2-28	2021	Afiliación a asociaciones	Alsa pertenece a diversas asociaciones sectoriales, entre las que destacan la asociación internacional IRU, y las nacionales CONFEBUS, ASTIC, UITP y ATUC.										
Participación de los grupos de interés													
2-29	2021	Enfoque para la participación de los grupos de interés	La Dirección de Relaciones Institucionales y RSC 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.	20-22									
2-30	2021	Convenios de negociación colectiva	El 100% de la plantilla está cubierto por convenios de negociación colectiva.										
TEMAS MATERIALES													
3-1	2021	Proceso de determinación de los temas materiales		22									
3-2	2021	Lista de temas materiales		22, 23, 92									

GRI Estándar	Versión	Resumen descripción	Comentario	Página/s														
3-3	2021	Gestión de los temas materiales	Los temas materiales son identificados en azul dentro de índice GRI. El enfoque de gestión se describe en índice GRI para cada tema material y a lo largo de la memoria.															
200-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.																		
Desempeño económico																		
201-1	2016	Valor económico directo generado y distribuido.		4, 108														
201-2	2016	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.		71-83. 115-118														
201-3	2016	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.	64-65														
201-4	2016	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno		4, 108														
Presencia en el mercado																		
202-1	2016	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. <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>España</th> <th>Marruecos</th> <th>Suiza</th> <th>Francia</th> <th>Portugal</th> <th>Andorra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ratio</td> <td>0,97%</td> <td>1,39%</td> <td>N/A</td> <td>N/A</td> <td>N/A</td> <td>N/A</td> </tr> </tbody> </table>		España	Marruecos	Suiza	Francia	Portugal	Andorra	Ratio	0,97%	1,39%	N/A	N/A	N/A	N/A	
	España	Marruecos	Suiza	Francia	Portugal	Andorra												
Ratio	0,97%	1,39%	N/A	N/A	N/A	N/A												
202-2	2016	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local.	100% (Entendiendo España como comunidad local).															
Consecuencias económicas indirectas																		
203-1	2016	Inversión en infraestructuras y servicios apoyados.		4, 108														
203-2	2016	Impactos económicos indirectos significativos.	No se dispone del dato de impactos económicos indirectos significativos.															
Prácticas de adquisición																		
204-1	2016	Proporción de gasto en proveedores locales.		4, 34-35, 108														
Lucha contra la corrupción																		
205-1	2016	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	El 100% de las operaciones societarias de 2021 ha sido sometido al procedimiento de due diligence por el cual se repasan de forma exhaustiva todos los bloques críticos de una sociedad.															
205-2	2016	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.		24-25														
205-3	2016	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	0 casos de corrupción.															
Prácticas de competencia desleal																		
206-1	2016	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	0 acciones de esta índole.															
Fiscalidad																		
207-1	2019	Enfoque fiscal.	No se reporta al no resultar material.															
207-2	2019	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos.	No se reporta al no resultar material.															

GRI Estándar	Versión	Resumen descripción	Comentario	Página/s												
207-3	2019	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal.	No se reporta al no resultar material.													
207-4	2019	Presentación de informes país por país.	No se reporta al no resultar material.													
300-Desempeño ambiental																
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	2016	Materiales utilizados por peso o volumen.	Se reporta información detallada del consumo de combustible por tratarse de un asunto identificado como material. El resto de los consumos (p.e. aceite de motor, anticongelante y urea) son debidamente controlados y gestionados dentro de los sistemas de gestión implantados en la organización. Los datos de consumo en España son los siguientes:	71-83, 116-118												
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CONSUMO DE ACEITE (l)</td> <td>132.901</td> <td>139.586</td> </tr> <tr> <td>CONSUMO DE UREA (l)</td> <td>1.906.714</td> <td>1.912.206</td> </tr> <tr> <td>CONSUMO ANTICONGELANTE (l)</td> <td>136.806</td> <td>196.405</td> </tr> </tbody> </table>			2021	2022	CONSUMO DE ACEITE (l)	132.901	139.586	CONSUMO DE UREA (l)	1.906.714	1.912.206	CONSUMO ANTICONGELANTE (l)	136.806	196.405	
	2021	2022														
CONSUMO DE ACEITE (l)	132.901	139.586														
CONSUMO DE UREA (l)	1.906.714	1.912.206														
CONSUMO ANTICONGELANTE (l)	136.806	196.405														
301-2	2016	Insumos reciclados utilizados.	Por las características de la organización no se utilizan insumos reciclados más allá de los comentados a lo largo de la memoria (p.e. papel, agua de lavado, etc.)													
301-3	2016	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	2016	Consumo energético dentro de la organización.	Datos en Anexo Por motivos de confidencialidad no se aporta el factor de emisión propio empleado para el cálculo de consumo de combustible.	4, 71-81, 116-117												
302-2	2016	Consumo energético fuera de la organización.	Datos en Anexo	4, 71-81, 116-117												
302-3	2016	Intensidad energética.	La intensidad energética se calcula como emisiones (tCO ₂ eq) entre Facturación de la compañía (€).	4, 71-81, 116-117												
302-4	2016	Reducción del consumo energético.		4, 71-81, 116-117												
302-5	2016	Reducciones de los requerimientos energéticos de los productos y servicios.		4, 71-81, 116-117												
Agua																
303-1	2018	Interacción con el agua como recurso compartido.	El agua utilizada proviene siempre de la red de suministro municipal y se vierte a las redes de saneamiento. Puntualmente existe una campa en la que el agua proviene de pozo autorizado y es utilizada para el lavado de los vehículos.	82, 118												
303-2	2018	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua.	El mayor consumo de agua se produce en los lavaderos. Estas aguas son debidamente depuradas mediante separadores de hidrocarburos antes de su vertido a las redes de saneamiento municipales. Actualmente se está trabajando en aumentar el aprovechamiento de estas aguas para reintroducirse en el proceso. Todos los puntos de vertido están debidamente controlados, para asegurar su cumplimiento con la legislación vigente.	82, 118												

GRI Estándar	Versión	Resumen descripción	Comentario	Página/s
303-3	2018	Extracción de agua por fuente.	El consumo de agua es de suministro municipal. Actualmente sólo se dispone de los datos de consumo de España. Se está trabajando en recopilar datos de los demás países, que se recogerán en futuros informes.	82, 118
303-4	2018	Vertido de agua.	Todos los vertidos se vierten a las redes de saneamiento.	82, 118
303-5	2018	Agua reciclada y reutilizada.		82, 118
Biodiversidad				
304-1	2016	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	2016	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	2016	Hábitats protegidos o restaurados.	Bosque Alsa - Reforestación Congosto de Valdivia (Palencia) con drones.	76-77
304-4	2016	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 contaminantes.				
305-1	2016	Emisiones directas e indirectas de GEI.	Los datos aportados están pendientes de verificación externa. Las posibles modificaciones que se produzcan durante la verificación se reflejarán en la memoria de sostenibilidad de la próxima anualidad.	4, 71-81, 115-116
305-2	2016	Emisiones indirectas de GEI al generar energía.		4, 71-81, 115-116
305-3	2016	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).		4, 71-81, 115-116
305-4	2016	Intensidad de las emisiones de GEI.		4, 71-81, 115-116
305-5	2016	Reducción de las emisiones de GEI.		4, 71-81, 115-116
305-6	2016	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono.		76, 115-116
305-7	2016	Óxidos de nitrógeno, óxidos de azufre y otras emisiones significativas al aire.		76, 115-116
Residuos				
Enfocado a la gestión de residuos que realiza la organización. La principal actividad generadora de residuos es el mantenimiento de los vehículos, por lo que el volumen generado está directamente relacionado con el volumen de actividad.				
306-1	2020	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos.	Tanto en Marruecos como en Suiza-Francia, se está avanzando en el control y gestión de los residuos. Se prevé reportar información relacionada en próximos informes.	81, 117-118

GRI Estándar	Versión	Resumen descripción	Comentario	Página/s
306-2	2020	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos.	<p>Todos los residuos, Peligrosos y No Peligrosos, generados por las actividades de Alsa son gestionados a través de gestores autorizados.</p> <p>Las instalaciones de mantenimiento disponen de un lugar apropiado para el almacenamiento temporal de residuos (punto limpio). Están dadas de alta como productor de residuos peligrosos conforme a normativa legal vigente.</p> <p>Se dispone de contrato de tratamiento de residuos con gestor de residuos autorizado conforme a normativa legal vigente para todos los residuos generados en las operaciones de mantenimiento. Se realiza un control y seguimiento de los residuos generados en taller, tanto peligroso como no peligroso, con el establecimiento de líneas bases en función de la actividad con el objetivo de identificar posibles desviaciones en el desempeño ambiental y se establecen planes de minimización de residuos con el objetivo de reducir tanto la cantidad producida como su peligrosidad.</p>	81, 117-118
306-3	2020	Residuos generados.		81, 117-118
306-4	2020	Residuos no destinados a eliminación.		81, 117-118
306-5	2020	Residuos destinados a eliminación.		81, 117-118
Evaluación ambiental de los proveedores				
308-1	2016	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.	<p>100% de los proveedores corporativos.</p> <p>A los proveedores se les exige tener certificado ISO 9001 y se valora el resto de certificaciones en los ámbitos de la RSC.</p>	34-35
308-2	2016	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.	34-35
400-Desempeño social				
Empleo				
401-1	2016	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.		111-112
401-2	2016	Prestaciones sociales a los empleados.		64-65
401-3	2016	Permiso parental.		112
Relaciones entre los trabajadores y la dirección				
402-1	2016	Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales.	4 semanas.	
Salud y seguridad en el trabajo				
Enfocado a mejorar la prevención de accidentes laborales y mejorar la salud y bienestar de las personas que forman la organización.				
403-1	2018	Sistema de Gestión de la salud y seguridad en el trabajo.	En España la organización tiene implantado un sistema de gestión de la seguridad y salud según ISO 45001, lo que sirve de base para la gestión en Marruecos y Suiza.	40, 66-69

GRI Estándar	Versión	Resumen descripción	Comentario	Página/s
403-2	2018	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	<p>Dentro de los sistemas de gestión de la seguridad implantados se identifican los peligros laborales y evalúan los riesgos de forma periódica o ante incidentes, con el fin de evaluar y mejorar de forma continua el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.</p> <p>Además de a través de los delegados de prevención, se fomenta la participación de los trabajadores quienes pueden comunicar situaciones de peligro por los diferentes canales de comunicación existentes.</p> <p>Todos los incidentes además de ser investigados a nivel local (en todos los países en los que se opera) son reportados a los servicios corporativos del grupo que supervisan la investigación efectuada, hacen seguimiento de las mismas y son utilizadas para eliminar peligros a nivel global e incorporar mejoras en el sistema.</p>	66-69,113-114
403-3	2018	Servicios de salud en el trabajo.	<p>La empresa cuenta en España con un servicio de prevención ajeno (Cualtis). En las sociedades dónde se requiere por legislación, cuentan con servicio de prevención propio.</p> <p>En el caso de Suiza-Francia, los trabajadores cuentan con un servicio médico privado y están sometidos a reconocimientos médicos según establece las leyes de cada país.</p>	66-69
403-4	2018	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	<p>El 70,69% de la plantilla de España está representada en Comités de Seguridad y Salud. El resto de plantilla hasta el 100% pertenecen a empresas del Grupo que por su número de empleados solo están representadas a través sus Delegados de Prevención.</p> <p>El 100% de la plantilla de Marruecos está cubierta con Comités de Seguridad y Salud., existiendo un Comité por cada empresa.</p> <p>En Suiza-Francia no existe un Comité de Seguridad y Salud formal. Las cuestiones de Seguridad y Salud relacionadas son gestionadas y transmitidas a través de los delegados de Seguridad y RRHH.</p> <p>La organización además cuenta con otros canales de comunicación que permiten a los trabajadores informarse e informar de cualquier aspecto de la Seguridad y salud relevante.</p>	66-69
403-5	2018	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.		66-69
403-6	2018	Fomento de la salud de los trabajadores.	<p>Además de la información reportada sobre España a lo largo de la memoria, cabe destacar que en Marruecos el 100% de los empleados pasa un examen médico anual.</p> <p>En Suiza los trabajadores cuentan con un servicio médico privado y se realizan los reconocimientos médicos según exige la legislación nacional. Además, se llevan a cabo iniciativas para el fomento de la vida saludable.</p> <p>En Marruecos se ha proporcionado un seguro médico en 2022 a los empleados y sus familiares.</p>	66-69
403-7	2018	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales.		66-69,113-114
403-8	2018	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.		66-69
403-9	2018	Lesiones por accidente laboral.		113-114
403-10	2018	Dolencias y enfermedades laborales.	En 2022 no ha habido fallecimientos por accidente laboral.	113-114

GRI Estándar	Versión	Resumen descripción	Comentario	Página/s
Capacitación y formación				
404-1	2016	Media de horas de formación al año por empleado.		57, 61-63, 114-115
404-2	2016	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.		57, 61-63, 114-115
404-3	2016	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.		57, 61-63, 114-115
Diversidad e igualdad de oportunidades				
405-1	2016	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.		4, 18, 57-59, 108-112
405-2	2016	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	Ver tabla en Anexo Datos empleados.	113
No discriminación				
406-1	2016	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	No se han 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 negación colectiva				
407-1	2016	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	Aplicación de Código ético y Comité de Compliance.	
Trabajo infantil				
408-1	2016	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	Aplicación de Código ético y Comité de Compliance.	
Trabajo forzoso				
409-1	2016	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	Aplicación de Código ético, Comité de Compliance y Modern Slavery.	
Medidas de seguridad				
410-1	2016	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	2016	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.	No aplica.	
Comunidades locales				
Enfocado hacia la Integración, principalmente en los colectivos de personas con discapacidad a través de la formación y empleabilidad.				
413-1	2016	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	Aplicación de Código ético, Comité de Compliance y Modern Slavery	24-25, 84-88
413-2	2016	Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales– en las comunidades locales.		24-25, 84-88

GRI Estándar	Versión	Resumen descripción	Comentario	Página/s
Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos, prácticas laborales y repercusión social				
414-1	2016	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	100%	34-35
414-2	2016	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.	34-35
Política pública				
415-1	2016	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	2016	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Durante 2022 contemplado fundamentalmente en el plan Alsa Movilidad Segura y el programa Eliminando Riesgos	43-48
416-2	2016	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	2016	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.	No aplica.	
417-2	2016	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	0 casos de incumplimiento.	
417-3	2016	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	0 casos de incumplimiento.	
Privacidad de los clientes				
418-1	2016	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.	

Información adicional

Datos económicos:

Descripción	España	Marruecos	Suiza	Francia	Portugal	Italia	Andorra	Puerto Rico	Total 2022	Total 2021
Valor económico directo generado	32,04	17,03	-1,38	-0,15	-0,02	-0,04	-0,34	-0,27	46,87	-14,70
Ingresos	975,31	194,51	10,92	3,11	15,66	0,00	0,04	0,00	1.199,55	877,74
Costes operacionales	943,27	177,48	12,30	3,25	15,68	0,04	0,38	0,27	1.152,68	892,46
Salarios empleados	306,28	38,16	5,73	0,71	4,88	0,00	0,06	0,00	355,82	307,55
Costes Seguridad Social	99,77	10,44	0,89	0,23	1,15	0,00	0,01	0,00	112,49	103,17
Pagos a proveedores	469,46	165,79	4,20	1,32	8,99	-0,01	0,31	0,00	650,07	512,98
Pagos al gobierno (impuestos y tasas)	76,63	17,15	0,85	0,36	0,49	0,00	0,00	0,00	95,48	61,76
Pagos al gobierno (impuesto Hidrocarburos)	32,73	19,82	0,00	0,00	0,70	0,00	0,00	0,00	53,25	40,05
Desgravaciones y créditos fiscales	1,64	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,64	0,82
Subvenciones para inversiones e investigación	3,07	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,07	2,68
Inversión en infraestructuras y flota	95,44	1,13	0,15	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	96,72	130,44
Sanciones /importe de sanciones	0,62	0,07	0,00	0,23	0,01	0,00	0,00	0,00	0,93	1,85

Datos actividad:

	España	Marruecos	Suiza	Francia	Portugal	Italia	Andorra	Puerto Rico	Total 2022	Total 2021
Autobuses en flota	3.565	2.074	94	24	173	0	1	0	5.931	5.598
Viajeros transportados (millones)	186,24	333,62	1,16	0,31	6,11	0,00	0,00	0,00	527,44	423,07

Datos empleados:

Distribución plantilla

	España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total 2022	Total 2021
Total	9.451	5.962	182	28	2	454	16.079	14.982
Hombres	7.965	5.630	153	26	1	396	14.171	13.351
Mujeres	1.486	332	29	2	1	58	1.908	1.632

Empleados por edad

	España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total 2022	Total 2021
Plantilla menor de 30 años	428	425	21	-	-	23	897	765
Plantilla entre 30 y 50 años	5.036	3.991	113	17	1	305	9.463	8.927

Empleados por edad

	España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total 2022	Total 2021
Plantilla mayor de 50 años	3.987	1.546	48	11	1	126	5.719	5.279

Empleados por categoría profesional

	España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total 2022	Total 2021
Dirección	88	15	1	-	-	-	104	101
Mandos intermedios	145	46	9	-	-	15	215	189
Profesionales cualificados	793	1.032	6	-	-	12	1.843	1.724
Operarios	8.426	4.869	166	28	2	427	13.918	12.969

		España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total 2022	Total 2021
Contrato fijo	Hombres	6.857	5.350	36	18	1	392	12.654	11.773
	Mujeres	1.277	303	11	1	-	57	1.649	1.347
Contrato temporal	Hombres	1.108	280	117	8	-	4	1.517	1.578
	Mujeres	209	29	18	1	1	1	259	285
Contrato parcial	Hombres	675	-	14	-	-	-	689	704
	Mujeres	269	-	4	-	-	-	273	217
Contratos a tiempo completo	Hombres	7.290	5.630	139	26	1	396	13.482	-
	Mujeres	1.218	332	25	2	1	58	1.636	-

		España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total 2022	Total 2021
Trabajadores con contrato fijo por edad									
	Plantilla menor de 30 años	249	353	4	-	-	22	628	516
	Plantilla entre 30 y 50 años	4.186	3.774	27	11	-	302	8.300	7.659
	Plantilla mayor de 50 años	3.699	1.526	16	8	1	125	5.375	4.940
Trabajadores con contrato temporal por edad									
	Plantilla menor de 30 años	179	72	17	-	-	1	269	249
	Plantilla entre 30 y 50 años	851	217	86	6	1	3	1.164	1.268
	Plantilla mayor de 50 años	288	20	32	3	-	1	344	340
Trabajadores con contrato parcial por edad									
	Plantilla menor de 30 años	62	-	3	-	-	-	65	38
	Plantilla entre 30 y 50 años	400	-	10	-	-	-	410	399
	Plantilla mayor de 50 años	483	-	5	-	-	-	488	481
Trabajadores con contrato tiempo completo por edad									
	Plantilla menor de 30 años	366	425	18	-	-	23	832	-
	Plantilla entre 30 y 50 años	4.636	3.991	103	17	1	305	9.053	-
	Plantilla mayor de 50 años	3.504	1.546	43	11	1	126	5.231	-
Trabajadores con contrato fijo por categoría profesional									
	Dirección	88	15	1	-	-	-	104	99
	Mandos intermedios	145	46	9	-	-	15	215	187

	España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total 2022	Total 2021
Profesionales cualificados	716	1.027	4	-	-	12	1.759	1.675
Operarios	7.186	4.565	33	19	1	422	12.226	11.158
Trabajadores con contrato temporal por categoría profesional								
Dirección	-	-	-	-	-	-	-	1
Mandos intermedios	-	-	-	-	-	-	-	2
Profesionales cualificados	77	5	2	-	-	-	84	49
Operarios	1.240	304	133	9	1	5	1.692	1.811
Trabajadores con contrato parcial por categoría profesional								
Dirección	1	-	-	-	-	-	1	2
Mandos intermedios	1	-	-	-	-	-	1	1
Profesionales cualificados	65	-	-	-	-	-	65	28
Operarios	878	-	18	-	-	-	896	890
Trabajadores con contrato a tiempo completo por categoría profesional								
Dirección	87	15	1	-	-	-	103	-
Mandos intermedios	143	46	9	-	-	15	213	-
Profesionales cualificados	728	1.032	6	-	-	12	1.778	-
Operarios	7.548	4.869	148	28	2	427	13.022	-

	España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal
PROMEDIO ANUAL de empleados con contrato fijo						
Promedio anual hombres	6.313	5.435	41	15	2	324
Promedio anual mujeres	1.082	292	10	1	-	53
PROMEDIO ANUAL de empleados con contrato temporal						
Promedio anual hombres	1.120	297	56	5	-	-
Promedio anual mujeres	221	27	9	1	1	-
PROMEDIO ANUAL de empleados con contrato parcial						
Promedio anual hombres	396	-	6	-	-	-
Promedio anual mujeres	139	-	1	-	-	-
PROMEDIO ANUAL Trabajadores con contrato fijo por edad						
Plantilla menor de 30 años	181	315	4	-	-	13
Plantilla entre 30 y 50 años	3.770	3.779	28	10	-	243
Plantilla mayor de 50 años	3.443	1.633	19	6	2	122
PROMEDIO ANUAL Trabajadores con contrato temporal por edad						
Plantilla menor de 30 años	176	75	7	1	-	-
Plantilla entre 30 y 50 años	869	227	41	3	1	-
Plantilla mayor de 50 años	297	22	17	2	-	-
PROMEDIO ANUAL Trabajadores con contrato parcial por edad						
Plantilla menor de 30 años	41	-	0	-	-	-
Plantilla entre 30 y 50 años	291	-	3	-	-	-
Plantilla mayor de 50 años	204	-	4	-	-	-
PROMEDIO ANUAL Trabajadores con contrato fijo por categoría profesional						
Dirección	85	14	2	-	-	-

Mandos intermedios	142	47	6	-	-	14
Profesionales cualificados	672	1.099	5	-	-	11
Operarios	6.504	4.567	38	16	2	352
PROMEDIO ANUAL Trabajadores con contrato temporal por categoría profesional						
Dirección	0	-	0	-	-	-
Mandos intermedios	0	-	1	-	-	-
Profesionales cualificados	82	9	3	-	-	-
Operarios	1.251	315	61	6	1	-
PROMEDIO ANUAL Trabajadores con contrato parcial por categoría profesional						
Dirección	0	-	-	-	-	-
Mandos intermedios	1	-	-	-	-	-
Profesionales cualificados	38	-	-	-	-	-
Operarios	504	-	7	-	-	-

Rotación

Tasa de rotación por sexo y país

		España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal
2022	Hombres	4,31%	9,17%	0,00%	1,85%	33,33%	5,54%
	Mujeres	5,88%	10,37%	2,78%	0,00%	0,00%	22,03%
2021	Hombres	3,74%	15,58%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Mujeres	5,64%	24,47%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Tasa de rotación por edad y país

		España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal
2022	Menor de 30 años	12,90%	11,49%	0,00%	0,00%	0,00%	15,38%
	Entre 30 y 50 años	5,38%	8,38%	0,65%	0,00%	0,00%	6,29%
	Mayor de 50 años	2,68%	10,66%	0,00%	4,76%	33,33%	3,88%
2021	Menor de 30 años	12,71%	15,21%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Entre 30 y 50 años	4,56%	12,84%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Mayor de 50 años	2,44%	23,45%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Nº de nuevas contrataciones

		España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total 2022	Total 2021
Por sexo									
	Hombres	1.531	410	68	22	-	396	2.427	2.505
	Mujeres	463	73	13	2	-	58	609	336
Por edad									
	Menores de 30 años	477	174	13	3	0	23	690	472
	Entre 30 y 50 años	1.186	298	54	14	0	305	1.857	1.765
	Mayores de 50 años	331	11	14	7	0	126	489	594
	Nº nuevas contrataciones	1.994	483	81	24	0	454	3.036	2.831

Número de despidos

	España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total 2022	Total 2021
Por sexo								
Hombres	96	216	2	0	0	0	314	79
Mujeres	11	24	1	0	0	0	36	126
Total	107	240	3	0	0	0	350	205
Por categoría profesional								
Dirección	2	0	1	0	0	0	3	0
Mandos Intermedios	4	3	0	0	0	0	7	1
Profesionales cualificados	9	1	1	0	0	0	11	13
Operarios	92	236	1	0	0	0	299	191
Por edad								
< 30	3	1	0	0	0	0	4	25
30-50	35	129	3	0	0	0	167	126
> 50	38	110	0	0	0	0	148	54

Diversidad en órganos de gobierno

Número de personas en comité de dirección de la organización

	España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total 2022	Total 2021
Por sexo								
Hombres	7	0	0	0	0	0	7	7
Mujeres	2	0	0	0	0	0	2	1
Por edad								
< 30	0	0	0	0	0	0	0	0
30-50	5	0	0	0	0	0	5	5
> 50	4	0	0	0	0	0	4	3

Permisos parentales

Número de empleados que han tenido derecho al permiso parental

	España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total
Hombres	129	355	1	-	-	1	485
Mujeres	14	7	0	-	-	1	21

Nº empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el periodo parental

	España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total
Hombres	129	355	1	-	-	1	485
Mujeres	13	7	0	-	-	1	21

Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo

	España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal
Hombres	100%	100%	100%	-	-	100%
Mujeres	93,03%	100%	-	-	-	100%

Remuneraciones

		Remuneraciones medias					
		España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal*
Por sexo							
	Hombres	35.683,75 €	5.905€	61.993,12 €	28.700,00 €	27.239,87 €	23.871,52 €
	Mujeres	29.307,47 €	8.002€	54.592,86 €	27.300,00 €	NA	21.017,73 €
Por categoría profesional							
	Dirección	158.541,12 €	62.278€	NA	- €	- €	- €
	Mandos Intermedios	58.562,71 €	25.398€	75.914,29 €	NA	- €	37.658,99 €
	Profesionales cualificados	35.637,69 €	5.539€	54.756,41 €	NA	- €	23.662,61 €
	Operarios	32.650,59 €	5.646€	60.027,03 €	27.308,00 €	23.098,39 €	23.001,91 €
Por edad							
	< 30	25.488,63 €	5.905€	57.000,00 €	- €	- €	26.131,22 €
	30-50	33.705,74 €	5.865€	60.702,25 €	29.540,00 €	NA	23.849,28 €
	> 50	36.620,41 €	6.396€	60.831,43 €	27.300,00 €	27.239,87 €	22.231,13 €

NA: no se publica por ser solo una persona.

* En el caso de Portugal solo se dispone de las remuneraciones desde agosto 2022 hasta final del año. Se ha tomado la remuneración del mes de diciembre como base para calcular el salario medio y se ha multiplicado por 12.

Nota: no se aportan datos de evolución en las remuneraciones medias ya que se ha modificado y mejorado el cálculo de estas.

	España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal
Brecha salarial	17,87%	-35,51%	11,94%	4,88%	-	11,95%

	España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal
Ratio de remuneración del salario más bajo con respecto al salario mínimo interprofesional	0,97%	1,39%	NA	NA	NA	NA

Seguridad y salud de los trabajadores:

2022	España	Marruecos	Suiza	Francia	Portugal	
Índice de frecuencia de accidentes (%)*	14,69	9,96	2,66	40,88	1,70	
	Hombres	-	9,43	2,66	20,44	1,60
	Mujeres	-	0,53	0	20,44	2,10
Índice de gravedad de accidentes (%)*	0,58	0,67	0,02	0,74	0,10	
	Hombres	-	0,63	0,02	0,12	0,10
	Mujeres	-	0,04	0	0,61	0,10
Enfermedades profesionales	3	0	0	0	5	
	Hombres	2	0	0	2	
	Mujeres	1	0	0	3	
Horas absentismo	1.282.664	65.106	2.368	3.480	99.560	
	Hombres	-	-	2.320	3.304	76.592
	Mujeres	-	-	48	176	22.968

2022	España	Marruecos	Suiza	Francia	Portugal
Absentismo**	6,78	0,49			2,74
Absentismo Hombres	-	0,46	1,94	17,20	2,43
Absentismo Mujeres	-	0,03	0,17	7,33	4,81
Inversión en Prevención, Salud y Bienestar	1.044.379,89 €	2.560.541 €	7500 €	2.500 €	10.000 €
% plantilla que está representado en comités formales de seguridad y salud	86,7%	-	-	-	100%
Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad.	0	0	0	0	
Nº lesiones por accidente con grandes consecuencias	0	4	0	0	0
Tasa lesiones por accidente con grandes consecuencias	0	3%	0	0	0

2021	España	Marruecos	Suiza	Francia	Portugal
índice de frecuencia de accidentes (%)*	13,56	9,23			
Hombres	-	-	3,71	4,59	-
Mujeres	-	-	0	0	-
Índice de gravedad de accidentes (%)*	0,48	0,58			-
Hombres	-	-	0,018	0,39	-
Mujeres	-	-	0	0	-
Enfermedades profesionales					-
Hombres	1	0	0	0	-
Mujeres	0	0	0	0	-
Absentismo**	141.937 jornadas	55.908,78 horas	45 horas	112 horas	-
Absentismo Hombres	6,7%	1,86%	0,010	0,095	-
Absentismo Mujeres			0	0	-
Inversión en Prevención, Salud y Bienestar	884.067,18 €	18.964.482,70 MAD	7.000 €	2.000 €	-
% plantilla que está representado en comités formales de seguridad y salud	70,69%	95%	-	-	-
Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad.	0	0	0	0	-

*No se dispone de la información desagregada por sexos.

** Tasa de absentismo=(Jornadas perdidas/trabajadores*días)x100.

Evaluación del desempeño y formación

Los datos que se presentan corresponden a las evaluaciones del desempeño del personal de estructura.

Empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño por sexo

		España	Marruecos	Suiza	Francia	Portugal	Andorra
Por sexo							
2022	Hombres	35,93%	4,71%	45,00%	0,00%	10,00%	0,00%
	Mujeres	21,28%	11,76%	30,00%	0,00%	11,11%	0,00%
2021	Hombres	6,16%	0,38%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Mujeres	16,48%	3,91%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño por sexo

		España	Marruecos	Suiza	Francia	Portugal	Andorra
Por categoría profesional							
2022	Administrativo	1,76%	2,60%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Técnico	48,70%	23,15%	30,00%	0,00%	100,00%	0,00%
	Directivo	89,16%	37,50%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Mando	24,07%	4,06%	77,78%	0,00%	7,41%	0,00%
2021	Administrativo	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	-	0,00%
	Técnico	38,84%	0,93%	0,00%	0,00%	-	0,00%
	Directivo	73,88%	64,41%	0,00%	0,00%	-	0,00%
	Mando	113,18%	30,54%	0,00%	0,00%	-	0,00%

Datos medio ambiente¹:

Datos flota e inversión ambiental

	España	Marruecos	Suiza	Portugal	Total
2022					
Vehículos de propulsión alternativa	596	6	11	0	613
Vehículos de propulsión alternativa respecto a la flota (%)	17%	0%	9%	-	10%
Vehículos de propulsión alternativa (incorporación)	88	0	0	0	88
Inversión en vehículos de propulsión alternativa (M€)	22,024	-	-	-	-
Vehículos de EURO VI	1.919	804	102	173	2.998
Vehículos de EURO VI (%)	54%	39%	86%	-	51%
Vehículos de EURO VI (incorporación)	144	0	1	173	318
Gasto o inversión medioambiental (k€)	549.528	-	-	6.497	556.025
2021					
Vehículos de propulsión alternativa	466	6	11	-	483
Vehículos de propulsión alternativa respecto a la flota (%)	13%	0%	8%	-	9%
Vehículos de propulsión alternativa (incorporación)	131	0	0	-	131
Inversión en vehículos de propulsión alternativa (M€)	46,3	-	-	-	46,3
Vehículos de EURO VI	1.562	804	110	-	2.476
Vehículos de EURO VI (%)	45%	39%	82%	-	44%
Vehículos de EURO VI (incorporación)	20	700	0	-	720
Gasto o inversión medioambiental (k€)	-	-	-	-	-

Los datos ambientales de Suiza también incluyen las operaciones de Francia.

Emisiones

	España	Marruecos	Suiza	Portugal	Total
2022					
Emisiones totales (tCO ₂ e)	352.956,47	208.550,51	15.504,40	26.725,99	603.737,38
Emisiones directas A1 (tCO ₂ e)	234.312,30	113.754,25	12.553,38	5.379,13	365.999,06
Emisiones indirectas A2 (tCO ₂ e)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

¹ No se dispone de los datos de consumos y generación de residuos de las instalaciones de Marruecos y Suiza-Francia. Se está trabajando en la mejora en el control y recopilación de los datos. Se espera poder reportar la información en próximos informes. Los datos ambientales de Suiza también incluyen las operaciones de Francia.

Emisiones indirectas A3 (tCO ₂ e)	118.644,17	94.796,26	2.951,03	21.346,87	237.738,32
Intensidad de emisiones totales (tCO ₂ e/mil €)	0,362	1,072	1,105	0,990	0,503
Emisiones directas CO (t)	1.536.349,00	944.162,00	7.484,00	34.118,00	2.522.113,00
Emisiones directas NOx (t)	2.048.465,00	1.258.883,00	9.978,00	45.490,00	3.362.816,00
Emisiones directas HC (t)	471.147,00	289.543,00	2.295,00	10.463,00	773.448,00
Emisiones directas PM (t)	20.485,00	12.589,00	100,00	455,00	33.629,00
Emisiones directas CH ₄ (tCO ₂ e)	516,77	233,14	16,24	6,74	772,88
Emisiones directas N ₂ O (tCO ₂ e)	3.941,04	2.779,00	193,56	80,31	6.993,91
Emisiones directas HFCs (tCO ₂ e)	15.303,86	1.684,68	34,32	148,12	17.170,98
2021					
Emisiones totales (tCO ₂ e)	300.615,74	271.215,07	1.296,42	-	573.127,23
Emisiones directas A1 (tCO ₂ e)	215.260,13	136.265,78	1.050,42	-	352.576,33
Emisiones indirectas A2 (tCO ₂ e)	0,00	0,00	0,00	-	0,00
Emisiones indirectas A3 (tCO ₂ e)	85.355,61	134.949,29	246,00	-	220.550,90
Intensidad de emisiones totales (tCO ₂ e/mil €)	0,433	2,035	0,156	-	0,686
Emisiones directas CO (t)	1.154.147,00	806.879,00	6.102,00	-	1.967.128,00
Emisiones directas NOx (t)	1.538.863,00	1.075.839,00	8.136,00	-	2.622.838,00
Emisiones directas HC (t)	353.939,00	247.443,00	1.871,00	-	603.253,00
Emisiones directas PM (t)	15.389,00	10.758,00	81,00	-	26.228,00
Emisiones directas CH ₄ (tCO ₂ e)	451,61	175,59	1,41	-	641,25
Emisiones directas N ₂ O (tCO ₂ e)	3.075,30	2.093,05	15,96	-	5.381,05
Emisiones directas HFCs (tCO ₂ e)	14.430,85	120,84	17,16	-	14.568,85

Los datos ambientales de Suiza también incluyen las operaciones de Francia.

Consumos

	España	Marruecos	Suiza	Portugal	Total
2022					
Consumo Gas Natural (kWh)	891.369,00	-	22.923,00	-	914.292,00
Consumo gasoil caldera (kWh)	1.903.963,18	108.156,00	217,61	-	2.012.336,79
Consumo otras fuentes (kWh)	160.195,86	-	-	-	160.195,86
Consumo eléctrico instalaciones (kWh)	12.243.683,30	2.858.171,24	75.126	153.351	15.330.331,54
Consumo energético instalaciones (kWh)	15.199.211,35	2.966.327,24	98.266,61	153.351,00	18.417.156,19
Consumo de gasoil automoción (kWh)	1.024.232.747,28	629.441.469,36	4.989.233,12	22.745.035,09	1.681.408.485,66
Consumo de SP95 automoción (kWh)	21.324,59	-	-	-	21.324,59
Consumo de GAS (GNC, GNL) automoción (kWh)	29.695.506,75	-	-	-	29.695.506,75
Consumo de GLP automoción (kWh)	431.781,04	-	-	-	431.781,04
Consumo eléctrico debido al transporte (kWh)	1.075.398,00	-	-	-	1.075.398,00
Consumo combustible flota (kWh)	1.054.381.359,66	629.441.469,36	4.989.233,12	22.745.035,9	1.688.812.062,14
Consumo de fuente renovable (kWh)	13.319.081,30	0	0	0	13.319.081,30
Consumo Energía total (kWh)	1.069.580.571,01	632.407.796,60	5.087.499,73	22.898.386,90	1.729.974.254,23
Consumo de combustible fuera de la organización (kWh)	-	-	-	-	-

2021					
Consumo Gas Natural (kWh)	1.033.731,52	-	-	-	1.033.731,52
Consumo gasoil caldera (kWh)	2.420.854,87	-	-	-	2.420.854,87
Consumo otras fuentes (kWh)	192.858,70	-	-	-	192.858,70
Consumo eléctrico instalaciones (KWH)	11.529.162,38	-	-	-	11.529.162,38
Consumo energético instalaciones (kWh)	15.176.607,47	-	-	-	15.176.607,47
Consumo de gasoil automoción (kWh)	769.431.548,25	537.919.466,38	4.067.824,31	-	1.311.418.838,94
Consumo de SP95 automoción (kWh)	195.063,35	-	30.524,22	-	225.587,57
Consumo de GAS (GNC, GNL) automoción (kWh)	23.625.661,73	-	-	-	23.625.661,73
Consumo de GLP automoción (kWh)	246.293,94	-	-	-	246.293,94
Consumo eléctrico debido al transporte (kWh)	140.578,84	-	-	-	140.578,84
Consumo combustible flota (kWh)	793.639.146,11	537.919.466,38	4.098.348,53	-	1.335.656.961,02
Consumo de fuente renovable (kWh)	11.669.741,22	-	-	-	11.669.741,22
Consumo Energía total (kWh)	805.168.308,49	537.919.466,38	4.098.348,53	-	1.347.186.123,40
Consumo de combustible fuera de la organización (kWh)	57644.253,46	-	25.825,15	-	57670.078,60

Los datos ambientales de Suiza también incluyen las operaciones de Francia.

Residuos

	España	Marruecos	Suiza	Portugal	Total
2022					
Residuos No Peligrosos gestionados (t)	670,56	4,48	-	4,4	679,44
Residuos Peligrosos gestionados (t)	422,39	-	-	14,95	437,34
Papel para reciclado (t)	19,73	-	-	1,36	21,09
Eliminación de RNP (t)	106,90	-	-	14,95	121,85
Incineración	0,00	-	-	-	0,00
Traslado a vertedero	-	-	-	-	0,00
Otras	106,89	-	-	14,95	121,84
Eliminación de RP(t)	103,69	-	-	4,4	108,09
Incineración	0,00	-	-	-	0,00
Traslado a vertedero	-	-	-	-	0,00
Otras	582,79	-	-	4,4	587,19
Valorización de RNP (t)	320,87	-	-	14,95	335,82
Preparación para la reutilización	-	-	-	-	0,00
Reciclado	7,54	-	-	-	7,54
Otras	420,22	-	-	14,95	435,17
Valorización de RP (t)	582,79	-	-	4,4	587,19
Preparación para la reutilización	0,91	-	-	-	0,91
Reciclado	43,34	-	-	-	43,34
Otras	1.061,80	-	-	4,4	1.066,20
2021					
Residuos No Peligrosos gestionados (t)	351,41	-	-	-	351,41
Residuos Peligrosos gestionados (t)	633,96	-	-	-	633,96

Papel para reciclado (t)	20,00	-	-	20,00
Eliminación de RNP (t)	34,32	-	-	34,32
Incineración	-	-	-	-
Traslado a vertedero	-	-	-	-
Otras	34,32	-	-	34,32
Eliminación de RP(t)	141,09	-	-	141,09
Incineración	-	-	-	-
Traslado a vertedero	-	-	-	-
Otras	141,09	-	-	141,09
Valorización de RNP (t)	317,09	-	-	317,09
Preparación para la reutilización	-	-	-	0,00
Reciclado	85,06	-	-	85,06
Otras	232,03	-	-	232,03
Valorización de RP (t)	492,87	-	-	492,87
Preparación para la reutilización	1,85	-	-	1,85
Reciclado	250,25	-	-	250,25
Otras	240,77	-	-	240,77

Los datos ambientales de Suiza también incluyen las operaciones de Francia.

En el caso de Marruecos se trata del volumen de residuos generados, todavía no se dispone de datos de gestión.

Agua

	España	Marruecos	Suiza	Portugal	Total
2022					
Vertido asimilable a urbano (m³)	110.017,40	-	-	-	110.017,40
Vertido industrial automoción (m³)	82.489,00	-	-	-	82.489,00
Vertido industrial restauración (m³)	6.419,00	-	-	-	6.419,00
Consumo de agua (m³)	198.925,40	63.743,68	1.107,00	1.324,00	265.100,08
Consumo de agua de fuente de captación (pozos, etc.) (m³)	0	-	-	2.925,00	2.925,00
Volumen de agua reciclada o reutilizada (m³)	7.607,80*	-	-	1.023,75	8.631,55
2021					
Vertido asimilable a urbano (m³)	38.980,00	-	-	-	38.980,00
Vertido industrial automoción (m³)	99.617,00	-	-	-	99.617,00
Vertido industrial restauración (m³)	11.621,00	-	-	-	11.621,00
Consumo de agua (m³)	150.537,00	-	-	-	150.537,00
Consumo de agua de fuente de captación (pozos, etc.) (m³)	125,00	-	-	-	125,00
Volumen de agua reciclada o reutilizada (m³)	8.601,60*	-	-	-	8.601,60

Los datos ambientales de Suiza también incluyen las operaciones de Francia.

La Organización empresarial

A fecha de 31 de diciembre de 2021, el Grupo Alsa está formado 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.

A.S.I.T.S.A. Y Gti, S.L.U. U.T.E. Ley 18/1982
Agreda Bus, S.L.
Alhambra Bus, S.A.U.
Alianza Bus, S.L.U.
Almería-Murcia Bus, S.L.
Alpybus S.A.R.L.
Alsa Al Baida, S.A.
Alsa Atlántica, S.L.U.
Alsa Bustours Gex
Alsa City Agadir S.A.
Alsa City Bus Rabat Sale Temara S.A.
Alsa City Sightseeing Maroc
Alsa City Tour S.A.R.L.
Alsa Education A La Sécurité Routière Sarl
Alsa Ferrocarril, S.A.U.
Alsa Granada Airport S.L.
Alsa Grupo, S.L.U.
Alsa Innovacion Y Proyectos De Movilidad, S.L.U.
Alsa Intercity Services, S.A.
Alsa Internacional S.L.U. Y Otros U.T.E.
Alsa Internacional, S.L.U.
Alsa Italia S.R.L.
Alsa Khouribga S.A.
Alsa Metropolitana, S.A.U.
Alsa Micromobility, S.L.
Alsa Puerto Rico, LLC
Alsa Rail, S.L.U.
Alsa Rail, S.L.U. Y Alsa Ferrocarril, S.A.U. U.T.E. Maniobras Barcelona
Alsa Rail, S.L. Y Alsa Ferrocarril S.A. U.T.E. Valencia
Alsa Rail, S.L. Y Alsa Ferrocarril S.A. U.T.E. Zaragoza
Alsa Servicios Logísticos Ferroviarios, S.L.
Alsa Tanger, S.A.
Alsa Todi Metropolitana De Lisboa, Lda
Alsa Transporte Sanitario, S.L.
Aplic. Y Sist. Integrales Para El Transporte, S.A.
Argabus, S.A.
Artazo Servicios Integrales, S.L.
Autobuses La Tafallesa, S.A.
Autobuses Urbanos De Bilbao, S.A.
Autobuses Urbanos De León, S.A.U.
Autocares Castilla-León, S.A.U.
Autocares De Badajoz, S.L.
Autocares Discrecionales Del Norte, S.L.U.
Automoviles Luarca S.A.U., Yaiza Bus S.L., Medtrast98 S.L.
Automóviles Luarca, S.A.U.
Automóviles Sigras Carral
Autos Cal Pita, S.A.
Autos Pelayo, S.A.U.
Autos Rodriguez-Eocar, S.L.
Balears Business Cars, S.L.
Balears Consignatarios Tours, S.L.
Balears Consignatarios, S.L.
Berlinas Calecar, S.L.U.
Berlinas De Asturias, S.L.
Berlinas De Canarias, S.L.
Berlinas De Toledo, S.L.
Berlinas Vtc De Cantabria, S.L.U.
Bilboko Hiribus Jasangarria, S.L.
Bus Metropolitano De Granada, S.L.
Bus Urbano De Castro Urdiales, S.L.
Buses De Palencia, S.L.
Busturialdea Lea Artibai Bus, S.A.
Canary Business Cars, S.L.
Cataluña Business Cars, S.L.
Centre De Formation Techn. Profes. Transport Sarl
Cetralsa Formación, S.L.U.
Cía. Del Tranvía Eléctrico De Aviles, S.A.
Compañía Navarra De Autobuses S.A.
Compostelana S.A.U.
Ebrobus, S.L.U.
Eggmann Frey
Estación Autobuses De Cartagena, S.A.
Estación De Autobuses Aguilar De Campoo, S.L.
Estación De Autobuses De Astorga, S.L.
Estación De Autobuses De Aviles S.L.
Estación De Autobuses De León, S.A.
Estación De Autobuses De Plasencia, S.A.
Estación De Autobuses De San Lorenzo Del Escorial, S.A.U.
Estaciones Terminales De Autobuses, S.A.
Euska Alsa, S.L.U.
Ezkerraldea-Meatzaldea Bus, S.A.
General Técnica Industrial, S.L.U.
Gestión De Movilidad Integral, S.L.
Gorbea Representaciones, S.L.
Groupe Alsa Transport S.A.
Grupo Enatcar, S.A.
Guaguas Gumidafe, S.L.
Gva Transfers.Com S.A.R.L.
Iberia S.A., Integracion Agencias De Viaje S.A., Nex S.L.
Immeubles, Vehicules Accessoires Maroc S.A.R.L.
Intercambiadores Europeos, S.L.
Intercar Business Cars, S.L.U.
International Business Limousines, S.A.U.
Interprovincial Maroc S.A.R.L.
Interurbana De Autocares, S.A.U.
Irubus, S.A.U.
Jimenez Lopera, S.A.U.
Julia Travel Y Automoviles Luarca S.A. U.T.E.
La Unión Alavesa S.L.
La Unión De Benisa, S.A.
Los Abades De La Gineta, S.L.U.
Maitours, S.L.U.
Manuel Vazquez Vazquez, S.L.
Movelia Tecnologías, S.L.
Movilidad Balear, S.L.
Movilidad Multimodal, S.L.
Movilidad Peninsular, S.L.
Mundaka Consultoria, S.L.U.
Nex Continental Holding S.L. - Sucursal Em Portugal
Nex Continental Holdings S.L.U. Y Damas S.A. U.T.E.
Nex Continental Holdings, S.L.
Nexcon S.L.U., Sercobus S.L. Y La Sepulvedana S.A. U.T.E.
Nx Middle East, S.L.U.

Odier Excursions, S.A.
Proyectos Unificados, S.A.U.
Publi Imagen Granada, S.L.U.
Representaciones Mecánica, S.A.U.
Rutas Del Cantábrico, S.L.
Sarl Chamexpress.Com
Serviareas 2000, S.L.U.
Servicios Auxiliares Del Transporte C.B.
Servicios Del Principado, S.A.U.
Servicios El Temple, S.L.
Servicios Empresariales Especiales, S.L.U.
Setra Ventas Y Servicios, S.A.U.
Sevirama, S.L.
Soc. Conces. Interurbano Tolosa Buruntzaldea, S.L.
Sociedad Anónima Unipersonal Alsina Graells De A.T.
Soria Movilidad Conectada, S.L.
Takselia, S.L.
Tar S.L., Maitours S.L., Intercar S.A., Cousa S.A. U.T.E.
Técnicas En Vehículos Automóviles, S.L.U.
Tiac Viagens E Turismo Lda
Tibus Berlínes De Luxe, S.L.U.
Tibus Business Cars, S.L.U.
Tibus Business Limousines, S.L.U.
Tibus Luxury Services, S.L.U.
Tibus, S.A.
Transitia S.L.-Transportes Unidos De Asturias S.L. U.T.E.
Transport De Voyageurs En Autocar Maroc S.A.
Transportes Accesibles Península, S.L.
Transportes Adaptados Andaluces, S.A.U.
Transportes Adaptados Cantabros, S.A.
Transportes Adaptados Regionales, S.L.U.
Transportes Bacoma, S.A.U.
Transportes De Viajeros De Aragón, S.A.
Transportes Rober, S.A.U.
Transportes Santo Domingo, S.L.U.
Transportes Terrestres Cantabros, S.A.
Transportes Unidos De Asturias, S.L.
Transportes Urbanos De Cantabria, S.L.U.
Transportes Urbanos De Cartagena, S.A.
Transportes Urbanos De Guadalajara, S.L.
Transports Dels Pirineus
Tranvía De Velez, S.A.U.
Tranvías Metropolitanas De Granada, S.A.U.
Tury Express, S.A.
U.T.E. Aut.Luarca S.A.U. Y Julia Travel, S.L.U.
U.T.E. Estacion De Autobuses De Alicante 18/1982
U.T.E. Julia Travel, Autom. Luarca, Transportes Bacoma
U.T.E. Mundiplan
U.T.E. Mundiplan li
U.T.E. Tar, Cousa, Intercar, Nexcon, Calecar Y Otros
Viajes Alsa Sau Pancho Tours SL.U. U.T.E.
Viajes Alsa, S.A.U.
Viajes Por Carretera, S.A.U.
Vitalia Servicios Sanitarios, S.A.U.
Voramar El Gaucho S.L.U.

alsa 100 años