

# Memoria de sostenibilidad 2018



**ALSA**



# ALSA

Operador líder  
Misión, Visión y Valores  
Historia y logros alcanzados  
Gestor de la movilidad  
Estrategia  
Organización

# 5



EXCELENCIA

# 17



SEGURIDAD

# 33



CLIENTES

# 41



PERSONAS

# 53



COMUNIDAD

# 63

Acerca de esta memoria  
Anexos GRI

# 84



2018 ha sido para ALSA un año lleno de retos, en el que gracias al talento y al trabajo duro de nuestro equipo hemos podido superarlos satisfactoriamente.

Dentro de nuestra estrategia de Excelencia, nos marcamos el objetivo de fortalecer nuestra Política de Sostenibilidad, definiendo un Plan y publicando la primera Memoria de Sostenibilidad, que culminó en 2018 con la Certificación IQNet SR10 en Responsabilidad Social. Ambos hitos nos permiten dar mejor respuesta a nuestros Grupos de Interés e impactar de manera positiva en todos ellos. Estamos realmente satisfechos de lo conseguido hasta el momento, pero no tengo duda que tenemos un largo camino que recorrer y que cada año intentaremos presentar mejores resultados.

Uno de nuestros principales compromisos es la transparencia, por lo que estamos muy orgullosos de presentar esta nueva memoria, que no solo publicamos, sino que también verificamos de acuerdo a los estándares GRI por una entidad externa independiente, para acreditar la veracidad de la información y el trabajo que día a día desarrollamos para ser la empresa sostenible que nuestra sociedad se merece.

Los resultados de nuestra compañía se sustentan en cuatro pilares estratégicos: Crecimiento Rentable, Excelencia, Talento e Innovación y Tecnología. Sobre ellos se basan nuestros resultados y sobre ellos hemos afrontado un desarrollo internacional y una política de adquisiciones, que hace que nuestra empresa esté cada vez más diversificada.

Al mismo tiempo, apoyamos nuestras operaciones en la digitalización, el desarrollo tecnológico y la innovación, lo que nos permite afrontar sólidamente los crecimientos que estamos experimentando, apoyados por equipos comprometidos de alto potencial y profesionalidad.

En un entorno cada día más complejo y lleno de desafíos en el ámbito de la movilidad, nuestra hoja de ruta está marcada por nuevos retos para los que estamos preparados, y que afrontaremos desde el fuerte convencimiento de la consolidación de los valores de ALSA en nuestra cultura empresarial.



Jorge Cosmen  
Presidente

2018 ha sido el año en el que la Estrategia de Sostenibilidad de ALSA ha adquirido la madurez necesaria para empezar a ser reconocida y reconocible. Con nuestro modelo de gestión, basado en el modelo de Excelencia EFQM, y dando respuesta a los planes de acción con respecto a los Grupos de Interés, hemos dado soporte a un ambicioso despliegue de objetivos y acciones alineadas con nuestros valores corporativos.

Nuestra principal preocupación es ser una compañía sostenible y que reduzca en todo lo posible su impacto ecológico. Nuestro modo de transporte, el autobús, además de colectivo, es “compartido” lo que significa que es el que menos Gases de Efecto Invernadero emite por pasajero y kilómetro. Pero aun así, somos conscientes de la huella ambiental que generamos como actores de la movilidad y que somos parte del problema y, al mismo tiempo, parte esencial de su solución. Por ello no cejamos en nuestro esfuerzo de reducir las externalidades negativas de las operaciones y estamos especialmente orgullosos de haber reducido nuestro impacto ambiental el pasado año en más de un 2.3% y trabajamos cada año para que ésta reducción de emisiones sea mayor. Para ello estamos enfocados en la incorporación de vehículos con tecnologías limpias de bajas emisiones y en programas de conducción eficiente, reducción de Consumos y de eficiencia energética.

Incorporamos por primera vez nuestra alineación con las 17 metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, pero nuestra estrategia se compromete e impacta directamente en los ODS 11, 8 y 3, asegurando un transporte sostenible, accesible, mejorando la calidad ambiental donde operamos, con inversiones en tecnologías limpias, y promoviendo un empleo en igualdad de oportunidades y con la seguridad como foco de todas nuestras operaciones.

En este sentido, como operadores de movilidad, la seguridad es para nosotros el valor esencial. Sustentado por nuestro programa “Eliminando Riesgos”, hemos seguido progresando en nuestro objetivo de “cero accidentes” y, aunque en este capítulo siempre existen áreas de mejora, hoy somos la compañía con mejores índices de seguridad del sector, y avanzamos en el programa de implantación de sistemas de monitorización en la flota para incrementar la seguridad de todas nuestras operaciones.

Pero si por algo se ha identificado ALSA desde sus orígenes, es por nuestro enfoque centrado en el cliente. En 2018 hemos trabajado en mejorar la atención al cliente y su experiencia de viaje, y gracias a nuestros profesionales y a la innovación tecnológica, hemos conseguido mejorar los ya de por sí buenos índices de satisfacción de nuestros clientes del año anterior.

Y aunque suene a tópico, la realidad es que ninguno de los logros conseguidos en los distintos campos sería posible sin las personas que forman ALSA. Es su esfuerzo diario el que consolida cada día a la compañía como líder del sector, y es sobre ellos y ellas sobre quienes queremos seguir construyendo el futuro, atrayendo y reteniendo el talento.

En ALSA afrontamos 2019 y sin duda continuaremos en años venideros, con fuerza, haciendo frente a los nuevos retos que nos presenta el futuro, de los que estoy convencido saldremos airoso gracias a nuestro trabajo y siendo fieles a nuestra identidad.



Francisco Iglesias  
Consejero Delegado





# ALSA

Operador líder

Misión, Visión y  
Valores

Historia y logros  
alcanzados

Gestor de la  
movilidad

Estrategia

Organización

## Principales cifras

	2016	2017		2018
Valor económico directo generado <sup>1</sup> (millones euros)	104,2	108,9	↑	119,6
Ingresos <sup>1</sup> (millones euros)	731,1	757,4	↑	842,3
Costes operacionales <sup>1</sup> (millones euros)	507,5	524,1	↑	573,9
Salarios empleados <sup>1</sup> (millones euros)	293,7	305,1	↑	337,8
Costes Seguridad Social (millones euros)	64,8	67,4	↑	71,2
Pagos a proveedores <sup>1</sup> (millones euros)	389,6	385,2	↑	406,92
Impuestos y Tasas (millones euros)	90,2	97,7	↑	103,84
Desgravaciones y créditos fiscales (millones euros)	1,1	0,7	↓	0,58
Subvenciones para inversiones e investigación (millones euros)	2,4	4,8	↓	2,9
Inversión en infraestructuras y flota <sup>1</sup> (millones euros)	43,8	54,5	↓	38,1
<b>Excelencia</b>				
Nº denuncias a través de la Línea de Ayuda	0	0	=	0
Nº proveedores totales <sup>1</sup>	7.490	9.622	↓	9.393
Proveedores nacionales (%)	89,15	90,95	↓	88,70
Inversión en I+D+i desde 2014 (millones euros)				3,1
<b>Seguridad</b>				
FWI (Fatality Weight Injuries. Heridos en accidentes con responsabilidad)	3,95	1,40	↑	3,38
Tasa de Accidentes Prevenibles	0,76	0,75	↓	0,74
<b>Clientes</b>				
Viajeros transportados <sup>1</sup> (millones de viajeros)	307,4	313,8	↑	325,1
Km recorridos <sup>1</sup> (millones km)	352,1	356,7	↑	369,7
ISC - Índice de satisfacción	7,02	7,35	↑	7,62
NPS - Tasa de Recomendación (%)	1,8	18,8	↑	26,50
<b>Personas</b>				
Nº de empleados	6.698	6.866	↑	7.818
Porcentaje de mujeres en plantilla (%)	13,61	14,11	↓	13,96
Índice de gravedad de accidentes	0,64	0,47	↑	0,55
Índice de frecuencia de accidentes (%)	14,15	14,88	↑	16,41
<b>Comunidad</b>				
Nº de convenios con ONGs y Fundaciones	11	16	=	16
Nº de convenios con Universidades	9	12	↑	16
Emisiones directas Alcance 1 (tCO <sub>2</sub> eq/100 km)	0,1023	0,1019	↓	0,0995
Consumo combustible flota (kWh/100 km)	350,48	349,77	↓	347,68
Consumo energético total (kWh/100 km)	370,09	366,79	↓	354,69

<sup>1</sup> Total actividad ALSA (incluye Transporte España, Marruecos e internacional).



# Operador líder

ALSA es el primer operador de transporte de viajeros por carretera en España. Está integrada desde 2005 en el Grupo National Express, operador de transporte público internacional de autobuses, autocares y ferrocarriles presente en el Reino Unido, Europa Continental, Norte América, Norte de África y Oriente Medio.

La organización ha crecido de la mano de sus clientes, centrando todos sus esfuerzos en alcanzar la excelencia operativa y la máxima satisfacción de los más de 300 millones de usuarios que eligen a la compañía cada año. ALSA es un operador multimodal, siendo capaz de cubrir las necesidades de movilidad de los ciudadanos a través de su amplio abanico de servicios, que ha iniciado la transformación a gestor de la movilidad.

**ALSA es una empresa española con más de 100 años de historia**

Bajo el principio de la seguridad, y con una estrategia centrada en el cliente y la excelencia, ALSA desarrolla su actividad con criterios de profesionalidad, calidad e innovación y con un fuerte compromiso con la sociedad y el respeto al medio ambiente.





# Misión, Visión y Valores

## Misión

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

## Visión

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

## Valores

### Excelencia

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



### Seguridad

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



### Clientes

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



### Personas

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



### Comunidad

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



# Historia e hitos alcanzados

**1923**

Se constituye Automóviles Luarda, S.A. (ALSA).

**1964**

Primer servicio internacional de ALSA: Oviedo-París-Bruselas. Se establece el servicio regular Asturias-Madrid.

**1980**

Integración en Suiza.

**1984**

Implantación de ALSA en la República Popular China.

**1987**

Creación de centros de formación en Oviedo.

**1988**

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

**1991**

Implantación en Francia.

**1996**

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

**1999**

Adquisición del Grupo Enatcar. Inicio venta por internet.

**2000**

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

**2001**

ALSA inicia los primeros ensayos de utilización de biodiesel en su flota.

**2003**

Nacimiento del programa de fidelización ALSAPLUS+. Creación de Alsa Rail.

**2005**

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

**2006**

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

**2007**

Adquisición del grupo Continental-Auto. Lanzamiento de la nueva Clase Supra que incorpora wifi a bordo. Plan de Transportes en las zonas del Parque Nacional de Picos de Europa (Asturias).

**2008**

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

**2009**

Instalación primera máquina autoventa.

**2010**

Primer servicio de transporte urbano 100% híbrido. Inauguración del servicio urbano de Agadir en Marruecos. Obtención de la licencia ferroviaria para transporte de pasajeros.

**2012**

Implantación de BUS&FLY. Creación del servicio Premium.

**2013**

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

**2014**

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

**2016**

Inicio del servicio ALSACab (última milla del transporte público).

**2017**

Apertura de una nueva División en Suiza. Bus Rapid Transit Marrakech. Alsa obtiene el Sello EFQM 500+.

**2018**

Adjudicación del transporte urbano de Rabat. Apertura del Centro de Formación Ferroviario de ALSA.

# Gestor de la movilidad

## Transporte Nacional e Internacional



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



Cerca de **8.000** profesionales en España



Más de **3.000** autobuses

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

En transporte internacional, opera una extensa red de conexiones intraeuropeas, cuya explotación se realiza mediante autorizaciones internacionales, que une la Península Ibérica con la mayor parte de la Unión Europea y el Norte de África.



## Red nacional



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

## Red internacional



ALSA atiende más de 3.500 destinos dentro del ámbito nacional

## Transporte Regional

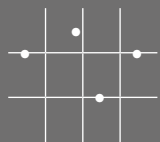
El objetivo de ALSA es garantizar la movilidad y el acceso a un transporte de calidad a todos los ciudadanos con independencia de su lugar de residencia.

La compañía está presente en 13 Comunidades Autónomas: Asturias, Baleares, Cantabria, País Vasco, Castilla y León, La Rioja, Madrid, Cataluña, Navarra, Comunidad Valenciana, Murcia, Andalucía y Galicia.



**13** Comunidades Autónomas donde está presente.

## Transporte Urbano y Metropolitano



Cerca de **30** redes gestionadas en distintas ciudades y áreas metropolitanas de España.

Ofrecer un transporte público de calidad, accesible y eficiente, acorde a los nuevos tiempos, descongestionando las ciudades y convirtiéndolas en espacios más habitables, es el principal objetivo de ALSA, que gestiona cerca de 30 redes en distintas ciudades y áreas metropolitanas de España, así como en Marrakech, Khouribga, Agadir y Tánger en Marruecos. Durante 2018 la compañía ha ganado el transporte urbano de Rabat y dos líneas de los Transportes Públicos de Ginebra (TPG).

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



## Transporte Discrecional y Turístico

ALSA es la empresa con mayor cobertura e implantación nacional en la prestación de servicios discretos y en la organización de dispositivos de transporte de grandes eventos. La compañía gestiona o participa en la gestión del servicio de autobuses turísticos de las siguientes ciudades: Madrid, Barcelona, Santa Cruz de Tenerife, Bilbao, Gijón, San Sebastián, Murcia y Marrakech, más el tren turístico de Almería.



## Transporte ferroviario

Durante 2018 ALSA ha continuado con su actividad ferroviaria, explotando una nueva temporada del Tren turístico de Felipe II, que une Madrid con El Escorial. Asimismo, ha operado diversos trenes temáticos o charter, como el tren de los Reyes Magos, el tren “Mágicas Navidades” de Torrejón de Ardoz, o el tren de las “Edades del Hombre” entre Palencia y Aguilar de Campoo.

En 2018 ALSA inauguró su Centro de Formación Ferroviaria, homologado por la Agencia Estatal de Seguridad Ferroviaria (AESF), e impartió el primer curso para maquinistas de tren





# Estrategia

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

ALSA trabaja en las siguientes líneas para alcanzar sus objetivos estratégicos:



## Hitos 2018

### EXCELENCIA OPERATIVA

#### Seguridad

Instalación del sistema DriveCam en más de 950 vehículos.

Monitorización de velocidades (+80% flota España / +95% flota Marruecos).

Campaña Objetivo Cero para alertar de los peligros del consumo de drogas y alcohol al volante.

Programa Cero Incendios.

#### Clientes

Revalidación del sello BCX a la compañía de transporte con mejor experiencia de cliente.

#### Responsabilidad Social Corporativa

Publicación Memoria Sostenibilidad 2017, verificada según criterios GRI.

Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Corporativa, certificado con SR10.

Creación del Comité RSC.

Creación del Comité de Igualdad y Conciliación.

Programa Equilibra, un programa para equilibrar y mejorar el día a día de los trabajadores.

Premio Plena Inclusión Madrid por la integración en el mundo laboral de personas con discapacidad.

Mejora en la posición del Ranking MERCO.

#### Renovación de contratos

Madrid-Guadalajara.

DITRA.

Tren turístico de Alcalá de Henares.

Turístico de Gijón.

TUS Santander.

#### Alianzas y convenios

Integración León y Murcia en Bus&Fly con Iberia.

Adhesión al Programa Europeo "Women in Transport" para aumentar la presencia de mujeres en el sector.

Convenio con Fundación A Víctimas de Tráfico para fomentar el uso del transporte público.

Convenio para el Desarrollo y Mejora de la Accesibilidad Universal en el transporte público de Cantabria.

Colaboración con la DGT y Fundación Mapfre para alertar sobre el uso del móvil y el consumo de drogas al volante.

Convenio con Fundación Botín para promover el Centro Botín y fomentar el transporte público.

Convenio de colaboración con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para la sensibilización sobre la violencia de género y la inserción laboral de las víctimas.

## CRECIMIENTO RENTABLE

M&A	Adquisición de las empresas Calpita, BC Tours y Argabús.
Internacionalización	Nuevos negocios en Marruecos (Rabat) y Suiza (TGP). Líneas internacionales con Ouibus y Barraqueiro.
Diversificación	Entrada en el transporte turístico para el sector cruceros. Entrada en el sector de transporte urbano en Ginebra.

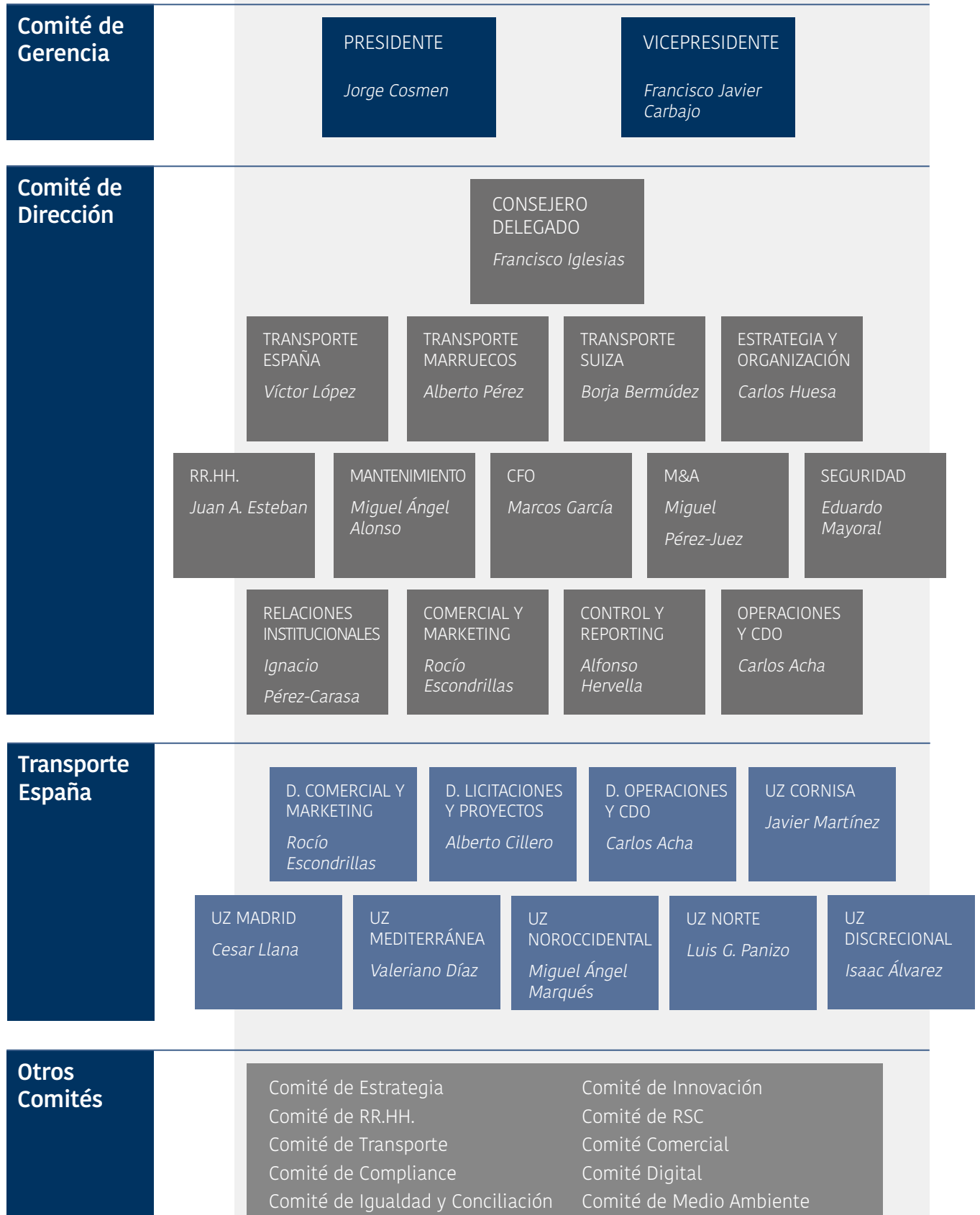
## TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Tecnología e innovación	Nuevo modelo de innovación. App Guudjob. Nuevas funcionalidades en web y aplicaciones. Nuevo programa fidelización ALSAPLUS+. Nuevo CRM. Nueva herramienta para la gestión de la flota.
-------------------------	--

## TALENTO

Desarrollo del Talento	Programas NEBS, Graduates y Mentoring para potenciar el desarrollo del talento dentro de la compañía. Nuevo Programa Muévete+ para incorporar el mejor talento joven a la compañía. Nuevo simulador móvil de conducción. Convenio con el Colegio de Huérfanos Ferroviarios para la realización de prácticas. Convenio con la Agencia de Empleo de Madrid para la realización de prácticas. Adhesión al “Código de Buenas Prácticas para la Gestión del Talento y Mejora de la Competitividad en la Empresa”, promovido por la Fundación Máshumano en colaboración con la Asociación Española de Ejecutivos y Consejeros (EJE&CON), y que tiene como principal objetivo impulsar el talento femenino en la dirección de las organizaciones.
------------------------	---

# Organización



---

## Excelencia

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



# Nuestro enfoque

Actualmente ALSA está viviendo un proceso de transición para evolucionar de operador de transporte a gestor de la movilidad, y así ser capaz de dar respuesta a las necesidades de la sociedad.



## Principales cifras

	2016	2017		2018
Número de denuncias en el canal ético	0	0	=	0
Volumen de gasto en proveedores (millones €)	389,6	385,2	↑	406,92
Nº proveedores totales <sup>1</sup>	7.490	9.622	↓	9.393
Sello EFQM	400+	500+	=	500+

<sup>1</sup>Total de la actividad de ALSA.



## Plan de acción 2018



## Hitos 2018



## Desempeño en 2018



## Destacado en 2018

### Sello EFQM 500+

En su objetivo por crecer de forma sostenible, ALSA evolucionó hacia un modelo de excelencia mediante el cual busca la mejora continua en todos los procesos de la organización. Por este motivo, ALSA aplica una filosofía de gestión basada en el modelo de excelencia EFQM.

Tras alcanzar en 2017 el Sello EFQM 500+, la máxima categoría, la compañía elevó a otro estadio su

capacidad en cuanto a orientación a los Grupos de Interés, definición de objetivos y estrategia, benchmarking, innovación, orientación a procesos, gestión de proyectos, organización de alianzas, liderazgo y estrategia global del talento. Este proceso de transformación debe tener continuidad en 2019 con la renovación del Sello de Excelencia.

#### EFQM 500+

ALSA forma parte del reducido grupo de 110 entidades nacionales que cuentan en la actualidad con el Sello de Excelencia Europea EFQM 500+.

ALSA es el único operador español de Transporte de Viajeros con esta distinción.



## Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Seguridad

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



#### SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

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

AENOR



Empresa Registrada

UNE-EN ISO 9001

#### SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD VIAL

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

AENOR



Seguridad Vial

UNE-ISO 39001








# Certificaciones

ALSA es una compañía pionera en su sector a la hora de implantar sistemas de gestión certificados basados en estándares internacionales con el objetivo

de garantizar la seguridad, aumentar la satisfacción de clientes y empleados, y cuidar del entorno.

## CERTIFICACIÓN

## MEJORAS

	<p>Certificado AENOR de Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa</p>	<p>Según el estándar internacional de gestión IQNet SR10.</p> <hr/> <p>Mejorar las condiciones económicas, sociales y ambientales de las comunidades en las que la compañía presta sus servicios.</p>
	<p>Memoria de Sostenibilidad verificada</p>	<p>ALSA somete sus Memorias anuales de Sostenibilidad a verificación.</p> <hr/> <p>La verificación independiente llevada a cabo por AENOR manifiesta que la memoria es conforme a los principios y directrices especificadas por GRI y que la información que contiene es veraz.</p>
	<p>Certificado AENOR de Accesibilidad Universal</p>	<p>Según la Norma UNE 170001.</p> <hr/> <p>Muestra el compromiso de ALSA con la igualdad de derechos y oportunidades de todas las personas.</p> <hr/> <p>ALSA dispone de varias concesiones cuyos servicios cuentan con esta certificación.</p>
	<p>Certificado AENOR de Servicios de Transporte Público de Pasajeros</p>	<p>Según la Norma UNE-EN 13816.</p> <hr/> <p>Compromiso de calidad en los siguientes ámbitos: puntualidad, accesibilidad, seguridad, servicio ofertado, atención al cliente e impacto ambiental.</p>
	<p>Certificado AENOR en Gestión de Emergencias</p>	<p>Según la Norma UNE-ISO 22320.</p> <hr/> <p>Respuesta eficaz ante emergencias de cualquier dimensión.</p> <hr/> <p>Gestión eficiente de recursos compartidos.</p> <hr/> <p>Garantizar información veraz y fiable.</p>
	<p>Certificado AENOR en Cartas de Servicios</p>	<p>Según la Norma UNE 93200.</p> <hr/> <p>Cartas de Servicios que comunican los servicios que presta la compañía, y los compromisos que asume con sus clientes de forma veraz.</p>
	<p>Certificado AENOR de Empresa Saludable</p>	<p>Promover y proteger de manera continuada la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores y la sostenibilidad del ambiente de trabajo.</p>
	<p>Certificado CSEEA-INSIA en Seguridad Vial</p>	<p>Proporciona herramientas para evaluar la seguridad.</p> <hr/> <p>Ofrece una cuantificación del nivel de seguridad según parámetros realistas y medibles.</p> <hr/> <p>Detecta los puntos fuertes y débiles en el sistema de gestión de la seguridad vial.</p>

## OTRAS CERTIFICACIONES



Certificación OHSAS 18001 del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales.



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



Certificación UNE ISO 14064 de CO2 verificado.



Certificado EMAS de adhesión al sistema comunitario de gestión medioambiental.



Certificación UNE ISO 50001 del Sistema de Gestión Energética.



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



Certificado AENOR de Buenas Prácticas de Comercio Electrónico.



Certificado de EFR en Conciliación e Igualdad Fundación Masfamilia.



# Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa

ALSA desarrolla sus programas de Responsabilidad Social Corporativa en línea con sus valores corporativos, integrando preocupaciones económicas, sociales y ambientales tanto en sus operaciones, como en las relaciones con sus Grupos de Interés.



Conscientes del impacto de su actividad empresarial en cuestiones sociales y medioambientales, ALSA ha implantado en 2018 un sistema de gestión de la Responsabilidad Social Corporativa según el estándar internacional IQNet SR10. Su certificación a finales de año reafirmó a la compañía en su gestión responsable y transparente, comprometida con el medio ambiente y el desarrollo sostenible.

## IQNet SR10

IQNet SR10 es un estándar internacional que establece los requisitos para definir, implantar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social con el propósito de integrarla en toda la organización y contribuir al desarrollo sostenible, considerando las necesidades y expectativas de los diferentes Grupos de Interés.



# Memoria de Sostenibilidad

Dentro del compromiso de información y transparencia, ALSA publicó por primera vez en 2018 la memoria de sostenibilidad correspondiente al ejercicio 2017, que proporcionó información completa a todos sus Grupos de Interés sobre el desempeño económico, social y ambiental de la empresa, con una divulgación masiva y puesta a disposición de todos los stakeholders de la compañía.

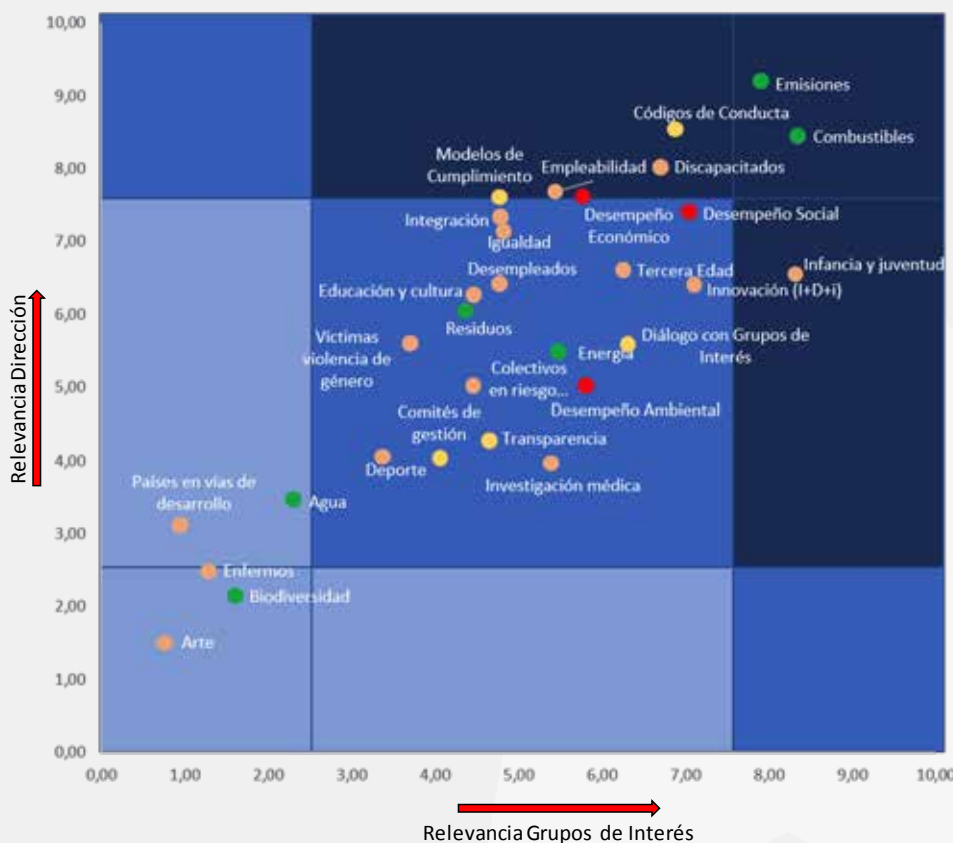


La Memoria, elaborada de acuerdo a los estándares GRI (Global Reporting Initiative) y verificada por AENOR, contiene amplia información sobre las principales acciones y políticas desarrolladas por ALSA en los ámbitos de la excelencia, la seguridad, los clientes, las personas, la sociedad y el medio ambiente.

# Estudio de Materialidad

ALSA ha identificado sus Valores como Objetivos de su Responsabilidad Social Corporativa, desplegándolos a través de Acciones concretas, en base a las necesidades y requisitos de cada Grupo de Interés y establecidas mediante el correspondiente estudio de materialidad realizado en 2018.

El Estudio de Materialidad, realizado a través de entrevistas personales y cuestionarios vía mail, tuvo como resultado una matriz de materialidad, donde se sitúan los aspectos en función de la priorización de la Dirección de la empresa por un lado, y la priorización de los Grupos de Interés por otro.





**VALOR INTRÍNSECO:** La Seguridad como valor indiscutible e inherente.

**PRIORIDAD ALTA O MUY ALTA:** Emisiones, Combustibles, Códigos de Conducta, Modelos de Cumplimiento, Infancia y Juventud, Discapacidad, Empleabilidad, Tercera Edad, Formación en Igualdad y Diversidad.



# Líneas de Acción

Atendiendo a los Objetivos RSC de la compañía y al resultado del Estudio de Materialidad, ALSA ha encauzado actuaciones específicas dentro de sus valores corporativos.

VALOR	ASPECTO PRIORITARIO	LÍNEAS DE ACCIÓN
Excelencia 	Políticas y códigos de conducta	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Código ético.</li> </ul>
	Modelos de cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Políticas de Compliance.</li> </ul>
Personas 	Formación en igualdad y diversidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan de igualdad.</li> <li>✓ Medidas de igualdad del Modelo EFR.</li> </ul>
	Emisiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Programa de reducción de emisiones.</li> <li>✓ Programa de conducción eficiente.</li> <li>✓ Certificados SGA ISO 14001 y SGE 50001.</li> </ul>
Comunidad 	Combustibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Programa de reducción de consumo de combustible.</li> <li>✓ Programa de Conducción Eficiente.</li> <li>✓ Certificación AENOR EA0050 (Conducción Eficiente).</li> </ul>
	Infancia y juventud	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Integración talento joven: Programa Muévete.</li> <li>✓ Integración talento joven: Programa Graduados.</li> <li>✓ Convenios con universidades.</li> </ul>
	Discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Colaboración con Fundación Juan XXIII Roncalli.</li> <li>✓ Colaboración con Plena Inclusión Madrid.</li> <li>✓ Programa “¿De qué eres capaz?”.</li> <li>✓ Diseño Plan de Accesibilidad PMR.</li> </ul>
	Empleabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Integración talento joven: Programa Muévete.</li> <li>✓ Integración talento joven: Programa Graduados.</li> <li>✓ Colaboración con Fundación Integra.</li> <li>✓ Convenios con universidades.</li> <li>✓ Programa “¿De qué eres capaz?”.</li> </ul>
	Tercera edad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Colaboración con ONG Asistencia y Desarrollo.</li> </ul>

# Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

La estrategia de sostenibilidad de ALSA está alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), iniciativa impulsada por las Naciones Unidas para el periodo 2015-2030, con el objetivo de erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos.

ALSA comparte con carácter general las metas propuestas por los 17 ODS y alinea su política de RSC hacia su cumplimiento. Pero por las características de su actividad, el plan estratégico de la compañía está íntimamente ligado e impacta más directamente en la consecución de estos tres objetivos:



- 11.2.** Proporcionar acceso a un sistema de transporte seguro, asequible, accesible y sostenible.
- 11.2.** Satisfacer las necesidades de transporte de personas en situación de vulnerabilidad, como son las personas de tercera edad, los niños y los discapacitados a través de Planes de Accesibilidad y Movilidad.
- 11.6.** 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.



- 8.5.** Ofrecer diversos planes formativos (Muévete y Graduados) para integrar a los jóvenes en el mercado laboral a través de empleos de calidad que potencien sus habilidades.
- 8.5.** 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.
- 8.8.** Proteger los derechos laborales y promover a través de políticas y sistemas de gestión un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores.
- 8.9.** Fortalecer el turismo local a través de servicios de transporte (regional, turístico y nacional), generando empleo y dando valor añadido a las comunidades donde la empresa desarrolla su actividad.



- 3.6.** El valor corporativo "Seguridad" representa la política de ALSA de no tolerar ningún comportamiento inseguro, lo que se traslada firmemente a la seguridad vial. Desde la compañía se trabaja por ofrecer un transporte seguro a través de la concienciación, la máxima innovación en seguridad vial y formando a los mejores profesionales con el programa Master Driver. Además, ALSA colabora activamente con diferentes asociaciones y fundaciones con foco en la seguridad vial.

## Código Ético y de Buenas Prácticas

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

El código está disponible para todos los Grupos de Interés en la web de la compañía:

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

Como mecanismo de control complementario al Código Ético, ALSA pone a disposición de sus trabajadores y del resto de Grupos de Interés el canal de denuncias “Línea de Ayuda”.

### Canal ‘Línea de Ayuda’

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

*De igual manera, si por cualquier motivo al trabajador no le parece adecuado o posible solicitar la ayuda de cualquiera de estas personas, el trabajador puede plantear la pregunta/ cuestión y/o alerta a través del sistema LÍNEA DE AYUDA. El sistema LÍNEA DE AYUDA también se encuentra a disposición de todos los Grupos de Interés.*

*Para garantizar la confidencialidad del sistema, ALSA ha decidido externalizar la gestión de la línea telefónica que va a recibir las alertas y ha contratado a un proveedor externo especializado en este tipo de servicios. Las alertas serán tratadas en un entorno seguro, por un número restringido de empleados del proveedor de servicios, que han recibido una adecuada formación profesional.”*

## Comité de Compliance

En 2016 se constituyó el Comité de Compliance de ALSA como garante del cumplimiento normativo y del Código Ético. El comité es el órgano encargado de identificar los riesgos, principalmente penales, y evaluar, analizar, implementar o mejorar y realizar el seguimiento del sistema de Prevención y Detección de Delitos.

Durante 2018 se ha reunido en cuatro ocasiones. ALSA ha participado desde entonces como patrocinador en varias sesiones organizadas por la Asociación de Compliance Officers de España (ACOFES), a las cuales ha acudido una amplia representación de la plantilla.

### Jornada de formación en Compliance

En 2018 el Comité de Dirección de ALSA recibió una jornada de formación en materia de Compliance.

Por otra parte, en mayo de 2018 ALSA formó parte activa en la celebración de la jornada sobre “Adaptación en la Empresa y Evolución Jurisprudencial en Materia de Compliance”, organizada por ACOFES, patrocinada por ALSA y que contó con la participación de expertos y juristas de reconocido prestigio.



# Gestión de alianzas

ALSA ha desarrollado e implantado un Modelo de Gestión de Alianzas, un sistema interno estructurado, estándar, flexible y transversal con su propia metodología, para gestionar y evaluar alianzas. Se han desarrollado herramientas, como la Guía Práctica de Alianzas y un Canal de Comunicaciones interno para la difusión, que agilizan la identificación y validación de oportunidades, promocionando así sistemas de aprendizaje a nivel de la organización.

Durante 2018 ALSA ha continuado avanzando en el modelo, consolidando a nivel general la mejora del proceso, como por ejemplo en canales de comunicación y evaluación, implementando las bases para la gestión del conocimiento adquirido. Además, la compañía ha apostado por convenios de colaboración con centros de I+D+i, así como también han maximizado las sinergias de las alianzas ya lanzadas con el desarrollo de proyectos conjuntos, de alto valor añadido para ambas empresas.



Más de **9.300**  
Proveedores para toda  
la actividad de ALSA



**88,7%**  
Proveedores nacionales  
durante 2018

## REQUISITOS A LOS PROVEEDORES

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



# Digitalización, pilar estratégico

En 2018 se ha consolidado la implementación de las líneas de trabajo, proyectos y acciones que se definieron en la Estrategia Digital iniciada en 2017. En paralelo y como parte de dicha estrategia, se ha completado el establecimiento del modelo de gobierno corporativo en materia digital, que ha facilitado el alineamiento de las tecnologías exis-

tentes y la canalización de las nuevas inversiones, así como un sistema de selección y priorización de estas iniciativas, basado en la gestión de la agenda digital, que se actualiza en función de los requerimientos de negocio. Así, las iniciativas más relevantes continúan siendo las vinculadas a la mejora de la experiencia de cliente:

Gestión de los canales digitales.

Sistemas de compensación ante desviaciones en los niveles de servicio.

Sistemas de Revenue Management Systems y Pricing.

Seguimiento de los niveles de servicio.

Gestión de la capacidad (ocupación) a través de sistemas predictivos y de forecasting.

Integración de nuevos modelos de negocio.

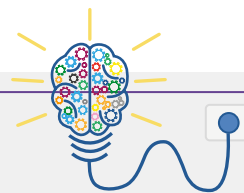
La estrategia de digitalización mantiene una actualización y seguimiento constante de las tendencias del mercado, que ALSA aplica a su negocio adaptándolas de forma conveniente, con el objetivo de que la tecnología acompañe al crecimiento, tanto en volumen como en la incorporación de nuevos productos. Hay que destacar los avances en las capacidades analíticas de las personas de ALSA con la puesta a disposición de nuevos sistemas de gestión de información y de formación, lo que garantiza también la toma de decisiones adecuada, en tiempo y en forma.

## Colaboración Público-Privada

ALSA continúa colaborando con las diferentes administraciones, buscando nuevos modelos de colaboración Público-Privada, que permitan la evolución adecuada de la tecnología que da soporte a estos negocios, trabajando en conjunto en proyectos de Smart Cities, sistemas Open Data y en general todo tipo de proyectos vinculados a la mejora de la Movilidad.







## Cultura de Innovación

Durante 2018, y finalizando el proceso en marzo de 2019, se ha producido un cambio de orientación en la política de innovación de ALSA. Esta redefinición de la orientación del departamento de innovación trata de involucrar a los trabajadores de forma más activa a través del Programa de Intraemprendimiento, que selecciona “Embajadores de la innovación” que desarrollan retos basados en las necesidades de clientes y empleados.

Las iniciativas de Innovación están centradas en la experiencia de Cliente, y en ese sentido existen tres proyectos prioritarios:

- ★ **Gestión de equipajes:** Las reclamaciones actuales por pérdida de equipaje y robo suponen una gran pérdida para la empresa. Este equipo, trata de estandarizar la forma en la que tratamos los equipajes tanto en el autobús como una vez que se han perdido.
- ★ **Información en tiempo real:** Este equipo se ocupa de que el cliente reciba toda la información actualizada sobre el autobús en el que va a viajar: Asientos, pantalla, si es de terceros...
- ★ **Innovación social:** Este equipo trata de transmitir a nuestros clientes las acciones sociales que llevamos a cabo. Para ello, están diseñando un vídeo informativo que se reproducirá en las pantallas de nuestros autobuses.

### Ecosistema de innovación abierta

ALSA ha desarrollado dos nuevas herramientas para ampliar su ecosistema de innovación abierta, tratando de esta forma llegar a un mayor número de emprendedores y startups que estén dispuestos a dar solución a los retos de la empresa:

- ★ **Radar de innovación:** El radar de innovación es una plataforma de noticias adaptadas a la empresa, que consta de notificaciones personalizadas para cada departamento. Toda la empresa tiene acceso a esta herramienta y recibe actualizaciones en su correo electrónico. El radar habla de temas como: qué está haciendo la competencia, qué nuevas tecnologías se pueden aplicar, etc.
- ★ **Comisión de innovación:** Comité de asesoramiento en materia de innovación integrado por expertos de reconocido prestigio, que proporcionan a la empresa una visión más global del entorno de la movilidad y tendencias.





# Casos de éxito en innovación

En 2018, continuando con los retos de innovación y manteniendo su posición innovadora de diseño de

nuevo producto, los principales proyectos que vieron la luz fueron los siguientes:

## Incidencias a Bordo

Para agilizar el proceso de localización de las incidencias de las pantallas individuales, minimizando así el tiempo de respuesta, se diseñó una pegatina con un QR, situada en los asientos de los autobuses. Este código dirige al pasajero a un cuestionario muy sencillo, visual y rápido a través del cual pueden reportar incidencias relacionadas con el interior del autobús.



**238**  
Incidencias recibidas



**213**  
Incidencias solucionadas



**96%**  
De efectividad frente a incidencias reportadas en 2018

## Aplicación Móvil para el Autobús de Lagos de Covadonga

La aplicación móvil de Lagos de Covadonga proporciona a los turistas que visiten esta zona en los autobuses toda la información de ruta y materiales multimedia necesarios para disfrutar de esta experiencia. Permite las notificaciones personalizadas según la geolocalización del usuario, avisando de los puntos de interés cercanos y ofreciendo información de los mismos.

Actualmente, ya se está trabajando en un sistema de pagos para ampliar su funcionalidad a otras zonas fuera de este entorno. Además, está disponible en ocho idiomas, cinco de ellos con vídeos

y subtítulos (castellano, inglés, francés, alemán e italiano).



## ALSAPass

El bono ALSAPass, fruto del trabajo coordinado entre el equipo de retos de Innovación y los equipos de Revenue Management, Licitaciones y Canales Digitales, es una iniciativa que surgió gracias a la herramienta de vigilancia de tendencias de ALSA. Imitando los pases de ferrocarril en Europa, este bono permite al viajero un transporte “todo incluido” durante el periodo de tiempo que decida; 7, 11 o 15 días.



## ALSACab Santander

ALSACab, el servicio de coche premium con conductor llegó a Santander en 2018.

Este servicio permite a los viajeros el transporte directo desde la estación a su casa y viceversa, por un precio de 3€ en todo Santander.



## Objetivos 2019

**Ampliar el ecosistema de innovación abierta**

▼

Llegar a un mayor número de emprendedores y startups.

**Mejorar el programa intra-empredimiento**

▼

Implicar a los trabajadores de los tres países donde tiene presencia la compañía.

**Modelo Excelencia**

▼

Renovación del Sello EFQM 500+.

Certificación Compliance Penal UNE 19601.

**RSC**

**Responsabilidad Social Corporativa**

▼

Nuevo alcance Estudio Materialidad en 2019.

Nueva estrategia de comunicación.

**Certificación 19601**

▼

Inicio del proceso de certificación de cumplimiento normativo.

---

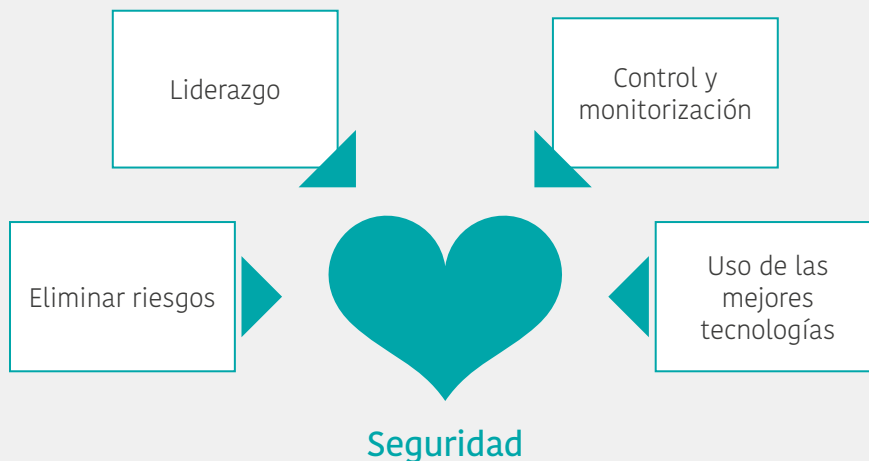
## Seguridad

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



# Nuestro enfoque

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



**ELIMINANDO  
RIESGOS**  
Driving out harm

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

## Principales cifras

	2016	2017		2018
<b>Accidentabilidad</b>				
FWI <sup>1</sup> (Fatality Weight Injuries. Heridos en accidentes con responsabilidad)	3,95	1,4	↑	<b>3,38</b>
Tasa de Accidentes Prevenibles <sup>2</sup>	0,76	0,78	↓	<b>0,74</b>
<b>Monitorización y seguimiento a conductores</b>				
Conductores monitorizados anualmente (%)		100	=	<b>100</b>
Evaluaciones realizadas a conductores		5.053	↑	<b>5.748</b>
% Plantilla monitorizado por DriveCam				<b>57</b>
% Plantilla monitorizado por sistema GPS				<b>91</b>
Controles de alcohol		1.611	↑	<b>4.041</b>
Controles de drogas		715	↑	<b>2.775</b>
Inspecciones Cliente Misterioso	3.332	2.710	↑	<b>6.037</b>
Observaciones a través de videovigilancia (CCTV)		3.738	↓	<b>2.700</b>
Vehículos con Alcolock <sup>3</sup>		90	↑	<b>122</b>

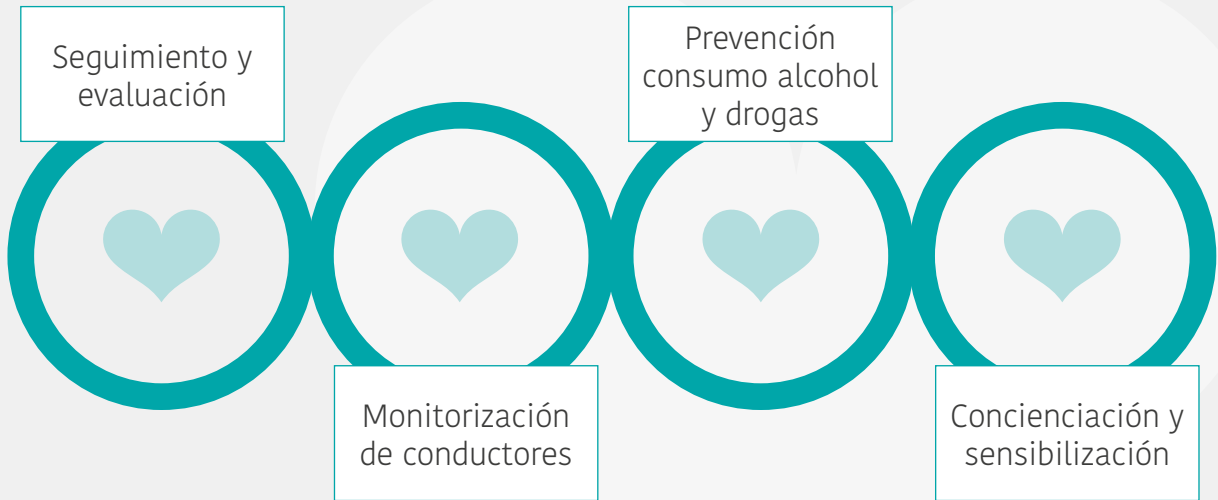
<sup>1</sup> FWI: El FWI es un indicador de la gravedad, en términos de daños corporales, de los accidentes culpables ocurridos en la compañía en un período determinado. Se calcula ponderando el número de fallecidos, de heridos graves, de heridos leves y de heridos de personal de ALSA con baja registrados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

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

<sup>3</sup> Alcolock es un dispositivo que en caso de positivo en alcoholemia bloquea el vehículo.

NOTA: Para el cálculo de los indicadores de ratio por kilómetro, se tienen en cuenta los kilómetros realizados por las empresas de transporte España que llevan al menos un año en el grupo, al tratarse de datos isoperímetro.

## Plan de acción 2018



## Hitos 2018



## Desempeño en 2018



# Destacado en 2018

## Formación en Seguridad

La formación es esencial para conseguir mejoras en los niveles de seguridad. La supervisión y vigilancia tienen como objetivo detectar puntos de mejora y comportamientos no deseables que puedan ser corregidos a través de acciones formativas específicas.

El programa de conductores formadores implantado en ALSA, se ha asentado como una de las mejores

herramientas de mejora en los comportamientos. En 2018 la compañía ya cuenta con 90 formadores internos acreditados. Los exigentes criterios de selección de estos formadores, así como los procesos de formación especial que siguen, permiten acreditar su competencia para la realización de esta importante misión.

	2016	2017		2018
<b>Formación en seguridad</b>				
Planes de acogida (PDA) y jornadas de acompañamiento				
Alumnos		826	↑	<b>890</b>
Horas		11.466	↑	<b>13.365</b>
Formación "Detrás del volante" (Behind the Wheel)				
Horas		3.398	↓	<b>1.307</b>
Formación alta siniestralidad				
Alumnos		703	↓	<b>112</b>
Horas		2.109	↓	<b>336</b>
Formación tecnología vehículos				
Alumnos		846	↓	<b>824</b>
Horas		1.335	↑	<b>3.000</b>
Formación para Formadores				
Alumnos		44	↑	<b>168</b>
Horas		649	↑	<b>2.612</b>
Nº Formadores acreditados	76	76	↑	<b>90</b>
Formación en gestión de emergencias				
Alumnos		117	↑	<b>415</b>
Horas		322	↑	<b>1.240</b>
Formación de Refuerzo de una conducción segura				
Alumnos				<b>82</b>
Horas				<b>299</b>
Briefings (charlas formativas sobre aspectos claves en Seguridad)				
Alumnos				<b>38.128</b>
Conductores (%)				<b>100</b>

## Monitorización de conductores a través de cámaras inteligentes (Drive Cam)

En 2017 se implantó un ambicioso proyecto de monitorización de conductores basado en cámaras inteligentes.

El objetivo del proyecto es la mejora de la seguridad en la conducción, mediante la detección de necesidades de formación y concienciación de los conductores.



### FUNCIONAMIENTO

- ♥ El equipo instalado en cada vehículo incluye dos cámaras, una frontal en el exterior del vehículo, y otra interior, monitorizando al conductor.
- ♥ Las cámaras graban los eventos de seguridad relacionados con un movimiento brusco de la velocidad del vehículo, de manera que quedan registrados los momentos anteriores y posteriores a dichos eventos.
- ♥ Los vídeos son enviados a una sala de calificación donde se examinan y analizan en detalle los hechos ocurridos.
- ♥ El responsable del conductor recibe esta información para analizarla con el conductor. El conductor estudia con el responsable la información para que le sirva como elemento de mejora de su conducción.

### OBJETIVOS PERSEGUIDOS

- ♥ El reconocimiento de aquellas acciones que han mejorado la seguridad de los viajeros (por ejemplo, cuando se evita un accidente).
- ♥ La formación del conductor en la corrección de aquellos comportamientos que pudieran influir de forma negativa en la seguridad.

### BENEFICIOS

- ♥ Mejorar las habilidades de conducción.
- ♥ Fomentar la seguridad y reducir los siniestros.
- ♥ Reconocer la labor profesional de los conductores.
- ♥ Protección contra acusaciones falsas hacia la empresa y los conductores.

### Una herramienta útil para los conductores

La tecnología Drive Cam es una herramienta destinada a mejorar la seguridad y a servir de apoyo a los conductores. Les permite ser conscientes de actuaciones que pueden poner en riesgo la seguridad, y también les proporciona una información muy útil para mejorar su conducción. Además, pueden utilizar la herramienta por sí mismos para obtener información sobre incidentes y problemas específicos en los que puedan verse involucrados. Asimismo, permite a la empresa identificar y reconocer a aquellos conductores cuya excelencia en la conducción haya evitado accidentes graves.

### GRADO DE IMPLANTACIÓN

**2.740**

Conductores monitorizados en 2018

**946**

Vehículos con cámaras inteligentes en 2018



# Control de excesos de velocidad

La velocidad es un factor importante tanto en la ocurrencia como en la severidad de los accidentes. Una velocidad inadecuada influye claramente en el incremento del riesgo.

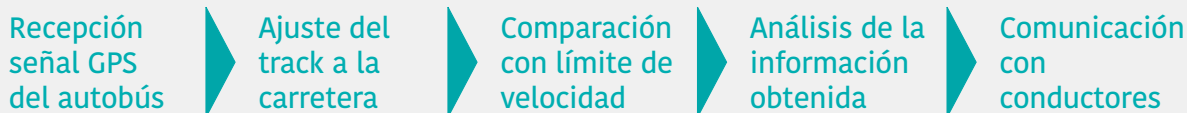
Por ello, ALSA ha puesto en marcha un proyecto para detectar y registrar automáticamente los excesos de velocidad

**El seguimiento de la velocidad es vital para la seguridad**

en los que incurren sus conductores. El sistema se basa en la recepción y tratamiento de la información suministrada a través de los sistemas GPS instalados en los vehículos, aportando un mayor control y conocimiento de las rutas o vías en las que se producen los rebases de velocidad.

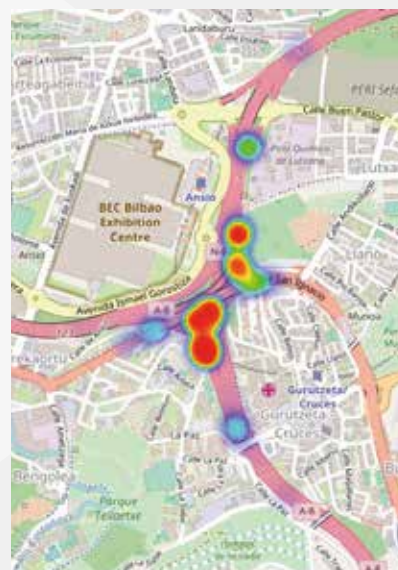
## FUNCIONAMIENTO

- ♥ La velocidad emitida por el GPS es comparada con la velocidad máxima permitida en la vía para detectar rebases de velocidad.
- ♥ Los excesos de velocidad son almacenados y reportados semanal y mensualmente.



## RESULTADOS

- ♥ Se elaboran estadísticas y un ranking de conductores por área de gestión. Es decir, cada conductor es comparado con los de su misma área.
- ♥ Se imparten charlas de concienciación a conductores reincidentes.
- ♥ Se elaboran mapas de calor, a nivel nacional, interurbano o urbano, con los puntos donde los excesos son más frecuentes.



Mapas de calor a nivel nacional y urbano



**BENEFICIOS ADICIONALES**

Proporcionar información permanente a los conductores de los excesos en los que han incurrido, con el objetivo de sensibilizar, corregir comportamientos inseguros y perfeccionar el propio sistema.

**GRADO DE IMPLANTACIÓN****91%**

De los conductores están siendo monitorizados con este sistema en 2018

**83%**

De la flota está emitiendo a través del sistema en 2018

## Campaña de comunicación con la DGT y Fundación MAPFRE

Durante 2018, ALSA y Fundación Mapfre se han sumado a la DGT en su campaña de comunicación cuyo doble objetivo es:

- Concienciar a los conductores sobre la importancia de no consumir alcohol, drogas o medicamentos con efectos nocivos en la conducción. Estas sustancias han estado presentes en el 43% de los conductores que perdieron la vida en las carreteras en 2017.
- Alertar acerca de la conducción distraída o desatendida, que en 2016 estuvo detrás del 25% de los accidentes y del 31% de los fallecidos.

De este modo, ALSA, con el apoyo de Fundación Mapfre, ha difundido en las traseras de 80 de sus autobuses dos mensajes clave para promover la seguridad vial y contribuir a la reducción de accidentes de tráfico:

*“Mientras conduces, drogas o alcohol, tolerancia cero”.*

*“Mientras conduces, cada mensaje puede ser el último”.*



**La seguridad vial es una responsabilidad compartida, en la que debe involucrarse la sociedad civil, la administración y los operadores.**

*Francisco Iglesias CEO de ALSA*

Para agradecer el apoyo de ambas entidades a la seguridad vial, el subdirector de Operaciones y Movilidad de la DGT, Jaime Moreno, visitó la sede central de ALSA.

Esta campaña de comunicación representa una aportación importante al objetivo “Cero Accidentes” en el que ALSA trabaja cada día.

En relación con dicho objetivo, en 2018 se han realizado acciones de sensibilización y comunicación tanto internas como externas, buscando involucrar y concienciar a las personas que trabajan en la compañía, y también a los clientes de sus servicios.



## Campaña de comunicación con ATRESMEDIA



ATRESMEDIA



También en 2018 ALSA ha colaborado con el programa “Ponle Freno”, uno de los compromisos de la compañía multimedia Atresmedia. En concreto con la campaña “Si este verano viajas en autobús, usa el cinturón” para concienciar a los viajeros de la importancia de usar el cinturón de seguridad en sus trayectos en autobús.

## Objetivos 2019

  
**Gestión de excesos de velocidad**

▼

**↓ 10%**  
 En rebases de velocidad

  
**Supervisión de conductores**  
 Proyecto “Feedback a conductores”

▼

Nuevos canales online de comunicación directa a conductores

  
**Ampliación vehículos dotados con cámaras inteligentes**

▼

**↑ 800**  
 Vehículos adicionales

  
**Dispositivos de seguridad embarcados en los vehículos**

▼

↑  
 Formación sobre dispositivos de seguridad para su uso óptimo y eficaz

  
**Promoción de la salud en conductores**

▼

↑  
 Reconocimientos médicos y campañas de promoción de la salud

↑  
 Campañas contra consumo de alcohol y drogas

---

## Cientes

**Son el centro  
de todo lo que  
hacemos**

y trabajamos sin  
descanso para  
satisfacer sus  
expectativas



## Nuestro enfoque



## Principales cifras

	2016	2017		2018
Viajeros transportados <sup>1</sup> (millones de viajeros)	307,0	314,4	↑	325,1
Km recorridos <sup>1</sup> (millones km)	332,2	333,8	↓	318,7
ISC - Índice de satisfacción <sup>2</sup>	7,02	7,35	↑	7,62
NPS - Tasa de Recomendación <sup>3</sup>	1,8%	18,8%	↑	26,5%

<sup>1</sup> Datos de la actividad total (incluye Transporte España, Marruecos e internacional).

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

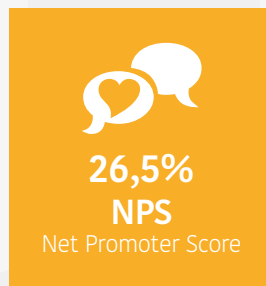
<sup>3</sup> Seguridad con la que recomendaría a sus familiares y amigos viajar con ALSA. Se calcula restando al porcentaje de Promotores (usuarios con recomendación 9 y 10) los Detractores (usuarios con recomendación de 0 a 6).



# Plan de acción 2018



## Hitos 2018



## Desempeño en 2018





# Destacado en 2018

## Pasillo de Cliente de ALSA

ALSA fue pionera en implantar la metodología de “Pasillo de cliente” en el sector del transporte. Esta metodología permite la identificación de todos los momentos de interacción o de decisión por los que pasa el cliente, desde que piensa en viajar hasta que llega a su destino final. En 2018, la compañía ha revisado y actualizado su Pasillo de cliente, para que toda la organización entienda cuáles son las responsabilidades de cada empleado de ALSA durante la interacción y cómo influye en la satisfacción global del viajero.

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



89.000 encuestas de satisfacción recogidas vía mail analizadas.  
13.000 encuestas presenciales.  
En la práctica totalidad de los contratos.



Se han analizado los sentimientos y las emociones de los clientes a través de más de 7.000 comentarios abiertos.



Se ha iniciado la integración de una nueva herramienta avanzada de encuestas online, integrada en el CRM.



En 2018 se han realizado más de 6.000 inspecciones de “cliente misterioso” que han permitido a ALSA anticiparse a los posibles inconvenientes para los viajeros.

## A través del Pasillo de Cliente, ALSA escucha y fideliza a sus clientes



## Redes sociales

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



Facebook: 154.585 fans  
/alsaautobuses



Twitter: 31.929 followers  
@ALSA\_autobuses



Instagram: 17.986 seguidores  
@ALSA



LinkedIn: 20.930 seguidores  
ALSA



YouTube: 4.996.477 visualizaciones  
ALSA



Blog: 18.500 visitas/mes  
miradasdesdeelbus.alsa.es

En 2018, el número de clientes atendido por redes sociales creció en un 17%, con una reducción en el tiempo de atención del 40%. Esta mayor eficiencia en la gestión al cliente fue posible gracias a la implementación de nuevas herramientas de mejora de los procesos internos y a la formación del equipo.

## Colaboración con influencers

Con el objetivo de amplificar el mensaje de las campañas de ALSA y conectar con un público joven, la compañía ha unido fuerzas con influencers. Estas colaboraciones permiten a ALSA mostrar en primera persona los atributos y ventajas de su servicio.



## “Smart Moving”

En 2018 se han realizado varias campañas basadas en el concepto “Smart Moving”, porque el viajero actual ya no busca sólo una oferta, sino una forma inteli-

gente y económica de viajar y de elegir el modo de transporte por trayecto, duración, frecuencia, disponibilidad, facilidad de compra, comodidad y capilaridad.



## Sello BCX

En febrero de 2018, la compañía recibió el **Sello BCX a la mejor Experiencia de Cliente de Sector Transporte de Iberoamérica**. El Sello BCX es resultado del mayor estudio sobre experiencia de cliente que se lleva a cabo anualmente en España

e Iberoamérica. Realizado por la consultora IZO, recoge más de 50.000 opiniones y compara más de 120 compañías de los principales sectores.

Entre los aspectos analizados para otorgar el sello, ALSA destacó por la sencillez del proceso de compra y la puntualidad de sus servicios.



## Mejora de la información

En 2018, ALSA ha adaptado sus sistemas de información a una nueva plataforma CRM (Customer Relationships Management - Gestión de la relación con los clientes) que le ayuda a conocer las necesidades y preferencias de sus clientes y así poder mejorar y personalizar su experiencia, transformando información en acción.

Este cambio permitirá a ALSA llevar la comunicación con el cliente al siguiente nivel, pasando de comunicaciones de un modo pasivo a un modo activo

en función del comportamiento. En 2019, la empresa será capaz de gestionar todos los puntos de contacto con el cliente (Touch Points) de una manera más eficiente y adaptada a sus necesidades.

Ya se ha comenzado a trabajar en aquellos pasillos o rutas de comunicación (Journeys) en los que el viajero ha manifestado cierto grado de insatisfacción o tienen una mayor mejora potencial (puntos de dolor).

### TOUCH POINTS CRÍTICOS EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



## Comandos de clientes

ALSA ha realizado durante 2018 numerosos comandos de clientes para mejorar la experiencia de viaje con ALSA en aspectos como: asistencia con el equipaje, máquinas de autoventa, información previa al viaje o información en dársena. Los comandos de clientes son una metodología de trabajo gamifica-

da, donde los miembros del equipo (empleados de ALSA), con diferentes roles, trabajan juntos para ver, escuchar y comprender a los clientes poniéndose en su piel y así idear y concretar acciones que mejoren su experiencia.

## Confort a bordo

En colaboración con el Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV), este 2018 ALSA ha realizado una serie de estudios de investigación en sus principales corredores de larga distancia buscando conocer los factores de un autobús que afectan a la percepción del confort de los viajeros y su importancia relativa.

En concreto, se revisaron en profundidad aspectos del viaje (ruido, tipo de butaca, iluminación, postura del viajero, etc.) y cómo afectan a su percepción de confort. De las conclusiones de estos estudios se han abierto numerosas iniciativas de mejora, que tendrán continuidad en 2019 y años sucesivos.

## Estrategia de comunicación

ALSA da servicio a millones de pasajeros al año ofreciendo un servicio de transporte masivo de cobertura nacional que está abierto a clientes muy heterogéneos a nivel socio-demográfico.

Dentro de la **estrategia de comunicación**, en este año 2018 se han priorizado dos de los principales segmentos de viajeros de ALSA: mayores de 60 años y jóvenes menores de 25; con beneficios específicos para cada uno de ellos.

La compañía presta especial interés a jóvenes y mayores por su afinidad al uso del autobús frente otros modos de transporte. Por ello, desde ALSA trabajan en ofertas y tarifas específicas para ellos, y lanzan campañas de publicidad en los medios de comunicación de más uso para cada uno de ellos: TV autonómicas, redes sociales, comunicaciones vía CRM, etc.

Algunos de los **beneficios especiales para mayores de +60 años**:

- 👉 Hasta un 40% de descuento de lunes a jueves y sábados en Servicios ALSA Estándar.
- 👉 Hasta un 20% de descuento de lunes a jueves y sábados en Servicios de Clase (Supra y Premium).



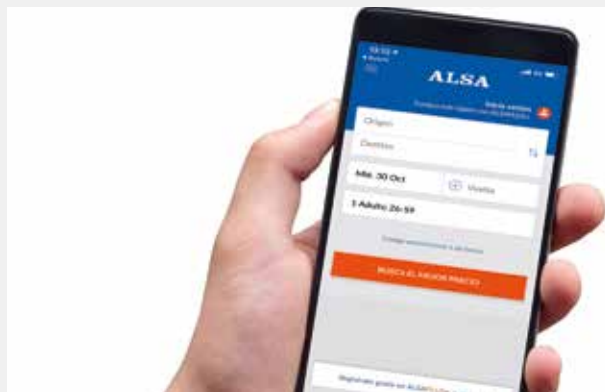
**Beneficios especiales para jóvenes menores de 25:**

- 👉 Hasta un 40% de descuento en la mayoría de nuestros trayectos para viajeros ALSAPLUS+ de entre 12 y 25 años.



## Mejoras en la web y la app

Para mejorar la eficiencia y la experiencia del cliente, en 2018 se han mejorado la web y la app, incluyendo nuevas funcionalidades:



- 👉 Diseño de web responsive, técnica que permite la correcta visualización de la web con independencia del dispositivo en el que se abra.
- 👉 Nuevo “look & feel”.
- 👉 Nuevos idiomas y medios de pago aceptados.
- 👉 Contratación de servicios añadidos al viaje.
- 👉 Reducción de tiempos de carga y consulta.
- 👉 Nueva landing de tarifas.
- 👉 Nuevo diseño y mayor flexibilidad en el resto de landings.

## Semana del cliente

Con la Semana del Cliente de 2018, titulada “Tú mueves Alsa”, la compañía quiso agradecer a los clientes su confianza, poniendo en valor las acciones de mejora realizadas que nacen de sus necesidades; así como agradecer y reconocer a los empleados su implicación en los resultados positivos de Experiencia de Cliente y los proyectos puestos en marcha. Para ello se realizaron:

Ocho Webinars especializados sobre temas de customer experience, de los que surgieron 10 planes de mejora.

Regalos y sorpresas para clientes y empleados: 2.000 identificadores de maletas, 20.000 promociones al cliente de las Áreas de Servicio EXIT...

Descuentos especiales del 10%, 20% y hasta 50% en alguno trayectos.

Concurso musical “Compañeros de viaje” a través de Instagram.

Tazas personalizadas basadas en el Manifiesto del Cliente.



## iCasework y Guudjob

ALSA ha implantado dos nuevas herramientas enfocadas a mejorar su gestión:



### iCasework

Nueva aplicación de reclamaciones.



### Guudjob

Herramienta para valorar al personal de ALSA de atención al cliente por parte de los propios usuarios.



## Accesibilidad Universal

El Programa de Mejora de Accesibilidad de ALSA fue lanzado en 2018 con el objeto de garantizar el acceso al transporte en autobús a todas las personas, al margen de su capacidad de acceso y/o movilidad. El propósito final es que los viajeros con alguna necesidad especial, como personas con movilidad

reducida o con algún tipo de discapacidad, personas de edad avanzada con dificultades de movilidad o embarazadas, puedan utilizar los servicios de la compañía en las máximas condiciones de seguridad, comodidad e igualdad, y con la mayor autonomía posible.

### Redefinición de servicios de accesibilidad

Se han revisado y redefinido los servicios de accesibilidad que ALSA ofrece a sus clientes: reservas de plazas especiales, servicios de asistencia en el embarque, transporte de elementos de movilidad, descuentos, etc.

### Formación y concienciación

Se han diseñado e impartido sesiones de formación, para conocer la parte operativa y técnica de los servicios especiales, y se han realizado campañas de sensibilización a todos los niveles: personal operativo (taquillas, andenes, conducción), servicio de atención al cliente, personal de estructura, etc.

### Equipamientos especiales

La prestación de estos nuevos servicios requiere en muchos casos de ciertos elementos especiales que durante este año se han testado, validado y aprovisionado. Dentro de este ámbito destacan, por ejemplo, la realización de una prueba piloto con un nuevo sistema de rampa diseñado para que las sillas de ruedas a motor más pesadas puedan subir a los maleteros.

### Información a clientes

Se ha mejorado la información al cliente, incluyendo una nueva landing que detalla todos y cada uno de los servicios disponibles para los colectivos con alguna necesidad especial. También se han implementado numerosas mejoras en el proceso de venta online y presencial, que facilitan la reserva de plazas y la solicitud de servicios de asistencia para estos colectivos.

Este programa de mejora tendrá continuidad con la definición e implantación de un Plan de Accesibilidad ALSA 2019-2022, por el que se llevarán a la práctica numerosas mejoras para atender a las necesidades de estas personas y mejorar su experiencia de viaje.





## Bienestar animal



En 2018 ALSA ha iniciado un proyecto con el apoyo de expertos veterinarios y del mundo animal para garantizar el bienestar y condiciones de viaje óptimas de las mascotas. Fruto de la estrecha colaboración con el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, el Colegio Oficial de Veterinarios de Asturias, PURINA, CEAV, Veterindustria o ANFAAC entre otros, ALSA se ha adherido a dos iniciativas de amplio calado:

👉 “Tenencia responsable de animales de compañía”: iniciativa del Ministerio que promueve un cambio de actitud en la relación de las personas con los animales de compañía. ALSA aporta su conocimiento en la gestión de transporte, y obtiene a cambio asesoramiento técnico para las iniciativas de transporte de mascotas que ponga en marcha.

👉 “Viajar juntos es mejor”: programa liderado por PURINA y CEAV, que trata de enseñar a los dueños y profesionales las claves del turismo con mascotas.

Adicionalmente, ALSA está trabajando en el diseño de un cajón climatizado para el transporte de mascotas.



## Intermodalidad y última milla

En su objetivo de convertirse en gestor de la movilidad, ALSA ha incorporado nuevos servicios e iniciado nuevas colaboraciones:

- 👉 Desarrollo del servicio ALSACab en Madrid y extensión a Santander.
- 👉 Colaboración con plataformas de movilidad.
- 👉 Nuevos servicios de intermodalidad con IBERIA y RENFE.



## La mejor oferta para el cliente

En la actualidad, las personas tienen a su disposición múltiples modos de transporte. Por este motivo ALSA está constantemente monitorizando el mercado para ser capaz de ofrecer al cliente el mejor servicio al mejor precio posible.

- ✦ Precios competitivos frente al tren, el avión y el coche compartido.
- ✦ Gestión de precios en tiempo real en los corredores interurbanos: nuevos juegos de escaleras de precios vinculadas a la estacionalidad de compra y curvas de ocupación, estrategias de anticipación de compra.
- ✦ Gestión dinámica de los suplementos de Servicios de Clase (“Supra” y “Premium”).
- ✦ Ofertas adaptadas al cliente gracias a importantes inversiones en tecnologías (CRM, yield, forecasting).

- ✦ Intensificación de ofertas y descuentos en líneas internacionales.
- ✦ Campañas de precios y descuentos a lo largo de todo el año.

### Bonos

Además de los descuentos puntuales, ALSA ofrece diferentes bonos adaptados a sus clientes:

- Bono comparte
- Bono incremental
- Bono estudiante
- Bono viajero frecuente
- Bono “Circuitos por Andalucía”





# Objetivos 2019



Conocimiento del cliente en todas las áreas de negocio



Enfoque de la experiencia de viaje más emocional



Desarrollo del proyecto de escucha de clientes  
*Close the Loop*



---

## Personas

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



# Nuestro enfoque



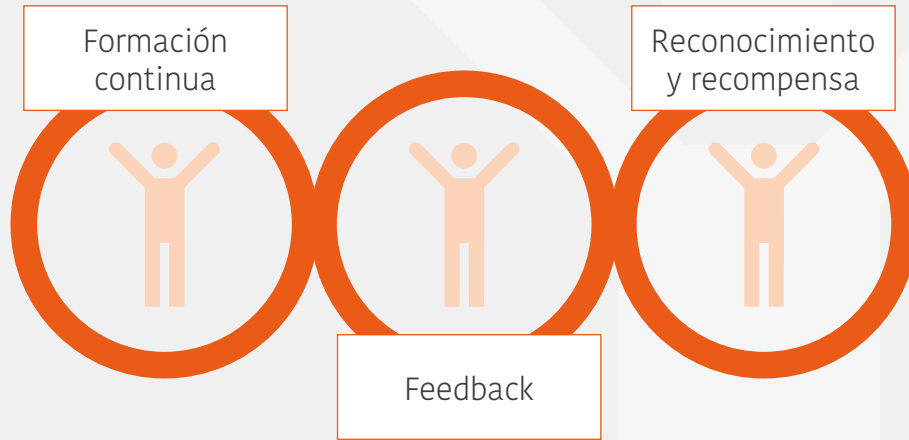
## Principales cifras

	2016	2017		2018
<b>Calidad del empleo</b>				
Nº de empleados	6.698	6.866	↑	<b>7.818</b>
Trabajadores fijos (%)		75,6	↑	<b>76,59</b>
Índice de rotación <sup>1</sup>	4,04	5,66	↓	<b>3,18</b>
mujeres				<b>5,04</b>
hombres				<b>2,88</b>
Edad media de la plantilla		45,6	↑	<b>47,89</b>
menor de 30 años (%)		3,87	↑	<b>4,24</b>
entre 30 y 50 años (%)		55,07	↑	<b>56,80</b>
mayor de 50 años (%)		41,06	↓	<b>38,97</b>
<b>Igualdad</b>				
Porcentaje de mujeres en plantilla	13,61	14,11	↓	<b>13,96</b>
Conductoras ALSA (%)		7,1	↑	<b>7,65</b>
Escala Directiva mujeres (%)		10,1	↑	<b>16</b>
<b>Seguridad en el trabajo</b>				
Índice de frecuencia de accidentes (%)	14,15	14,88	↑	<b>16,41</b>
Índice de gravedad de accidentes <sup>2</sup> (%)	0,64	0,47	↑	<b>0,55</b>
Índice de absentismo (%)	5,43	5,72	↑	<b>7,37</b>

<sup>1</sup> En 2018 se ha realizado un cambio en la metodología de cálculo, no teniéndose en cuenta las bajas voluntarias por cambio de empresa dentro del grupo.

<sup>2</sup> Índice gravedad = [Jornadas perdidas al año por accidente / (Trabajadores x Horas trabajadas)] x 10<sup>6</sup>.

# Plan de acción 2018



## Hitos 2018

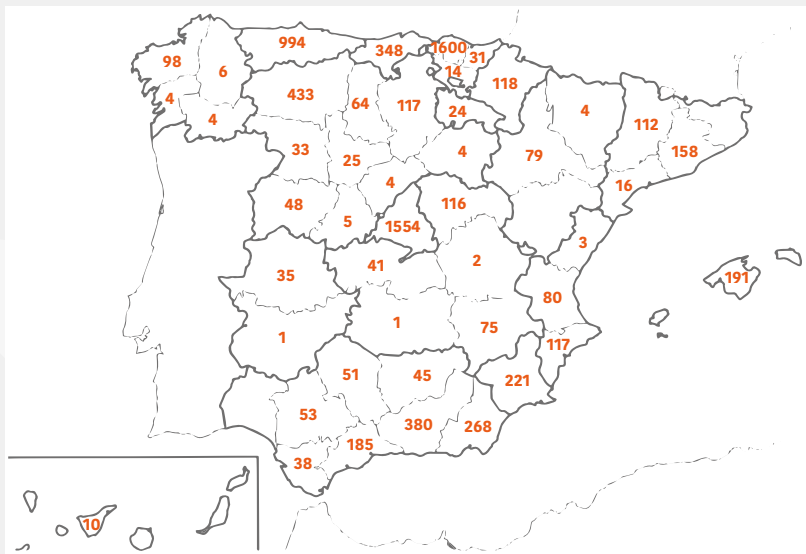


## Desempeño en 2018



## Distribución geográfica de la plantilla

(Nº de empleados)



Los centros con mayor número de empleados se encuentran en Vizcaya, Madrid y Asturias.

## Destacado en 2018

### Gestión del talento

En los últimos años se han desarrollado progresivamente diferentes herramientas y procesos de evaluación con el objetivo de identificar profesionales con un alto potencial. Anualmente, se realiza una Evaluación del Talento en la que se detectan las necesidades para el desarrollo de la persona, desplegándose un Plan de Acción en función de sus aspiraciones y preferencias dentro del marco de la compañía:

Asimismo, se han implantado programas de desarrollo del talento y mejora del desempeño dirigidos a managers y técnicos:

*Datos en nº de personas*

	2016	2017	2018
Evaluación del talento	510	510	<b>520</b>
Evaluación de Potencial	510	615	-
Proceso de evaluación 360	10	-	<b>35</b>
Entrevistas individuales	56	73	<b>114</b>
Test de Competencias	34	50	<b>96</b>
Personas con propuesta de Plan de Acción		159	<b>403</b>
Acciones propuestas en Plan de Acción		497	<b>1.041</b>

	2016	2017	2018
Mentoring		15	<b>33</b>
Coaching		8	<b>9</b>
MBA/Master		9	<b>11</b>
Formación en idiomas	150	125	<b>186</b>

**90**

Personas identificadas como de Alto Potencial

↑ 109% con respecto a 2017

**403**

Personas con propuesta de Plan de Acción

↑ 153% con respecto a 2017

**33**

Personas en programas de mentoring

↑ 120% con respecto a 2017

**645.000€**

Invertidos en formación

↑ 3,5% con respecto a 2017



## Master Driver

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

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

El programa arrancó en 2017 y acoge a conductores de España y Marruecos. Este año ha recibido el premio Estrella LUIKE a la mejor iniciativa de recursos humanos.



## Employee Journey

Employee Journey es un proyecto con el foco puesto en actuar sobre la experiencia de las personas que trabajan en ALSA cuyo objetivo es mejorar los niveles de satisfacción, mejorando el bienestar la-

boral y afianzando el vínculo de las personas con la empresa.

En el 2018 este proyecto se centró en identificar todas las etapas por las que pasa una persona en ALSA; desde que inicia el proceso de selección hasta que finaliza su relación laboral. De esta manera se han detectado los momentos clave persona-empresa a lo largo de todo el ciclo laboral, permitiendo así identificar cuáles son los cambios y/o ajustes necesarios a realizar para fortalecer la relación de las personas con ALSA.

### Índice de satisfacción de empleados

Todas las etapas han sido evaluadas, obteniendo una valoración de entre 3,51 y 4,09 sobre 5.

## ¿De Qué Eres Capaz?



Desde que se inició el programa '¿De qué eres capaz?', en el año 2017, se ha diseñado un itinerario formativo y de inserción personalizado para ser conductor de autobús, en el que se han impartido 10.000 horas de formación beneficiando a 351 personas con discapacidad.

En 2018, se ha editado la Guía Básica de Educación Final y se han impartido cursos para la obtención del permiso D + CAP a personas con discapacidad y para la obtención del Certificado de Profesionalidad a personas en situación de exclusión social.

**45**

Alumnos con discapacidad para la obtención del permiso D + CAP durante 2018

**26**

Alumnos en situación de exclusión social para la obtención del Certificado de Profesionalidad durante 2018

**157**

Contrataciones de personas con diversidad funcional durante 2018





## Programa Muévete

El objetivo del programa Muévete es ofrecer a los jóvenes que estén cursando formación profesional, estudios universitarios o postgrados la posibilidad de realizar prácticas laborales en ALSA y adquirir competencias profesionales en una compañía líder en su sector.

Las prácticas se realizan a nivel nacional e internacional para todas las áreas de la Organización, siempre acorde a la formación de los jóvenes.

Más del 50% de las incorporaciones a la compañía provienen de este programa, que lleva activo más de 6 años. Durante este tiempo han formado parte del programa más de 683 jóvenes.

**+600**

Personas  
incorporadas en el  
programa Muévete  
desde 2012

**8**

Nuevos contratos  
mediante el  
programa  
Graduados en 2018

El Programa Muévete ha sido reconocido con el premio a las “Mejores prácticas en Selección e integración” otorgado por la consultora CEGOS y la revista Equipo & talento.



## Programa “Por tu salud”

El área de Prevención de Riesgos Laborales, a través del programa de bienestar “Por tu salud”, pretende promover y mejorar la salud y la calidad de vida de las personas que integran ALSA y sus familias.

“Por tu salud” consolida el programa DOH (Eliminando Riesgos) y contribuye a los objetivos de gestión de personas META 2020 en cuanto a la retención de talento, aumento del valor de marca y de la creatividad y disminución de la rotación.

Dentro de este programa se llevan a cabo diversas acciones de prevención y vida saludable.



### Prevención

<b>Certificado de Empresa Saludable</b>	Desde 2016 ALSA cuenta con el Certificado de Empresa Saludable.
<b>Certificado ISO 45001</b>	1ª empresa de transporte en certificarse en la nueva norma ISO 45001:2018.
<b>Prevención bucodental <sup>1</sup></b>	Campaña de prevención bucodental.
<b>Fichas informativas</b>	Fichas periódicas en relación con los riesgos laborales específicos de cada colectivo y sus medidas.
<b>Controles de alcohol y drogas</b>	Se han intensificado los controles periódicos y aleatorios en todos los colectivos de trabajadores.
<b>Ejercicios de estiramiento</b>	Se ha implantado en todos los talleres de ALSA la realización de ejercicios básicos de estiramiento antes de comenzar la jornada laboral.
<b>Charlas de seguridad</b>	Las charlas o briefings de seguridad se imparten mensualmente al colectivo de los conductores.
<b>Instalación desfibriladores</b>	Instalados en todos los servicios ALSA Premium.
<b>Mejora de los reconocimientos médicos</b>	Las mujeres de ALSA tienen la opción de incluir en sus reconocimientos médicos un análisis preventivo del cáncer ginecológico a través de los marcadores tumorales.
<b>Taller de espalda</b>	Durante 2018, dado el aumento de trastornos musculoesqueléticos producidos en la organización, se realizaron dos charlas/talleres en los talleres de Torrejón de Ardoz y de León.
<b>Taller de sueño</b>	En noviembre se realizó en el centro de trabajo de Av. de América, el taller sobre las medidas de higiene del sueño, dirigida al personal de conducción.

<sup>1</sup> Solo para los empleados de la calle Alcalá de Madrid.

**4.041**

Pruebas de alcoholemia realizadas en 2018

↑ 151% con respecto a 2017

**2.775**

Controles de estupefacientes realizados en 2018

↑ 288% con respecto a 2017

**785.860 €**

Invertidos en Prevención, Salud y Bienestar durante 2018

## Vida saludable

Reparto de fruta	Cada 15 días en diversos centros de ALSA.
Blog “Por tu salud”	Noticias y recomendaciones relacionadas con la prevención, la salud y el bienestar.
Día mundial del cáncer de mama	En 2018 se ha realizado un concurso entre centros para conseguir la foto rosa de ALSA.
Red de personas saludables	En 2018 la Red ya cuenta con 71 Agentes Azules, colaboradores voluntarios que quieren fomentar la salud, el bienestar y la felicidad entre sus compañeros.
Recetas saludables	Para promover la alimentación saludable de los empleados, quincenalmente se envían recetas saludables, para que los trabajadores puedan prepararlas y llevarlas al trabajo.
III Edición concurso de pintura, seguridad y salud laboral	Concurso de Pintura infantil para los hijos, sobrinos y nietos de entre 5 y 12 años de edad de los empleados de ALSA, sobre la importancia de mantener hábitos de vida saludables.

## Fomento del deporte

Juegos de las empresas	En 2018 ALSA participó en las especialidades de Fútbol 7, Pádel, BTT, Karting, Natación y Cross.
Liga de las empresas	Campeonato interempresas de Fútbol 7.
Liga interna fútbol 7	Liga compuesta por los equipos de empleados de diferentes centros.
Carrera “Mostacho Run”	Participación en la “Mostacho Run 2018” en Madrid, en apoyo a la investigación del cáncer de próstata. Además, se hizo coincidir con la campaña interna para recordar a los empleados la posibilidad de realizarse las pruebas de detección de esta enfermedad dentro del reconocimiento médico anual.
Media Maratón de Madrid	Por segundo año consecutivo, se corre la Media Maratón de Madrid, con el objetivo de fomentar el deporte y las relaciones entre compañeros. La empresa proporcionó la equipación a sus corredores.
Ruta en bici	Desde el programa “Por tu Salud” y como propuesta de algunos compañeros de la C/Alcalá, se realizó el domingo 2 de diciembre una ruta en bici, de 13 km y un desnivel de 60m por la Casa de Campo, en la que estaban invitados familiares y amigos.
Carrera “Yo no renuncio”	El 7 de octubre se celebró en Alcobendas (Madrid) la Carrera por la Conciliación. ALSA colaboró con el “Club de las Malasmadres” para participar en la primera carrera de obstáculos “Yo no renuncio por la conciliación”.
Carrera 10 km Ciudad de León	El 21 de octubre, empleados de León se unieron para correr la Carrera 10 km Ciudad de León.
Jornada multisesión en Gijón y Salinas (Asturias)	Desde FADE Saludable, empresa de la que ALSA es colaboradora, se realizaron varias jornadas multisesión de Pilates, Zumba y Mindfulness.



**Carrera “6K for Water”**

ALSA contribuyó mediante su difusión en los buses y en la web. Organizada por la ONG World Vision, este año los fondos recaudados han ido destinados a la construcción de un sistema de agua potable en un orfanato y escuela de Uganda.

**Carrera “Espartal Salinas Sport Center”**

Carrera solidaria disputada en Castrillón (Asturias), cuya recaudación fue destinada a programas desarrollados por el IUOPA (Instituto Universitario de Oncología del Principado de Asturias).

## EFR: INTEGRACamp y Días sin cole

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

**Días sin cole** es una nueva iniciativa EFR puesta en marcha en el 2018. Consiste en que los más pequeños de la casa pasen una jornada entretenida los puentes escolares que son laborables. Tiene lugar en las instalaciones de la Fundación Juan XXIII Roncalli donde realizan diversas actividades de entretenimiento y aprendizaje.



	2017		2018
<b>Medidas efr implantadas</b>			
Calidad de empleo	11	↑	15
Flexibilidad temporal y espacial	15	=	15
Apoyo a la familia	17	↑	18
Desarrollo personal y profesional	9	↑	12
Igualdad de oportunidades	6	↑	13
Liderazgo y estilos de dirección	4	↑	5



**18**

Medidas de conciliación de apoyo a la familia

↑ 5,88% con respecto a 2017

## Becas de Inglés para hijos de empleados


Con el objetivo de perfeccionar el dominio de la lengua inglesa, desde el año 2010 ALSA lanza una convocatoria de becas gracias a las cuales los hijos de empleados de entre 12 y 18 años se desplazan dos semanas a Reino Unido.

Las becas incluyen la gestión del curso, pago de traslados, manutención, alojamiento, excursiones, seguro de asistencia, profesor acompañante y bolsa de gastos.




**5**  
Becas de inglés durante 2018

## Objetivos 2019



Incluir a más personas en la Evaluación 360

▼

↑ **155%**  
Evaluados 360



Continuar con los programas de desarrollo del talento

▼

**Idiomas Coaching Master/MBA**



Potenciar la aplicación de técnicas de Coaching

▼

↑ **130%**  
Sesiones coaching

---

## Comunidad

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





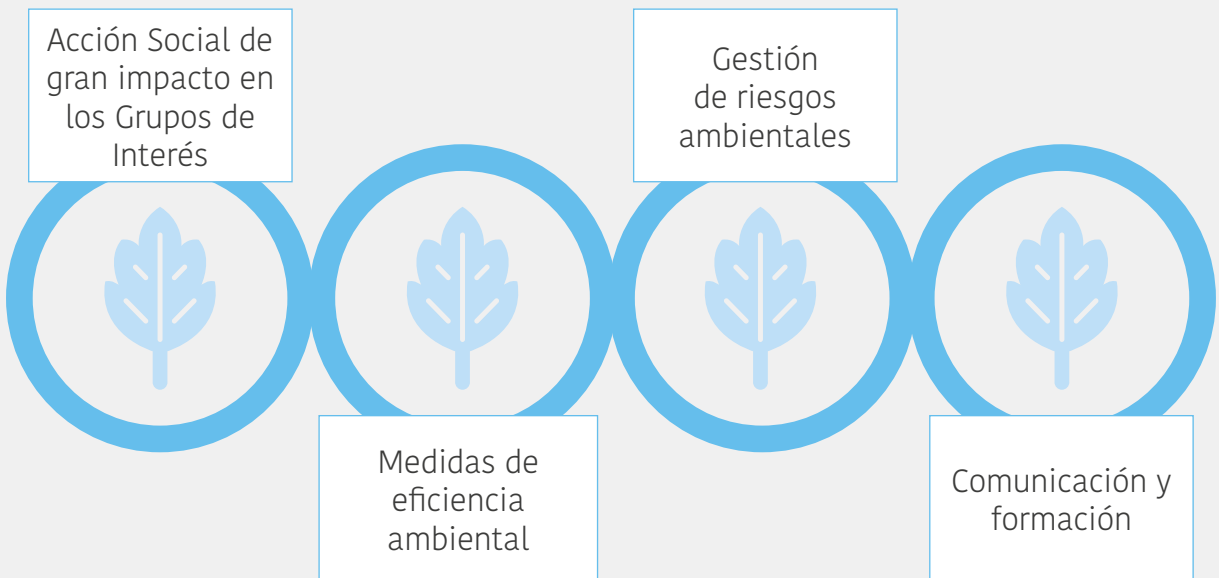
## Nuestro enfoque



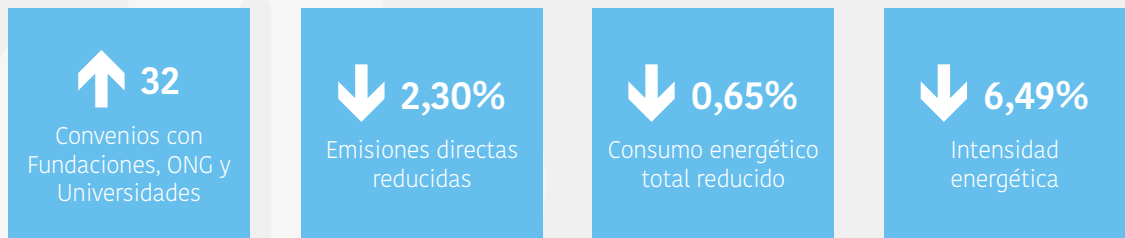
## Principales cifras

	2016	2017		2018
Nº de convenios con ONGs y Fundaciones	11	16	=	16
Nº de convenios con Universidades	9	12	↑	16
Emisiones directas Alcance 1 (tCO <sub>2</sub> eq/100 km)	0,1023	0,1019	↓	0,0995
Consumo combustible flota (kWh/100 km)	350,48	349,77	↓	347,68
Consumo energético total (kWh/100 km)	357,98	357,25	↓	354,94

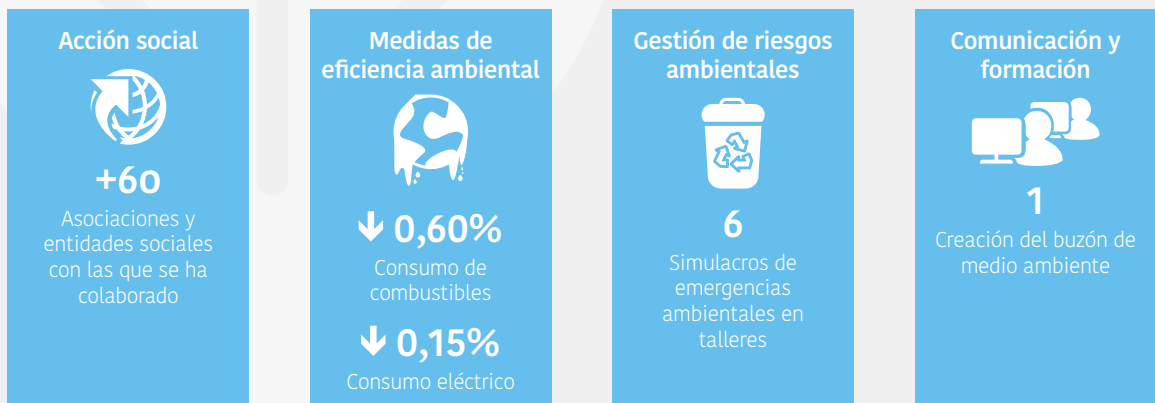
# Plan de acción 2018



# Hitos 2018



# Desempeño 2018



## Acción social en favor de la Comunidad

Durante 2018 ALSA ha continuado desarrollando su compromiso con la sociedad, a través de iniciativas propias o prestando su apoyo y colaboración a diversas iniciativas sociales en favor de la Comunidad.

Esta acción social se realiza principalmente patrocinando y apoyando actividades de asociaciones de carácter cultural, deportivo, benéfico y asistencial en aquellas zonas en las que está presente.

**Durante 2018 más de 60 entidades, asociaciones y ONG de diversa índole se beneficiaron del apoyo de nuestra organización.**

Estas acciones a nivel local se complementan con acuerdos y convenios a nivel corporativo con fundaciones y organizaciones de ámbito nacional.

Como consecuencia de los estudios y consultas realizadas a lo largo de 2018 entre representantes de los diferentes Grupos de Interés para la Certificación del Sistema de Gestión de la RSC, y la elaboración del correspondiente Plan de Acción de RSC, se identificaron tanto los colectivos como las líneas de acción preferentes en las que enfocar la acción social de la organización.

En consonancia con ello, los colectivos designados como preferentes para encauzar la acción social fueron las personas con discapacidad, la infancia y juventud y la tercera edad, estableciéndose el apoyo a las iniciativas para mejorar la empleabilidad como línea de acción social prioritaria.

A continuación mostramos algunos ejemplos de las acciones más relevantes llevadas a cabo por la organización en estos ámbitos a lo largo de 2018.

## Destacado en 2018

### Apoyando la integración social de la discapacidad

#### Talleres de Seguridad Vial con Plena Inclusión

Dentro de la colaboración con Plena Inclusión, entidad sin ánimo de lucro que representa al movimiento asociativo de la discapacidad intelectual en la Comunidad de Madrid y promueve la integración social de estas personas, en 2018 se impartieron 30 talleres didácticos sobre Seguridad Vial para personas con discapacidad intelectual.



Estos talleres tuvieron como objetivo que estas personas puedan desplazarse con mayor autonomía y seguridad, incrementando así sus posibilidades de independencia. Para ello ALSA colaboró en la

edición de la “Guía Básica de Educación Vial” publicación de lectura fácil que reforzará el aprendizaje de los alumnos.



## Premio Plena Inclusión Madrid 2018



Esta iniciativa, junto a la contribución que viene prestando ALSA a lo largo de los últimos años para la inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual, fue reconocida con la concesión del Premio Inclusión Madrid 2018, entregado con motivo del 40 aniversario de la entidad, en el que también fueron galardonados el equipo de la película “Campeones”, Parque Warner y el Coro Abierto.

## Apoyando a la Fundación Juan XXIII Roncalli

ALSA colabora con la Fundación Juan XXIII Roncalli, centro de referencia desde hace 50 años en la integración socio-laboral de personas con discapacidad intelectual.

La compañía realiza tres rutas adaptadas para trasladar a los usuarios del centro a sus domicilios, de las que se benefician un total de 66 alumnos. Adicionalmente, organiza con la Fundación diversas actividades para los empleados y sus familias, como campamentos de verano y jornadas de convivencia, enmarcadas en la política de EFR de la compañía.



## Camino de Santiago de la Fundación También

Una treintena de peregrinos con diversos grados de discapacidad, acompañados de voluntarios y familiares, hasta formar un grupo de 60 personas, realizaron un año más el Camino de Santiago en bicicletas adaptadas gracias a la colaboración de ALSA.

Los 40 kilómetros de este Camino de Santiago inclusivo y sin barreras se realizan en cinco etapas desde Palas de Rey hasta la Plaza del Obradoiro a bordo de handbikes, triciclos adaptados, tándems, joëlettes y bicicletas convencionales. Todo ello organizado por la Fundación También con el objetivo de promocionar el deporte adaptado.



## Comprometidos con la infancia y la juventud

### Donación de los empleados a la Fundación Aladina

Durante las navidades de 2018 los empleados de ALSA promovieron una campaña de donación para recaudar fondos para la Fundación Aladina, organización sin ánimo de lucro que proporciona apoyo integral a niños que padecen cáncer, así como a sus familiares.

Gracias a la iniciativa y solidaridad de este grupo de empleados, que contó también con la colaboración de la dirección de la compañía -que duplicó la cantidad recaudada por los empleados- y de diversos proveedores, se consiguieron recaudar 4.272 euros, que han ido destinados a apoyar la labor de lucha contra el cáncer infantil que realiza la Fundación.

Durante el acto de entrega de la donación, el presidente de la Fundación Aladina, Paco Arango, y el consejero delegado de ALSA, Francisco Iglesias, des-

tacaron la importancia de esta iniciativa solidaria de los empleados y la de unir fuerzas en la lucha contra el cáncer infantil, donde la Fundación está realizando una magnífica labor.



### Convenio con la Universidad de Granada

Dentro de la política de ALSA de colaboración con el mundo universitario, mediante la firma de acuerdos marco de colaboración para desarrollar proyectos de investigación, transferencia del conocimiento y formación especializada, en 2018 se firmó un convenio de colaboración con la Universidad de Granada.



El convenio establece que ambas entidades colaborarán en el fomento de la intermodalidad y la conectividad de redes y servicios, en la difusión de campañas institucionales de la Universidad a favor del uso del transporte público y en el diseño y gestión de nuevos bonos que incentiven un mayor uso por parte de la comunidad universitaria, así como el establecimiento de condiciones beneficiosas para los usuarios más vulnerables. También se colaborará en la captación de nuevo talento, especialmente en el norte de Marruecos, donde la Universidad de Granada trabaja en proyectos específicos de desarrollo.

Estas iniciativas de colaboración con el ámbito universitario complementan otros programas de integración del talento joven y mejora de la empleabilidad de los jóvenes que desarrolla ALSA, como los programas Muévete y Graduados.



## Con nuestros mayores

### ONG Desarrollo y Asistencia

En la línea de acción social destinada a favorecer a la tercera edad, ALSA continúa apoyando la actividad de Desarrollo y Asistencia, una ONG de voluntariado que realiza labores de acompañamiento a personas mayores que se encuentran en estado de necesidad por enfermedad, soledad, marginación o discapacidad, a través de una aportación económica que se destina a apoyar las actividades y programas que desarrolla la ONG para el cuidado de nuestros mayores.



## Mejorando la empleabilidad

### Fundación Integra

Desde 2012 ALSA colabora y es miembro del patronato de la Fundación Integra, organización sin ánimo de lucro dedicada a conseguir la integración laboral de personas en riesgo de exclusión social.

**72 personas han mejorado su empleabilidad a través de la formación recibida por los voluntarios de ALSA en 2018**

El pasado año se pusieron en marcha acciones de voluntariado corporativo con la Fundación, que consistieron en la impartición por parte de empleados de ALSA de siete talleres sobre “Cómo contar mi experiencia laboral – Mi C.V. mi marca personal”, para ayudar a los beneficiarios de la Fundación a mejorar sus métodos de búsqueda de empleo y posibilidades de acceder a un trabajo.

A través de la formación recibida por los voluntarios de ALSA en estos talleres, 72 personas han mejorado su empleabilidad en 2018.

Iniciativas como ésta complementan otras acciones para mejorar la empleabilidad desarrolladas por ALSA, como su programa de integración laboral de personas con discapacidad “¿De qué eres capaz?” que se reporta en el apartado Personas del presente informe.





## Contra la violencia de género

Con motivo del día contra la violencia de género, un año más ALSA se unió a la campaña de la Fundación Integra “Ante la violencia de género, tú puedes mirar a otro lado. Ella no”.

La compañía colaboró vinilando autobuses con mensajes de difusión de la campaña y animando a los clientes que lo deseen a apoyar la labor de la Fundación mediante una micro donación tras adquirir un billete en la página Web.

Como empresa comprometida en la lucha contra la lacra de la violencia de género –que el año pasado causó 44 víctimas mortales – ALSA adoptó en 2018 otras iniciativas en este ámbito, como su adhesión al Pacto contra la Violencia de Género promovido

por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, y la firma de un convenio de colaboración con la Fundación Mujeres para ayudar a las víctimas de la violencia de género aportando financiación al fondo de becas “Soledad Cazorla”.



# El autobús, clave para una movilidad sostenible

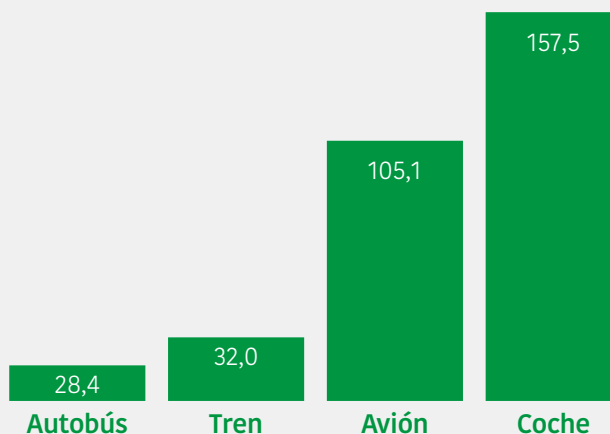
En ALSA son conscientes que las estrategias de descarbonización son un compromiso a largo plazo con la sociedad y con sus clientes.

Al tratarse del Transporte “compartido” por automoción, el autobús es en términos de Emisión de Gases de Efecto Invernadero, el medio de Transporte con menores emisiones en términos de Viajeros por kilómetro.

Como principal actor de la movilidad, ALSA entiende la huella ambiental que genera, por eso, siendo parte del problema, es al mismo tiempo parte esencial de la solución. El autobús no sólo contamina 5,5 veces menos que el vehículo privado, sino que además tiene la capacidad de absorber gran parte del tráfico del vehículo privado, una forma eficaz de reducir el impacto ambiental teniendo en cuenta que más del 60% de la flota de vehículos en España es de turismos.

## Emisiones de gases efecto invernadero por modo de transporte

(Gramos CO<sub>2</sub> equivalentes por viajero-km)



Fuente: External Costs of Transport 2014 y DGT.

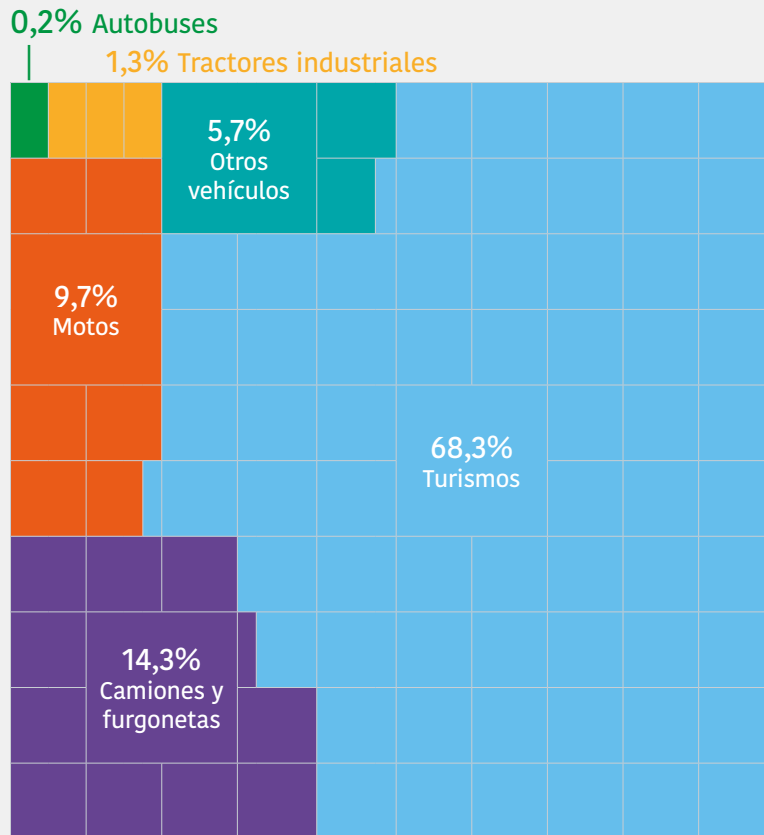
## Ocupación media de los autobuses concesionados (plazas ocupadas) 2007-2017

(Número medio de viajeros en autobuses de 50 plazas)

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
OCUPACIÓN MEDIA	24,29	24,29	23,2	23,38	23,49	23,63	23,19	22,16	22,97	23,55	23,61

Fuente: Dirección General de Transporte Terrestre (Ministerio de Fomento).

## Parque de vehículos en España. 2017



Fuente: Dirección General de Tráfico: Parque de vehículos - Anuario - 2017.

El autobús es el modo de transporte que menos contamina: 5,5 veces menos que el vehículo privado.

El 83% de los desplazamientos de España son en vehículo privado.

La capacidad de los autobuses es superior a 25, luego puede duplicar su ocupación, reduciendo las emisiones de GET por encima de 5,5.

Para minimizar su impacto ambiental, ALSA desde hace años cuenta con un Sistema corporativo de Gestión Ambiental, Energética y de Conducción Eficiente según ISO 14001:2015, ISO 50001:2011, la Especificación de Aenor 0050 y la verificación voluntaria de emisiones de efecto invernadero según ISO 14064- 1:2012.

Sus esfuerzos están centrados en:

- La incorporación de vehículos con tecnologías limpias de bajas emisiones.
- Programas de conducción eficiente, para Reducir el consumo y la contaminación, aumentando el confort e incrementando la seguridad.

- Programas específicos de reducción de Consumos.
- Programas de eficiencia energética.
- Compensación de la Huella por compra de derechos de Emisión.

Este compromiso ha llevado a la compañía a dar el siguiente paso en su estrategia de descarbonización. Este nuevo reto consiste en la compensación de sus emisiones a través de la compra de derechos de emisión en proyectos de absorción, que tiene por objetivo final la creación del Bosque ALSA. De esta forma, parte de sus emisiones serán absorbidas por los árboles del bosque.



# Protección del Medio Ambiente

## Sistema de gestión integrado

ALSA cuenta con un Sistema Integrado de Gestión que permite disminuir los impactos generados en todos sus ámbitos de actividad.

**Apostar por una movilidad sostenible es un compromiso a largo plazo con la sociedad y los clientes.**

La compañía realiza una gestión ambiental certificada según la norma ISO 14001:2015 y cuenta con nueve certificados según los requisitos del Reglamento 1221/2009-EMAS III, uno a nivel organización y para ocho de sus concesiones.

El 100% del consumo energético de sus vehículos e instalaciones es gestionado según la norma ISO 50001:2011 y la Especificación de AENOR 0050 de Conducción Eficiente, bajo la cual están certificadas ocho sociedades, lo que supone el 29% de sus conductores.

El número de conductores certificados bajo el estándar de conducción eficiente va creciendo año a año, estando actualmente en un 29% del total.

Además, efectúa un control de sus emisiones con el cálculo y verificación anual de la Huella de Carbono en base anual a la norma ISO 14064-1:2012 de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y establece programas anuales de reducción de emisiones.

## Eficiencia ambiental

ALSA lleva a cabo el control operacional de su actividad con distintas iniciativas y medidas destinadas a minimizar sus efectos sobre el medio ambiente.

### Programas de reducción de consumos de los vehículos

- Planificación y optimización de rutas y servicios.
- Programas de mantenimiento (vehículos en máxima prestación).

**↓ 0,60%**  
Consumo de combustible (kWh/100 km) en 2018

### Programa de eficiencia energética

- Auditorías energéticas.
- Gestión de los consumos.
- Mejoras realizadas en iluminación y climatización en las instalaciones.

**↓ 0,15%**  
Consumo eléctrico en 2018

### Programas de minimización de residuos

- Realización de pretratamientos.
- Implantación de planes de minimización.
- Optimización de materias primas.

**↓ 6%**  
Residuos peligrosos en 2018

# Destacado en 2018

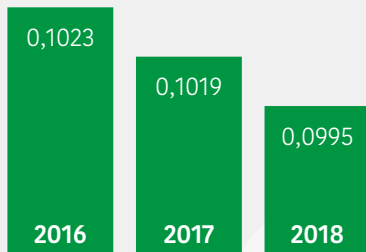
## Emisiones

Las emisiones generadas son el principal impacto que ALSA produce en el medio ambiente. Por ello, desde hace años la compañía trabaja cada día por

minimizar las emisiones aplicando mejoras en todos sus focos de emisión.

### Emisiones directas e indirectas. ALCANCE 1 y ALCANCE 2

(tCO<sub>2</sub>e/100 km)

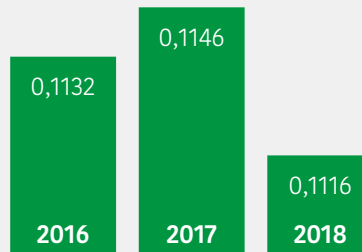


↓ **2,3 %**

Emisiones directas (tCO<sub>2</sub>e/km).

### Emisiones totales. ALCANCE 1, ALCANCE 2 y ALCANCE 3

(tCO<sub>2</sub>e/100 km)

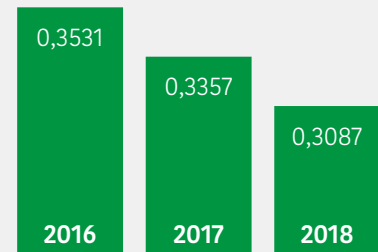


**0**

Emisiones indirectas por energía, Alcance 2, debido al consumo eléctrico 100% renovable.

### Intensidad de emisiones. ALCANCE 1 y ALCANCE 2

(tCO<sub>2</sub>e/k€)



↓ **12,6%**

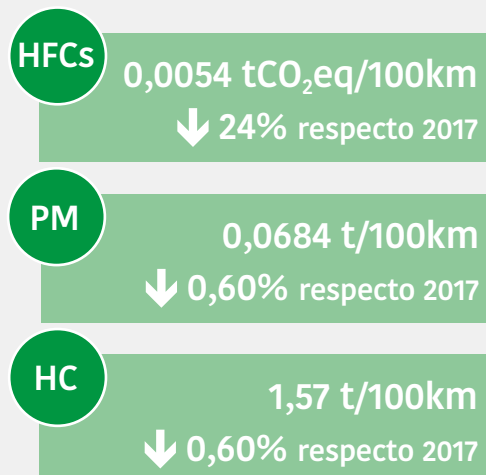
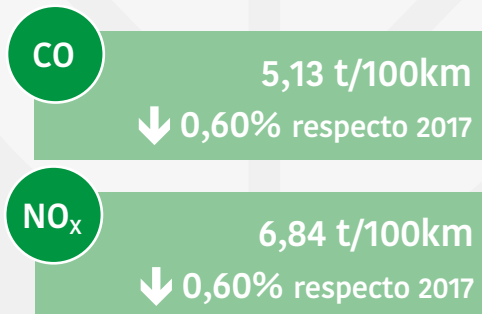
Intensidad de las emisiones (tCO<sub>2</sub>e/k€) desde 2016.

*Alcance 1: Emisiones directas producidas por la actividad, uso de combustibles fósiles y gases refrigerantes de climatización.*

*Alcance 2: Emisiones indirectas generadas por la electricidad consumida y comprada por el emisor.*

*Alcance 3: Emisiones indirectas que se producen por la actividad del emisor pero que pertenecen y están bajo el control de un agente ajeno al emisor.*

Existen además distintos tipos de emisiones atmosféricas relevantes que conviene estudiar de forma individualizada. Las emisiones de este tipo de gases son una cuestión crítica al afectar a la salud humana, principalmente en las ciudades donde son una de las principales fuentes de contaminación.



Gracias a los planes de renovación de la flota y la incorporación de vehículos de tecnología alternativa las emisiones de monóxido de carbono (CO), óxidos

de nitrógeno (NO<sub>x</sub>), hidrocarburos (HC) y partículas (PM) han disminuido con respecto a 2017.

## Compensación de la Huella de Carbono

Como parte del control de emisiones, ALSA calcula y verifica anualmente su Huella de Carbono según la ISO 14064 con alcance 1+2+3 y la inscribe en la Sección de Huella de Carbono del registro de Huella de Carbono, Compensación y Proyectos de Absorción del Ministerio para la Transición Ecológica (MITECO).

Siguiendo la estrategia de descarbonización de la compañía se establecen planes de reducción de las emisiones de GEI gracias a los cuales en 2018 las emisiones directas de la actividad (alcance 1) se redujeron un 2,3% y un 2,6% para las emisiones totales (alcance 1+2+3).

Su compromiso con el cuidado del medio ambiente ha llevado a ALSA a dar el siguiente paso en su estrategia de descarbonización. La empresa ha asumido un nuevo reto con la compensación de parte de sus emisiones a través de la compra de derechos de emisión en proyectos de absorción registrados en el MITECO. Estos bosques actúan como sumidero de

carbono a la vez que protegen los espacios naturales y la biodiversidad. De esta forma parte de las emisiones son absorbidas por los árboles del bosque.

Este nuevo compromiso ha posicionado a ALSA como líder del sector en descarbonización al ser la primera empresa de transporte de viajeros por carretera en obtener el certificado del ministerio de cálculo + compensación de Huella de Carbono con alcance 1+2+3.



↓ 2,3%

Emisiones directas

↓ 2,6%

Emisiones totales

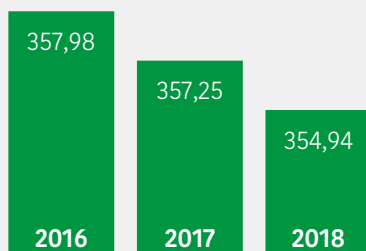
## Consumo energético

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

En 2018, el consumo energético de ALSA ha sido de 925 millones de kWh. Para analizar el consumo es necesario tener en cuenta el desempeño de la actividad de la compañía.

### Consumo energético interno

(kWh/100km)

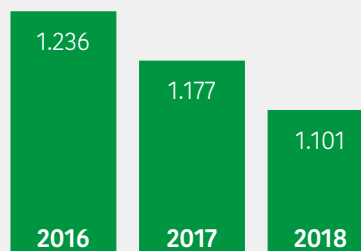


↓ 0,65%

Consumo energético interno, kWh/100km, con respecto a 2017

### Intensidad energética

(kWh/k€)



↓ 6,49%

Intensidad energética, kWh/k€, con respecto a 2017

## Consumo energético en transporte

La disminución del consumo de combustible de los vehículos y sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas constituyen un objetivo estratégico de la compañía

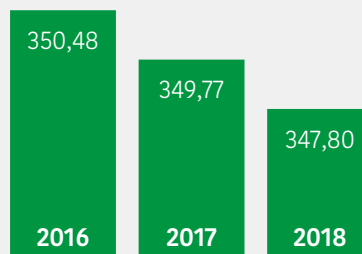
Por ello, ALSA basa su gestión en actuaciones transversales en todos los factores que afectan al consumo: planificación y optimización de rutas y servicios, programas de mantenimiento, programas de

formación y motivación a conductores, renovación de flota e incorporación de nuevas tecnologías e inversiones en i+d.

Gracias a estas actuaciones el consumo energético del transporte en 2018 ha disminuido un 0,56% en términos relativos (consumo por kilómetros).

### Consumo energético en transporte

(kWh/100km)



## Gestión de flota

Una de las principales líneas de actuación en las que ALSA basa su modelo ambiental es en los planes de gestión de la flota. El desarrollo y aplicación

de nuevas tecnologías que reducen las emisiones, además de mejorar la calidad y seguridad del servicio. Este se basa en dos líneas principales:

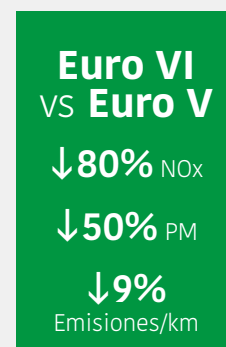
### Vehículos de propulsión alternativa

- El 5% de la flota son vehículos híbridos, eléctricos o de gas (GNC y GLP) en 2018, un 21% más que en 2017.



### Renovación de flota

- Un 23% de la flota con tecnología Euro VI, un 43% más que en 2017.





## Programa de conducción eficiente

ALSA es consciente de la importancia del papel de sus conductores en su desempeño ambiental y energético. Por ese motivo uno de los pilares de la gestión de consumos se centra en el fomento de la conducción eficiente.

reduce la contaminación además de ofrecer otras ventajas como la mejora del confort de la conducción, la disminución de la tensión o el incremento de la seguridad.

Este estilo de conducción tiene como objetivo lograr un bajo consumo de carburante, a la vez que

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



**↓2.023 tCO<sub>2</sub>e**

Reducidas desde la certificación de Conducción Eficiente



En 2018 tuvo lugar la 3ª edición de la Liga de Conducción Eficiente que culmina con el “Eco Driving Challenge”, un evento en un circuito profesional donde los mejores conductores de la compañía pueden demostrar su habilidad y su estilo de conducción.

El sistema Fleetboard permite que los conductores puedan conocer en todo momento su estilo de conducción y evolución.



# Consumo energético en instalaciones

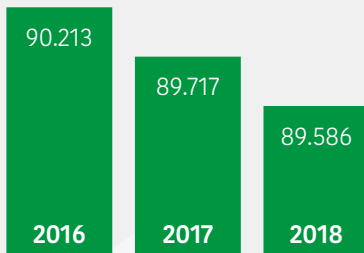
ALSA realiza planes de seguimiento y eficiencia energética en todas sus instalaciones.

La principal fuente energética de las instalaciones es la electricidad. Gracias a los sistemas de teleme-

didada que se van incorporando a las instalaciones y las actuaciones de mejora de eficiencia energética el consumo de electricidad de la compañía ha disminuido un 0,15%.

## Consumo energético. Electricidad de instalaciones

(kWh/nº instalaciones)



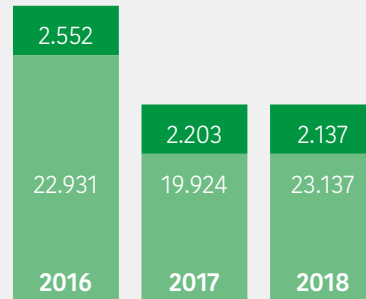
**100%**  
De electricidad consumida de origen renovable



**↓ 21%**  
En el consumo eléctrico de oficinas

El resto de consumos energéticos de ALSA también son objeto de planes energéticos. Debido a las variaciones de temperatura en 2018 el consumo en calefacción aumentó un 16%. Sin embargo el resto de fuentes energéticas disminuyeron un 3%.

## Consumo energético. Otras fuentes de energía en instalaciones

(kwh/nº instalaciones)



 Calefacción  Otros elementos de consumo



## Gestión de residuos

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

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

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

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

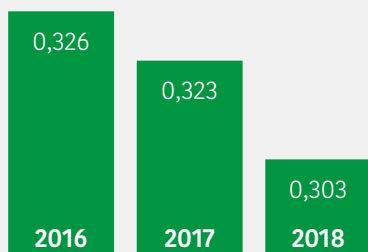
### Generación de Residuos Peligrosos en el mantenimiento de vehículos

La generación de residuos peligrosos y no peligrosos en el mantenimiento de vehículos es un aspecto ambiental indirecto del transporte. Para su gestión, cada centro productor controla de forma meticulosa su producción. Para su control se realizan progra-

mas de reducción de residuos como la incorporación de nuevas tecnologías y el uso de materiales de mayor durabilidad y rendimiento. Para reforzar la buena gestión de los residuos se realizan formaciones al personal de mantenimiento.

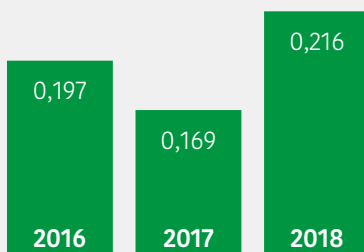
#### Gestión de residuos. Residuos peligrosos de mantenimiento

(t/nº vehículos)



#### Gestión de residuos. Residuos no peligrosos de mantenimiento

(t/nº vehículos)



Con el crecimiento de la empresa en 2018, se han realizado campañas de mantenimiento extraordinarias de los vehículos lo que ha aumentado la cantidad de residuos producida. Sin embargo, gracias a los planes de reducción de residuos y la mejora en la eficiencia de materiales, como aceite de motor y anticongelante, la producción de residuos peligrosos ha disminuido un 6% con respecto a 2017.

### PLAN DE REDUCCIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS

Los residuos de lavado de los vehículos representan el 49% de los residuos peligrosos generados por ALSA. Por ello ALSA realiza un gran esfuerzo en gestionar y reducir estos residuos.

Gracias a esta gestión y el tratamiento con productos biológicos en 2018 la producción total disminuyó un 4%.

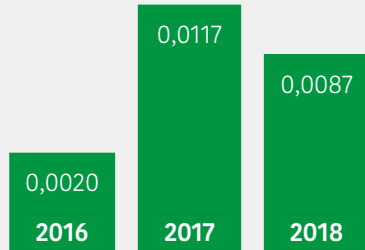
### Generación de Residuos en actividades de gestión

El principal residuo generado en las actividades de gestión de ALSA es el residuo de papel. Desde hace años la compañía se encuentra inmersa en un pro-

ceso de digitalización que reduce año a año el papel consumido y como consecuencia el residuo de papel generado.

### Gestión de residuos. Residuos no peligrosos de gestión

(t/nº empleados)




**25%**  
De papel consumido en 2018 fue reciclado

## Gestión del agua

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

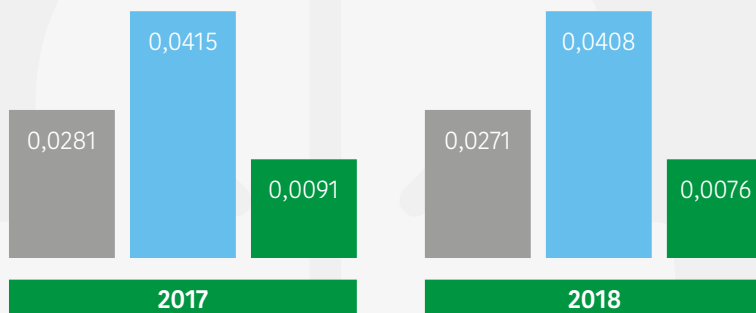
- Aguas asimilables al uso urbano: Oficinas, estaciones y puntos de venta.




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

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

### Vertido Total de Aguas Residuales

(m<sup>3</sup> / 100km)



-  Aguas asimilables a urbano
-  Aguas industriales de automoción
-  Aguas industriales de restauración

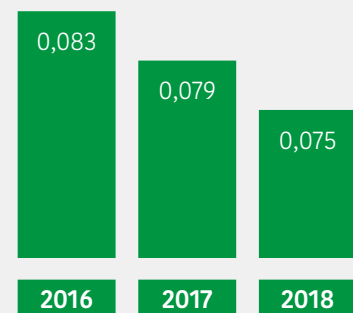
**↓ 4%**  
De los vertidos de aguas residuales asimilables a urbano

**↓ 2%**  
De los vertidos de aguas residuales industriales derivados de la automoción

**↓ 17%**  
De los vertidos de aguas residuales industriales derivados de restauración

### Consumo de agua

(m<sup>3</sup> / 100km)



El consumo de agua en 2018 se ha reducido un 4,15% con respecto al año anterior. Las campañas de concienciación y las mejoras realizadas en los procesos

de lavado así como el uso de recicladores han tenido un impacto positivo en el consumo de agua.



## Comunicación y Formación

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

cesarios para conseguir la mejora continua en su desempeño ambiental. Por ello desde ALSA se realizan distintas actuaciones con el objetivo de formar y concienciar a todos los trabajadores.

### Campañas de concienciación

A través de los canales de comunicación interna a empleados, correo corporativo, la revista interna y la app interna MiALSA, a lo largo del año se realizan comunicaciones en distintos temas como buenas prácticas medio ambientales en el puesto de trabajo, aspectos ambientales, gestión energética o conducción eficiente.

Con el fin de fomentar una comunicación bidireccional con los empleados se ha creado un Buzón de Medio Ambiente disponible de forma online para todos los empleados. Con cada comunicación realizada se envía el enlace al buzón y se fomenta la aportación de ideas o compartir buenas prácticas.



### Formación ambiental

Como parte del programa de “briefing” de la compañía, charlas quincenales de cuarto de hora, se incluye formación ambiental al personal operativo en gestión de residuos y sustancias peligrosas y buenas prácticas medio ambientales.

En 2018, se ha comenzado a incluir formación en buenas prácticas ambientales, como conducción eficiente o gestión de emergencias, al personal de conducción que pueden consultar en el punto de información al conductor.

**100%**  
Talleres han participado en formación ambiental

**6**  
Simulacros de emergencia ambiental

Como parte del plan de formación ambiental de ALSA en 2018 se han realizado 6 formaciones y simulacros de emergencias ambientales en áreas de mantenimiento.



## Premio Cliente Sostenible Lyreco

La compañía trabaja desde 2013 con Lyreco como proveedor de los principales consumibles para el desarrollo de su actividad (consumibles de oficina, rollos térmicos para la impresión de billetes y chalescos de seguridad).

Durante años ALSA ha trabajado en la mejora de la gestión ambiental de las compras de materiales a través de la agrupación de pedidos para disminuir las emisiones de CO2 asociadas al packaging y delivering; con la promoción en el uso de materiales “eco” (papel reciclado, Ecolabel, Blue Angel, FSC, etc.) y con la incorporación de sistemas integrados para el reciclado de materiales como pilas, tinta o tóner.

Todas estas acciones y las campañas de concienciación internas han hecho que ALSA ganara, en 2018,

el premio al “Cliente Sostenible” de Lyreco como reconocimiento por su modelo de compra sostenible.





# Principales cifras

	2016	2017		2018
<b>Medio Ambiente</b>				
<b>Emisiones</b>				
Directas GEI (alcance 1) (tCO <sub>2</sub> eq/100 km)	0,1023	0,1019	↓	0,0995
Indirectas GEI (alcance 2) (tCO <sub>2</sub> eq/100 km)	0	0	=	0
Indirectas GEI (alcance 3) (tCO <sub>2</sub> eq/100 km)	0,0119	0,0127	↓	0,0121
Intensidad de emisiones directas <sup>1</sup> (tCO <sub>2</sub> eq/mil €)	0,353	0,336	↓	0,309
CO (t CO/100km)		5,16	↓	5,13
NOx (t HC/100km)		6,89	↓	6,84
HFCs (t de CO <sub>2</sub> eq/100km)		0,0071	↓	0,0054
HC (t NOx/100km)		1,58	↓	1,57
PM (t PM/100km)		0,0689	↓	0,0684
Disminución de las emisiones GEI directas (%)		0,4%	↑	2,3%
Reducción tCO <sub>2</sub> e desde certificación Conducción eficiente		1.356	↑	2.023
<b>Consumos</b>				
Energía total (kWh/100 km)	357,98	357,25	↓	354,94
Combustible flota (kWh/100 km)	350,48	349,77	↓	347,68
Electricidad				
Debido al transporte (MWh)				325
En instalaciones (kWh/nº instalaciones)	90.213	89.717	↓	89.586
Otras fuentes de energía (kWh/Nº instalaciones)				
Otros elementos de consumo	2.552	2.203	↓	2.137
Calefacción	22.931	19.924	↑	23.137
Intensidad energética (kWh/mil€)	1.236	1.177	↓	1.100
<b>Residuos</b>				
Residuos peligrosos (t/ nº vehículos)	0,326	0,323	↓	0,303
Residuos no peligrosos gestionados (t/ nº vehículos)	0,197	0,169	↑	0,216
Reciclado de papel (t/ nº empleados)	0,0020	0,0117	↓	0,0087
<b>Agua</b>				
Vertido de aguas residuales				
Asimilables al uso urbano (m <sup>3</sup> /100 km)	0,0247	0,0281	↓	0,0271
Derivadas de la automoción (m <sup>3</sup> /100 km)	0,0488	0,0415	↓	0,0408
Derivadas de la restauración (m <sup>3</sup> /100 km)	0,0092	0,0091	↓	0,0076
Consumo de agua (m <sup>3</sup> /100 km)	0,083	0,079	↓	0,075
<b>Formación ambiental</b>				
Simulacros ambientales		7	↓	6
Horas de formación ambiental		200	↑	326

<sup>1</sup> Para el cálculo de las intensidades se tienen en cuenta los kilómetros de Transporte España, Jilosa e IBL.

# Objetivos 2019

## RSC

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



Estudio de Materialidad 2019 para definir nuevas líneas de acción social



Continuar con la estrategia de descarbonización



↓ **Emisiones**

Estableciendo planes para vehículos e instalaciones



Proseguir con el plan de formación en emergencias



↑ **Formaciones**

Específicas en gestión de residuos



Ampliar el programa de Conducción Eficiente



**Incorporación**

De equipos de telemetría y formaciones a conductores



## **Anexos GRI**

### **Acerca de esta memoria**

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

Con esta memoria, ALSA GRUPO, S.L.U. (en adelante ALSA) expone cuál ha sido su desempeño en 2018 con respecto a sus compromisos en materia de sostenibilidad bajo un enfoque económico, social y ambiental.

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

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

# AENOR

## VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-2019/0042

AENOR ha verificado la Memoria de la organización

### ALSA GRUPO, S.L.U.

**TITULADA: MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD ALSA 2018**

Conforme con: Estándares GRI

Opción GRI aplicada: Exhaustiva

Proceso de Verificación: Para conceder este Documento de Verificación, AENOR ha comprobado la adecuación de la memoria a lo requerido por GRI y ha trazado los datos e información contenidos en dicha memoria.

Fecha de emisión: 2019-11-09



Rafael GARCÍA MEIRO  
Director General

## Índice GRI-Standars

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

GRI Estándar	Resumen descripción	Página/Comentario																				
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>																						
102-1	Nombre de la organización.	ALSA GRUPO S.L.U. (A lo largo de la memoria denominado como ALSA).																				
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	Pág. 10-12.																				
102-3	Ubicación de la sede.	Madrid, Calle Miguel Fleta, nº 4, 28037 (España).																				
102-4	Ubicación de las operaciones.	Pág. 10-12. A diferencia del criterio utilizado en la memoria de 2017, sólo se consideran destinos nacionales y regionales.																				
102-5	Propiedad y forma jurídica.	National Express Group, PLC, sociedad cotizada en la Bolsa de Londres, es la sociedad matriz del grupo ALSA.																				
102-6	Mercados y servicios (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientela y beneficiarios).	Pág. 10-12. En 2017 se consideraron todos los destinos (nacionales, regionales y urbanos) mientras que en 2018 se computaron únicamente los datos regionales y nacionales.																				
102-7	Tamaño de la organización.	Pág. 6, 10-12.																				
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	Pág. 6, 28, 54-55. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Número de hombres con contrato fijo en plantilla</td> <td>4551</td> <td>4505</td> <td>4979</td> </tr> <tr> <td>Número de mujeres con contrato fijo en plantilla</td> <td>671</td> <td>686</td> <td>764</td> </tr> <tr> <td>Número de hombres con contrato temporal en plantilla</td> <td>1235</td> <td>1392</td> <td>1471</td> </tr> <tr> <td>Número de mujeres con contrato temporal en plantilla</td> <td>241</td> <td>283</td> <td>284</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	2016	2017	2018	Número de hombres con contrato fijo en plantilla	4551	4505	4979	Número de mujeres con contrato fijo en plantilla	671	686	764	Número de hombres con contrato temporal en plantilla	1235	1392	1471	Número de mujeres con contrato temporal en plantilla	241	283	284
Descripción	2016	2017	2018																			
Número de hombres con contrato fijo en plantilla	4551	4505	4979																			
Número de mujeres con contrato fijo en plantilla	671	686	764																			
Número de hombres con contrato temporal en plantilla	1235	1392	1471																			
Número de mujeres con contrato temporal en plantilla	241	283	284																			
102-9	Cadena de suministro.	Pág. 6, 18, 28. ALSA divide a sus proveedores en directos (proveedores que tienen que ver con el coste de la actividad) y los indirectos (relacionados con los costes de estructura). Dentro de los proveedores directos se engloban los proveedores de combustible, mantenimiento de vehículos, etc. y los de transporte que ofrecen labores de refuerzo en caso de que ALSA no pueda realizar los servicios con medios propios debido al volumen de demanda. En el caso de servicios urbanos y cercanías no se subcontratan las actividades.																				
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	Pág. 14-15. Creación del comité de RSC, Medio Ambiente, Igualdad y Conciliación.																				
102-11	Principio o enfoque de precaución.	Pág. 18-28, 35, 37-39, 64, 71-77. Indicadores GRI 102-29, 102-30, 205-1.																				
102-12	Iniciativas externas.	Pág. 39-40, 65-69. Además, ALSA está adherida a diversas iniciativas ambientales como es el caso de "La comunidad por el clima".																				
102-13	Afiliación a asociaciones.	ALSA pertenece a diversas asociaciones sectoriales, entre las que destacan la asociación internacional IRU, y las nacionales CONFEBUS, ASTIC y ATUC.																				



GRI Estándar	Resumen descripción	Página/Comentario
<b>ESTRATEGIA</b>		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	Pág. 2-3.
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales.	GRI 102-30. Como riesgos principales se han identificado la no renovación o pérdida de rentabilidad de concesiones y contratos de transporte, el incremento en el precio del gasoil y el incremento de los costes laborales, a su vez se han identificado otros riesgos como la caída de la demanda de viajeros, conflictividad laboral, liberalización del transporte público, cambios políticos y legales.
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.	Pág. 8, 27-28.
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	Pág. 24-28.
<b>GOBERNANZA</b>		
102-18	Estructura de la gobernanza.	Pág. 16. El comité responsable de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales es el Comité de Dirección.
102-19	Delegación de autoridad.	Pág. 16.
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	Pág. 16. Los temas ambientales están recogidos bajo la dirección de Estrategia y Organización.
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.	Pág. 24.
102-22	Composición del órgano máximo de gobierno y sus comités.	Pág. 16.
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno.	Pág. 16.
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	Los miembros del Comité de Dirección son elegidos discrecionalmente por el Consejero Delegado.
102-25	Conflicto de intereses.	Los miembros del Comité de Dirección están sujetos al código de conducta de ALSA y a la normativa de compliance, la política disciplinaria contempla la vulneración de esta política de la Organización.
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia.	Pág. 8, 13-15, 24-26. "Nuestros valores" de Excelencia, Seguridad, Clientes, Personas y Comunidad son los valores del grupo National Express que ALSA asume y aplica en todas sus actividades.
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	Pág. 27. El Comité de Dirección se reúne periódicamente, es informado y hace seguimiento de los temas económicos, ambientales y sociales, siendo formado en caso de ser necesario en estos asuntos.
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	Los miembros del Comité de Dirección están sometidos al proceso anual de Evaluación de Desempeño que se ejecuta en la Dirección por Objetivos, que a su vez está regulada por los criterios de National Express Group.
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	Pág. 6, 13-15, 18, 24-28, 34-35, 38-40, 42-43, 49-50, 54-55, 64-65, 70-77. Los potenciales riesgos se valoran en las reuniones del Comité de Dirección y su seguimiento se establece en las actas. Adicionalmente, el Director de Seguridad registra anualmente los principales riesgos corporativos y su estado, reportándolos a National Express Group.

GRI Estándar	Resumen descripción	Página/Comentario				
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	Los potenciales riesgos se valoran en las reuniones del Comité de Dirección y su seguimiento se establece en las actas. Adicionalmente, el Director de Seguridad registra anualmente los principales riesgos corporativos y su estado, reportándolos a National Express Group.				
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales.	Pág. 6. El comité de Dirección se reúne mensualmente y evalúa todos los temas económicos, ambientales y sociales.				
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad.	Pág. 24-25. Estudio de Materialidad. Revisión por parte del Comité de Dirección de la Memoria GRI.				
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas.	Pág. 24-26.				
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas.	Pág. 24-26.				
102-35	Políticas de remuneración.	Existe una política de remuneración que contempla todas las casuísticas: bandas salariales, criterios de revisión, beneficios sociales, viajes, desplazados e internacionalización, vehículos de empresa, etc. Dentro de los objetivos sociales el exponente de seguridad es aplicado a toda la organización y en su máxima expresión al Comité de Dirección. Otros objetivos sociales, ambientales y económicos son aplicados a los responsables de la organización con atribuciones en los mismos.				
102-36	Proceso para determinar la remuneración.	El Comité de Dirección acuerda los criterios económicos globales de revisión anual y sus miembros plantean las revisiones de sus respectivos equipos de acuerdo a criterios de equidad interna y mérito establecidos por Servicios Horizontales de RRHH.				
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración.	Los criterios generales son establecidos por: Comité de Compensación de National Express, Comité de Dirección de ALSA y Servicio Horizontal de RRHH de ALSA.				
102-38	Ratio de compensación total anual.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2017</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>11,20</td> <td>11,99</td> </tr> </tbody> </table> (Calculado con el salario fijo de la persona mejor pagada sobre la media salarial de las personas que han trabajado durante todo 2018 sin incluir a la persona mejor pagada).	2017	2018	11,20	11,99
2017	2018					
11,20	11,99					
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual.	El salario fijo de la persona mejor pagada ha aumentado un 7,14% en 2018. El incremento de la mediana del salario de la plantilla sin contabilizar a la persona mejor pagada se ha incrementado un 0,07%.				
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>						
102-40	Lista de los grupos de interés.	Pág. 24.				
102-41	Acuerdos de negociación colectiva.	100%.				
102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	Pág. 24.				
102-43	Enfoque para la participación de grupos de interés.	Pág. 24-25.				
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	Pág. 24-25.				

GRI Estándar	Resumen descripción	Página/Comentario
<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	Pág. 96. A nivel nacional, forman parte del perímetro de consolidación tanto la sociedad matriz cabecera del grupo de consolidación, como las sociedades dependientes de aquella sobre las que posee el control, a nivel de accionariado o de toma de decisiones por parte de los órganos de gobierno de las sociedades dependientes. Todo ello de conformidad con la normativa mercantil y fiscal que es de aplicación. Sin perjuicio de lo anterior, la sociedad Matriz de ALSA es una entidad cotizada en la Bolsa de Londres, remitiéndonos en su caso a la información y documentación que en dicha condición de sociedad cotizada está obligada a publicar y a la que se puede acceder a través de la web <a href="http://www.nationalexpressgroup.com">www.nationalexpressgroup.com</a> .
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema.	Pág. 24-25.
102-47	Lista de temas materiales.	Pág. 24-25.
102-48	Reexpresión de la información.	Si se producen reexpresiones se indican en cada caso.
102-49	Cambio en la elaboración de informes.	Si se producen cambios se indican en cada caso.
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>		
102-50	Periodo objeto del informe.	2018.
102-51	Fecha del último informe.	2017.
102-52	Ciclo de elaboración de informes.	Anual.
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	Ignacio Pérez-Carasa. <a href="mailto:ipcarasa@alsa.es">ipcarasa@alsa.es</a> .
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI.	Pág. 82-83.
102-55	Índice de contenidos GRI.	Pág. 84-95.
102-56	Verificación externa.	Pág. 82-83.
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Los temas materiales son identificados en azul dentro del índice GRI.
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	El enfoque de gestión se describe en el primer apartado de cada capítulo de la memoria y en el índice GRI para cada tema material.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 20-23, 27, 37-38, 48, 70.

	GRI Estándar	Resumen descripción	Página/Comentario
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>			
		<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO.</b> Enfocado hacia la rentabilidad económica desde el punto de vista de la responsabilidad social corporativa y la sostenibilidad, es decir, generando con el aumento de su actividad económica un impacto positivo tanto en los empleados como en la sociedad.	
	201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	Pág. 6. Detectado error en el reporte del año 2017 relativo a los costes de seguridad social debido al reporte total de Alsa frente al reporte de Alsa España en 2018.
	201-2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Pág. 6, 64-65, 70-77. No se han identificado riesgos debidos al cambio climático.
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.	Existe una política de beneficios sociales diseñada entorno a la tarjeta Bus Plus Empleado. Para la mayor parte de los empleados en convenios colectivos la empresa ha asumido voluntariamente la obligación de aceptar siempre las peticiones de jubilación parcial anticipada. No existen Planes de Pensiones privados.
	201-4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	Pág. 6.
<b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b>			
	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.	Se aplican las tablas salariales del convenio sin diferencias por razón de género.
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local.	100%.
<b>CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS</b>			
	203-1	Inversión en infraestructuras y servicios apoyados.	Pág. 6.
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	Pág. 26, 28, 40, 49, 66-69.
<b>PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN</b>			
	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	Pág. 6, 18-19, 28.
<b>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b>			
	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	11.
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Pág. 27. GRI 102-25.
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	0 casos de corrupción en 2018.
	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	0 casos en 2018.

GRI Estándar	Resumen descripción	Página/Comentario																																
<b>DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>																																		
<b>MATERIALES</b>																																		
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.	No aplica.																																
301-2	Insumos reciclados utilizados.	Pág. 77. GRI 306-2.																																
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>																																		
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado.	No aplica.																																
<b>ENERGÍA.</b> Enfocado por un lado al consumo energético derivado del consumo de combustible en el transporte de viajeros y, por otro, el consumo energético de las instalaciones de la organización. Los valores totales de ambos están directamente relacionados con el volumen de la actividad y con el número de instalaciones.																																		
302-1	Consumo energético dentro de la organización.	Pág. 70, 72-73, 75, 80. <table border="1"> <thead> <tr> <th>CONSUMO ENERGETICO (kWh)</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ELECTRICIDAD EN INSTALACIONES</td> <td>14.794.946</td> <td>15.072.478</td> <td>14.512.964</td> </tr> <tr> <td>CALEFACCIÓN EN INSTALACIONES</td> <td>3.760.664</td> <td>3.347.247</td> <td>3.748.146</td> </tr> <tr> <td>OTROS PUNTOS DE CONSUMO</td> <td>418.537</td> <td>370.061</td> <td>346.267</td> </tr> <tr> <td>TRANSPORTE</td> <td>886.370.077</td> <td>878.484.856</td> <td>906.369.374</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>905.344.223</td> <td>897.274.643</td> <td>925.301.372</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consumo de combustible en transporte (kWh)</td> <td>886.370.077</td> <td>878.484.856</td> <td>906.369.374</td> </tr> </tbody> </table>	CONSUMO ENERGETICO (kWh)	2016	2017	2018	ELECTRICIDAD EN INSTALACIONES	14.794.946	15.072.478	14.512.964	CALEFACCIÓN EN INSTALACIONES	3.760.664	3.347.247	3.748.146	OTROS PUNTOS DE CONSUMO	418.537	370.061	346.267	TRANSPORTE	886.370.077	878.484.856	906.369.374	TOTAL	905.344.223	897.274.643	925.301.372	Descripción	2016	2017	2018	Consumo de combustible en transporte (kWh)	886.370.077	878.484.856	906.369.374
CONSUMO ENERGETICO (kWh)	2016	2017	2018																															
ELECTRICIDAD EN INSTALACIONES	14.794.946	15.072.478	14.512.964																															
CALEFACCIÓN EN INSTALACIONES	3.760.664	3.347.247	3.748.146																															
OTROS PUNTOS DE CONSUMO	418.537	370.061	346.267																															
TRANSPORTE	886.370.077	878.484.856	906.369.374																															
TOTAL	905.344.223	897.274.643	925.301.372																															
Descripción	2016	2017	2018																															
Consumo de combustible en transporte (kWh)	886.370.077	878.484.856	906.369.374																															
302-2	Consumo energético fuera de la organización.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consumo de combustible fuera de la organización (kWh)</td> <td>101.005.277</td> <td>117.309.801</td> <td>116.071.053</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	2016	2017	2018	Consumo de combustible fuera de la organización (kWh)	101.005.277	117.309.801	116.071.053																								
Descripción	2016	2017	2018																															
Consumo de combustible fuera de la organización (kWh)	101.005.277	117.309.801	116.071.053																															
302-3	Intensidad energética.	Pág. 65, 73, 80. La intensidad energética se calcula como emisiones (t/CO <sub>2</sub> e) entre Facturación de la Compañía (€).																																
302-4	Reducción del consumo energético.	Pág. 61, 64-65, 70, 72-73, 75, 80.																																
302-5	Reducciones de los requerimientos energéticos de los productos y servicios.	Pág. 70, 74.																																
<b>AGUA</b>																																		
303-1	Extracción de agua por fuente.	Pág. 77, 80. El consumo de agua es de suministro municipal. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consumo total agua (m<sup>3</sup>)</td> <td>209.190</td> <td>197.752</td> <td>196.731</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	2016	2017	2018	Consumo total agua (m <sup>3</sup> )	209.190	197.752	196.731																								
Descripción	2016	2017	2018																															
Consumo total agua (m <sup>3</sup> )	209.190	197.752	196.731																															
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua.	Ninguna fuente de agua es afectada significativamente.																																
303-3	Agua reciclada y reutilizada.	Pág. 77 (porcentaje de reducción del consumo total de agua). El volumen no se puede reportar por no disponer de la información a fecha de publicación de la presente memoria.																																



GRI Estándar	Resumen descripción	Página/Comentario																				
<p><b>EMISIONES.</b> 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.</p>																						
305-1	Emisiones directas e indirectas de GEI.	<p>Pág. 71-72, 80.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Emisiones Alcance 1 (tCO<sub>2</sub>EQ)</td> <td>258.742</td> <td>255.813</td> <td>259.425</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	2016	2017	2018	Emisiones Alcance 1 (tCO <sub>2</sub> EQ)	258.742	255.813	259.425												
Descripción	2016	2017	2018																			
Emisiones Alcance 1 (tCO <sub>2</sub> EQ)	258.742	255.813	259.425																			
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía.	<p>Pág. 71, 80.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Emisiones Alcance 2 (tCO<sub>2</sub>EQ)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	2016	2017	2018	Emisiones Alcance 2 (tCO <sub>2</sub> EQ)	0	0	0												
Descripción	2016	2017	2018																			
Emisiones Alcance 2 (tCO <sub>2</sub> EQ)	0	0	0																			
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3).	<p>Pág. 71, 80.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Emisiones Alcance 3 (tCO<sub>2</sub>EQ)</td> <td>27.564</td> <td>31.989</td> <td>31.511</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	2016	2017	2018	Emisiones Alcance 3 (tCO <sub>2</sub> EQ)	27.564	31.989	31.511												
Descripción	2016	2017	2018																			
Emisiones Alcance 3 (tCO <sub>2</sub> EQ)	27.564	31.989	31.511																			
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI.	<p>Pág. 71, 80.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Intensidad emisiones Alcance 3 (tCO<sub>2</sub>EQ/Mil€)</td> <td>0,0376</td> <td>0,0420</td> <td>0,0375</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	2016	2017	2018	Intensidad emisiones Alcance 3 (tCO <sub>2</sub> EQ/Mil€)	0,0376	0,0420	0,0375												
Descripción	2016	2017	2018																			
Intensidad emisiones Alcance 3 (tCO <sub>2</sub> EQ/Mil€)	0,0376	0,0420	0,0375																			
305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	Pág. 71, 80.																				
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono.	Pág. 71-72, 80.																				
305-7	Óxidos de nitrógeno, óxidos de azufre y otras emisiones significativas al aire.	Pág. 71, 80.																				
<p><b>EFLUENTES Y RESIDUOS.</b> Enfocado a la gestión de residuos que realiza la organización. La principal actividad generadora de residuos es el mantenimiento de los vehículos, por lo que el volumen generado está directamente relacionado con el volumen de actividad.</p>																						
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino.	<p>Pág. 77-80.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Vertido asimilable a urbano (m<sup>3</sup>).</td> <td>62.543</td> <td>70.527</td> <td>70.548</td> </tr> <tr> <td>Vertido industrial. Automoción (m<sup>3</sup>).</td> <td>123.476</td> <td>104.284</td> <td>106.466</td> </tr> <tr> <td>Vertido industrial. Restauración (m<sup>3</sup>).</td> <td>23.171</td> <td>22.941</td> <td>19.717</td> </tr> <tr> <td>Vertido total agua (m<sup>3</sup>)</td> <td>209.190</td> <td>197.752</td> <td>196.731</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	2016	2017	2018	Vertido asimilable a urbano (m <sup>3</sup> ).	62.543	70.527	70.548	Vertido industrial. Automoción (m <sup>3</sup> ).	123.476	104.284	106.466	Vertido industrial. Restauración (m <sup>3</sup> ).	23.171	22.941	19.717	Vertido total agua (m <sup>3</sup> )	209.190	197.752	196.731
Descripción	2016	2017	2018																			
Vertido asimilable a urbano (m <sup>3</sup> ).	62.543	70.527	70.548																			
Vertido industrial. Automoción (m <sup>3</sup> ).	123.476	104.284	106.466																			
Vertido industrial. Restauración (m <sup>3</sup> ).	23.171	22.941	19.717																			
Vertido total agua (m <sup>3</sup> )	209.190	197.752	196.731																			

	GRI Estándar	Resumen descripción	Página/Comentario																																
	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación.	<p>Pág. 70, 76, 77, 80.</p> <p>Todos los residuos, Peligrosos y No Peligrosos, generados por las actividades de ALSA son gestionados a través de gestores autorizados.</p> <table border="1" data-bbox="762 387 1449 589"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Residuos Peligrosos Gestionados (t)</td> <td>821</td> <td>834</td> <td>799</td> </tr> <tr> <td>Residuos no Peligrosos Gestionados (t)</td> <td>496</td> <td>437</td> <td>570</td> </tr> <tr> <td>Papel para reciclado (t)</td> <td>1,4</td> <td>8,7</td> <td>7,14</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="762 607 1449 831"> <thead> <tr> <th>Tipo</th> <th>Tratamiento</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">RNP (t)</td> <td>Eliminación</td> <td>210</td> </tr> <tr> <td>Valorización/reciclado</td> <td>360</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">RP (t)</td> <td>Eliminación</td> <td>264</td> </tr> <tr> <td>Valorización/reciclado</td> <td>535</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Total residuos</b></td> <td><b>1.369</b></td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	2016	2017	2018	Residuos Peligrosos Gestionados (t)	821	834	799	Residuos no Peligrosos Gestionados (t)	496	437	570	Papel para reciclado (t)	1,4	8,7	7,14	Tipo	Tratamiento	2018	RNP (t)	Eliminación	210	Valorización/reciclado	360	RP (t)	Eliminación	264	Valorización/reciclado	535	<b>Total residuos</b>		<b>1.369</b>
Descripción	2016	2017	2018																																
Residuos Peligrosos Gestionados (t)	821	834	799																																
Residuos no Peligrosos Gestionados (t)	496	437	570																																
Papel para reciclado (t)	1,4	8,7	7,14																																
Tipo	Tratamiento	2018																																	
RNP (t)	Eliminación	210																																	
	Valorización/reciclado	360																																	
RP (t)	Eliminación	264																																	
	Valorización/reciclado	535																																	
<b>Total residuos</b>		<b>1.369</b>																																	
	306-3	Derrames significativos.	No se han producido.																																
	306-4	Transporte de residuos peligrosos.	ALSA no transporta residuos peligrosos. La gestión de los RPs se realiza con gestores autorizados y según la legislación vigente.																																
	306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías.	No se han visto afectados cuerpos de agua por vertidos.																																
<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>																																			
	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	Ninguna sanción. Suele haber requerimientos de información que se atienden puntualmente.																																
<b>EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES</b>																																			
	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.	100%.																																
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	La mitigación de los posibles impactos ambientales en la cadena de suministro es contemplada mediante la inclusión de requisitos en las licitaciones a través de las cuales se contrata a los distintos proveedores, quienes deberán cumplir con cada uno de ellos.																																
<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>																																			
<b>EMPLEO</b>																																			
	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	Pág. 6, 54, 58.																																
	401-2	Prestaciones sociales a los empleados.	Pág. 61-62.																																

GRI Estándar	Resumen descripción	Página/Comentario				
		Descripción	2016	2017	2018	
401-3	Permiso parental.				Hombres Mujeres	
		Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	100%	100%	100%	100%
		Número total de empleados que han tenido derecho al permiso parental, por sexo.	103	93	112	20
		Número total de empleados que se han acogido al permiso parental, por sexo.	103	93	112	20
		Número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental.	103	93	112	20
		Número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo, por sexo.	103	93	106	19
<b>RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN</b>						
402-1	Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales.	4 semanas				
<b>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO.</b> Enfocado a mejorar la prevención de accidentes laborales y mejorar la salud y bienestar de las personas que forman la organización.						
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.	Descripción	2016	2017	2018	
		Porcentaje de la plantilla que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y personal, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de SyS.	70,52%	71,56%	73,8%	
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.						
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional.	Pág. 6, 54.				
		2018	HOMBRES	MUJERES		
		Índice de frecuencias de accidentes	15,57	10,48		
		Índice de gravedad de los accidentes	0,46	0,26		
No se han producido muertes en España por accidente laboral o enfermedad profesional durante 2018.						
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad.	No ha habido enfermedades profesionales en 2018.				
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos.	Los temas de salud y prevención de riesgos laborales se tratan en las reuniones de los respectivos Comités de Seguridad y Salud de las distintas empresas de la Organización.				

GRI Estándar	Resumen descripción	Página/Comentario																																	
<b>CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN.</b> Enfocado a alcanzar un empleo de calidad, mejorar las condiciones de trabajo y posibilitar el desarrollo de las personas dentro de la organización.																																			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	<p>Pág. 56.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Formación</th> <th>2017</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Horas de formación (España)</td> <td>92.059</td> <td>81.897</td> </tr> <tr> <td>Horas formación/empleado</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> <td>22,54</td> <td>11,29</td> </tr> <tr> <td>Mandos intermedios</td> <td>15,33</td> <td>15,99</td> </tr> <tr> <td>Profesionales cualificados</td> <td>13,01</td> <td>10,53</td> </tr> <tr> <td>Operarios</td> <td>10,92</td> <td>11,28</td> </tr> <tr> <td>Horas de formación/ empleado</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Hombres</td> <td>13,58</td> <td>10,99</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>12,33</td> <td>10,48</td> </tr> <tr> <td>Formación dirigida a la división de transporte (%)</td> <td>86,5</td> <td>85,2</td> </tr> </tbody> </table>	Formación	2017	2018	Horas de formación (España)	92.059	81.897	Horas formación/empleado			Dirección	22,54	11,29	Mandos intermedios	15,33	15,99	Profesionales cualificados	13,01	10,53	Operarios	10,92	11,28	Horas de formación/ empleado			Hombres	13,58	10,99	Mujeres	12,33	10,48	Formación dirigida a la división de transporte (%)	86,5	85,2
Formación	2017	2018																																	
Horas de formación (España)	92.059	81.897																																	
Horas formación/empleado																																			
Dirección	22,54	11,29																																	
Mandos intermedios	15,33	15,99																																	
Profesionales cualificados	13,01	10,53																																	
Operarios	10,92	11,28																																	
Horas de formación/ empleado																																			
Hombres	13,58	10,99																																	
Mujeres	12,33	10,48																																	
Formación dirigida a la división de transporte (%)	86,5	85,2																																	
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	Pág. 56-58.																																	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	<p>Pág. 56.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>% empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño.</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hombres</td> <td>5,91</td> <td>6,77</td> <td>4,9</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>1,90</td> <td>2,21</td> <td>1,8</td> </tr> <tr> <td>Administrativo</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>0,4</td> </tr> <tr> <td>Técnico</td> <td>5,00</td> <td>5,68</td> <td>3,6</td> </tr> <tr> <td>Mando</td> <td>1,97</td> <td>2,46</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Directivo</td> <td>0,84</td> <td>0,84</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	% empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño.	2016	2017	2018	Hombres	5,91	6,77	4,9	Mujeres	1,90	2,21	1,8	Administrativo	-	-	0,4	Técnico	5,00	5,68	3,6	Mando	1,97	2,46	2	Directivo	0,84	0,84						
% empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño.	2016	2017	2018																																
Hombres	5,91	6,77	4,9																																
Mujeres	1,90	2,21	1,8																																
Administrativo	-	-	0,4																																
Técnico	5,00	5,68	3,6																																
Mando	1,97	2,46	2																																
Directivo	0,84	0,84																																	
<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>																																			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	<p>Pág. 6, 16, 54-55.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº personas EDA (Equipo Directivo ALSA)</th> <th>2016*</th> <th>2017*</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hombres</td> <td>91</td> <td>92</td> <td>113</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>9</td> <td>8</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>Menores de 30 años</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Entre 30-50 años</td> <td>67</td> <td>59</td> <td>84</td> </tr> <tr> <td>Mayores de 50 años</td> <td>32</td> <td>41</td> <td>47</td> </tr> </tbody> </table> <p>*Se han producido correcciones de los datos de 2016 y 2017.</p>	Nº personas EDA (Equipo Directivo ALSA)	2016*	2017*	2018	Hombres	91	92	113	Mujeres	9	8	22	Menores de 30 años	1	0	4	Entre 30-50 años	67	59	84	Mayores de 50 años	32	41	47									
Nº personas EDA (Equipo Directivo ALSA)	2016*	2017*	2018																																
Hombres	91	92	113																																
Mujeres	9	8	22																																
Menores de 30 años	1	0	4																																
Entre 30-50 años	67	59	84																																
Mayores de 50 años	32	41	47																																
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	Salario mínimo establecido en convenio sin diferencias por sexo.																																	
<b>NO DISCRIMINACIÓN</b>																																			
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.																																	

GRI Estándar	Resumen descripción	Página/Comentario
<b>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA</b>		
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	Aplicación de Código ético.
<b>TRABAJO INFANTIL</b>		
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	Aplicación de Código ético.
<b>TRABAJO FORZOSO</b>		
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	Aplicación de Código ético.
<b>MEDIDAS DE SEGURIDAD</b>		
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.
<b>DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA</b>		
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.	No aplica.
<b>EVALUACIÓN</b>		
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.	Aplicación de Código ético.
<b>INVERSIÓN</b>		
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos.	Se impartió al Equipo Directivo ALSA (EDA), RRHH y Compras, una formación (sept. 2017) en materia de trata de seres humanos, a raíz de la entrada en vigor en el Reino Unido de la denominada "Modern Slavery Act", que contiene una serie de obligaciones dirigidas a las empresas para evitar situaciones de trata en su seno y en toda la cadena de suministro. Se evaluaron además los conocimientos adquiridos por los destinatarios del curso, incluyéndose en la evaluación un test y un caso práctico para que aportasen sus ideas de medidas que pueden adoptarse en esta materia.
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos.	Se ha incorporado una mención expresa a la "Modern Slavery Act", en la cláusula de buena conducta que se incorpora por defecto en todos los contratos con nuestros proveedores.
<b>COMUNIDADES LOCALES.</b> Enfocado hacia la integración, principalmente en los colectivos de personas con discapacidad a través de la formación y empleabilidad.		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	Pág. 13-14, 26, 64-69.
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales.	Pág. 13-14, 26, 64-69.
<b>EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS, PRÁCTICAS LABORALES Y REPERCUSIÓN SOCIAL</b>		
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	100%.
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	La mitigación de los posibles impactos sociales en la cadena de suministro es contemplada mediante la inclusión de requisitos en las licitaciones a través de las cuales se contrata a los distintos proveedores, quienes deberán cumplir con cada uno de ellos.

GRI Estándar	Resumen descripción	Página/Comentario								
<b>POLÍTICA PÚBLICA</b>										
415-1	Valor de las contribuciones políticas por país y destinatario.	No existen.								
<b>SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES.</b> Enfocado hacia la seguridad de los clientes, principalmente debido a accidentes de tráfico en los que se ha calificado a la organización como culpable.										
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	Pág. 6, 34-40, 59.								
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. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tasa de accidentes con responsabilidad<sup>1</sup></td> <td>0,76</td> <td>0,78</td> <td>0,74</td> </tr> </tbody> </table> <p><sup>1</sup>En esta Memoria se está reportando la tasa de accidentes prevenibles, en vez de la tasa de accidentes con responsabilidad, que fue el dato reportado en 2018.</p>	Descripción	2016	2017	2018	Tasa de accidentes con responsabilidad <sup>1</sup>	0,76	0,78	0,74
Descripción	2016	2017	2018							
Tasa de accidentes con responsabilidad <sup>1</sup>	0,76	0,78	0,74							
<b>ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>										
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.	No aplica.								
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	0 casos en 2018.								
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	0 casos en 2018.								
<b>PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES</b>										
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	El número total de reclamaciones de clientes en materia de protección de datos es 0.								
<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>										
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	334.962 €.								

GRI Estándar	Resumen descripción	Página/Comentario
<b>INDICADORES ALSA</b>		
ALSA-01	Viajeros transportados	Pág. 6, 42.
ALSA-02	Km recorridos	Pág. 6, 42.
ALSA-03	ISC - Índice de satisfacción	Pág. 6, 42-43. El ISC es la nota media que nos da el cliente a la pregunta de: de 0 a 10 cuál considera que es su satisfacción general. (Datos relativos a Interurbanos)
ALSA-04	NPS - Tasa de Recomendación	Pág. 6, 42-43. El NPS es una métrica que se calcula: <ul style="list-style-type: none"> <li>- De 0 a 10, con qué seguridad recomendaría a sus familiares y amigos viajar con ALSA.</li> <li>- Los clientes que valoran con 9 o 10 son promotores (se calcula su peso en %).</li> <li>- Los clientes que valoran con 7 o 8 son neutros (se calcula su peso en %).</li> <li>- Los clientes que valoran con 6 o menos son detractores (se calcula su peso en %).</li> </ul> (Datos relativos a Interurbanos).





## La Organización empresarial ALSA

A fecha de octubre de 2019, ALSA está formada por las sociedades que seguidamente se relacionan, las cuales integran un grupo de consolidación fiscal cuya composición y funcionamiento viene determinado por lo establecido en los artículos 42 y siguientes del código de Comercio.

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

(\*) Empresas adquiridas en 2018.





A scenic view of a coastline. In the foreground, there is a road with a white line, followed by a strip of green grass. The middle ground shows the ocean with waves breaking on the shore. The sky is a clear, bright blue. The word "ALSA" is centered in the middle of the image in a large, bold, blue serif font.

# ALSA

ALSA  
Miguel Fletà 4  
28037 Madrid (Spain)  
[www.alsa.es](http://www.alsa.es)