

alsa



Memoria de sostenibilidad 2024

AENOR
INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
VERIFICADO
CONFORME A GRI Y A LA LEY 11/18

AENOR



Declaración de Verificación de Información No Financiera

declaración de Verificación de AENOR para

General Técnica Industrial S.L.U.

relativa al estado consolidado de información no financiera **MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD-
ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2024 ALSA**

conforme a la ley 11/2018

correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre 2024

En Madrid a 22 de julio de 2025

Rafael García Meiro
CEO



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
La estrategia de futuro	14
Hitos 2024	15
Organización	18

Excelencia

Nuestro enfoque	19
Responsabilidad Social Corporativa	20
Sistema de gestión de compliance penal	26
Gestión de riesgos	27
La contribución de Alsa a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	28
Gestión de alianzas	36
Digitalización e innovación para una movilidad sostenible, multimodal y conectada	37
OPERATE: mejora continua	39
Certificaciones	40
Premios y reconocimientos	41
Objetivos 2025	42

Seguridad

Nuestro enfoque	43
Monitorización y formación para la excelencia en la conducción	44
Flota con la más avanzada tecnología	46
Las instalaciones más seguras	47
Objetivos 2025	48

Clientes

Nuestro enfoque	49
Experiencia de viaje y conocimiento del cliente	50
Mejora de productos y servicios	51
Canales digitales	52
Marketing, marca y comunicación	53
Objetivos 2025	56

Personas

Nuestro enfoque	57
Comprometidos con la diversidad, la equidad y la inclusión	58
Calidad en el empleo y gestión del talento	62
Prevención y salud	67
Objetivos 2025	72

Comunidad y medio ambiente

Nuestro enfoque	73
Liderando el cambio medioambiental	74
Apoyo a la Comunidad	89
Objetivos 2025	96

Anexos GRI

Acerca de esta Memoria	97
Requisitos Ley 11/18	98
Índice GRI - standars	103
Información adicional	114
La Organización empresarial	127



Compartimos con vosotros la octava Memoria de Sostenibilidad referente a 2024. Aún con la alegría que supuso la celebración de nuestro centenario, cuyo acto de clausura presidió S. M. el Rey en Oviedo, la compañía avanzó en la consecución de sus metas.

Este año celebramos el 25 aniversario de operaciones en Marruecos, donde nuestra empresa es referente de movilidad, guiada siempre por nuestros valores junto a nuestros principios de humildad, honestidad, humanidad y un poco de humor. Son estos elementos los que han hecho que Alsa vuelva a ser reconocida a lo largo de estos meses con el Premio a la «Trayectoria Empresarial», de la Federación Asturiana de Empresarios, el del área de Turismo del Ayuntamiento de Madrid, el Premio Confederación Empresarial de Madrid 2024 a «Empresa emblemática de la Comunidad de Madrid», o el Distintivo «Igualdad en la empresa», del Instituto de las Mujeres del Ministerio de Igualdad, entre otros.

Asimismo, este año hemos mejorado nuestra posición en el ranking MERCO de reputación empresarial, alcanzando el puesto 47 y siendo líderes del sector. Nuestra mejora constante ha servido, a su vez, para volver a recibir el distintivo Top Employer 2024 España, reconocimiento que se ha logrado en Marruecos en 2025. Como se observa con estos galardones, nuestros profesionales, que ya suman casi 20.000, son una pieza esencial en el engranaje de Alsa, por lo que quiero agradecer su esfuerzo y su compromiso diarios para hacer que la compañía siga creciendo.

La implicación de nuestra empresa con la sociedad es una constante que se ha vuelto a poner de manifiesto con los terribles sucesos de la DANA, ante los que decidimos actuar de diferentes maneras, desde colaborar con las autoridades hasta organizar diferentes campañas de recogida de alimentos o unirnos a Cáritas para restablecer la normalidad lo más rápidamente posible en las zonas afectadas. El espíritu de solidaridad de nuestra centenaria empresa ha vuelto a aparecer cuando más falta ha hecho.

Por todo lo aquí recogido quiero expresar una vez más mi agradecimiento a todas las personas que, en mayor o menor medida, conforman Alsa. Ellas son las que dan sentido a todo y nos impulsan a seguir superándonos año a año.

Jorge Cosmen
Presidente



Presentamos por octavo año consecutivo nuestra Memoria de Sostenibilidad junto con el informe de Estado de Información No Financiera según la Ley 11/2018, verificados por AENOR. Incluimos todas nuestras actividades a nivel nacional e internacional, destacando nuestro desempeño en los tres ámbitos de ESG en 2024: ambiental, social y gobernanza.

A lo largo de este año hemos continuado con nuestra expansión al mismo tiempo que con la diversificación de nuestras actividades. Hemos transportado a casi 636 millones de viajeros con una flota de más de 7.000 autobuses y una plantilla cercana a las 20.000 personas.

Asimismo, hemos tenido la oportunidad de clausurar junto a S. M. el Rey el Centenario de Alsa, a la vez que hemos celebrado el 25 aniversario de nuestras operaciones en Marruecos. En el resto de países donde estamos presentes continuamos consolidando nuestras operaciones y buscando el crecimiento de las mismas.

En España se han logrado diferentes hitos, con la adjudicación de nuevos contratos, como es la línea Lleida - Zaragoza - Molina de Aragón. Además, hemos iniciado el nuevo servicio Aerobús Zaragoza, que cuenta ya con cuatro autobuses de hidrógeno verde. También conseguimos prórrogas y renovaciones de múltiples contratos que ya operamos, signo de la confianza de las administraciones en nuestra gestión. A destacar la operación de transporte urbano de Jaén, Granada y Bilbao.

Seguimos reforzando nuestro crecimiento en el sector de la movilidad con la adquisición y la incorporación del Grupo 1844, empresa líder de transporte de viajeros en el archipiélago canario.

A nivel internacional, 2024 ha supuesto la consolidación de nuestras operaciones, que experimentaron fuertes crecimientos durante el año anterior, especialmente en Oporto, Ginebra y Arabia Saudí. Alsa ha sido reconocida por la Autoridad de Lisboa como operador de referencia del transporte urbano. Ha transcurrido ya un año del inicio de operaciones en Arabia con un fuerte crecimiento, mientras que en Suiza, se ha consolidado la nueva sede de Ginebra, y se ha estabilizado el nuevo contrato urbano de TPG, realizado en su totalidad con flota "Cero emisiones".

Sobre nuestra diversificación de actividades, en el transporte sanitario hemos obtenido nuevas adjudicaciones en Vizcaya, con el Servicio de Transporte Sanitario programado y urgente, y en Cataluña. Por otro lado, seguimos diversificando otras áreas de movilidad, como refleja el Bus Nàutic en el Puerto de Barcelona, que conecta de forma sostenible los muelles de Drassanes y Llevant en apenas 10 minutos. Asimismo, el transporte ferroviario ha incorporado la gestión de la terminal de Algeciras y ha dimensionado nuevas instalaciones en Barcelona (Morrot).

Hemos continuado trabajando por el cuidado del medio ambiente. El 39,3% de la flota Urbana y Metropolitana en España, es ECO o Cero, lo que pone de manifiesto nuestro compromiso con el proceso de descarbonización emprendido hace tiempo. Por supuesto, el proyecto «Bosque Alsa», en el que colaboran nuestros clientes, sigue dando buenos frutos gracias a la compensación de toneladas de CO2 generadas.

Alsa ha conseguido ser un año más una empresa referente en el sector de la movilidad. El futuro que se nos presenta cabe ser calificado de ilusionante y estoy seguro de que sabremos abordarlo con la calidad y excelencia que nos caracterizan.

Francisco Iglesias
Consejero delegado

Principales cifras

	2023		2024
Valor económico directo generado (millones euros)	41,71	↑	116,01
Ingresos (millones de euros)	1.374,28	↑	1.624,46
Costes operacionales (millones de euros)	1.332,57	↑	1.558,28
Salarios empleados (millones de euros)	426,92	↑	486,23
Costes Seguridad Social (millones de euros)	132,02	↑	157,37
Pagos a proveedores (millones de euros)	713,63	↑	922,32
Impuestos y Tasas (millones de euros)	158,17	↑	169,14
Pagos al gobierno (impuestos y tasas)	99,06	↑	107,52
Pagos al gobierno (impuesto Hidrocarburos)	59,11	↑	61,61
Desgravaciones y créditos fiscales (millones de euros)	2,07	↑	3,35
Subvenciones para inversiones e investigación (millones de €)	3,09	↑	6,94
Inversión en infraestructuras y flota (millones euros)	83,56	↑	110,80
Autobuses en flota	6.262	↑	7.197

Valores Alsa

	2023	2024	
 Excelencia	Nº denuncias en el canal ético procedentes	0	1
	Nº proveedores totales	11.765	11.930
	Volumen de contratación a proveedores nacionales (%)	98,46	95,84
 Seguridad	FWI (Fatality Weight Injuries. Heridos en accidentes con responsabilidad)	0,0051	0,0027
	Tasa de Accidentes culpables	1,03	0,99
	Tasa de Accidentes totales	2,72	2,50
 Clientes	Viajeros transportados (millones de viajeros)	588,82	635,77
	Kilómetros recorridos (millones kilómetros)	508,28	526,29
	ISC - Índice de Satisfacción del Cliente*	8,16	8,18
	NPS - Tasa de Recomendación (%)*	51,4	53,7
 Personas	Nº de empleados	17.137	19.740
	Porcentaje de mujeres en plantilla (%)	12,68	15,53
	Porcentaje de trabajadores con contrato fijo (%)	88,67	91,36
	Nº nuevas contrataciones	3.081	4.860
 Comunidad y Medio Ambiente	Emisiones directas Alcance 1 y 2 (tCO ₂ eq/100 km)*	0,0919	0,0847
	Consumo combustible flota (kWh/100 km)*	391,02	316,93
	Consumo energético total (kWh/100 km)*	396,57	323,04

*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 presencia internacional en constante crecimiento.

Con más de cien años de experiencia y una vocación de innovación permanente, Alsa está integrada en el Grupo Mobicó, 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, así como recientemente en el transporte sanitario y en el transporte ferroviario.

El cliente es el centro del esfuerzo empresarial de Alsa que, bajo el principio de la seguridad, 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 y Marruecos. En los últimos años destaca el inicio de las operaciones de los servicios Metropolitanos de Lisboa y Oporto, los servicios interurbanos de Arabia Saudí, su relevante implantación en Suiza y en la zona fronteriza francesa.

En el Reino de Marruecos, Alsa se ha convertido en el primer operador urbano del país, aportando, en cada caso, las mejores soluciones a la movilidad de sus ciudadanos.

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

Alsa es el
operador de
movilidad
sostenible,
multimodal y
conectada líder
en España



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 y empleadas.

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



Gestor de la movilidad



Alsa en el mundo

A partir del año 2000, Alsa impulsó su proceso de expansión internacional, lo que le ha llevado a asentarse en Marruecos, en Suiza y Francia y, desde el año 2022, en Portugal. En 2023 se ha iniciado la operación de servicios interurbanos en el Reino de Arabia Saudí.

↑ **8%** más de viajeros transportados en 2024

↑ **15%** Crecimiento de la flota en 2024

 **636** mill. viajeros en 2024

 **19.740** profesionales

 **7.197** autobuses

Alsa en España

Transporte Regional

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

El transporte regional de Alsa ya está presente en la práctica totalidad de las Comunidades Autónomas españolas.



Transporte de largo recorrido

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

Los servicios internacionales de 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.



Alsa conecta más de 250 destinos internacionales

Red internacional de Alsa





Transporte Urbano y Metropolitano

Alsa gestiona 46 redes urbanas en distintas ciudades y áreas metropolitanas de España.

Entre ellos destacan los servicios de transporte de las capitales de Bilbao, Oviedo, León, Palencia, Guadalajara, Granada, Almería y Jaén.

A esto se añaden los servicios metropolitanos en áreas urbanas de Madrid, San Sebastián, Santander, Coruña, Bilbao, Ibiza, Murcia, Zaragoza, Sevilla, Asturias, Canarias y Fuerteventura.

En 2024 se adquirió el Grupo Canario 1844, adjudicatario entre otras del Servicio Público Regular de transporte de viajeros de la isla de Fuerteventura.



Gestionamos **57** redes en ciudades y áreas metropolitanas en España, Portugal y Marruecos

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 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 transporte para grandes eventos en España.

La reciente adquisición del Grupo 1844, empresa líder en el archipiélago canario, complementa la oferta de servicios discretos y turísticos en las islas Canarias.

En el 2024, Alsa logró la adjudicación del contrato de oficinas móviles de atención de la Comunidad de Madrid (O12), iniciativa enmarcada en el programa Pueblos con Vida para dar cobertura a los 50 pueblos más pequeños de la región.



Alsa ha sido transportista de la final de la Copa del Rey de Sevilla



Alsa en Marruecos

Alsa es la primera empresa de transporte público del Reino de Marruecos, con presencia en Marrakech, Khouribga, Agadir, Tánger, Rabat y Casablanca, cinco de las cuales se encuentran entre las seis ciudades más grandes del país. Con sus casi 6.000 empleados presta servicio a una población conjunta cercana a los 11 millones de habitantes. Durante 2024, Alsa ha celebrado su 25 aniversario en el país.



En 2024 Alsa Marruecos ha superado los 340 millones de pasajeros

Alsa en Suiza y Francia

Con base en Ginebra, desde donde se coordinan las operaciones de las líneas internacionales de larga distancia para el resto de Europa, y operaciones en Suiza y en Francia, Alsa ha sido pionero en incorporar buses eléctricos 100% para el Transporte Público de Ginebra (TPG).

Desde el año 2020 la compañía opera el servicio urbano de Gex en Francia y las líneas transfronterizas entre Francia (Pays de Gex) y el cantón suizo de Vaud en colaboración con el transporte público de Nyon (TPN).

Asimismo, continúa operando nueve líneas en el transporte urbano de Ginebra.

Por otro lado, se ha mejorado la oferta de transfer alpinos con la unificación de la marca Alpytransfers, con una nueva web y diversas acciones de comercialización y marketing. La oferta disponible, además, se ha aumentado en un 10 % al incorporar 6 vehículos nuevos (4 térmicos y 2 eléctricos adicionales). También se ha finalizado la adecuación de las

nuevas instalaciones electrificadas de Satigny.

Alsa también lleva a cabo en Suiza operaciones destacadas de servicios escolares, discrecionales y turísticos en toda su amplitud, realizando, fuera de la temporada alpina, excursiones premium y servicios privados en Suiza y Francia. En el 2025 se espera la apertura de nuevas conexiones desde Ginebra con Tignes y Val Thorens.

Alsa en Portugal

Alsa comenzó sus operaciones en Portugal en 2022, con el Servicio Metropolitano de Lisboa, al que se añadió en 2023 el de Oporto. Tras dos años de implantación en el país vecino, Alsa ha sido reconocida por la autoridad de Lisboa TML (Transportes Metropolitanos de Lisboa) como el operador de referencia del transporte urbano de la ciudad, tal y como se desprende de la encuesta de satisfacción a los clientes (ISC).

Las operaciones en el país vecino han resultado satisfactorias a lo largo de 2024. Alsa ha dado servicio a medio millón de habitantes del área metropolitana de Lisboa, con



una flota de 248 autobuses, de los que el 43,5% son de tecnología «Cero Emisiones» y una plantilla de 588 personas. Además, se ha aumentado el número de pasajeros en un 31 % respecto al año anterior, llegando a los 20 millones.

Por su parte, en Oporto se ha dado servicio a 750.000 habitantes del

área metropolitana de esta ciudad, contando con 236 autobuses, siendo el 25 % de tecnología «Cero Emisiones» y una plantilla de 347 trabajadores.

En territorio portugués se realizaron más de 32 millones de kilómetros, lo que supuso el doble con respecto a 2023.

Alsa en Arabia Saudí

En 2023 Alsa inició la operación de los servicios Interurbanos de larga distancia de Arabia Saudí (Lote Sur) conectando más de 80 destinos y 27 líneas regulares, en participación con el socio local SAPTCO.

En 2024, por lo tanto, se ha celebrado el primer aniversario de las operaciones en este país. Durante este tiempo se han adquirido 25 nuevos vehículos que se suman a los 129 ya disponibles, alcanzando la cifra de 425 conductores y 45 millones de kilómetros recorridos.



Transporte ferroviario

Alsa prosigue con su apuesta por el transporte ferroviario, contando ya con 18 locomotoras y recorriendo 290.000 kilómetros en 2024. Se ha iniciado la operación de Transporte Regular de Trenes de Mercancías, convirtiéndose así en un operador integral y consolidado de la cadena logística, aportando valor a sus clientes en términos de excelencia y seguridad operacional.

Para ello cuenta con locomotoras específicas que han permitido avanzar en su posicionamiento. De igual forma, ha conseguido situarse como principal y preferente prestador de servicios para el resto de las empresas ferroviarias del sector en las más destacadas terminales ferroviarias del país, incorporando en 2024, y de la mano de su Autoridad Portuaria, la Terminal de Algeciras que, además, ha permitido el inicio y la entrada en la operación de la logística de cargamento.

En la actualidad, Alsa gestiona el tratamiento de los trenes de mercancías para el total de actores del sector, alcanzando una cuota de servicio nacional que se sitúa en el 70%. Entre las principales

instalaciones destacan Valencia, Sagunto, Barcelona, Zaragoza, Córdoba, Algeciras y León.

Asimismo, inauguró sus nuevas instalaciones en Barcelona (Morrot), en donde se ha abierto un centro de formación ferroviaria homologado por la Agencia Estatal de Seguridad Ferroviaria (AESF), y un Centro de Operaciones para dar soporte a los crecimientos actuales y futuros.

En el ámbito de la formación ferroviaria destaca la preparación a la profesión de maquinista ferroviario, que este año ha sobrepasado la barrera de los

500 maquinistas que ya ejercen profesionalmente esta actividad habiendo obtenido su licencia a través de Alsa. En la actualidad la compañía dispone de Centros homologados en Madrid, Zaragoza, Lérida, Barcelona, León y Oviedo.

Por último, prosigue su crecimiento en materia de transporte ferroviario prioritariamente turístico, movilizando en 2024 a 43.000 viajeros y convirtiéndose en el único operador ferroviario que presta servicio con trenes históricos en la Red Ferroviaria de Interés General gestionada por ADIF.



Transporte sanitario

Sanir, la empresa participada por Alsa dedicada al transporte sanitario, se ha convertido en un referente del sector a través de un crecimiento continuado tanto en la Comunidad de Madrid, donde actualmente es el principal operador, como en otras comunidades autónomas, con contratos recientemente adjudicados en Cataluña y País Vasco.

Sanir cuenta en la actualidad con una plantilla aproximada de 2.000 personas y 600 ambulancias, repartidas entre no asistenciales (A1 y A2) y asistenciales (Soportes Vital Básico y Avanzado). La sede principal está localizada en Getafe y cuenta con delegaciones en Castilla-La Mancha, País Vasco y Cataluña.

En el 2024 Alsa ha tenido logros importantes en el ámbito de la movilidad sanitaria. Entre éstos destaca la adjudicación de los contratos de transporte sanitario de Bizkaia, tanto programado como urgente. En este caso, operan bajo la marca Bizkanb con una flota total de

más de 230 vehículos y una plantilla de 950 personas.

Y, en Cataluña, Alsa ha conseguido la adjudicación de uno de los diez lotes en los que se estructura la gestión del transporte sanitario de la Generalitat, el correspondiente al transporte programado y urgente del área sanitaria de Terres de L'Ebre. En este caso se trata de un contrato a cinco años que operará bajo la marca Sanir. Cuenta con una plantilla de más de 300 personas y

una flota de 120 vehículos, todos ellos nuevos y equipados con la última tecnología, que será puesto en marcha a finales de 2025.

Dentro del sector privado, continúa trabajando para grandes mutuas y aseguradoras (Fraternidad, Mutua Universal, Sanitas, Adeslas, Mapfre, etc.), así como para importantes eventos y empresas (Circuito del Jarama, Atlético de Madrid, San Silvestre Vallecana, Banco Santander, Ifema, etc.)



Transporte Marítimo

Alsa sigue inmersa en el proceso de transformación hacia formas de movilidad más sostenibles. Así, este 2024, se ha puesto en servicio el Bus Nàutic de Barcelona, que conecta los muelles de Drassanes y Llevant en apenas 10 minutos gracias al uso de dos catamaranes cero emisiones, propulsados 100% con energía

eléctrica obtenida mediante placas solares. Este nuevo transporte mejora la conectividad del puerto de la ciudad condal y resulta de utilidad tanto a trabajadores de la zona como a barceloneses y turistas que desean llegar fácilmente al frente marítimo de la localidad.

Las embarcaciones cuentan con una capacidad que oscila entre los 56 y 84 pasajeros. Este nuevo transporte permitirá evitar la emisión de 180 tCO₂ anuales y disminuir la congestión vial que se genera en la zona.



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 cinco 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

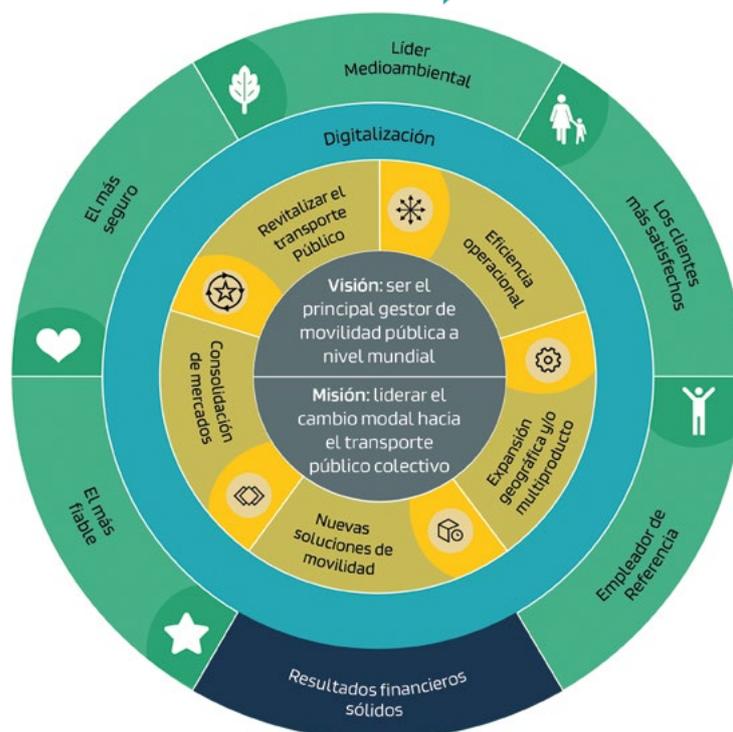
Favorecer la transición del vehículo privado hacia el transporte público, ofreciendo nuevas soluciones de movilidad.

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 2024

Satisfacer a nuestros clientes



Revitalizar el Transporte Público

- Cifras récord de viajeros, satisfacción de clientes y digitalización.
- Continuidad descuentos "Verano Joven" para 2024.
- ISC y NPS en niveles máximos.
- Premios Excelencia en la relación con clientes AEERC en "Mejor relación e-commerce" y "Mejor proyecto social".

Consolidación de Mercados

- Nuevo convenio suscrito con Plena Inclusión Madrid.
- Participación en FITUR 2024.
- Patrocinio de La Velada IV de Ibai Llanos con gran presencia y notoriedad.

Eficiencia Operacional

- Certificación "Sistemas de gestión de la calidad (ISO 9001)" en Oporto.
- Extensión del control del embarque con OBTABLET a servicios regionales.
- Lanzamiento de nueva página web en Arabia Saudí.
- Mejoras en el control de embarque.
- Presentación del Pago por tarjeta bancaria para el billete sencillo, en la Comunidad de Madrid.

Los más fiables



Revitalizar el Transporte Público

- Adjudicación de nueve nuevas oficinas móviles CaixaBank en Cataluña.
- Adjudicación Bus Turístico San Sebastián.
- Adjudicación concesiones de Extremadura JEV-009 (Valverde del Fresno-Cáceres y Madrigal de la Vera-Plasencia y Navalmoral de la Mata, con Hijuelas) JEV-023 (Casares De Las Hurdes-Plasencia, Con Hijuelas) y JEV-025 (Oliva de la Frontera-Cáceres e Higuera).
- Adjudicación contrato de traslados alta dirección de Endesa.
- Adjudicación de la concesión Lleida - Zaragoza - Molina de Aragón.
- Adjudicación de oficinas móviles de atención de la Comunidad de Madrid.
- Adjudicación de rutas escolares en Castilla-León y Extremadura.
- Adjudicación del transporte a la demanda de Fasnía, Arico y Güimar (Canarias).
- Adjudicación directa por dos años de la MUR-005 Puerto Lumbreras-Cartagena.
- Adjudicación de escolares en Ibiza y Mallorca.
- Adjudicación Funicular de Bulnes.
- Adjudicación lote 2 de Ambulancias SUMMA Madrid.
- Adjudicación nuevas oficinas móviles Cajamar.
- Adjudicación transporte demanda Almería.
- Adjudicación TUS - Transporte Urbano de Santander.
- Adjudicación Urbano de Jaén.
- Ascenso en ranking MERCOS: posición 47, líderes del sector de transporte.
- Continuidad contrato Bilboko - Transporte urbano Bilbao.
- Nuevos contratos con Banco Santander.
- Nuevos contratos con BBVA.
- Premio a la trayectoria del área de Turismo del Ayto. Madrid a Alsa.
- Premio a la "Trayectoria Empresarial" de FADE - Federación Asturiana de Empresarios.
- Premio Asturias Innova 2024 a la "Estrategia Empresarial".
- Premio CEIM 2024 a "Empresa emblemática de la Comunidad de Madrid".

Expansión Geográfica y/o Multiproducto

- Adjudicación movilidad interior Parque Cabárceno.
- Adjudicación servicio VTC a nivel nacional para Navantia.
- Adquisición del Grupo 1844, líder de transporte en las islas Canarias.
- Arranque del nuevo contrato Aerobús Zaragoza y suministro H2 verde.
- Asumimos el contrato VAC-242 Madrid-Aranda.
- Transportistas de la final de la Copa del Rey de Sevilla.

Nuevas soluciones de movilidad

- Adjudicación contrato Bus Náutico Port de Barcelona.
- Adjudicación contrato shuttle servicios portuarios Carnival UK.
- Adjudicación de los contratos de ambulancias colectivas Fraternidad e Ibermutuamur.
- Adjudicación de los servicios Ferroviarios del Puerto de Algeciras.
- Adjudicación del Lote 4 del Servicio Transporte Sanitario programado de Cataluña.
- Adjudicación del servicio de ambulancia de Alcobendas.
- Adjudicación del Servicio Transporte Sanitario programado y urgente de Vizcaya.
- Presentación proyecto #MobilitiesForEU en Madrid.

Consolidación de Mercados

- Alsa colabora con los damnificados por la DANA: campaña con el Banco de Alimentos de Granada, con Cáritas y colaboración con las autoridades.
- Alsa participa en el Congreso Global Mobility Call 2024.
- Alsa se incorpora como Amigo Corporativo de la Escuela Superior de Música Reina Sofía.
- Ampliación del servicio de bicicleta eléctrica de Santander.
- Creación de la Cátedra Alsa-UPM Transyt "Nos mueves. Innovación, tecnología y movilidad sostenible al servicio de las personas".
- Congreso Smart Cities Expo World Congress Barcelona.
- Evento 25 aniversario de Marrakech.
- Extensión del contrato de Marrakech y Tánger.
- Nuevo servicio de bus turístico en Oviedo.
- Nuevos servicios para conectar con el AVE Asturias-Madrid.
- Prórroga contrato transporte urbano de Astillero (Cantabria).
- Prórroga contrato transporte urbano de Guadalajara.
- Prórroga contrato transporte urbano de León.
- Prórroga contratos Consorcio Regional de Transportes de Madrid.
- Prórroga de las concesiones de Bizkaibus (EMB y BLB).
- Renovación del acuerdo REPSOL-JILOSA.
- Renovación del contrato de servicios discrecionales con REPSOL.
- Renovación del contrato de tripulaciones de Iberia.

Los más seguros



Revitalizar el Transporte Público

- Campaña de FESVIAL y Alsa, junto a la DGT, sobre sensibilización sobre la diversidad funcional y la movilidad segura
- Colaboración con la Agrupación de Tráfico de la Guardia Civil en su 65º aniversario
- Desarrollo de una plataforma tecnológica de Seguridad que implica la digitalización de los principales procesos de seguridad vial en España, Marruecos, Suiza y Portugal.
- Premio al "Compromiso con la Seguridad Vial y la Movilidad Sostenible", otorgado por la Fundación CNAE (Confederación Nacional de Autoescuelas de España).

Eficiencia operacional

- Certificación "Sistema de Gestión de la Seguridad Vial ISO 39001" de Oporto.

Consolidación de mercados

- Colaboración campaña "Juntos por tu seguridad digital" de la Guardia Civil.
- Congreso anual de la Red de Ciudades Inteligentes de la FEMP en Madrid.
- Implantación del sistema de gestión de seguridad vial "Evitando riesgos" en las nuevas operaciones de Canarias.
- Instalación de cámaras inteligentes de última generación Drivecam 2.0 en 580 autobuses.

Empleadores de referencia



Revitalizar el Transporte Público

- Alsa reconocida como empresa Top Employer en España por segundo año consecutivo.
- Alsa recibe el distintivo "Igualdad en la Empresa" del Instituto de las Mujeres del Ministerio de Igualdad.
- Colaboración con la Asociación Española contra el Cáncer, en la prevención e investigación del cáncer de mama.
- Finalización Piloto Incorporación siete conductores de Marruecos.
- "Sumando Conductoras": formación y compromiso de contratación.

Líder medioambiental



Revitalizar el Transporte Público

- Participación en el "Bosque de Granada", junto al Ayuntamiento, el consorcio de transportes y la Asociación Huella Verde.
- Campaña duplicación de compensaciones aportadas por clientes en Bosque Alsa.
- Plan Lagos 2024.
- Premio EMT de Madrid "Muévete Verde 2024" a la "Mejora de la Experiencia de cliente en transporte" por nuestro proyecto de accesibilidad PMRSR.

Eficiencia Operacional

- Alsa introduce dos nuevos autobuses eléctricos en los servicios regionales de Cantabria.
- Incorporación de seis nuevos vehículos híbridos y dos nuevos autobuses eléctricos en el servicio Urbano de Granada.
- Incorporación de cuatro nuevos eléctricos, en el servicio Urbano de León.
- Incorporación de 12 nuevos autobuses sostenibles al metropolitano de León.

Consolidación de Mercados

- Alsa Socio del Proyecto MINE-2-H2
- Participamos en el Green Gas Mobility Summit
- Proyecto de electrificación TUA-Oviedo
- Proyecto HY2MARKET para la creación de cadenas de valor interregionales e internacionales para el hidrógeno verde
- Proyecto MEDUSA Bilboko

Organización

Presidencia



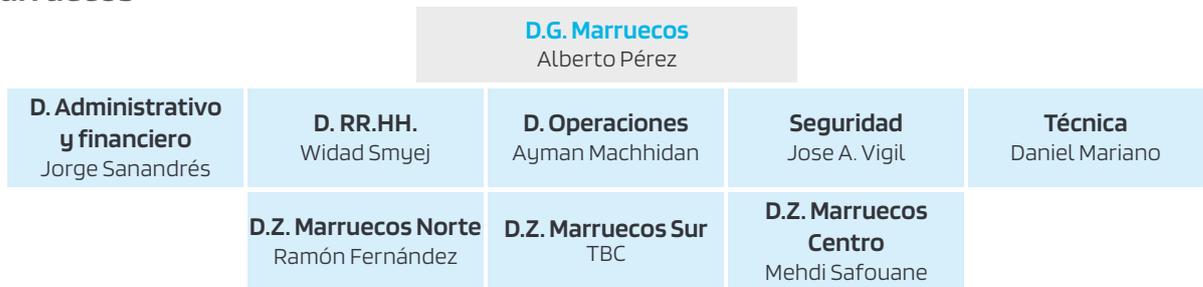
Comité de Dirección



D.G. España



D.G. Marruecos



D.G. Internacional



Otros comités



*Cambios organizativos producidos durante 2025.



Excelencia

Nuestro enfoque

Alsa se esfuerza por alcanzar la excelencia en todo lo que hace. La implementación de su política de sostenibilidad y compromisos con sus grupos de interés se sustentan en herramientas de gestión sólidas, innovación constante y alianzas estratégicas.

Los sistemas de gestión de la compañía permiten desarrollar las diversas políticas y programas en todas sus áreas de actividad y geografías. La certificación de estos sistemas garantiza a los grupos de interés su eficacia, a la vez que sirve como palanca para la mejora continua.



Responsabilidad Social Corporativa

Sistema de Gestión de La Responsabilidad Social Corporativa

Alsa desarrolla la Responsabilidad Social Corporativa a través de sus valores, sirviendo de guía en su desempeño económico, social y ambiental, tanto en sus operaciones, como en las relaciones con sus grupos de interés.



Nuestros valores



El sistema de gestión de la Responsabilidad Social Corporativa, certificado según la norma IQNet SR10, es la herramienta mediante la que se gestiona el desarrollo de la 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.

Grupos de Interés

A través de su **Modelo de Relación con sus Grupos de Interés**, Alsa identifica sus requisitos, necesidades y expectativas.

 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 el acceso a la 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 y alianzas.
- 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.

Estudio de doble Materialidad

Durante 2023 se realizó un nuevo estudio de doble materialidad con el objetivo de identificar cuáles son los aspectos éticos y de buen gobierno, sociales y medioambientales más relevantes desde el punto de vista de la ESG. A diferencia del anterior estudio de materialidad de 2021, se ha contado con la participación de todos los grupos de interés de todas las actividades realizadas por Alsa y en todos los países donde opera.

El análisis se ha basado en el concepto de doble materialidad, con un enfoque estratégico en clave de impactos, riesgos y oportunidades.

Se establece así la base sobre la cual se han definido los focos prioritarios ESG, siguiendo las pautas establecidas en el Global Reporting Initiative (GRI) y en la Directiva CSRD.

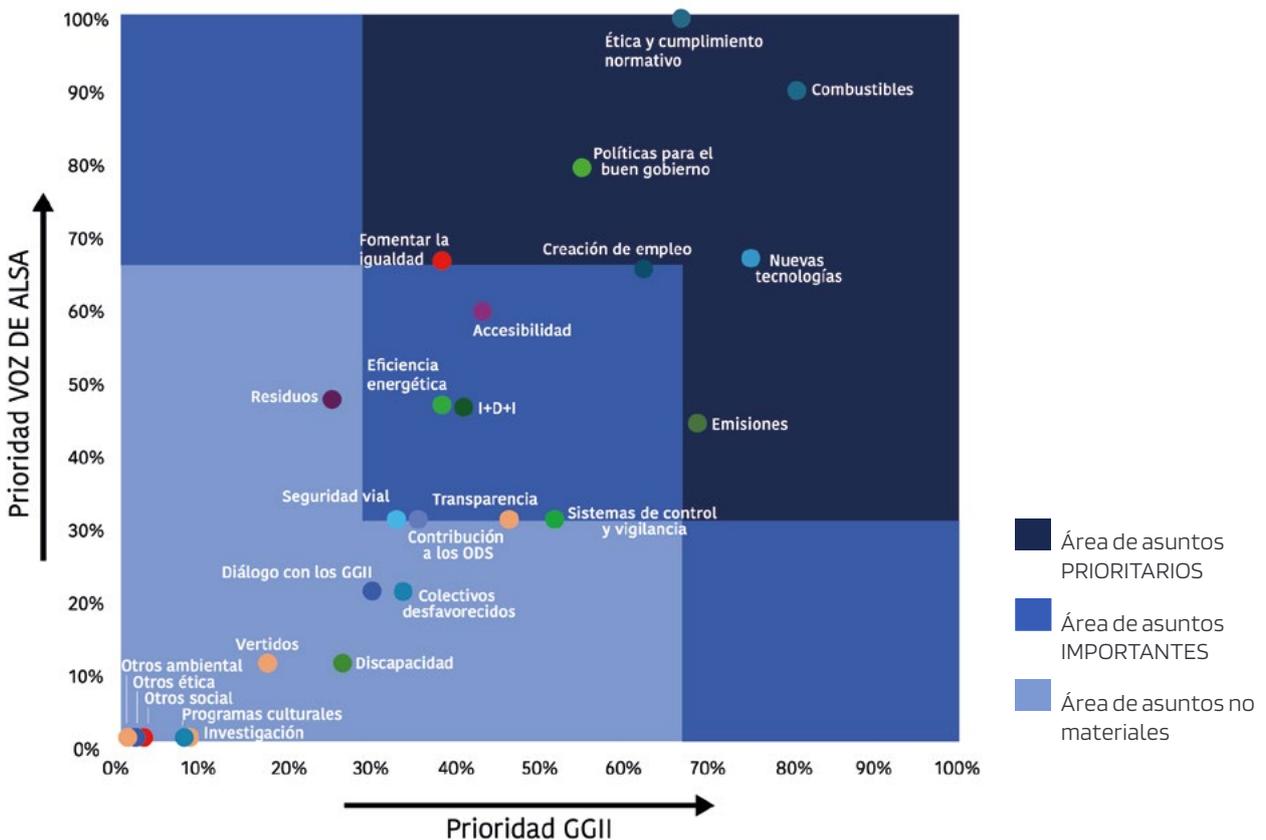
Se han identificado los riesgos, impactos y oportunidades sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos sobre los derechos humanos en todas las actividades y relaciones comerciales de la organización, a lo largo de su cadena de valor. Para posteriormente priorizar estos riesgos, impactos y oportunidades mediante la participación y consulta

a los grupos de interés y los accionistas.

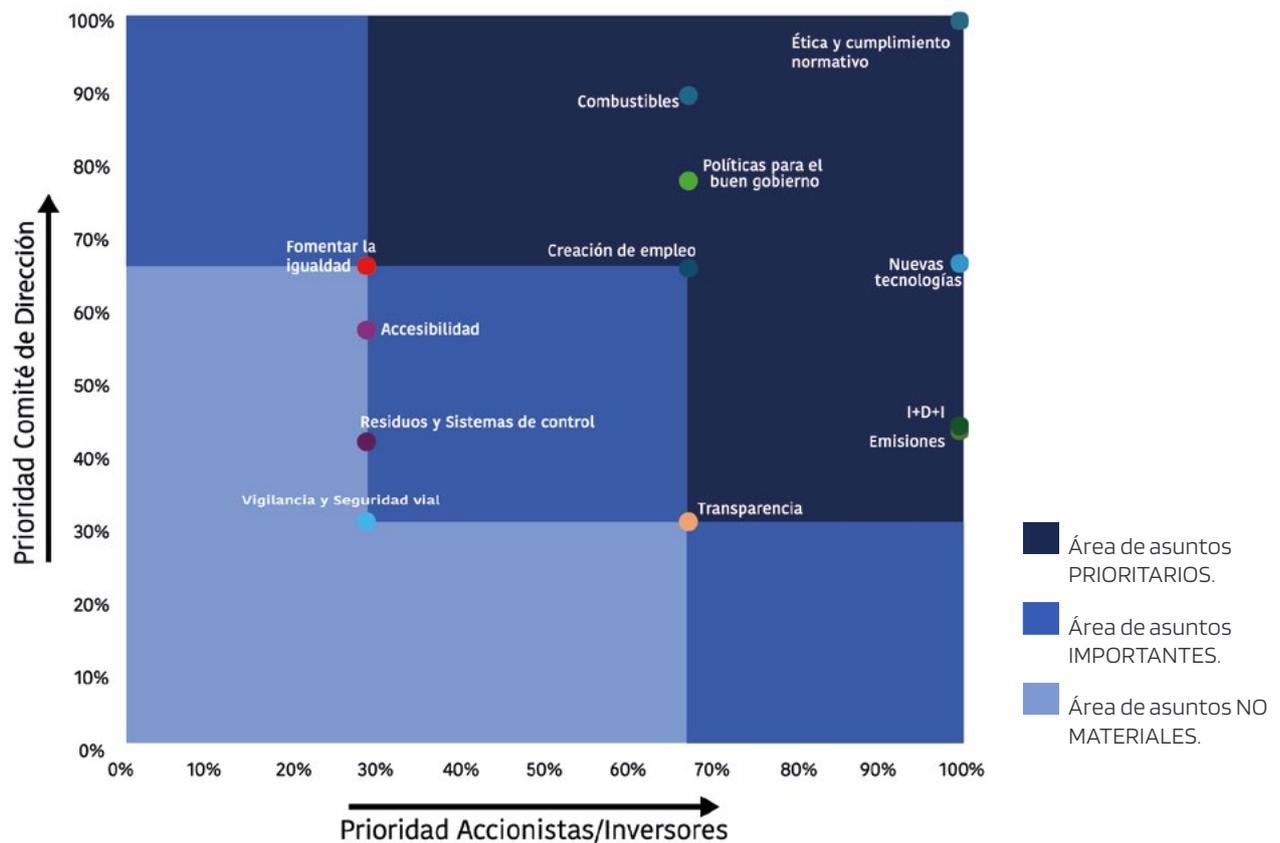
Durante 2025 se está preparando un nuevo estudio de doble materialidad conforme a los requisitos de GRI y de CSRD

Se han evaluado los temas de sostenibilidad considerando:

La Materialidad de impacto: identificando y evaluando los temas que inciden de manera significativa sobre la capacidad de la empresa de contribuir al desarrollo sostenible y su relación con las partes interesadas.



La Materialidad financiera: identificando y evaluando los temas que inciden de manera significativa sobre la situación financiera de la empresa y la toma de decisiones de los accionistas, en concreto, aquellos temas que se originan en el entorno externo de la empresa y tienen un impacto financiero en ella.



Los asuntos considerados materiales son aquellos que se han situado en las áreas de asuntos prioritarios e importantes en cada una de las matrices.

Alsa enfocará sus acciones ESG de acuerdo con los siguientes aspectos materiales:

E -Medio Ambiente

- Combustibles: Introducción de combustibles alternativos y eficiencia en el consumo.
- Emisiones: Cálculo, reducción y compensación de emisiones GEI (Huella de Carbono).
- Nuevas tecnologías: Inclusión o desarrollo de tecnologías más limpias y eficientes en los vehículos.

- Residuos: Gestión de los residuos y medidas para su valorización (Economía Circular).

S -Sociedad

- Empleo: creación de empleo estable y de calidad.
- I+D+i: inversión en investigación tecnológica e innovación.
- Igualdad: fomentar la igualdad mediante el apoyo al talento y liderazgo femenino.
- Accesibilidad: mejorar la accesibilidad en los servicios de transporte.
- Seguridad vial: fomento y sensibilización sobre la seguridad vial.

G -Ética y buen gobierno

- Ética y Cumplimiento normativo: Desplegar el Modelo de compliance (cumplimiento de la legislación) y el código ético en toda la organización.
- Transparencia: Publicar información relevante como muestra de transparencia con la sociedad.
- Políticas para el buen gobierno: Políticas que garanticen el buen gobierno de la organización (evitar conflictos de intereses, criterios no políticos, crecimiento sostenible, contratación objetiva, lucha contra la corrupción, etc.).
- Sistemas de control y vigilancia: Realizar auditorías internas y mantenimiento de sistemas certificados.

Plan de Acción ESG

Durante el año 2024, Alsa ha seguido avanzando en las iniciativas del plan ESG, dando lugar al nuevo plan 2024-2026. Tras los resultados del estudio de materialidad, el plan ha sido revisado para incluir nuevas líneas de acción y continuar con las ya existentes, desarrollando así el Plan de Acción ESG 2024. Este enfoque permitirá alinear las expectativas de los grupos de interés con las políticas a implementar, todo ello en consonancia con los valores corporativos.

El seguimiento de las líneas de acción desarrolladas a lo largo de 2024 y los resultados alcanzados pueden consultarse a lo largo de la presente memoria.

Valor	Aspecto prioritario	Líneas de acción
★ Excelencia	Ética y cumplimiento normativo	Código ético implantado a nivel global (España, Marruecos, Suiza, Francia y Portugal).
		Adaptación del Canal de Integridad de acuerdo con las legislaciones locales en España, Marruecos, Francia, Suiza y Portugal.
		Renovada certificación UNE 19601, en España.
	Políticas para el buen gobierno	Implantación del sistema de Vigilancia en Francia y Suiza y seguimiento en resto de Países. Comité de seguimiento Normativo en Suiza y Francia.
		Renovación del Sistema de gestión de RSC en SR10 en España, Suiza y Francia.
		Certificación RSE Label en Marruecos (periodo certificado 23- 25).
		Creación del Comité de Movilidad Interna.
		Despliegue del Modelo Organizativo a nivel global.
		Bandas retributivas asociadas al Modelo a nivel España.
		Modelo de Compliance implantado en Portugal y cumplimiento en tiempo y forma de requerimientos solicitados por el Mecanismo de Anticorrupción en Portugal.
Homogeneizar el Modelo Compliance en todos los países (en 2024 priorizada la formación).		
Transparencia	Panel de evaluación y homologación de proveedores y alineación cadena de valor. Validación de la documentación aportada por proveedores relativa a Compliance (Código Ético, Política Compliance y Declaración de Responsabilidad).	
	Revisión y análisis de las donaciones y patrocinios otorgados desde la organización, acordes al procedimiento.	
	Reporte de taxonomía.	
	Memoria 2024 y resumen ejecutivo.	
Sistemas de control y vigilancia	Seguimiento a índices reputacionales (MERCO). Mejoras significativas en Merco Empresas, Talento y ESG .	
	Refuerzo Comunicaciones a Grupos de Interés.	
	Participación en foros y divulgación de las estrategias de sostenibilidad de Alsa.	
	Mejoras en la implantación de ITBID, para la gestión de proveedores (homologación, aprobación del gasto y su trazabilidad).	
	Mantenimiento de sistemas de gestión certificados y globalización en la medida posible a terceros países.	
I+D+i	Certificación por primera vez la actividad de Transporte ferroviario de pasajeros y mercancías.	
	Certificación en Calidad y Seguridad el transporte metropolitano de Oporto, Portugal, dando continuidad a las certificaciones de las que ya disponen los servicios de transporte metropolitano en Lisboa.	
	Inversión en tecnologías seguras y sostenibles. Ciberseguridad. Vehículo Eléctrico, combustibles alternativos y optimización. DriveCam con IA y Pave Scan.	
		Desarrollo del Centro de I+D+i en Asturias.

 Medio Ambiente	Combustibles	Combustibles Renovables: Pruebas en Granada y de consumos en Madrid. Implantación Soluciones de Hidrógeno: dos nuevos vehículos en el servicio Aeropuerto-Zaragoza. Biogás y Certificados de Garantía de Origen. Alianzas en Hidrógeno: SHYNE constituida como asociación. Alianza Combustible renovable: CRECEMOS constituida como asociación.
	Emisiones	Continuar con renovación flota ZEV y en su defecto de aplicación soluciones ECO, con repercusión a nivel internacional. Continuar con proyecto Bosque Alsa: Campaña duplicación de las aportaciones de clientes, desde Julio 405 t compensadas 43.645 clientes. Electricidad GdO (verde) Programa conducción eficiente. Medición de la Huella de Carbono.
	Nuevas tecnologías	Línea ambiental de I+D+i: Optimización de rutas y uso de vehículo eléctrico. Radar en combustibles alternativos. Cero Emisiones Netas: (HVO, Efuels, BioGas y Biometano). Vehículos Cero Emisiones: BEV, FCEV, FCHV y Dualizaciones. Vehículo Autónomo BEV.
	Residuos	Estrategia de Economía Circular.
 Comunidad	Creación de empleo	Programa Sumando Conductores (Cabo Verde, Marruecos, Ejército, Cámara de Comercio, Becas Mujeres Conductoras...). Apoyo a la Formación Profesional Dual y Tradicional.
	Fomentar la Igualdad	Fomento incorporación de la mujer a la conducción (Becas España, Marruecos y Portugal). Plan Emerge para afloramiento de situación de discapacidad en la plantilla y su entorno.
	Accesibilidad	Continuar con colaboraciones para la inclusión de personas con discapacidad.
	Seguridad vial	Escuela seguridad vial Marruecos.
 Personas	Accesibilidad	Continuar con despliegue del Plan de Accesibilidad. Continuar con colaboraciones para la inclusión de personas con discapacidad. Acciones de sensibilización del personal.
	Creación de empleo	Refuerzo Programas de Reconocimiento (Programas Master -Driver, Mechanics, Exit, Sanir y Rail-, Trayectorias para Estructura). Mejora en Certificación Top Employer España y Obtención de Top Employer Marruecos. Consolidación de empleo fijo.
	Fomentar la Igualdad	Plan Emerge para afloramiento de situación de discapacidad en la plantilla y su entorno. Creación de comités de diversidad e Inclusión en todos los países (50 pax). Acciones de sensibilización (8 M, LGTBI+, Síndrome Down, Violencia de Género, Campañas contra el Cáncer, día de la Discapacidad...).
	Seguridad vial	Plan de Seguridad Alsa.
 Clientes	Accesibilidad	Continuar con despliegue del Plan de Accesibilidad. Orientación proceso de compras, priorización embarque, mejora información, ampliación oferta PMR... Extensión Certificación en accesibilidad Universal: UNE 170001 (de urbanos, e interurbanos a regionales).

Sistema de Gestión del Compliance Penal

La cultura empresarial de Alsa se basa en actuar conforme con los valores y estándares éticos que integran la compañía, promoviendo la aplicación de los procedimientos y controles destinados a prevenir comportamientos irregulares o ilícitos.

Desde el 2011, Alsa dispone de un Código Ético, actualizado en 2023 y aprobado por el Comité de Compliance y que se hace extensivo a las nuevas geografías en las que se viene implantando la compañía.

Para 2024 se completaron un 86% de las actividades planificadas, destacando la implementación de las recomendaciones incluidas en el último informe de AENOR, la elaboración de la Memoria de Compliance de 2023, la actualización de la Matriz de Riesgos general, la superación satisfactoria de la auditoría interna ejecutada por PwC y la auditoría de seguimiento de la Certificación UNE19601 de Compliance Penal.

Canal de Integridad

Alsa dispone de un Canal de Integridad que permite realizar comunicaciones anónimas a través de la propia herramienta, por teléfono o a través de la web con un código QR. Se permite comunicar tanto de forma anónima como personal, ofreciendo las máximas garantías de confidencialidad, privacidad y seguridad. Únicamente un número muy restringido de personas en Alsa tienen acceso a las comunicaciones, lo que permite su tratamiento estrictamente confidencial.

En todas las webs corporativas se ha incluido un apartado relativo al Canal de Integridad en el que se ha incluido un acceso directo, así como la Política del Sistema interno de información y las características principales para su uso.

A lo largo de 2024 se han recibido 88 comunicaciones a través de los canales existentes y la mayor parte de las comunicaciones (70) se refieren a cuestiones laborales y de Recursos Humanos, diversidad y respeto en el lugar de trabajo. Todos los casos han sido tratados adecuadamente

de acuerdo con el Procedimiento de Gestión de las Informaciones Recibidas. Uno de ellos ha derivado en un análisis interno adicional, con la adopción de las medidas pertinentes.

Durante 2024 se encargó a un despacho de abogados, de reconocido prestigio, la elaboración de un informe de verificación sobre el correcto funcionamiento del sistema interno de Información de Alsa. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y evidencian la buena gestión y la eficiencia del sistema.

Código ético y Modelo de Compliance Penal

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

En España la organización cuenta con un Sistema de Gestión Compliance Penal certificado bajo la UNE 19601 con enfoque ENAC. No se identificó ninguna no conformidad, confirmando la robustez del Modelo de Compliance. Sin embargo, dado

que es un proceso de mejora continua, se considerarán las observaciones y oportunidades recomendadas por los auditores.

Formación Compliance

Actualización de la formación del Onboarding de Compliance para hacerlo más dinámico y visual. Se ha elaborado un vídeo formativo que explica los aspectos esenciales del Compliance y de su Sistema de Gestión.

Respecto a la formación anual, en 2024 se ha centrado en el personal operativo, priorizando y adaptando

las formaciones a los empleados de las áreas de Rail, Transporte Sanitario, Áreas de Servicio, VTC y Grupo 1844, atendiendo a sus riesgos específicos.

Auditoría Interna

En 2024 se realizó la auditoría interna, por parte de una consultora especializada, la cual Alsa ha superado satisfactoriamente. Los resultados de los controles implementados fueron: 88% de los controles han resultado de efectividad satisfactoria y 10% de los controles se consideran satisfactorios con mejoras.

Identificación de riesgos y controles

En los últimos años, Alsa ha experimentado un crecimiento positivo, lo que ha impulsado la diversificación en sus operaciones. En 2024 se realizó la identificación de riesgos y el establecimiento de los controles respectivos para minimizar o prevenirlos en las actividades realizadas por BC Tours (Consignatarios portuarios y logística terrestre de cruceros), Rail (actividad ferroviaria) y Sanir (transporte sanitario).

Integración del Modelo de Compliance de Grupo 1844 en el de Alsa

Durante 2024, Alsa adquirió parte de las empresas y de las actividades del Grupo 1844, grupo empresarial especializado en el transporte de pasajeros en Canarias.

Desde un primer momento, el área de compliance trabajó con el objetivo de alinear ambos Modelos de Compliance. Las principales acciones realizadas a este fin fueron:

- Sustitución del Comité de Cumplimiento del Grupo 1844 y nombramiento de un nuevo Comité de Compliance de Alsa.
- Comunicación y difusión del Canal de Integridad de Alsa a las empresas y empleados del Grupo 1844.
- Identificación del personal especialmente expuesto del Grupo 1844 y firma de la



Declaración de ausencia de conflictos de interés y adhesión al Código Ético y Política de Compliance de Alsa.

Portugal

En cumplimiento del Decreto-Lei 109-E/2021, se han elaborado y publicado en las páginas web de Alsa los informes exigidos por la citada normativa. Estos informes son:

- Informe de Evaluación Anual de Riesgos de abril de 2024, que proporciona una visión detallada de los riesgos identificados y las medidas implementadas para mitigarlos.
- Informe de Evaluación de Riesgos Elevados o Máximos de octubre de 2024, que se centra en los riesgos más críticos y las estrategias específicas para su gestión.

Jornadas de Compliance

El 31 de mayo de 2024 se celebraron las Jornadas de Compliance organizadas por Alsa. El evento contó con la participación de ponentes de alto nivel y abordó temas de máxima actualidad, lo que resultó en una gran acogida. Un total de 152 personas asistieron presencialmente al evento.

Durante las jornadas, se trataron temas cruciales como las investigaciones internas corporativas, la responsabilidad de los directivos en materia de libre competencia y la responsabilidad penal en grupos empresariales multinacionales. Estos temas fueron seleccionados para proporcionar a los asistentes una comprensión profunda y actualizada de los desafíos, y mejores prácticas en el ámbito del Compliance.

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. Incluye 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 de los riesgos se realiza dos veces al año, y se presenta a la Comisión de Auditoría de Mobic Group PLC y al Consejo

de Administración de la misma. En el mes de mayo se procedió a la actualización de la Matriz de Riesgos Globales en donde se incluyen riesgos de diferentes tipologías, tales como financieros, de recursos humanos, legales y regulatorios, estratégicos, operacionales, comerciales y cadena de suministro. Los riesgos residuales más relevantes son los que se refieren a la eventual pérdida de negocio, seguridad, inflación, normativos, cadena de suministros y ciberseguridad.

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

La misión de Alsa es convertirse en un operador multimodal de movilidad comprometido con el desarrollo de la comunidad y la protección del medio ambiente. Esta misión guía su estrategia y su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030.

Cada una de las propuestas de valor de la estrategia EVOLVE y sus compromisos empresariales están alineados con objetivos específicos de los ODS. Los objetivos prioritarios para la organización son: ODS 3:

Salud y Bienestar; ODS 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico; y ODS 11: Ciudades y Comunidades Sostenibles. Además, se suman los siguientes objetivos enmarcados dentro de la política de igualdad de la compañía: ODS 5: Igualdad de Género; ODS 10: Reducción de las Desigualdades; y ODS 13: Acción por el Clima.

La siguiente tabla recoge el resumen de la contribución realizada por Alsa en España a los ODS durante 2024, alineados a la estrategia EVOLVE:



Compromiso empresarial EVOLVE	Propuesta de valor	ODS	Metas ODS	Evolución de la contribución de Alsa	Compromiso Alsa	Retos																								
Resultados financieros sólidos	<ul style="list-style-type: none"> Revitalizar el transporte público. Expansión geográfica y multiproducto. Eficiencia operacional. Nuevas soluciones de movilidad. Consolidación de mercados. 		8.1. Mantenimiento del crecimiento económico.	<p>Ingresos (M€)</p> <table border="1"> <tr><th>Año</th><th>Ingresos (M€)</th></tr> <tr><td>2022</td><td>1.200</td></tr> <tr><td>2023</td><td>1.374*</td></tr> <tr><td>2024</td><td>1.624</td></tr> </table>	Año	Ingresos (M€)	2022	1.200	2023	1.374*	2024	1.624	Lograr un crecimiento económico sostenible con impacto positivo sobre los territorios en los que se opera.																	
Año	Ingresos (M€)																													
2022	1.200																													
2023	1.374*																													
2024	1.624																													
El más seguro	<ul style="list-style-type: none"> Revitalizar el transporte público. Eficiencia operacional. Nuevas soluciones de movilidad. 		3.6. Reducción accidentes de tráfico.	<p>Nº de conductores monitorizados con Drivecam</p> <table border="1"> <tr><th>Año</th><th>Nº de conductores</th></tr> <tr><td>2022</td><td>3.019</td></tr> <tr><td>2023</td><td>3.191</td></tr> <tr><td>2024</td><td>3.107</td></tr> </table> <p>% Plantilla monitorizada con GPS</p> <table border="1"> <tr><th>Año</th><th>% Plantilla</th></tr> <tr><td>2022</td><td>92</td></tr> <tr><td>2023</td><td>92</td></tr> <tr><td>2024</td><td>92,60</td></tr> </table> <p>Nº vehículos con cámaras inteligentes</p> <table border="1"> <tr><th>Año</th><th>Nº vehículos</th></tr> <tr><td>2022</td><td>1.800</td></tr> <tr><td>2023</td><td>1.864</td></tr> <tr><td>2024</td><td>1.870</td></tr> </table>	Año	Nº de conductores	2022	3.019	2023	3.191	2024	3.107	Año	% Plantilla	2022	92	2023	92	2024	92,60	Año	Nº vehículos	2022	1.800	2023	1.864	2024	1.870	<p>La seguridad como valor prioritario.</p> <p>Mejora de la seguridad mediante la incorporación de nuevas tecnologías que ayuden a la mejora de hábitos en la conducción.</p>	<p>En 2040, toda la plantilla en España estará monitorizada.</p> <p>En 2040, toda la flota en España estará equipada con cámaras inteligentes.</p>
Año	Nº de conductores																													
2022	3.019																													
2023	3.191																													
2024	3.107																													
Año	% Plantilla																													
2022	92																													
2023	92																													
2024	92,60																													
Año	Nº vehículos																													
2022	1.800																													
2023	1.864																													
2024	1.870																													

Propuesta de valor

- Revitalizar el transporte público.
- Eficiencia operacional.

ODS

Metas ODS

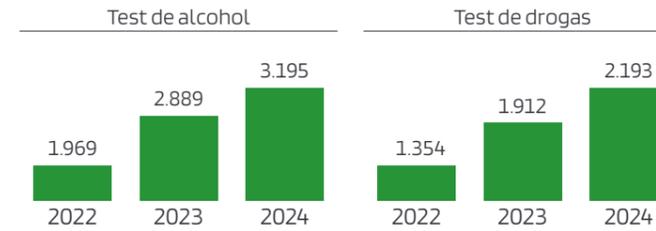
3.5. Prevención y tratamiento de abusos en drogas y alcohol.



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

3.6. Reducción accidentes de tráfico.

Evolución de la contribución de Alsa



Compromiso Alsa

Mejorar la salud de los empleados y proporcionar servicios seguros.

Retos

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

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.

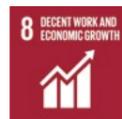
-12% de siniestralidad desde la implantación del programa Eliminando Riesgos (DOH) en 2010 en España.

La seguridad como valor prioritario.

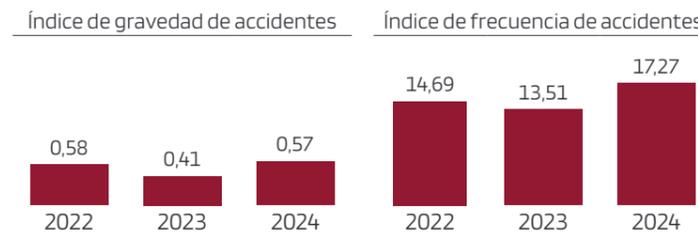
Alsa se compromete a reducir la siniestralidad de nuevas redes, al menos en un 10% en los primeros cinco años.

10.583 alumnos/as en formación de seguridad durante 2024.

- Revitalizar el transporte público.
- Eficiencia operacional.



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



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

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.

4.716 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.

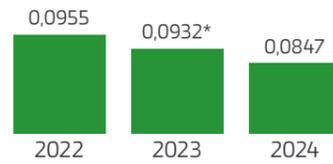


Garantizar un transporte sostenible con especial foco en las personas de la tercera edad, infancia y discapacitadas.



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

Emisiones directas (tCO₂/100km)



Reducir las emisiones derivadas del transporte a través de la incorporación de vehículos de tecnologías limpias de bajas o cero 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.



• Eficiencia operacional.



6.3. Mejorar la calidad del agua. Reducir la contaminación y aguas residuales.

Vertido de Aguas Residuales de automoción (m³/100Km)

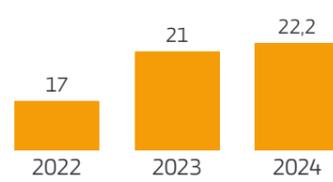


Hacia la economía circular mediante la reducción y el reciclado del agua utilizada en los lavaderos.



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

% flota con propulsión alternativa



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.

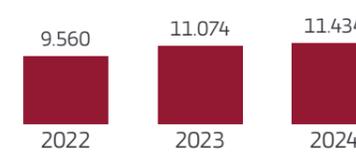


• Consolidación de mercados.



8.3. Desarrollo de actividades productivas y el fomento de las pequeñas y medianas empresas.

Nº proveedores nacionales Grupo Alsa



• Eficiencia operacional.

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.

157.426 horas de formación durante 2024.

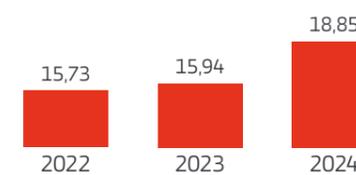


• Revitalizar el transporte público.



5.1. Poner fin a la discriminación.

% de mujeres en Alsa

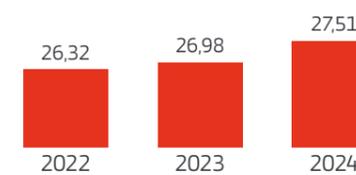


La igualdad como política identitaria y el fomento de la incorporación de la mujer al sector del transporte.

Alcanzar un porcentaje del 25% en España en 2035.

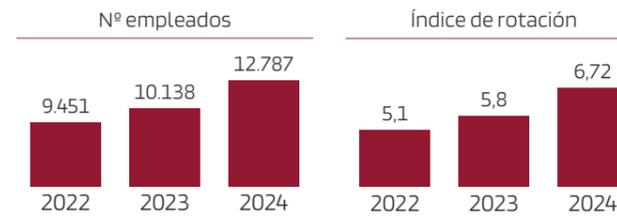
5.5. Asegurar la participación plena de la mujer e igualdad de oportunidades.

% de mujeres en escala directiva



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.

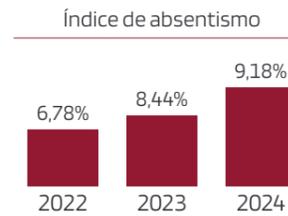
Empleador de referencia



- Eficiencia operacional.



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



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/as.

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

65% de la plantilla ha recibido evaluación periódica del desempeño en 2024.

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.

*Se ha corregido la errata detectada en el dato de 2023.



Gestión de Alianzas



Alsa continúa desarrollando su Modelo de Gestión de Alianzas, bajo el cual se han desplegado y estandarizado herramientas y procedimientos que dan agilidad a la identificación y validación de nuevas oportunidades.

Durante 2024, y para avanzar en el modelo de estandarización de procesos, se ha trabajado en mejorar el conocimiento que se tiene de los proveedores indirectos, haciendo hincapié en el registro de estos en la plataforma Source To Pay, cuya implantación y despliegue se inició en la segunda mitad de 2023.

Los objetivos cumplidos en 2024 destacan el incremento de la base de proveedores indirectos registrados y aceptados en la plataforma de compras, que a cierre de 2024 eran 785. Sobre ellos se han generado y

lanzado más de 3.300 órdenes de compra en 2024, por un importe total de más de 40,5 millones de euros.

Todos los proveedores indirectos registrados en la herramienta de compras en 2024 y los proveedores directos, han pasado la homologación documental básica, aceptando la política de compliance y el código ético de Alsa. Han aportado documentación relacionada con cumplimiento legal, como por ejemplo los certificados de estar al corriente de pago de

La Seguridad Social y Hacienda, y firmado de una declaración responsable sobre su capacidad para contratar con la Administración, además de comprometerse a combatir la esclavitud moderna.

Siguiendo con la dinámica de años anteriores, se mantiene la política de compliance, la política de sostenibilidad y el código ético como conceptos clave en todos los procesos de licitación celebrados durante el año y en los contratos resultantes de los mismos.



Cláusulas proveedores

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

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 para el desarrollo de proyectos conjuntos que proporcionen un alto valor añadido para todas las partes.

Nuevas alianzas



Descarbonización de la movilidad

Durante el año 2024, Alsa reforzó aún más su posición estratégica en las nuevas Alianzas establecidas durante los años anteriores, como es el caso de CRECEMOS y SHYNE, ahora ya constituidas como Asociaciones de pleno derecho. Los grupos de trabajo lanzados permiten trabajar con las administraciones públicas para aportar posicionamiento y colaboración e impulsar el desarrollo del Hidrógeno y los combustibles renovables entre los diferentes socios.

Otras alianzas

Por otra parte, y a través de la participación en diferentes proyectos subvencionados por la Unión Europea, hemos generado nuevas Alianzas con Grandes Empresas, PYMES, Centros tecnológicos, Universidades, Asociaciones y Consultoras, para la participación en estos proyectos de forma consorciada.

Digitalización e innovación para una movilidad sostenible, multimodal y conectada

En Alsa, la digitalización y la innovación se combinan para generar nuevas oportunidades en el ámbito de la movilidad, dando respuesta a los desafíos ambientales, sociales y económicos a los que se enfrenta la sociedad. Con el objetivo de crear nuevos modelos de movilidad más saludables, sostenibles y eficientes, adoptan tecnologías emergentes que proporcionan innovaciones en el sector, logrando desde la reducción de las emisiones al diseño de nuevas soluciones que hagan la movilidad compartida más atractiva, inclusiva y accesible.

Incorporación de IA para optimizar y mejorar las operaciones y procesos

De esta forma, todos los desarrollos tecnológicos incorporados tienen un impacto positivo tanto en los clientes como en la empresa y en la sociedad, situando a la gestión del dato y su análisis en el centro de la toma de decisiones e integrando la inteligencia artificial para mejorar y optimizar los procesos y diferentes ámbitos de operación de la empresa.

Durante 2024, Alsa logró hitos importantes en digitalización e innovación, incluyendo el avance en la estrategia de data-driven company y la aplicación de inteligencia artificial. Un logro destacado fue la puesta en marcha de un nuevo Chatbot con IA generativa, cuyo objetivo es mejorar la atención al cliente y optimizar los recursos del Servicio de Atención al Cliente.



Dentro de estos hitos, es destacable la mejora de información al cliente antes y durante el viaje. Así, los clientes de Alsa han sido los primeros clientes de transporte de pasajeros por carretera en disponer de un servicio de información en tiempo real sobre su viaje. Desde junio de 2024, en todas las rutas de largo recorrido se facilita la información relacionada con la matrícula del autobús, la dársena, el inicio del embarque o la última llamada. Además, el pasajero puede consultar en todo momento información en tiempo real tanto del estado de su viaje, como el tracking del recorrido y la estimación de hora de llegada a destino.

Se ha implantado una solución basada en inteligencia artificial para la gestión de equipajes perdidos, con un impacto muy positivo en términos de eficiencia, recuperación y devolución de los equipajes a los pasajeros.

En 2024, con el objetivo de mejorar la información, la operación y el

mantenimiento del vehículo, Alsa recopila datos procedentes de la telemetría de vehículos eléctricos, permitiendo conocer su estado en tiempo real.

Este mismo año se han llevado a



Agencia de Ciencia, Competitividad Empresarial e Innovación del Principado de Asturias

cabo proyectos de I+D+i financiados por La Agencia Sekuens del Principado de Asturias:

- **Investigación y aplicación de nuevas tecnologías relativas a la experiencia del cliente.** El proyecto desarrolla nuevos conceptos y formas de movilidad que hagan posible un trasvase de usuarios del vehículo privado hacia nuevos productos y servicios de movilidad sostenible. Se pretende generar el conocimiento necesario para la obtención de las herramientas tecnológicas que sirvan para adaptarse a las necesidades reales de las personas que se desplazan.
- **Desarrollo de modelos predictivos de gestión y mantenimiento vía Inteligencia Artificial en vehículos cero emisiones.** El proyecto se centra en los vehículos eléctricos, los cuales disponen de un elevado número de sensores en diversos componentes, que permite conocer en tiempo real su estado para poder identificar anomalías y elaborar modelos predictivos.

Primeros clientes de transporte de viajeros por carretera con información en tiempo real sobre su viaje

Estas automatizaciones y mejoras ayudan a una mejor planificación del uso de la flota eléctrica, optimizando sus operaciones.

▪ **Investigación en nuevas tecnologías de sistemas de transporte a la demanda.**

Modelo capaz de adaptar la oferta a la demanda, planificando y optimizando las rutas para una mayor eficiencia, seguridad y sostenibilidad. Este es un modelo especialmente adecuado para las zonas rurales al permitir salirse del esquema de rutas fijas.

Además, destacan otros proyectos de colaboración público-privada y con apoyo de diferentes administraciones para la ejecución de proyectos de I+D+i en 2024, como:

- R3CAV para el desarrollo de una plataforma autónoma financiado por el CDTI y finalizado en el verano de 2024;
- Metrópolis, que pretende preparar a las ciudades para la movilidad del futuro, financiado por la Agencia Estatal de Investigación (AEI), finalizado a finales de 2024;
- MOTIA, para la optimización multidimensional del transporte y su impacto ambiental, Compra Pública Precomercial de la Agencia Estatal de Investigación, que continuará hasta 2026;

- Cibersonda SOC de Transporte, Compra Pública Innovadora de Incibe;
- IECPI, para el aprendizaje automático y reentrenamiento continuo para hacer frente a ciberdelincuentes "MLOps", Compra Pública Precomercial de Incibe.

En 2024 se han preparado tres nuevos proyectos que se ejecutarán en 2025 con el apoyo del CDTI y la Agencia SEKUENS:

- CDTI-Icónica - Investigación en Conducción segura, Inteligente, Conectada y Autónoma.
- Sekuens-Camín - Investigación de los factores neurológicos y cognitivos que afectan a la conducción para diseñar herramientas predictivas que apoyen una conducción más segura.
- Sekuens-SinHuella - Investigación de nuevas soluciones energéticas sostenibles y eficientes para el transporte.

Por otro lado, Alsa participa y colabora con distintas asociaciones que le permiten estar conectado con centros tecnológicos y de innovación, redes de empresas y organismos que desarrollan tecnologías de interés para la empresa. Entre ellos destacan:



▪ **Madrid Green Urban Mobility Lab (MGUML).**

Alsa es una de las empresas asociadas y patrocinadoras de esta asociación, que busca convertir la ciudad de Madrid en un referente internacional en materia de movilidad urbana mediante la integración de ideas, proyectos y soluciones compartidas por las principales entidades públicas y privadas del sector. En concreto, Alsa participa en los grupos de trabajo sobre industria, movilidad conectada y ciudad de bajas emisiones.

▪ **Fundación Centro Tecnológico de la Información y la Comunicación CTIC,**

que permite a Alsa estar en contacto de primera mano con los nuevos avances tecnológicos en el ámbito de las TICs de interés para el sector de la movilidad.

▪ **Red de Centros de I+D+i empresariales,**

creada en 2023 y que cuenta con la participación de 16 grandes empresas con centros de innovación. Esta red permite el intercambio de buenas prácticas y favorece la creación de sinergias en áreas tecnológicas de alta relevancia entre empresas de diferentes sectores.

Además, en 2024 se han publicado diferentes artículos en prensa y redes sociales sobre las actividades de digitalización e innovación de Alsa y participado en múltiples foros para dar a conocer estas iniciativas, como el Foro Transfiere, el Smart Green Mobility Congress, Meetech Spain, MOVEO o Science4Industry.

Por otra parte, en su compromiso con la sociedad y en su apuesta tecnológica, Alsa ha apoyado diversos programas de divulgación y fomento de las vocaciones STEM (Science, Technology, Engineering, Mathematics), como el programa MASTEAM de FADE y la Fundación CTIC, cuya participación fue reconocida con una mención de honor en los Premios de Empleo del Ayuntamiento de Gijón.



OPERATE: mejora continua

Desde 2022 se ha venido consolidando el uso de una metodología de trabajo común para el Grupo Mobico, basada en los principios de Lean Six Sigma, que persigue implementar el análisis de procesos y la optimización de los mismos a través de cuatro pasos:



Esta metodología se denomina OPERATE y facilita el conocimiento y la transferencia de buenas prácticas entre áreas, departamentos y países. Para su promoción e impulso global, así como la adopción del uso de herramientas que propone, se constituyó en 2023 el comité de OPERATE.

Durante 2024, un total de 26 mejoras han sido las implementadas por las distintas áreas y departamentos, entre las que destacan:

- ✦ Automatización del proceso de análisis de inconsistencias en las posiciones GPS generadas en la herramienta Sistemas de Ayuda a la Explotación (SAE).
- ✦ Revisión y mejora del sistema de acceso al ocio existente a bordo.
- ✦ Implantación de un tablero de gestión visual departamental para seguimiento de las tareas.
- ✦ Digitalización de la información de los partes de inspección.
- ✦ Mejora en el proceso de compensación por pérdida de equipaje.

Al comienzo de 2024, con el objeto de generar una cultura interna favorable al cambio e incorporar nuevos métodos de trabajo en la rutina

de los distintos puestos y niveles jerárquicos de la organización, surge el rol de Agente del Cambio, contando con 16 miembros. Estos Agentes del Cambio han impulsado 27 iniciativas de distinta complejidad, calado y naturaleza, entre las que se encuentran:

- ✦ Generación de material formativo y píldoras de conocimiento sobre las herramientas de uso más común.
- ✦ Realización de eventos de divulgación para favorecer el acercamiento a la metodología.
- ✦ Seguimiento y soporte a equipos de trabajo que quieren

desarrollar mejoras con esta perspectiva.

- ✦ Introducción del uso de herramientas de análisis de causa raíz en procedimientos cotidianos internos.

Ambas líneas estratégicas, Comité de OPERATE y Agentes del Cambio, que buscan la integración de la mejora continua a nivel corporativo, y también departamental o de área, continuarán evolucionando y madurando en 2025 con la finalidad de mantener el avance hacia la excelencia.



Certificaciones

Contar con sistemas de gestión certificados, basados en estándares internacionales, permite a la compañía alcanzar sus objetivos de garantizar la seguridad, aumentar la satisfacción de clientes y empleados y proteger el entorno.

Las nuevas sociedades que se incorporan Alsa se van incluyendo en el alcance de las certificaciones progresivamente según se despliegan las políticas de gestión de la organización. Si bien, dichas políticas aplican a todas las sociedades del grupo aunque no estén certificadas.



Excelencia



Gestión de la Calidad ¹⁻²⁻³



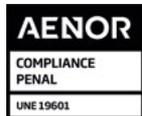
RSE Label³



Gestión a la Responsabilidad Social Corporativa²



STANDARDS Memoria de Sostenibilidad Verificada



Compliance Penal



Gestión de Seguridad de la Información



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



Ciudadanos



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



Great Place to Work³



Top Employer España 2024



Comunidad y Medio Ambiente



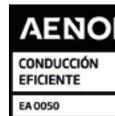
Gestión Ambiental ¹



Gestión Energética ¹⁻²



Huella de Carbono CO₂ verificado ¹⁻²



Conducción Eficiente de Vehículos Industriales



Certificado EMAS

Todas las certificaciones anteriores están España y adicionalmente según epígrafes indicados: ¹ Portugal. ² Suiza. ³ Marruecos. ⁴ Casablanca.

Nota: además Lisboa está certificada 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 2024 se han certificado por primera vez las siguientes empresas: VALENCIA ALICANTE BUS, ESTÉBANEZ AJA, AEROBUS ZARAGOZA, SEVIRAMA y TRANVIAS DE SEVILLA, así como la nueva concesión CV-202 de UBESA.

Por otro lado, se han ampliado las certificaciones de las empresas del

sector ferroviario, certificándose por primera vez la actividad de transporte ferroviario de pasajeros y mercancías, gestionada por ALSA FERROCARRIL y la empresa ALSA SERVICIOS LOGÍSTICOS FERROVIARIOS.

Además, se han renovado las certificaciones de la empresa de transporte sanitario VITALIA, ya

a nombre de SANIR MOVILIDAD SANITARIA.

A nivel internacional, en la ciudad de Oporto, NEXCON OPORTO ha conseguido la certificación de Sistemas de gestión de la calidad (ISO 9001) y la certificación de Sistema de Gestión de la Seguridad Vial (ISO 39001).

	ISO 9001	ISO 39001	ISO 10002	ISO 93200	ISO 16880	ISO 22320	ISO 170000	ISO 13816	ISO 14001	ISO 50001	ISO 14064	EMAS	ISO 45001	ISO 179002
VALENCIA ALICANTE BUS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
ESTÉBANEZ AJA	✓	✓												
AEROBUS ZARAGOZA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
SEVIRAMA	✓	✓				✓	✓		✓	✓	✓		✓	
TRANVIAS DE SEVILLA	✓	✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
NEXCON OPORTO	✓	✓												
UBESA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
ALSA FERROCARRIL	✓								✓				✓	
ALSA SERVICIOS LOGÍSTICOS FERROVIARIOS	✓								✓				✓	
SANIR MOVILIDAD SANITARIA	✓					✓			✓				✓	✓

Premios y reconocimientos

El mayor reconocimiento para Alsa en 2024 fué la visita de Su Majestad el Rey Felipe VI, que acudió en enero de 2024 a la Estación de Autobuses de Oviedo para clausurar los actos conmemorativos del primer centenario de la compañía. Una representación diversa de todos nuestros empleados tuvo el honor de departir con Su Majestad en lo que fueron unos momentos especiales que nos llenan de orgullo y de responsabilidad para las siguientes generaciones. El mejor recuerdo que pasará a la historia de la compañía es la dedicatoria que S.M. el Rey dejó en el libro del Centenario, con una especial mención al "apoyo de Alsa a la sociedad ayudando a construir una mejor Asturias, para una mejor España".



A lo largo de 2024 Alsa también recibió otros premios y reconocimientos, como fueron:

- Premio a la trayectoria del área de Turismo del Ayuntamiento de Madrid.
- Premio Asturias Innova 2024 en la categoría de estrategia empresarial por la creación del centro de innovación.
- Premio EMT Muévete Verde 2024 a la "Mejora de la Experiencia de cliente en transporte" por nuestro proyecto de accesibilidad PMRSR.
- Premio Industria 4.0 en la categoría de sector servicios por la apuesta de Alsa por la digitalización y la innovación, organizado por Caja Rural de Asturias y CTIC Centro Tecnológico.
- Premios Excelencia en la relación con clientes de la Asociación

Española de Expertos en la Relación con Clientes (AEERC) en "Mejor relación e-commerce" y "Mejor proyecto social".

- Premio a la "Trayectoria Empresarial" de FADE - Federación Asturiana de Empresarios.
- Premio CEIM 2024 a "Empresa emblemática de la Comunidad de Madrid".
- Premio al Compromiso con la Seguridad Vial y la Movilidad Sostenible, por el trabajo "Análisis

y mejora de la salud cognitiva del personal de conducción de ALSA".

- Reconocimiento Top Employer 2024 España.
- Distintivo "Igualdad en la Empresa" del Instituto de las Mujeres del Ministerio de Igualdad.
- Ranking MERCO de reputación empresarial: Posición 47. Primera posición en el sector de transporte.



Objetivos 2025

Modelo excelencia

Desarrollo de la mejora continua a través de OPERATE.

Responsabilidad Social Corporativa

Desarrollo del Plan de Acción.

Renovación de certificaciones SR10 e integración de nuevas actividades.

Confluencia de los nuevos requerimientos impuestos por la Corporate Sustainability Reporting Directive y a la Taxonomie CSRD.

Nuevo estudio de Doble Materialidad.

Sistema de gestión de Compliance

Lanzamiento de encuesta a empleados sobre el nivel de "Cultura ética" en ALSA.

Publicación de una versión ejecutiva de la Memoria de Compliance en la web corporativa de ALSA.

Inclusión de preguntas sobre aspectos de Compliance en procesos de promoción y movilidad interna

Implantación de una herramienta para digitalización del área y mejorar la trazabilidad de las evaluaciones de riesgos y controles.

Utilización de la herramienta Moddy's en la selección de proveedores para disponer de mayor información.

Gestión de alianzas

Identificar y consolidar alianzas con proveedores de flota en nuevos mercados a nivel mundial.

Evolucionar alianzas relacionadas con nuevas soluciones en el ámbito de la descarbonización.

Digitalización e innovación

Implantación y democratización de las tecnologías de Inteligencia Artificial de forma responsable.

Implementación de una plataforma de Safety Analytics, para mejorar la seguridad y anticipar riesgos en la operación.

Ejecución del proyecto de Operational Analytics, para dotar a la compañía de una plataforma de datos con información en tiempo real de los servicios.

Continuar con el proyecto de telemetría para el reporte de alertas con datos del vehículo IoT.

Nuevo modelo tarifario dotado de mayor información sobre cada servicio, flexibilidad y rentabilidad.

Nueva herramienta de gestión de personas, que permitirá disponer de un maestro único y la gestión de todos los procesos del ciclo de vida del empleado.

Ejecutar los tres proyectos de I+D+i subvencionados por el CDTI (Iconica) y la Agencia Sekuens (Camín y SinHuella) en las convocatorias de 2024.

Seguridad

Nuestro enfoque

Desde 2010

↓ **12%** Reducción siniestralidad en España

Respecto a 2010

↓ **44%** Reducción siniestralidad culpable en Marruecos

Respecto a 2021

↓ **18%** Reducción siniestralidad culpable en Suiza

Respecto a 2022

↓ **62%** Reducción siniestralidad culpable en Portugal

Respecto a 2023

↓ **47%** Reducción del FWI¹ a nivel global

↓ **40%** Reducción del FWI en España

↓ **64%** Reducción del FWI en Marruecos

100% Plantilla monitorizada

8.300 Formaciones individuales para analizar "eventos" observados por cámaras inteligentes

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

En Alsa, la seguridad es nuestro valor esencial, por lo que hemos establecido una política de tolerancia cero ante cualquier comportamiento que pueda comprometer la seguridad de las operaciones y los servicios prestados. Este compromiso se refleja en la aplicación rigurosa y uniforme de las políticas de seguridad más estrictas en todos los países donde la empresa desarrolla su actividad.

La gestión de la seguridad en Alsa se sustenta en principios de prevención, control y mejora continua, garantizando que cada proceso operativo se lleve a cabo bajo los más altos estándares

de seguridad y calidad. Para ello, ha implementado el programa "Eliminando Riesgos" (DOH, Driving Out Harm), una iniciativa estratégica adoptada en todas las empresas del Grupo Mobico. Este programa tiene como objetivo reforzar la seguridad en los servicios, estableciendo estándares de referencia dentro del sector tanto a nivel nacional como internacional.

A través de la formación continua, el uso de tecnologías avanzadas y la aplicación de protocolos estrictos, Alsa busca minimizar o evitar el impacto de cualquier tipo de incidente y garantizar un entorno seguro para todos.



Como parte de este compromiso, el Sistema de Gestión de Seguridad de Alsa cumple con los requisitos de la norma ISO 39001 de Seguridad Vial. Esta norma es la referencia sobre la que se estructuran los programas y actividades en este sector. La certificación en esta norma refuerza el compromiso de la empresa con la reducción de accidentes y la promoción de una cultura de seguridad vial que beneficie tanto a los pasajeros como a la sociedad en general.

Certificados en la norma ISO 39001 de Seguridad Vial

El reconocimiento de este esfuerzo se refleja en la percepción positiva de los clientes, quienes destacan la suavidad y seguridad en la conducción como uno de los atributos más valorados en las encuestas de satisfacción. En el año 2024, este aspecto alcanzó una puntuación de 8,91, consolidándose como el factor mejor evaluado. Estos

indicadores evidencian la efectividad de las estrategias implementadas y el compromiso de la empresa con la excelencia operativa.

Más allá de la implementación de normativas y programas específicos, Alsa reconoce que la seguridad es un compromiso compartido que requiere la implicación de todos los miembros de la empresa, desde la alta dirección hasta cada uno de los colaboradores. Por ello, promueve una cultura de seguridad basada en la concienciación, la responsabilidad

individual y la mejora continua, asegurando que cada acción contribuya a la consolidación de un entorno de trabajo y operación cada vez más seguro y eficiente.

Este firme compromiso con la seguridad no sólo garantiza la protección de los pasajeros y empleados, sino que también fortalece la reputación de la empresa como un referente en el sector del transporte. La combinación de estrategias innovadoras, la formación

La conducción segura: el factor mejor evaluado por los clientes

especializada y el uso de tecnología de vanguardia permiten que Alsa se mantenga a la vanguardia en materia de seguridad, asegurando la confianza y satisfacción de sus clientes a largo plazo.

Monitorización y formación para la excelencia en la conducción

El factor humano es la variable de mayor impacto en la seguridad vial, ya que las conductas, hábitos y decisiones de los conductores juegan un papel crucial en la prevención de incidentes. Por este motivo, Alsa trabaja continuamente en la identificación de comportamientos y patrones de desempeño para aplicar estrategias de seguimiento, evaluación y formación especializada a cada conductor. A través de sistemas avanzados de monitorización, programas de capacitación y campañas de concienciación, buscan reforzar las buenas prácticas de conducción y minimizar los riesgos asociados al factor humano en la operación de los servicios.

Evaluación y monitorización

La implantación de nuevas tecnologías juega un papel clave en la identificación de áreas de mejora y en la optimización del desempeño del personal de conducción. Gracias al uso de herramientas avanzadas, Alsa lleva a cabo un

seguimiento proactivo y detallado del comportamiento al volante de una plantilla cada vez más numerosa y diversa, asegurando que los estándares de seguridad se mantengan en niveles óptimos.

Para potenciar esta gestión preventiva, ha instalado diversos sistemas de monitorización que permiten analizar en tiempo real la conducción y detectar posibles riesgos antes de que se conviertan



Sistemas de monitorización con cámaras inteligentes, CCTV, control de velocidad y estilo de conducción como refuerzos de la seguridad

en incidentes. En particular, se está extendiendo el uso de cámaras inteligentes de última generación, como Drivecam y CCTV avanzado, cuya eficacia ha sido ampliamente demostrada en la reducción de la siniestralidad y la mejora de los comportamientos al volante. Estos dispositivos no solo permiten registrar y analizar eventos críticos, sino que logran facilitar la retroalimentación a los conductores, ayudándolos a mejorar sus habilidades y adoptar hábitos de conducción más seguros.

En 2024 se ha continuado con la implementación de sistemas de monitorización avanzados en los nuevos servicios operados, con el objetivo de reforzar la seguridad y optimizar el desempeño de los conductores. Entre estas tecnologías destacan las cámaras inteligentes, los sistemas de videovigilancia CCTV, las herramientas de control de excesos de velocidad y los sistemas de monitorización del estilo de conducción, que analizan parámetros clave como frenazos bruscos, aceleraciones excesivas y giros repentinos, permitiendo

detectar hábitos de conducción que puedan representar un riesgo.

En Marruecos, se continúa con la digitalización de las evaluaciones de los conductores mediante CCTV para mejorar la objetividad y precisión de los análisis. Paralelamente, se han optimizado los procesos de inspección realizados por los técnicos de seguridad, garantizando una supervisión más rigurosa y eficiente. Además, se extraen y analizan los datos obtenidos con el fin de conseguir información más detallada sobre los patrones de comportamiento de los conductores y su impacto en la seguridad vial.

El uso de diversas tecnologías permite calcular de manera más precisa el perfil de riesgo de cada conductor, facilitando la implementación de acciones personalizadas. Entre estas acciones se han incluido programas de formación específicos, planes de seguimiento individualizados y sistemas de monitorización continua. Gracias a este enfoque basado en datos, Alsa puede identificar nuevas correlaciones entre los comportamientos observados y los riesgos potenciales de accidentes,

La tecnología lleva a Alsa a estar un paso por delante en seguridad vial

mejorando así la capacidad de prevención.

Asimismo, se sigue identificando y actuando sobre las zonas con mayor concentración de excesos de velocidad, así como sobre los conductores que presentan estos comportamientos de manera recurrente. En línea con este compromiso con la seguridad, continúa el despliegue de herramientas avanzadas en todas las geografías donde la opera la compañía. Un ejemplo de esta expansión es la instalación en Suiza y Portugal de tecnologías de vanguardia para el control y seguimiento de los excesos de velocidad dentro de la flota, lo que refuerza la eficacia de las medidas preventivas y promueve una conducción más segura y responsable.

Formación y sensibilización

La formación es el otro pilar fundamental para minimizar la siniestralidad. A finales de 2020, Alsa comenzó a implementar un nuevo "Modelo de Formación y Evaluación de Conductores en España", que pone el foco en aquellos conductores con mayor margen de mejora en su desempeño.

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 ello, en 2024 se ha continuado con esta línea de trabajo y se ha impartido el Curso de Mejora Competencial de la Conducción a 118 personas. Este curso es individualizado y se adapta a las necesidades de modificación de hábitos y comportamientos de cada conductor.



Asimismo, se está impartiendo un nuevo curso de concienciación para aumentar la sensibilización de los conductores sobre las consecuencias y el impacto de una mala decisión, seleccionando colectivos pequeños para tener una sesión en conjunto.

118 personas han recibido el curso de mejora competencial de la conducción en 2024

Además de los planes de formación, se desarrollan campañas de comunicación interna para sensibilizar sobre los riesgos en la conducción. Durante el 2024 se han realizado varias comunicaciones sobre el uso del cinturón de seguridad, sobre el consumo de medicamentos y sus efectos en la conducción, y sobre cómo actuar en

caso de incendio en el autobús. En Marruecos, los conductores reciben comunicaciones diarias sobre los aspectos de la seguridad que se quieren enfatizar en cada momento.

En esta línea, Alsa colabora en campañas de sensibilización impulsadas por entidades externas de relevancia, como la difusión de la

campana "CONviviencia Vial Urbana", junto a la Fundación Española por la Seguridad Vial (FESVIAL) y la DGT, cuya finalidad es concienciar a los usuarios vulnerables y a los conductores de que la convivencia en la movilidad es clave para reducir la siniestralidad vial urbana.

Flota con las más avanzadas tecnologías

Alsa está en continua búsqueda de nuevas tecnologías que puedan ser incorporadas a sus vehículos con el objetivo de ayudar en la conducción e incrementar la seguridad en sus operaciones. Un equipo de trabajo multidisciplinar, compuesto por especialistas en diversas áreas como ingeniería, seguridad vial y formación, analiza con carácter periódico las diversas tecnologías existentes con objeto de evaluar su eficacia mediante pruebas piloto y así valorar su implantación en la flota de Alsa.

Una vez finalizada la fase de prueba y análisis, se valora la viabilidad de la implementación de dichas tecnologías, considerando factores clave como el impacto en la seguridad, la eficiencia operativa y la sostenibilidad.

Entre las principales iniciativas y mejoras tecnológicas que se han implementado en la flota, destacan las siguientes:

Instalación de AZIMUT | Tecnología para la detección de peatones y bicicletas.

Un equipo multidisciplinar se encarga de evaluar la viabilidad y compatibilidad de nuevas tecnologías



Cámara de visión 360° | Sistema de visión periférica completa alrededor del vehículo facilitando las maniobras de aparcamiento.

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.

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 España y Portugal.



Las instalaciones más seguras

Alsa está comprometida con la mejora constante de sus estándares de seguridad, asegurando que todas sus infraestructuras cumplan con los más altos niveles de protección y prevención de riesgos.

A lo largo de 2024 ha continuado la implementación del Plan de Seguridad en Instalaciones, cuyo objetivo es minimizar los riesgos de accidentes e incidentes dentro de las instalaciones de Alsa.

Como parte del plan, se desarrolla una identificación de las áreas donde se concentra un mayor número de siniestros o donde se han detectado maniobras de riesgo. Para disminuir los riesgos, Alsa evalúa exhaustivamente los factores que pueden estar influyendo en la

generación de incidentes y, con los resultados obtenidos, desarrolla protocolos de actuación específicos, con el objetivo de mitigar los peligros identificados y optimizar la seguridad en cada instalación. Asimismo, se proponen y ejecutan mejoras estructurales y operativas para reducir la probabilidad de que estos eventos vuelvan a ocurrir.

Con la incorporación de nuevas tecnologías, se evalúan las alternativas disponibles en el mercado, como es el caso de la detección y extinción de incendios.

En concreto, durante 2024, se ha llevado a cabo un estudio detallado de las siete principales instalaciones de Alsa, analizando las medidas específicas a implementar en

cada una de ellas con el fin de minimizar cualquier incidente potencial. Este estudio ha permitido identificar las alternativas más adecuadas para minimizar cualquier posible incidente relacionado con incendios, asegurando que las instalaciones cuenten con los sistemas de prevención y respuesta más eficientes y disponibles en el mercado.

Durante 2024, Alsa estudió mejoras en la detección y extinción de incendios en sus instalaciones



Objetivos 2025

Accidentabilidad

FWI Normalizado (FWI/1 millón de millas): 0,0041.

Tasa de accidentes culpables (cada 100.000 km): 1,12.



Clientes

Nuestro enfoque



El propósito principal de Alsa es brindar servicio a las personas: los clientes que eligen viajar con Alsa; a las Administraciones y entidades que les confían sus contratos de movilidad; y a la sociedad en general, donde desarrollan sus actividades de servicio público.

El año 2024 ha sido récord en la cifra de usuarios del transporte público. Las medidas de incentivos a la movilidad implementadas por las diferentes administraciones, junto a la coyuntura económica y una gestión centrada en el cliente por parte de las empresas, están impulsando el incremento de la demanda de viajes en los transportes colectivos,

especialmente en trayectos regionales y metropolitanos.

Diferentes estudios elaborados por administraciones y operadores han demostrado un trasvase modal del coche privado a los transportes colectivos (autobús y tren), reduciendo así las emisiones asociadas a la movilidad.

Alsa está logrando atender esta demanda creciente con servicios cada vez mejores y más adaptados a las necesidades de los clientes. En 2024, los KPIs de satisfacción (ISC, NPS, CSR, NEV) mejoraron un año más. Los atributos mejor valorados son el trato recibido de los conductores, la percepción de un viaje seguro y la

En el 2024 Alsa ha superado el récord en la cifra de usuarios de transporte público

adecuación de los canales digitales. Estos resultados son el mejor aval para seguir apostando por los valores de excelencia, mejora continua y digitalización inclusiva en la gestión.

Las acciones de marketing y marca de Alsa continúan digiriéndose a targets estratégicos, como el segmento joven y la generación Z, mediante iniciativas de gran impacto, tales como el patrocinio de La Velada de Ibai Llanos y las colaboraciones en grandes eventos musicales.

Recorridos
526 millones de
kilómetros

246.559 encuestas
recibidas³

Transportados
636 millones
de viajeros

8,18 ISC¹

53,7 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

Mejora de la satisfacción

Alsa ha logrado excelentes resultados en la totalidad de los contratos nacionales, tanto en número de viajeros como en la satisfacción con sus servicios. Como muestra de ello, durante la Semana Santa de 2024 se registró un volumen de viajeros un 7% mayor que en 2023.

También destacan positivamente las cifras del verano, donde se volvieron a romper récords, situando 10 días de los meses de julio y agosto entre

los de mayor recaudación histórica. Además, se ha incrementado la satisfacción, elevando el ISC hasta el 7,54, más de un 2% frente a los resultados de 2023. Las exitosas campañas realizadas para asistir a los Sanfermines y a los principales festivales del verano forman parte importante de estos resultados.

Todos estos logros han sido mantenidos por Alsa gracias a los altos niveles de calidad acordados con las administraciones. En 2024,

Incremento del 2% del ISC en verano en 2024 comparado con 2023

se ha logrado cumplir el 100% de los objetivos de calidad, como ha sido reconocido en la operación del transporte metropolitano de Vizcaya (Bizkaibus).

Estudios de clientes sobre la valoración de los descuentos y bonificaciones

A lo largo del 2024 se realizaron dos estudios para evaluar la percepción de los viajeros sobre las medidas implementadas por el Gobierno de España acerca de los bonos multiviaje y la promoción Verano Joven. Los resultados de ambos estudios revelaron un impacto positivo de las medidas, donde más del 90% de los encuestados las consideraron un producto atractivo y más del 80% afirmó que, por ello, viajaba más. Además, más del 70% de los usuarios que suelen emplear el vehículo privado para viajar

manifestó un mayor uso del autobús debido a estas iniciativas. Más del 90% de los encuestados percibieron estas medidas como adecuadas para incentivar el uso del transporte público y la movilidad sostenible.

Asimismo, los viajeros que se beneficiaron de la promoción Verano Joven compartieron que sería muy atractiva la disponibilidad de promociones y descuentos durante todo el año, mientras que los usuarios de los bonos multiviaje opinaron que el aumento en la frecuencia de los servicios sería interesante.

Más del 90% de los encuestados consideraron las medidas implementadas eran atractivas e incentivadoras de la movilidad sostenible

Proyecto #TúNosMueves Asturias

Durante el 2024 se ha avanzado en el proyecto #TúNosMueves Asturias, el proyecto de I+D en experiencia de cliente con el objetivo de diseñar nuevos servicios de movilidad sostenible e inclusiva en el Principado de Asturias. Gracias a esta iniciativa, Alsa podrá definir productos y soluciones pensadas en el cliente, mediante

procesos de co-creación y diseño participativo, contando con los usuarios, al conocer sus necesidades y sus expectativas en sus desplazamientos, y con el resto de los agentes implicados en la cadena de valor de la movilidad.

Este proyecto, con una duración de 18 meses y cofinanciado por la

Agencia de Ciencia, Competitividad Empresarial e Innovación (SEKUENS) del Principado de Asturias, cuenta con la participación de la Universidad de Oviedo, la Fundación Centro Tecnológico de la Información y la Comunicación (CTIC), la empresa VECTIO de servicios de consultoría de movilidad y la empresa IZO.

Entre los hitos conseguidos en 2024 se ha creado el primer panel de

investigación específico de movilidad en España donde se han realizado

14 sesiones de focus group y nueve talleres de co-creación con usuarios.

Cátedra Alsa-UPM Transyt "Nos mueves"

"Nos mueves: innovación, tecnología y movilidad sostenible para las personas" es la primera Cátedra Universitaria de Alsa, establecida con la Universidad Politécnica de Madrid (UPM), en concreto con el Centro de Investigación del Transporte (TRANSYT), se presentó el 23 de octubre de 2024 con un primer seminario sobre incentivos a la movilidad en transporte público.

La cátedra profundizará en la transformación del transporte público para acelerar el cambio modal, atrayendo más clientes y poniendo el foco en sus necesidades (customer centric).



Mejora de productos y servicios

Información al cliente en tiempo real

Es uno de los proyectos estratégicos de Alsa en España para 2024, cuya motivación es mejorar la información al cliente sobre los servicios en tiempo real, especialmente en caso de incidencias, y reducir el número de consultas y reclamaciones por este motivo.

Los resultados de este proyecto

permiten que los clientes reciban comunicaciones en diferentes momentos del viaje (por ejemplo: dos horas antes de la salida, durante el embarque, etc.) y por diferentes canales en función de sus preferencias (app, Whatsapp, SMS y mail), informándoles, entre otras cosas, de la matrícula del vehículo,

Mejorar la información al cliente en tiempo real

su localización GPS, el número de darsena donde está posicionado, si ya se ha iniciado el embarque, etc.

Proyecto #MobilitiesForEU, iniciativa europea por la movilidad sostenible

Alsa forma parte del consorcio europeo para el testeo y despliegue de diferentes soluciones en varias ciudades demostrativas, entre las que está Madrid, liderada por su Ayuntamiento y su Oficina Digital, quienes ponen a disposición del

consorcio investigador el entorno de Mercamadrid y sus alrededores.

El objetivo es poner en práctica diferentes soluciones CCAM (Connected, Cooperative and Automated Mobility) con vehículos

autónomos, cero emisiones, diferentes soluciones de carga y un entorno de comunicaciones 5G+.

Específicamente, Alsa lidera un proyecto piloto sobre el despliegue de un nuevo vehículo autónomo

para el transporte de pasajeros en el interior del complejo de Mercamadrid, con un vehículo de mayor capacidad a otros pilotos existentes en el mercado, e integrando la perspectiva de la experiencia del cliente, por el que los servicios se diseñen con enfoque customer-centric.



Movilidad accesible e inclusiva

2024 ha sido para Alsa un año de continuidad en los trabajos relativos a la accesibilidad e inclusión, manteniendo el objetivo de ser un proveedor de servicios de movilidad para todas las personas. Durante el año se han desplegado iniciativas como:

- Nuevas medidas de accesibilidad incluidas en los nuevos contratos adjudicados, como cartelería accesible, guías del viajero en Lectura Fácil, vídeos explicativos de accesibilidad, etc.
- Realización de dinámicas, sesiones de intercambio de ideas

y focus group con diferentes asociaciones de personas con discapacidad para detectar oportunidades de mejora, con el apoyo de consultoras externas especializadas en experiencia de cliente.

- Formación en accesibilidad, con formato amigable y atractivo, para todo el personal operativo sobre conceptos de accesibilidad, cómo realizar una venta de servicios accesibles y cómo organizar operativamente estos servicios.
- Celebración del 4º Encuentro de Movilidad Accesible e Inclusiva, en

esta ocasión centrada en personas PMRSR con la colaboración de COCEMFE en la Estación de Autobuses de Oviedo.

- Extensión de los nuevos kioscos autoventa accesibles Go-Easier en hasta 60 localizaciones, y realización de pruebas de campo de validación cognitiva.
- Renovación del convenio de colaboración con Plena Inclusión Madrid, con el programa "Viajando con Apoyo" como iniciativa más destacada.

Canales digitales

Mejoras en canales de compra digitales (web, app, kioscos, ...)

Continuando con el compromiso de Alsa por mejorar a sus canales de venta, en 2024 se han implementado diversas mejoras centradas en la experiencia del cliente. Se ha priorizado la información en tiempo real del viaje desde el embarque hasta la llegada a destino. Esta mejora se ha materializado en un nuevo "billete digital dinámico" para los servicios de larga distancia. El billete dinámico va ofreciendo, según se va acercando el viaje, datos relevantes como la matrícula del

autobús, la dársena de salida, el inicio del embarque y la localización en tiempo real del servicio, aportando mayor certidumbre y comodidad al usuario con solo un clic.

Paralelamente, Alsa ha mantenido una firme apuesta por la digitalización de los servicios regionales y turísticos. Entre las iniciativas específicas impulsadas para facilitar el acceso a este tipo de servicios destacan:

- La reducción de la antelación mínima para la venta digital,

ofreciendo mayor flexibilidad a los usuarios.

- La digitalización del descuento de la Junta de Andalucía para mayores de 65 años, simplificando significativamente su aplicación y acceso.
- El lanzamiento de una nueva web para los servicios a los Lagos de Covadonga, diseñada para optimizar el proceso de compra de billetes y gestión de accesos, de forma más intuitiva y eficiente.

Mejoras en atención al cliente

En el marco de la mejora continua y la evolución tecnológica, durante el 2024 Alsa realizó un proceso de transición en la herramienta de gestión de casos escritos de atención al cliente, pasando de la plataforma iCasework a Salesforce Service. Este cambio responde a una estrategia de modernización de los sistemas y procesos con el objetivo de optimizar la calidad del servicio, mejorar la experiencia del cliente y dotar a los equipos de herramientas más potentes, flexibles y adaptadas a las necesidades actuales del negocio.

Salesforce Service ofrece una solución de atención al cliente

completa, moderna y eficiente. Esta nueva herramienta no solo mejora la gestión individual de los casos, sino que permite una visión 360º del cliente, integrando información de distintos canales y puntos de contacto, lo que facilita una atención más personalizada, rápida y efectiva.

Uno de los principales beneficios de Salesforce Service es su capacidad de automatización e inteligencia integrada. Además, permite aplicar mejoras en el área de atención al cliente gracias a funciones como la asignación automática de casos, la categorización por inteligencia artificial, y las respuestas sugeridas

por el sistema, reduciendo los tiempos de gestión y aumentando la satisfacción del cliente.

El cambio a Salesforce Service supone una mejora significativa en términos de eficiencia operativa, escalabilidad y control de calidad, gracias a la centralización de toda la información del cliente en una única plataforma, que facilita la obtención de métricas más precisas, identificar patrones de comportamiento, detectar oportunidades de mejora en el servicio y tomar decisiones estratégicas basadas en datos.

Extensión de la gestión comercial a contratos B2B

En 2024 Alsa consolidó la implantación del CRM B2B en todos los territorios del negocio de Discrecional. Esto permite cubrir el objetivo de profesionalizar la gestión comercial de este negocio, lo que ha exigido un importante cambio cultural, como de las nuevas herramientas. Esto ha supuesto

alcanzar cifras excepcionales: el alta de más de 12.100 nuevos candidatos y la captación de más de 5.300 nuevos clientes, en donde Alsa ha trabajado en más de 14.900 oportunidades de nuevo negocio.

Se ha priorizado la calidad de los datos para disponer de indicadores

clave que permitan un seguimiento ágil y la toma de decisiones acertadas en el negocio. Además, estos KPIs han sido compartidos a cada miembro del equipo comercial, permitiendo una mejor labor de seguimiento y atención a los clientes.

Marketing, marca y comunicación

Presencia en FITUR y otros eventos

En su stand Alsa presentó sus mejores soluciones de movilidad turística, así como los servicios de transfer desde aeropuertos, de VTC, los traslados en estaciones de esquí tanto en España como en Francia y Suiza, la operación de barcos y

trenes turísticos y la prestación de servicios a cruceros.

Además, en el marco de FITUR, se sellaron varios acuerdos con compañías como Iryo, Visita Gijón/ Xixón y la Asociación de Amigos del

Ferrocarril de Madrid y Zaragoza, con el fin de promover opciones de movilidad multimodal y conectada para distintos públicos.

A lo largo del año 2024 Alsa ha participado en diversos eventos

donde ha logrado tener un protagonismo relevante juntamente con los actores principales:

- XI Congreso Anual DEC de Experiencia de Cliente, mayor evento anual que se celebra en España en torno a esta disciplina, y del que Alsa es patrocinador.
- Congreso Anual de la Red de Ciudades Inteligentes de la FEMP en Madrid y Congreso Smart Cities Expo World Congress de Barcelona, ambos de la mano del Ayuntamiento de Madrid por la participación en el proyecto MobilitiesForEU.
- Global Mobility Call 2024, donde Alsa ha sido partner con un stand propio y organizó varias mesas redondas donde participaron destacados representantes del sector, como altos cargos de los ministerios de Transportes y de Transición Ecológica y

Reto Demográfico así como del Consorcio Regional de Transportes de la Comunidad de Madrid

- Estudio IdenCity, transforming cities sobre el desarrollo económico sostenible y sus objetivos (ODS) en entornos urbanos a través de metodologías que incorporan procesos innovadores, creativos y participativos.

- Alsa colabora con Fundación ONCE/Inserta y FCC, con el fin de acompañar a las urbes en su camino para contribuir a los objetivos marcados en la Agenda 2030, monitorizando el grado de cumplimiento y sus respectivas metas por parte de cada ciudad analizada.



Campañas destinadas a Generación Z

El público de 18-25 años, conocidos como Generación Z, tiene un peso muy importante, por lo que en la estrategia de Alsa se considera fundamental ganar la fidelidad de este colectivo y conectar con su forma de ver el mundo.

En 2024, además del impulso que ha supuesto el 'Verano Joven', Alsa ha continuado con la estrategia de reforzar la notoriedad y consideración de la marca. Para ello, ha implementado una estrategia conjunta entre los departamentos de Turismo y Marketing, enfocada en ganar relevancia en los eventos más importantes para la Generación Z, como festivales, conciertos y La Velada. También se han fortalecido las colaboraciones con influencers, streamers y artistas que son relevantes para este público.

Con estos objetivos, Alsa ha estado presente en numerosos conciertos y festivales en Asturias (Boombastic),

Cantabria (Música en Grande, Hoky Music, Magdalena en Vivo, Vive La feria, Quevedo...) y otras ciudades de España, como el Bye Bye Week en Castellón.

También Alsa ha sido patrocinador de uno de los eventos más importantes a nivel nacional, La Velada del Año IV de Ibai Llanos. Los primeros resultados de este patrocinio son el récord alcanzado en audiencia con más de 100 millones de visualizaciones, y en el momento de la mención de Alsa, la audiencia fue de 3,6 millones de conexiones.

De este modo, Alsa continúa impulsando la marca hacia la Generación Z hasta convertirse en una compañía de referencia para esta generación, para estar en su mismo contexto, compartir sus valores y hablar su mismo idioma.



Relación con los clientes y fidelización

Redes sociales

	+197.000 fans /alsaautobuses
	+42.000 followers @Alsa_autobuses
	+68.000 seguidores @Alsa
	+66.000 seguidores Alsa
	+8,5 millones visualizaciones Alsa miradasdesdeelbus.alsa.es +6.000 suscriptores
	+37.000 seguidores

8 minutos

Tiempo medio de respuesta en RR.SS.

9,41 ISC

Atención en RR.SS.

Datos a 31 de diciembre de 2024

Alsa Plus

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

alsa

Nos mueves



Más de **3,75** millones de clientes fidelizados

En 2024 más de **980.000** nuevas altas

Más de **99** millones de envíos a través de CRM

Servicio de Atención a Clientes (SAC)*

Plazo medio de **3,6** días en responder



Puntuación **6,8** en ISC del SAC

Más de **213.000** casos de comunicación escrita atendidos

Reclamaciones

- 53.639 reclamaciones presentadas.
- 1,54 Tasa de Reclamaciones presentadas (nº/10.000 viajeros).
- 7,9 días tiempo medio de respuesta.

Peticiones de información e incidencias inmediatas

- 156.298 peticiones de información e incidencias inmediatas.
- 2,1 días tiempo medio de respuesta.

Sugerencias

- 2.995 sugerencias recibidas.
- 2,4 día tiempo medio de respuesta.

* Dato de Alsa España no comparable con 2023 por cambio de herramienta

Objetivos 2025

Movilidad sostenible: más clientes para el transporte público

Cambiar en 2025 los incentivos al uso de los transportes públicos (larga distancia, regional y urbano).

Evolucionar la política comercial de Alsa en beneficio de nuestros clientes: precios y descuentos más atractivos, flexibilidad en cambios y anulaciones, equipajes a bordo...

Incrementar la oferta de servicios: más frecuencias y horarios.

Desarrollo de negocio y continuidad de contratos

Renovar de contratos regulados mediante licitaciones públicas.

Estar siempre al servicio de las autoridades de transporte público que nos encomiendan sus servicios.

Conocer los cambios normativos y regulatorios: Ley de Movilidad Sostenible, Plan Social para el Clima.

Servicios excelentes: experiencia del del cliente y mejora continua

Mejorar la información en tiempo real y en la resolución de incidencias.

Incorporar nuevas métricas y KPIs de satisfacción de clientes: contratos B2B.

Rediseñar procesos internos de creación de experiencias excepcionales mediante la excelencia en el servicio, conforme a norma UNE-CEN/TS 16880.

Digitalización y nuevas tecnologías

Mejorar continuamente los procesos en los canales digitales en fase al feedback continuo de los clientes.

Implantar sistemas de monética a bordo de última generación: generalización pago EMV, securización, ticketing ABT (Account Based Ticketing), pago con tarjeta financiera sobre ITOS.

Renovar herramientas CX de experiencia de clientes.

Marketing, marca y comunicación

Mejorar el CRM y programa de fidelización Alsa Plus.

Continuar enfoque a público Generación Z. Comunicación nativos digitales (RRSS, contenidos, influencers). Adaptar valores Marca.

Impulsar el valor social de la marca: Indicadores de reputación corporativa, Cátedra universitaria NosMueves, Fundación Nos Movemos (Islas Canarias), presencia en eventos...

Accesibilidad e inclusión

Estudiar requisitos para la definición de paradas 100% accesibles.

Mejorar progresivamente la información accesible en paradas y a bordo de los autobuses.

Adaptar pasillos de cliente a diferentes tipos de discapacidad y colectivo de personas mayores.



Personas

Nuestro enfoque

Durante 2024 Alsa ha fortalecido las políticas internas, enfocándose en el desarrollo y reconocimiento de los profesionales, el bienestar de la plantilla y la integración de nuevas herramientas para impulsar la transformación digital de la compañía.

En este contexto, ha consolidado el plan estratégico de Diversidad, Equidad e Inclusión, destacando que un equipo diverso, reflejo de las sociedades en las que opera, es clave para el éxito de la compañía. Esta apuesta permite atraer el mejor talento y mejorar la experiencia del empleado y así ofrecer un servicio de calidad a los clientes.

Para garantizar la implementación del plan, Alsa ha establecido un modelo de gobernanza liderado transversalmente desde el Comité de Dirección. Este modelo cuenta con un Comité Global y seis Comités Locales, asegurando la representación de todas las direcciones generales y la integración efectiva de la estrategia en toda la organización.



9,45% conductoras

157.426 horas de formación

19.740 profesionales

3.066 mujeres en plantilla

91,36% empleados fijos





Comprometidos con la diversidad, la equidad y la inclusión (DEI)

El plan estratégico global DEI marca el camino para convertir Alsa en un referente en materia de diversidad e Inclusión en el sector de la movilidad

Alsa aspira a ser un referente en diversidad, equidad e inclusión dentro del sector de la movilidad, promoviendo un entorno donde la pluralidad de perspectivas y experiencias impulse la innovación y el crecimiento sostenible.

Bajo la premisa de que un equipo diverso no solo fortalece la competitividad, sino que también

permite generar un impacto positivo en la organización y en la sociedad, la compañía sigue avanzando en la integración de políticas y prácticas que fomenten una cultura inclusiva y equitativa.

El compromiso de Alsa es garantizar un entorno de trabajo donde cada persona se sienta valorada y respetada, con igualdad de oportunidades para desarrollarse profesional y personalmente, sin distinción de su origen, identidad, género, orientación sexual, cultura, discapacidad o cualquier otra condición individual.

Para lograr ese compromiso, Alsa centra su estrategia de DEI en los pilares de cultura, discapacidad, género, generaciones y orientación afectivo sexual, con especial foco en los tres primeros.

En 2024 Alsa ha renovado la Carta de la Diversidad de la Fundación Diversidad (Instituto Europeo para la Gestión de la Diversidad) como muestra de su compromiso con la diversidad, la inclusión y la equidad

Prioridades estratégicas 2023-2026

Diversidad intercultural Alsa tiene presencia en seis países y cuenta con una plantilla formada por profesionales de más de 50 nacionalidades, por lo que apuesta por una gestión efectiva de la diversidad cultural.

Diversidad funcional o discapacidad Colaboración con diferentes organizaciones para la inclusión laboral de personas con discapacidad, así como mejorar la accesibilidad de las instalaciones, la flota de autobuses y los canales de venta. En 2024 se ha lanzado junto a la Fundación Randstad el Plan Emerge para asesorar y acompañar a la plantilla y sus familiares en caso de una posible discapacidad, especialmente en el aspecto emocional y administrativo.

Diversidad de género En un sector tradicionalmente masculinizado, Alsa impulsa la presencia de talento femenino en todas las áreas de la compañía, incluyendo puestos de responsabilidad o en el ámbito operativo como conducción y mantenimiento. En 2024, ha desarrollado iniciativas específicas, como la financiación del permiso de conducir y del CAP de 150 mujeres, con un compromiso de contratación una vez finalizada la formación.

Desarrollo de programas como Progresía o Promociona, cuyos objetivos son impulsar la representación femenina en puestos de responsabilidad y facilitar el acceso a posiciones estratégicas. Entre las iniciativas de estos programas, se llevan a cabo focus group con mujeres para identificar barreras de género.

- Diversidad intergeneracional** Alsa cuenta con un Comité de Senior cuyo objetivo es facilitar el intercambio de experiencias entre generaciones, promoviendo el aprendizaje mutuo y el desarrollo profesional. Además, este Comité ofrece acompañamiento emocional y asesoramiento a las personas que se encuentran en la etapa previa a la jubilación, ayudándolas en su transición
- Diversidad afectivo sexual** Alsa trabaja para construir un entorno seguro e inclusivo donde cada persona pueda sentirse bienvenida y desarrollarse plenamente. Como parte de este compromiso, la compañía se ha adherido a los programas EMIDIS y Yes We Trans de la Federación Española LGTBIQ+.

Implementación del Plan Estratégico de DEI

El Plan Estratégico de Diversidad, Equidad e Inclusión incluye una serie de iniciativas que abarcan cada etapa del recorrido de las personas empleadas dentro de la organización, desde su proceso de selección e incorporación hasta su desarrollo, crecimiento profesional y retención:

Procesos de selección y contratación: Publicación de ofertas de empleo inclusivas, con un lenguaje libre de sesgos, que refleje diversidad y equidad, garantizando la igualdad de oportunidades para todas las personas.

Onboarding: Durante el plan formativo inicial hay un módulo obligatorio sobre diversidad, igualdad de oportunidades y prevención del acoso.

Desarrollo y convivencia: Se realizan encuestas periódicas de clima laboral, se ofrecen planes formativos continuos y se imparten talleres de sensibilización sobre diferentes aspectos de la DEI, como los sesgos inconscientes y el liderazgo inclusivo.

Promoción: Planes de desarrollo personal y profesional, mentoring y promoción. Desarrollo de planes de sucesión para garantizar mujeres en puestos de liderazgo. Alsa participa en el Programa Progresía de CEOE y ESADE para aumentar la presencia de mujeres en liderazgo y desarrollar el talento femenino.

Mantener el talento: Programas específicos para conciliar y evitar cualquier tipo de discriminación. Protocolos de actuación en caso de acoso sexual, discriminación por género, violencia de género y discriminación por orientación sexual.

Acciones de sensibilización

La sensibilización continua es un pilar fundamental de la estrategia de DEI, ya que contribuye a la construcción de una sociedad más inclusiva, equitativa y empática.

La visibilización de la diversidad no solo permite reconocer y valorar distintas experiencias, identidades y perspectivas, sino que también ayuda a combatir la discriminación y los prejuicios, al empoderar a colectivos en situación de vulnerabilidad y promover la igualdad de oportunidades.

En este contexto, durante 2024 Alsa ha implementado las siguientes iniciativas con impacto a nivel global:



Día de la mujer 8M:

La campaña finalista en los premios Top Gender Diversity Company de Intrama, "Sumando Conductoras" buscaba financiar 150 becas de formación del permiso D+CAP, del permiso D, para mujeres con compromiso de contratación. Bajo el hashtag #TodasMovemosAlsa, se animó a las empleadas a compartir fotos con mujeres de la compañía que

admiran. Además, se reconoció la trayectoria de cinco mujeres de la compañía, con la presencia de Cristina Gutiérrez, piloto profesional ganadora del Dakar.

Mes europeo de la diversidad:

Alsa repartió entre todos los empleados y empleadas las "gafas de la diversidad" para concienciar sobre las diferencias existentes en la sociedad y la organización. Y se presentó el Plan Estratégico de DEI internamente. Se compartió la historia de Luis Arcega, Técnico de Emergencias Sanitarias en Sanir y atleta paralímpico.

Mes del orgullo:

Participación en la Marcha del Orgullo de Madrid 2024, reafirmando el compromiso de Alsa con la diversidad, visibilizando el apoyo al colectivo LGTBIQ+ y promoviendo una cultura corporativa basada en el respeto, la equidad y la autenticidad.

Día contra la violencia de género:

Campaña de sensibilización contra la violencia machista con la Fundación Integra. Difusión interna del "Procedimiento de actuación ante casos de mujeres trabajadoras de Alsa en situación de violencia de género".

Día de las personas con discapacidad:

Sensibilización interna en una colaboración con el cantante y actor El Langui. Se lanzó el Plan Emerge para trabajadores, un programa de acompañamiento emocional y administrativo en el afloramiento de la discapacidad, junto con la Fundación Randstad.

Premio valores de diversidad e inclusión:

Alsa premia el proyecto de integración de personal de conducción de Marruecos en España, que gestiona permisos de trabajo y facilita apoyo en la integración cultural, lingüística y formación en conducción. También reconoce la integración de personal de conducción de Cabo Verde en Portugal, con un enfoque especial en el fomento de mujeres conductoras.

Alsa por la diversidad y la integración



En Alsa la integración laboral de las personas con discapacidad es un pilar fundamental de la estrategia de diversidad. A través de programas sostenibles y alianzas estratégicas con asociaciones y fundaciones, ha fortalecido el compromiso con la inclusión real y efectiva.

En concreto, durante 2024, en Marruecos se han reforzado las acciones dirigidas a la integración de personas con discapacidad en la empresa gracias a lo que se han identificado empleados con algún grado de discapacidad. Además, se ha impartido formación

específica a los equipos de selección y contratación para facilitar la incorporación y apoyo a estos perfiles.

Desde 2013 Alsa impulsa los valores del Chárter de la Diversidad, promoviendo la igualdad y el respeto por la inclusión de todas las personas, sin importar sus perfiles diversos. Para lograrlo ha aplicado políticas concretas que garantizan un entorno

laboral sin prejuicios, favoreciendo la equidad en el empleo, la formación y el desarrollo profesional.

Además, 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, está en marcha el Comité Senior, cuyos interesados disponen de varias ventajas por pertenecer a él.

En 2024, el Comité Senior ha continuado proponiendo medidas a la organización que faciliten el acompañamiento a las personas en su última etapa laboral, facilitando apoyo para la gestión tanto de temas burocráticos de la jubilación como acompañamiento psicológico para afrontar el fin de la carrera laboral. Además, ha propuesto la creación de encuentros con las personas recién incorporadas a la empresa para aportar su experiencia y el valioso conocimiento adquirido durante toda su trayectoria.

Más de **280** personas con discapacidad empleadas

Tarjeta Alsa 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

Gestión de la conciliación

Alsa está firmemente comprometida con el equilibrio entre la vida personal y profesional de su plantilla, entendiendo la conciliación como un proceso de mejora social que permite a las personas armonizar sus responsabilidades laborales y familiares. Este compromiso, que se remonta a la obtención de la certificación Empresa Familiarmente Responsable (efr), en España en 2013, se materializa en la implementación de diversos programas y medidas que buscan facilitar la conciliación, tales como la flexibilidad horaria, el teletrabajo en los puestos que lo permiten, el programa de salud y bienestar, la tarjeta Bus Plus para que empleados y familiares viajen en autobús con descuento, el programa de retribución flexible o la política de anticipos. Además, se realizan encuestas de clima para conocer las necesidades de la plantilla y, en base a sus resultados, se establecen planes de acción e implementan nuevas medidas.

La consolidación del modelo efr y su extensión a nuevas empresas del grupo son objetivos clave para Alsa. Durante 2024 se han implantado nuevas medidas para garantizar la calidad en el empleo y la igualdad de oportunidades.



Medidas efr implantadas	2023	2024
Calidad de empleo	24	24
Flexibilidad temporal y espacial	15	16
Apoyo a la familia	19	22
Desarrollo personal y profesional	15	15
Igualdad de oportunidades	7	23

En el próximo ciclo se dará continuidad a consolidar la conciliación a través de la mejora de los programas, la implementación de nuevas iniciativas que respondan a las necesidades de la plantilla y el fomento de una cultura de trabajo que valore el equilibrio entre la vida personal y profesional. Este compromiso con la conciliación ha sido reconocido a través de diversos galardones, como el distintivo DIE del Ministerio de Igualdad, el Certificado de Excelencia en Igualdad Profesional en Marruecos, la certificación Top Employer o la posición 36 en el ranking Merco ESG.

Calidad en el empleo y gestión del talento

Las personas que componen Alsa son su principal valor y las mejores embajadoras de su marca. Con más de 19.000 profesionales, el Grupo centra sus esfuerzos en crear un empleo estable y de calidad, en el que cada trabajador pueda desarrollarse tanto profesional como personalmente. Este enfoque, junto con el aseguramiento de los diversos estilos de liderazgo, constituye uno de sus principales pilares.

Alsa trabaja de forma constante en la creación de políticas corporativas que impulsen el crecimiento de la organización, aplicándolas en todos los países y a todas las personas que forman el Grupo.

Se utilizan herramientas de gestión de personas que permiten

monitorizar el desempeño en los diversos puestos de trabajo, facilitando la propuesta de acciones de mejora y planes de crecimiento personalizados. Además, se fomenta la movilidad interna como herramienta de desarrollo profesional, ofreciendo a los equipos oportunidades de cambio y asunción de nuevas responsabilidades en la empresa.

Anualmente, y de manera sincronizada en todos los países, se realiza una evaluación del talento al personal de estructura. El personal operativo participa en procesos de evaluación constantes, en los que se reconocen a las personas con mejor desempeño. Ambos procesos son clave para la mejora de la gestión del talento.



En 2024 Alsa España es reconocida por segundo año consecutivo como empresa Top Employer

Durante 2024
4.860 nuevas contrataciones

Durante 2024
4.153 nuevas incorporaciones en España

91% de los contratos son indefinidos

Crecimiento del
56% en contratación respecto a 2023

En España
75% hombres y **52%** mujeres han recibido evaluaciones de desempeño



*Número de empleados por provincia.

Feedback de los empleados

Alsa opera en un sector en constante transformación y cambio, donde la mejora continua juega un papel clave en el desarrollo de la organización. Una de las palancas para lograr esta mejora continua es su estrategia de escucha activa a los equipos, con el objetivo de orientar los proyectos en función de las necesidades, lo que permite fidelizar y atraer el talento más diverso.

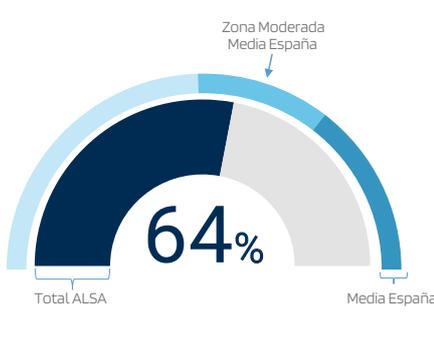
La recepción de información se basa en tres pilares:

- Modelo de liderazgo basado en feedback y centrado en mantener una escucha activa.
- Canales globales de escucha como la encuesta bianual "Your Voice" y foros a nivel de grupo.
- Canales locales: centrados en recibir feedback de empleados en local como pueden ser los

datos recogidos en reuniones de dirección locales o entrevistas de salida entre otros.

Tras el análisis exhaustivo de la información obtenida, se fijan planes y acciones que dan respuesta a las necesidades de la plantilla bajo las prioridades de las líneas de trabajo establecidas: liderazgo, reconocimiento y diversidad e inclusión.

Resultados encuesta - España



88% de participación.
64% de compromiso.
85 planes de acción definidos.

Movilidad interna

Alsa apuesta e impulsa la movilidad interna, constituyéndose como uno de los pilares clave del desarrollo de talento y el crecimiento sostenible del negocio. La política de movilidad Interna facilita las oportunidades de desarrollo, la evolución y la carrera

profesional para el crecimiento de las personas fomentando una cultura común en Alsa.

De esta manera, la compañía logra canalizar el valor añadido asociado a la cobertura de vacantes y poner

en valor el conocimiento interno. En 2024 se ha creado un Comité de Movilidad Interna cuyo objetivo es fomentar y dinamizar la movilidad interna:

Sponsor Director/a General España	RR.HH. Corporativo	RR.HH. País/Negocios	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión periódica equipo HRBPs de oportunidades globales. • Actualización de preferencias de movilidad. • Difusión de la política y los beneficios de las movilidades a través de los testimonios y datos.
Sponsor Director/a Persona y Cultura			

Formación personalizada y proactiva

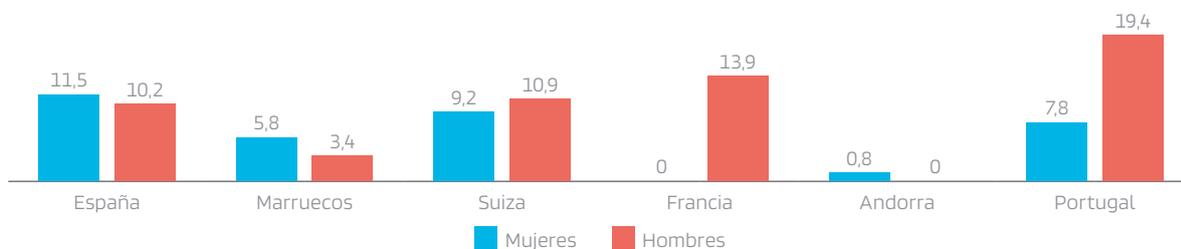
Alsa adapta la formación a las necesidades de sus profesionales. Esta personalización se logra mediante un seguimiento y monitorización exhaustivos de todo el personal, lo que permite a la compañía detectar las áreas de mejora con precisión para llevar a cabo acciones formativas de manera proactiva.

 **157.426** horas de formación impartidas

 Por empleado **8,13** horas de formación
↓ 1,5% respecto a 2023

 Más de **1.170.000 €** invertidos en formación
↓ 11% respecto a 2023

Horas de formación por persona



Horas de formación por categoría profesional



Una de las acciones formativas más destacadas, dirigida a personal con alto riesgo, es el llamado curso de mejora competencial. Este

curso galardonado con el premio Expansión a la Innovación en Recursos Humanos en el año 2021, ejemplifica la proactividad de Alsa

en materia de seguridad y cómo los elementos innovadores se integran en su catálogo tras demostrar su eficiencia.

Curso de "Conducción Armónica" en colaboración con La Universidad de Zaragoza

Alsa y la Universidad de Zaragoza han continuado colaborando para expandir el programa formativo "Curso de conducción armónica" a nuevas sedes de la empresa, como Oviedo (Asturias) o Arganda del Rey (Madrid). Esta iniciativa, reconocida tanto a nivel nacional como internacional, está diseñada para enseñar a los participantes a evitar la generación de atascos

de tráfico mediante comportamientos adaptativos. Además, ofrece otros beneficios, como la reducción del consumo de combustible y el incremento de la seguridad en situaciones comunes en entornos urbanos. Por estos motivos, Alsa continuará con su extensión en 2025, facilitando que más conductores/as profesionales accedan al mismo.

Programa global de reconocimiento

Personas reconocidas

273 de España, Marruecos, Portugal y Suiza

Programa Trayectorias

Con el objetivo de conectar con el corazón de la empresa, se crea el programa Trayectorias, que permite reconocer el compromiso y dedicación de cada empleado.

El programa se centra en poner en valor la experiencia en Alsa de las personas, como tributo a los cimientos que han construido el éxito, reconociendo la trayectoria de aquellas personas que han dado lo mejor de sí para construir el presente y futuro de la compañía.

Más de

380 personas reconocidas como Máster en el 2024

Programa Master

Con este programa, se valora y enaltece el excepcional trabajo, constancia y dedicación de las personas en el desarrollo de su labor, siendo referentes para el resto de los compañeros. El Programa Máster reconoce:



Conductores/as

Master Driver



Personal de taller

Master Mechanic



Formadores/as

Master Trainer



Profesionales del campo ferroviario

Master Rail



Personal de áreas de servicio

Master Exit

Acompañamiento inicial a personal de conducción

El personal de conducción de nueva incorporación recibe toda la formación y el apoyo necesarios para realizar los servicios de manera segura. Tras superar un exigente proceso de selección, cada persona es asignada a un tutor que supervisará su desempeño durante los seis meses siguientes a su incorporación. El proceso de acogida incluye tanto acciones formativas como evaluaciones que ayudan a identificar las áreas de mejora, permitiendo así personalizar la formación según las necesidades de cada profesional.

Más de 41.500 horas dedicadas en 2024 a los planes de acogida, un 21% más que en 2023



2.888 personas formadas en los planes de acogida

Equipo de alta disponibilidad e integración de Canarias

En 2024 se iniciaron operaciones en Canary Bus, segunda integración realizada en las Islas Canarias, lo que incrementa exponencialmente el volumen de plantilla en el archipiélago canario, y extiende la actividad de Alsa. Para garantizar el cumplimiento de los procedimientos de incorporación con el personal subrogado y el de nueva incorporación, la empresa desplazó tanto formadores de Gran Canaria, como de otros puntos de España y de Portugal.



Este esfuerzo conjunto fue posible gracias a la estandarización de los procedimientos y a la reciente creación de un equipo especializado de Formadores de Alta Disponibilidad. El proceso de formación y evaluación inicial del personal subrogado supuso más de 2.200 horas durante varios meses, permitiendo que cada profesional recibiera un plan de mejora personalizado tras completar su formación inicial.

Formación de formadores

El equipo de Formadores Acreditados de Alsa está compuesto por conductores y conductoras con amplia experiencia y conocimientos, quienes apoyan al personal de conducción desde su incorporación.

Más de **160** personas trabajan en el desarrollo del personal de conducción

Durante el año 2024, Alsa ha realizado formaciones para acreditar a nuevos formadores, incrementándose el equipo en Suiza y Portugal. Asimismo, se han desarrollado acciones de formación enfocadas a la actualización y reciclaje de los miembros que ya estaban en el equipo.

Programa Muévete

Hace ya más de diez años que Alsa implantó el Programa Muévete, con el objetivo de ofrecer a los estudiantes de Formación Profesional, Universidad o postgrados la posibilidad de realizar prácticas laborales y adquirir competencias profesionales en una compañía líder en su sector.

Incorporadas **128** personas al programa Muévete en 2024. El 17% pasaron a ser contratadas

En concreto, la apuesta por la Formación Profesional es muy clara. Se mantiene un contacto directo con los centros de formación siendo parte activa en el aprendizaje del alumnado. Prueba de ello es que el 4.1% de los participantes en el programa Muévete durante 2024 fueron aprendices de diversas ramas de Formación Profesional. Además, como novedad, al programa se está uniendo alumnado de otros países gracias al programa Erasmus FP.

Con el objetivo de acercar las profesiones vinculadas al sector del transporte al máximo número de personas posible, desde Alsa se imparten charlas vocacionales, abriendo las puertas de la compañía al alumnado. Este es el caso de la colaboración de Alsa con el IES Luis Vives. Instituto con el que además de celebrar durante 2024 una Jornada de puertas abiertas en la que se presentaron los vehículos de hidrógeno, se ha patrocinado a su equipo en la Hiperbaric Challenge, en la que alumnado de FP Básica construye su propio coche de inercia y lo ponen a prueba en la carrera de inercia de Burgos.



Escuelas de liderazgo

En este proyecto, Alsa desarrolla acciones específicas con el fin de potenciar el liderazgo de las personas que gestionan equipos. Está basado en un modelo enfocado en fomentar la utilización de herramientas de dirección y en facilitar sesiones específicas de coaching, proporcionando apoyo y orientación a cada miembro del equipo.

Prevención y salud



Programa Alsalud

El Programa Alsalud está 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. Alsa busca promover entornos de trabajo seguros, saludables y sostenibles; la mejora continua y el desempeño como

Organización Saludable, apoyando a la mejora de la Comunidad y de los Clientes; con la convicción de que la seguridad y la salud son un factor fundamental de competitividad, productividad, retención del talento y sostenibilidad dentro la organización.

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

Certificado AENOR de Organización Saludable

En España Alsa obtuvo en 2016 el certificado Organización Saludable 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.



Pilares del Programa Alsalud

Healthy Work

Protección de la salud de las personas en su actividad profesional: promoción de entornos de trabajo seguros, saludables y sostenibles. Reconocimientos médicos con protocolos mejorados.

Healthy Body

Fomentar la salud física de la plantilla desarrollando actividades que les permitan mejorar su estado de salud: participación u fomento de actividades deportivas y alimentación saludable, utilización de tecnología para conocer y actuar sobre patologías médicas.

Healthy Mind

Conciencia de responsabilidad y cuidado de la salud y bienestar actual: servicios novedosos con especialistas cualificados en materia de psicología y salud mental; formación y concienciación a través de charlas con expertos.

Healthy Leadership

Fomentar actuaciones que aumenten la participación activa de los empleados/as: canales de comunicación interna y actuaciones con los Embajadores Azules.

Healthy Community

Fomentar el compromiso con la Comunidad: acuerdos con entidades para desarrollar acciones con fines sociales, la dedicación de un mes a la salud y la realización de campañas de salud.

Healthy Finance

Potenciar la tranquilidad financiera: plan de retribución flexible (beneficios) y la gestión de anticipos para todos los profesionales.



Acciones de salud

Realización de campañas de salud en las principales estaciones de autobuses: actuaciones de difusión médica, colaboración con asociaciones de salud y bienestar.

Reconocimientos médicos

En los reconocimientos médicos preventivos se incorporan mejoras al 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 el personal de conducción.

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

En España, más de **5.600** reconocimientos médicos periódicos

En España, más de **3.200** reconocimientos médicos iniciales durante 2024

Participación del **87%** de la plantilla en los reconocimientos médicos

Programa preventivo de alcohol y drogas

La filosofía del programa preventivo de alcohol y drogas es implantar una política de actuación de tolerancia cero al alcohol y a las drogas en Alsa, con la finalidad de ayudar a todo el personal en la prevención de todas aquellas cuestiones y problemáticas relacionadas con este consumo y así cumplir con la premisa de Organización Saludable. Durante 2024 se han realizado 3.195 controles de alcohol y 2.193 de estupefacientes; un 11% y 15% más, respectivamente, comparados con 2023.

En España **3.195** controles de alcohol

En España **2.193** controles de estupefacientes

Talleres

Asimismo, dentro de este programa, durante 2024 se han desarrollado una serie de talleres y campañas dirigidas a mejorar la salud de las personas y prevenir enfermedades, tanto en España como en Marruecos y Portugal, entre las que destacan las siguientes:

- Trastornos musculoesqueléticos.
- Reanimación cardiopulmonar y primeros auxilios.
- Apnea y trastornos del sueño.
- Gestión del estrés.

Healthy Body

Participación y apoyo a actividades deportivas

En Alsa se fomenta el deporte en equipo y, a su vez, se mejoran las relaciones personales entre los trabajadores, generando sentimiento de pertenencia, identidad de marca y mejora del clima laboral:

- Lanzamiento App Bienestar Howden, con planes de entrenamiento personalizados, recomendaciones y consejos semanales, así como sesiones individuales con nutricionistas y entrenadores.
- Participación en carreras populares: Carrera 10 km. de Avilés, Carrera contra el cáncer; Carrera de La Mujer (Gijón y Madrid), Carrera de las

Alimentación saludable

Reparto de fruta en diferentes países: semanalmente se reparte fruta proveniente de agricultura ecológica que por su aspecto no llega al mercado.



Centrado en impulsar hábitos de vida saludables

Empresas, Carrera Binter Night Run Las Palmas de Gran Canaria, Carrera Met Life y Carrera Ponle Freno (Santander y Madrid).

- Realización de rutas de senderismo y sesiones de fuerza enfocadas a mujeres.
- Liga de las Empresas: participación en torneos de fútbol y pádel.

Healthy Mind

Concienciación sobre salud mental y bienestar emocional

Lanzamiento de la plataforma online de Bienestar OpenUp. Servicio de terapia psicológica digital, ilimitada y gratuita para los empleados y tres familiares directos, que cuenta con masterclass, talleres interactivos y sesiones individuales o grupales con psicólogos y expertos en bienestar.

Concienciación y cuidado de la salud emocional, con especial foco en la salud mental

Healthy Leadership

Enfocado en los managers, dotándoles de herramientas para gestionar equipos y crear mejor ambiente laboral, porque un liderazgo fuerte, efectivo y visible es la clave para que el programa tenga una gran difusión y mejor acogida.



Embajadores Azules

El programa "Alsalud" cuenta con la colaboración de los Embajadores 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, la salud y el bienestar.

Este conjunto de voluntarios, que tienen representación en toda la geografía nacional, colabora 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 email alsalud@alsa.es y del grupo de WhatsApp creado para la comunicación directa entre los Embajadores Azules.

En 2024 Marruecos se ha incorporado al programa "Embajadores Azules"

Gracias a ellos, "Alsalud" repercute a todos los niveles de la organización y en todos los lugares donde está presente Alsa.



Acuerdos con entidades para desarrollar acciones con fines sociales y fomentar que los empleados participen en voluntariados de distintos ámbitos.

Campañas de salud.

- Celebración del **Mes de la Salud**: Cada semana del mes gira en torno a una temática distinta con acciones de impacto:

Octubre Mes de la Salud



Ponencia de Almudena Cid, que traslada la importancia del deporte y los hábitos de vida saludables.

Campaña **nutrición y deporte**: programa disponible de nutrición y entrenamiento disponible para los empleados que consistía en un servicio online con expertos en nutrición y entrenadores. Charla para incentivar hábitos nutricionales saludables por Blanca Nutri.

Campaña **prevención del Cáncer de Mama**: concienciación y visibilidad de la enfermedad mediante: campaña de pruebas médicas preventivas para las empleadas que incluía revisión ginecológica, ecografía y mamografía. Donaciones en web para clientes, con copago por parte de Alsa, celebración de un acto intitucional en Granada.

Campaña **prevención del Ictus**. Se organizó una charla de concienciación y prevención sobre esta enfermedad con el presidente de la Fundación Freno al Ictus, Julio Agredano. Además, un empleado de Alsa, Adil Inia Azzouz, nos cuenta su experiencia tras haber sufrido un ictus.

Lanzamiento **programa salud mental**, OpenUp. Además, el escritor Pol Turró, contó su experiencia.

- **Campaña vacunación de la gripe.**
- **Movimiento Movember** a través de la Fundación Movember. Concienciación sobre temas de salud del hombre, cáncer de próstata y testículos, depresión masculina e inactividad física.
- **Empresa Cardioprotegida.** El compromiso de Alsa como empresa cardiossegura se ha traducido en que ha pasado de tener 21 desfibriladores en el año 2016 a 206 desfibriladores en 2024 instalados en autobuses, estaciones de autobuses y centros de trabajo en España. Además, Alsa ha sido reconocida como la primera empresa cardiossegura de España por la Fundación Española del Corazón (FEC), ya que busca fomentar la instalación de desfibriladores

externos automáticos (DEA) en lugares de trabajo y espacios públicos, y capacitar al personal en técnicas de reanimación cardiopulmonar (RCP) básica.

- Campaña de **donación de sangre**, en colaboración con Cruz Roja.

Además, se han realizado campañas de sensibilización en el resto de los países como las de tabaquismo, actividad física y exámenes oculares en Portugal, o las de concienciación sobre enfermedades cardiovasculares y tensión arterial en Marruecos. También en Marruecos se han ofrecido a la plantilla exámenes gratuitos para la detección del cáncer de mama y de próstata.



Healthy
Finance

AlsaBenefits

La retribución flexible permite destinar, de forma totalmente voluntaria, parte de la retribución a la contratación de ciertos productos o servicios con importantes ventajas fiscales y económicas. Todos los productos que se contraten cotizan a la Seguridad Social:

- Seguro de salud
- Tarjeta transporte
- Guardería
- Tarjeta Restaurante
- Formación

Payflow, servicio de anticipo de nómina

Los empleados que lo deseen podrán solicitar un anticipo de nómina de forma inmediata, a través de una transferencia a sus cuentas, con un máximo de 990€ y hasta tres anticipos al mes. A final de mes esta cantidad se deduce automáticamente de su nómina. Para recibir el anticipo solo tendrán que descargar la App de Payflow en el móvil.



Objetivos 2025

Diversidad e Inclusión

Alcanzar los objetivos establecidos tanto por el Comité Global como por los Comités locales, definidos para los tres ejes principales de actuación: género, discapacidad y cultura.

Reconocimiento

Continuar trabajando con los managers como parte clave a la hora de afianzar la cultura del reconocimiento. Consolidación de programas para el personal operativo como el programa Máster y consolidación del programa Trayectorias, que reconocen el compromiso de las personas que apuestan por desarrollar su carrera profesional en Alsa.

Talento

Consolidar la política de movilidad interna, llegando a una cultura centrada en aprovechar las oportunidades de crecimiento y desarrollo para el talento interno de la empresa.

Salud y Bienestar

Mejora del programa Alsalud, alineado con los valores de la compañía que pretende dar respuesta a las necesidades actuales de los trabajadores de la organización, poniendo el foco en la salud emocional, nuevas formas de trabajar y espacios de participación.

A su vez, incentivar a todas las personas de la organización a participar en el programa, tomando un rol activo que impacte en beneficio de su salud personal y profesional, fomentando el sentido de orgullo de pertenencia

Digitalización

Implementación de un nuevo HCM y motor de nómina como palanca clave para la transformación y digitalización de la función de personas y mejora de la experiencia del empleado.

Comunidad y Medio Ambiente

Nuestro enfoque

El valor corporativo de Comunidad y Medio Ambiente constituye para Alsa el pilar fundamental a través del cual implementa sus políticas ambientales y de acción social, con el objetivo de generar un impacto positivo en las comunidades y entornos en los que opera.

Reducción del **22,3%** en emisiones de alcance 1 respecto a 2015

14.541 tCO₂ evitadas por el uso de vehículos ECO

100% electricidad de origen renovable

Para el Bosque Alsa **145.388** aportaciones de clientes

En Marrakech **1.961** menores formados en educación vial



En España **39,3%** de la flota urbana y metropolitana es eco o cero emisiones

En España, Portugal y Marruecos **454** Mujeres conductoras becadas

Alsa contribuye directamente sobre la calidad de vida de las comunidades en las que presta sus servicios

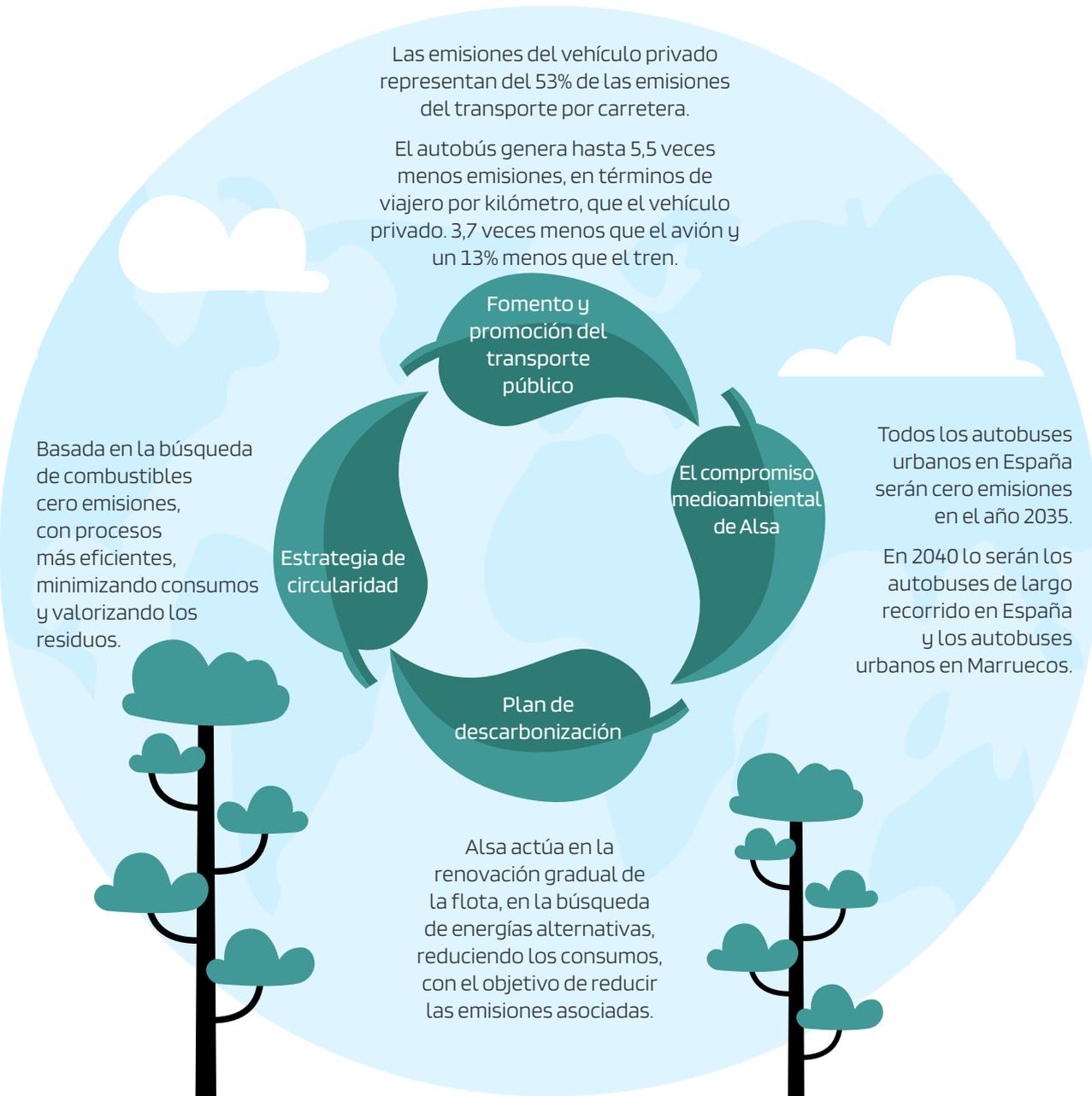
Nota: Con el objetivo de poder informar sobre la evolución del desempeño ambiental de la organización de los últimos años, la información reportada a lo largo de este capítulo corresponde al desempeño ambiental de Alsa en sus operaciones en España. La información sobre el resto de los países puede consultarse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

Liderando el cambio medioambiental

Alsa es consciente del impacto que su actividad tiene sobre el entorno y asume la responsabilidad de minimizarlo, liderando la transformación ambiental del sector de la movilidad.

Para ello Alsa ha desarrollado un plan de acción cuyo objetivo final es lograr la neutralidad climática de su actividad, lo cual precisa influir

activamente en el fomento del uso del transporte público, la asunción de compromisos ambientales dirigidos a conseguir el objetivo de emisiones cero, el desarrollo de un plan de descarbonización y una estrategia de economía circular que permitan alcanzar estos compromisos.

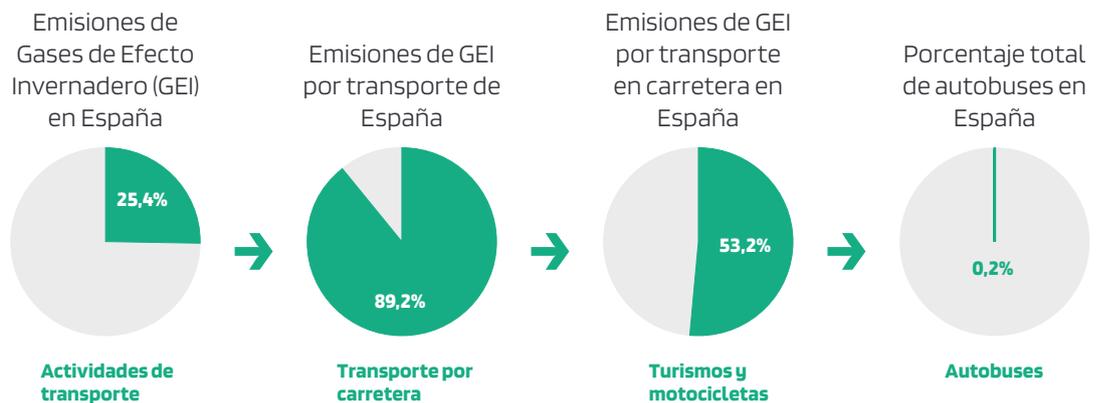


Fomento y Promoción del transporte público

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. Establecen unos objetivos muy claros de descarbonización a 2050, con un objetivo muy ambicioso en 2030 con una reducción de emisiones del 55%.

La neutralidad del Carbono para 2050 solo se conseguirá reduciendo las emisiones generadas por el vehículo privado, por lo que es necesario fomentar el uso del transporte público

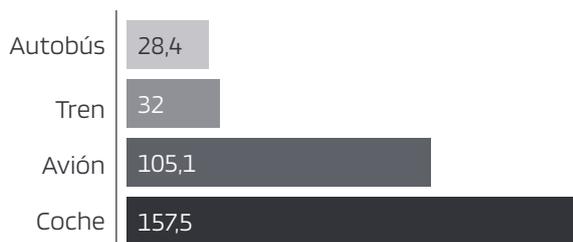
Generación de GEI por el transporte en España



El fomento del uso del transporte público y las políticas asociadas para reducir el uso del vehículo privado, son el camino a seguir para lograr 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

Un claro ejemplo del fomento del transporte público en lugar del transporte privado es el Plan de acceso a Lagos de Covadonga. Con el objetivo de preservar esta zona del Parque Nacional de Picos de Europa, lugar con un alto valor ecológico, se ha restringido el tráfico privado en épocas de gran afluencia. Por lo que el acceso a dicho entorno únicamente se realiza mediante transporte público.

En 2024, el 75% de la flota ya ha estado compuesta por vehículos tipología Euro VI que han operado durante 168 días, con lo que se ha logrado una reducción de más de 940 tCO₂. Desde que se inició el plan en 2014, se han conseguido ahorrar 6.984 toneladas de CO₂.

El compromiso medioambiental de Alsa

En su compromiso de liderar el cambio medioambiental del sector de la movilidad, Alsa ha establecido unos ambiciosos compromisos de descarbonización: eliminar en España las emisiones en líneas urbanas en 2035 y en largo recorrido

en 2040; y llegar a las cero emisiones en 2040 para los autobuses urbanos en Marruecos. Ambos compromisos contribuyen directamente a los ODS 11 y 13 de las Naciones Unidas y sus metas.



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, 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.

Plan de descarbonización

Renovación gradual de la flota

Para lograr la reducción de su huella de carbono y cumplir con los objetivos y compromisos de descarbonización, reduciendo las emisiones de carbono y la contaminación del aire, una de las acciones principales es la renovación de la flota que permita la transición hacia un transporte sostenible. Esta flota más sostenible se compone de

vehículos que utilizan tecnologías más limpias y eficientes en términos de combustible, como son los vehículos eléctricos, de hidrógeno, híbridos, y aquellos que funcionan con combustibles, cero emisiones netas o las últimas versiones de Euro VI. Alsa apuesta por la neutralidad tecnológica como vía para la descarbonización de su actividad.

Más de 14.541 toneladas de CO₂ no emitidas gracias al uso de vehículos ECO en 2024

Renovación gradual Incorporación en España durante 2024 de 246 vehículos con tecnología EURO VI, que incrementan al 65% la proporción de vehículos EURO VI entre los diésel convencionales de la flota, comparado a un 54,6% del 2023.

Vehículos de propulsión Incorporación en España de 150 nuevos vehículos de propulsión alternativa ECO o CERO, que elevan el porcentaje de estos vehículos a un 21,3% de la flota en 2024.

39,3% flota Eco o Cero en urbanos y metropolitanos en España

Proyecto Clima



FES-CO₂ 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).

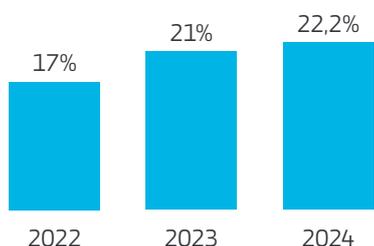
Desde 2020  ↓ **1.511** tCO₂ dentro del Proyecto Clima



Introducción de energías alternativas

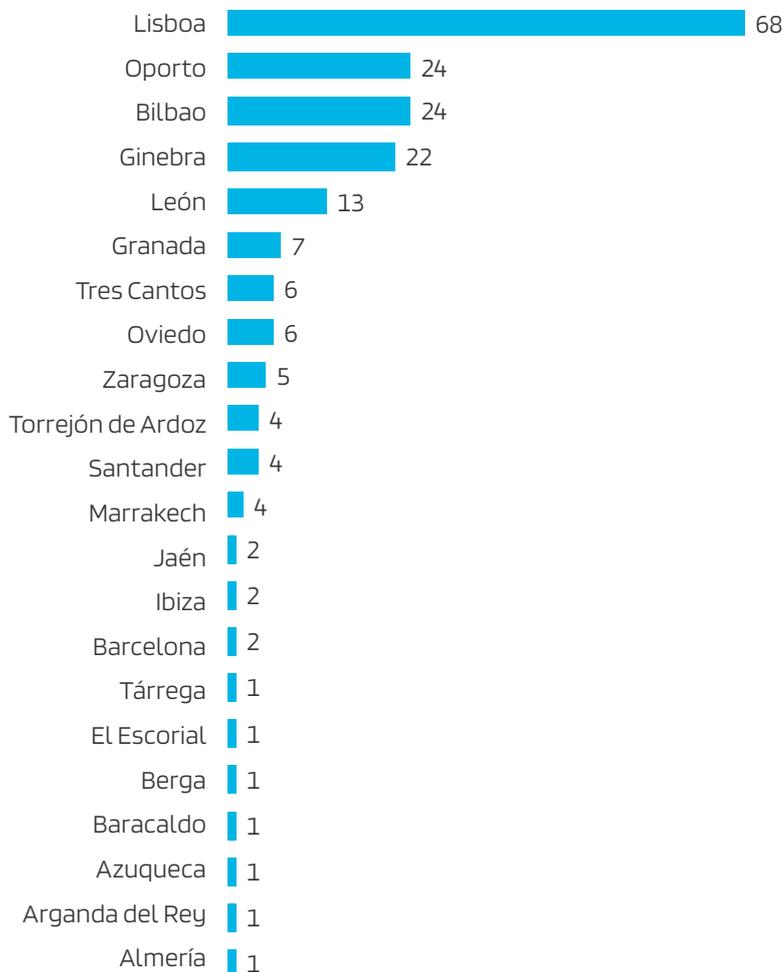
Durante el año 2024 Alsa ha adquirido 18 autobuses eléctricos y/o de hidrógeno, con lo que la flota 100% cero emisiones operada por la compañía a finales de 2024 es de 200 vehículos.

% flota con propulsión alternativa en España



Los desafíos que afectan la adopción del vehículo eléctrico continúan siendo la autonomía del vehículo y los tiempos de recarga. Además, las infraestructuras necesarias para instalar los puntos de carga y los permisos requeridos para su instalación y puesta en servicio también ralentizan su implementación.

Nº vehículos cero emisiones operados por Alsa



Electrificación de la flota de Bilbobus. MEDUSA

El Ayuntamiento de Bilbao, Alsa (operador del servicio de Bilbobus) y los socios de Medusa (empresa creada entre el Ente Vasco de la Energía, Repsol y Grupo Ase) han desarrollado una alternativa de suministro eléctrico que optimiza la potencia contratada de infraestructuras eléctricas ya existentes. Se aprovecha la red eléctrica de Metro Bilbao para alimentar la infraestructura de recarga inteligente instalada en las cocheras de Bilbobus, permitiendo así utilizar la potencia eléctrica ya existente, como es la de Metro Bilbao, para dar un servicio complementario a otro transporte público, Bilbobus, en horas en las que ambos servicios reducen su actividad y los autobuses necesitan recargar sus baterías, como son las horas nocturnas. Esta solución minimiza inversiones en nuevas conexiones eléctricas y optimiza el uso de la potencia contratada.

Esta infraestructura de carga, compuesta por la acometida desde metro de Bilbao junto con la instalación de los cargadores, está funcionando y dando servicio a la flota, desde que se inauguró a principios de 2024.

Además, se ha finalizado la implantación del sistema de Smart Charging, que perfecciona la carga entre infraestructura de carga y vehículos.

Apuesta por el hidrógeno verde

En 2021 Alsa probó un primer prototipo de vehículo impulsado por hidrógeno verde, testando su operación durante dos años, en varias de sus explotaciones urbanas y familiarizando tanto a conductores como al personal de mantenimiento. En 2022 la compañía introdujo en España el primer autobús de hidrógeno (H2) en explotación real, en el servicio urbano de Torrejón de Ardoz dependiente del CRTM, sumando en 2023 un segundo vehículo.



La experiencia acumulada durante estos años en vehículos eléctricos de pila de combustible, en todas las condiciones climatológicas y de carga, permite apostar por una tecnología madura en la parte de generación de electricidad y tracción del vehículo, a través del H2 almacenado en el vehículo, con prestaciones satisfactorias en lo referente a autonomía y tiempos de recarga.

Durante 2024 ya se han iniciado las operaciones de la línea que conecta Zaragoza con su aeropuerto (Aerobús). Se trata de una nueva línea 100% de H2 entre el aeropuerto y el centro de la ciudad. Para ello cuenta con dos autobuses de H2 y su correspondiente infraestructura de carga para el repostaje de H2 renovable a 350 bares.

Biocombustibles avanzados o de segunda generación. HVO

En 2021, Repsol y Alsa realizaron en Bilbao la primera prueba piloto en España con HVO, un combustible cero emisiones netas elaborado a partir de residuos orgánicos como aceites vegetales usados, biomasa, residuos de la industria agroalimentaria o residuos forestales.

Se trata de un combustible cuya principal ventaja es que el CO₂ que se libera en su uso es igual al CO₂ que ha sido retirado previamente de la atmósfera por los residuos utilizados para su fabricación. Con respecto a sus funcionalidades, el HVO es similar al gasóleo convencional. Los vehículos no necesitan ninguna modificación adicional ni requerimientos añadidos de mantenimiento.

Los ensayos de monitorización de emisiones, realizados por la UCLM, permiten concluir que no existen diferencias significativas en el consumo, en las emisiones de CO₂, emisiones de CO e inquemados, partículas y NOx asociadas al uso de HVO en sustitución del gasóleo de origen mineral. Por lo tanto, se considera que el HVO es una de las soluciones más eficaces como combustible de transición a la espera de la maduración y escalabilidad de otras energías alternativas.

Durante 2024 se han hecho pruebas en Granada, Burgos y ya está en explotación en la instalación de Abroñigal en Madrid para vehículos de largo recorrido, donde ya se están repostando más de 500.000 litros de este tipo de combustible. Además, junto con Repsol y Bosch se está desarrollando un proyecto piloto para lograr la trazabilidad del uso de HVO en la flota.

Durante
2024 se han
consumido
más de 59.800
litros de HVO
en la flota
de Alsa

Eficiencia en los consumos energéticos

En línea con los compromisos de descarbonización adquiridos, Alsa ha desarrollado una estrategia orientada a la reducción de sus consumos energéticos. Dicha estrategia se fundamenta en operar con vehículos más eficientes y menos contaminantes, así como en la capacitación del personal operativo para mejorar continuamente la eficiencia en la conducción.

La flota de Alsa está equipada con sistemas avanzados de monitorización del consumo de combustible y otros parámetros de conducción para garantizar una operación eficiente. Los conductores reciben formación especializada en técnicas de conducción eficiente, lo cual incrementa la eficacia general de la flota, reduce las emisiones de carbono y mejora la puntualidad del servicio.

**ALSA ahorró
en el 2024
aproximadamente
84.000 litros de
combustible con
su programa de
conducción eficiente**

Informar

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

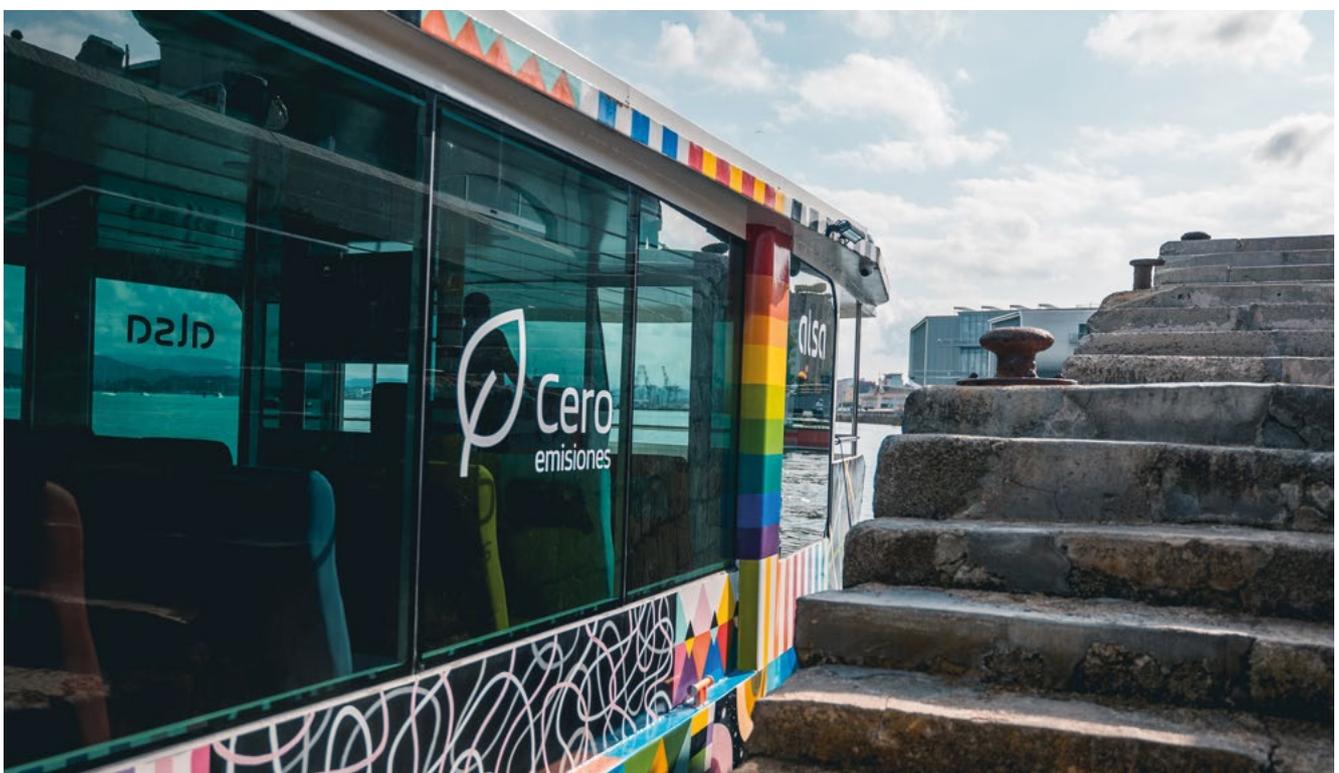
Formar

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

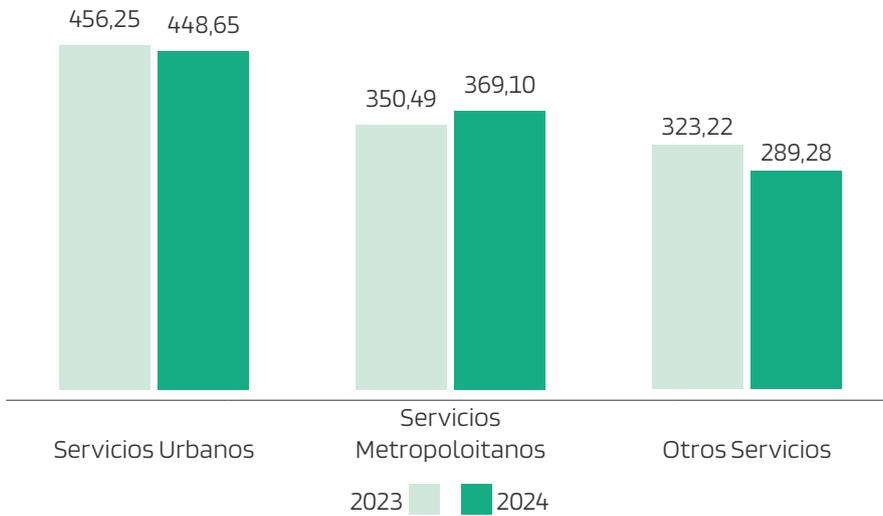
Motivar

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

**La mayoría de
los vehículos de
Alsa Marruecos ya
están equipados
con sistemas de
supervisión del
rendimiento de los
vehículos y estilos
de conducción**



Consumo de combustible por tipo de servicio (kWh/100km)



↓ 10,5%
Reducción del consumo de combustible en otros servicios desde 2023

↓ 1,7%
Reducción del consumo de combustible en Servicios urbanos desde 2023

El 100% de la electricidad consumida es de origen renovable

Además de la reducción de la energía consumida para el transporte, Alsa también trabaja en minimizar el consumo generado en las instalaciones como talleres, oficinas de venta, estaciones de autobuses y oficinas. En estos espacios se emplean distintos tipos de energía

para las tareas de iluminación, climatización y operación. Estos consumos son registrados y analizados con el fin de identificar las áreas de mayor consumo y las mejores oportunidades para mejorar la eficiencia energética de las instalaciones. Las estrategias

de mejora del consumo se centran, principalmente, en la implementación de sistemas de iluminación eficientes, la desconexión automatizada de equipos no esenciales y la climatización responsable.

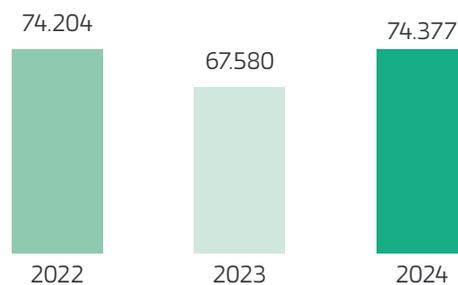
100%
De electricidad consumida es de origen renovable

↓ 25,7%
Consumo eléctrico en instalaciones desde 2015

↓ 33,9%
De reducción del consumo energético en instalaciones desde el 2015

↓ 54,8%
Reducción del consumo de gas natural frente a 2015

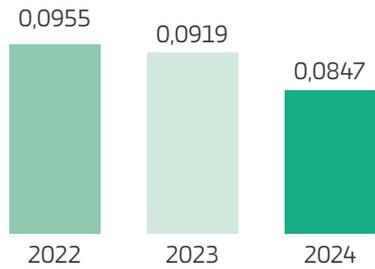
Consumo de electricidad (kWh/nº instalaciones)



Reducción de las emisiones

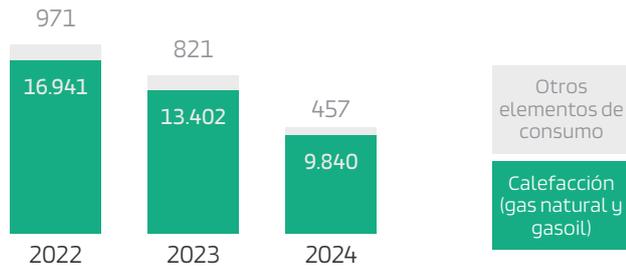
Mediante la renovación de su flota, la optimización del consumo y la adopción de energías menos contaminantes, Alsa continúa avanzando en la reducción de su huella de carbono.

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



Alcance 1
↓22,3% emisiones GEI respecto a 2015

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



Alcance 2
0 emisiones indirectas GEI por consumo eléctrico

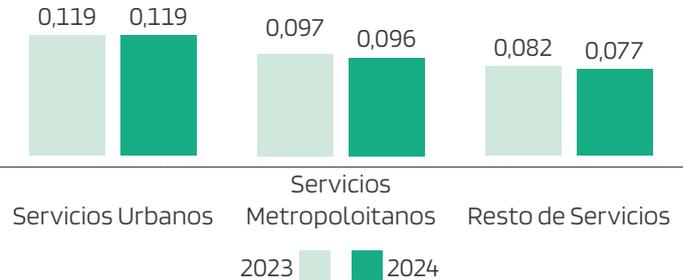
Reducción de emisiones respecto a 2023

↓11% emisiones totales

↓8% emisiones directas (Alcance 1)

↓16,2% emisiones indirectas (Alcance 3)

Emisiones por tipo de servicio (tCO₂/100km)



Intensidad de emisiones directas (tCO₂eq/100 km)



Bajada del 3,6% en intensidad de emisiones respecto a 2023.

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

Cada año, Alsa calcula y verifica su Huella de Carbono conforme a la norma ISO 14064. Con posterioridad a la verificación de la presente memoria, puede haber modificaciones en los datos reportados que se corregirán en posteriores memorias. La Huella de Carbono de Alsa abarca los alcances 1, 2 y 3. Luego, inscribe los resultados en la Sección de huella de carbono del registro del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITERD)



Sistema de Gestión Integrado de eficiencia ambiental

Es uno de los principales pilares en los que se apoya el desarrollo de sus estrategias ambientales. Este sistema robusto y eficaz está certificado bajo los requisitos marcados por las principales normas de referencia, como ISO 14001, ISO 50001, ISO 14064-1, Reglamento EMAS y el estándar EA 0050 de conducción eficiente. Este sistema proporciona los cimientos y las herramientas de gestión y control necesarias para un adecuado desarrollo y seguimiento.

Proyecto Bosque Alsa



En 2021 Alsa lanzó el proyecto Bosque Alsa, comprometiéndose a repoblar un área forestal gravemente dañada por un incendio en 2020, que destruyó más de 100.000 árboles en Congosto de Valdivia (Palencia).

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

Este proyecto, debidamente inscrito en el MITERD y realizado con la asistencia de la empresa CO2 Revolution, permitió repoblar 56,64 hectáreas de bosque con 53.598 árboles de especies autóctonas. Para ello, se utilizaron tanto métodos tradicionales como tecnologías avanzadas, como el uso de Big Data, semillas inteligentes y plantación con drones. La reforestación de esta área equivale a la absorción de 9.598 toneladas de CO₂ durante el ciclo completo del proyecto, de las cuales Alsa dispone de una reserva del 100% de las emisiones disponibles.

Durante el año 2024 han participado en esta iniciativa 43.645 viajeros, cuyas donaciones han sido duplicadas por Alsa, alcanzando un total de 405 toneladas de CO₂ compensadas.

Para el Bosque Alsa

145.388 aportaciones de clientes desde el inicio del proyecto

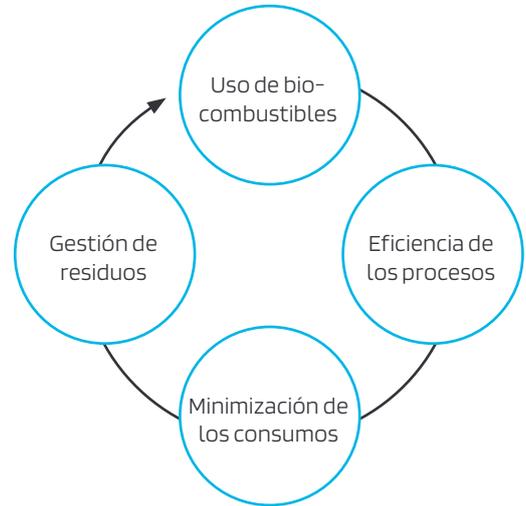
1.347 tCO₂ compensadas desde 2021

Estrategia de circularidad 2024-2028

Con el objetivo de contribuir a sus compromisos de descarbonización, la organización decidió desarrollar su estrategia de circularidad, junto con su ambicioso plan de descarbonización para reducir su huella ambiental.

Esta estrategia se basa en los principios de la economía circular, y el objetivo es minimizar los impactos negativos de sus servicios en el medio ambiente y fomentar la cadena de suministro más

ecológica y responsable. La estrategia contempla cuatro ejes principales:



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

Biocombustibles avanzados Cero Emisiones Netas

En línea con la incorporación de los vehículos de propulsión alternativa a su flota, Alsa apuesta por proyectos I+D+i con objetivos de desarrollo de combustibles alternativos. Ejemplo de ello es el proyecto que desarrolla junto con Repsol para el uso de biocombustibles avanzados o de segunda generación (HVO).

El biocombustible HVO (aceite vegetal hidrotratado) producido a partir de residuos orgánicos vegetales es un claro ejemplo de economía circular, ya que promueve la reutilización de desechos en lugar de depender de recursos fósiles finitos. Este proceso transforma residuos vegetales en un combustible limpio y eficiente, reduciendo así la cantidad de desechos que terminarían en vertederos.

Con la utilización de este combustible en sus vehículos, se cerraría el ciclo de vida de los productos y se conseguiría la reducción de la huella de carbono del transporte público y la mejora de la calidad del aire urbano. Además, este tipo de proyectos fomentan una cadena de suministro más ecológica y responsable, alineada con los principios de economía circular.

El objetivo de este eje es establecer alianzas estratégicas para impulsar el uso de biocombustibles en el sector transporte. Además del proyecto HVO, otras de las acciones de este eje son la participación en la Asociación de Combustibles Renovables, Economía Circular y Movilidad Sostenible (CRECEMOS) y en la Asociación SHYNE (Spanish Hydrogen Network), la mayor asociación de España para impulsar el hidrógeno renovable.

Alsa participa en la asociación de Combustibles Renovables, Economía Circular y Movilidad Sostenible (CRECEMOS)

59.818 litros de biocombustible han evitado la emisión de 145,4 tn de CO₂

Eficiencia en los procesos

El diseño eficiente de los procesos juega un papel fundamental en la misión de transformar la empresa hacia prácticas más sostenibles y responsables. Cada paso de las operaciones presenta una oportunidad para avanzar hacia la circularidad.

El objetivo de este eje es poder optimizar todos los procesos con un enfoque en la circularidad, así como el desarrollar mantenimientos y modificaciones en los vehículos con el fin de alargar la vida útil de los materiales y equipos.

Las acciones contempladas dentro del plan de acción de Alsa son: los mantenimientos predictivos de motores; mantenimiento de vehículos eléctricos en España, Portugal y Suiza; alargar la vida de los neumáticos; planificar y optimizar las rutas a través de la IA; digitalización de la venta de billete y cambio de los retrovisores por cámaras y sistemas 360º.

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

Proyectos destacados

Mantenimiento predictivo de motores: Análisis de aceites usados	Objetivo: reducir el 10% de los motores averiados respecto al año 2023. Alsa logró reducir un 13% los motores averiados, así como el tiempo de paralización por fallo.
Mantenimiento predictivo de vehículos eléctricos en España, Portugal y Suiza	Objetivo: alargar la vida útil de los motores y baterías por medio del análisis de curvas de degradación de baterías, y la detección de problemas incipientes como los riesgos de fallo térmico.
Alargar la vida de los neumáticos	Objetivo: alargar la vida útil de los neumáticos. Alsa va a desarrollar un piloto para incrementar la tolerancia de la profundidad del rayado del neumático en vehículos urbanos.

Por otro lado, la compañía trabaja en hacer cada vez más eficientes todos los procesos de interacción con el cliente, así como sus servicios. La aceleración de la digitalización que se ha producido en los últimos años junto con los bonos gratuitos y descuentos del Gobierno Español en verano del 2024, han supuesto un incremento importante en el porcentaje de usuarios de los servicios de transporte que utilizan los canales digitales para la compra de billetes.

Un avance importante ha sido el fomento de la compra digital de billetes, minimizando así el consumo de papel, pudiendo acceder al servicio presentando tan solo el código QR y el seguimiento en tiempo real de los trayectos.

La venta a través de la web y de la app de Alsa han crecido en 2024 alrededor de un 26%, 6% más que en 2023



Alsa ha trabajado en la especificación, diseño y desarrollo de un paquete de herramientas con inteligencia artificial (IA) aplicables a la planificación y gestión de operaciones en las redes de transporte público.

Alsa ha conseguido una reducción de kilómetros no productivos de 184.230 km.

Minimización de los consumos de agua

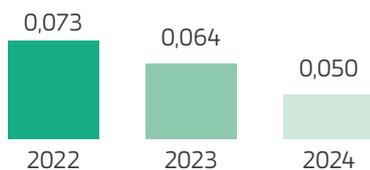
 **↓21,8%** consumo de agua respecto a 2023

El objetivo del eje de minimización de los consumos aborda disminuir los consumos de agua y de energía; así como impulsar el uso de recursos renovables. Dentro de este eje, las acciones del plan incluyen la reutilización de aguas residuales para el lavado de los vehículos, consumos de energía de origen renovable (GdO) e instalación de placas solares, entre otras.

En primera instancia, Alsa hace un seguimiento del consumo de agua que permite detectar los usos más relevantes, y así implementar medidas de ahorro y reutilización del agua. También realiza 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 del lavado de vehículos

Consumo de agua (m³/100km)



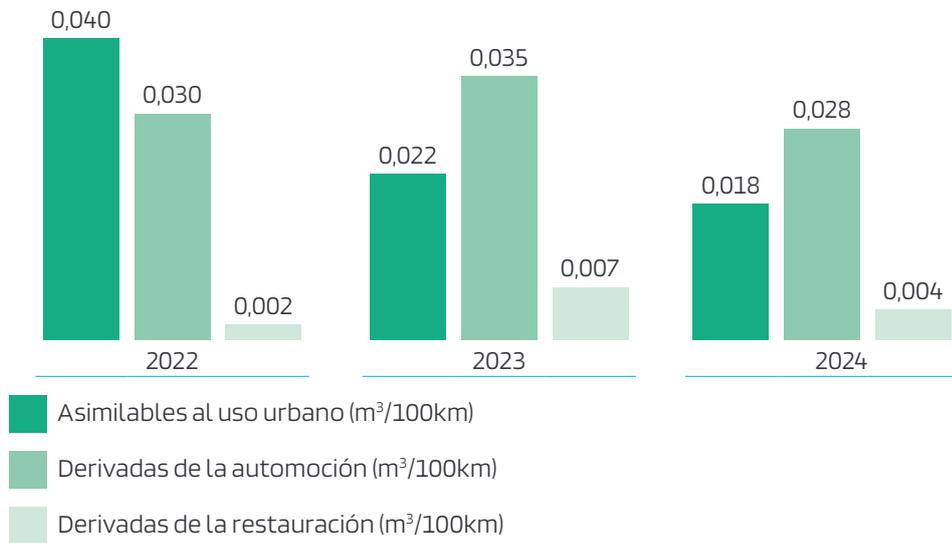
Desde 2023

↓19,7% vertido uso urbano

Desde 2023

↓18,6% vertido industrial derivado de la automoción

Vertido total de aguas residuales (m³/100km)



Gestión de los residuos

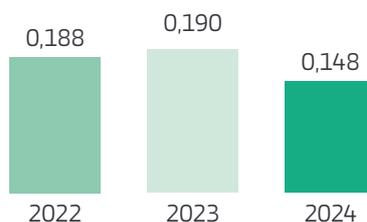
El objetivo de este eje es la minimización y la valorización de los residuos producidos en las operaciones de Alsa. Las acciones contemplan el uso de materiales de mayor durabilidad y rendimiento, la sensibilización del personal, el reciclado de uniformes, el proyecto piloto Residuo 0 y el proyecto MURARTE.

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

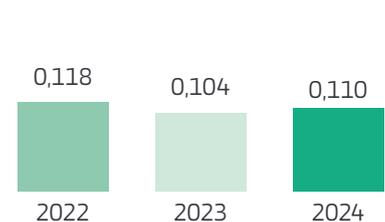
Para la mejor gestión y la minimización de los residuos, se siguen cuatro líneas de actuación:



Residuos peligrosos (t/vehículo)



Residuos no peligrosos (t/vehículos)



 Desde 2015 ↓ **41,7%** generación de residuos peligrosos ↓ **27,7%** no peligrosos

Por otro lado, Alsa dispone de un programa de asignación de flotas con el cual logra alargar la vida útil de los vehículos que, tras un determinado tiempo, pasan de prestar servicio en las líneas más exigentes de largo recorrido, a líneas regionales o de corto recorrido.

Además, en el caso de la actividad fuera de España, y siempre que sea posible, los vehículos urbanos que han de ser renovados por contrato, pero que están en perfecto estado, se destinan al mercado de segunda mano.

Una de las acciones más destacables en las que está trabajando Alsa es el proyecto MURARTE, que consta de jardines verticales con absorción de GEI utilizando los residuos neumáticos. Una forma de reutilizar esos residuos promoviendo su reciclabilidad. Actualmente se encuentra en fase piloto para una de las bases de Alsa en Asturias.

Las cuatro vidas del neumático

Un claro ejemplo de circularidad es la gestión que hace Alsa de los neumáticos que llevan sus vehículos. Hace años, se confió en una empresa externa el servicio de revisar, mantener y sustituir todos los neumáticos de la compañía.

El proceso seguido es el de las cuatro vidas del neumático:

1. Neumático nuevo sobre el que se hace un buen mantenimiento.
2. Reesculturado, ya que todos los neumáticos de marcas premium utilizados son regrabables.
3. Recauchutado tras una exhaustiva revisión.
4. Reesculturado del neumático recauchutado.

Este proceso tiene importantes ventajas desde el punto de vista medioambiental, ya que ayuda a reducir la huella ambiental que genera el transporte por carretera. La reducción en el consumo de materias primas que se logra con el recauchutado es muy elevada, consiguiéndose duplicar la vida útil del neumático.

En el proceso de recauchutado se consume un 80% menos de energía que con la fabricación de uno nuevo. Además, se consigue disminuir en un 70% el consumo de materias primas, ya que se estima que se logran ahorros de unos 65 litros de petróleo, 35 g de caucho y 14 kg de acero por neumático. Esto supone un ahorro de más de cinco toneladas de material por cada 100 neumáticos. A lo que hay que añadir que los neumáticos recauchutados contienen hasta un 75% de materiales reciclados y reutilizados.

Es importante señalar que los requisitos que cumple el neumático recauchutado desde el punto de vista de la seguridad son exactamente los mismos que cumple un neumático nuevo, sometiéndose a las mismas pruebas de seguridad y ofreciendo las mismas garantías de seguridad, fiabilidad y rendimiento.

El recauchutado cumple con el reglamento CEPE/ONU 109 que garantiza que cada neumático recauchutado cumple las mismas tres normas de calidad, fiabilidad y seguridad que los neumáticos nuevos. Así lo certifican los diferentes organismos que auditan periódicamente a la empresa y sus neumáticos (INSIA, UCA y AENOR).

Una vez disfrutadas las cuatro vidas del neumático, los materiales de este neumático usado, acero, fibra textil y caucho, son aprovechados en su totalidad en la construcción de carreteras para hacer asfaltos menos ruidosos, para la construcción de losas de caucho para parques infantiles, para distintas aplicaciones en obra civil, industrias de fundición o valorización energética en cementeras.

Apoyo a la Comunidad



Durante 2024 se ha continuado con el despliegue del Plan de Acción de Responsabilidad Social Corporativa en todos los países en los que Alsa opera, mediante el cual se da respuesta a los diferentes asuntos prioritarios para Alsa y sus grupos de interés, basándose en los resultados de su último estudio de materialidad.

Diversidad e inclusión

El compromiso de Alsa por la integración de la diversidad en sus políticas de Personas y Talento se despliega a través de programas dirigidos a facilitar el ascenso de las mujeres a puestos de responsabilidad y a aumentar su presencia femenina en la compañía y el sector.

En 2024 se ha formado a un total de 53 mujeres, 47 de ellas en conducción. Continuando con el compromiso adquirido conjuntamente junto a las Cámaras de Comercio de Gijón y León, siete mujeres obtuvieron el Permiso y el CAP para facilitar su acceso a la profesión gracias a la formación adquirida a través de dicha alianza.

El programa "Sumando Conductoras", alineado con la estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) y a los objetivos de incorporación de la mujer, ha ofertado 150 becas para la obtención del permiso de conducción clase D más CAP (Certificado de Aptitud Profesional) distribuidas en las siguientes ciudades: Granada, Almería, Barcelona, Ibiza, Oviedo, A Coruña, Madrid, León, Zaragoza y Santander.

Tras obtener los permisos, las alumnas reciben formación práctica adicional impartida por Alsa y acceden a un puesto de trabajo indefinido en su misma provincia de residencia.

Se han recibido 3.438 solicitudes de acceso a las becas, 135 alumnas han finalizado las clases en las autoescuelas y están en diferentes fases de exámenes, de las que 87 han sido contratadas o están en el proceso de contratación.

En Portugal se ha puesto en marcha un programa de becas de formación similar, que ha culminado con la incorporación de 40 mujeres a la plantilla. Al mismo tiempo, en colaboración con la Asociación CECIMA, se ha posibilitado la incorporación de dos personas con discapacidad en los centros de Lisboa y Oporto.

En Marruecos, el programa de becas para la obtención del permiso de conducir y el CAP ya se ha extendido a 279 mujeres desde su inicio.

Desde el punto de vista social, 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 facilita el servicio de movilidad accesible y asequible para todos los extractos sociales.

Contribución social Alsa

Une 3.500 destinos en largo recorrido.

Da servicio a 4.700 poblaciones.

Opera en todas las comunidades autónomas.

Opera 46 servicios urbanos y metropolitanos.

Da empleo a más de 12.000 personas repartidas en 48 provincias.

Un 91% de sus contratos son fijos.

Empleabilidad

La empresa desarrolla diferentes programas y políticas para fomentar y potenciar la empleabilidad, tanto a través de programas internos como a través de los programas Muévete o ¿De qué eres capaz?, o de proyectos desarrollados externamente en convenio o colaboración con otras entidades. Ejemplos de esto son los convenios con

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

diversas universidades, o el caso del Programa Integral de Cualificación y Empleo de la Cámara de Comercio de España, que desde 2021 trabaja en 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.

Una de las colaboraciones más relevantes de la compañía en el ámbito de la empleabilidad es la que desarrolla como patrono con la Fundación Integra. Esta organización ha conseguido en 2024 la empleabilidad de 1.780 personas y el apoyo de 1.300 voluntarios.

Durante 2024 Alsa y la Fundación Integra han llevado a cabo diferentes actividades de forma conjunta, entre las que destacan la participación de Alsa en el HR Summit 2024 o la participación de la directora de Personas y Cultura de Alsa en el programa de mentoring "Leadership for a Job", sin olvidar una de nuestras acciones principales, como es el desarrollo del voluntariado corporativo.

37
voluntarios
en 2024

48
empleos
desde 2001



43.807 clientes
de Alsa se han
sumado a la
iniciativa solidaria
de la Fundación
Integra

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 6.747 conductores desempleados formados por Alsa y los 8.498 desempleados formados en diversas áreas del sector del transporte, como mecánicos, agentes planificadores, acompañantes, etc.

En concreto, en 2024 se han formado 135 alumnos en cursos de conductores, dos de ellos con alguna discapacidad, se han impartido 46.277 horas de formación y 77 alumnos han sido contratados por la compañía.

Asimismo, desde el punto de vista de clientes, los desempleados cuentan con descuentos específicos en diversos servicios de transporte de Alsa como los de la UTE Leste en Galicia, Madrid-Guadalajara, regionales de Calecar y de Nexcon en Andalucía y en servicios de largo recorrido de los corredores de Madrid-Castilla y León-Asturias, Madrid-Zaragoza-Barcelona, Madrid-Burgos-País Vasco-Cantabria (Logroño-Soria-Madrid) e Ibérico-Ruta de la Plata (Ferrol-Algeciras y Sevilla-Salamanca-Irún).

Alsa viene trabajando activamente en programas para facilitar la empleabilidad de conductores en colectivos específicos, como el personal militar de tropa y marinería a través del Ministerio de Defensa y del propio Estado Mayor del Ejército, o para facilitar la empleabilidad de personal desde el extranjero, por el que se ha realizado un piloto para siete conductores de Marruecos, en colaboración con la Dirección General de Tráfico, el Ministerio de Transportes y la Dirección General de Migraciones.

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 XXIII 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 gracias a la gratuidad de los billetes para la "persona de apoyo". 1.232 personas se han beneficiado de dicha gratuidad en 2024.

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. También trabajan 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.



Apoyo a la Infancia en Marruecos

Dentro de las importantes labores de apoyo a la infancia realizadas en Marruecos por la compañía destaca la Escuela de Educación Vial de Marrakech, donde se han formado 1.961 alumnos (950 niñas y 1.011 niños) repartidos entre 42 escuelas, sin olvidar a los hijos del personal. El objetivo es que se conviertan en embajadores de la seguridad vial.

En Marrakech

1.961

menores han participado en la Escuela de Educación Vial

Tercera Edad

En 2024 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 entre capitales andaluzas, las líneas que unen Andalucía-Murcia-Comunidad Valenciana-Cataluña, Asturias-Castilla y León-Extremadura-Andalucía, Madrid-Burgos-País Vasco, Madrid-Granada, Madrid-Zaragoza-Barcelona y servicios regionales de la Comunidad Valenciana y Murcia.

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 durante 2024 con diferentes instituciones con el objeto de apoyar a colectivos desfavorecidos. Las acciones más destacadas han sido las siguientes:

- Proyecto "Child Friendly Spaces": desde el mes de julio 2022, Alsa ha mantenido un autobús-aula para el Proyecto "Child Friendly Spaces", de la ONG Plan International España, en el Centro de Recepción, Atención y Derivación para personas desplazadas desde Ucrania (CREADE) en Pozuelo de Alarcón. En el autobús se mantienen actividades de desarrollo de competencias lingüísticas y digitales, actividades lúdicas, pedagógicas, apoyo emocional y refuerzo educativo a los menores refugiados ucranianos que residen de forma permanente en el CREADE.
- Campaña por la Asociación Española contra el Cáncer de Mama: en la que se organiza la campaña #AlsaSeTiñeDeRosa, con el reparto de más de 13.000 chapas entre los empleados de España, Portugal y Suiza, para visibilizar y concienciar sobre esta enfermedad en toda la organización. Se puso a disposición de las empleadas una campaña de pruebas médicas preventivas contra el Cáncer y se impartió una charla online con el Dr. Matías Manuel Lederhos, concluyendo con un acto institucional en Granada el 18 de octubre. Además, se habilitó durante el mismo mes la donación voluntaria por parte de los clientes en favor de la AECC, comprometiéndose la empresa a duplicar las cantidades recibidas, con más de 7.000 euros.



- Campaña "Mantenemos las familias Cerca y ALSA las Acerca": en convenio con la Fundación Ronald McDonald, por la que se facilita el transporte en las líneas regulares a las familias que reciben tratamientos médicos infantiles, alojadas en las Casas Ronald McDonald por toda España. Durante 2024 un total de 320 personas se han desplazado con Alsa.
- Alsa se une como Amigo Corporativo a la Escuela Superior de Música Reina Sofía, con el objetivo de apoyar la actividad académica y artística de la Escuela dependiente de la Fundación Albéniz, mediante el mecenazgo cultural de este centro de referencia internacional, para la enseñanza de jóvenes músicos, apoyando a los jóvenes artistas del futuro, tanto en su crecimiento personal como en su progreso artístico.
- También cabe mencionar otros acuerdos y colaboraciones que Alsa ha desarrollado o mantenido a lo largo de 2024:

- Acuerdo con la Fundación Margarita Salas para la dinamización de las habilidades STEM en Asturias.
- Convenio con el cuerpo de bomberos del Ayuntamiento de Madrid para la formación de los empleados en casos de emergencias y para la cesión de vehículos y uso de instalaciones a los bomberos.

Además, existen otras colaboraciones en proyectos en el ámbito cultural, deportivo o de apoyo al tercer sector, en las comunidades donde Alsa presta servicio, entre las que destacan:

- Fundación Abadía de Montserrat.
- Banco de Alimentos.
- Down España.
- Cáritas Diocesana de Valencia.
- 65 aniversario de la Guardia Civil de Tráfico.

- Juntos Por Tu Seguridad Digital", en colaboración con la Guardia Civil.
- Asturias Capital Mundial de la Poesía.
- Fundación También.

En Marruecos podemos destacar entre otras el patrocinio con la asociación "Tanja Madinati", dedicada al desarrollo educativo y laboral de los jóvenes en la sociedad marroquí, la colaboración con la Asociación Grand Atlas para el transporte de equipos folclóricos o la movilización de más de 200 autobuses gratuitos para facilitar el acceso a los participantes en el Maratón Internacional de Rabat.

Asimismo, en Suiza se colabora con el Centro de Investigación de Ecosistemas Alpinos (CREAMont Blanc), que tiene como misión estudiar los impactos del cambio climático en la biodiversidad de las montañas, divulgándose el proyecto en las webs de Alpybus y GVA Transfers, así como con la Fundación My Climate para la reducción de la huella de CO₂.

Y en Portugal se ha continuado desarrollando el acuerdo con ATEC y la Escuela Profesional de Setúbal para la formación de estudiantes (cursos de Electricidad / Electrónica y Mecatrónica) en mecánica del autobús y su especialización en vehículos eléctricos.

Fundación Nos Movemos

La fundación canaria Nos Movemos, constituida en 2019 por el Grupo 1844, incorporado en 2024 a Alsa, encauza el desempeño social de la compañía en las islas Canarias.

La Fundación Nos Movemos aspira a contribuir al desarrollo y a la transformación de la sociedad canaria a través de alianzas, proyectos y acciones sociales en materia de atención a la diversidad funcional, el desarrollo del talento, la empleabilidad, el voluntariado y el cuidado del medio ambiente.

Desde sus inicios el impacto social de la Fundación se resume en:

Total Beneficiarios	Desde su fundación	2024
Transporte solidario	3.386	1.230
Infancia y Diversidad Funcional	560	242
Empleabilidad	466	371
Desarrollo de Cultura y Talento	921	370
Voluntariado	134	38
Sostenibilidad	42	42
Total	5.509	2.293

Las principales acciones emprendidas por la Fundación durante el 2024 son:

Infancia y diversidad funcional

Destaca el Campus Inclusivo + QUE FÚTBOL, en apoyo a niños y niñas con diversidad funcional, bajo la dirección técnica de Benjamín Zarandona y el patrocinio de "Casa Pipa", que apoya a familias con menores en tratamiento médico lejos de sus hogares.

Empleabilidad

El Proyecto "Empleo Sobre Ruedas" ha conseguido la incorporación al mercado laboral de 147 beneficiarios con formación CAP más carnet D, quienes mayoritariamente se encontraban en riesgo de exclusión social.

Otros 371 beneficiarios aún se encuentran inmersos en este proyecto de formación especializada, repartidos entre las islas de Lanzarote, Fuerteventura, Gran Canaria, Tenerife y La Palma.



Desarrollo de cultura y talento

El desarrollo del talento mediante programas de formación tanto interno como externo, así como las alianzas, son los ejes fundamentales del trabajo de la fundación.

Programas de formación interna, como la Certificación PMP (Project Management Professional), Talleres para la sensibilización en la inserción laboral de colectivos con diversidad funcional (Fundación Eurofirms), Informe Bex para la mejora de la experiencia del empleado o el Certificado de Valor Compartido hacia una empresa más sostenible, son ejemplo de ello.

En cuanto a la formación externa, se ha ofrecido formación CAP más la obtención de los permisos de conducción B, C y D. La firma de los convenios para la Formación Profesional Dual con especialidad en Automoción (mecánica) y Conducción se ha realizado en colaboración con el centro de formación ICSE y Autoescuela Reyes, junto con la participación de la propia Fundación y de los Talleres Alsa. Esta nueva FP dual supondrá la apertura de nuevos horizontes para muchos jóvenes canarios en un sector con alta demanda.

Otras acciones puestas en marcha desde la Fundación Nos Movemos han sido el desarrollo de alianzas, como el Proyecto de Movilidad Transformadora en colaboración con la Fundación Líneas Romero, que contempla acciones conjuntas de sostenibilidad y desarrollo del talento y que se encuentra respaldado por el Gobierno de Canarias y los siete cabildos insulares, así como por las principales empresas líderes en movilidad. Este proyecto, aún incipiente, contará con cursos de formación específica de atención al viajero y llevará a cabo diversas acciones de sostenibilidad encaminadas al cuidado del medio ambiente.

Asimismo, se ha puesto en marcha la Cátedra y primer Laboratorio Alsa de Movilidad Sostenible con el objetivo de transformar el sector de la movilidad desde la universidad, la investigación y con estrategias de I + D + i en el marco de los objetivos fijados por los ODS y la Agenda Canaria 2030. Mediante el acuerdo alcanzado con la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC), y con el respaldo de la trayectoria de investigación de Alsa, se trabajará en el análisis del comportamiento de la movilidad, con la finalidad de alcanzar la optimización de los desplazamientos por carretera, haciéndolos más eficientes y sostenibles.

Voluntariado

Los embajadores y voluntarios de la Fundación convierten en exitosas campañas como “Somos La Leche” en colaboración con el Banco de Alimentos, en la que dichos voluntarios se encargan de la recogida de alimentos, así como del empaquetado de los mismos y demás procesos de logística.

Otra acción de voluntariado que destaca es “El Árbol de los Sueños” con Obra Social la Caixa durante la Navidad, en la que tras la recepción de la carta de algún niño o niña se le asigna un regalo concreto. Otras campañas para destacar son “Taponos para una nueva vida” con la Fundación Seur, en la que se recogen taponos solidarios para la atención de niños y niñas con diversidad funcional, o el Patrocinio de “Casa Pipa” de la ONG Pequeño Valiente para familias en tratamiento oncológico, entre otras.



Sostenibilidad

Además del ya mencionado Proyecto de Movilidad Transformadora, que persigue avances en la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente, en 2024 se han llevado a cabo acciones que tenían el mismo enfoque. Así, en colaboración con la Fundación DinoSol, desde la Fundación Nos Movemos llevamos a cabo la limpieza de la playa Caleta del Mero, en Lanzarote.

Adicionalmente, y dentro de otras acciones solidarias, se encuentra el proyecto de Transporte Solidario, por el que, de la mano de Alsa Canarias, se facilitan traslados a las instituciones vinculadas a la diversidad funcional, fines sociales, fines educativos, etc.

Toda la labor realizada por la Fundación Nos Movemos ha sido reconocida por parte de instituciones públicas, privadas y la sociedad canaria en general a través de numerosas distinciones, entre las que se encuentran: Premio Valor Solidario por ASEME Canarias, Roque Nublo en el ámbito Social por el Cabildo de Gran Canaria, Finalista Premios Solidarios Telva, Premio Sostenibilidad por Promotur – Turismo Islas Canarias, Premio a la Innovación y Compromiso Social por Hacedores del Cambio.

DANA de Valencia

Desde el primer momento en que se produjo la emergencia, Alsa activó un comité de seguimiento para focalizar su apoyo, que se concretó en las siguientes acciones:

- Entrega de una partida de alimentos de primera necesidad con el Banco de Alimentos de Valencia.
- Prestación de servicios de transporte a las autoridades locales, en colaboración con la Generalitat Valenciana, para atender el tráfico por la afectación de las infraestructuras, paliando las necesidades de movilidad de los ciudadanos y prestando servicio a los municipios afectados, especialmente entre Valencia y Gandía y Valencia y Alicante.
- Campaña de donativos involucrando a todos los clientes y empleados, por la que Alsa se comprometía a donar 2 euros adicionales por cada euro recaudado de clientes en apoyo a los damni-

**Alsa colaboró
con los
afectados por
la DANA de
Valencia**



ficados. La campaña se desarrolló con Cáritas, obteniendo un total de más de 78.000 euros, con aportaciones de más de 9.000 clientes.

- Servicios desde numerosos puntos de España para atender necesidades de transporte de ONG, así como de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado con apoyo tanto de vehículos de transporte de pasajeros como de ambulancias de Sanir.
- Refuerzo de los corredores ferroviarios más afectados con 55 autobuses durante dos meses.
- Colaboración con las autoridades locales para garantizar la movilidad.
- Participación en cena benéfica en pro de los damnificados por la DANA, organizada por la Federación Asturiana de Empresarios.

Objetivos 2025

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.

Acciones de asociación o patrocinio.

Divulgación de las acciones a grupos de interés.

Actuaciones de ámbito estratégico

Consolidación de la Estrategia de circularidad.

Incorporación de 41 vehículos eléctricos y 115 híbridos.

Reducción del 5% en emisiones medidas en tCO₂e/100 km, con un valor objetivo de 0,123 tCO₂e/100 km.

Medidas de eficiencia ambiental en el transporte

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

Desarrollo de proyectos de electrificación en Marruecos.

Programa de eficiencia energética

Reducción del 2% del consumo de energía en instalaciones, medida en kWh/nº de instalaciones.

Desarrollar la compra de energía eléctrica renovable en todos los países para conseguir Emisiones Cero en las instalaciones y vehículos eléctricos.

Anexos GRI

Acerca de esta Memoria

GENERAL TÉCNICA INDUSTRIAL, S.L.U. (en adelante Alsa) presenta su octavo informe de sostenibilidad, elaborado 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 2024 y el 31 de diciembre de 2024.

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 2024 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.

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 2-1, 2-2, 2-6, 2-7, 2-9, 2-22, 2-23, 2-24	
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 2-22, 2-23, 2-24, 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, 2-24, 2-25, 3-3	
	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 305, 403	
		Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	GRI 2-23	
		Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	GRI 2-25	575,232 k€ en gasto o inversión medioambiental
		Aplicación del principio de precaución.	GRI 2-25	
		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 305	
	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 306	Debido a la actividad de Alsa no es necesario tomar 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	
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.		GRI 301, 302, 303		
Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables.		GRI 302		
Cambio Climático	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero.	GRI 305		
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático.	GRI 305		
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin.	GRI 305		

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Observaciones	
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	GRI 304-3		
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	GRI 304-3		
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 2-25	
	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, 2-25	
	Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	GRI 2-7, 405-1	
		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	
		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	Los cargos de consejeros de GTI no son remunerados.	
Implantación de medidas de desconexión laboral.				
Empleados con discapacidad.	GRI 405-1			
Organización Del trabajo	Organización del tiempo de trabajo.			
	Número de horas de absentismo.			
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	GRI 401-3		
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	GRI 403-8		
	Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo.	GRI 403-9		
	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, 403-4	
	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 404-1	
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	GRI 404-1	
Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	GRI 405-1	
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.	GRI 401-1, 405-1	
	Planes de igualdad.	GRI 405-1	De los 50 planes de igualdad que la empresa debe tener, 38 ya están registrados y 12 están en elaboración, negociándose o pendientes de autorización de registro.
	Medidas adoptadas para promover el empleo.	GRI 401-1	
	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo.	GRI 406-1	
	La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	GRI 405-1	
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	GRI 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 407, 408, 409, 410
	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 2-25

	Contenidos de la Ley 11/2018 INF	Estándar utilizado	Observaciones
	Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia en derechos humanos.	GRI 407, 408, 409, 410
		Prevención de los riesgos de vulneración de los derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.	GRI 407, 408, 409, 410
		Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos.	GRI 2-26, 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 407, 408, 409, 410
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 205
	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 205-1
	Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	GRI 205
		Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	GRI 205
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	GRI 201-1, 203-2	
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 413-1

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 308-1, 308-2, 414-1, 414-2	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	GRI 308-1, 308-2, 414-1, 414-2	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	GRI 308-1, 414-1	No se realizan auditorías a proveedores.
Consumidores	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores.	GRI 416-1,	
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	GRI 2-26	
Información fiscal	Beneficios obtenidos por país.	GRI 207-4	
	Impuestos sobre beneficios pagados.	GRI 207-4	
	Subvenciones públicas recibidas.	GRI 207-4	

Índice GRI-standars

Alsa ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024.

GRI 1: Fundamentos 2021

GRI Estándar	Versión	Resumen descripción	Comentario	Página/s
CONTENIDOS GENERALES				
GRI 2: Contenidos generales 2021	La organización y sus prácticas de presentación de informes			
	2-1	Detalles organizacionales	GENERAL TÉCNICA INDUSTRIAL, S.L.U. (A lo largo de la memoria denominado como Alsa) C/Josefa Valcárcel 20 - 28027 Madrid (España) GENERAL TÉCNICA INDUSTRIAL pertenece al 100% a National Express Spanish Holding L.T.D	8-13, 15-18
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad		127-128
	2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Periodo objeto de la presente memoria: 1/1/2024 - 31/12/2024 Frecuencia publicación: Anual Contacto: Ignacio Pérez-Carasa. ipcarasa@alsa.es	97
	2-4	Actualización de la información	Los cambios en métodos de cálculo y/o modificación de la información ya reportada en informes anteriores se especifican a lo largo de la memoria.	
	2-5	Verificación externa	Verificación externa por Aenor según Ley 11/18 y GRI.	97
Actividades y trabajadores				
2-6	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.	15-18, 36	
2-7	Empleados.		8, 57, 62, 114-119	
2-8	Trabajadores que no son empleados.	No hay un número significativo de trabajadores no empleados que sean controlados por la organización.		
Gobernanza				
2-9	Estructura de gobernanza y composición.	El comité responsable de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales es el Comité de Dirección. El órgano de Administración de General Técnica Industrial, S.L.U. es un consejo de administración, integrado por los siguientes miembros: Proyectos Unificados, S.A.U, representada por Jorge Cosmen (Presidente); Nex Continental Holdings, S.L.U., representada por Jacobo Cosmen; Ebrobús SLU, representada por Marcos García; Francisco Iglesias (Consejero Delegado); Autos Pelayo, SAU, representada por María Pérez (Secretario No Consejero).	18	

GRI Estándar	Versión	Resumen descripción	Comentario	Página/s
	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno.	El consejo de administración tiene designado a un consejero delegado en la persona del consejero Francisco Iglesias, quien a su vez es de quien dependen directamente los miembros del comité de dirección. Los miembros del Comité de Dirección son elegidos discrecionalmente por el Consejero Delegado.	18
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno.		18
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la memoria de sostenibilidad.	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. 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 Mobico Group El último estudio de materialidad se ha realizado en 2023 donde todo el comité de dirección ha participado en la definición de los aspectos relevantes para la organización y su correspondiente respuesta a través de la presente memoria de sostenibilidad. 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 Personas, Medio ambiente, Jurídico, Seguridad, Comercial y Marketing, RSC y Relaciones institucionales, Estrategia y Organización, Control y Reporting, y Operaciones. La memoria de sostenibilidad es revisada antes de su publicación por el Comité de Dirección.	18
	2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos.	Los temas ambientales durante 2024 han estado recogidos bajo la dirección de Estrategia y Organización, pasando en 2025 a la dirección de Mantenimiento. Los impactos económicos están bajo el área de Económico-Financiero, y los sociales bajo el área de Relaciones Institucionales y ESG.	18
	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de la memoria de sostenibilidad.	Ver indicador 2-12.	18
	2-15	Conflictos de interés.	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.	26-27
	2-16	Comunicación de inquietudes críticas.		22-23, 27
	2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	El Comité de Dirección se reúne periódicamente, es informado y hace seguimiento de los temas económicos, ambientales y sociales, siendo formado en caso de ser necesario en estos asuntos. La Dirección de Relaciones Institucionales es la responsable de informar sobre los temas RSC al comité de dirección.	22-27
	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	Los miembros del Comité de Dirección están sometidos al proceso anual de Evaluación de Desempeño que se ejecuta en la Dirección por Objetivos, que a su vez está regulada por los criterios de Mobico Group.	

GRI Estándar	Versión	Resumen descripción	Comentario	Página/s															
2-19		Políticas de remuneración.	Los cargos de consejeros de GTI no son remunerados. Existe una política de remuneración que contempla todas las casuísticas: bandas salariales, criterios de revisión, beneficios sociales, viajes, desplazados e internacionalización, vehículos de empresa, etc. Dentro de los objetivos sociales el exponente de seguridad es aplicado a toda la organización y en su máxima expresión al Comité de Dirección. Otros objetivos sociales, ambientales y económicos son aplicados a los responsables de la organización con atribuciones en los mismos.																
2-20		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.	120-121															
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>GRI 2-21 a.</th> <th>2023</th> <th>2024</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>España*</td> <td>39,87</td> <td>38,61</td> </tr> <tr> <td>Marruecos</td> <td>38,19</td> <td>38,16</td> </tr> <tr> <td>Suiza</td> <td></td> <td>2,87</td> </tr> <tr> <td>Portugal*</td> <td>5,23</td> <td>4,94</td> </tr> </tbody> </table>	GRI 2-21 a.	2023	2024	España*	39,87	38,61	Marruecos	38,19	38,16	Suiza		2,87	Portugal*	5,23	4,94	
GRI 2-21 a.	2023	2024																	
España*	39,87	38,61																	
Marruecos	38,19	38,16																	
Suiza		2,87																	
Portugal*	5,23	4,94																	
2-21		Ratio de compensación total anual.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>GRI 2-21 b.</th> <th>2023</th> <th>2024</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>España*</td> <td>-2,69</td> <td>3,57</td> </tr> <tr> <td>Marruecos</td> <td>0,73</td> <td>-0,22</td> </tr> <tr> <td>Portugal</td> <td>-</td> <td>5,31</td> </tr> <tr> <td>Portugal*</td> <td>-</td> <td>1,42</td> </tr> </tbody> </table> <p>*No incluye las empresas que se estaban llevando a cabo con gestorías externas, que supone un 7% para España y un 37% para Portugal.</p> <p>Ver apartado 74.3.5.</p>	GRI 2-21 b.	2023	2024	España*	-2,69	3,57	Marruecos	0,73	-0,22	Portugal	-	5,31	Portugal*	-	1,42	120-121
GRI 2-21 b.	2023	2024																	
España*	-2,69	3,57																	
Marruecos	0,73	-0,22																	
Portugal	-	5,31																	
Portugal*	-	1,42																	
Estrategia, políticas y prácticas																			
2-22		Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible.		2-3															
2-23		Compromisos y políticas.		4,6, 19-21, 28-35, 43, 49, 57, 73															
2-24		Incorporación de los compromisos y políticas.	"Nuestros valores" de Excelencia, Seguridad, Clientes, Personas y Comunidad son los valores de Mobico Group que ALSA asume y aplica en todas sus actividades.	4, 19-21, 28-35, 43, 49, 57, 73															
2-25		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.	4,6, 19-21, 28-35, 43, 49, 57, 73															
2-26		Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes.		26															
2-27		Cumplimiento de la legislación y las normativas.	Las sanciones recibidas a lo largo de 2024 ascienden a 7,34 M€, dentro de los que se incluyen 6,1 M€ como provisión contable para un procedimiento de competencia abierto en Galicia Nota: Se incluyen todas las actividades de ALSA, tanto a nivel nacional como internacional.	26-27															
2-28		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																			

GRI Estándar	Versión	Resumen descripción	Comentario	Página/s
	2-29	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.	22-23
	2-30	Convenios de negociación colectiva.	El 62,5% de la plantilla está cubierta por convenios colectivos. Siendo el 100% en España, Portugal y Andorra; el 4% en Marruecos, el 65% en Suiza y el 0% en Francia.	
TEMAS MATERIALES				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1	Proceso de determinación de los temas materiales.		22-23
	3-2	Lista de temas materiales.		22-23
	Sistemas de control y vigilancia			
	3-3	Gestión de los temas materiales.		24-25, 26-27, 40-41
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-9	Estructura de gobernanza y composición.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la memoria de sostenibilidad.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
	2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de la memoria de sostenibilidad.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
	2-15	Conflictos de interés.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
	2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
	2-23	Compromisos y políticas.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
Ética y cumplimiento				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales.		24-27
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-23	Compromisos y políticas.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
Transparencia				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales.		24-27, 97

GRI Estándar	Versión	Resumen descripción	Comentario	Página/s
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de la memoria de sostenibilidad.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1	Proceso de determinación de los temas materiales.	Temas Materiales del Índice de contenidos GRI.	
	3-2	Lista de temas materiales.	Temas Materiales del Índice de contenidos GRI.	
Políticas para el buen gobierno				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales.		24-27, 40-41
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
	2-23	Compromisos y políticas.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
i+D+i				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales.		24-27, 37- 39, 51-52
Seguridad vial				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales.		24-27, 43-48
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.		43-48
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	No ha habido ningún caso con multa, sanción o advertencias.	
Accesibilidad				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales.		24-27, 40-42, 52, 56-57, 60- 61, 91
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.		43-48, 51-52
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	No ha habido ningún caso con multa, sanción o advertencias.	
Igualdad y diversidad				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales.		24-27, 40- 41, 49-61, 89-93, 114-117, 119-120
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-7	Empleados.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
	2-23	Compromisos y políticas.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.		18, 119-120
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.		120-121

GRI Estándar	Versión	Resumen descripción	Comentario	Página/s
GRI 406: No discriminación 2016	406-1	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. Durante 2024 se ha identificado un caso de acoso para el cual se han tomado las medidas disciplinarias pertinentes.	
Creación de empleo				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales.		24-27, 57, 62-63, 89-90, 93-94, 119
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.		118-119
	401-2	Prestaciones sociales a los empleados.		62-63, 67-72
	401-3	Permiso parental.		120
Reducción de emisiones				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales.	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.	24-27, 73-84
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas e indirectas de GEI.		77, 81-82 123-124
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía.	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.	81-82, 123-124
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).		81-82, 123-124
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI.		81-82, 123-124
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI.		81-82, 123-124
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono.		82, 123-124
	305-7	Óxidos de nitrógeno, óxidos de azufre y otras emisiones significativas al aire.		82, 123-124
Eficiencia en el consumo de combustibles				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales.	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.	24-27, 73-81, 84
GRI 302: Energía 2016	302-1	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. 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.	80-81, 124
	302-2	Consumo energético fuera de la organización.	No se dispone de la información.	

GRI Estándar	Versión	Resumen descripción	Comentario	Página/s
	302-3	Intensidad energética.	La intensidad energética se calcula como emisiones (tCO2eq) entre Facturación de la compañía (€).	80-81
	302-4	Reducción del consumo energético.		80-81, 124
	302-5	Reducciones de los requerimientos energéticos de los productos y servicios.		80-81, 84
Inclusión y desarrollo de nuevas tecnologías más limpias y eficientes				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales.		24-27, 77-79, 84, 123
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido.		4, 114
	201-2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.		14-17, 73-88, 123
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.	Existe una política de beneficios sociales diseñada entorno a la tarjeta Bus Plus Empleado. Para la mayor parte de los empleados en convenios colectivos la empresa ha asumido voluntariamente la obligación de aceptar siempre las peticiones de jubilación parcial anticipada. No existen Planes de Pensiones privados	
	201-4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.		4, 114
Residuos				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales.		24-27 84-88, 125
GRI 306: Residuos 2020	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos.		84-88, 125
	306-2	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 base 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>	84-88, 125
	306-3	Residuos generados.		84-88, 125
	306-4	Residuos no destinados a eliminación.		84-88, 125

GRI Estándar	Versión	Resumen descripción	Comentario	Página/s
	306-5	Residuos destinados a eliminación.		84-88, 125
Otros temas NO materiales				
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	Presencia en el mercado			
	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.		121
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local.	100% (Entendiendo como altos ejecutivos los miembros del Comité de Dirección y España como comunidad local).	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	Consecuencias económicas indirectas			
	203-1	Inversión en infraestructuras y servicios apoyados.		4, 114
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	Prácticas de adquisición			
	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.		4, 36, 114
GRI 205: Anticorrupción 2016	Lucha contra la corrupción			
	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	El 100% de las operaciones societarias a las que les es de aplicación, son sometidas al procedimiento de due diligence por el cual se revisan de forma exhaustiva todos los bloques críticos de una sociedad.	
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.		26-27
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	No se han dado casos de corrupción.	
GRI 206: Competencia desleal 2016	Prácticas de competencia desleal			
	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	No se han dado acciones de esta índole.	
GRI 301: Materiales 2016	Materiales			
	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.		126
	301-2	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.)	
GRI 303: Agua y efluentes 2018	Agua			
	303-1	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.	86-87, 126
	303-2	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. 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.	86-87, 126
	303-3	Extracción de agua por fuente.	El consumo de agua es de suministro municipal.	86-87, 126
	303-4	Vertido de agua.	Toda el agua es vertida a las redes de saneamiento municipales.	86-87, 126

GRI Estándar	Versión	Resumen descripción	Comentario	Página/s
	303-5	Agua reciclada y reutilizada.		86-87, 126
GRI 304: Biodiversidad 2016		Biodiversidad		
	304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.	ALSA no tiene centros de operaciones ubicados dentro o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad.	
	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.	No se han identificado impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.	
	304-3	Hábitats protegidos o restaurados.	Bosque Alsa - Reforestación Congosto de Valdavia (Palencia) con drones.	73, 83
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016		Evaluación ambiental a los proveedores		
	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.	100% de los proveedores corporativos.	36
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	La mitigación de los posibles impactos ambientales en la cadena de suministro es contemplada mediante la inclusión de requisitos en las licitaciones a través de las cuales se contrata a los distintos proveedores, quienes deberán cumplir con cada uno de ellos.	36
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016		Relaciones entre los trabajadores y la dirección		
	402-1	Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales.	4 semanas.	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016		Salud y seguridad en el trabajo		
	403-1	Sistema de Gestión de la salud y seguridad en el trabajo.	La organización tiene implantado un sistema de gestión de la seguridad y salud según ISO 45001, en España y Portugal.	40-41, 67-72, 123-122
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	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. 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. 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.	40-41, 67-72, 121-122
	403-3	Servicios de salud en el trabajo.	La empresa cuenta en España con un servicio de prevención ajeno para las empresas que operan en la península (Quirón) y otro para las islas (Previs). En las sociedades dónde se requiere por legislación, cuentan con servicio de prevención propio. 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. En Portugal, se cuenta con el servicio de prevención ajeno de Quirón.	67-72

GRI Estándar	Versión	Resumen descripción	Comentario	Página/s
			El 79,08% 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.	
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	El 100% de la plantilla de Marruecos y Portugal está cubierta con Comités de Seguridad y Salud., existiendo un Comité por cada empresa. 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. 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.	67-72, 121-122
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.		67-72, 121-122
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores.	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 y se ha proporcionado un seguro médico en 2024 a los empleados y sus familiares. 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. En Portugal se realizaron más de 400 reconocimientos médicos (anuales a personas con más de 50 años y cada dos años a personas con menos de 50).	67-72, 121-122
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales.		40-41, 67-72, 121-122
	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.		40-41, 67-72, 121-122
	403-9	Lesiones por accidente laboral.	En 2024 ha habido 2 fallecimientos.	121-122
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales.		121-122
GRI 404: Formación y educación 2016		Capacitación y educación		
	404-1	Media de horas de formación al año por empleado.		63-66
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.		63-66
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.		122-123
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016		Libertad de asociación y negociación colectiva		
	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	Aplicación de Código ético y Comité de Compliance.	

GRI Estándar	Versión	Resumen descripción	Comentario	Página/s
GRI 408: Trabajo infantil 2016		Trabajo Infantil		
	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	Aplicación de Código ético y Comité de Compliance.	
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016		Trabajo forzoso		
	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	Aplicación de Código ético, Comité de Compliance y Modern Slavery.	
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016		Medidas de seguridad		
	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.	El personal de seguridad es externo (proveedores) y actualmente no se dispone de esta información.	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016		Comunidades locales		
	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.		89-96
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales- en las comunidades locales.		89-96
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016		Evaluación a los proveedores en materia de DDHH, prácticas laborales y repercusión social		
	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	El 100% de los proveedores han pasado filtros de selección de acuerdo a criterios sociales.	36
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	La mitigación de los posibles impactos sociales en la cadena de suministro es contemplada mediante la inclusión de requisitos en la documentación generada en las relaciones y contrataciones (contratos, licitaciones, pedidos de compra, etc.) con los distintos proveedores, quienes deberán cumplir con cada uno de ellos.	36
GRI 415: Política pública 2016		Política pública		
	415-1	Valor de las contribuciones políticas por país y destinatario.	No existen.	
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016		Etiquetado de productos y servicios		
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	No se han dado casos de incumplimiento.	
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	No se han dado casos de incumplimiento.	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016		Privacidad de los clientes		
	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	No se han dado reclamaciones de clientes en materia de protección de datos.	

Información adicional

Datos económicos:

Descripción		España	Marruecos	Suiza	Francia	Portugal	Italia	Andorra	KSA	Total
Valor económico directo generado	2023	31,75	12,73	-1,58	0,29	-1,24	-0,01	-0,22	0,00	41,71
	2024	96,90	16,14	-0,35	0,76	2,97	-0,05	-0,23	-0,12	116,01
Ingresos	2023	1.136,70	185,00	14,42	3,31	34,79	0,01	0,04	0,00	1.374,28
	2024	1.340,12	183,17	29,03	2,68	69,34	0,00	0,12	0,00	1.624,46
Costes operacionales	2023	1.104,95	172,27	16,01	3,02	36,03	0,02	0,26	0,00	1.332,57
	2024	1.283,09	174,61	29,81	1,97	68,28	0,05	0,35	0,12	1.558,28
Salarios empleados	2023	368,04	38,34	791	0,71	11,84	0,00	0,08	0,00	426,92
	2024	411,05	40,94	14,88	0,23	19,03	0,00	0,10	0,00	486,23
Costes Seguridad Social	2023	117,47	10,37	0,99	0,18	2,99	0,00	0,02	0,00	132,02
	2024	139,92	10,83	1,82	0,08	4,71	0,00	0,00	0,00	157,37
Pagos a proveedores	2023	557,41	115,80	9,93	1,82	28,48	0,01	0,17	0,00	713,63
	2024	727,16	111,00	14,67	1,89	67,33	0,00	0,25	0,00	922,31
Pagos al gobierno (impuestos y tasas)	2023	76,60	21,64	0,91	0,07	-0,16	0,00	0,00	0,00	99,06
	2024	90,21	19,80	1,73	-3,81	-3,81	0,00	0,00	0,00	107,52
Pagos al gobierno (impuesto Hidrocarburos)	2023	38,87	18,17	0,00	0,00	2,07	0,00	0,00	0,00	59,11
	2024	42,47	15,52	0,00	3,62	3,62	0,00	0,00	0,00	61,61
Desgravaciones y créditos fiscales	2023	2,07	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,07
	2024	3,35	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,35
Subvenciones para inversiones e investigación	2023	3,09	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,09
	2024	6,94	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6,94
Inversión en infraestructuras y flota	2023	80,78	1,72	1,05	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	83,56
	2024	107,78	2,29	0,73	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	110,80
Sanciones /importe de sanciones	2023	0,59	1,19	0,00	0,01	0,06	0,00	0,00	0,00	1,85
	2024	6,58	0,66	0,10	0,01	0,01	0,00	0,00	0,00	7,34

Datos actividad:

		España	Marruecos	Suiza	Francia	Portugal*	Italia	Andorra	KSA	Total
Autobuses en flota	2023	3.737	2.073	123	27	301	0	1	0	6.262
	2024	4.719	2.000	141	29	307	0	1	0	7.197
Viajeros transportados (millones)	2023	229,01	343,00	1,32	0,34	15,15	0,00	0,00	0,00	588,82
	2024	253,67	346,72	4,51	0,34	30,54	0,00	0,00	0,00	635,77

* Datos de flota propia. Portugal es el único país que dispone de flota subcontratada.

Datos empleados:

Distribución plantilla

		España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total
Total	2023	10.138	5.936	299	21	4	739	17.137
	2024	12.787	5.873	298	12	4	766	19.740
Hombres	2023	8.522	5.518	263	20	2	639	14.964
	2024	10.376	5.363	263	12	2	658	16.674
Mujeres	2023	1.616	418	36	1	2	100	2.173
	2024	2.411	510	35	1	2	108	3.066

Número total de trabajadores por edad

		España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total
Plantilla menor de 30 años	2023	586	429	36	2	0	39	1.092
	2024	1.043	409	26	3	0	36	1.517
Plantilla entre 30 y 50 años	2023	5.209	3.938	178	14	3	433	9.775
	2024	6.384	3.879	181	6	3	448	10.901
Plantilla mayor de 50 años	2023	4.343	1.569	85	5	1	267	6.270
	2024	5.359	1.585	91	3	1	282	7.321

Número total de trabajadores por categoría profesional

		España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total
Dirección	2023	92	14	1	0	0	0*	111
	2024	91	14	1	0	0	0	106
Mandos intermedios	2023	156	46	9	0	0	26*	224
	2024	187	49	8	0	0	12	256
Profesionales cualificados	2023	889	947	7	0	0	53	1.896
	2024	1.246	943	11	0	0	42	2.242
Operarios	2023	9.001	4.929	282	21	4	669	14.906
	2024	11.263	4.867	278	12	4	712	17.136

* Cambio respecto a lo publicado en la anterior memoria por nuevo criterio de clasificación en el sistema del Grupo Alsa.

Número total de trabajadores por sexo y tipo de contrato

			España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total
Contrato fijo	Hombres	2023	7.358	5.195	139	10	2	638	13.342
		2024	9.135	5.363	152	3	2	650	15.305
	Mujeres	2023	1.390	348	14	1	1	100	1.854
		2024	2.093	510	17	0	2	107	2.729
Contrato temporal	Hombres	2023	1.164	323	124	10	0	1	1.622
		2024	1.241	0	111	9	0	8	1.369
	Mujeres	2023	226	70	22	0	1	0	319
		2024	318	0	18	0	0	1	337
Contrato parcial	Hombres	2023	718	0	0	0	0	0	718
		2024	820	0	22	0	0	0	842
	Mujeres	2023	281	0	0	0	0	0	281
		2024	474	0	9	0	0	0	483
Contratos a tiempo completo	Hombres	2023	7.805	5.518	250	20	2	639	14.234
		2024	9.556	5.363	241	12	2	658	15.832
	Mujeres	2023	1.335	418	24	1	2	100	1.880
		2024	1.937	510	26	0	2	108	2.583

		España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total
Trabajadores con contrato fijo por edad								
Plantilla menor de 30 años	2023	377	337	11	0	0	38	763
	2024	746	409	12	0	0	34	1.201
Plantilla entre 30 y 50 años	2023	4.343	3.655	107	6	2	433	8.546
	2024	5.477	3.879	109	1	3	444	9.913

		España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total
Plantilla mayor de 50 años	2023	4.028	1.551	35	5	1	267	5.887
	2024	5.004	1.585	48	2	1	279	6.919
Trabajadores con contrato temporal por edad								
Plantilla menor de 30 años	2023	210	92	25	2	0	1	330
	2024	297	0	14	3	0	2	316
Plantilla entre 30 y 50 años	2023	866	283	71	8	1	0	1.229
	2024	907	0	72	5	0	4	988
Plantilla mayor de 50 años	2023	315	18	50	0	0	0	383
	2024	354	0	43	1	0	3	401
Trabajadores con contrato parcial por edad								
Plantilla menor de 30 años	2023	66	0	15	0	0	0	81
	2024	128	0	5	0	0	0	133
Plantilla entre 30 y 50 años	2023	424	0	7	0	0	0	431
	2024	532	0	21	0	0	0	533
Plantilla mayor de 50 años	2023	509	0	3	0	0	0	512
	2024	635	0	5	0	0	0	640
Trabajadores con contrato tiempo completo por edad								
Plantilla menor de 30 años	2023	521	429	21	2	0	39	1.012
	2024	916	409	21	3	0	36	1.385
Plantilla entre 30 y 50 años	2023	4.785	3.938	171	14	3	433	9.344
	2024	5.853	3.879	160	6	3	448	10.349
Plantilla mayor de 50 años	2023	3.834	1.569	82	5	1	267	5.758
	2024	4.724	1.585	86	3	1	282	6.681
Trabajadores con contrato fijo por categoría profesional								
Dirección	2023	92	14	1	0	0	4	111
	2024	91	14	1	0	0	0	106
Mandos intermedios	2023	157	46	9	0	0	13	225
	2024	184	49	8	0	0	12	253
Profesionales cualificados	2023	800	941	6	0	0	52	1.799
	2024	1.083	943	10	0	0	41	2.077
Operarios	2023	7.699	4.542	137	11	3	669	13.061
	2024	9.870	4.867	150	3	3	704	15.598
Trabajadores con contrato temporal por categoría profesional								
Dirección	2023	0	0	0	0	0	0	0
	2024	0	0	0	0	0	0	0
Mandos intermedios	2023	0	0	0	0	0	0	0
	2024	4	0	0	0	0	0	4
Profesionales cualificados	2023	88	6	1	0	0	1	96
	2024	163	0	1	0	0	1	96
Operarios	2023	1.302	387	145	10	1	0	1.845
	2024	1.393	0	128	9	0	8	1.538
Trabajadores con contrato parcial por categoría profesional								
Dirección	2023	2	0	0	0	0	0	2
	2024	2	0	0	0	0	0	2
Mandos intermedios	2023	1	0	0	0	0	0	1
	2024	2	0	0	0	0	0	1
Profesionales cualificados	2023	66	0	0	0	0	0	66
	2024	59	0	1	0	0	0	60
Operarios	2023	929	0	25	0	0	0	954
	2024	1.231	0	30	0	0	0	1.261

			España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total
Trabajadores con contrato a tiempo completo por categoría profesional									
Dirección	2023		90	14	1	0	0	4	109
	2024		89	14	1	0	0	0	104
Mandos intermedios	2023		156	46	9	0	0	13	224
	2024		185	49	8	0	0	12	254
Profesionales cualificados	2023		822	947	7	0	0	53	1.829
	2024		1.187	943	10	0	0	42	2.182
Operarios	2023		8.072	4.929	257	21	4	669	13.952
	2024		10.032	4.867	248	12	4	712	15.875

			España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total
PROMEDIO ANUAL de trabajadores por sexo									
Contrato fijo	Hombres	2023	6.969	5.285	50	14	2	423	12.744
		2024	8.434	5.210	151	4	2	646	14.447
	Mujeres	2023	1.252	325	14	2	1	65	1.657
		2024	1.690	418	18	0	2	106	2.233
Contrato temporal	Hombres	2023	1.018	305	71	4	0	1	1.399
		2024	1.134	205	71	3	0	3	1.416
	Mujeres	2023	212	52	10	0	1	2	277
		2024	286	64	7	0	1	1	359
Contrato parcial	Hombres	2023	442	0	4	0	0	0	446
		2024	473	0	6	0	0	0	480
	Mujeres	2023	172	0	1	0	0	0	173
		2024	240	0	2	0	0	0	241

PROMEDIO ANUAL Trabajadores por edad									
Contrato fijo	Menor de 30 años	2023	291	300	2	0	0	20	614
		2024	571	308	11	0	0	33	923
	Entre 30 y 50 años	2023	4.091	3.679	43	8	1	314	8.136
		2024	4.943	3.663	109	2	2	428	9.146
	Mayor de 50 años	2023	3.839	1.631	18	9	1	153	5.651
		2024	4.611	1.657	49	2	1	291	6.611
Contrato temporal	Menor de 30 años	2023	158	75	9	1	0	2	244
		2024	252	49	5	1	0	0	307
	Entre 30 y 50 años	2023	797	262	43	3	1	1	1.106
		2024	848	204	38	2	1	1	1.093
	Mayor de 50 años	2023	275	20	29	1	0	0	326
		2024	320	17	35	0	0	2	374
Contrato parcial	Menor de 30 años	2023	54	0	0	0	0	0	55
		2024	78	0	1	0	0	0	80
	Entre 30 y 50 años	2023	321	0	3	0	0	0	324
		2024	357	0	5	0	0	0	363
	Mayor de 50 años	2023	239	0	2	0	0	0	241
		2024	277	0	2	0	0	0	279

PROMEDIO ANUAL Trabajadores por categoría profesional

		2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Contrato fijo	Dirección	2023	89	14	2	0	0	0	0	0	0	0	0	105	105		
		2024	90	14	1	0	0	0	0	0	0	0	0	105	105		
	Mandos intermedios	2023	154	45	9	0	0	0	9	9	0	0	9	216	216		
		2024	171	49	9	0	0	0	12	12	0	0	12	241	241		
	Profesionales cualificados	2023	747	980	6	0	0	0	28	28	0	0	28	1.761	1.761		
		2024	1.071	936	7	0	0	0	40	40	0	0	40	2.053	2.053		
Operarios	2023	7.232	4.571	47	16	2	451	12.319	12.319								
	2024	8.792	4.629	152	4	3	700	14.282	14.282								
Contrato temporal	Dirección	2023	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
		2024	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	Mandos intermedios	2023	0	0	0	0	0	0	0	0							
		2024	3	0	0	0	0	0	0	3							
	Profesionales cualificados	2023	84	5	1	0	0	0	90	90							
		2024	139	5	0	0	0	0	146	146							
Operarios	2023	1.146	352	80	5	1	2	1.586	1.586								
	2024	1.278	264	77	3	1	3	1.627	1.627								
Contrato parcial	Dirección	2023	0	0	0	0	0	0	0								
		2024	1	0	0	0	0	0	1								
	Mandos intermedios	2023	0	0	0	0	0	0	0								
		2024	1	0	0	0	0	0	1								
	Profesionales cualificados	2023	38	0	0	0	0	0	38								
		2024	43	0	0	0	0	0	43								
Operarios	2023	575	0	5	0	0	0	580									
	2024	669	0	8	0	0	0	677									

Rotación*

		España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total
Tasa de rotación por sexo y país								
Hombres	2023	5,04%	7,42%	5,75%	6,52%	0,00%	8,06%	6,0%
	2024	6,19%	5,41%	10,61%	4,17%	0,00%	9,70%	6,17%
Mujeres	2023	6,67%	9,98%	8,51%	25,00%	0,00%	6,06%	7,29%
	2024	8,66%	8,45%	14,75%	0,00%	0,00%	5,74%	8,63%

		España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total
Tasa de rotación por edad y país								
2023	Menor de 30 años	11,35%	15,93%	6,25%	0,00%	0,00%	7,32%	12,64%
	Entre 30 y 50 años	6,66%	8,26%	6,51%	9,38%	0,00%	7,74%	7,32%
	Mayor de 50 años	2,54%	3,50%	4,81%	7,69%	0,00%	7,99%	3,05%
2024	Menor de 30 años	13,86%	15,79%	20,00%	0,00%	0,00%	11,90%	14,36%
	Entre 30 y 50 años	7,55%	5,99%	9,52%	6,25%	0,00%	8,53%	7,10%
	Mayor de 50 años	3,69%	2,26%	11,11%	0,00%	0,00%	9,79%	3,73%

*Nota: En España no se consideran las VTC para el cálculo de la rotación, ya que las características de esta actividad en este aspecto son muy diferentes al resto de las actividades de la compañía.

Nº de nuevas contrataciones

		España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total
Por sexo								
Hombres	2023	1.484	477	190	18	1	284	2.454
	2024	2.694	315	90	7	0	116	3.222

Nº de nuevas contrataciones

		España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total
Mujeres	2023	465	128	15	0	1	43	652
	2024	1.279	141	19	0	0	20	1.459
Total	2023	1.949	605	205	18	2	327	3.106
	2024	3.972	456	109	7	0	136	4.681
Por edad								
Menores de 30 años	2023	465	191	29	5	0	23	713
	2024	1.010	162	23	3	0	18	1.216
Entre 30 y 50 años	2023	1.148	410	131	13	2	166	1.870
	2024	2.007	287	68	3	0	96	2.461
Mayores de 50 años	2023	336	4	45	0	0	138	523
	2024	956	7	18	1	0	22	1.004

Número de despidos

		España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total
Por sexo								
Hombres	2023	135	140	3	1	0	13	292
	2024	141	67	19	0	0	18	245
Mujeres	2023	34	13	15	3	0	4	69
	2024	39	14	4	0	0	3	60
Total	2023	169	153	18	4	0	17	361
	2024	179	81	23	0	0	21	305
Por categoría profesional								
Dirección	2023	6	0	0	0	0	0	6
	2024	1	1	0	0	0	1	2
Mandos Intermedios	2023	5	0	0	0	0	0	5
	2024	3	0	0	0	0	1	4
Profesionales cualificados	2023	14	44	3	0	1	0	62
	2024	17	5	0	0	0	2	24
Operarios	2023	144	109	15	4	16	0	288
	2024	158	75	23	0	0	18	274
Por edad								
Mayores de 30 años	2023	21	12	2	0	0	2	37
	2024	21	9	7	0	0	3	40
Entre 30 y 50 años	2023	94	104	13	3	0	8	222
	2024	92	60	11	0	0	11	174
Mayores de 50 años	2023	54	37	3	1	0	7	102
	2024	67	12	5	0	0	7	91

Diversidad en órganos de gobierno

Número de personas en comité de dirección de la organización

		España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total 2023	Total 2024
Por sexo									
Hombres		5	1	0	0	0	0	6	6
Mujeres		3	0	0	0	0	0	3	3
Por edad									
Menores de 30 años		0	0	0	0	0	0	0	0

Número de personas en comité de dirección de la organización

	España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total 2023	Total 2024
Entre 30 y 50 años	2	0	0	0	0	0	3	2
Mayores de 50 años	6	1	0	0	0	0	6	7

Permisos parentales

Número de empleados que han tenido derecho al permiso parental

		España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total
Hombres	2023	150	321	2	0	0	*	473
	2024	155	0	13	0	0	6	173
Mujeres	2023	14	8	0	0	0	0	22
	2024	31	19	0	0	0	0	50

* No se dispone de los datos.

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	2023	142	321	0	0	0	0	463
	2024	141	0	13	0	0	6	159
Mujeres	2023	14	8	0	0	0	0	22
	2024	29	19	0	0	0	0	47

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	2023	95%	100%	0%	0%	0%	0%
	2024	91%	0%	100%	0%	0%	100%
Mujeres	2023	100%	100%	0%	0%	0%	0%
	2024	92%	100%	0%	0%	0%	0%

Remuneraciones

Remuneraciones medias en 2023

	España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal*
Por sexo (%)						
Hombres	1,91	3,50	4,16	-1,18	NA	0,80
Mujeres	4,56	-11,56	13,08	0	NA	-5,59
Por categoría profesional (%)						
Dirección	3,32	3,42		0	0	0
Mandos Intermedios	3,84	8,64	0,59	0	0	3,29
Profesionales cualificados	2,24	8,12	10,44	0	0	4,38
Operarios	2,44	-3,51	3,77	2,34	NA	0,08
Por edad (%)						
Menores de 30 años	7,36	-2,35	13,24	0	0	-7,64
Entre 30 y 50 años	2,21	3,34	3,02	-2,21	NA	-0,99
Mayor de 50 años	2,20	1,48	4,92	3,17	NA	4,75

Remuneraciones medias en 2024

	España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal*
Por sexo						
Hombres	37.750,12	6.508,84	64.910,34	27.940,00	NA	24.699,71
Mujeres	32.335,37	7.367,83	60.793,55	0	NA	20.927,22
Por categoría profesional						
Dirección	170.217,92	74.863,44	NA	0	0	
Mandos Intermedios	63.909,83	41.506,39	77.975,00	0	0	60.740,65
Profesionales cualificados	36.086,19	7.194,61	57.586,11	0	0	27.227,94
Operarios	35.167,76	6.003,24	64.499,19	27.940,00	NA	23.541,28
Por edad						
Menores de 30 años	29.106,61	6.235,65	57.638,10	27.500,00	0	22.200,46
Entre 30 y 50 años	35.611,96	6.471,16	64.653,14	27.968,57	NA	24.885,39
Mayor de 50 años	39.416,52	6.889,63	65.640,63	28.166,67	NA	23.265,67

NA: no se publica por ser solo una persona.

* No se aporta la evolución del salario por categoría para Marruecos debido a que se han actualizado las clasificaciones y no son comparables con las publicadas para el periodo 2022.

Nota: En el caso de Suiza y Francia, los datos se han anualizado, debido a que su actividad es principalmente estacional. En el caso de España, se ha excluido del cálculo de la categoría profesional "profesionales cualificados" a los sanitarios, ya que se han incorporado en 2023 y por tanto, no sería un dato comparable con respecto a 2022. La remuneración real incluyendo a este colectivo en la categoría de "profesionales cualificados" es de -0,96%.

	España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal
Brecha salarial	14,34%	-13,20%	6,34%	NA	NA	15,27%

	España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal
Ratio de remuneración del salario más bajo con respecto al salario mínimo interprofesional	0,0003	0,0010	NA	0,2970	NA	0,0177

* Se aplican las tablas salariales del convenio sin diferencias por razón de género.

Seguridad y salud de los trabajadores

2023	España	Marruecos	Suiza	Francia	Portugal
Índice de frecuencia de accidentes (%)*	13,51*	5,26	0	0	17,9
Hombres	0	5,37	0	0	13,8
Mujeres	0	3,61	0	20,44	2,10
Índice de gravedad de accidentes (%)*	0,41*	0,29	0	0	3,0
Hombres	0	0,30	0	0	1,9
Mujeres	0	0,24	0	0	10,6
Enfermedades profesionales	1	0	0	0	7
Hombres	1	0	0	0	4
Mujeres	0	0	0	0	3
Horas absentismo*	272.628	0	1.601	0	104.624
Hombres	0	0	0	0	86.824
Mujeres	0	0	0	0	17.800
Absentismo**(%)	8,44	4,13	0	0	2,74
Absentismo Hombres	5,32	0	8,93	17,20	2,43

2023	España	Marruecos	Suiza	Francia	Portugal
Absentismo Mujeres	8,34	0	4,71	0	8,54
Inversión en Prevención, Salud y Bienestar	1.083.923,70	133.256,23	16.456,99	47.041,97	11,40
% plantilla que está representado en comités formales de seguridad y salud	70,69	100	NA	NA	100
Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad.	0	0	0	0	0
Nº lesiones por accidente con grandes consecuencias	2	1	0	0	0
Tasa lesiones por accidente con grandes consecuencias	0,61	0,01	0	0	0

2024	España	Marruecos	Suiza	Francia	Portugal
Índice de frecuencia de accidentes (%)*	17,27*	9,79	16,44	0	17,5
Hombres	0	9,60	16,44	0	15,8
Mujeres	0	11,97	0	0	28,6
Índice de gravedad de accidentes (%)*	0,57*	0,50	0,66	0	0,6
Hombres	0	0,48	0,66	0	0,6
Mujeres	0	0,73	0	0	0,3
Enfermedades profesionales	1	0	0	0	7
Hombres	1	0	0	0	3
Mujeres	0	0	0	0	4
Horas absentismo	1.617.926	638.722	34.152	0	12.304
Absentismo**	9,18%	5,08%	14,57%	0,00%	0,60%
Absentismo Hombres	9,04%	4,85%	12,47%	0,00%	0,63%
Absentismo Mujeres	9,91%	7,83%	2,34%	0,00%	0,40%
Inversión en Prevención, Salud y Bienestar	1.481.083,97	126.843,41	15.462,00		63.224,23
% plantilla que está representado en comités formales de seguridad y salud	78,57%	100%	0	0	100%
Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	0	0	0	0	0
Nº lesiones por accidente con grandes consecuencias	1	5	0	0	0
Tasa lesiones por accidente con grandes consecuencias	0,24	0,04	0	0	0

*No se dispone de la información desagregada por sexos.

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

Nota: En los datos de España no se incluyen los trabajadores que no se recogen en la base de datos de empleados de ALSA, que representan entorno a un 3% de la plantilla.

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	Total
Por sexo								
Hombres	2023	71%	72%	88%	87%	100%	56%	71%
	2024	75%	76%	91%	96%	100%	56%	75%
Mujeres	2023	49%	53%	44%	75%	0%	41%	49%
	2024	52%	74%	43%	0%	0%	44%	54%
Por categoría profesional								
Dirección	2023	84%	40%	50%			0%	74%
	2024	84%	90%	100%	-	-	-	85%
Mandos intermedios	2023	79%	68%	100%			23%	70%
	2024	75%	85%	89%	-	-	33%	76%

Empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño por sexo

		España	Marruecos	Suiza	Francia	Portugal	Andorra	Total
Profesionales cualificados	2023	38%	14%	56%			2%	25%
	2024	66%	40%	42%	-	-	49%	58%
Operarios	2023	70%	82%	83%	86%	50%	59%	74%
	2024	70%	83%	85%	96%	50%	55%	73%

Datos medio ambiente¹:

Datos flota e inversión ambiental

	España	Marruecos	Suiza ²	Portugal	Total
2023					
Vehículos de propulsión alternativa	782	6	12	44	844
Vehículos de propulsión alternativa respecto a la flota (%)	21%	0%	8%	15%	13%
Vehículos de propulsión alternativa (incorporación)	174	0	14	44	232
Inversión en vehículos de propulsión alternativa (M€)	30,8	0	0	0	30,8
Vehículos de EURO VI	2.275	804	110	301	3.490
Vehículos de EURO VI (%)	61%	39%	73%	100%	56%
Vehículos de EURO VI (incorporación)	343	0	2	128	473
Gasto o inversión medioambiental (k€)	453,15	-	-	12,80	465,95
2024					
Vehículos de propulsión alternativa	1.025	6	37	45	1.113
Vehículos de propulsión alternativa respecto a la flota (%)	23%	0%	22%	15%	16%
Vehículos de propulsión alternativa (incorporación)	150	0	3	0	153
Inversión en vehículos de propulsión alternativa (M€)	66,5	0	0,06	0	
Vehículos de EURO VI	3.045	810	152	264	4.271
Vehículos de EURO VI (%)	68%	41%	89%	86%	62%
Vehículos de EURO VI (incorporación)	246	6	42	0	294
Gasto o inversión medioambiental (k€)	533.217,12	0	0	42.015,37	575.232,49

Emisiones

	España	Marruecos	Suiza ³	Portugal	Total
2023					
Emisiones totales (tCO ₂ e)	364.533,05	176.005,01	15.245,19	39.230,57	595.013,83
Emisiones directas A1 (tCO ₂ e)	270.173,78	140.616,45	4.916,12	12.614,62	428.320,96
Emisiones indirectas A2 (tCO ₂ e)	0,00	0,00	0,00	54,25	54,25
Emisiones indirectas A3 (tCO ₂ e)	94.359,27	35.388,56	10.329,08	26.561,70	166.638,61
Intensidad de emisiones totales (tCO ₂ e/mil €)	0,325	1,052	0,882	0,464	0,444
Emisiones directas CO (t)	1.683.163	948.697,00	19.822,00	81.930,00	2.733.612,00
Emisiones directas NO _x (t)	2.244.218	1.264.930,00	26.429,00	109.240,00	3.644.817,00
Emisiones directas HC (t)	516.170	290.934,00	6.079,00	25.125,00	838.308,00
Emisiones directas PM (t)	22.442	12.649,00	264,00	1.092,00	36.447,00
Emisiones directas CH ₄ (tCO ₂ e)	188	24	1	3	215,39
Emisiones directas N ₂ O (tCO ₂ e)	2.669	1.371	48	154	4.241,90
Emisiones directas HFCs (tCO ₂ e)	16.235	21	21	499	16.775,05

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. Factores de emisión: MITERD V22 Julio 2022..

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

2024					
Emisiones totales (tCO ₂ e)	469.558,38	195.580,30	5.634,27	42.849,30	713.622
Emisiones directas A1 (tCO ₂ e)	304.918,28	158.592,45	3.069,26	20.593,87	487.174
Emisiones indirectas A2 (tCO ₂ e)	9,39	2.083,76	0,00	1.607,32	3.700
Emisiones indirectas A3 (tCO ₂ e)	164.630,71	34.904,10	2.565,01	20.648,12	222.748
Intensidad de emisiones totales (tCO ₂ e/mil €)	0,233	0,994	0,101	0,299	0,455
Emisiones directas CO (t)	439.723	179.009	3.959,36	34.221,99	656.913
Emisiones directas NOx (t)	1.663.162	835.189	17.297	120.196	2.635.844
Emisiones directas HC (t)	2.217.550	1.113.585	23.063	160.261	3.514.459
Emisiones directas PM (t)	510.036	256.125	5.305	36.860	808.326
Emisiones directas CH ₄ (tCO ₂ e)	200	25	30	5	260
Emisiones directas N ₂ O (tCO ₂ e)	2.967	1.346	1.645	273	6.231
Emisiones directas HFCs (tCO ₂ e)	21.422	15.200	0	686	37.308

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

Consumos

	España	Marruecos	Suiza*	Portugal	Total
2023					
Consumo Gas Natural (kWh)	1.085.479,26	0,00	2.970,00	-	1.088.449,26
Consumo gasoil caldera (kWh)	1.724.042,04	1.132.192,86	31.374,76	-	2.887.609,66
Consumo otras fuentes (kWh)	260.407,04	0,00	-	-	260.407,04
Consumo eléctrico instalaciones (kWh)	13.313.285,00	3.088.986,38	588.499,00	1.725.595,00	18.128.454,87
Consumo energético instalaciones (kWh)	16.383.213,34	4.221.179,23	34.933,26	1.725.595,00	22.364.920,84
Consumo de gasoil automoción (kWh)	1.122.108.881,31	632.464.910,19	13.214.581,60	54.620.053,61	1.882.408.426,71
Consumo de SP95 automoción (kWh)	493.085,16	-	-	-	493.085,16
Consumo de GAS (GNC, GNL) automoción (kWh)	31.253.925,78	-	-	-	31.253.925,78
Consumo de GLP automoción (kWh)	95.674,36	-	-	-	95.674,36
Consumo eléctrico debido al transporte (kWh)	1.998.424,08	-	-	305.358,05	2.303.782,13
Consumo combustible flota (kWh)	1.153.951.566,62	632.464.910,19	13.214.581,60	54.925.411,66	1.854.556.470,07
Consumo de fuente renovable (kWh)	15.311.709,08	-	-	-	15.311.709,08
Consumo Energía total (kWh)	1.170.121.208,33	636.686.089,43	13.249.514,86	56.651.006,66	1.876.707.819,28
2024					
Consumo Gas Natural (kWh)	790.435,00	0	0	0	790.435
Consumo gasoil caldera (kWh)	1.354.694,14	1.110.038,13	35.226,73	0	2.499.959
Consumo otras fuentes (kWh)	99.525,90	0	0	0	99.526
Consumo eléctrico instalaciones (kWh)	16.214.235,00	2.482.139,90	75.912,01	27.766,00	18.800.053
Consumo energético instalaciones (kWh)	18.458.890,04	3.592.177,58	111.138,73	27.766,00	22.189.972
Consumo de gasoil automoción (kWh)	1.108.774.998,00	556.792.421,15	11.531.575,57	80.130.685,12	1.757.229.680
Consumo de SP95 automoción (kWh)	418.755,80	0	132.419,30	0	551.175
Consumo de GAS (GNC, GNL) automoción (kWh)	32.265.025,40	0	0	0	32.265.025
Consumo de GLP automoción (kWh)	20.718,00	0	0	0	20.718
Consumo eléctrico debido al transporte (kWh)	3.634.685,99	0	1.537.778,70	6.181.987,05	11.354.452
Consumo combustible flota (kWh)	1.141.479.497,01	556.792.421,15	11.663.994,87	80.130.685,12	1.790.066.598
Consumo de fuente renovable (kWh)	19.848.920,99	0	1.545.369,90	0	21.394.291
Consumo Energía total (kWh)	1.163.573.073,04	560.384.598,73	13.312.912,30	86.340.438,17	1.823.611.022

⁴ 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.

Residuos

	España	Marruecos	Suiza ⁴	Portugal	Total
2023					
Residuos No Peligrosos gestionados (t)	708,87	197,07	-	42,30	948,24
Residuos Peligrosos gestionados (t)	390,32	186,8	-	17,45	594,57
Papel para reciclado (t)	28,89	-	-	1,37	30,26
Eliminación de RNP (t)	1,38	-	-	5,01	6,39
Incineración	0	-	-	0	0,00
Traslado a vertedero	1,38	-	-	5,01	6,39
Otras	0	-	-	0	0,00
Eliminación de RP(t)	143,19	-	-	31,32	174,51
Incineración	0	-	-	0	0,00
Traslado a vertedero	0,74	-	-	1	1,74
Otras	142,45	-	-	30,32	172,77
Valorización de RNP (t)	388,94	-	-	12,44	401,38
Preparación para la reutilización	13,90	-	-	0	13,90
Reciclado	373,35	-	-	3,21	376,57
Otras	1,68	-	-	9,23	10,91
Valorización de RP (t)	565,68	-	-	10,98	576,66
Preparación para la reutilización	0	-	-	0	0,00
Reciclado	5,38	-	-	9,24	14,63
Otras	560,29	-	-	1,74	562,03
2024					
Residuos No Peligrosos gestionados (t)	658,85	206,924	0,00	25,47	891
Residuos Peligrosos gestionados (t)	488,65	196,14	8,215	78,56	772
Papel para reciclado (t)	29,94	0,00	0,00	1,28	31
Eliminación de RNP (t)	0,00	0,00	0,00	10,82	11
Incineración	0,00	0,00	0,00	0,00	0
Traslado a vertedero	93,16	0,00	0,00	10,82	104
Otras	65,50	0,00	0,00	0,00	65
Eliminación de RP(t)	0,00	0,00	0,00	0,69	0,69
Incineración	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Traslado a vertedero	0,75	0,00	0,00	0,69	1,44
Otras	43,13	0,00	0,00	0,00	43
Valorización de RNP (t)	0,00	0,00	0,00	14,65	15
Preparación para la reutilización	1,75	0,00	0,00	0,00	2
Reciclado	182,81	196,14	0,00	14,65	394
Otras	145,43	0,00	0,00	0,00	145
Valorización de RP (t)	0,00	0,00	0,00	77,88	78
Preparación para la reutilización	0,00	206,924	0,00	0,41	207
Reciclado	563,34	3	0,00	77,47	644
Otras	51,63	0,00	0,00	0,00	52

Agua

	España	Marruecos	Suiza	Portugal	Total
2023					
Vertido asimilable a urbano (m³)	58.097,00	-	193	2.786,5	61.076,50
Vertido industrial automoción (m³)	81.642,00	-	-	-	81.642,00
Vertido industrial restauración (m³)	19.283,00	-	-	-	19.283,00
Consumo de agua (m³)	167.637,00	61.705,96	193	1.324	230.859,96
Consumo de agua de fuente de captación (pozos, etc.) (m³)	-	-	-	2.925	2.925
Volumen de agua reciclada o reutilizada (m³)	4.470,00*	-	-	1.023,75	5.493,75
2024					
Vertido asimilable a urbano (m³)	63.227,09	0,00	0,00	0,00	63.227
Vertido industrial automoción (m³)	102.449,09	0,00	0,00	0,00	102.449
Vertido industrial restauración (m³)	13.516,59	0,00	0,00	0,00	13.517
Consumo de agua (m³)	179.192,76	47.643,16	328,92	4.669	231.834
Consumo de agua de fuente de captación (pozos, etc.) (m³)	0,00	0,00	0,00	0,00	0
Volumen de agua reciclada o reutilizada (m³)	8.467,00	0,00	0,00	0,00	8.467

* Datos estimados basado en el rendimiento de los equipos de reciclado de agua instalados en los lavaderos.

Materiales consumidos

Consumo de principales materiales España	2023	2024
Aceite (l)	413.775,7	216.229,54
Urea (l)	3.826.192	3.087.825,28
Anticongelante (l)	242.938	201.832,48

La Organización empresarial

A fecha de 31 de diciembre de 2024, 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. UTE LEY 18/1982
AEROBUS ZARAGOZA, S.L.
AGREDA BUS, S.L.
ALIANZA BUS, S.L.U.
ALPYBUS, SARL
ALSA AL BAIDA, S.A.
ALSA ATLANTICA, S.L.U.
ALSA BUSES DE EXTREMADURA, S.L.U.
ALSA BUSTOURS GEX
ALSA CITY AGADIR, S.A.
ALSA CITY BUS RABAT SALE TEMARA, S.A.
ALSA CITY MARRAKECH
ALSA CITY TOUR, S.A.R.L.
ALSA EDUCATION A LA SECURITE ROUTIERE, S.A.R.L.
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 K HOURIBGA, S.A.
ALSA METROPOLITANA, S.A.U.
ALSA MICROMOBILITY, S.L.
ALSA RAIL, S.L.U.
ALSA RAIL, S.L. Y ALSA FERROCARRIL SA UTE BARCELONA
ALSA RAIL, S.L. Y ALSA FERROCARRIL SA UTE VALENCIA
ALSA RAIL, S.L. Y ALSA FERROCARRIL SA UTE ZARAGOZA
ALSA SERVICIOS LOGISTICOS FERROVIARIOS, S.L.
ALSA TANGER, S.A.
ALSA TODI METROPOLITANA DE LISBOA, LDA
ALSA TRANSPORTE SANITARIO, S.L.
AMB BUZTAN BIDASOA SL Y SANIR MOV SANITARIA, S.A. UTE
APLIC. Y SIST. INTEGRALES PARA EL TRANSPORTE, S.A.
ARAGONESA DE ESTACION DE AUTOBUSES, S.A.
ARGABUS, S.A.
ARTAZO SERVICIOS INTEGRALES, S.L.
AUTOBUSES URBANOS DE BILBAO, S.A.
AUTOBUSES URBANOS DE LEON, S.A.U.
AUTOCARES CASTILLA Y LEON, S.A.U.
AUTOCARES DE BADAJOZ, S.L.
AUTOCARES DISCRECIONALES DEL NORTE, S.L.U.
AUTOMOVILES LUARCA S.A.U., YAIZA BUS SL, MEDTRAST98 SL
AUTOMOVILES LUARCA, S.A.U.
AUTOMOVILES SIGRAS CARRAL, S.A.
AUTOS CALPITA, S.A.
AUTOS PELAYO, S.A.U.
AUTOS RODRIGUEZ-EOCAR, S.L.
BAHIA ZERO, S.L.
BALEARES BUSINESS CARS, S.L.U.
BALEARES CONSIGNATARIOS TOURS, S.L.U.
BALEARES CONSIGNATARIOS, S.L.U.
BC TOURS PORTUGAL, UNIPESOAL, LDA
BERLINAS CALECAR, S.L.U.
BERLINAS DE ASTURIAS, S.L.U.
BERLINAS DE TOLEDO, S.L.U.

BERLINAS VTC DE CANTABRIA, S.L.U.
BETANCURIA TOURS, S.L.
BILBOKO HIRIBUS JASANGARRIA, S.L.
BUS LEGAL, 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.U.
CANARY LOGISTIC SOLUTIONS, S.L.
CATALUÑA BUSINESS CARS, S.L.U.
CENTRE DE FORMATION TECHN. PROFES. TRANSPORT, S.A.R.L.
CETRALSA FORMACION, S.L.U.
CIA. DEL TRANVIA ELECTRICO DE AVILES, S.A.
COMERCIAL INSULAR DE REPUESTOS PARA VEH INDUST, S.L.
COMPAÑIA NAVARRA DE AUTOBUSES, S.A.
COMPAÑIA TRANVIAS DE SEVILLA, S.A.
COMPOSTELANA S.A.U.
EBROBUS, S.L.U.
EGGMANN FREY
ESTACION AUTOBUSES DE CARTAGENA, S.A.
ESTACION CENTRAL DE AUTOBUSES DE ZARAGOZA, S.A.
ESTACION DE AUTOB. DE SAN LORENZO DEL ESCORIAL, S.A.U.
ESTACION DE AUTOBUSES AGUILAR DE CAMPOO, S.L.
ESTACION DE AUTOBUSES DE ASTORGA, S.L.
ESTACION DE AUTOBUSES DE AVILES S.L.
ESTACION DE AUTOBUSES DE LEON, S.A.
ESTACION DE AUTOBUSES DE PLASENCIA, S.L.
ESTACIONES TERMINALES DE AUTOBUSES, S.A.
ESTEBANEZ AJA, S.A.
EUSKA ALSA, S.L.U.
EZKERRALDEA-MEATZALDEA BUS, S.A.
GENERAL TECNICA INDUSTRIAL, S.L.U.
GESTION DE MOVILIDAD INTEGRAL, S.L.
GORBEA REPRESENTACIONES, S.L.
GROUPE ALSA TRANSPORT, S.A.
GRUPO ENATCAR, S.A.
GUAGUAS GUMIDAFE, S.L.
GVA TRANSFER.COM, S.A.R.L.
HERMANOS DIAZ MELIAN, S.L.
IBERCUISES AGENCIA DE VIAGENS E NAVEGAÇÃO, LDA
IBERIA S.A., INTEGRACION AGENCIAS DE VIAJE S.A., NEX S.L.
IMMEUBLES, VEHICULES ACCESOIRES MAROC, S.A.R.L.
INNOBUS CANARIAS, S.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. UTE
JULIA TRAVEL, S.L.U. Y VIAJES ALSA, S.A.U. UTE
KINTASUR BUS, S.L.
LA UNION ALAVESA, S.L.
LA UNION DE BENISA, S.A.
LEON TENERIFE TOURS, S.L.

LOS ABADES DE LA GINETA, S.L.U.
 MAITOURS, S.L.
 MANUEL VÁZQUEZ VÁZQUEZ, S.L.
 MICROBUSES CANDIDO, S.L.
 MOVELIA TECNOLOGIAS, S.L.
 MOVILIDAD BALEAR, S.L.U.
 MOVILIDAD MULTIMODAL, S.L.
 MOVILIDAD PENINSULAR, S.L.
 MOVILIDAD TURISTICA CANARIA, S.A.U.
 MUNDAKA CONSULTORIA, S.L.U.
 NEX CONTINENTAL HOLDING S L - SUCURSAL EM PORTUGAL
 NEX CONTINENTAL HOLDINGS SLU Y DAMAS SA UTE
 NEX CONTINENTAL HOLDINGS, S.L.U.
 NEX CONTINENTAL SLU Y BAHIA ZERO SL UTE BUS NAUTIC
 NEXCON SLU, SERCOBUS SL Y LA SEPULVEDANA SA UTE
 NX MIDDLE EAST, S.L.U.
 ODIER EXCURSIONS, S.A.
 PROYECTOS UNIFICADOS, S.A.U.
 PUBLI IMAGEN GRANADA, S.L.U.
 REPRESENTACIONES MECANICA, S.A.U.
 RUTAS DEL CANTABRICO, S.L.
 S. A. ALSINA GRAELLS DE AUTO TRANSPORTES
 SANIR MOVILIDAD SANITARIA, S.A.U.
 SARL CHAMEXPRESS.COM
 SEGURBUS, S.L.
 SERVEO SERVIC S.A. Y VITALIA SERVIC SANITARIO, S.A. UTE
 SERVIAREAS 2000, S.L.U.
 SERVICIOS AUXILIARES DEL TRANSPORTE
 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.
 SHORE AND LANDTOURS, S.L.
 SOC. CONCES. INTERURBANO TOLOSA BURUNTZALDEA, S.L.
 SORIA MOVILIDAD CONECTADA, S.L.
 TAKSELIA, S.L.
 TALLER LOS RIOS 25, S.L.
 TAR S.L., MAITOURS S.L., INTERCAR S.A., COUSA S.A. UTE
 TECNICAS EN VEHICULOS AUTOMOVILES, S.L.U.
 TIAC VIAGENS E TURISMO LDA
 TIBUS BERLINES 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 SL-TRANSPORTES UNIDOS DE ASTURIAS, S.L. UTE
 TRANSPORT DE VOYAGEURS EN AUTOCAR MAROC, S.A.
 TRANSPORTES ACCESIBLES GENERALES S.A.
 TRANSPORTES ACCESIBLES PENINSULARES, S.L.
 TRANSPORTES ADAPTADOS REGIONALES, S.L.U.
 TRANSPORTES BACOMA, S.A.U.
 TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, S.A.
 TRANSPORTES ROBER, S.A.U.
 TRANSPORTES SANTO DOMINGO, S.L.U.
 TRANSPORTES TERRESTRES CANTABROS, S.A.
 TRANSPORTES TURISTICOS ISLAS CANARIAS, S.L.
 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
 TRANVIA DE VELEZ, S.A.U.
 TURYPRES, S.A.U.
 UTE AUT.LUARCA S.A.U. Y JULIA TRAVEL, S.L.U.
 UTE ESTACION DE AUTOBUSES DE ALICANTE 18/1982
 UTE JULIA TRAVEL, AUTOM. LUARCA, TRANSPORTES BACOMA
 UTE MUNDIPLAN
 UTE MUNDIPLAN II
 UTE TAR, COUSA, INTERCAR, NEXCON, CALECAR Y OTROS
 VALENCIA ALICANTE BUS, S.L.
 VIAJES ALSA S.A.U. PANCHO TOURS, S.L.U. UTE AUDIOGUIAS
 VIAJES ALSA, S.A.U.
 VIAJES POR CARRETERA, S.A.U.
 VORAMAR EL GAUCHO, S.L.

alsa