

alsa



Memoria de
sostenibilidad 2020

Alsa

- 2**
Mensajes.
- 4**
Principales cifras.
- 5**
Operador líder en movilidad.
- 6**
Misión, Visión y Valores.
- 7**
Historia y logros.
- 8**
Gestor de la movilidad.
- 11**
Estrategia.
- 12**
Hitos.
- 15**
Alsa frente a la COVID-19.

Excelencia

- 17**
Principales cifras.
- 18**
Plan de Acción.
Desempeño 2020.
- 19**
Certificaciones.
- 21**
Responsabilidad Social Corporativa.
- 36**
Gestión de Alianzas.
- 37**
Digitalización.
Innovación.
- 38**
Objetivos 2021.

Seguridad

- 39**
Principales cifras.
- 40**
Plan de Acción.
Desempeño 2020.
- 41**
El autobús, un espacio seguro para clientes y empleados.
- 43**
Sistema integral de gestión de seguridad vial.
- 48**
Objetivos 2021.

Clientes

- 49**
Principales cifras.
- 50**
Plan de Acción.
Desempeño 2020.
- 51**
Alsa movilidad segura.
- 55**
Conocimiento del cliente y mejora continua de los servicios.
- 56**
Plan de accesibilidad Alsa.
- 57**
La satisfacción del cliente, una máxima para Alsa.
- 58**
Nueva marca.
- 59**
Alsa en Fitur.
Servicio de Atención al Cliente y Redes Sociales en un año de pandemia.
- 60**
Objetivos 2021.

Personas

- 61**
Principales cifras.
- 62**
Plan de Acción.
Desempeño 2020.
- 64**
Por tu Salud.
- 67**
Alsa comprometida con la igualdad de oportunidades.
- 71**
Calidad en el empleo y gestión del talento.
- 76**
Objetivos 2021.

Comunidad y Medio Ambiente

- 77**
Principales cifras.
- 78**
Plan de Acción.
Desempeño 2020.
- 79**
Liderando el cambio medioambiental: Movilidad Sostenible Inteligente.
- 81**
El Compromiso Medioambiental de Alsa.
- 84**
La Estrategia Medioambiental de Alsa.
- 92**
Principales cifras medioambientales.
- 93**
Apoyo a la Comunidad.
- 100**
Objetivos 2021.

Anexos GRI

- 102**
Certificado
- 104**
Índice GRI



El 2020 no ha sido un año fácil para ninguno de nosotros. La pandemia provocada por la COVID-19 ha hecho que nuestras vidas, trabajo y entorno hayan cambiado por completo. Aun así, me enorgullece comprobar cómo en momentos difíciles como este, nuestra empresa y las personas que la forman han sido capaces de dar lo mejor de sí, demostrando que la Responsabilidad Social Corporativa forma parte de nuestro ser en toda su amplitud.

Con esta memoria de sostenibilidad damos testimonio de los logros alcanzados a lo largo de 2020, de los que personalmente me gustaría destacar los desarrollados dentro de nuestro valor de Comunidad por su especial dedicación a mitigar los efectos de la COVID y por otro lado al Medio Ambiente, con unos compromisos claros e inversiones muy relevantes, para lograr la reducción de la huella de carbono y alinearnos al objetivo de descarbonización en 2050.

Todos y cada uno de los ejes estratégicos de Alsa: Crecimiento Rentable, Excelencia Operativa, Talento e Innovación y Tecnología, están alineados y contribuyen a Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) concretos y a La Agenda 2030. Este año hemos dado un paso más al identificar indicadores específicos que permiten analizar cuál está siendo la contribución real de Alsa a los ODS.

Dada la situación de este año, a nuestros objetivos tradicionales del ODS 3 "Salud y bienestar" para reducir la siniestralidad y las emisiones contaminantes, se ha sumado el plan "Alsa Movilidad Segura", cuyos protocolos y medidas frente a la pandemia convierten al autobús en un lugar seguro para nuestros trabajadores y clientes.

Relevante también ha sido la contribución realizada de cara al ODS 11 "Ciudades y comunidades sostenibles" en el que seguimos avanzando con la incorporación de un total de 136 vehículos a de propulsión alternativa (ECO o CERO) en los últimos 2 años, y con la ampliación y mejora de nuestros servicios, cada vez más accesibles

En un sector como el del transporte, merece especial mención el trabajo que venimos realizando desde hace años en favor del ODS 5 "Igualdad de género", y gracias al cual hemos logrado aumentar la presencia de la mujer en el mismo.

Además, a pesar de la paralización de muchas de nuestras actividades por las restricciones impuestas, que han supuesto un freno a nuestra estrategia de Crecimiento Rentable y Talento, hemos mantenido nuestra orientación en línea con el ODS 8 "Trabajo decente y crecimiento económico".

Hemos demostrado más que nunca que nuestros Valores, no son meras intenciones, sino que conforman nuestro propio ADN, diferenciándonos como gran empresa. La dedicación de las personas que forman Alsa, a veces aun a riesgo de su propia salud, ayudando con acciones individuales o en equipo para cooperar con quienes más lo necesitaban en unos momentos realmente difíciles para todos, mediante campañas de voluntariado para la donación de alimentos, la cesión de vehículos a la UME o al Ejército de Tierra para el traslado tanto de enfermos, como el traslado de personal sanitario, hasta la repatriación de españoles y marroquíes a sus países de origen, etc... Nunca nuestros Valores han significado tanto demostrando que somos una organización formada por grandes personas y comprometida con la sociedad.

Sin duda estos son los mejores mimbres para retomar la senda de crecimiento y de desarrollo que veníamos demostrando antes de la pandemia.

Jorge Cosmen
Presidente



Como muestra de transparencia para con nuestros grupos de interés, presentamos esta cuarta Memoria de Sostenibilidad en la que reportamos cual ha sido el desempeño de Alsa durante 2020 en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa.

Nuestra estrategia basada en los cuatro pilares de Crecimiento Rentable, Excelencia, Talento e Innovación y Tecnología nos permite seguir creciendo, a pesar de haber sido un año complicado por la COVID-19, Alsa ha recibido la adjudicación provisional de los contratos de transporte urbano de Lisboa y de Oporto, lo que supondrá el arranque de operaciones en 2022 en el país luso. Hemos concluido en un difícil entorno la implantación en Marruecos del Servicio de Transporte Urbano de Casablanca, adjudicado a finales del 2019 y además hemos alcanzado nuestro objetivo de introducirnos en Francia, logrando un contrato de transporte urbano en la ciudad de GEX que servirá de desarrollo futuro en este país para otros servicios de transporte.

Nuestro pilar de Excelencia, nos ha permitido reaccionar de forma ágil y urgente a la nueva situación vivida, adaptando nuestra estructura, costes y servicios a la nueva demanda, implantando el plan Alsa Movilidad Segura para salvaguardar la salud de clientes y empleados por encima de todo. Desde el principio, Alsa se propuso ayudar a paliar los efectos de la COVID-19 en colaboración con los colectivos que más lo necesitaron, y sobre todo garantizando un servicio público esencial para el país, asegurando la movilidad de todos, en condiciones realmente difíciles al principio de la pandemia. Nuestra política de Sostenibilidad se sigue extendiendo en Marruecos, con la publicación de la primera memoria de sostenibilidad y la aprobación de un plan de Responsabilidad Social Corporativa.

Con respecto a nuestra contribución medioambiental, hemos asumido grandes compromisos por el que ya desde 2020 solo incorporamos a nuestra flota de ámbito urbano vehículos ECO o CERO emisiones y con el reto de que en 2030 todos los vehículos que se incorporen en el ámbito urbano sean CERO emisiones, liderando así la transición a las nuevas tecnologías.

Siendo este un año especialmente difícil para nuestras personas, el activo más importante con el que contamos, las acciones dentro del pilar estratégico de talento se han enfocado a intentar hacer la vida de nuestros empleados y sus familias un poco más fácil a través del programa Alsa te Ayuda.

Finalmente, la innovación y digitalización han tenido un papel protagonista. La implantación del primer Bus Autónomo 100% eléctrico en España ha supuesto un gran hito, y ya estamos trabajando en proyectos con Buses de Hidrógeno, siendo pioneros en su introducción. Además, la COVID-19 ha provocado nuevas necesidades y cambios en las interacciones entre clientes, empleados y compañía, de manera que multitud de procesos han tenido que digitalizarse rápidamente, desde las plataformas de venta hasta los medios de pago sin contacto o procesos de embarque.

El año 2020 nos ha afectado a todos. Un año difícil y duro marcado por la pandemia y sus consecuencias, y a pesar de ello, con esfuerzo, tesón y gracias al saber hacer y el excelente desempeño de todos los miembros de la organización, hemos conseguido avanzar en lograr una empresa más sostenible, que ha sabido adaptarse al nuevo entorno.

Es por esto por lo que quiero agradecer personalmente a todos los que formamos esta gran familia, su esfuerzo y dedicación para con Alsa: a nuestro personal y sus familias, por su resiliencia y compromiso, a nuestros proveedores, que han realizado una labor encomiable, y por supuesto a los clientes, que han mantenido su confianza en nosotros en estos tiempos difíciles.

Francisco Iglesias
Consejero Delegado

Principales cifras

| | 2018 | 2019 | | 2020 |
|---|--------|--------|---|-----------------|
| Valor económico directo generado ¹ (millones euros) | 119,6 | 125,4 | ↓ | 12,49 |
| Ingresos ¹ (millones de euros) | 842,3 | 940,6 | ↓ | 638,17 |
| Costes operacionales ¹ (millones de euros) | 573,9 | 629,0 | ↓ | 467,31 |
| Salarios empleados ¹ (millones de euros) | 337,8 | 379,0 | ↓ | 336,94 |
| Costes Seguridad Social ¹ (millones de euros) | 71,2 | 87,0 | ↓ | 78,42 |
| Pagos a proveedores ¹ (millones de euros) | 406,92 | 460,38 | ↓ | 441,94 |
| Impuestos y Tasas (millones de euros) | 103,84 | 105,15 | ↓ | 79,38 |
| Pagos al gobierno (impuestos y tasas) | 72,34 | 72,55 | ↓ | 57,78 |
| Pagos al gobierno (impuesto Hidrocarburos) | 31,50 | 32,60 | ↓ | 21,60 |
| Desgravaciones y créditos fiscales (millones de euros) | 0,5 | 0,38 | ↑ | 0,76 |
| Subvenciones para inversiones e investigación (millones de €) | 2,9 | 6,4 | ↓ | 2,76 |
| Inversión en infraestructuras y flota ¹ (millones euros) | 38,1 | 66,1 | ↓ | 48,80 |
| Autobuses en flota ¹ | 3.465 | 3.981 | ↑ | 4.696,00 |

| Excelencia | Nº denuncias a través de la Línea de Ayuda | 0 | 0 | = | 0 |
|------------|---|-------|--------|---|--------------|
| | Sello EFQM | 500+ | 500+ | = | 500+ |
| | Nº proveedores totales ¹ | 9.393 | 11.716 | ↓ | 8.675 |
| | Volumen de pago proveedores nacionales ¹ (%) | 99,4 | 98,5 | ↓ | 96,15 |

| Seguridad | FWI (Fatality Weight Injuries. Heridos en accidentes con responsabilidad) | 3,4 | 0,57 | ↑ | 1,10 |
|-----------|---|------|------|---|-------------|
| | Tasa de Accidentes culpables | 0,77 | 0,80 | ↓ | 0,71 |
| | Tasa de Accidentes totales | 1,52 | 1,51 | ↓ | 1,37 |

| Clientes | Viajeros transportados ¹ (millones de viajeros) | 326,22 | 368,08 | ↓ | 291,85 |
|----------|--|--------|--------|---|---------------|
| | Km recorridos ¹ (millones Km) | 369,52 | 399,85 | ↓ | 291,37 |
| | ISC - Índice de satisfacción | 8,05 | 8,03 | - | - |
| | NPS - Tasa de Recomendación | 45,80 | 45,80 | - | - |

| Personas | Nº de empleados (plantilla media) | 7.818 | 8.293 | ↓ | 8.062 |
|----------|--|-------|-------|---|--------------|
| | Porcentaje de mujeres en plantilla (%) | 13,96 | 14,98 | ↑ | 15,70 |
| | Índice de gravedad de accidentes | 0,55 | 0,53 | ↓ | 0,27 |
| | Índice de frecuencia de accidentes (%) | 16,41 | 16,46 | ↓ | 8,64 |

| Comunidad y Medio Ambiente | Nº de convenios con ONGs y Fundaciones | 16 | 18 | ↑ | 23 |
|----------------------------|--|--------|--------|---|---------------|
| | Nº de convenios con Universidades | 16 | 16 | ↑ | 20 |
| | Emisiones directas Alcance 1 y 2 (tCO ₂ e/100 km) | 0,0995 | 0,0969 | ↓ | 0,0926 |
| | Consumo combustible flota (kWh/100 km) | 347,68 | 340,11 | ↑ | 345,04 |
| | Consumo energético total (kWh/100 km) | 354,81 | 346,57 | ↑ | 352,55 |

¹Total actividad Alsa

Operador líder en movilidad

Alsa es el operador de movilidad sostenible, multimodal y conectado, líder en el sector del transporte de viajeros por carretera en España, siendo las premisas sobre las que desarrolla su actividad la concepción del transporte desde un enfoque integral y la satisfacción permanente del cliente.

Como operador integral, es capaz de atender las **diferentes necesidades de movilidad** de los ciudadanos mediante un amplio abanico de servicios de transporte de ámbito regional, nacional, internacional, urbano, discrecional (alquiler de autocares) y turístico, además de la gestión de estaciones de autobuses, áreas de servicio y áreas de mantenimiento de vehículos, junto a una creciente operación ferroviaria y actividades auxiliares a la misma.

Bajo el principio de la **seguridad**, el **cliente** es el centro del esfuerzo empresarial de Alsa, que desarrolla su actividad con criterios de **profesionalidad, calidad** e **innovación** sobre la base del compromiso con la sociedad y el respeto al medio ambiente.

De forma paralela a su desarrollo en España, Alsa ha llevado a cabo un intenso proceso de **internacionalización** que le ha conducido a estar presente en la

mayor parte de países de la Unión Europea potenciada con la reciente adjudicación de los servicios Metropolitanos de Lisboa y Oporto, en el Reino de Marruecos y en Puerto Rico, aportando, en cada caso, las mejores soluciones a la movilidad de los ciudadanos.



Alsa está integrada en el Grupo National Express, operador de transporte público internacional de autobuses, autocares y ferrocarriles presente en el Reino Unido, Europa Continental, Norte América, Norte de África y Oriente Medio.

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

Flota en constante evolución tecnológica y medioambiental.

Prestación de servicios de alta calidad por profesionales cualificados.

alsa

Preocupación por las necesidades de movilidad de sus clientes.

Incorporación permanente de nuevas tecnologías al servicio de los clientes.

Misión, visión y valores

Misión

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

Visión

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

Nuestros Valores

Excelencia



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

Personas



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

Seguridad



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

Comunidad y Medio Ambiente



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

Clientes



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



Historia y logros de Alsa



Gestor de la movilidad

Transporte Nacional e Internacional

Alsa opera una extensa red de conexiones intraeuropeas que une la Península Ibérica con la mayor parte de la Unión Europea y el Norte de África.

Líder en España en el servicio de transporte regular. La red nacional de Alsa comunica entre sí la práctica totalidad de las comunidades autónomas.

Red nacional de Alsa



Cerca de **300** millones de pasajeros al año

8.000 profesionales en España

Más de **4.000** autobuses



Red internacional de Alsa



Alsa atiende más de 3.500 destinos dentro del ámbito nacional.

Transporte Regional



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

Con la adquisición de Ágreda Bus en 2020, el transporte regional de

Alsa ya está presente en casi todas Comunidades Autónomas: Aragón, Asturias, Baleares, Cantabria, Extremadura, País Vasco, Castilla y León, La Rioja, Madrid, Cataluña, Navarra, Comunidad Valenciana, Murcia, Andalucía y Galicia.

Estamos en **15** Comunidades autónomas

Transporte Urbano y Metropolitano



Alsa gestiona más de 30 redes urbanas, con más de 3.500 destinos, en distintas ciudades y áreas metropolitanas de España, así como en Marrakech, Khouribga, Agadir, Tánger, Rabat y Casablanca en Marruecos, donde ya es la primera empresa de Transporte Publico del país, y 2 líneas del Transporte Publico de Ginebra (TPG). Durante 2020 ha comenzado la explotación del servicio Urbano de Gex en Francia, primer servicio urbano que Alsa opera en este país.

También en 2020 la empresa ha sido adjudicataria provisional de los Servicios Metropolitanos de Lisboa y de forma preliminar también de los Servicios Metropolitanos de Oporto, lo que supondrá la entrada de Alsa en Portugal, a lo largo del año 2022, lo que ha supuesto un importante hito en su estrategia de implantación y crecimiento en mercados internacionales.

Gestionamos **35** redes en ciudades y áreas

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



Transportes Metropolitanos en Lisboa y Oporto

Alsa gestionará las líneas de autobús en la zona sudeste del área metropolitana de Lisboa. La zona sudeste del área metropolitana de Lisboa agrupa a seis municipios, entre ellos Setúbal, que en conjunto suman una población de más de 315.000 personas.

En el caso de Oporto, segunda ciudad más importante de Portugal, se cubrirá la Zona Noreste en su conexión entre la ciudad con 4 municipios que suman más de 300.000 habitantes.

En conjunto hablamos de una flota de más de 400 vehículos, dando empleo directo a más de 600 personas y con una facturación anual de 44 millones de euros. La puesta en marcha de ambos contratos está prevista para el 2022.

Transporte Discrecional y Turístico



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

Transporte ferroviario



La compañía continúa con la operación de trenes turísticos, además, durante 2020 se han adquirido tres locomotoras. Esto permite a Alsa aportar un mayor crecimiento en esta línea de negocio y aumentar la atracción de clientes.

El Centro de Formación Ferroviaria de Alsa imparte desde 2019 cursos especializados a empresas ferroviarias y particulares.

Durante 2020, ha continuado con la diversificación de la actividad ferroviaria, al haber recibido la homologación, por parte de la Agencia Estatal de Seguridad Ferroviaria como Centro de Mantenimiento de Material Rodante para todos los tipos de vehículos ferroviarios, lo cual permite realizar intervenciones regladas de mantenimiento a los vehículos que circulan por la red ferroviaria administrada por ADIF.

A finales de 2020, Alsa ha resultado adjudicataria de dos importantes

contratos de transporte ferroviario, que se añaden a los tres ya existentes de Líneas de Alta Velocidad en los tramos Lleida-Frontera Francesa, Olmedo-Orense, Antequera-Granada, consolidando nuestra posición con ADIF. Se trata de:

- El mantenimiento de las instalaciones y edificios anexos en la Línea de Alta Velocidad Madrid-Levante de ADIF.

- La gestión de los servicios de maniobras y otros servicios relacionados con las operaciones del tren en la terminal de transporte de mercancías de Zaragoza-Plaza.

Esta acción de diversificación permite mantener una senda de crecimiento sostenido y rentable, con presencia a nivel nacional y diversificación en todo tipo de actividades ferroviarias.



Estrategia

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

La estrategia de Alsa se basa en los siguientes ejes:



Hitos 2020

Crecimiento Rentable

Nuevos mercados/ modos / negocios

- Alsa adjudicataria provisional de los servicios de Transportes Metropolitanos de las Área metropolitanas de Lisboa y Oporto.
- Inauguración del primer Transporte Urbano de Alsa en Francia, en la comuna de Gex (Francia).

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

- Adquisición de Agreda Bus.
- Adjudicación del Contrato de la Xunta de Galicia XG 800, Comarca de Ordes y norte de Santiago.
- Inicio de Operaciones en Ferrol.
- Adjudicación del mantenimiento de la Línea de Alta Velocidad Madrid. Levante para ADIF.
- Adjudicación de la gestión de los servicios de maniobra y otros servicios de la Terminal de mercancías de Zaragoza Plaza.

Excelencia Operativa

Crecimiento orgánico

- Participación en FITUR.
- Firma Patrocinio Xacobeo con La Xunta de Galicia.
- Acuerdo Intermodalidad con Renfe e Iberia.
- Convenio Viaje+ Fortfait Estación de Alto Campo.
- Crecimiento ventas digitales del 7% vs 2019.
- Homologación del Centro de Mantenimiento de Material Rodante de Alsa Rail, por la Agencia Estatal de Seguridad Ferroviaria.

Eficiencia en costes

- Procedimientos de protección al Empleo según la legislación aplicable.
- Programa de protección de Caja.
- Reducción de Averías.
- Inteligencia Artificial, en Mantenimientos Predictivos vs Preventivos.
- Adecuación de Costes Variables a la variación de la demanda.

Gestión concesional

- Extensión del Contrato de Marrakech.
- Adjudicación del Servicio en la Comarca Este de La Coruña, e inicio de operaciones.

Seguridad

- Realización de más de 7.000 Test COVID a sus empleados, además de la distribución e instalación de sistemas de protección frente a la enfermedad.
- Alsa presenta al MITMA su Plan de Movilidad Segura para volver a viajar en autobús.

Servicio Excelente a Cliente

- Proyecto Alsa Movilidad Segura en todas las fases e interacciones con nuestros clientes.
- Implantación progresiva de la nueva marca e imagen de la compañía.
- Certificación del protocolo frente a la COVID-19 por AENOR (España y Marruecos).
- Certificación "Turismo Seguro" de ICTE.
- Nuevo servicio "Bloquea el asiento de al lado".
- Sello BCX a la "Mejor compañía de transporte 2020 (España e Iberoamérica) en experiencia de cliente".
- Flexibilización de la política de cambios, devoluciones y anulaciones.
- Benchmarking sobre iniciativas de mejora en movilidad relacionadas con el Covid-19, a nivel nacional e internacional.

Excelencia Operativa

Sostenibilidad

- Certificado del Sello de Excelencia EFQM +500.
- Acuerdo Alsa-LG Smart Green, con el objetivo de plantar tres millones de árboles en los bosques de España con una reforestación en la Sierra de Gata extremeña.
- Acuerdo Bilbo Bus - Puntodis.
- Acuerdo Alsa - Centro Botín.
- Colaboración en la campaña "Navarra de Colores" del Gobierno de Navarra.
- Acciones y Programa Especial de Cooperación a la COVID.
- Iniciativa "Viajando con apoyo" de Alsa y Plena Inclusión Madrid.
- Campañas en colaboración con Fundación Integra.
- La Fundación Integra reconoce a Alsa su compromiso con la inserción laboral.
- Alsa entre las 100 Mejores empresas de España, con la posición 49 de MERCO.
- Elaboración de la Memoria de Sostenibilidad y Análisis de Materialidad de Alsa Marruecos.

Talento

Atracción/ compromiso/ desarrollo

- Encuestas para evaluar el estado de ánimo de la plantilla durante la Crisis de la COVID-19 y el desempeño de Alsa durante la Crisis.
- Plan Alsa te ayuda (2020-2021) de apoyo a los empleados.
- Aumento de la presencia femenina en personal directivo y personal operativo.

Liderazgo

- Puesta en operación de "Alsa Comunidad" Red Interna para apoyar la Comunicación.
- Evaluaciones al grupo de Técnicos de Servicio.

Tecnología e innovación

Innovación

- Bus autónomo. Convenio Colaboración DGT / Consorcio de Transportes de Madrid / UAM.
- Lanzamiento del primer Bus Autónomo de España.
- Creación del nuevo negocio de "Bike&Scooter Hosting".
- Transporte a la demanda "BUS DIRECT", en dos líneas de la Sierra Norte de Madrid, en colaboración con el CRTM.
- Creación de la Oficina para los fondos Next Generation.

Tecnología

- Acuerdo con Mastercard, para promover la digitalización y la innovación, con el uso del contactless en el transporte público y desarrollo de la tecnología EMV-contactless.
- Implantación de ERP de RRHH (Human Capital Management tool – CHRIS).
- Nueva web de Alsa.
- Lanzamiento de la primera iniciativa de MaaS de Alsa sobre la plataforma Meep.
- Digitalización de los procesos de embarque, identificación de viajeros, integración de normas Post-COVID en Alsa Movilidad Segura.
- Integración Digital de los nuevos negocios de Suiza y Marruecos.
- Mejora continua de las apps.



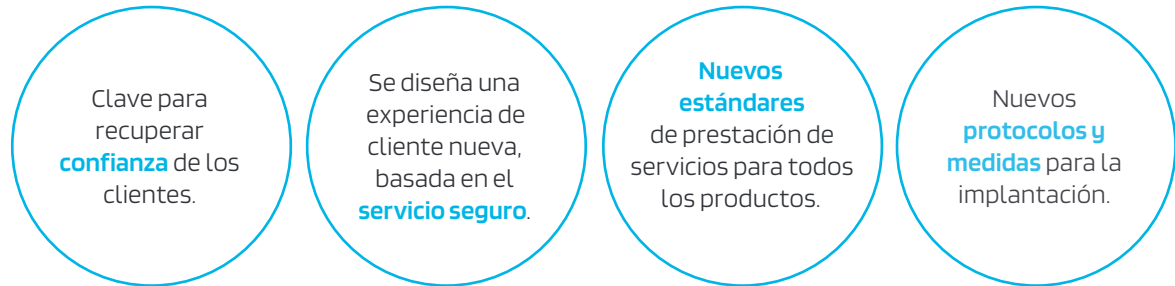
Alsa frente a la COVID-19



Alsa es una empresa resiliente, capaz de afrontar con entereza situaciones de crisis. Muestra de ello es el desarrollo del **Plan de**

Movilidad Segura a raíz de la crisis de la COVID-19. Un proyecto transversal que ha supuesto la adaptación de las operaciones, instalaciones, flota y

estaciones con el objetivo prioritario de proteger tanto a empleados como a viajeros frente al riesgo de contagio.



Además, durante la pandemia, Alsa ha cooperado intensamente con otras instituciones en su compromiso y responsabilidad para con la sociedad:



Cooperación a la COVID-19

Colaboración con la UME.

Donación de alimentos a Cáritas, Banco de Alimentos, Cruz Roja y otras entidades.

Adhesión al plan Cruz Roja RESPONDE.

Repatriación de ciudadanos españoles.

Repatriación de ciudadanos marroquíes.

Colaboración en la Operación Balmis.

Traslado gratuito de Personal Sanitario.

Colaboración con Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Traslados a pacientes de COVID.

Mantenimiento de la flota de Cruz Roja.

Adhesión a la campaña "Madrid os da las gracias".

Organigrama

Presidencia

Presidente
Jorge Cosmen

Comité de Dirección

Consejero Delegado
Francisco Iglesias

| | | | |
|------------------------------------|---|--|---|
| D.G. España Víctor López | D.G. Marruecos Alberto Pérez | Estrategia y Organización Carlos Huesa | Asesoría Jurídica María Pérez |
| CFO Marcos García | D.G. Alsa Internacional y M&A Miguel Pérez-Juez | Recursos Humanos Juan A. Esteban | CDO Carlos Acha |

Transporte España

| | | | |
|---|---|---|---|
| D. Comercial y Marketing Rocío Escondrillas | D. Licitaciones y Proyectos Alberto Cillero | D. Operaciones y Mantenimiento Cesar Llana | |
| UZ Cornisa Javier Martínez | UZ Madrid Víctor Henando | UZ Mediterránea Valeriano Díaz | UZ Noroccidental Miguel Ángel Marqués |
| UZ Norte Luis G. Panizo | UZ Discrecional Isaac Álvarez | D. Fondos EU e Ingeniería de NX Miguel Ángel Alonso | |

Otros comités

| | |
|---|--|
| Comité de Estrategia. Comité de RR.HH. Comité de Transporte. Comité de Compliance. Comité de Igualdad y Conciliación. | Comité de Innovación. Comité de RSC. Comité Comercial. Comité Digital. Comité de Medio Ambiente. |
|---|--|

Excelencia

Nuestro enfoque

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



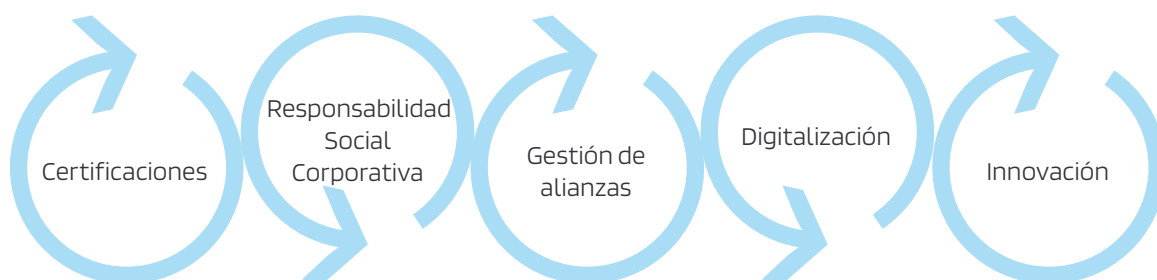
Principales cifras

| | 2018 | 2019 | | 2020 |
|-------------------|--|--------|----------|---------------|
| Excelencia | Nº denuncias a través de la Línea de Ayuda | 0 | 0 = | 0 |
| | Volumen de gasto en proveedores ¹ (millones de €) | 406,92 | 460,38 ↓ | 441,94 |
| | Nº proveedores totales ¹ | 9.393 | 11.716 ↓ | 8.675 |
| | Volumen de pago proveedores nacionales ¹ (%) | 99,4 | 98,5 ↓ | 96,15 |
| | Sello EFQM | 500+ | 500+ ↑ | 500+ |

¹Total actividad Alsa



Plan de acción 2020



Desempeño 2020

| | | | | |
|---|---|--|---|---|
|  | Certificaciones | Alsa Movilidad Segura certificación frente al COVID de Aenor. | Sello Safe Tourism Certified ICTE. | Obtención sello EFQM 500+. |
| RSC | Responsabilidad Social Corporativa | Política RSC adaptada a Estudio de Materialidad 2019. | III Memoria de Sostenibilidad verificada. | Acciones de Alsa frente al COVID. |
| | | Alineamiento a los ODS. | Memoria y Estudio de Materialidad en Marruecos. | Acciones de comunicación. |
|  | Gestión de Alianzas | Campaña COVID-19: EPIS y equipamientos de protección frente al Covid para los vehículos. | Lanzamiento del primer bus autónomo (convenio Alsa-UAM-DGT-CRTM). | Definición de un sistema de consecución de objetivos. |
|  | Digitalización | Digitalización de ventas en servicios regionales y urbanos. | Desarrollo del MAAS. | Gestión de la eficiencia: desarrollo de las herramientas de optimización. |
|  | Innovación | Despliegue de pilotos. | | Obtención de 3.6 en ICI. |

Certificaciones

Uno de los ejes en los que Alsa se apoya en su camino hacia la excelencia es disponer de sistemas de gestión certificados basados en

estándares internacionales con el objetivo de garantizar la seguridad, aumentar la satisfacción de clientes y empleados, y cuidar del entorno.



Gestión de la Calidad



Gestión de la Seguridad Vial



Gestión a la Responsabilidad Social Corporativa



Memoria de Sostenibilidad Verificada



Seguridad y Salud en el Trabajo



Accesibilidad universal



Servicios de Transporte Público de Pasajeros



Gestión de Emergencias



Carta de Servicios



Empresa Saludable



CSEEA-INSIA en Seguridad Vial



Conducción eficiente de vehículos industriales



Compliance Penal



Gestión Ambiental



CO2 verificado



Certificado EMAS



Gestión energética



Conciliación e igualdad



Gestión de Seguridad de la información



Registro Huella de Carbono



Puesto 49 en el ranking Merco de Responsabilidad y Gobierno Corporativo



Safe Tourism ICTE



Protocolo frente a la COVID-19

Sello EFQM 500+

Alsa forma parte del reducido grupo de 123 entidades nacionales que cuentan en la actualidad con el Sello de Excelencia Europea EFQM 500+. De ellas tan sólo 18 tienen un nivel superior al 550-599 alcanzado por Alsa. Este sello distingue a aquellas organizaciones que siguen una estrategia orientada hacia la excelencia.



Alsa es el único operador español de Transporte de Viajeros con el sello EFQM 500+.

Certificado AENOR del Protocolo frente a la COVID-19

En junio de 2020, el "Plan de Movilidad Segura" de Alsa fue certificado por AENOR otorgándole su sello de protocolo frente a la COVID-19.

El Plan de Movilidad Segura tiene como objetivo ofrecer a los clientes (viajeros, administraciones, empresas, etc.) un servicio que cuente con procesos diseñados que garanticen las condiciones de máxima confianza para la salud de los usuarios. Este Plan es actualmente el valor social de referencia de la organización, proyecto hecho por y para todos, dentro y fuera de Alsa: empleados, clientes, vehículos, instalaciones,

Administraciones, etc. Y que resulta clave para recuperar la confianza del consumidor en el transporte colectivo, en suma, para el futuro del negocio.

Las medidas que incluye se adaptan a las características de los diferentes servicios en cada población y, además, afectan a todos los momentos en que se tiene contacto con el cliente (proceso de venta, estaciones y dársenas, procesos de embarque, ubicación de los viajeros en el autobús, áreas de servicio, climatización, limpieza y desinfección de los vehículos) y a las medidas y protocolos de prevención para empleados.

Un factor esencial en el Plan Alsa Movilidad Segura ha sido el rigor en el cumplimiento de los protocolos y las normas sanitarias para que la empresa volviera a funcionar como antes.



Alsa fue el primer operador de transporte en obtener el certificado frente a la COVID-19 de AENOR. Su posición de liderazgo provocó un efecto tractor en el sector de la Movilidad.



Responsabilidad Social Corporativa

Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa

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



Nuestros valores



Excelencia



Seguridad



Clientes



Personas



Comunidad y Medio Ambiente

Mediante su sistema de gestión de la Responsabilidad Social Corporativa la organización gestiona el desarrollo de su política de sostenibilidad de acuerdo con los pilares estratégicos de la compañía y en línea con los aspectos materiales o relevantes para sus Grupos de Interés.

Se ha revisado la Política de Sostenibilidad y se ha adaptado a

Marruecos como primera fase de ampliación del modelo RSC fuera de España. A su vez, se han actualizado los Modelos de Relación y Gestión con los Grupos de interés, así como los Planes de Acción inicialmente comprometidos.

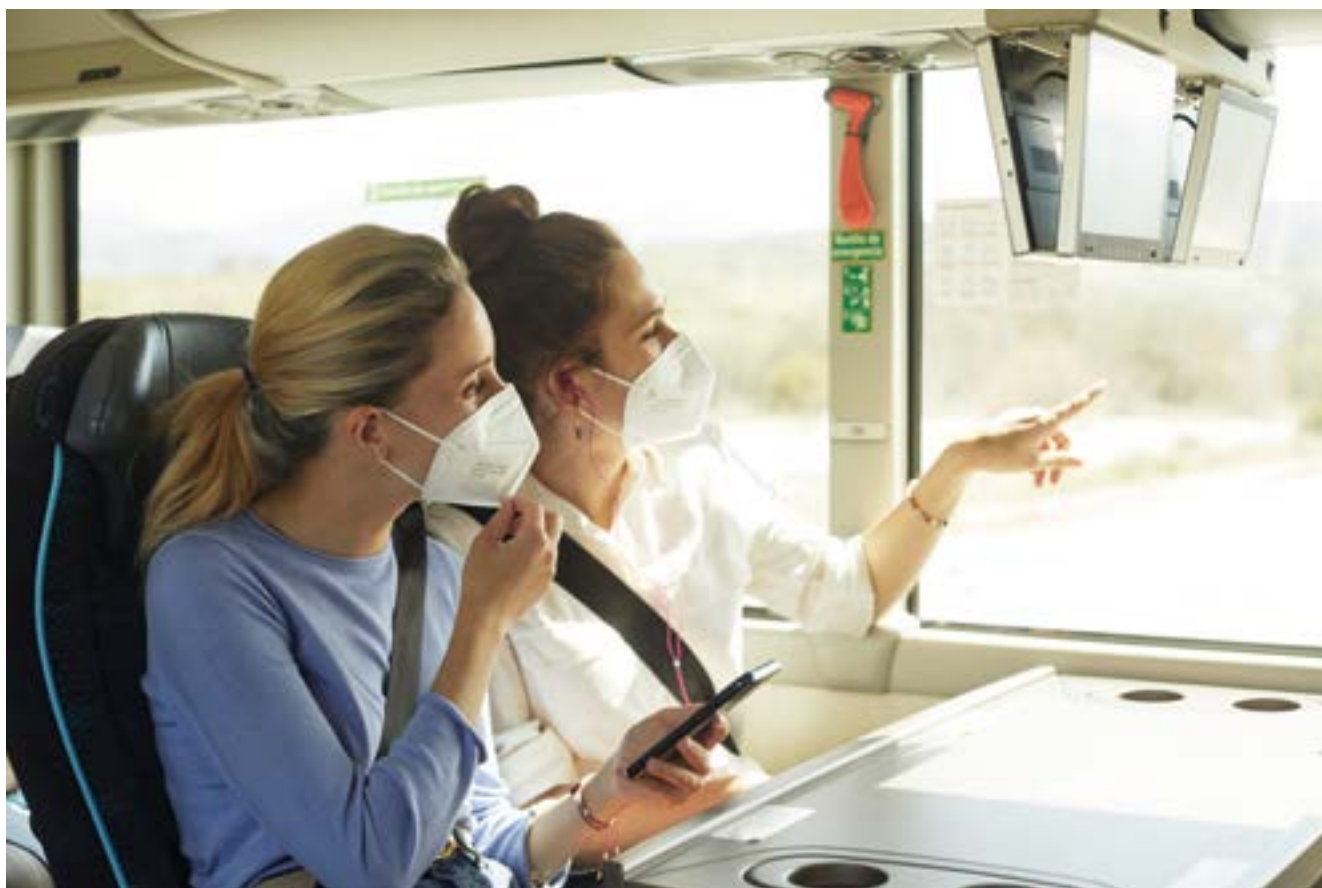
Durante el 2020, la crisis de la COVID-19 ha supuesto un cambio radical en el contexto, tanto externo como interno, de las necesidades

y expectativas de los Grupos de Interés, desde el punto de vista de la RSC. La actuación de Alsa ante este escenario ha sido el desarrollo de un ambicioso programa destinado a salvaguardar la salud de sus clientes y empleados (Alsa Movilidad Segura); cooperar con el resto de los actores sociales para intentar mitigar el impacto del virus; y proporcionar apoyo a los empleados y sus familias (Alsa te ayuda).



Grupos de Interés

Alsa ha definido su Modelo de Relación con sus Grupos de Interés, partiendo de la identificación de sus requisitos, necesidades y expectativas para así poder minimizar los riesgos y detectar nuevas oportunidades de negocio. En el Modelo se identifican ocho grandes grupos, y hasta 49 subgrupos.



Política de Sostenibilidad

Alsa se esfuerza constantemente para lograr la excelencia en todo lo que hace. Progresar hacia la excelencia significa cumplir con los

compromisos que ha adquirido la organización con todos los grupos de interés que confluyen en su actividad empresarial.

Los principios que rigen la Política de Sostenibilidad de Alsa se resumen en:

“Nuestros compromisos” con los grupos de interés

Accionistas e inversores

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

Clientes

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

Entorno social y medio ambiente

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

Dirección

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

Personas

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

Generadores de opinión

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

Administraciones y reguladores

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

Proveedores y aliados

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

Sector empresarial

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

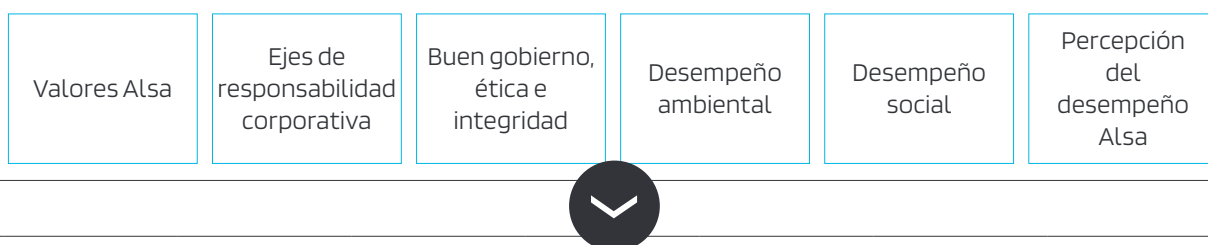
Segundo Estudio de Materialidad

En 2019, Alsa consultó a sus Grupos de Interés sobre cuáles son los aspectos sociales y medioambientales que consideran más relevantes a la hora de desarrollar acciones de responsabilidad Corporativa.

Más de 1.000 personas, a través de entrevistas personales y

cumplimentado de cuestionarios, valoraron el desempeño de Alsa y priorizaron los ejes y líneas de acción en materia de sostenibilidad.

Durante 2021 se realizará un nuevo Estudio de Materialidad

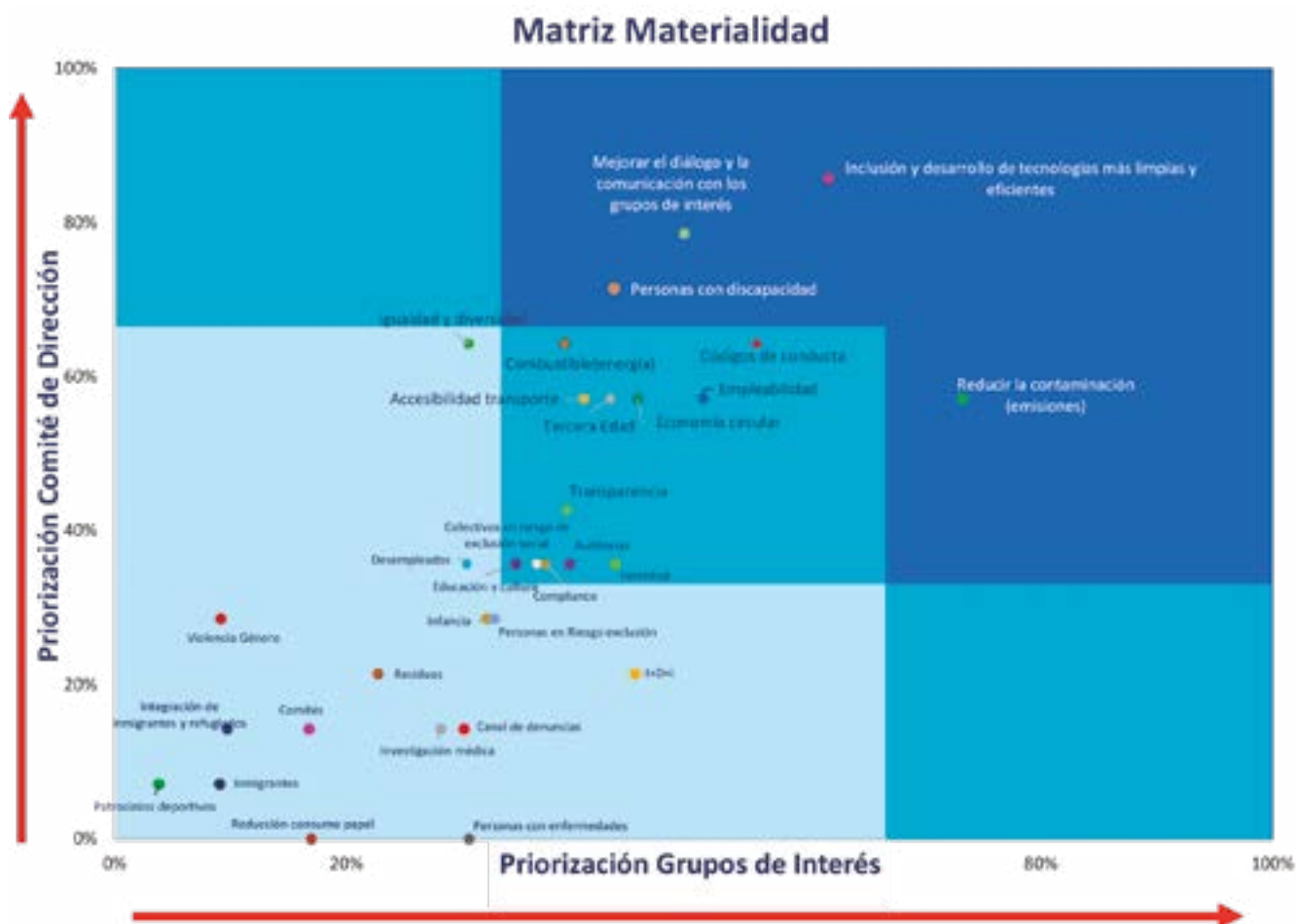


Grupos de interés

| | | | | | | |
|---------------------|-----------|----------|------------------|------------------------|------------------------|-------------|
| Comité de dirección | Empleados | Clientes | Grandes clientes | Generadores de opinión | Organismos reguladores | Proveedores |
|---------------------|-----------|----------|------------------|------------------------|------------------------|-------------|



Como resultado de este estudio se elaboró una matriz de materialidad, donde se sitúan los aspectos en función de la priorización por parte de la dirección de la empresa, y la priorización de los Grupos de Interés.



Valores Intrínsecos

La Seguridad como valor indiscutible e inherente.

La Igualdad como política identitaria de la compañía

Aspectos prioritarios

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

Aspectos importantes

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

Líneas de Acción 2020

Atendiendo a los Valores RSC de Alsa y al resultado del Estudio

de Materialidad, la organización desarrolla líneas de acción

específicas que den respuesta a las prioridades de sus grupos de interés.

| Valor | Aspecto prioritario | Líneas de acción 2020 |
|---|---|---|
| Excelencia | Políticas y códigos de conducta | Sistema Compliance Penal. |
| | Mejorar el diálogo con grupos de interés | Nueva imagen corporativa. |
| | | Estudio de Materialidad en Marruecos. |
| | | Primera Memoria de Sostenibilidad en Marruecos. |
| | Potenciar la Comunicación a Empleados y Clientes. | |
| Personas | Mejora de la empleabilidad | Integración talento joven: Programa Muévete y Programa Graduados. |
| | | Colaboración Fundación Integra. |
| | | Colaboración y convenios con universidades. |
| | | Programa ¿De qué eres capaz? |
| | | Becas de inglés a hijos de empleados. |
| | Personas con discapacidad | Programa ¿De qué eres capaz? |
| | | Colaboración con Fundación Integra. |
| | | Convenio con Fundación ONCE para fomentar el empleo de personas con discapacidad. |
| | Igualdad | Plan de accesibilidad 2020 – 2022. |
| | | Colaboración con Fundación Juan XXII. |
| Plan de Igualdad y Conciliación. | | |
| Incremento de Mujeres en Plantilla. | | |
| | Medidas EFR. | |
| | Programa de sensibilización en Igualdad. | |
| Comunidad | Tercera Edad | Políticas Mayores Alsa. |
| | Reducción de emisiones y consumo de combustibles | Programa de reducción de emisiones. |
| | | Programa de reducción de consumo de combustibles. |
| | | Programa de conducción eficiente. |
| | | Certificación AENOR EA0050 (Conducción Eficiente). |
| | | Certificaciones SGA ISO 14001 y SGE 50001. |
| | | Renovación de flota. |
| | | Vehículo autónomo eléctrico 100%. |
| | | Incorporación de 3 vehículos de GNC Clase III. |
| | | Reto Smart Green. |
| Lanzamiento del Reto y Compromiso Medioambiental Alsa 2030. | | |
| Economía Circular | Programa de minimización de residuos. | |
| | Optimización de materias primas. | |
| | Uso de nuevos combustibles. | |
| Accesibilidad | Programa ¿De qué eres Capaz? | |
| | Convenio con Fundación ONCE para fomentar el empleo de personas con discapacidad. | |
| | Plan de accesibilidad 2020 – 2022. | |
| Tercera Edad | Colaboración con ONG Asistencia y Desarrollo. | |
| | Programa de Mayores Alsa. | |
| Seguridad | Seguridad vial | Programa de Seguridad. |
| Clientes | Accesibilidad | Plan de accesibilidad 2020 – 2022. |
| | Tercera edad | Plan de accesibilidad 2020 – 2022. |
| | | Políticas de Descuento a la Tercera Edad. |

Adicionalmente durante el 2020, se han desarrollado acciones específicas encaminadas a reducir los efectos de la pandemia, ante las que Alsa ha querido responder y que por su carácter especial se detallan a continuación.

| VALOR | Aspecto prioritario | Líneas de acción 2020 |
|-------------------|--|---|
| Excelencia | Mejorar el diálogo con grupos de interés (Acciones COVID 19) | Acción de puesta a Disposición de Principales GG.II. |
| Personas | Acciones COVID 19 | Acciones Voluntariado para Compra Solidaria. Adhesión al Plan Cruz Roja RESPONDE (Voluntariado). Programa Alsa Movilidad Segura. Programa Alsa TE AYUDA. |
| Comunidad | Acciones COVID 19 | Alsa pone a disposición del ejército 26 autobuses para apoyar la Operación Balmis. Cooperación con la UME cediendo 10 autobuses. Adhesión al Plan Cruz Roja RESPONDE (Limpieza de Vehículos). Repatriación de compatriotas españoles desde Ginebra y Lisboa. Repatriación de ciudadanos marroquíes. Donación de alimentos a Cáritas. Traslado gratuito de personal sanitario en Santander. Adhesión a la campaña "Madrid os da las gracias". |
| Seguridad | Acciones COVID 19 | Programa Alsa Movilidad Segura. |
| Clientes | Acciones COVID 19 | Programa Alsa Movilidad Segura . |

Código Ético y de Buenas Prácticas

Alsa dispone desde 2011 de un Código Ético y de Buenas Prácticas, que a su vez recoge la política antifraude del Grupo NATIONAL EXPRESS, del que forma parte la compañía. Este código es muestra del compromiso con un comportamiento íntegro de la compañía y todos los profesionales que la forman.

Asimismo, como mecanismo de control complementario al Código Ético, Alsa pone a disposición de sus trabajadores y del resto de Grupos de Interés el canal de denuncias "Línea de Ayuda" y el Buzón de Compliance.

Tanto el **Código Ético** como la política de Compliance han sido insertados en la web corporativa como muestra de visibilidad y transparencia.

Canal "Línea de ayuda"

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

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



Comité de Compliance

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

Tras la obtención en 2019 de la Certificación en la UNE 19601 de Gestión de Sistemas de

Cumplimiento Normativo, en 2020, se ha incidido y trabajado en implementar la totalidad de las acciones de mejora detectadas en la Auditoría tras la que se obtuvo la Certificación con la finalidad de mantener la adecuación de nuestro sistema a la norma de referencia y que, en definitiva, la compañía disponga de un sistema y programa de cumplimiento normativo eficaz, sólido, real, fiable

y que responda a las exigencias de nuestra Organización a nivel de cumplimiento normativo y ético.

Además, y con independencia de que 2020 fue un año extremadamente difícil, se ha desarrollado en su práctica totalidad el programa de acciones y actividades aprobado para dicho ejercicio. Así, se llevaron a cabo diversas acciones en materia de formación y divulgación, por distintos medios (intranet, MiAlsa,



SMS, Comunicación Interna...) y a diferentes grupos de empleados, adaptando contenidos y garantizando que el alcance se extienda a la totalidad de la plantilla. Igualmente se ha mantenido el compromiso y respaldo a nuestro sistema de cumplimiento por parte de la Dirección, habiendo sido expresa y públicamente ratificada por el Consejero Delegado.

Por otra parte, cabe destacar que como consecuencia de la pandemia se ha revisado la matriz de riesgos, adaptándola a las nuevas circunstancias y riesgos, e implementando los correspondientes controles para su mitigación.

Finalmente, dentro de los objetivos marcados para 2021, además de continuar con la dinámica

de divulgación y formación en materia de cumplimiento, se llevará a cabo la auditoría de seguimiento de la Certificación (vigente hasta 2022), así como el desarrollo e implementación de acciones tendentes a mejorar permanentemente nuestro sistema, entendido como un conjunto dinámico y en constante actualización y mejora.

Alsa ha participado como patrocinador en varias sesiones organizadas por la Asociación de Compliance Officers de España (ACOFES), que en 2020 ha versado sobre el tema: "Diez años de la responsabilidad de la persona jurídica"

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

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

Cada uno de los ejes estratégicos de Alsa se asienta en la contribución o impacto que su desarrollo genera sobre ODS concretos y sus metas.

En concreto y de forma prioritaria, los ODS 3: Salud y Bien estar; ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico; y ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles, son los objetivos prioritarios sobre los que Alsa centra su estrategia y esfuerzos.

Siendo la Igualdad parte de la política identitaria de la compañía, se incide positivamente sobre los ODS 5 (Igualdad de género) y 10 (Reducción de las desigualdades).



En 2020 se ha dado un paso más y se han identificado los indicadores específicos que permiten analizar y cuantificar cuál está siendo la contribución real de Alsa.

La siguiente tabla recoge el resumen de la contribución de Alsa a los ODS durante 2020.

Todas las líneas estratégicas de Alsa contribuyen y están alineadas con los ODS

Resumen de la contribución de Alsa a los ODS durante 2020.

| Eje estratégico Alsa | Líneas estratégicas Alsa | ODS | Metas ODS | Indicadores | Evolución de la contribución de Alsa | Compromiso Alsa |
|------------------------------|--|---|---|---|---|--|
| Crecimiento Rentable | Entrar en nuevos mercados / Modos / Negocios |  | 8.1 Mantenimiento del Crecimiento Económico | Ingresos |  | Lograr un crecimiento económico sostenible con impacto positivo sobre los territorios en los que se opera. |
| | Incorporar negocios de alta calidad / sinérgicos / ventajas competitivas | | 8.3 Desarrollo de actividades productivas y el fomento de las pequeñas y medianas empresas | Número Proveedores Nacionales |  | |
| Excelencia operativa | Crecimiento orgánico |  | 3.5 Prevención y Tratamiento de abusos en Droga y Alcohol | Test de Drogas y Alcohol |  | Mejorar la salud de los empleados y proporcionar servicios seguros. |
| | Eficiencia en costes | | 3.6 Reducción Accidentes de Tráfico | Reducción de la siniestralidad | <p>Nº controles de alcohol</p>  | |
| | Gestión concesional | 11.2. De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos | <p>-33,17% de siniestralidad desde la implantación del programa. Eliminando Riesgos (DOH) en 2010.</p> | | La seguridad como valor prioritario | |
| | Seguridad | 8.8 Protección de los derechos laborales y trabajo seguro y sin riesgos | Empleados en Briefing de Seguridad (alumnos) |  | Promover a través de políticas y sistemas de gestión un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores | |
| Servicio excelente a cliente | Accidentabilidad de los empleados (gravedad y frecuencia) | <p>Índice de gravedad de accidentes</p>  | <p>Índice de frecuencia de accidentes</p>  | | | |

| Eje estratégico Als | Líneas estratégicas Als | ODS | Metas ODS | Indicadores | Evolución de la contribución de Als | Compromiso Als | | | | | | | |
|---|---|--|---|---|---|--|------|---------|---------|--------|--|-----------------------------------|---|
| Excelencia operativa | Servicio excelente a cliente |  | 10.2. De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición. | Nº de municipios conectados | 1.683 municipios españoles a los que se les da servicio. | Proporcionar servicios 100% accesibles que alcancen a todo el territorio como herramienta de lucha contra las desigualdades. | | | | | | | |
| | Sostenibilidad |  | 11.2. De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos. | Viajeros transportados (millones de viajeros) |  <table border="1"> <tr><th>Año</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th></tr> <tr><td>326,22</td><td>368,08</td><td>291,85</td></tr> </table> | Año | 2018 | 2019 | 2020 | 326,22 | 368,08 | 291,85 | Garantizar un transporte sostenible con especial foco en las personas de tercera edad, niños y discapacitados. |
| | | Año | 2018 | 2019 | 2020 | | | | | | | | |
| | | 326,22 | 368,08 | 291,85 | | | | | | | | | |
| | |  | 3.9 Reducción de muertes por contaminación química y polución | Emisiones directas (tCO ₂ e/100 km) |  <table border="1"> <tr><th>Año</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th></tr> <tr><td>0,0995</td><td>0,0969</td><td>0,0927</td></tr> </table> | Año | 2018 | 2019 | 2020 | 0,0995 | 0,0969 | 0,0927 | Reducir las emisiones derivadas del transporte a través de la incorporación de vehículos de tecnologías limpias de bajas emisiones, programas de conducción eficiente, reducción de consumos y de eficiencia energética. |
| Año | 2018 | 2019 | 2020 | | | | | | | | | | |
| 0,0995 | 0,0969 | 0,0927 | | | | | | | | | | | |
|  | 6.3 Mejorar la calidad del agua. Reducir la contaminación y aguas residuales | Vertido de aguas de automoción (Taller, campas, surtidores y lavaderos) en m ³ |  <table border="1"> <tr><th>Año</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th></tr> <tr><td>106.466</td><td>100.266</td><td>87.296</td></tr> </table> | Año | 2018 | 2019 | 2020 | 106.466 | 100.266 | 87.296 | Hacia la economía circular mediante la reducción y el reciclado del agua utilizada en los lavaderos. | | |
| Año | 2018 | 2019 | 2020 | | | | | | | | | | |
| 106.466 | 100.266 | 87.296 | | | | | | | | | | | |
|  | 8.7 Erradicación de la esclavitud, trata y el trabajo infantil | Sistemas de cumplimiento implantados | Certificación en Compliance según UNE19601 y Modern Slavery. | Cumplimiento estricto de las leyes y lucha específica contra la esclavitud moderna. | | | | | | | | | |
| | |  | 11.6. Reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades | %Flota propulsión alternativa |  <table border="1"> <tr><th>Año</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th></tr> <tr><td>5%</td><td>6%</td><td>9%</td></tr> </table> | Año | 2018 | 2019 | 2020 | 5% | 6% | 9% | 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. |
| Año | 2018 | 2019 | 2020 | | | | | | | | | | |
| 5% | 6% | 9% | | | | | | | | | | | |
| Atracción Compromiso Desarrollo |  | 5.1 Poner fin a la Discriminación | % Empleados por Sexo Casos de discriminación |  <table border="1"> <tr><th>Año</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th></tr> <tr><td>13,96</td><td>14,98</td><td>15,7</td></tr> </table> | Año | 2018 | 2019 | 2020 | 13,96 | 14,98 | 15,7 | 0 casos de discriminación. | La igualdad como política identitaria y el fomento de la incorporación de la mujer al sector del transporte. |
| | | Año | 2018 | 2019 | 2020 | | | | | | | | |
| 13,96 | 14,98 | 15,7 | | | | | | | | | | | |
| 5.2 Eliminar toda forma de violencia de género | Protocolos antiacoso Casos de acoso | Procedimiento de actuación ante casos de mujeres en situación de Violencia de género. | 0 casos de acoso. | | | | | | | | | | |

| Eje estratégico Alsa | Líneas estratégicas Alsa | ODS | Metas ODS | Indicadores | Evolución de la contribución de Alsa | Compromiso Alsa |
|-----------------------|---------------------------------------|---|---|--|---|---|
| Talento | Atracción Compromiso Desarrollo |  | 5.5 Asegurar la participación plena de la mujer e igualdad de oportunidades | % mujeres en Equipo Directivo Alsa |  | La igualdad como política identitaria y el fomento de la incorporación de la mujer al sector del transporte. |
| | | | 8.5 Lograr el pleno empleo y trabajo decente (incluidos jóvenes discapacitados y remuneración igualitaria). | Número de empleados |  | Planes formativos para integrar a los jóvenes en el mercado laboral a través de empleos de calidad que potencien sus habilidades. |
| | |  | | Índice de rotación. |  | |
| | | | 8.8 Protección de los derechos laborales y trabajo seguro y sin riesgos | Índice de absentismo |  | Proteger los derechos laborales y promover a través de políticas y sistemas de gestión un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores. |
| | Liderazgo | | 8.5 Lograr el pleno empleo y trabajo decente (incluidos jóvenes discapacitados y remuneración igualitaria) | Evaluaciones del desempeño | <div style="background-color: #800000; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> 152 evaluaciones de desempeño para Técnicos de Servicio en 2020. </div> | 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 |
| Tecnología Innovación | Innovación |  | 3.6 Reducción Accidentes de Tráfico | % plantilla monitorizada con Drivecam y GPS |  | La seguridad como valor prioritario. |
| | | | | |  | Mejora de la seguridad mediante la incorporación de nuevas tecnologías que ayuden al cambio de hábitos en la conducción. |
| | | | | Vehículos equipados con cámaras inteligentes |  | |

Gestión de Alianzas

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

Durante 2020, Alsa ha continuado avanzando en este modelo, estandarizando y mejorando los procesos, alineándolos con la estrategia de la compañía

 **8.675** proveedores para toda la actividad

y mejorando los canales de comunicación y evaluación, de tal forma que se han implementado las bases para la gestión del conocimiento adquirido.

Asimismo, la compañía ha continuado con su apuesta por la

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

Contamos con el  **96,15%** proveedores nacionales

Requisitos a los proveedores

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

Hitos importantes en la gestión de alianzas

Como ejemplos de nuestro compromiso, la apuesta por la gestión de Alianzas y la Innovación en 2020 se han desarrollado las siguientes alianzas:

Bus Autónomo.



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

Otros fabricantes: Mercedes Benz, Scania, Toyota Caetano, Ibizar y Cab-Solaris.



Puesta en marcha de líneas de actuación en mejora de sistemas de mantenimiento, pruebas de nuevos combustibles y nuevos vehículos 0 emisiones, así como y desarrollo o implantación en otros mercados fuera de España (o internacionales).

Repsol.



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

Alianzas Fondos Next Generation.



Estos fondos han generado la creación de Alianzas en todos los Grupos de Interés (AAPP y Empresas) y en toda la cadena de valor de la industria relacionado con la transición energética, la digitalización, la cohesión social y el empleo e igualdad. Además instrumentos como las Manifestaciones de Interés lanzadas por los diferentes Ministerios han propiciado esas Alianzas con Grandes empresas y Pymes.

Digitalización

La digitalización se despliega de manera transversal por todas las áreas de la organización, buscando y desarrollando mejoras y oportunidades con una visión de excelencia en el servicio y las operaciones.

Durante 2020 se ha trabajado en lograr una experiencia digital para el cliente, mejorada en todos los canales digitales: Web, App, Kioscos, autoventa, etc.

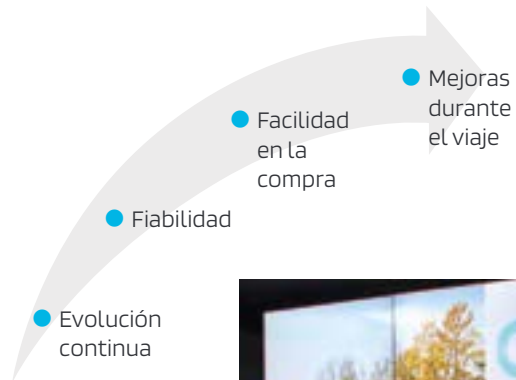
Se ha facilitado el proceso de compra mediante la emisión de billetes electrónicos y posibilitando el pago contactless mediante un acuerdo con Mastercard.

La experiencia de viaje se ha personalizado, el pasajero recibe

un correo electrónico antes de su viaje con información relevante. Y se ha ampliado la oferta de sistemas embarcados de entretenimiento e información del viaje.

La crisis de la COVID-19 y la implantación del plan Alsa Movilidad Segura también han requerido de

nuevos desarrollos digitales para hacer más seguros los procesos de embarque e identificación de viajeros, para poder proporcionar información puntual a los clientes y para controlar la ocupación dentro de los autobuses a través de algoritmos específicos.



Alsa ha lanzado sus primeras iniciativas de MaaS (Mobility as a Service o Movilidad como Servicio) sobre la plataforma Meep (app que conecta todos los medios de transporte de la ciudad) que marca el inicio del desarrollo de la compañía en esta materia.



Innovación

En este periodo se ha continuado trabajando sobre las líneas fijadas en la Estrategia de Innovación, basadas en la evolución de la movilidad autónoma, compartida, on-demand y P2P (pooling), y en la gestión con agregadores de viajes.

Además, se han abierto nuevas líneas de trabajo, aceleradas por la situación de movilidad de la sociedad ante la crisis de la COVID-19 y detectadas gracias a los programas propios de innovación abierta e intraemprendimiento. Entre estos últimos destaca el proyecto de un novedoso sistema de aparcamiento

de bicicletas y patinetes privados en la ciudad a través de hubs desarrollados al efecto.

También en 2020 se ha lanzado la iniciativa "BUS DIRECT" de transporte a la demanda en dos líneas de la Sierra Norte de Madrid, en colaboración con el CRTM. La cual permite a los usuarios reservar su asiento a través de una app móvil específica, destinada a los residentes en las poblaciones de la sierra.

Las áreas de Innovación y Digitalización se han integrado a fin de consolidar los procesos de crecimiento orgánico y de transformación del modelo de negocio de la movilidad.



Objetivos 2021

Modelo excelencia

Relacionar fondos Euronext.

Certificación COVID 19.

Responsabilidad Social Corporativa

Alineamiento de la estrategia con los ODS.

Extensión del modelo a otros países.

Fortalecer la Comunicación Externa e Interna.

Gestión de alianzas

Priorización y análisis de impacto.

Automatización de los procesos de compras.

Alianzas para la electromovilidad y sostenibilidad.

Digitalización

Incremento de un 5% en el uso de canales digitales.

Puesta en marcha del canal digital para transporte urbano.

Innovación

Lanzamiento de nueva línea de negocio "Bike & Scooter Hosting".

Posicionamiento del producto "Bus Autónomo" en una nueva ubicación.

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. Por lo tanto, durante 2020 los esfuerzos de la organización en este sentido se han centrado en reducir al máximo los riesgos generados por la pandemia de la COVID-19.



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

| | | 2018 | 2019 | | 2020 |
|-------------------------------------|--|-------|-------|------------|--------------|
| Seguridad | Accidentabilidad | | | | |
| | FWI ¹ (Fatality Weight Injuries. Heridos en accidentes con responsabilidad) | 3,4 | 0,57 | ↑ | 1,10 |
| | Tasa de Accidentes culpables | 0,77 | 0,80 | ↓ | 0,71 |
| | Tasa de Accidentes totales ² | 1,52 | 1,51 | ↓ | 1,37 |
| | Monitorización y seguimiento a conductores | | | | |
| | Conductores evaluados (%) | 100 | 71 | ↓ | 48 |
| | Evaluaciones realizadas a conductores | 5.748 | 5.980 | ↓ | 3.797 |
| | Conductores monitorizados por DriveCam | 2740 | 3.336 | ↑ | 3.421 |
| | Conductores monitorizados por GPS (%) | 91 | 89 | ↓ | 88 |
| | Controles de alcohol | 4.041 | 4.747 | ↓ | 950 |
| Controles de drogas | 2.775 | 3.223 | ↓ | 665 | |
| Vehículos con Alcolock ³ | 122 | 441 | ↓ | 440 | |

¹ FWI: El FWI es un indicador de la gravedad, en términos de daños corporales, de los accidentes culpables ocurridos en la compañía en un período determinado. Se calcula ponderando el número de fallecidos, de heridos graves, de heridos leves y de heridos de personal de Alsa con baja

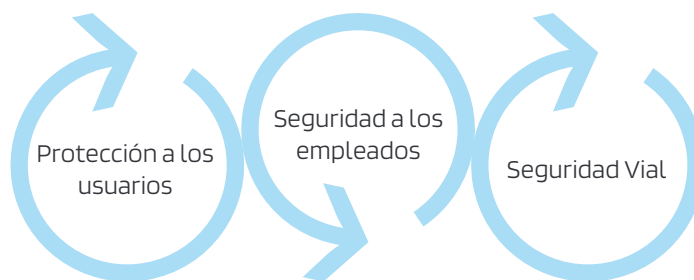
registrados en accidentes en el período considerado. Para los fallecidos, heridos graves y heridos con baja se utilizan los accidentes culpables. Para los heridos leves se contabilizan todos los accidentes.

² Tasa de Accidentes Totales: número de accidentes totales en la Organización (culpables y no culpables) por cada 100.000 kms recorridos.

³ Alcolock es un dispositivo que en caso de positivo en alcoholemia bloquea el vehículo.



Plan de acción 2020



Desempeño 2020

| | | | |
|--|----------------------------------|--|---|
| | Protección a los usuarios | Protocolos "Alsa Movilidad Segura" certificados por AENOR. | Dotación anti-Covid para usuarios. |
| | Seguridad a los empleados | 3.352 test COVID a empleados en España. | 3.591 test COVID a empleados en Marruecos. Instalación de equipos de protección. |
| | Seguridad Vial | Perfil competencias. | Scorecard del conductor. Supervisión continuada. |

El autobús, un espacio seguro para clientes y empleados

Alsa Movilidad Segura nace con el objetivo de garantizar la movilidad de las personas en un entorno de seguridad, confianza y tranquilidad. Para ello, los autobuses se han convertido en un espacio seguro, para clientes y conductores, mediante la reducción de los riesgos derivados de la COVID-19.

El plan contempla todos los momentos en que un viajero entra en contacto con los servicios de la compañía antes, durante y una vez finalizado su viaje. Además, dentro del programa se analizan y evalúan los riesgos de cada uno de los puestos de trabajo que ocupan sus trabajadores, tomando medidas adecuadas para mitigar el riesgo de contagio.

Se han implantado medidas como la identificación de las plazas no utilizables dentro del vehículo, obligatoriedad de uso de mascarillas, entrega de toallitas o kits higiénicos, instalación de mamparas y elementos de protección para los conductores y dispensadores de gel desinfectante a disposición de los clientes.

Asimismo, se ha modificado los sistemas de renovación y purificación del aire interior mediante la instalación de nuevos filtros de carbón bioactivos, gracias a los cuales se renueva el aire interior

de forma permanente durante el viaje. A lo que se unen equipos de purificación de aire, que a través de la ozonización e ionización, destruyen contaminantes biológicos como bacterias y virus.

Por último, cuando se llega a destino, Alsa ha reforzado los procesos de limpieza y desinfección de la flota con nuevos protocolos específicos con productos especializados de registro certificado.

Tan solo las limpiezas extraordinarias y el aprovisionamiento de equipos de protección contra la COVID-19, han supuesto casi 5 millones de euros en costes excepcionales.



5 millones de euros en equipos de protección COVID y limpieza

| Material | Cantidad |
|---------------------------------------|----------|
| Mascarillas Quirúrgicas | 399.238 |
| Mascarillas FFP2 | 111.210 |
| Guantes | 233.000 |
| Litros de gel hidroalcohólico | 15.176 |
| Toallitas desinfectantes | 518.500 |
| Sobres de gel desinfectante | 239.100 |
| Dispensadores fijos gel instalaciones | 4.498 |

Instalación de mamparas

Con el fin de proteger al máximo a los conductores, hasta la fecha se han instalado 1.150 mamparas de en vidrio, todas ellas homologadas y por lo tanto se mantendrán definitivamente en los vehículos. A su vez se ha incluido en el estándar de compra de flota nueva, por lo que todos los nuevos vehículos

adquiridos dispondrán ya de mampara o cortina en función del modelo de coche.

En los modelos donde la colocación de las mamparas no ha sido posible por sus características, se ha optado por instalar cortinas provisionales, en total 1.240 cortinas.



Realización de pruebas Covid-19

La empresa ha puesto a disposición de todos los trabajadores la posibilidad de realizarse la prueba de la COVID-19, que permite detectar si

la persona ha pasado la enfermedad, si la tiene en ese mismo momento y puede transmitirla, o si no se ha contagiado.

3.352 test covid realizados en España

3.391 test covid realizados en Marruecos



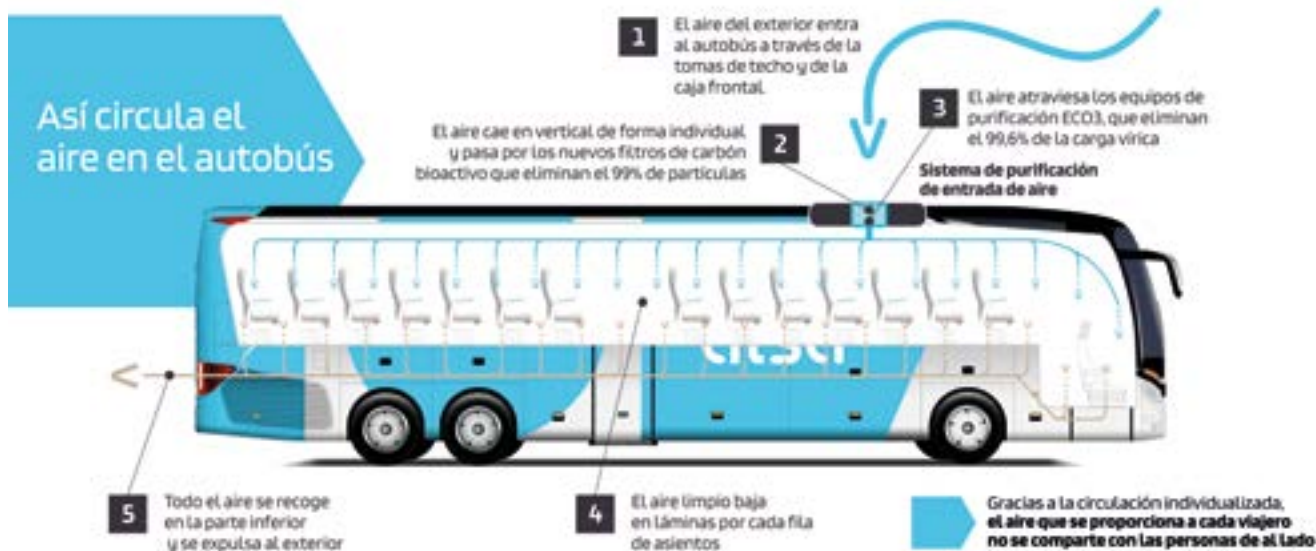
Renovación del aire en el interior de los autobuses

El aire en el interior de los autobuses de Alsa se renueva completamente como mínimo cada tres minutos. Estos valores mejoran notablemente el valor de referencia de la Universidad de Harvard y el IDEA-CSIC, que establece en cinco renovaciones por hora como nivel de ventilación aceptable para minimizar el riesgo de contagio en espacios cerrados, como aulas escolares. Asimismo, en todos los autobuses de largo recorrido Alsa se han sustituido los filtros convencionales del sistema de climatización por nuevos filtros de

carbón bioactivo, por los que se filtra permanentemente el aire durante el viaje y se elimina el 99% de las partículas.

A esto se añade la instalación adicional de un equipo de purificación de aire ECO3 que, a través de la ozonización e ionización, producen una reducción del 99,6% de la carga vírica, según acreditan los análisis realizados por el Instituto Nacional de Técnica Aeroespacial (INTA).

Los nuevos sistemas de renovación, filtrado y purificación garantizan una calidad óptima del aire interior, convirtiendo el autobús en un espacio seguro para viajar.



Sistema integral de gestión de la seguridad vial

Durante el año 2020, Alsa ha finalizado el desarrollo de avanzados sistemas de medición del desempeño de conductores gracias a

la implantación de diversos procesos y tecnologías que proporcionan información individualizada sobre los siguientes parámetros:



La medición continua e individualizada de estos parámetros permite llevar a cabo diversos procesos de trabajo que aseguran el

cumplimiento de los estándares de seguridad de la compañía, lo que ha permitido reducir la siniestralidad en un 33,17% desde el año 2010 en

el que se implantó el programa Eliminando Riesgos.

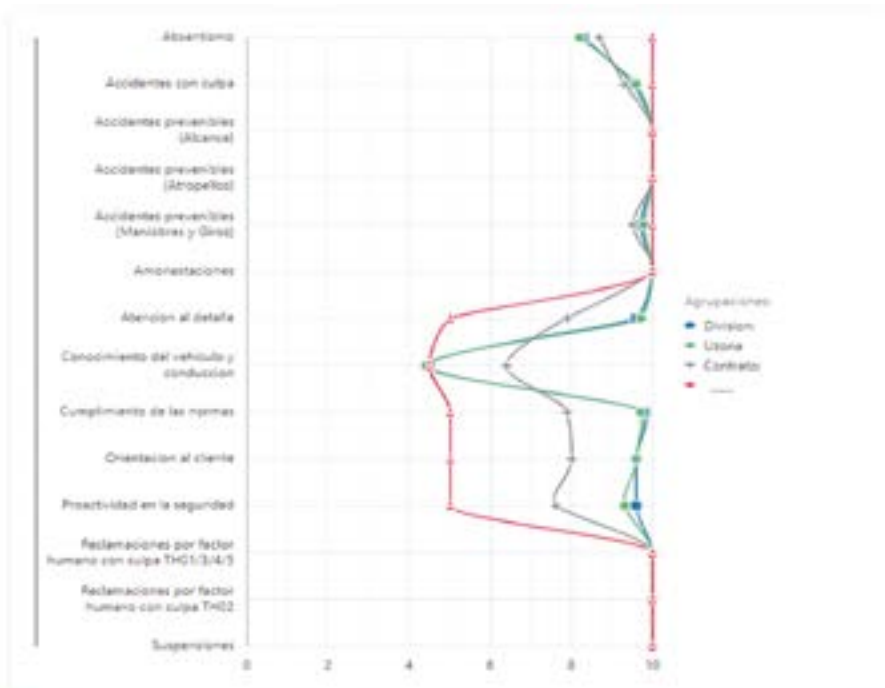
Perfil de competencias del conductor

El seguimiento y control del desempeño sumado al registro del histórico de toda la vida laboral del personal operativo

permite disponer de un perfil de competencias de cada conductor que refleja tanto sus habilidades como aquellos aspectos que deben

ser perfeccionados para mejorar su nivel de competencia.

A continuación, se muestra un ejemplo de resultados por conductor.



| Parámetros Objetivos | |
|--|-----------|
| Accidentes prevenibles (Abandono) 0 | 10 puntos |
| Accidentes prevenibles (Atropellos) 0 | 10 puntos |
| Accidentes prevenibles (Maniobras y Giro) 0 | 10 puntos |
| Accidentes con culpa 0 | 10 puntos |
| Reclamaciones por factor humano con culpa TH01/TH1/TH2 0 | 10 puntos |
| Reclamaciones por factor humano con culpa TH02 0 | 10 puntos |
| Amonestaciones 0 | 10 puntos |
| Suspensiones 0 | 10 puntos |
| Competencias | |
| Conocimiento del vehículo y conducción | 15 puntos |
| Cumplimiento de las normas | 5 puntos |
| Orientación al cliente | 5 puntos |
| Proactividad en la seguridad | 5 puntos |
| Atención al detalle | 5 puntos |

Todos los conductores son clasificados según sus aptitudes y se les asigna una puntuación global.

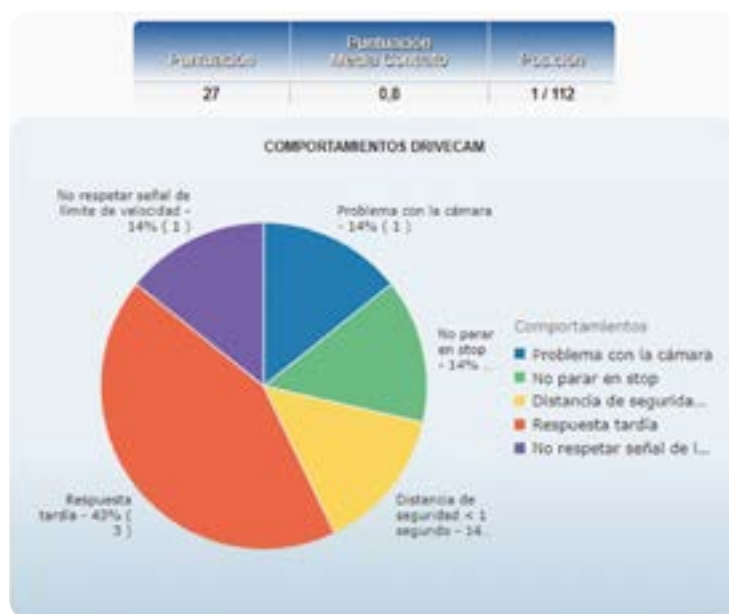
Esta información es utilizada para asignar al personal de conducción a servicios específicos, proporcionar

una formación adaptada a las necesidades de cada individuo, etc.

Scorecard del conductor

Adicionalmente, se ha desarrollado el llamado "scorecard de conductores" que proporciona de manera periódica información detallada sobre el desempeño de cada conductor y su posición relativa frente al resto de conductores de su unidad organizativa.

Esta información, que es compartida con los conductores, resulta también de ayuda para monitorizar y, en su caso, llevar a cabo las medidas preventivas que se estimen oportunas. A continuación, se muestran ejemplos de resultados por conductor.



La explotación de la información sobre desempeño mencionada anteriormente constituye una excelente herramienta de gestión

predictiva que permite actuar antes de que se produzcan incidentes o eventos relevantes.

Supervisión continuada del desempeño de conductores

La digitalización del proceso de supervisión de conductores es clave para que los mandos y supervisores conozcan el desempeño del personal de conducción y lleven a cabo, en su caso, las medidas de carácter correctivo y preventivo que se estimen oportunas.

A continuación, se muestra un ejemplo de resultados por conductor.

| | GES | Peso | Acc. Verde | Acc. Amarillo | Acc. Rojo | Rydamet | Sanción | Emission | Ranking | CCPV | Cliente | Privado | Asistencia | Ultimo |
|----------|-----|-------|------------|---------------|-----------|---------|---------|----------|---------|------|---------|-------------------------------------|------------|--------|
| | 1 | 11,25 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | <input type="checkbox"/> | --- | ✘ |
| en Maria | 1 | 6,25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | | 0 | 0 | <input checked="" type="checkbox"/> | --- | ✘ |
| | 1 | 6,25 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | <input checked="" type="checkbox"/> | --- | ✘ |
| el | 1 | 11,25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | <input type="checkbox"/> | --- | ✘ |
| | 1 | 11,25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | <input type="checkbox"/> | 1 | ✘ |
| | 1 | 12,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | <input type="checkbox"/> | --- | ✘ |
| isco J | 1 | 12,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | <input type="checkbox"/> | --- | ✘ |
| ngall | 1 | 11,25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | <input type="checkbox"/> | --- | ✘ |
| aniel | 1 | 11,25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | <input checked="" type="checkbox"/> | --- | ✘ |
| erko | 1 | 11,25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | <input type="checkbox"/> | --- | ✘ |
| Genar | 1 | 11,25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | <input type="checkbox"/> | --- | ✘ |
| | 1 | 12,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | <input type="checkbox"/> | --- | ✘ |
| amon | 1 | 11,25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | <input type="checkbox"/> | --- | ✘ |



Feedback conductores



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

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

Durante 2020, se ha avanzado en la herramienta, y mediante la comparación de cada conductor con sus compañeros, se detectan áreas de mejora o posibles problemas potenciales.



Herramienta Feedback de conductores en la que se muestran los datos del personal de conducción.

Funcionamiento:

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

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

Resultados:

- El sistema favorece la implicación y el compromiso de los conductores.
- Asimismo, facilita su monitorización por parte de sus responsables, ya que les permite focalizarse en puntos de mejora y objetivos concretos.

Formación en Seguridad Vial

Uno de los medios más eficaces para mejorar la seguridad es la formación. Gracias a los mecanismos y protocolos de supervisión y vigilancia aplicados, se identifican áreas de mejora sobre las cuales incidir a través de formaciones específicas cuyo objetivo es eliminar comportamientos no deseables y mejorar el desempeño en seguridad de la compañía.

Durante 2020, debido a la situación de pandemia, las actividades formativas se han reducido considerablemente, si bien es notable el esfuerzo realizado para no paralizar completamente los planes previstos y continuar con las formaciones siempre que ha sido posible adaptando las modalidades de impartición y práctica.

| Formación en seguridad | 2018 | 2019 | | 2020 |
|---|--------|--------|---|---------------|
| Planes de acogida (PDA) y jornadas de acompañamiento | | | | |
| Alumnos | 890 | 841 | ↓ | 161 |
| Horas | 13.365 | 12.506 | ↓ | 3.064 |
| Formación "Detrás del volante" (Behind the Wheel) | | | | |
| Alumnos | 1.307 | 3.706 | ↓ | 879 |
| Horas | 1.307 | 3.706 | ↓ | 879 |
| Formación alta siniestralidad | | | | |
| Alumnos | 112 | 200 | ↓ | 118 |
| Horas | 336 | 600 | ↓ | 272 |
| Formación tecnología vehículos | | | | |
| Alumnos | 824 | 671 | ↓ | 468 |
| Horas | 3.000 | 2.522 | ↓ | 2.009 |
| Formación para Formadores | | | | |
| Alumnos | 168 | 95 | ↓ | 19 |
| Horas | 2.612 | 1.368 | ↓ | 380 |
| Nº Formadores acreditados | 90 | 87 | ↑ | 93 |
| Formación en gestión de emergencias | | | | |
| Alumnos | 415 | 695 | ↓ | 692 |
| Horas | 1.240 | 3.892 | ↓ | 3.113 |
| Formación de Refuerzo de una conducción segura | | | | |
| Alumnos | 82 | 1.273 | ↓ | 66 |
| Horas | 299 | 1.476 | ↓ | 178 |
| Briefings sobre aspectos claves en Seguridad | | | | |
| Alumnos | 38.128 | 31.898 | ↓ | 15.039 |
| Conductores (%) | 100 | 100 | = | 100 |



Objetivos 2021

Monitorización

Extensión del programa Drivecam a 300 vehículos.

Formación

Refuerzo de formación práctica a conductores para reforzar áreas de mejora detectadas.

Campañas de sensibilización sobre malos comportamientos al volante.

Eliminar Riesgos

Talleres de Salud sobre aspectos que influyan en la conducción segura a personal operativo y mandos intermedios.

Evaluaciones de riesgos psicosociales.

Formación presencial a operarios y jefes de taller en prevención de accidentes.

Certificación ISO 39.001 "Gestión de Seguridad Vial" en nuevas explotaciones de Galicia, Aragón, Ferrol, Rabat y Casablanca.



Cientes

Nuestro enfoque

Los clientes son el centro de todo lo que hace Alsa y por ello trabaja sin descanso para satisfacer sus expectativas.

El inicio de 2020 fue prometedor y ambicioso, desde el cambio de marca e imagen hasta la inversión en digitalización, se buscaba un mejor modelo de experiencia de clientes.

Pero debido a la situación de pandemia por la COVID-19, Alsa ha centrado sus esfuerzos en proporcionar a sus clientes un servicio seguro y en facilitar la movilidad atendiendo a las circunstancias existentes en cada momento, culminando en el proyecto Alsa Movilidad Segura.



Principales cifras

| | 2018 | 2019 | | 2020 | |
|----------------|--|---------|---------|------|----------------|
| Cientes | Viajeros transportados ¹ (millones de viajeros) | 326,2 | 368,08 | ↓ | 291,85 |
| | Km recorridos ² (millones km) | 369,5 | 399,8 | ↓ | 291,37 |
| | ISC – Índice de satisfacción del cliente ³ | 8,05 | 8,03 | | ND |
| | NPS – Tasa de recomendación ⁴ | 45,8% | 45,8% | | ND |
| | Formularios de satisfacción realizados | 102.000 | 148.950 | ↓ | 106.529 |

¹ Actividad TOTAL de Alsa (España, Suiza, Marruecos, Internacional), sólo regular (y alpino de Suiza). No incluye discrecional y RUE.

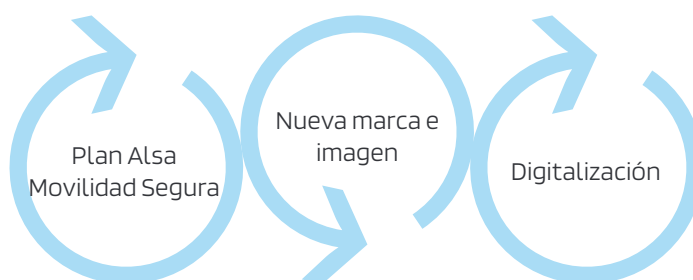
² Actividad TOTAL de Alsa (España, Suiza, Marruecos, Internacional), incluye regular, discrecional y RUE.

³ Nota media que da el cliente a la pregunta: De 0 a 10 cuál considera que es su satisfacción general

⁴ 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 2020



Desempeño 2020

| | | | | | |
|--|--|---|--|---|--|
|  <p>Plan Alsa Movilidad Segura</p> | <p>Certificado AENOR del Protocolo frente a la COVID-19.</p> | <p>Certificado del Instituto de Calidad Turística SAFE TOURISM.</p> | <p>Rediseño completo del Pasillo del Cliente.</p> | <p>+100 iniciativas a lo largo del Pasillo.</p> | <p>Fortalecimiento de las métricas de cliente: nuevos indicadores de medición.</p> |
|  <p>Nueva marca e imagen</p> | <p>Lanzamiento nueva marca Alsa.</p> | <p>Nueva Web corporativa.</p> | <p>Comunicación corporativa de acciones solidarias COVID-19.</p> | <p>Campaña "Volvemos" y "Verano 2020".</p> | |
|  <p>Digitalización</p> | <p>Nueva app para Servicios Regionales.</p> | | <p>Digitalización bonos.</p> | | |

Alsa movilidad segura



Uno de los retos más importantes del 2020 ha sido el programa Alsa Movilidad Segura, diseñado e implementado en plena pandemia, para garantizar la seguridad de clientes y empleados. El programa está siendo objeto de mejora continua, con iniciativas que se van incorporando semana a semana a partir de los insights de clientes y el benchmarking de otros modos y sectores.

El programa Alsa Movilidad Segura tiene como objetivo convertir el autobús en un espacio seguro para viajar, mitigar los riesgos derivados de la COVID-19 y ofrecer las máximas garantías y confianza a los clientes en todos los servicios.

Alsa, Movilidad Segura

Mantenga la distancia social

Uso obligatorio de mascarilla

Use gel hidroalcohólico

No ocupe las plazas señalizadas como "no utilizables"

Evite tocarse ojos, nariz y boca

Cúbrase la boca al toser o estornudar

Evite consumir alimentos

Evite hablar con otros usuarios o por teléfono

Deje espacio al entrar y salir

Nueva experiencia de viaje

Alsa Movilidad Segura, ha sido diseñado a partir del Pasillo del Cliente de Alsa, teniendo en cuenta todos los momentos de interacción con los clientes, antes, durante y una vez finalizado su viaje. De esta forma, incluye mejoras en el servicio, desde el punto de vista de la información y venta, el tránsito en estaciones y dársenas, el embarque en el vehículo, la cartelería y señalética, la ventilación interior, la limpieza y desinfección de los vehículos, así como las medidas de protección de empleados, entre otros.



Alsa Movilidad Segura

Nuevos estándares de servicio.

Adecuación de flota.

Canales de compra.

Limpieza y desinfección.

Garantías de ejecución efectiva.

Protocolos y procedimientos.

Adecuación de instalaciones.

Información a los clientes.

Formación y concienciación.

Certificación y homologación.

Equipos de Protección.

Servicios a bordo y estaciones.

Comunicación y marketing.

Comunicación con Reguladores.

Insights de los clientes.

Se han definido estándares específicos Alsa Movilidad Segura para cada una de las tipologías de servicios: urbano-metropolitano, regional, larga distancia, discrecional y turísticos.

Estos estándares son documentos "vivos", sujetos a mejora continua en base a la información obtenida de los clientes: encuestas postviaje, reclamaciones y análisis de literales y auditorías visión cliente.

Se han puesto en marcha más de 100 iniciativas a lo largo del Pasillo del Cliente, las cuales se extienden a toda la organización, incluyendo la formación de 7.380 empleados, EPIS para 5.427 conductores, y la dotación de elementos en 2.981 vehículos.

Antes del viaje

Para ofrecer una experiencia de viaje con las mayores garantías de seguridad, se contempla un conjunto de medidas incluso antes de iniciar el viaje.

- ✓ Compra de billetes por canales digitales.
- ✓ Web con información y recomendaciones.
- ✓ Web con mapa interactivo sobre restricciones COVID-19 a nivel nacional.
- ✓ Billetes con información sobre nuevas normas y recomendaciones a la hora de viajar.
- ✓ Mejora de la información en las estaciones.
- ✓ Nuevos protocolos de embarque.
- ✓ Minimización del pago en efectivo a bordo.

Campaña "Volvemos"

Alsa, gracias al programa de Movilidad Segura, ha puesto en valor el autobús como medio de transporte seguro y eficaz para potenciar la movilidad.

#Volvemos



Durante el viaje

Calidad del aire interior



Sistemas de climatización y renovación del aire de última generación.

Cada 2-3 minutos se renueva completamente el aire de la cabina del autobús con aire procedente del exterior.

Purificadores de aire y filtros de carbón bioactivo.

Gran parte de la flota tiene instalados purificadores de aire y filtros de carbón bioactivo que eliminan el 99% de partículas y destruyen contaminantes biológicos como bacterias y virus.

Nuevo protocolo de ventilación interior.

Protocolo que garantiza la máxima renovación del aire interior,

Nuevo sistema de desinfección del aire.

Se ha desarrollado junto con BLOW un nuevo sistema de desinfección del aire complementaria del aire interior, que cuenta con un filtro azul antibacteriano, un filtro Hepa, un filtro de carbón activo, doble luz UV antibacteriano y un ionizador de plasma.

Dotación anti-COVID en los vehículos



Lámparas de luz ultravioleta en WC.

En los servicios de largo recorrido se han instalado lámparas de luz ultravioleta tipo C para la desinfección automática de los WC después de cada uso. Así se consigue llegar a todos los rincones del habitáculo, destruyendo los virus y bacterias en cuestión de minutos.

Dispensadores de gel hidroalcohólico.

Numerosos servicios cuentan con dispensadores de gel hidroalcohólico.

Retirado de alfombras.

Se han retirado las alfombras de los vehículos para facilitar las labores de limpieza y desinfección.

Entrega de toallitas o kits higiénicos.

En los vehículos de largo recorrido se entregan toallitas o kits higiénicos gratuitos a los pasajeros, que incluyen una mascarilla higiénica.

Cartelería y elementos multimedia.

Todos los vehículos cuentan con cartelería y elementos multimedia con las normas y recomendaciones de viaje.



Limpieza y desinfección

Se han reforzado todas las medidas de desinfección en los autobuses. Mediante un estricto protocolo, complementado con técnicas novedosas como la micropulverización, se garantiza una limpieza y desinfección profunda de los vehículos con periodicidad mínima diaria. Se presta especial atención a los elementos de mayor contacto como: pulsadores de acceso, asideros, pasamanos, reposabrazos, respaldo y cabecero de las butacas, bandejas individuales, WC, etc.

El protocolo implantado cumple y mejora los preceptos publicados por el Ministerio de Transportes y el Ministerio de Sanidad en su protocolo para el transporte público.

Nuevas garantías

Alsa ha sido la primera compañía del sector de la movilidad en España en obtener el Certificado de Buenas Prácticas contra la COVID-19 de AENOR. Esta certificación conlleva además una auditoría periódica,

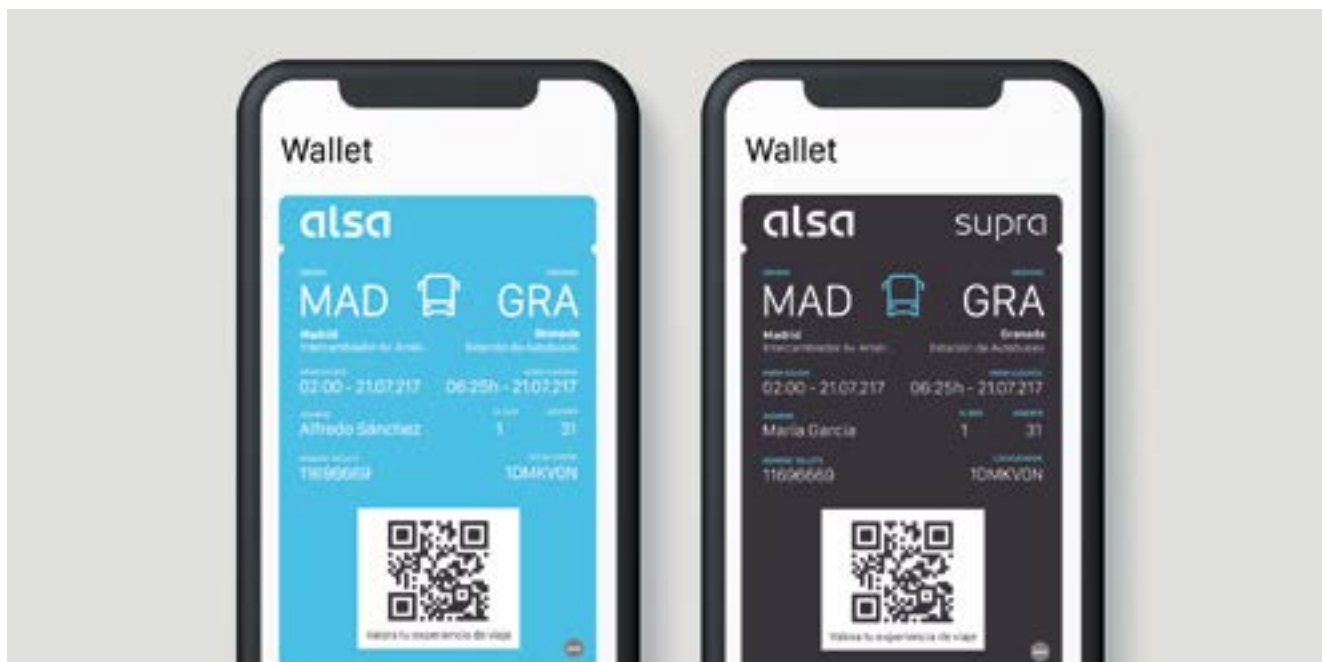
lo que garantiza la implantación efectiva de todas las medidas. Además, también ha obtenido el sello Safe Tourism del Instituto de Calidad turística.



Flexibilización de billetes

Desde Alsa se han flexibilizado las condiciones de cambios y anulaciones de billetes, porque

ahora más que nunca es importante que los clientes puedan cambiar sus planes.



Conocimiento del cliente y mejora continua de los servicios

Alsa analiza de forma permanente la información recogida de las encuestas postviaje, las reclamaciones y el análisis de comentarios abiertos recibidos con el objetivo de mejorar continuamente los estándares Alsa movilidad segura (AMS).

Además se realizan periódicamente auditorías visión-cliente específicas para evaluar el nivel de implantación real de las mejoras y protocolos establecidos. A su vez, se han lanzado estudios y encuestas específicas para conocer las inquietudes y necesidades

concretas de los viajeros en relación a la pandemia, futuros viajes e implantación de nuevas mejoras.

Datos totales de referencia de seguimiento de Alsa Movilidad Segura en 2020:



Para conocer cuáles son los niveles de satisfacción de los clientes con los servicios prestados, Alsa realiza encuestas a lo largo de todo el año y mediante diferentes canales. Durante 2020 y debido a la pandemia, se ha reducido al mínimo el número de encuestas presenciales.



Nuevo servicio "Bloquea el asiento de al lado"

Alsa ha lanzado un nuevo servicio que permite a los clientes bloquear el asiento contiguo, asegurando el viaje sin nadie al lado, de forma rápida y sencilla, con un pequeño suplemento.

Este nuevo servicio ha recibido muy buenas valoraciones en un estudio específico realizado.



Plan de accesibilidad Alsa

Iniciativa accesibilidad "Alsa - Viaje con apoyo"

En las políticas de Responsabilidad Social de Alsa siempre ha estado muy presente el apoyo a las personas con discapacidad, y en particular, la discapacidad intelectual. Y durante 2020 ese apoyo se ha visto reforzado con el lanzamiento del nuevo programa "Alsa-viaje con apoyo" en colaboración con Plena Inclusión Madrid.

A través de este programa, las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, con un grado de minusvalía igual o superior al 33%, pueden viajar con una persona de apoyo de forma gratuita en servicios regionales y de largo recorrido. Para disfrutar de este descuento, los viajeros pueden darse de alta en el programa desde el apartado de Accesibilidad en la web de Alsa, redactado además en Lectura fácil para facilitar su comprensión por personas con discapacidad intelectual.



Barcelona Atención al cliente Escribe tu pregunta... Alsa Empresas Inicia Sesión

Destinos y rutas Tu viaje A bordo Servicios de movilidad Alsa Viajes Alsa Plus

Tu persona de apoyo viaja gratis

Alsa quiere apoyar a las personas con discapacidad intelectual.
 Si eres una persona con discapacidad intelectual o del desarrollo, con un grado de minusvalía igual o superior al 33%, vas a poder viajar con tu persona de apoyo en el mismo autobús con algunos beneficios.

Tu persona de apoyo podrá viajar gratis contigo y tú tendrás un 15 por ciento de descuento en tu billete.

Este descuento vale para todos los recorridos que realiza Alsa entre diferentes provincias y para algunos servicios regionales en España.

La satisfacción del cliente, una máxima para Alsa

Sello BCX

Alsa ha recibido en 2020 el reconocimiento de "Mejor compañía en Experiencia de Cliente por el índice BCX en el sector de Transportes de España en 2020". Este índice es el mayor reconocimiento a la excelencia, mejores prácticas e innovación en experiencia de cliente en España e Iberoamérica.



Implantación del Proyecto "Close the Loop"

Durante el primer trimestre de 2020, se ha finalizado la implantación de la primera fase del Proyecto Close The Loop, iniciado en 2019, consolidando el modelo de escucha de la voz del cliente. Como consecuencia de un

avanzado sistema de encuestas y medición de la satisfacción del cliente, Alsa cuenta ya con un modelo automatizado que permite analizar todos los comentarios de los clientes recibidos a través de

las encuestas por email, y diseñar un modo de actuación adecuado en función de las respuestas y comentarios del cliente.



Colaboración con Audible de Amazon

Gracias al acuerdo con Audible de Amazon, Alsa ofrece desde 2020 contenidos de audiolibros y podcasts, así como audioguías de viaje en el ocio a bordo de sus autobuses.

Además, se ofrece a los clientes que han viajado con Alsa descargarse gratis un audiolibro para completar su experiencia de viaje.



Nueva marca

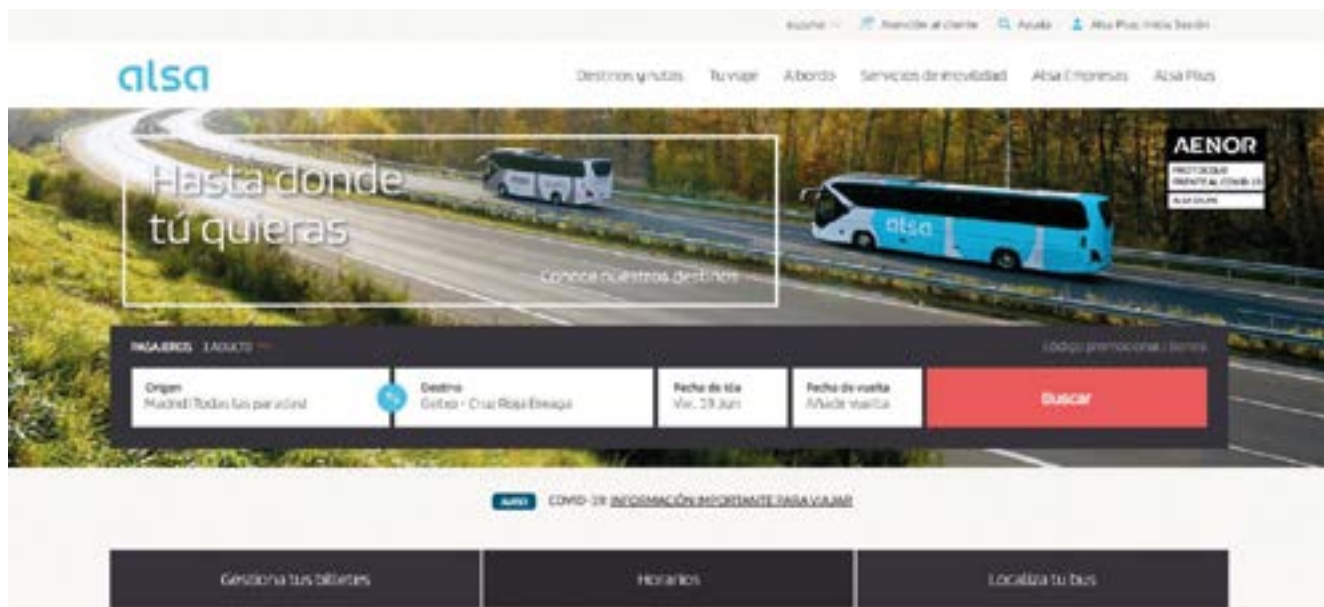
La nueva marca Alsa supone una evolución significativa desde una visión tradicional del transporte, ligada principalmente a los autobuses de largo recorrido, a una visión actual de la movilidad que se resume en el posicionamiento de la compañía como un operador que ofrece soluciones de movilidad sostenible, multimodal y conectada.

Para la nueva plataforma de marca, Alsa ha definido su nuevo propósito, "acercar a las personas y conectar el mundo de una manera

segura y sostenible", y su nuevo posicionamiento: ofrecer las mejores soluciones integradas de movilidad, seguras y sostenibles, para que las personas se muevan con libertad, dónde y cuándo quieran, ofreciendo una movilidad fácil, puerta a puerta.

Junto con el cambio de marca, Alsa ha lanzado su nueva web corporativa en la se ha mejorado el diseño y maquetación, el rendimiento y velocidad de carga, sobre todo en dispositivos móviles, y la experiencia del usuario en el proceso de compra.

Con su nueva marca Alsa se adapta a los nuevos modos de transporte, colaborativos, sostenibles.



Alsa en FITUR 2020

Del 22 al 26 de enero de 2020, Alsa participó con stand propio en FITUR, la Feria de Turismo más importante de España y una de las más importantes del mundo.

Aprovechando este marco incomparable y con un stand de casi 100 m2, la compañía presentó la nueva estrategia y contenidos de la nueva marca Alsa.



Servicio de Atención al Cliente y Redes Sociales en un año de pandemia

La crisis de la COVID-19 y el decreto de estado de alarma en España, ocasionó que desde el mes de marzo de 2020 el Servicio de Atención al Cliente de Alsa (SAC) registrase un número creciente de interacciones con motivo de dudas, cancelaciones, modificaciones y comentarios. Para poder atender





a los clientes en estos momentos tan difíciles, se realizó un esfuerzo humano importante, ampliando horarios de atención, multiplicando capacidades, reaccionando de una forma destacable y consiguiendo reacciones de clientes realmente positivas.

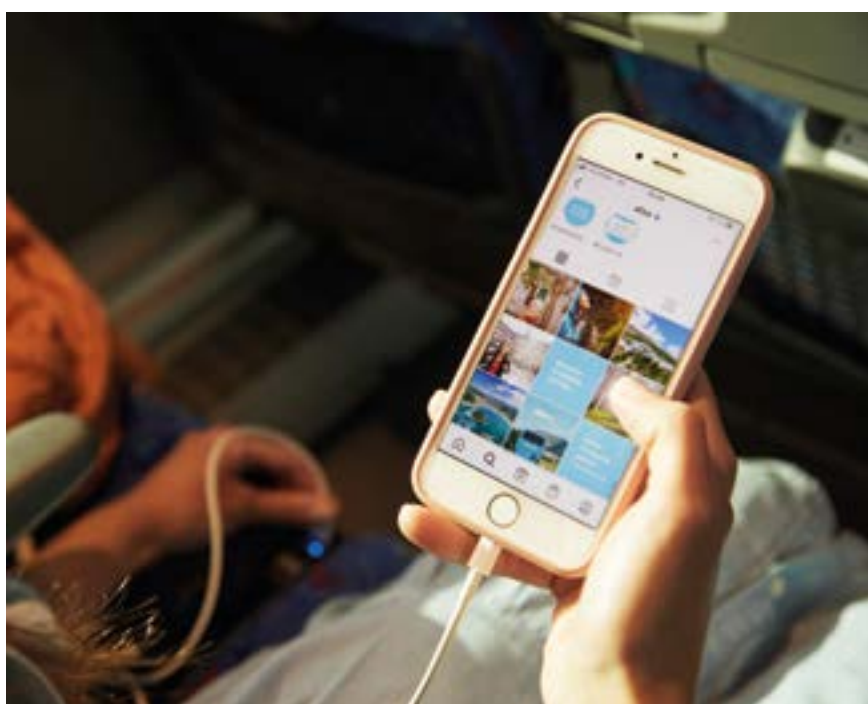
Incremento del **79%** en clientes atendidos la semana del 15 de marzo

Asimismo, la comunicación a través de las redes sociales ha sido fundamental para interactuar con los clientes y mantenerlos informados ante los cambios regulatorios continuos e inmediatos que se han producido a lo largo del 2020.

Destaca el crecimiento de seguidores que se ha producido tanto en LinkedIn como en Instagram a raíz de la crisis de la COVID-19, debido

a la importancia creciente de las acciones de Responsabilidad Social Corporativa y solidarias que ha realizado la compañía y que se han comunicado de forma especialmente relevante en LinkedIn: desde colaboraciones con el Ejército y la Operación Balmis, a donaciones de alimentos pasando por traslados de enfermos COVID-19 a hospitales en autobuses de Alsa.

-  **+ 170.000 fans**
/alsaa autobuses
-  **+ 35.000 followers**
@Alsa_autobuses
-  **+ 27.000 seguidores**
@Alsa
-  **+ 31.000 seguidores**
Alsa
-  **+ 3,8 millones visualizaciones**
Alsa
miradasdesdeelbus.alsa.es



Objetivos 2021

| | |
|--------------------|--|
| Servicio | <ul style="list-style-type: none"> Recuperación progresiva del nivel de oferta de servicios. Extensión progresiva de métricas a contratos urbanos. |
| Continuidad | <ul style="list-style-type: none"> Mejora continua del proyecto Alsa Movilidad Segura en base a insights de clientes. Recuperar la confianza de los clientes en el transporte público. Indicadores de satisfacción. |
| Marketing | <ul style="list-style-type: none"> Comunicación de medidas de Alsa Movilidad Segura. Crecimiento del programa Alsa Plus. Aplicación de nueva imagen de marca en flota y estaciones. Mejora de máquinas de autoventa. Comunicación orientada al público más joven. |



Personas

Nuestro enfoque

Durante 2020 Alsa se ha centrado principalmente en el bienestar tanto físico como emocional de sus empleados, consecuencia de un año marcado por una pandemia.

Conocer las inquietudes de los empleados, la transformación digital y seguir trabajando por la igualdad de oportunidades ha marcado el año del departamento de Personas.

Ser reconocidos como "un buen empleador"

Disponer de las personas adecuadas para cada puesto

Crear líderes para asegurar la sostenibilidad de la compañía

Conseguir la máxima motivación y compromiso

Principales cifras

| | 2018 | 2019 | | 2020 | |
|--|---|---------|-------|----------------|--------------|
| Personas | Calidad del empleo | | | | |
| | Nº de empleados (plantilla media) | 7818 | 8.293 | ↓ | 8.062 |
| | Trabajadores fijos (%) | 76,59 | 71,51 | ↑ | 78,40 |
| | Índice de rotación ¹ | 3,18 | 2,6 | ↓ | 2,03 |
| | Índice de rotación hombres | 2,88 | 2,41 | ↓ | 1,91 |
| | Índice de rotación mujeres | 5,04 | 3,50 | ↓ | 2,59 |
| | Edad media de la plantilla (a 31/12/20) | 47,4 | 47,17 | ↑ | 48,11 |
| | menor de 30 años (%) | 4,24 | 4,64 | ↓ | 3,34 |
| | entre 30 y 50 años (%) | 56,80 | 56,38 | ↓ | 53,91 |
| | mayor de 50 años (%) | 38,97 | 38,98 | ↑ | 42,75 |
| Igualdad | | | | | |
| Porcentaje de mujeres en plantilla (%) | 13,96 | 14,98 | ↑ | 15,70 | |
| Conductoras Alsa (%) | 7,65 | 7,80 | ↑ | 8,54 | |
| Mujeres en Equipo Directivo Alsa ² (%) | 16,30 | 20,13 | ↑ | 20,27 | |
| Seguridad en el trabajo | | | | | |
| Índice de frecuencia de accidentes (%) | 16,41 | 16,46 | ↓ | 8,64 | |
| Índice de gravedad de accidentes ³ (%) | 0,55 | 0,53 | ↓ | 0,27 | |
| Índice de absentismo (%) | 7,37 | 6,26 | ↑ | 6,87 | |
| Formación | | | | | |
| Horas de formación | 81.897 | 78.507 | ↓ | 50.187 | |
| Inversión en formación (€) | 645.047 | 567.763 | ↓ | 462.975 | |
| Horas destinadas a Jornadas de acompañamiento al PDA (Planes De Acogida) | 12.759 | 8.220 | ↓ | 3.064 | |

¹ Índice rotación = Bajas voluntarias y despidos / n° total personas diferentes a lo largo del año.

² "Equipo Directivo Alsa", es un grupo de personal con un nivel alto de responsabilidad dentro de la Organización.

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



Plan de acción 2020



Desempeño 2020

| | | | | |
|--|----------------------------------|---|---|--|
| | Salud y bienestar | 304 valoraciones para minimizar el riesgo de personas vulnerables. | 3.464 reconocimientos médicos periódicos. | 74 Agentes Azules. |
| | Igualdad de Oportunidades | 8,54% mujeres conductoras, 9,5% más que en 2019. | 20,27% mujeres en el Equipo Directivo. | 15,70% mujeres en plantilla, 5% más que en 2019. |
| | Calidad en el empleo | Alsa te ayuda: programa disponible para los empleados y sus familias que ofrece servicios de asistencia (consultas médicas, psicología, telefarmacia, asistencia a domicilio, gestiones...) | 152 Evaluaciones de desempeño específicas para Técnicos de Servicio. | Lanzamiento del HCM de Cornerstone, plataforma que integra todos los procesos de RRHH. |
| | | 42 personas comenzaron en el Programa de trabajo Muévete. | 4 personas participantes en el programa de FP Dual. | |

Número de empleados por provincia

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

| Provincia | 2019 | 2020 |
|---------------|-------|-------|
| A Coruña | 205 | 284 |
| Albacete | 72 | 58 |
| Alicante | 114 | 106 |
| Almería | 274 | 265 |
| Álava | 12 | 10 |
| Asturias | 1.055 | 900 |
| Ávila | 4 | 4 |
| Badajoz | 19 | 32 |
| Barcelona | 177 | 177 |
| Bizkaia | 1.617 | 1.535 |
| Burgos | 118 | 95 |
| Cáceres | 31 | 46 |
| Cádiz | 38 | 34 |
| Cantabria | 354 | 309 |
| Castellón | 3 | 3 |
| Ciudad Real | 1 | 1 |
| Córdoba | 55 | 43 |
| Gipuzkoa | 31 | 23 |
| Granada | 418 | 382 |
| Guadalajara | 119 | 109 |
| Huesca | 5 | 0 |
| Illes Balears | 195 | 163 |
| Jaén | 49 | 40 |
| La Rioja | 20 | 13 |
| Las Palmas | 0 | 133 |
| León | 448 | 409 |
| Lleida | 113 | 105 |
| Lugo | 6 | 25 |
| Madrid | 1.739 | 1.674 |
| Málaga | 186 | 181 |
| Murcia | 226 | 210 |
| Navarra | 122 | 104 |
| Ourense | 5 | 3 |
| Palencia | 63 | 59 |
| Pontevedra | 4 | 4 |
| Salamanca | 44 | 33 |
| Segovia | 6 | 5 |
| Sevilla | 56 | 68 |
| Soria | 4 | 4 |
| S.C. Tenerife | 11 | 10 |
| Tarragona | 14 | 15 |
| Toledo | 39 | 39 |
| Valencia | 86 | 92 |
| Valladolid | 26 | 0 |
| Zamora | 34 | 29 |
| Zaragoza | 79 | 233 |



Por tu salud



“Por tu Salud” es un programa alineado con la estrategia de la compañía en el ámbito de la salud y el bienestar, con el claro objetivo y el firme compromiso de proteger y potenciar una vida saludable y feliz de las personas que forman Alsa y sus familias. El programa promueve entornos de trabajo seguros, saludables y sostenibles, con la convicción de que la seguridad y la salud son un factor

fundamental de competitividad, productividad, retención del talento y sostenibilidad de la Organización.

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

Las líneas de actuación del programa son las siguientes:

- Healthy Work**
- Healthy Body**
- Healthy Mind**
- Healthy Leadership**

Dentro del programa en 2020 se han llevado a cabo las siguientes iniciativas:

Con una inversión de **850** mil euros en prevención, salud y bienestar (gastos COVID no incluidos)

Healthy Work

Tolerancia cero.

Programa preventivo del consumo de alcohol y drogas con la finalidad de ayudar a todo el personal en la prevención de todas aquellas cuestiones y problemáticas relacionadas con este consumo y así cumplir con la premisa de Empresa Saludable.

Valoración personal vulnerable COVID-19.

Identificación como grupo vulnerable tal y como lo definió en Ministerio de Sanidad.

Realización de campañas informativas y coordinación entre servicios médicos, el Área de Prevención, Salud y Bienestar para minimizar la exposición de las personas vulnerables.

Gestión de positivos por COVID-19.

Creación del “Procedimiento de actuación por positivo” para gestionar los positivos por COVID-19 en la organización.

304 valoraciones para minimizar el riesgo de personas vulnerables.

157 positivos reportados en España, **5** en Suiza y **179** en Marruecos.



Healthy Body

| | |
|--|--|
| Programa de Salud Gympass. | Integración a la plataforma Gympass Wellness para mantener los hábitos saludables en casa: clases en directo, consejos sobre alimentación saludable, salud mental, entrenadores personales. Sorteo de pulseras biométricas entre los empleados con cuenta Gympass. |
| Semana del bienestar. | Realización de cinco sesiones (webinars y entrenamientos online) gratuitos para todos los empleados. Dos sesiones webinar de nutrición/alimentación saludable. |
| Reconocimientos médicos. | Reconocimientos médicos gratuitos para todo el personal para el análisis precoz de algunas patologías comunes. Detección del cáncer de próstata (PSA) en los hombres mayores de 45 años. Marcadores tumorales ginecológicos para el colectivo femenino. Prueba de somnolencia de Epworth y prueba de fatiga de Pichot en conductores. Test de salud total en personal de conducción. |
| Charla antitabaco. | Campaña antitabaco en Oviedo para formar al personal sobre las consecuencias del tabaco y así disminuir el ratio de fumadores de la organización. |
| Taller práctico de cuidado de la espalda. | Taller relacionado con la actividad laboral y el puesto de trabajo de cuidado de espalda. |

1.093 reconocimientos iniciales.

3.464 reconocimientos periódicos.

534 altas en Gympass.

17 empleados fumadores asistentes voluntarios a las charlas antitabaco.

10 asistentes en el taller de espalda de los colectivos conducción, mantenimiento y personal de oficina.

Salud en el Teletrabajo

Dada la situación generada por la COVID-19, parte del personal pasó a realizar su jornada en teletrabajo.

Para evitar problemas relacionados con la seguridad laboral, Alsa propició la formación de sus empleados en Prevención de Riesgos Laborales en Teletrabajo.

 **475** alumnos formados

Healthy Mind

Bienestar mental.

Sesiones sobre salud mental para disminuir el estrés en tiempos de Covid-19.

Healthy Leadership

Lucha contra el cáncer de mama.

Con motivo del Día Mundial del Cáncer de mama, Alsa ha realizado acciones de sensibilización y prevención de la enfermedad: reparto de mascarillas rosas, desayunos solidarios, charlas informativas...

Se ha animado a la plantilla a unirse a la gran marea rosa y se pidió a los trabajadores que compartieran fotos con la mascarilla para la comunicación en redes sociales.

Colaboración con la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) en la charla "Saca pecho. Prevención del Cáncer de Mama.



Campaña Cáncer de tiroides.

Posibilidad de realizar un estudio analítico del perfil tiroideo, sin coste para la plantilla de la organización.

187 estudios realizados, un 58% más que en 2019.

Certificado AENOR de Empresa Saludable

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

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

Entre otros aspectos se revisa el programa "por tu salud".



Alsa comprometida con la igualdad de oportunidades



Alsa se ha puesto como meta un cambio de cultura fomentando, a través de un entorno innovador e inclusivo, la igualdad de oportunidades que permita que las diferencias que se encuentran en el día a día se transformen en fortalezas y en un valor añadido para la organización y las personas que la conforman.

Conscientes de la necesidad de trabajar en la promoción de mujeres a puestos de responsabilidad y de la importancia de la igualdad de oportunidades a todos los niveles, durante 2020 Alsa ha continuado trabajando en las siguientes iniciativas dirigidas a potenciar la presencia de la mujer en la empresa, por un lado, y a la integración de personas con capacidades diferentes, por otro.

Igualdad entre hombres y mujeres

Automóviles Luarca y Nexcon, sociedades pertenecientes a Alsa, han sido dos de las nuevas 17 organizaciones que han sido reconocidas por el Ministerio de Igualdad con el Distintivo de Igualdad en la Empresa, marca de excelencia que distingue la labor y el compromiso de las empresas y otras entidades con la igualdad

Proyectos e iniciativas

| | |
|----------------------------------|---|
| Igualdad entre hombres y mujeres | Más mujeres, mejores empresas. |
| | Plan equilibra. |
| | Smart Woman Digital+ |
| | Comité de Igualdad y conciliación y protocolos. |
| | Campañas de sensibilización. |
| Igualdad de oportunidades | Convenios. |
| | Chárter de la Diversidad. |
| | ¿De qué eres capaz? |



de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, destacando la implantación de un plan de igualdad en la empresa o políticas de igualdad en las condiciones de trabajo, en los modelos de organización y en diferentes ámbitos, como los servicios, productos y publicidad de la empresa.



Protocolo Más mujeres, mejores empresas

Desde 2019, Alsa está adherida a esta iniciativa que pretende favorecer una participación equilibrada de mujeres y hombres en la toma de decisiones del ámbito empresarial y económico, facilitando a empresas, organizaciones y a mujeres, herramientas útiles para conseguirlo. Los objetivos de presencia femenina establecidos por Alsa en este programa, a cumplir en 2023 son:

- En puestos pre directivos pasar del actual 24% al 34%.
- En puestos directivos pasar del actual 10% al 20%.
- En Comité de Dirección pasar del 7% al 20%.
- 8,54 % Mujeres en el personal de conducción en 2020.

Plan equilibra

El plan Equilibra nació con la intención de reforzar la presencia femenina en todos los puestos de trabajo de Alsa.

En 2020, Alsa y el proyecto Plan Equilibra han sido galardonados con el Premio Cegos con E&T 2020 a las Mejores Prácticas Categoría Atracción e Integración del Talento.



Plan Equilibra

Smart Woman Digital+

Alsa en su compromiso con la igualdad de género ha facilitado la participación de dos directivas al Programa Smart Woman Digital+.

Un programa que acelera el desarrollo del liderazgo de las mujeres empoderándolas para que sean protagonistas de su carrera profesional.

Comité de Igualdad y conciliación

Alsa ha constituido un Comité de Igualdad y Conciliación, que persigue el objetivo de impulsar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, así como promover todas las acciones bajo un criterio cultural, económico y estratégico.

Además, se ha puesto a disposición de la plantilla, un buzón de correo exclusivo para conocer la percepción sobre el grado de igualdad entre mujeres y hombres en la organización.

Este buzón, además, admite toda clase de sugerencias, comentarios u observaciones que ayuden a tomar medidas concretas en favor de la igualdad.

Asimismo, toda la plantilla tiene a su disposición una formación online que ayudará a tomar conciencia y conocer los conceptos básicos en esta materia.

La formación consta de tres módulos principales: Igualdad de Oportunidades, Conciliación y Corresponsabilidad y Acoso Laboral.

Procedimiento de actuación ante casos de mujeres en situación de Violencia de Género:

Se ha implantado el "Procedimiento de actuación ante casos de mujeres trabajadoras de Alsa en situación de Violencia de Género", con la intención de recoger las medidas destinadas a favorecer la atención dentro del ámbito laboral de las mujeres trabajadoras que puedan resultar víctimas de violencia machista.

Campañas de sensibilización

Alsa ha participado en un gran número de campañas, tanto externas como internas, enfocadas principalmente a la igualdad de oportunidades:

Campaña 2020



II Semana de la Mujer en Alsa.

Mensaje a todas las personas por parte del Consejero Delegado y Directora de Asesoría Jurídica.

Campañas, cursos, talleres y testimonios.

"La persona que conduce un autobús".

Realización de un vídeo con hijas e hijos del personal de Alsa en materia de sensibilización con el objetivo de romper con los estereotipos en la profesión de conducción.

Women in transport.

Firma de la "declaración para la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en el sector del transporte" promovida por Women in transport, plataforma de la Unión Europea.

"Este autobús queremos que lo conduzcas tú".

Campaña para atraer mujeres a la profesión de conductora de autobús. 70 autobuses vinilados con el mensaje "Este autobús queremos que lo conduzcas tú".

Igualdad de oportunidades

Convenios

Buscando la igualdad real y efectiva y para lograr la inclusión de todas las personas sin distinción, Alsa ha optado por la firma de varios convenios, apostando por el talento femenino, las personas con discapacidad y en riesgo de exclusión social. Durante 2020 debido a la situación de pandemia estos convenios se han tenido que paralizar en espera de su reactivación.

Convenio Fundación máshumano

Participación en la Red de Empresas máshumano para fortalecer los valores de igualdad, conciliación, ética y solidaridad.

Convenio Fundación Mujeres

Alsa contribuirá financieramente a la labor que realiza la Fundación Mujeres a favor de las Víctimas de la Violencia de Género. La aportación se destinará íntegramente a la dotación del Fondo de Becas Soledad Cazorla Prieto. Fondo que tiene como finalidad la protección y apoyo a menores huérfanos como consecuencia de los crímenes de violencia de género.



Convenio con la Agencia de Empleo de Madrid

Alsa está unido a la Agencia de Empleo de Madrid para la realización cursos para formar en la profesión de conducción, principalmente a mujeres desempleadas.

Patronos Fundación Integra

Alsa es empresa colaboradora y patrona de Fundación Integra desde el año 2001. Fundación Integra es una entidad sin ánimo de lucro que apuesta por la integración laboral de personas que se encuentran en situación de exclusión social. Desde la Fundación les ayudan a encontrar un trabajo que les permitirá comenzar una nueva vida.

Convenio Inserta: Alsa y Fundación ONCE

Alsa ha firmado un convenio con la fundación ONCE, el "Convenio Inserta", para abordar los procesos de selección de candidaturas para puestos de trabajo que pueda necesitar Alsa, así como para desarrollar posibles acciones de formación y cualificación profesional para fomentar el empleo de personas con discapacidad.

Directorio de Empresas y Entidades de Gijón comprometidas con la Igualdad

Alsa está incluida en el Directorio de Empresas comprometidas con la Igualdad. Este Directorio es un proyecto que el Ayuntamiento de Gijón desarrolla desde 2011, en colaboración con la Federación Asturiana de Empresarios -FADE- y las Uniones Comarcales de UGT y CC.OO. de Gijón. Con este Directorio dan a conocer y visibilizan a las empresas y entidades que desempeñan su actividad en el municipio de Gijón y que están poniendo en marcha planes y medidas de igualdad en sus propias organizaciones y que a día de hoy pueden ser un referente de buenas prácticas para otras.

Empresas por una sociedad libre de Violencia de Género en Murcia

Alsa está adherida a la iniciativa "Empresas por una sociedad libre de Violencia de Género en Murcia" con la intención de colaborar y contribuir en la sensibilización de las empresas ante la Violencia de Género y a la inserción laboral de las mujeres víctimas de esta lacra social.



Calidad en el empleo y gestión del talento

Transformación digital en formación

Las TIC ha tomado un papel protagonista en los procesos formativos del personal de Alsa y su equipo se ha preparado para ello.

La compañía ha desarrollado nuevos contenidos para que su catálogo formativo sea más completo y tecnológico. Por ejemplo, se han añadido cursos online como: Fundamentos de concienciación en materia de ciberseguridad, implementación de la seguridad en casa: trabajar de forma remota, creación de contraseñas segura, etc.

Además, Alsa ha comenzado a usar Chris el nuevo HCM (Human Capital Management Tool) para ofrecer la formación online a todos los empleados. Esta plataforma permite que cada persona pueda completar los distintos cursos e itinerarios formativos disponibles al ritmo que desee.

Como parte de este proceso de transformación digital, 16 personas del Departamento de Formación completaron la Acreditación docente para la teleformación durante 2020. Dicha acreditación les permite impartir y tutorizar cursos online de forma oficial.

 **16** acreditados para la teleformación

Chárter de la Diversidad

Alsa ha firmado el compromiso del carácter de la diversidad para fomentar principios de igualdad, comportamientos de respeto al derecho de la inclusión,

reconocimiento de los beneficios que brinda la inclusión de la diversidad cultural, demográfica y social en su organización, implementación de políticas

concretas para favorecer un entorno laboral libre de prejuicios en materia de empleo, formación y promoción, y el fomento de programas de no discriminación.

¿De qué eres capaz?

El programa ¿De qué eres capaz?, implantado ya desde hace años, está enfocado a realizar acciones encaminadas a formar, integrar y emplear personas con discapacidad en el mundo laboral.

La mejor herramienta para la normalización y la inclusión, es el empleo, por eso es tan importante para Alsa este Programa ya que demuestra que la rentabilidad económica y la excelencia empresarial no están reñidas con lo social.

- **5** alumnos con discapacidad en situación de exclusión social para la obtención del permiso D+CAP durante 2020
- **18** contrataciones de personas con diversidad funcional en 2020.

 **5** alumnos con discapacidad

18 contrataciones de personas con diversidad funcional

Formación de nuevos formadores

La figura del formador que se acredita internamente en Alsa ha ido adquiriendo relevancia en los últimos años, a la par que el nivel de profesionalización del equipo ha crecido. Este equipo está formado por personal de conducción con experiencia y formación que apoya el desarrollo de sus compañeros.

Este nuevo servicio ha recibido muy buenas valoraciones en un estudio específico realizado.

Una vez superado el curso, estos nuevos formadores se incorporaron al equipo de Alsa.



18 alumnos y 1 alumna

11 aptos



Driver Training Transformation

Directivos de Seguridad y Recursos Humanos del Grupo National Express se reunieron durante 2020 para trabajar en el análisis de la formación inicial que reciben los conductores en todas las divisiones

del grupo. El objetivo del análisis es llevar a cabo un plan de mejora que permita crear un programa de formación de conductores líder en cada una de sus divisiones siguiendo las pautas de un estándar global.

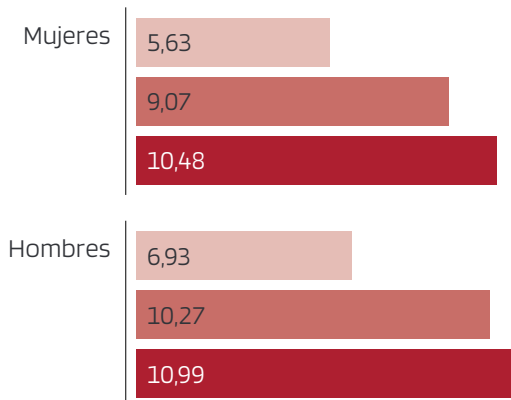
Los simuladores de conducción avanzan alineados con la transformación digital

El simulador del Centro de Formación de Oviedo se empleó en un curso experimental de perfeccionamiento de la conducción en el que participaron personas con diferentes niveles de competencias en conducción de autocares. El curso se enmarcó en un proyecto de colaboración con el Ayuntamiento de Gijón para integrar laboralmente a personas desempleadas.

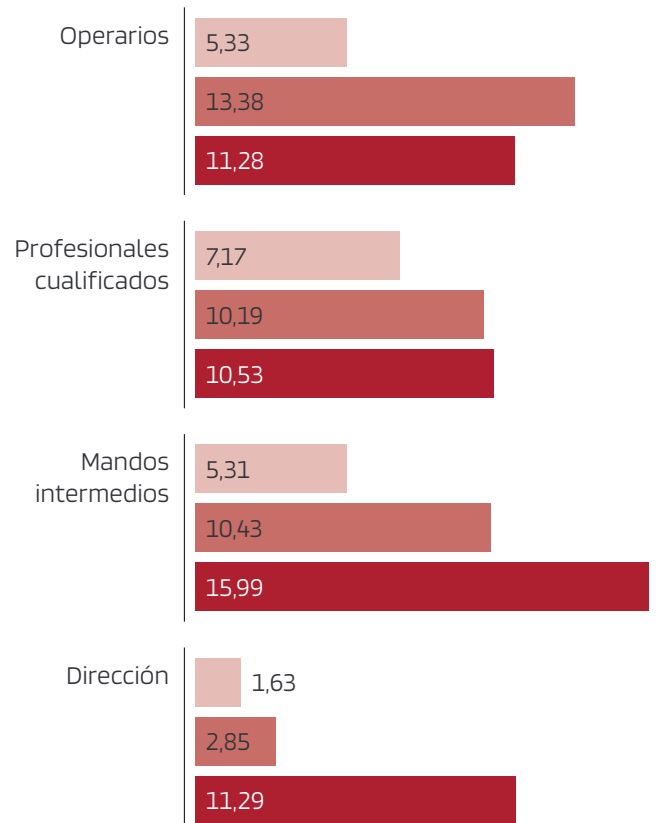
Los cursos incluyeron cinco sesiones individuales de una hora de duración en simulador de conducción para cada alumno.



Horas formación/empleado por sexo



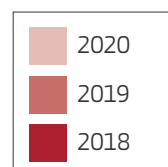
Horas formación/empleado por categoría profesional



Horas de formación (España)



Formación dirigida a la división de transporte





Gestión de la conciliación

Alsa está acreditada como Empresa Familiarmente Responsable (EFR) desde el año 2013.

EFR es un reconocimiento a aquellas organizaciones que cuentan con un modelo de gestión que fomenta el equilibrio Empresa- Trabajo - Familia

a través de la implantación de políticas y medidas de conciliación que lo avalen.

Este reconocimiento es importante desde la perspectiva de la plantilla, porque valoran de forma muy significativa la posibilidad de

contar con un marco de políticas de gestión de RR.HH. que les permita contar con flexibilidad y apoyo para lograr un mayor equilibrio frente a sus responsabilidades laborales y familiares.

| Medidas efr implantadas | 2018 | 2019 | | 2020 |
|-----------------------------------|------|------|---|------|
| Calidad de empleo | 15 | 19 | = | 19 |
| Flexibilidad temporal y espacial | 15 | 14 | = | 14 |
| Apoyo a la familia | 18 | 19 | ↑ | 20 |
| Desarrollo personal y profesional | 12 | 15 | = | 15 |
| Igualdad de oportunidades | 13 | 5 | = | 5 |
| Liderazgo y estilos de dirección | 5 | 3 | = | 3 |

 **1** medida más de apoyo a la familia

Comunidad Alsa

Comunidad Alsa

En el año 2020 se ha activado la Comunidad Alsa, con campañas de entretenimiento para empleados y contenidos sobre bienestar, salud, seguridad, familia, recetas y así fomentar la interacción entre compañeros.

A su vez y para no perder la relación se celebraron ciertos eventos online como la copa de navidad, Papa Noel en Streaming.

Más de **150** contenidos de empleados



Alsa te Ayuda

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

- miAsistente**: ¿Tienes dudas sobre un medicamento y quieres consultar a un médico? **miAsistente**, un gestor personal para todo lo que imagines. **Gratis e ilimitado.**
- Botón SOS**: ¿Quieres sentir la tranquilidad de contar con asistencia personalizada 24 horas? **Botón SOS**. **Gratis e ilimitado.**
- Ayuda personal a domicilio**: ¿Que te parece contar con ayuda en casa cuando estás enfermo? **Ayuda personal a domicilio**. **28 horas gratis al año ante convalecencia.**
- TeleFarmacia**: ¿Te llevamos a casa el medicamento que necesitas? **TeleFarmacia**. **Gratis dentro de la bolsa de horas de Ayuda a Domicilio.**
- Consultas psicológicas telefónicas**: ¿Te vendría bien que un profesional te ayudara a gestionar tus emociones? **Consultas psicológicas telefónicas**. **Gratis e ilimitadas.**

Alsa y la pandemia

Durante 2020 y debido a la caída importante de sus ingresos motivada por la pandemia, Alsa se ha visto obligada a solicitar Expedientes de Regulación Temporal de Empleo (ERTEs) para la mitad de su plantilla. El departamento de Personas, si bien se ha centrado en esta circunstancia, no ha dejado de colaborar en otros proyectos.

Para atender las dudas y necesidades de los empleados relativas a la gestión de los ERTes, Alsa habilitó un correo consultaserte@alsa.es. Gracias a esta vía, se han atendido y resuelto

cerca de 900 email con inquietudes de las personas trabajadoras relacionadas con su situación de ERTE: incidencias en el pago de las prestaciones de desempleo por el SEPE, asesoramiento en el cálculo de las prestaciones de desempleo que corresponde a las personas, evolución futura de la situación individual de la persona en el ERTE, etc.

Entre otros proyectos, el servicio de selección ha atendido durante 2020 a numerosas personas que se han visto desfavorecidas en sus empleos derivado de

la pandemia. La compañía ha realizado una labor de orientación laboral, informando y ayudando en la confección de solicitudes de empleo, oportunidades de formación, ajustes de perfil y principalmente una escucha activa de la situación personal, acciones que han permitido que muchas de esas personas se abrieran a nuevas perspectivas de futuro.

Comité de Senior

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

Tarjeta Bus Plus Jubilado para el interesado y cónyuge.

Descuentos en establecimientos EXIT.

Organización de eventos.

Información sobre noticias y asuntos relevantes.

Acciones de voluntariado a nivel local.



Programa Muévete

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

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

Desde que se inició el programa en 2012, ya se han incorporado 935 jóvenes, convirtiéndose en la fuente más importante de incorporación de talento para Alsa.

935 personas desde 2012

42 personas han comenzado en el programa 2020

Feedback de los empleados

Alsa ha estado muy atenta en 2020 al estado de ánimo de sus empleados y a resolver las dudas que les hayan podido surgir en un año complicado para todos, para ello ha realizado en 2020 tres encuestas de seguimiento con el objetivo de conocer el estado de ánimo de los empleados.

Realización de dos Alsa Workforce Engagement, evento donde consejeros hablan con empleados sobre sus inquietudes. 23 personas participaron en el primer evento y 14 en el segundo de todos los colectivos con el objetivo de mejorar la comunicación y cercanía empleado-empresa, escuchar al personal y obtener ideas de mejora del Engagement.

En el periodo más álgido de ERTES se distribuyó en repetidas ocasiones la Encuesta de Opinión de Empleados en relación a los mismos (abril, junio y octubre). En la última (octubre) en cuanto a confianza sobre las medidas que estaba tomando la Empresa, el 74 % del personal operativo y el 80 % del personal de estructura manifestaron que les generaban confianza.

Premios a los Valores Alsa

La mejor forma de reconocer el esfuerzo y dedicación de las personas con forman Alsa es con los **Premios a los Valores**, una iniciativa que premia a las personas y sus acciones y son una demostración del

compromiso y la calidad humana de cada uno de ellos.

En la edición de 2020 cabe destacar los premios otorgados a trabajadores por acciones heroicas



y por su entrega durante los peores momentos de la crisis de la COVID-19, con el traslado de enfermos y personal sanitario.



Objetivos 2021

Igualdad de oportunidades

Implantación del CV anónimo.

Gestión del talento

Aprobación de la nueva estrategia de Talento tras la COVID-19.

Nuevos planes de desarrollo para personal de estructura.

Compromiso

Nuevo pasillo de empleado y acciones enfocadas a incrementar el compromiso.

Calidad en el empleo

Implantación de Chris en Suiza y Marruecos.

Continuar con la incorporación a Chris de procesos.

Comunidad y Medio Ambiente

Nuestro enfoque

Alsa es consciente de que puede contribuir directamente a la calidad de vida de las comunidades en las que presta sus servicios.

Por este motivo, bajo el amparo de su valor corporativo de COMUNIDAD y MEDIO AMBIENTE, la compañía despliega sus políticas de acción social y se afana en aplicar prácticas medioambientalmente responsables con el objetivo de crear los mejores lugares para vivir.

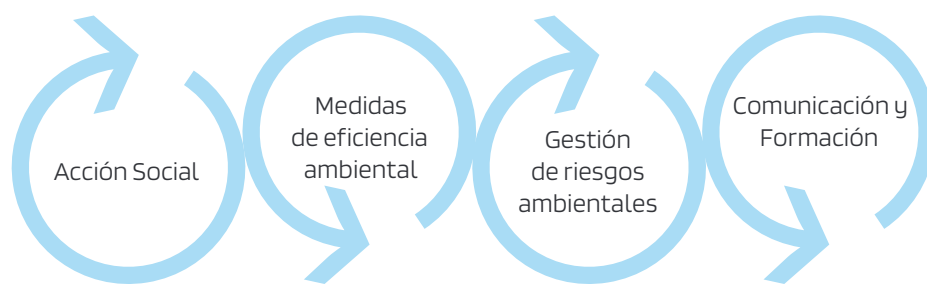


Principales cifras

| | 2018 | 2019 | | 2020 | |
|----------------------------|--|--------|--------|------|--------|
| Comunidad y Medio Ambiente | Nº de convenios con ONGs y Fundaciones | 16 | = | 23 | |
| | Nº de convenios con Universidades | 16 | = | 20 | |
| | Emissiones directas Alcance 1 y 2 (tCO ₂ eq/100 km) | 0,0995 | 0,0969 | ↓ | 0,0926 |
| | Consumo combustible flota (kWh/100 km) | 347,68 | 340,11 | ↑ | 345,04 |
| | Consumo energético total (kWh/100 km) | 354,81 | 346,57 | ↑ | 352,55 |



Plan de acción 2020



Desempeño 2020

| | | | | |
|--|--|--|---|---|
| | Acción Social | Colaboración con diversas entidades, asociaciones y ONG. | Acciones de cooperación frente al COVID-19. | ↑ 5% de microdonaciones a favor de causas sociales. |
| | Medidas de eficiencia ambiental | 3.329 tCO₂ reducidas desde que en 2017 se certificó el programa de Conducción eficiente. | 78 vehículos de tecnologías alternativas incorporados en 2020 con las que se han dejado de emitir más de 400 tCO₂ en 2020. | |
| | Gestión de riesgos ambientales | ↓4% emisiones directas (Alcance 1) respecto a 2019. | 0 emisiones GEI por consumo eléctrico. | ↓29,4% consumo de combustible en valor absoluto en 2020. |
| | Comunicación y Formación | Conductores de JILOSA formados en Conducción eficiente. | Campañas de comunicación de Concienciación Ambiental. | |

Liderando el cambio medioambiental: Movilidad Sostenible e Inteligente

En estos momentos de cambios, la transición energética y la lucha contra el calentamiento global son de vital importancia. Apostar por una movilidad sostenible es un reto complejo, pero el compromiso de Alsa para con la sociedad y el medio ambiente es firme.

El transporte es un elemento clave en las estrategias mundiales, europeas y estatales para apoyar el medio ambiente:

“Contar con un sistema de transporte eficiente y accesible es clave para nuestra calidad de vida.” (Agencia Europea del Medio Ambiente)



El fomento del uso del Transporte Público y sus políticas asociadas para reducir el uso del vehículo privado, es la principal vía de conseguir la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) ya que el autobús genera hasta 5,5 veces menos emisiones, en términos de viajero por kilómetro, que el vehículo privado.

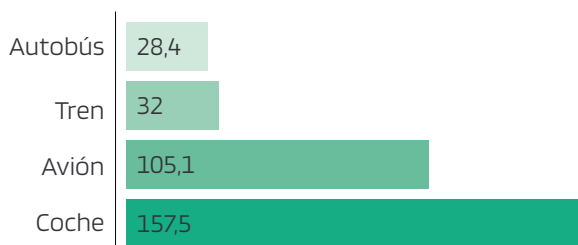
La reciente crisis de la COVID-19 ha provocado un aumento muy significativo del uso del vehículo privado en detrimento del transporte público, a pesar de los programas de movilidad segura implantados por los operadores, que es necesario revertir.

La sostenibilidad ambiental y los objetivos de la Comisión Europea de cero emisiones en 2050, solo se conseguirán reduciendo las emisiones generadas por el uso del vehículo privado, fomentando el uso del transporte público.



El autobús, un modo de transporte eficiente

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



Fuente: CONFEBUS



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

Alsa entiende que, como operador de movilidad, es parte del problema y de la solución. Por este motivo, trabaja por un crecimiento sostenible e integrador alineado con la reducción de emisiones. Además del fomento del uso del transporte público, Alsa centra sus esfuerzos en otros dos grandes frentes:



El Compromiso Medioambiental de Alsa

La Sostenibilidad es una de las principales líneas estratégicas de Alsa, que contribuye directamente al cumplimiento de los ODS marcados en la Agenda 2030, y en particular:



Salud y Bienestar

La actividad de Alsa reduce los accidentes de tráfico y la contaminación y la contaminación del aire.



Ciudades y Comunidades Sostenibles

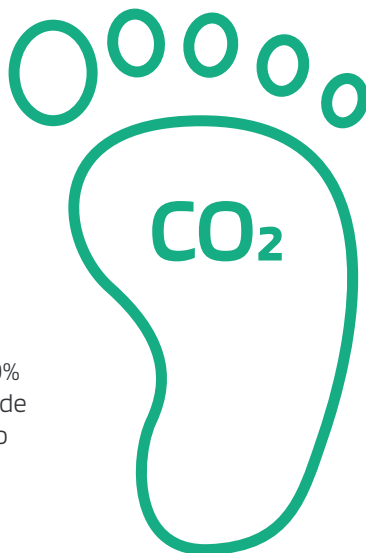
La actividad de Alsa reduce los accidentes de tráfico y la contaminación y Alsa proporciona acceso a un transporte público seguro y accesible y reduciendo el impacto ambiental en las ciudades que opera.

Alsa ha dado un paso al frente ante este reto, y ha asumido los Compromisos de la Comisión Europea de ser neutros en Carbono para el 2050.

Compromisos Alsa para ser neutros en carbono en 2050

Liderazgo en la transición a cero emisiones en autobuses y autocares.

Objetivo 2030: el 100% de las adquisiciones de autobuses de ámbito urbano, serán cero emisiones.



Continuar a la vanguardia del sector en la incorporación de nuevos vehículos ecológicos y sostenibles y apuestas por tecnologías híbridas, eléctricas y de hidrógeno.

Compromiso 2020: desde 2020 en España, todos los nuevos autobuses de ámbito urbano que se incorporan son ECO o CERO emisiones.

Sistema de Gestión Integrado y eficiencia ambiental

Alsa entiende que la única forma de mitigar y reducir el impacto ambiental es gestionar y controlar las actividades que lo generan, por ello actúa sobre todos los impactos ambientales que genera su actividad, para lo que se sirve de un Sistema de Gestión Integrado y de eficiencia Ambiental

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

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



Alsa, Premio Nacional de Movilidad 2020 por su estrategia medioambiental

En reconocimiento a su labor en este campo, Alsa ha recibido el Premio Nacional de Movilidad 2020, en su primera edición, en la categoría de Gran Empresa Privada, debido a la estrategia medioambiental desarrollada por la compañía.

Los Premios Nacionales de Movilidad, cuentan con el apoyo del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, la Fundación CONAMA y la Real Academia de Ingeniería, y son otorgados por la plataforma Empresas por la Movilidad Sostenible.

Estos premios distinguen las buenas prácticas e iniciativas en movilidad, tanto del sector público como privado. Sus objetivos son visibilizar casos de éxito, poner en valor a las organizaciones que están liderando el cambio y facilitar

una dinamización de las mejores soluciones que ayuden a generar resultados con impactos positivos en corto, medio y largo plazo.



La Estrategia Medioambiental de Alsa



En Alsa las estrategias de movilidad sostenible son un compromiso a largo plazo con la sociedad y con sus clientes. Para ello basa su estrategia en los siguientes ejes:

Establecemos planes de reducción de nuestra huella de carbono.

- Calculamos nuestra Huella de Carbono.
- Compensamos nuestras emisiones.

Gestionamos de manera eficiente nuestras instalaciones

- Consumo de agua.
- Minimización y reciclado de residuos.
- Consumo energético.
100% del consumo de electricidad de origen renovable.



Reducimos las emisiones de nuestra actividad de transporte.

- Incorporación de vehículo ECO y CERO.
- Renovación de flota de bajas emisiones.
- Programa de Conducción Eficiente.

Formamos, concienciamos y motivamos.

- Plan de formación ambiental.
- Buzón del medio ambiente.
- ECO Driveng Challenge

Siguiendo estos principios, Alsa ha desarrollado su estrategia medioambiental en seis puntos:



Reducción de la huella de carbono



Formación y comunicación



Reducción consumo energía en transporte



Gestión de agua



Reducción consumo energía en instalaciones



Gestión de residuos



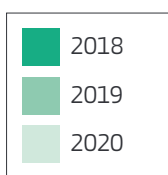
Reducción de la Huella de Carbono



Dada la naturaleza de la actividad de Alsa, las emisiones generadas son un indicador clave en la política de minimización de su impacto ambiental.

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

Alcance 1+2+3 **-18,4%** emisiones totales desde 2015



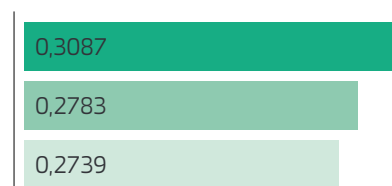
Emisiones GEI directas e indirectas (alcance 1 y alcance 2) (tCO₂eq/100 km)



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



Intensidad de emisiones directas (tCO₂eq/mil €)



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.

↓ **4,41%** emisiones directas GEI respecto a 2019.

0 emisiones indirectas GEI por energía (alcance 2).

↓ **1,61%** intensidad de las emisiones directas respecto a 2019.

Otras emisiones atmosféricas

Alsa también busca a reducir el resto de las emisiones atmosféricas, con efectos nocivos para la salud como puedan ser el óxido y dióxido de nitrógeno, metano, partículas en suspensión, etc., especialmente en entornos urbanos, mediante la continua renovación de la flota y el aumento del uso de energías alternativas para la propulsión de los vehículos.



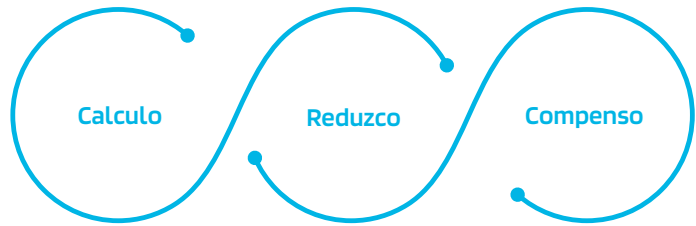
Compensación de La Huella de Carbono



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

En 2020 se ha registrado la Huella de Carbono y se ha obtenido el sello reduzco del Ministerio. Este hecho valida una reducción de las emisiones de más de un 5,91% en el periodo 2016-2019.

Alsa desarrolla esta acción basándose en el principio de:



Siguiendo la estrategia de descarbonización de la compañía se establecen planes de reducción de emisiones de GEI gracias a los cuales en 2020 las emisiones directas de la actividad (alcance 1) se redujo un 4,41% y un 10,1% las emisiones totales (alcance 1+2+3).

Alsa se une al reto Smart Green de LG en España

Dentro de su compromiso con el medio ambiente, Alsa se unió en enero de 2020 al reto Smart Green de LG. Una iniciativa que persigue el objetivo de plantar 47 millones de árboles en España, uno por cada español, mediante la plantación de semillas inteligentes a través de drones.

Dentro de este programa, en septiembre de 2020, Alsa participó junto al presidente de la Junta de Extremadura D. Guillermo Fernández Vara, en la reforestación de 50 ha en Villanueva de la Sierra (Sierra de Gata, Cáceres), para conseguir reforestar un total de 3 millones de árboles en bosques de Extremadura, Palencia y Murcia. [#UnaPersonaUnÁrbo](#)





Reducción del consumo energético en el transporte.



Desarrollamos nuestra estrategia en 4 grandes líneas de actuación:

- Renovación gradual de la flota con tecnologías cada vez menos contaminantes en función de las tipologías del servicio.
- Incorporación de vehículos de propulsión alternativa ECO o CERO.
- Planificación y optimización de rutas y servicios, y exhaustivos programas de mantenimiento predictivos que logran vehículos en máxima prestación.
- Programas de Conducción eficiente.

Vehículos de propulsión alternativa ECO o CERO en 2020.

- 78 vehículos nuevos incorporados.
- 23,8 millones de € invertidos.
- 9% de la flota en servicios España.

Renovación de flota en 2020.

- 33% de la flota con tecnología Euro VI servicios España.
- 79 nuevos vehículos Euro VI.

Compromiso 2020: desde 2020 en España, todos los nuevos autobuses de ámbito urbano son ECO o CERO emisiones.

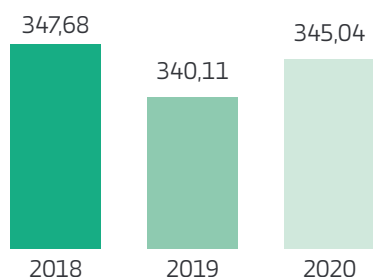
Objetivo 2030: el 100% de las adquisiciones de autobuses de ámbito urbano, serán CERO emisiones.



En 2020 la reducción del combustible ha sido más acusada que nunca debido a la pandemia. Sin embargo, los cambios en los servicios y

paralización de operaciones que se han ido sucediendo durante todo el año han generado una pérdida de eficiencia en el consumo relativo.

Consumo de combustible (kWh/100km)



Entre 2019 y 2020 **136** vehículos Eco o Cero incorporados

Entre 2019 y 2020 **46** millones de inversión

Proyecto Clima

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

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

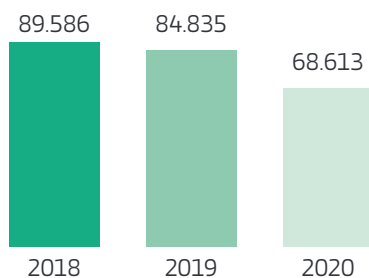
Gracias al proyecto se han sustituido 32 vehículos en las concesiones de Urbano de Bilbao, Urbano de Arganda, Urbano de Cantabria y Urbano de Torrejón de Ardoz lo que ha supuesto una reducción en este primer año de 391 tCO₂. Una vez finalizado se espera una reducción de más de 2.000 tCO₂.



Reducción del consumo energético en las instalaciones

Trabajamos en la reducción del consumo energético de nuestras instalaciones, fundamentalmente eléctrico, por medio del programa de eficiencia energética basado en auditorías energéticas, gestión de los consumos y mejoras realizadas en iluminación y climatización en las instalaciones.

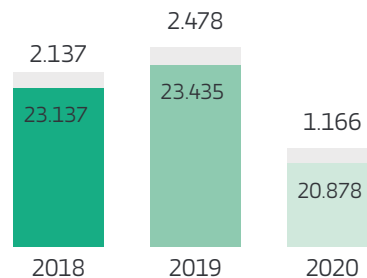
Consumo electricidad instalaciones (kWh/nº instalaciones)



100% de electricidad consumida es de origen renovable.

↓19,12% consumo eléctrico respecto a 2019.

Otras fuentes de energía en instalaciones (kWh/nº instalaciones)



↓10,91% de reducción del consumo de calefacción.

↓18,14% de reducción del consumo energético total en 2019.



Formación y comunicación

La colaboración y buen desempeño de sus trabajadores son fundamentales para que Alsa logre minimizar sus impactos ambientales y mejore el entorno en el que desarrolla su actividad. No sólo se trata de reducir impactos o de contaminar menos, Alsa es

consciente del importante papel que tiene a la hora de concienciar a la sociedad sobre la importancia de vivir en entornos sostenibles y saludables.

Por ello desde Alsa se llevan a cabo distintas iniciativas con el objetivo

de formar y concienciar a todos los trabajadores sobre la importancia que tiene su buen desempeño sobre el entorno. Desde comunicaciones internas a un Buzón Ambiental de sugerencias, pasando por charlas y formación, el desempeño de Alsa es firme.

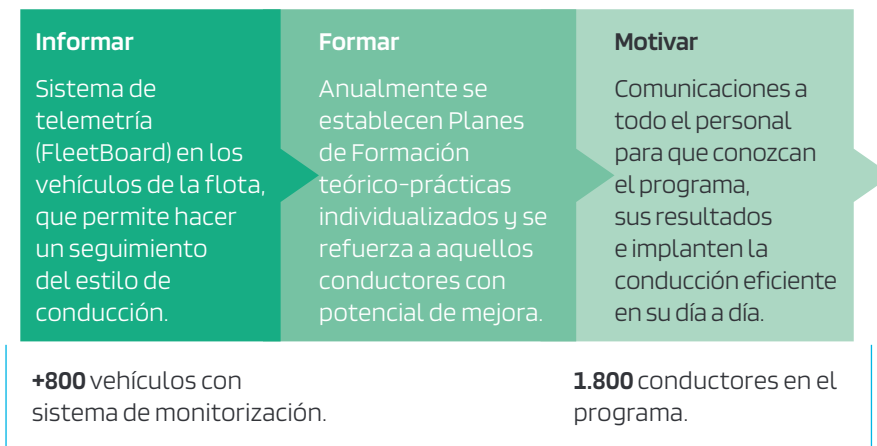
Programa de Conducción Eficiente

Alsa lleva a cabo un programa de formación para conseguir reducir sus emisiones:

La formación en Conducción Eficiente es clave en la estrategia de Alsa. Mediante este estilo de conducción se logra un menor consumo de carburante y desgaste de los vehículos, por lo tanto, una menor contaminación y una conducción más confortable y segura.

Dada la situación de pandemia, Alsa ha incorporado un módulo de formación en CHRIS voluntaria, disponible para toda la compañía.

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



↓ 3.359 tCO₂e
reducidas desde 2017 gracias al programa.

Caso de éxito



JILOSA, distribuidora oficial de Repsol en Andalucía y perteneciente a Alsa, ha sido la primera empresa de transporte de mercancías en obtener la certificación en Conducción Eficiente en España, incorporando al sistema tanto a sus conductores propios como a los colaboradores.

Por este gran hito además se les ha otorgado el premio a los Valores Alsa al Impacto Medioambiental.



Gestión del agua

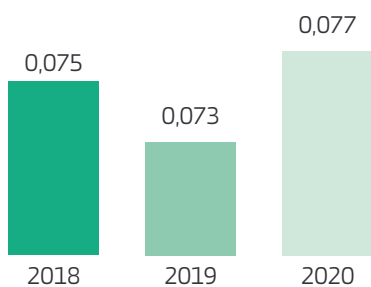
La gestión responsable del agua también es objeto de la política ambiental de Alsa.



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

A pesar de la paralización de la flota debido a la pandemia durante 2020, ha habido servicios que se han seguido realizando (estaciones, mantenimientos o algunas oficinas) y que han supuesto un aumento del gasto en agua en comparación con los kilómetros recorridos.

Consumo de agua (m³/100km)



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

Aguas asimilables al uso urbano

Oficinas, estaciones y puntos de venta.

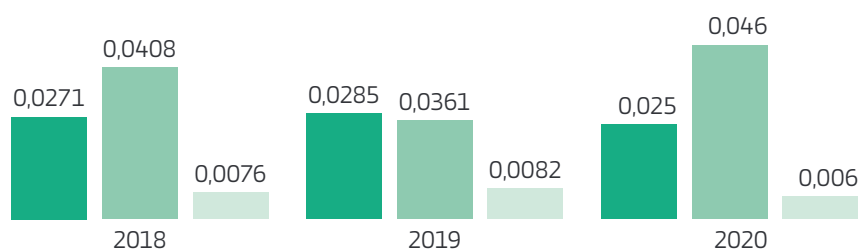
Aguas industriales derivadas de la automoción

Talleres, aparcamientos, surtidores y lavaderos.

Aguas industriales derivadas de la restauración

Áreas de servicio.

Vertido Total de Aguas Residuales (m³/100km)





Gestión de residuos

Los residuos generados por Alsa son los derivados de las labores de mantenimiento y reparación de

vehículos de la flota realizados en bases de mantenimiento propias. Esta generación de residuos,

peligrosos y no peligrosos, es un aspecto ambiental indirecto del transporte.



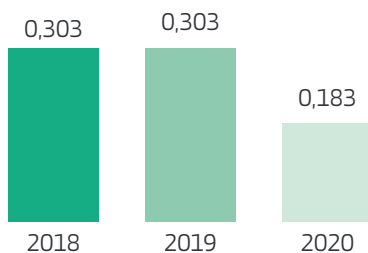
Alsa realiza los mantenimientos y reparaciones en talleres propios, que, gracias a sus sistemas de gestión y certificaciones, aseguran el control sobre el impacto ambiental de los residuos generados.

Generación de Residuos en el mantenimiento de vehículos

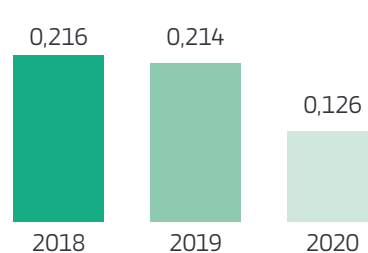
Para la adecuada gestión de residuos, cada centro productor controla exhaustivamente su producción y segregación. Asimismo, se desarrollan programas de reducción de residuos como son la incorporación de nuevas tecnologías

y el uso de materiales de mayor durabilidad y rendimiento. Además, se realizan labores de sensibilización y formación al personal de mantenimiento para asegurar la buena gestión.

Residuos peligrosos de mantenimiento (t/nº vehículos)



Residuos no peligrosos de mantenimiento (t/nº vehículos)

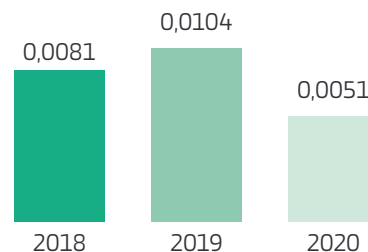


Generación de Residuos en actividades de gestión

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

Se han reciclado **4,199 t** del papel, gracias a la concienciación de los empleados.

Residuos no peligrosos de gestión (t/nº empleados)



Economía circular

En 2020 ha comenzado una colaboración con la Federación Asturiana de Empresas (FADE) y el Ayuntamiento de Gijón en la realización de un diagnóstico sobre las prácticas en economía circular y las estrategias ambientales que las empresas asturianas están realizando.

El objetivo es identificar y promocionar buenas prácticas en materia ambiental que pueden ser replicables en otras empresas en Gijón y Asturias mejorando la sostenibilidad.

Principales cifras

| Medio ambiente | 2018 | 2019 | | 2020 |
|---|--------|--------|---|---------------|
| Emisiones | | | | |
| Directas GEI (alcance 1) (tCO ₂ eq/100 km) | 0,0995 | 0,0969 | ↓ | 0,0927 |
| Indirectas GEI (alcance 2) (tCO ₂ eq/100 km) | 0 | 0 | = | 0 |
| Indirectas GEI (alcance 3) (tCO ₂ eq/100 km) | 0,0121 | 0,0120 | ↓ | 0,0053 |
| Intensidad de emisiones directas (tCO ₂ eq/mil €) | 0,3087 | 0,2783 | ↓ | 0,2739 |
| CO (t CO/100Km) | 0,508 | 0,496 | = | 0,496 |
| NOx (t HC/100Km) | 0,677 | 0,662 | ↓ | 0,661 |
| HCT (t HC/100Km) | 0,156 | 0,152 | = | 0,152 |
| CH ₄ (t de CO ₂ eq//100Km) | 0,0002 | 0,0002 | = | 0,0002 |
| N ₂ O (t NOx/100Km) | 0,0014 | 0,0014 | ↓ | 0,0013 |
| PM (t PM/100Km) | 0,0068 | 0,0066 | = | 0,0066 |
| Disminución de las emisiones GEI totales (%) | 2,3% | 2,6% | ↓ | 4,4% |
| Reducción intensidad de emisiones (%) | 8,0% | 9,8% | ↑ | 1,6% |
| Reducción tCO ₂ e desde certificación Conducción eficiente | 2.023 | 2.094 | ↓ | 3.359 |
| Consumos | | | | |
| Energía total (kWh/100 km) | 354,81 | 346,19 | ↓ | 352,55 |
| Combustible flota (kWh/100 km) | 347,55 | 340,11 | ↑ | 345,04 |
| Electricidad (kWh/nº instalaciones) | | | | |
| Fuentes alternativas (GNC+electricidad) (kWh/100 km) | 9,15 | 9,45 | ↑ | 11,08 |
| En transporte (kWh/100 km) | 0,125 | 0,122 | ↓ | 0,28 |
| En instalaciones (kWh/nº instalaciones) | 89.586 | 84.835 | ↓ | 68.613 |
| Otras fuentes de energía (KWH/Nº instalaciones) | | | | |
| Otros elementos de consumo | 2.137 | 2.478 | ↓ | 1.166 |
| Calefacción | 23.137 | 23.435 | ↓ | 20.878 |
| Intensidad energética (KWH/mil€) | 1.101 | 995 | ↑ | 1.042 |
| Residuos | | | | |
| Residuos peligrosos (t/ nº vehículos) | 0,303 | 0,303 | ↓ | 0,183 |
| Residuos no peligrosos gestionados (t/ nº vehículos) | 0,216 | 0,214 | ↑ | 0,126 |
| Reciclado de papel (t/ nº empleados) | 0,0081 | 0,0104 | ↑ | 0,0051 |
| Agua | | | | |
| Vertido de aguas residuales | | | | |
| Asimilables al uso urbano (m ³ /100 km) | 0,0271 | 0,0285 | ↓ | 0,0250 |
| Derivadas de la automoción (m ³ /100 km) | 0,0408 | 0,0368 | ↑ | 0,0461 |
| Derivadas de la restauración (m ³ /100 km) | 0,0076 | 0,0082 | ↓ | 0,0058 |
| Consumo de agua (m ³ /100 km) | 0,075 | 0,074 | ↑ | 0,077 |



Apoyo a la Comunidad

Durante 2020, Alsa ha seguido avanzando en su Plan de Acción de Responsabilidad Social Corporativa con el objetivo de dar respuesta a las prioridades de la compañía y sus grupos de interés en el ámbito social. El apoyo que Alsa presta a entidades, asociaciones y ONG de diversa índole, es un claro ejemplo de su alto compromiso con la Comunidad.

Los aspectos prioritarios destacados en el último Estudio de Materialidad para satisfacer las expectativas de sus Grupos de Interés que revierten en la comunidad en la que se desenvuelve la actividad de Alsa son:

Mejora de la empleabilidad

Alsa lleva a cabo diferentes programas y políticas para fomentar y potenciar este aspecto, algunas de carácter interno, desarrolladas en el capítulo de Personas:

- Integración talento joven: Programa Muévete y Programa Graduados.
- Itinerario formativo y de inserción para personas con discapacidad: Programa ¿De qué eres capaz?
- Becas de inglés a hijos de empleados.

Y otras de carácter externo:

- Colaboración y Convenios con universidades.
- Colaboración con la Fundación Integra.



Integración de las Personas con discapacidad

- Colaboración con Plena Inclusión Madrid: convenio de colaboración que el operador de movilidad mantiene con Plena Inclusión Madrid con el objetivo de impulsar la accesibilidad cognitiva como valor en la atención al cliente y de contribuir a la inclusión de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.



- Iniciativa "Viajando con Apoyo": presentada en 2020, consiste en ofrecer la gratuidad en el billete del acompañante de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo que requieran viajar acompañados por una persona de apoyo. De este modo, se pretende impulsar la autonomía del colectivo sin que este impulso conlleve sobrecoste alguno.



Integración de Las Personas con discapacidad

- Convenio con Fundación ONCE para fomentar el empleo de personas con discapacidad.
- Desarrollo de actuaciones incluidas y desarrolladas en otros apartados de la memoria como el Plan de Accesibilidad o el Programa ¿De qué eres capaz?
- Colaboración con La Fundación Juan XXIII.



Accesibilidad al Transporte

- Accesibilidad al Transporte: desarrollo del Plan de Accesibilidad al transporte desarrollado en el capítulo de Clientes.



Tercera Edad

Alsa desarrolla acciones en favor de la Tercera Edad en la colaboración con la Fundación Desarrollo y Asistencia.

Las principales acciones en este campo se desarrollan en el ámbito de su capital humano, con programas específicos de Apoyo a nuestros Jubilados, así como a los familiares mayores de los empleados con el Programa "Alsa te Ayuda", ambos desarrollado en el capítulo de Personas.

Alsa presta especial apoyo a sus clientes de la tercera edad, como segmento prioritario entre los clientes, favoreciendo y estimulando su transporte y conectividad con medidas especiales.



Alsa con la Tercera Edad

Uno de los grupos de interés prioritarios sobre los que la compañía centra sus políticas de responsabilidad social es la tercera edad. Las personas mayores de 60 años adheridos al programa de fidelización Alsa Plus pueden disfrutar de descuentos de hasta el 30% en servicios nacionales.

Asimismo, a nivel local se han desarrollado distintas iniciativas entre las que destacan la subvención al transporte por parte de la Junta de Extremadura para mayores de 60 años aplicado a lo largo de 2020; el descuento del 25% en Asturias a mayores de 60 años en los regionales del Principado; y el descuento del 30% para los mayores de 65 años en el trayecto Murcia-Almería.

En 2021 está previsto el lanzamiento de un nuevo producto Alsa 60+, que permitirá a los usuarios de las líneas Madrid-Zaragoza-Barcelona acceder a descuentos ilimitados de hasta el 50% por el pago de una cuota periódica que oscilará entre 5 y 9 euros en función del tráfico.



Además de las tarifas especiales, Alsa cuenta con servicios de asistencia especial en determinados trayectos interurbanos, servicios de apoyo destinados a pasajeros con movilidad reducida, de edad avanzada y con alguna discapacidad. Se trata de servicios de ayuda para embarcar y desembarcar, para localizar la plaza y con el equipaje en origen, destino y paradas de descanso. Disponible en todos los servicios Premium y en todos los trayectos de las rutas: Madrid – Granada, Almería – Murcia y Granada – Aeropuerto Granada. También se proporciona un acompañamiento, por personal cualificado, desde la Sala Premium de Alsa directamente hasta la dársena.

Apoyo a la empleabilidad con la Fundación Integra



Alsa mantiene su colaboración con la Fundación Integra, que trabaja en favor de la integración laboral de personas en riesgo de exclusión social.

Muestra de su compromiso es la incorporación a su plantilla de 40 personas en riesgo de exclusión social desde 2001. Durante la entrega Anual de Premios de la Fundación, Alsa fue galardonado en reconocimiento a su labor, representados en el evento por Francisco Iglesias, consejero delegado de la organización.



Se continúa apoyando a la Fundación a través de campañas de donación a través de la propia página Web. En 2020, a pesar de la situación, las donaciones se han incrementado un 5%. Desde 2016, 30.000 clientes de Alsa han participado en esta iniciativa.

En 2020
1 empleo
15 voluntarios

Desde 2001
40 empleos

Desde 2014
39 voluntarios

Acciones específicas contra la COVID-19

Durante el 2020, Alsa acometió medidas de urgente cooperación a la contención de la pandemia provocada por la COVID-19

con iniciativas, actuaciones o aportaciones de medios en relación a las necesidades planteadas por los Grupos de Interés que se

encontraban en Primera Línea de respuesta.

Alsa pone a disposición del Ejército 26 Autobuses para apoyar la Operación Balmis

El Ejército Español realizó un encomiable despliegue en apoyo a la sociedad española para ganar la batalla a la COVID-19, centrado en cuatro áreas:

| | |
|---|---|
| Seguridad. | Apoyo logístico. |
| Capacidades sanitarias (labores de desinfección). | Planificación e Instalación de Hospitales de campaña. |



Alsa ofreció la cesión de sus autobuses por toda la geografía nacional en apoyo a la Operación Balmis en la lucha contra la pandemia de la COVID-19.

La ayuda se concretó en la puesta a disposición del Ejército de 26 autocares: 2 a la Brigada VII (Pontevedra), 7 a la Brigada X (Córdoba), 4 a la Brigada XI (Badajoz), 5 a la Brigada XII (Valladolid, Barcelona y Madrid), 3 para la Comandancia General de Baleares (Mallorca, Menorca e Ibiza), 4 para el Mando de Ingenieros (2 en Salamanca, Zaragoza y Burgos) y 1 para el Regimiento de Defensa NBQ (Paterna).

Esta acción fue reconocida el 30 de noviembre por el Ejército en un acto público a los Donantes de la Operación Balmis.

Además, en el mes de diciembre, el Jefe de Estado Mayor del Ejército reconoció a Alsa, en la persona de su Director de Relaciones Institucionales, como embajador de la Marca Ejército, cuya misión ahora es la de contribuir a fortalecer la imagen del Ejército, en particular, y de las Fuerzas Armadas, en general.



Cesión de 10 Autobuses en cooperación con la Unidad militar de Emergencias

La colaboración con la UME, para la realización de tareas de traslado de afectados por la COVID-19 en autobuses cedidos por Alsa, se concretó en Madrid, León, Sevilla, y al Regimiento Príncipe Número 3 de la BRILAT con sede en Asturias. Esta colaboración se mantuvo desde el principio de la Pandemia hasta la su devolución final en el mes de septiembre.



El interior de los vehículos empleados en estos dispositivos fue especialmente adaptado para facilitar el traslado de enfermos en camillas y sillas de ruedas entre distintos hospitales y hoteles medicalizados.

Adhesión al Plan "Cruz Roja RESPONDE"

A partir de una iniciativa de los trabajadores de Bilbobus, que ofrecieron sus servicios para ayudar al mantenimiento y desinfección de las ambulancias de Cruz Roja en Vizcaya, Alsa se puso en contacto con la Cruz Roja a nivel nacional para ofrecerle su colaboración que se concretó en la adhesión al plan 'Cruz Roja Responde' colaborando en la limpieza y desinfección de su flota de vehículos ofreciendo 17 de sus instalaciones en distintas localidades para que se pudiesen efectuar estas tareas de limpieza, siguiendo los protocolos y utilizando los productos de desinfección específicos, que ya aplica en la propia flota.



Alsa contó con la adhesión altruista de las empresas especializadas en la limpieza de sus flotas Grupo Alarcón, Interserve y Limpiasol.

Vuelta a casa

Repatriación de Compatriotas Españoles desde Ginebra y Lisboa

Alsa facilitó la repatriación de ciudadanos españoles en Ginebra y en Lisboa, colaborando con los Consulados Generales de España en Suiza y Portugal.

Repatriación de Ciudadanos Marroquíes

A solicitud de la Embajada del Reino de Marruecos en España, Alsa facilitó la operativa de repatriación de los Ciudadanos marroquíes, que volaron a Marruecos desde el Aeropuerto de Madrid Barajas.



Donación de Alimentos a Cáritas

Alsa donó a Cáritas Diocesana, así como a otros comedores sociales y ONGs, todo el stock de alimentos existente en sus áreas de restauración y estaciones de autobuses de diversos puntos de España, principalmente frutas y verduras frescas, productos lácteos, huevos, embutidos y bollería, con el objeto de que sean distribuidos entre las personas que al inicio de la Pandemia tuvieron mayores dificultades para acceder a alimentos.



Traslado gratuito de Personal Sanitario en Santander

Alsa, en colaboración con la Federación de Sanidad y Sectores Sociosanitarios de Comisiones Obreras (CCOO) de Cantabria, llegó a un acuerdo para que el personal sanitario que utilice las líneas que atienden los hospitales de Valdecilla, Liencres y Laredo, accedieran de forma gratuita al transporte en nuestros autobuses.

Alsa se adhiere a la campaña “Madrid os da las gracias”

Alsa se ha adherido en 2020 a la campaña “Madrid os da las gracias”, iniciativa puesta en marcha por el Ayuntamiento de Madrid para reconocer el esfuerzo y dedicación del personal sanitario y de emergencias, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, militares de la UME y bomberos durante la crisis sanitaria de la COVID-19. Mediante esta iniciativa se han facilitado descuentos a este personal.

Acciones de voluntariado

Acciones de Voluntariado para Compra Solidaria y Adhesión al Plan Cruz Roja RESPONDE.

Se ofreció a todos los empleados de Alsa la posibilidad de realizar acciones de voluntariado corporativo.

La colaboración con Cruz Roja se centró en dos labores de voluntariado concretas:

- El reparto de alimentos, medicamentos y productos de primera necesidad en el domicilio de las personas vulnerables.
- La realización de llamadas de seguimiento a las personas más vulnerables, para conocer su estado y detectar posibles necesidades.





Objetivos 2021

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

Progresar en la Alineación de acción social a las prioridades detectadas en el último estudio de materialidad.

Actuaciones de ámbito estratégico

Incorporación de 132 vehículos de tecnología alternativa.

Reducción de emisiones de 522 tCO²e.

Medidas de eficiencia ambiental en el transporte

Programa de conducción eficiente.

Reducción del 0,36% las emisiones asociadas al consumo.

Reducción de emisiones de 1.003 tCO²e.

Compensación huella de carbono en la venta web.

Medidas de eficiencia ambiental en las instalaciones

Programa de eficiencia energética.

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

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

Anexos GRI

Acerca de esta Memoria

Por cuarto año consecutivo Alsa GRUPO, S.L.U. (en adelante Alsa) publica su memoria de Responsabilidad Social Corporativa, elaborada según la opción de conformidad exhaustiva de los Estándares GRI que ha sido verificada por una entidad externa independiente (AENOR).

A través de la presente memoria, Alsa expone cuál ha sido su desempeño en 2020 con respecto a sus compromisos en materia de sostenibilidad bajo un enfoque económico, social y ambiental.

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

Los datos proporcionados en esta memoria están referidos a la actividad de la compañía en España, en los casos en los que se hace referencia a la actividad total de Alsa se especificarán en cada caso.

Materialidad - GRI Standards

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

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

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

Índice GRI

| GRI Estándar | Resumen descripción | 2020 | Página | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---------|---------|-------|---|-------|-------|-------------|---|------|------|-------------|---|----------|----------|-----------------|---|----------|--------|-----------------|-------------|------|------|-------------|-------|--------|-------|---------------|----------------------|------------------|-----------------|------------------|------------|
| Perfil de la organización | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 102-1 | Nombre de la organización. | Alsa GRUPO S.L.U. (A lo largo de la memoria denominado como Alsa). | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 102-2 | Actividades, marcas, productos y servicios. | | 5, 7-10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 102-3 | Ubicación de la sede. | Madrid, Calle Miguel Fleta, nº 4, 28037 (España). | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 102-4 | Ubicación de las operaciones. | | 8-9, 12-14 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 102-5 | Propiedad y forma jurídica. | National Express Group, PLC, sociedad cotizada en La Bolsa de Londres, es la sociedad matriz del grupo Alsa. | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 102-6 | Mercados y servicios (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientela y beneficiarios). | | 5, 7-10, 12-14 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 102-7 | Tamaño de la organización. | <p>Distribución del total de empleados por países</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Hombres</th> <th>Mujeres</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Andorra</td> <td>2,00</td> <td>1,00</td> <td>3,00</td> </tr> <tr> <td>Eslovaquia</td> <td>1,00</td> <td>1,00</td> <td>2,00</td> </tr> <tr> <td>España</td> <td>6.800,33</td> <td>1.262,08</td> <td>8.062,42</td> </tr> <tr> <td>Marruecos</td> <td>6.466,75</td> <td>380,00</td> <td>6.846,75</td> </tr> <tr> <td>Puerto Rico</td> <td>8,25</td> <td>0,00</td> <td>8,25</td> </tr> <tr> <td>Suiza</td> <td>149,92</td> <td>28,42</td> <td>178,33</td> </tr> <tr> <td>Total general</td> <td>13.428,25</td> <td>1.672,50</td> <td>15.100,75</td> </tr> </tbody> </table> | | Hombres | Mujeres | Total | Andorra | 2,00 | 1,00 | 3,00 | Eslovaquia | 1,00 | 1,00 | 2,00 | España | 6.800,33 | 1.262,08 | 8.062,42 | Marruecos | 6.466,75 | 380,00 | 6.846,75 | Puerto Rico | 8,25 | 0,00 | 8,25 | Suiza | 149,92 | 28,42 | 178,33 | Total general | 13.428,25 | 1.672,50 | 15.100,75 | 4, 8-9, 61 |
| | Hombres | Mujeres | Total | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Andorra | 2,00 | 1,00 | 3,00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Eslovaquia | 1,00 | 1,00 | 2,00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| España | 6.800,33 | 1.262,08 | 8.062,42 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Marruecos | 6.466,75 | 380,00 | 6.846,75 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Puerto Rico | 8,25 | 0,00 | 8,25 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Suiza | 149,92 | 28,42 | 178,33 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total general | 13.428,25 | 1.672,50 | 15.100,75 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 102-8 | Información sobre empleados y otros trabajadores. | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción (datos a 31/12/20)</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Número de hombres con contrato fijo en plantilla.</td> <td>4.979</td> <td>5.147</td> <td>5.326</td> </tr> <tr> <td>Número de mujeres con contrato fijo en plantilla.</td> <td>764</td> <td>793</td> <td>950</td> </tr> <tr> <td>Número de hombres con contrato temporal en plantilla.</td> <td>1.471</td> <td>1.475</td> <td>963</td> </tr> <tr> <td>Número de mujeres con contrato temporal en plantilla.</td> <td>284</td> <td>360</td> <td>223</td> </tr> </tbody> </table> | Descripción (datos a 31/12/20) | 2018 | 2019 | 2020 | Número de hombres con contrato fijo en plantilla. | 4.979 | 5.147 | 5.326 | Número de mujeres con contrato fijo en plantilla. | 764 | 793 | 950 | Número de hombres con contrato temporal en plantilla. | 1.471 | 1.475 | 963 | Número de mujeres con contrato temporal en plantilla. | 284 | 360 | 223 | 4, 61 | | | | | | | | | | | | |
| Descripción (datos a 31/12/20) | 2018 | 2019 | 2020 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Número de hombres con contrato fijo en plantilla. | 4.979 | 5.147 | 5.326 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Número de mujeres con contrato fijo en plantilla. | 764 | 793 | 950 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Número de hombres con contrato temporal en plantilla. | 1.471 | 1.475 | 963 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Número de mujeres con contrato temporal en plantilla. | 284 | 360 | 223 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 102-9 | Cadena de suministro | 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. | 4, 36 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 102-10 | Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro. | Durante 2020 se ha modificado la estructura y composición del comité de dirección. | 16 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 102-11 | Principio o enfoque de precaución. | Indicadores GRI 102-29, 102-30, 205-1. | 4, 8-10, 12-15, 17-18, 30-36, 39-42, 49, 51-54, 61-66, 75, 77-99 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 102-12 | Iniciativas externas. | Además, Alsa está adherida a diversas iniciativas ambientales como es el caso de "La comunidad por el clima". | 15, 29-35, 67-68, 69-71, 81, 83, 86, 93-99 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| GRI Estándar | Resumen descripción | 2020 | Página |
|---------------------------|--|---|--|
| 102-13 | Afiliación a asociaciones. | Alsa pertenece a diversas asociaciones sectoriales, entre las que destacan la asociación internacional IRU, y las nacionales CONFEBUS, ASTIC, UITP y ATUC. | |
| Estrategia | | | |
| 102-14 | Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones. | | 2-3 |
| 102-15 | Impactos, riesgos y oportunidades principales. | GRI 102-30 El riesgo principal en 2020 ha sido la disminución de usuarios debido a la pandemia, así como los contagios de los trabajadores, principalmente conductores por su exposición. Como identificación de otros riesgos destacan la no renovación o pérdida de rentabilidad de concesiones y contratos de transporte, el incremento en el precio del gasoil y el incremento de los costes laborales, a su vez se han identificado otros riesgos como la caída de la demanda de viajeros, disminución de subvenciones y compensaciones por prestación de servicios no rentables, movimientos políticos... | 4, 8-10, 12-15, 17-18, 30-35, 39-42, 49, 51-54, 61-66, 75, 77-99 |
| Ética e integridad | | | |
| 102-16 | Valores, principios, estándares y normas de conducta. | | 6, 23, 28-29, 39, 80-83 |
| 102-17 | Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas. | | 16, 28-29 |
| Gobernanza | | | |
| 102-18 | Estructura de la gobernanza. | El comité responsable de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales es el Comité de Dirección. | 16 |
| 102-19 | Delegación de autoridad. | | 16 |
| 102-20 | Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales. | Los temas ambientales están recogidos bajo la dirección de Estrategia y Organización. | 16 |
| 102-21 | Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales. | La Dirección de Relaciones Institucionales es la responsable de canalizar estos temas entre los grupos de interés y el comité de dirección. El análisis de temas materiales es global de todos los grupos de interés. | 22, 24-27, 103 |
| 102-22 | Composición del órgano máximo de gobierno y sus comités. | | 16 |
| 102-23 | Presidente del máximo órgano de gobierno. | | 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. | 29 |
| 102-26 | Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia. | "Nuestros valores" de Excelencia, Seguridad, Clientes, Personas y Comunidad son los valores del grupo National Express que Alsa asume y aplica en todas sus actividades. | 6, 11-14, 16 |
| 102-27 | Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno. | El Comité de Dirección se reúne periódicamente, es informado y hace seguimiento de los temas económicos, ambientales y sociales, siendo formado en caso de ser necesario en estos asuntos. La Dirección de Relaciones Institucionales es la responsable de informar sobre los temas RSC al comité de dirección. | 16 |
| 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. | |

| GRI Estándar | Resumen descripción | 2020 | Página | | | | |
|--------------|--|---|---|------|-------|-------|--|
| 102-29 | Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales. | 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. | 4, 8-9, 12-15, 17-18, 30-35, 39-42, 49, 51-54, 61-66, 75, 77-99 | | | | |
| 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. | 4, 8-9, 12-15, 17-18, 30-35, 39-42, 49, 51-54, 61-66, 75, 77-99 | | | | |
| 102-31 | Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales. | El comité de Dirección se reúne mensualmente y evalúa todos los temas económicos, ambientales y sociales. | | | | | |
| 102-32 | Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad. | El último estudio de materialidad se realizó en 2019 donde todo el comité de dirección participó y la definición de los aspectos relevantes para la organización y su correspondiente respuesta a través de la presente memoria de sostenibilidad. Es cada uno de los miembros del comité de dirección el que reporta la información necesaria para dar respuesta a los temas incluidos en el presente informe. En concreto, se ha reportado información desde las áreas de RRHH, Medio ambiente, Jurídico, Seguridad, Comercial y Marketing, RSC y Relaciones institucionales, Estrategia y Organización, Control y Reporting, y Operaciones. La memoria de sostenibilidad es revisada antes de su publicación por el Comité de Dirección. En 2021 está previsto realizar un nuevo estudio de materialidad. | | | | | |
| 102-33 | Comunicación de preocupaciones críticas. | | 24-27 | | | | |
| 102-34 | Naturaleza y número total de preocupaciones críticas. | | 24-27 | | | | |
| 102-35 | Políticas de remuneración. | Existe una política de remuneración que contempla todas las casuísticas: bandas salariales, criterios de revisión, beneficios sociales, viajes, desplazados e internacionalización, vehículos de empresa, etc. Dentro de los objetivos sociales el exponente de seguridad es aplicado a toda la organización y en su máxima expresión al Comité de Dirección. Otros objetivos sociales, ambientales y económicos son aplicados a los responsables de la organización con atribuciones en los mismos. | | | | | |
| 102-36 | Proceso para determinar la remuneración. | El Comité de Dirección acuerda los criterios económicos globales de revisión anual y sus miembros plantean las revisiones de sus respectivos equipos de acuerdo a criterios de equidad interna y mérito establecidos por Servicios Horizontales de RRHH. | | | | | |
| 102-37 | Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración. | Los criterios generales son establecidos por: Comité de Compensación de National Express, Comité de Dirección de Alsia, y Servicio Horizontal de RRHH de Alsia. | | | | | |
| 102-38 | Ratio de compensación total anual. | <table border="1"> <thead> <tr> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>13,34</td> <td>15,89</td> </tr> </tbody> </table> <p>(Calculado con el salario fijo de la persona mejor pagada sobre la mediana salarial de las personas que han trabajado durante todo 2020 sin incluir a la persona mejor pagada).</p> | 2019 | 2020 | 13,34 | 15,89 | |
| 2019 | 2020 | | | | | | |
| 13,34 | 15,89 | | | | | | |

| GRI Estándar | Resumen descripción | 2020 | Página | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|------------|------|------|------|----------------------|-------|--------|-------|------------------------------------|-------|-------|---------|--|
| | | <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Persona mejor pagada</td> <td>7,14%</td> <td>10,00%</td> <td>4,86%</td> </tr> <tr> <td>Media del salario de la plantilla*</td> <td>0,07%</td> <td>1,55%</td> <td>-11,97%</td> </tr> </tbody> </table> | | 2018 | 2019 | 2020 | Persona mejor pagada | 7,14% | 10,00% | 4,86% | Media del salario de la plantilla* | 0,07% | 1,55% | -11,97% | |
| | 2018 | 2019 | 2020 | | | | | | | | | | | | |
| Persona mejor pagada | 7,14% | 10,00% | 4,86% | | | | | | | | | | | | |
| Media del salario de la plantilla* | 0,07% | 1,55% | -11,97% | | | | | | | | | | | | |
| 102-39 | Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual. | *Sin contar la persona mejor pagada. La bajada en la mediana del salario de la plantilla se ha debido a la aplicación de ERTes por la COVID-19 de un porcentaje elevado de plantilla y la pérdida de muchos conceptos de producción en la nómina debido a la falta de negocio. | | | | | | | | | | | | | |
| Participación de los grupos de interés | | | | | | | | | | | | | | | |
| 102-40 | Lista de los grupos de interés. | | 22 | | | | | | | | | | | | |
| 102-41 | Acuerdos de negociación colectiva. | 100% | | | | | | | | | | | | | |
| 102-42 | Identificación y selección de grupos de interés. | | 22 | | | | | | | | | | | | |
| 102-43 | Enfoque para la participación de grupos de interés. | | 22-25 | | | | | | | | | | | | |
| 102-44 | Temas y preocupaciones clave mencionados. | | 24-27 | | | | | | | | | | | | |
| Aspectos materiales y coberturas | | | | | | | | | | | | | | | |
| 102-45 | Entidades incluidas en los estados financieros consolidados. | A nivel nacional, forman parte del perímetro de consolidación tanto la sociedad matriz cabecera de grupo de consolidación como las sociedades dependientes de aquella sobre las que posee el control, a nivel de accionariado o de toma de decisiones por parte de los órganos de gobierno de las sociedades dependientes. Todo ello de conformidad con la normativa mercantil y fiscal que es de aplicación. Sin perjuicio de lo anterior, la sociedad Matriz de Alsa es una entidad cotizada en la Bolsa de Londres, remitiéndonos en su caso a la información y documentación que en dicha condición de sociedad cotizada está obligada a publicar y a la que se puede acceder a través de la web www.nationalexpressgroup.com . | 116 | | | | | | | | | | | | |
| 102-46 | Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema. | | 24-27, 103 | | | | | | | | | | | | |
| 102-47 | Lista de temas materiales. | | 24-25, 103 | | | | | | | | | | | | |
| 102-48 | Reexpresión de la información. | En los casos en que se ha producido un cambio respecto a las métricas o cálculos reportados en informes anteriores, se especifica concretamente en el apartado de la memoria correspondiente. | | | | | | | | | | | | | |
| 102-49 | Cambio en la elaboración de informes. | Los resultados obtenidos en el Estudio de materialidad de 2019 no difieren de manera relevante con respecto a los anteriores. Por lo que no se han producido cambios que afecten al contenido o cobertura de los temas incluidos en la presente memoria. | | | | | | | | | | | | | |
| Perfil de la memoria | | | | | | | | | | | | | | | |
| 102-50 | Periodo objeto del informe. | 2020 | | | | | | | | | | | | | |
| 102-51 | Fecha del último informe. | 2019 | | | | | | | | | | | | | |
| 102-52 | Ciclo de elaboración de informes. | Anual | | | | | | | | | | | | | |
| 102-53 | Punto de contacto para preguntas sobre el informe. | Ignacio Pérez-Carasa. ipcarasa@alsa.es | | | | | | | | | | | | | |
| 102-54 | Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI. | | 99 | | | | | | | | | | | | |
| 102-55 | Índice de contenidos GRI. | | 104-115 | | | | | | | | | | | | |
| 102-56 | Verificación externa. | | 101-102 | | | | | | | | | | | | |

| GRI Estándar | Resumen descripción | 2020 | Página |
|--|---|---|------------------------------|
| Enfoque de gestión | | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura. | Los temas materiales son identificados en azul dentro de índice GRI. | |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes. | El enfoque de gestión se describe en índice GRI para cada tema material y a lo largo de la memoria. | 17-18, 30-35, 39, 49, 61, 77 |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión. | El enfoque de gestión se describe en índice GRI para cada tema material y lo largo de la memoria. | 17-18, 30-35, 39, 49, 61, 77 |
| Desempeño económico | | | |
| Desempeño económico. Enfocado hacia la rentabilidad económica desde el punto de vista de la responsabilidad social corporativa y la sostenibilidad, es decir, generando con el aumento de su actividad económica un impacto positivo tanto en los empleados como en la sociedad. | | | |
| 201-1 | Valor económico directo generado y distribuido. | | 4 |
| 201-2 | Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático. | | 4, 11-14, 30-35, 77-92 |
| 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. | 75 |
| 201-4 | Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno. | | 4 |
| Presencia en el mercado | | | |
| 202-1 | Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local. | Se aplican las tablas salariales del convenio sin diferencias por razón de género. | |
| 202-2 | Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local. | 100% (Entendiendo España como comunidad local). | |
| Consecuencias económicas indirectas | | | |
| 203-1 | Inversión en infraestructuras y servicios apoyados. | | 4 |
| 203-2 | Impactos económicos indirectos significativos. | No se dispone del dato de impactos económicos indirectos significativos. | |
| Prácticas de adquisición | | | |
| 204-1 | Proporción de gasto en proveedores locales. | | 4, 17-18, 36 |
| Lucha contra la corrupción | | | |
| 205-1 | Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción. | El 100% de las operaciones societarias de 2020 ha sido sometido al procedimiento de due diligence por el cual se repasan de forma exhaustiva todos los bloques críticos de una sociedad. | 28-29 |
| 205-2 | Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción. | GRI 102-25. | 28-29 |
| 205-3 | Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas. | 0 casos de corrupción. | |
| Lucha contra la corrupción | | | |
| 206-1 | Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia. | 0 acciones de esta índole. | |

| GRI Estándar | Resumen descripción | 2020 | Página |
|-------------------|--|---|--------|
| Fiscalidad | | | |
| 207-1 | Enfoque fiscal. | Pendiente de aplicabilidad según resultados de próximo estudio de materialidad. | |
| 207-2 | Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos. | Pendiente de aplicabilidad según resultados de próximo estudio de materialidad. | |
| 207-3 | Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal. | Pendiente de aplicabilidad según resultados de próximo estudio de materialidad. | |
| 207-4 | Presentación de informes país por país. | Pendiente de aplicabilidad según resultados de próximo estudio de materialidad. | |

Desempeño ambiental

Nota: Los valores relativos reportados en el texto de la memoria. En este índice se aportan los valores absolutos.

Materiales
Enfocado a la reducción del principal consumo de la organización, el consumo de combustible, y al uso de fuentes de energía alternativas.

| | | | |
|-------|---|--|---------------------|
| 301-1 | Materiales utilizados por peso o volumen. | | 4, 77-78, 87-90, 92 |
| 301-2 | Insumos reciclados utilizados. | | 88-92 |

Productos y servicios

| | | | |
|-------|--|------------|--|
| 301-3 | Productos reutilizados y materiales de envasado. | No aplica. | |
|-------|--|------------|--|

Energía
Enfocado por un lado al consumo energético derivado del consumo de combustible en el transporte de viajeros y 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.

| | | CONSUMO ENERGETICO (kWh) | | | | |
|-------|---|-------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| | | 2018 | 2019 | 2020 | | |
| 302-1 | Consumo energético dentro de la organización. | Electricidad de instalaciones | 14.512.964 | 13.488.759 | 10.722.231 | 4, 77-78, 87-90, 92 |
| | | Calefacción | 3.748.146 | 3.726.194 | 3.277.822 | |
| | | Otros puntos de consumo | 346.267 | 394.035 | 183.109 | |
| | | Transporte | 878.484.856 | 906.369.374 | 653.857.084 | |
| | | TOTAL | 897.274.643 | 925.301.372 | 668.090.245 | |

| | | DESCRIPCION | | | |
|-------|--|--|-------------|-------------|------------|
| | | 2018 | 2019 | 2020 | |
| 302-2 | Consumo energético fuera de la organización. | | | | |
| | | Consumo de combustible fuera de la organización (kWh)* | 116.112.521 | 120.333.540 | 41.695.839 |
| | | Dato estimado | | | |

| | | | |
|-------|------------------------|--|---------------------|
| 302-3 | Intensidad energética. | La intensidad energética se calcula como emisiones (tCO ² eq) entre Facturación de la compañía (€). | 4, 77-78, 87-90, 92 |
|-------|------------------------|--|---------------------|

| | | | |
|-------|-----------------------------------|--|------------------|
| 302-4 | Reducción del consumo energético. | | 4, 77-78, 87, 92 |
|-------|-----------------------------------|--|------------------|

| | | | |
|-------|---|--|------------------|
| 302-5 | Reducciones de los requerimientos energéticos de los productos y servicios. | | 80-83, 87-88, 92 |
|-------|---|--|------------------|

Agua

| | | | |
|-------|--|--|--------|
| 303-1 | Interacción con el agua como recurso compartido. | El agua utilizada proviene siempre de la red de suministro municipal y se vierte a las redes de saneamiento. | 90, 92 |
|-------|--|--|--------|

| | | | |
|-------|--|--|--------|
| 303-2 | Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua. | El mayor consumo de agua se produce en los lavaderos. Estas aguas son debidamente depuradas mediante separadores de hidrocarburos antes de su vertido a las redes de saneamiento municipales. Actualmente se está trabajando en aumentar el aprovechamiento de estas aguas para reintroducirse en el proceso. Todos los puntos de vertido están debidamente controlados, para asegurar su cumplimiento con la legislación vigente. | 90, 92 |
|-------|--|--|--------|

| GRI Estándar | Resumen descripción | 2020 | | | Página | |
|--------------|--------------------------------|--|---------|---------|----------------|--------|
| | | El consumo de agua es de suministro municipal. | | | | |
| 303-3 | Extracción de agua por fuente. | DESCRIPCION | 2018 | 2019 | 2020 | 90, 92 |
| | | Consumo total agua (m³) | 196.731 | 200.173 | 145.618 | |
| 303-4 | Vertido de agua. | Todos los vertidos se vierten a las redes de saneamiento. GRI 306-1. | | | 90, 92 | |
| 303-5 | Agua reciclada y reutilizada. | El volumen de agua reciclada y reutilizada no se puede reportar por no disponer de la información a fecha de publicación de la presente memoria. | | | 90, 92 | |

Biodiversidad

| | | | |
|--------------|--|---|----|
| 304-1 | Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas. | Alsia no tiene centros de operaciones ubicados dentro o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad. | |
| 304-2 | Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad. | No se han identificado impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad. | |
| 304-3 | Hábitats protegidos o restaurados. | Colaboración en el proyecto SmartGreen con la reforestación en Villanueva de La Sierra, Cáceres. | 86 |
| 304-4 | Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones. | No procede. | |

Emisiones

Enfocado hacia la reducción de emisiones por km realizado, ya que el volumen total de emisiones está directamente relacionado con el volumen de la actividad. También se trabaja en el mantenimiento y renovación de la flota, y con el uso de mejores tecnologías disponibles y combustibles alternativos o menos contaminantes.

| | | | | | | |
|--------------|---|--|---------|---------|----------------|-----------------|
| 305-1 | Emisiones directas e indirectas de GEI. | DESCRIPCION | 2018 | 2019 | 2020 | 4, 77-78, 85-86 |
| | | Emisiones Alcance 1 (tCO ₂ EQ) | 259.425 | 263.901 | 175.577 | |
| 305-2 | Emisiones indirectas de GEI al generar energía. | DESCRIPCION | 2018 | 2019 | 2020 | 4, 77-78, 85-86 |
| | | Emisiones Alcance 2 (tCO ₂ EQ) | 0 | 0 | 0 | |
| 305-3 | Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3). | DESCRIPCION | 2018 | 2019 | 2020 | 4, 77-78, 85-86 |
| | | Emisiones Alcance 3 (tCO ₂ EQ) | 31.511 | 32.659 | 9.961 | |
| 305-4 | Intensidad de las emisiones de GEI. | DESCRIPCION | 2018 | 2019 | 2020 | 4, 77-78, 85-86 |
| | | Intensidad emisiones Alcance 3 (tCO ₂ EQ/Mi€) | 0,0375 | 0,0340 | 0,0155 | |
| 305-5 | Reducción de las emisiones de GEI. | | | | | 4, 77-78, 85-86 |
| 305-6 | Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono. | | | | | 4, 77-78, 85-86 |
| 305-7 | Óxidos de nitrógeno, óxidos de azufre y otras emisiones significativas al aire. | | | | | 4, 77-78, 85-86 |

| GRI Estándar | Resumen descripción | 2020 | Página | |
|--|---|---|--------------------------------------|-----------------------|
| Efluentes y residuos | | | | |
| Enfocado a la gestión de residuos que realiza la organización. La principal actividad generadora de residuos es el mantenimiento de los vehículos, por lo que el volumen generado está directamente relacionado con el volumen de actividad. | | | | |
| 306-1 | Vertido de aguas en función de su calidad y destino. | DESCRIPCION | 2018 2019 2020 | |
| | | Vertido asimilable a urbano (m³) | 70.548 77.474 47.310 | |
| | | Vertido industrial. Automoción (m³) | 106.466 100.266 87.296 | |
| | | Vertido industrial. Restauración (m³) | 19.717 22.433 11.012 | |
| | | Vertido total agua (m³) | 196.731 200.173 145.618 | |
| 306-2 | Residuos por tipo y método de eliminación. | Todos los residuos, Peligrosos y No Peligrosos, generados por las actividades de Alsa son gestionados a través de gestores autorizados. | | |
| | | Descripción | 2018 2019 2020 | |
| | | Residuos Peligrosos Gestionados (t) | 799 825 527 | |
| | | Residuos no Peligrosos Gestionados (t) | 570 583 365 | |
| | | Papel para reciclado (t) | 7,14 8,944 4,199 | |
| | | Tipo | Tratamiento | 2018 2019 2020 |
| | | RNP (t) | Eliminación | 210 196 99 |
| | Valorización/Reciclado | 360 387 266 | | |
| RP (t) | Eliminación | 264 299 125 | | |
| | Valorización/Reciclado | 535 526 403 | | |
| | TOTAL RESIDUOS | 1.369 1.408 893 | | |
| 306-3 | Derrames significativos. | No se han producido. | | |
| 306-4 | Transporte de residuos peligrosos. | Alsa no transporta residuos peligrosos. La gestión de los RPs se realiza con gestores autorizados y según la legislación vigente. | | |
| 306-5 | Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías. | No se han producido. | | |
| Cumplimiento regulatorio | | | | |
| 307-1 | Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental. | Ninguna sanción, suele haber requerimientos de información que se atienden puntualmente. | | |
| Evaluación ambiental de los proveedores | | | | |
| 308-1 | Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales. | 100% | 36 | |
| 308-2 | Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas. | La mitigación de los posibles impactos ambientales en la cadena de suministro es contemplada mediante la inclusión de requisitos en las licitaciones a través de las cuales se contrata a los distintos proveedores, quienes deberán cumplir con cada uno de ellos. | 36 | |
| Desempeño social | | | | |
| Empleo | | | | |
| 401-1 | Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal. | Nuevas contrataciones 2020 | Hombres Mujeres Total general | |
| | | Menor de 30 | 59 43 102 | |
| | | Entre 30 y 50 | 325 151 476 | |
| | | Mayor de 50 | 218 77 295 | |
| | | Total general | 602 271 873 | |
| 401-2 | Prestaciones sociales a los empleados. | | 74, 75 | |

| | Descripción | 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|-------|-------------------|---|---------|---------|---------|---------|---------|
| | | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres |
| 401-3 | Permiso parental. | Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo. | | | | | |
| | | 100% | 100% | 93,48% | 100% | 99,12% | 96,43% |
| | | Número total de empleados que han tenido derecho al permiso parental, por sexo. | | | | | |
| | | 112 | 20 | 138 | 21 | 114 | 28 |
| | | Número total de empleados que se han acogido al permiso parental, por sexo. | | | | | |
| | | 112 | 20 | 138 | 21 | 114 | 28 |
| | | Número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental. | | | | | |
| | | 112 | 20 | 129 | 21 | 96 | 15 |
| | | 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 | | | | | |
| | | 106 | 19 | 16 | 0 | 23 | 5 |

Relaciones entre los trabajadores y la dirección

402-1 Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales. 4 semanas.

Salud y seguridad en el trabajo

Enfocado a mejorar la prevención de accidentes laborales y mejorar la salud y bienestar de las personas que forman la organización.

403-1 Sistema de Gestión de la salud y seguridad en el trabajo. 17-19, 64-66

403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes. 40-47, 61-66

403-3 Servicios de salud en el trabajo. La empresa cuenta con un servicio de prevención ajeno (Cualtis). La confidencialidad de los datos personal está protegida por los correspondientes protocolos de cumplimiento legal. 61-66

| | Descripción | 2018 | 2019 | 2020 | |
|-------|--|-------|--------|--------|-------|
| 403-4 | Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo. | 73,8% | 71,85% | 63,03% | 61-66 |

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.

403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo. Horas formación en 2020 en Seguridad y Salud: 11.791. Formación realizada en España, Suiza y Marruecos. 64-66

403-6 Fomento de la salud de los trabajadores. 39-42, 61-66

403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales. 40-47, 61-66

| GRI Estándar | Resumen descripción | 2020 | Página | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|------|---|------|---|-------|---|--------------|--------------------------------------|------------|-------|--------------|--------------------------------------|-------|-------|-------------|--------------------------------------|------|------|--------------|------------------------------------|------|------|-------------|------------------------------------|------|------|-------------|-------|
| 403-8 | Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo. | 100% de los trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo. | 64-66 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Índice de frecuencia de accidentes (%)</td> <td>16,41</td> <td>16,46</td> <td>8,64</td> </tr> <tr> <td>Índice frecuencia accidentes Hombres</td> <td>15,57</td> <td>12,33</td> <td>9,41</td> </tr> <tr> <td>Índice frecuencia accidentes Mujeres</td> <td>10,48</td> <td>14,03</td> <td>8,25</td> </tr> <tr> <td>Índice de gravedad de accidentes (%)</td> <td>0,55</td> <td>0,53</td> <td>0,27</td> </tr> <tr> <td>Índice gravedad accidentes Hombres</td> <td>0,46</td> <td>0,38</td> <td>0,29</td> </tr> <tr> <td>Índice gravedad accidentes Mujeres</td> <td>0,26</td> <td>0,41</td> <td>0,22</td> </tr> </tbody> </table> | | 2018 | 2019 | 2020 | Índice de frecuencia de accidentes (%) | 16,41 | 16,46 | 8,64 | Índice frecuencia accidentes Hombres | 15,57 | 12,33 | 9,41 | Índice frecuencia accidentes Mujeres | 10,48 | 14,03 | 8,25 | Índice de gravedad de accidentes (%) | 0,55 | 0,53 | 0,27 | Índice gravedad accidentes Hombres | 0,46 | 0,38 | 0,29 | Índice gravedad accidentes Mujeres | 0,26 | 0,41 | 0,22 | |
| | 2018 | 2019 | 2020 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Índice de frecuencia de accidentes (%) | 16,41 | 16,46 | 8,64 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Índice frecuencia accidentes Hombres | 15,57 | 12,33 | 9,41 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Índice frecuencia accidentes Mujeres | 10,48 | 14,03 | 8,25 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Índice de gravedad de accidentes (%) | 0,55 | 0,53 | 0,27 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Índice gravedad accidentes Hombres | 0,46 | 0,38 | 0,29 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Índice gravedad accidentes Mujeres | 0,26 | 0,41 | 0,22 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 403-9 | Lesiones por accidente laboral. | <table border="1"> <tbody> <tr> <td>nº de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)</td> <td>0,10</td> </tr> <tr> <td>Número de lesiones por accidente laboral registrables</td> <td>167</td> </tr> <tr> <td>Tasa de lesiones por accidente laboral registrables</td> <td>16,20</td> </tr> <tr> <td>Horas totales trabajadas</td> <td>10.305.907</td> </tr> </tbody> </table> | nº de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) | 1 | Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) | 0,10 | Número de lesiones por accidente laboral registrables | 167 | Tasa de lesiones por accidente laboral registrables | 16,20 | Horas totales trabajadas | 10.305.907 | 64-66 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| nº de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) | 0,10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Número de lesiones por accidente laboral registrables | 167 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tasa de lesiones por accidente laboral registrables | 16,20 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Horas totales trabajadas | 10.305.907 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 403-10 | Dolencias y enfermedades laborales. | <p>En 2020 no ha habido fallecimientos por accidente laboral en España.</p> <p>En 2020 ha habido 2 procesos de enfermedades profesionales.</p> | 4, 61, 64-66 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Capacitación y formación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Enfocado a alcanzar un empleo de calidad, mejorar las condiciones de trabajo y posibilitar el desarrollo de las personas dentro de la organización. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 404-1 | Media de horas de formación al año por empleado. | | 47, 61, 65, 69, 72, 73, 89 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 404-2 | Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición. | | 62-63, 67-68, 72-73 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 404-3 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional. | <p>% empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hombres</td> <td>4,9</td> <td>19,3</td> <td>18,33</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>1,8</td> <td>9,2</td> <td>12,22</td> </tr> <tr> <td>Administrativo</td> <td>0,4</td> <td>2,1</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Técnico</td> <td>3,6</td> <td>25,5</td> <td>53,71</td> </tr> <tr> <td>Mando</td> <td>2</td> <td>0,9</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Directivo</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table> | Descripción | 2018 | 2019 | 2020 | Hombres | 4,9 | 19,3 | 18,33 | Mujeres | 1,8 | 9,2 | 12,22 | Administrativo | 0,4 | 2,1 | - | Técnico | 3,6 | 25,5 | 53,71 | Mando | 2 | 0,9 | - | Directivo | - | - | - | 62-63 |
| Descripción | 2018 | 2019 | 2020 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hombres | 4,9 | 19,3 | 18,33 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mujeres | 1,8 | 9,2 | 12,22 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Administrativo | 0,4 | 2,1 | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Técnico | 3,6 | 25,5 | 53,71 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mando | 2 | 0,9 | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Directivo | - | - | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Diversidad e igualdad de oportunidades | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 405-1 | Diversidad en órganos de gobierno y empleados. | <p>**"Equipo Directivo Alsa", es un grupo de personal con un nivel alto de responsabilidad dentro de la Organización.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Personas EDA*</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hombres</td> <td>113</td> <td>119</td> <td>114</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>22</td> <td>30</td> <td>29</td> </tr> <tr> <td>Menores de 30 años</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Entre 30-50 años</td> <td>84</td> <td>94</td> <td>82</td> </tr> <tr> <td>Mayores de 50 años</td> <td>47</td> <td>50</td> <td>59</td> </tr> </tbody> </table> <p>Personas con discapacidad en plantilla a 31/12/20: 152.</p> | Personas EDA* | 2018 | 2019 | 2020 | Hombres | 113 | 119 | 114 | Mujeres | 22 | 30 | 29 | Menores de 30 años | 4 | 5 | 2 | Entre 30-50 años | 84 | 94 | 82 | Mayores de 50 años | 47 | 50 | 59 | 4, 16, 32-33, 61-63, 67-68 | | | | |
| Personas EDA* | 2018 | 2019 | 2020 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hombres | 113 | 119 | 114 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mujeres | 22 | 30 | 29 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Menores de 30 años | 4 | 5 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Entre 30-50 años | 84 | 94 | 82 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mayores de 50 años | 47 | 50 | 59 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 405-2 | Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres. | Salario mínimo establecido en convenio sin diferencias por sexo. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| No discriminación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 406-1 | Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas. | No 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 | 2020 | Página |
|--|---|--|---------------------|
| Libertad de asociación y negación colectiva | | | |
| 407-1 | Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo. | Aplicación de Código ético y Comité de Compliance. | |
| Trabajo infantil | | | |
| 408-1 | Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil. | Aplicación de Código ético y Comité de Compliance. | |
| Trabajo forzoso | | | |
| 409-1 | Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio. | Aplicación de Código ético, Comité de Compliance y Modern Slavery. | |
| Medidas de seguridad | | | |
| 410-1 | Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos. | El personal de seguridad es externo (proveedores) y actualmente no se dispone de esta información. | |
| Derechos de la población indígena | | | |
| 411-1 | Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas. | No aplica. | |
| Evaluación | | | |
| 412-1 | Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos. | Aplicación de Código ético, Comité de Compliance y Modern Slavery. | |
| Inversión | | | |
| 412-2 | Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos. | Se impartió al Equipo Directivo Alsa (EDA), RRHH y Compras, una formación en 2017 en materia de trata de seres humanos, a raíz de la entrada en vigor en el Reino Unido de la denominada "Modern Slavery Act", que contiene una serie de obligaciones dirigidas a las empresas para evitar situaciones de trata en su seno y en toda la cadena de suministro. Se evaluaron además los conocimientos adquiridos por los destinatarios del curso, incluyéndose en la evaluación un test y un caso práctico para que aportasen sus ideas de medidas que pueden adoptarse en esta materia. | |
| 412-3 | Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos. | Se ha incorporado una mención expresa a la "Modern Slavery Act", en la cláusula de buena conducta que se incorpora por defecto en todos los contratos con nuestros proveedores. | |
| Comunidades locales | | | |
| Enfocado hacia la Integración, principalmente en los colectivos de personas con discapacidad a través de la formación y empleabilidad. | | | |
| 413-1 | Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo. | | 4, 15, 77-78, 93-99 |
| 413-2 | Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales. | | 77-93 |
| Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos, prácticas laborales y repercusión social | | | |
| 414-1 | Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales. | 100% | |
| 414-2 | Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas. | La mitigación de los posibles impactos sociales en la cadena de suministro es contemplada mediante la inclusión de requisitos en las licitaciones a través de las cuales se contrata a los distintos proveedores, quienes deberán cumplir con cada uno de ellos. | |

| GRI Estándar | Resumen descripción | 2020 | Página |
|---|--|---|------------------|
| Política pública | | | |
| 415-1 | Valor de las contribuciones políticas por país y destinatario. | No existen. | |
| Salud y seguridad de los clientes | | | |
| Enfocado hacia la Seguridad de los clientes, principalmente debido a accidentes de tráfico en los que se ha calificado a la organización como culpable. | | | |
| 416-1 | Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios. | Durante 2020 contemplado fundamentalmente en el plan Alsa Movilidad Segura y el programa Eliminando Riesgos. | 39-47, 49-55, 95 |
| 416-2 | Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios. | No ha habido ningún caso con multa, sanción o advertencias. | |
| Etiquetado de productos y servicios | | | |
| 417-1 | Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios. | No aplica. | |
| 417-2 | Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios. | 0 casos de incumplimiento. | |
| 417-3 | Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing. | 0 casos de incumplimiento. | |
| Privacidad de los clientes | | | |
| 418-1 | Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente. | El número total de reclamaciones de clientes en materia de protección de datos es 0. | |
| Cumplimiento obligatorio | | | |
| 419-1 | Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico. | 1.060.231,32€ * *Se incluyen todas las actividades de Alsa, tanto a nivel nacional como internacional. | |
| Indicadores Alsa | | | |
| Alsa-01 | Viajeros transportados. | | 4, 8, 32-33, 49 |
| Alsa-02 | Km. recorridos. | | 4, 49 |
| Alsa-03 | ISC - Índice de satisfacción. | El ISC es la nota media que da el cliente a la pregunta de: de 0 a 10 cuál considera que es su satisfacción general. Durante 2020, debido a la pandemia, no se ha podido medir este índice. | |
| Alsa-04 | NPS - Tasa de Recomendación. | Durante 2020, debido a la pandemia, no se ha podido medir este índice. | |

La Organización empresarial

A fecha de 31 de diciembre de 2020, 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.

| | | |
|---|---|--|
| Agreda Bus, S.L. | Alianza Bus, S.L.U. | Almeria- Murcia Bus, S.L. |
| Alsa Atlántica, S.L.U. | Alsa Ferrocarril, S.A.U. | Alsa Granada Airport, S.L. |
| Alsa Grupo, S.L.U. | Alsa Internacional, S.L.U. | Alsa Metropolitana, S.A.U. |
| Alsa Rail, S.L.U. | Aplicaciones y Sistemas Integrales para el Transporte, S.A. | Argabus, S.A.U. |
| Artazo Servicios Integrales, SLU | Asturies Berlinas de Luxu, S.L. | Autobuses Urbanos de Bilbao, S.A. |
| Autobuses Urbanos de León, S.A.U. | Autocares Castilla León, S.A.U. | Autocares de Badajoz, S.L. |
| Autocares Discrecionales del Norte, S.L.U. | Automóviles Luarca S.A.U. | Automóviles Sigras-Carral, SA |
| Autos Cal Pita, SA | Autos Pelayo, S.A.U. | Autos Rodríguez Eocar, S.L. |
| Baleares Business Cars, S.L. | Baleares Consignatarios, S.L. | Baleares Consignatarios Tours, S.L. |
| Berlinas de Asturias, S.L. | Berlinas Calecar, S.L.U. | Berlinas de Canarias, S.L. |
| Berlinas de Toledo, S.L. | Berlinas Tibus, S.L.U. | Berlinas VTC de Cantabria, S.L.U. |
| Bilboko Hiribus Jasangarria, S.L. | Buses de Palencia, S.L. | Busturialdea Bai Artibai Bus, SA |
| Bus Urbano de Castro Urdiales, S.L. | Canary Business Cars, S.L. | Cataluña Business Cars, S.L. |
| Center Bus, S.L. | Cetralsa Formación, S.L.U. | Compañía del Tranvía Eléctrico de Avilés, S.A. |
| Compostelana S.A.U. | Compañía Navarra de Autobuses, S.A. | Ebrobus, S.L.U. |
| Estación de Autobuses de Aguilar de Campo, S.L. | Estación de Autobuses de Astorga, S.L. | Estación de Autobuses de Avilés, S.L. |
| Estación de Autobuses de Cartagena, S.A. | Estación de Autobuses de León, S.A. | Estación de Autobuses de Plasencia, S.A. |
| Estación de Autobuses de San Lorenzo del Escorial, S.A.U. | Estaciones Terminales de Autobuses, S.A. | Euska Alsa, S.L.U. |
| Ezkerrealdea-Meazldea Bus, S.A. | Gal Bus, S.L. | General Técnica Industrial, S.L.U. |
| Gorbea Representaciones, S.L. | Grupo Enatcar, S.A. | Guaguas Gumidafe, S.L.U. |
| Intercambiadores Europeos, S.L. | Intercar Business Cars, S.L. | International Business Limousines, S.A.U. |
| Interurbana de Autocares, S.A.U. | Irubus, S.A.U. | Jiménez Lopera, S.A.U. |
| La Tafallesa, S.A.U. | La Unión de Benisa, S.A. | Los Abades de la Ginetá, S.L.U. |
| Mai Tours, S.L.U. | Manuel Vázquez Vázquez, S.L. | Movelía Tecnologías, S.L. |
| Mundaka Consultoría, S.L.U. | Nex Continental Holdings, S.L.U. | MyBustest, S.L. |
| NX Middle East, S.L.U. | Proyectos Unificados, S.A.U. | Representaciones Mecánicas, S.A.U. |
| Rutas del Cantábrico, S.L. | S.A.U. Alsina Graells de Autotransportes. | Serviareas 2000, S.L.U. |
| Servicios EL Temple, S.L. | Servicios Empresariales Especiales, S.L.U. | Servicios del Principado, S.A.U. |
| Servicios VTC Tibus, S.L.U. | Setra Ventas y Servicios, S.A.U. | Smart Green Mobility, S.L. |
| Técnicas en Vehículos Automoviles, S.L.U. | Tibus S.A. | Tibus Berlinas de Luxe, S.L.U. |
| Tibus Business Cars, S.L.U. | Tibus Business Limousines, S.L. | Tibus Luxury Services, S.L.U. |
| Transportes Accesibles Generales, S.A. | Transportes Accesibles Peninsulares, S.L. | Transportes Adaptados Andaluces, S.A.U. |
| Transportes Adaptados Regionales, S.L.U. | Transportes Bacoma, S.A.U. | Transportes Colectivos, S.A.U. |
| Tte de Viajeros de Aragón, S.A. | Transportes Santo Domingo, S.L.U. | Transportes Terrestres Cántabros, S.A. |
| Transportes Unidos de Asturias, S.L. | Transportes Urbanos de Cantabria, S.L.U. | Ttes Urbanos de Cartagena, S.A. |
| Transportes Urbanos de Guadalajara, S.L. | Tranvía de Vélez, S.A.U. | Tranvías Metropolitanos de Granada, S.A.U. |
| Turyexpress, S.A. | Viajes Alsa, S.A.U. | Viajes por Carretera, S.A.U. |
| Voramar el Gaucho, S.L.U. | | |

alsa