



Movilidad sostenible, multimodal y conectada

Resumen Ejecutivo

Memoria de sostenibilidad 2021



Somos Alsa

Alsa es el operador de movilidad sostenible, multimodal y conectada, líder en el sector de transporte por carretera en España. El primer operador de transportes urbano del Reino de Marruecos y cuenta con operaciones permanentes en Suiza, Francia y Portugal.

Gestor de la movilidad

Servicios de largo recorrido

Más de **300** destinos en la Unión Europea y Norte de África

3.500 destinos en España



Transporte Urbano y Metropolitano

50 redes en ciudades y áreas metropolitanas
41 en España y 6 en Marruecos.
Portugal: próximas aperturas en Lisboa y Oporto.
Alsa contará con:

- Más de 400 vehículos
- Más de 600 personas empleadas
- 44 M€ de facturación anual



Transporte Regional
Operamos en
15 Comunidades Autónomas

Transporte discrecional y turístico

- Especializada en la cobertura de grandes eventos.
- Gestión de autobuses turísticos en las principales ciudades españolas.

Transporte ferroviario

- Trenes turísticos.
- Centro de Formación.
- Mantenimiento de instalaciones y edificios.
- Maniobras y servicios relacionados con las operaciones del tren.

Crecimiento continuo

- Adquisición de la empresa, concesionaria del servicio urbano de Granada.
- Puesta en marcha del nuevo servicio de transporte urbano de Jaén.
- Adjudicación del Servicio Alicante-Cartagena-Murcia, Area Metropolitana de Cartagena y la Concesión de Alcantarilla a Murcia.
- Adjudicación de los Lotes 1 y 2 Servicios de Turismo Social del IMSERSO.



Principales cifras 2021



423 Millones
de pasajeros
Casi la población
de la Unión Europea



364
Millones Km
Casi 1 millón de
kilómetros al día



5.598
Flota de autobuses
En fila conectarían
Madrid con Toledo



13.653
Empleados
Casi llenarían el
WiZink Center de Madrid



878
Millones €
Ingresos



87,6%
de contratos
fijos



8.128
Proveedores
totales



99,3%
Proveedores
nacionales



130 Millones €
Inversión en
infraestructuras y
flota

★ Excelencia

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

Responsabilidad Social Corporativa RSC



Todas las líneas estratégicas de Alsa contribuyen y están alineadas con los ODS, establecemos indicadores, analizamos su evolución y asumimos retos para lograr nuestros compromisos

Sostenibilidad

- Todos los autobuses urbanos en España, serán cero emisiones en 2035 y los interurbanos para 2040, al igual que en Marruecos.

Talento

- En 2030 alcanzaremos el 35% mujeres en puestos de dirección.
- En 2035 alcanzaremos en España un 25% mujeres en plantilla.

Seguridad

- Reducir la siniestralidad de las nuevas redes, al menos en un 10% en los primeros 5 años.
- En 2040 en España, el 100% de los vehículos tendrán un sistema de prevención para el consumo de alcohol.
- En 2040, toda la flota en España estará equipada con cámaras inteligentes.

Certificaciones y reconocimientos

- 24 sistemas de gestión certificados, en todos los ámbitos de la empresa.
- Alsa es el único operador español de Transporte de Viajeros con el sello EFQM 500+.
- Alsa en posición 51 del ranking Merco Empresas España con mejor reputación y la posición número 43 en Merco Responsabilidad ESG.



Código Ético y Compliance

- 2021 se publica el código ético en Marruecos y Suiza.
- Se implantan Líneas de Ayuda, en apoyo al Código Ético en Marruecos.
- Finalista en los Premios de la Asociación Española de compliance.



Gestión de Alianzas

- Alsa socio promotor del Spanish Hydrogen Network (SHYNE), para el impulso del Hidrógeno.
- Primer autobús de Hidrógeno: en línea urbana en España, en Torrejón de Ardoz.
- Alianzas con empresas públicas y privadas para el estudio de nuevos combustibles menos contaminantes y vehículos Cero emisiones.

Digitalización e innovación

- Creación del área de Inteligencia Artificial.
- Digitalización de ventas y medios de pago.
- Innovación para mejorar la experiencia de cliente, gestión y optimización de recursos.
- Mobility as a Service (MaaS), *despliegue en 5 ciudades a través de la App "Mobi4U"*.
- I+D: investigación con el CDTI para el desarrollo de vehículos autónomos.



Gestión de calidad 1, 2 y 3



Sello EFQM 500+



Responsabilidad Social Corporativa



Memoria de Sostenibilidad Verificada



Compliance penal



Seguridad de la información

Seguridad

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

Sistema integral de gestión de la seguridad vial

- Inteligencia Artificial para la gestión predictiva de la seguridad.
- Sistemas de medición del desempeño del conductor, sobre parámetros como:
 - Rebases de velocidad.
 - ABC (Accelerating, Braking, Cornering).
 - Comportamientos ante eventos durante la conducción (sistema Drivecam).
 - Evaluaciones periódicas de siniestralidad.

El autobús, un espacio seguro

- Aenor certifica el protocolo Alsa frente al Covid-19.
- Sistema de renovación del aire en el interior de los autobuses.
- 99,99% de las bacterias y virus se eliminan con el sistema BIOW.
- 100% flota con filtros ECO3.

6.224

Evaluaciones a conductores

9.881 formaciones continuas en Marruecos

34% plantilla monitorizada por DriveCam

100% plantilla Marruecos monitorizada

Reducción del Ratio de Siniestralidad con culpa:

Desde 2010:

↓61% en Marruecos

↓30% en el conjunto del grupo

Desde 2021, en España:

20% en Largo Recorrido

5,6% en corta y media distancia



Seguridad y salud de los empleados

- "Por tu Salud": programa para proteger y potenciar una vida saludable en las personas de Alsa y sus familias.
- Tolerancia cero. Programa prevención del consumo de alcohol y drogas.
- Reconocimientos médicos para todo el personal

422

Vehículos con Sistema Alcolock

1.064

controles de alcohol

564

controles de drogas

82% plantilla ha participado en los reconocimientos médicos



Gestión de la Seguridad Vial¹⁻²⁻³



Gestión de emergencias¹⁻³



Seguridad y Salud en el Trabajo³



CSEEA-INSIA en Seguridad Vial

Clientes

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

423 Millones de pasajeros

364 Millones Kms recorridos

153.126 Encuestas de satisfacción de clientes

46,9% NPS - Tasa de recomendación

8.07 ISC - Índice de satisfacción del cliente

En 2021 hemos mejorado los índices previos a la pandemia

Comunicación personalizada a clientes

Programa de fidelización Alsa Plus:

- 1,6 millones de clientes.
- 195.000 nuevas altas.
- Sistema de Atención al cliente (SAC) y nueva herramienta de atención en RRSS.
- Más de 130.000 comunicaciones escritas.
- 24.199 reclamaciones atendidas.



Mejora continua

- Premio al Mejor Customer Journey, por el programa Alsa Movilidad Segura.
- Mejor compañía en Experiencia de Cliente en sector de Transporte.



- Mejor compañía en Experiencia de Cliente Índice BCX en el sector de Transporte 2021.





Transformación y digitalización

- ↑ 16 % Ventas Digitales.
- Nuevas Apps
 - Apps para los servicios regionales y urbanos
 - App Mobi4U de MaaS (Mobility as a Service)
 - App Alsa Corporate, Bus direct, Bloquea el asiento de al lado
 - Nueva App ALSACab (traslados en coche con conductor) y ampliación de actividad en Madrid



Nuevo Servicio Urbano de Casablanca

- Satisfacción de clientes (encuesta Ipsos):
 - 7.7 nota media
 - 63% usuarios muy satisfechos
- 2.860 reclamaciones gestionadas, con un 100% de tasa de resolución.
- 700 vehículos nuevos incorporados.



Cartas de Servicio



Servicios de Transporte Público de pasajeros³



Excelencia en el servicio



Accesibilidad Universal^{3,4}



Gestión de reclamaciones

Personas

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

13.653

empleados

87,6%

contratos fijos

7.400

empleados
en España

2.800

nuevas
incorporaciones
en 2021

Facilitamos
empleo en 45
provincias españolas

308

Millones €
en salarios

103 Millones €
en aportaciones a la Seguridad Social

Índice de rotación en España:

3,74%
Hombres

5,64%
Mujeres

Mujeres en Alsa

21,4%
en el Equipo
Directivo

15,2% mujeres
en Alsa España

8,7%
Conductoras



Empresa Saludable



Conciliación e igualdad



Protocolo frente a la COVID-19



Diversidad e Igualdad de Oportunidades

- Programa: ¿De que eres capaz?
Para formar, integrar y emplear a personas con discapacidad.
- Protocolo Más mujeres, mejores empresas. Con el objetivo de facilitar su acceso a la toma de decisiones en el ámbito económico y empresarial.
- Alsa participa en la Alianza CEO Por la Diversidad, el Charter de la Diversidad y el Proyecto Progreso CEOE.



- Alsa mantiene convenios con:
 - Fundación más humano
 - Fundación Mujeres
 - Agencia de Empleo de Madrid
 - Fundación Integra



Calidad en el empleo

Gestión de la conciliación

- Implantación de medidas de conciliación y beneficios sociales en Marruecos.
- Alsa te Ayuda, a mejorar el bienestar del personal y su entorno familiar.

Reconocimiento y compromiso

- X Premios a los Valores Alsa
2.300 nominaciones en Marruecos, Suiza y España:
 - 10 premios individuales
 - 5 premios a equipos multidisciplinares
- Premio de la Alianza para la FP Dual a Alsa por su proyecto de dualización del ciclo formativo de Transporte y Logística en la Comunidad de Madrid.
- XIX Premios EXPANSIÓN a La Innovación en Recursos Humanos por la adaptación de la formación de nuestros conductores a sus necesidades individuales.



Formación

- Personalizada y adaptada a las necesidades particulares con resultados muy positivos en siniestralidad.
- 518 alumnos en planes de acogida.
- Más de 8.000 h jornadas de acompañamiento.
- 602 Evaluaciones del talento realizadas.
- Más de 20.000 acciones formativas y evaluación.
- 92% satisfacción con la formación.
- 770 personas formadas en el programa estratégico *Operate*.

Comunidad y Medio Ambiente

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

Medio Ambiente

Nuestra Hoja de ruta para conseguir la neutralidad de emisiones, pasa por:

Fomentar el uso del Transporte Público

- El autobús genera hasta 5,5 veces menos emisiones, en términos de viajero por kilómetro, que el vehículo privado.

Asumir compromisos Medioambientales

- Todos los autobuses urbanos en España serán Cero Emisiones en el año 2035.
- En 2040 flota cero emisiones de autocares de largo recorrido en España y autobuses urbanos en Marruecos.

Desarrollar una estrategia medioambiental

- Alsa implementa un Sistema de Gestión Integrado y de eficiencia ambiental para mitigar y reducir el impacto de su actividad, y desarrolla una estrategia medioambiental basada en 6 líneas de actuación:



Desarrollo de nuestra estrategia medioambiental



- Reducción de la Huella de Carbono



- Reducción del consumo energético en el transporte



- Formación y comunicación



- Reducción del consumo energía en instalaciones



- Gestión de agua



- Gestión de residuos



- Reducción de la Huella de Carbono
 - Reduce de manera continuada las emisiones
 - Calcula, reduce y compensa su Huella de carbono y la inscribe en el MITERD.
 - Crea el **Bosque Alsa** para la compensación de emisiones: Reforestación de Congosto de Valdavia (Palencia), de 8 Ha inicialmente, regenerando una zona incendiada en 2020.
 - Los clientes de Alsa, pueden conocer la huella de carbono de su viaje y tienen la opción de compensarlo con donaciones para el Bosque Alsa.
 - Introduce combustibles alternativos para facilitar la transición ecológica como el HVO (biocombustible cero emisiones netas)



- Reducción del consumo energético en el transporte
Alsa desarrolla una estrategia para la renovación gradual de la flota e introduce vehículos Eco o CERO:

Vehículos ECO o CERO:

13%
de nuestra Flota en España

131
Vehículos
nuevos
en 2021

46,3
Millones €
invertidos
en 2021

Desde 2015:

↓ 10,5% emisiones
totales

Aportaciones al bosque Alsa desde sept. de 2021:

Más de 9.354 clientes han efectuado aportaciones desde septiembre de 2021.

80 Tn de CO₂ compensada

- Introduce nuevas tecnologías con la presentación del primer autobús de hidrógeno que operará una línea urbana en España de forma permanente. Se realizan pruebas piloto en Oviedo, Bilbao, Zaragoza, Coruña y Santander.
- Premio Nacional de Movilidad por su estrategia medioambiental, otorgado por la plataforma Empresas por la Movilidad Sostenible.
- Alsa participó en el SUM Bilbao'21, presentando su experiencia en el hidrógeno, con la asistencia de S.M. el Rey Felipe VI.

Medio Ambiente



- Reducción del consumo energético en instalaciones



- Formación y comunicación



- Gestión de agua

Desde 2015:

↓ **28,8%**

Consumo energético total

0% Emisiones GEI por consumo eléctrico

100% de la electricidad de origen renovable

Programa de Conducción Eficiente:

3.329 tCO₂ reducidas desde el 2017

↓ **11,2%**

Consumo de agua



- Gestión de Residuos:

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, con una reducción continuada año tras año.



Gestión ambiental ¹



Gestión energética ¹⁻²



CO₂ Verificado ¹⁻²



Conducción eficiente vehículos industriales



Certificado EMAS

Comunidad

Acción Social

Nuestros principales programas:

- **Empleabilidad:** Inserción laboral de población desempleada.
- **Alsa con la Tercera Edad.**
- **Integración de personas con discapacidad y en riesgo de exclusión:**



- **Voluntariado:**
Premio de la Fundación Integra a ALSA por su compromiso con su labor de Voluntariado en favor de la inserción laboral de personas en riesgo de exclusión.
- **Colaboración por la preservación de los ecosistemas Alpinos en Suiza.**



- **Programas de apoyo a la infancia y la mujer en Marruecos.**
 - 1.161 niños formados, en la escuela de Seguridad Vial de Marrakech.
 - Colaboración con la asociación de mujeres AMAL.



143
trabajadores
con diversidad
funcional

↑31%
recaudaciones para
microdonaciones a
causas sociales

28
Convenios
con ONGs
y fundaciones

59
Universidades



Si deseas ampliar información,
puedes acceder a nuestra
[Memoria de Sostenibilidad 2021](#)
a través de este link.