

alsas 100 años

alsas

alsas

100 años

Desde 1923,
hasta donde tú quieras

Resumen ejecutivo
Memoria de
sostenibilidad 2022



Principales cifras 2022



527 millones
de pasajeros

Casi la población de
Estados Unidos y Brasil
unidas



468
Millones Km

Más de 1 millón de
kilómetros al día



5.931
Flota de autobuses

En fila conectarían
Madrid con Toledo



16.079
empleados

Casi llenaría el Wizink
Center de Madrid



1199,5
Millones €
ingresos



89%
de contratos
fijos



10.917
Proveedores
totales



98,7%
Proveedores
nacionales



96,72
Millones €
Inversión en
Infraestructura y flota



Crecimiento continuo

- Adjudicación de 6 nuevas líneas de transporte urbano en Ginebra, con flota eléctrica
- Licitado con éxito los contratos regionales de la Comunidad Valenciana entre Valencia y Alicante y Las Marinas – Alicante, así como entre Fraga – Zaragoza y Zaragoza y su aeropuerto en Aragón.
- Inicio operación servicio metropolitano de Lisboa Adjudicación servicio metropolitano de Oporto.
- Adjudicatario de la explotación de los servicios interurbanos de Arabia Saudí (80 destinos y 27 líneas regulares y 129 autobuses).
- Puesta en marcha de un barco cero emisiones por la Bahía de Santander.
- Entrada en el transporte sanitario, por medio de Vitalia, actualmente SANIR

Excelencia

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

Responsabilidad Social Corporativa RSC

Desplegamos nuestra RSC a través de nuestros Valores, establecemos nuestras líneas de acción, en base a nuestros Estudios de Materialidad, como respuesta a nuestros grupos de interés.

Código Ético y Compliance

- Durante 2022 se ha revisado el código ético y se ha adaptado para las operaciones en Suiza y Francia.
- Renovación en España en 2022 del certificado UNE 1961 relativa a los sistemas de Gestión de Compliance Penal
- Continuamos avanzando en la implantación de un sistema homogéneo tan robusto como el que está implementado en España, en el resto de los países en los que operamos

Nuestra Contribución a los ODS

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



Nuestros retos para la consecución de nuestros compromisos empresariales son:

Líder Medioambiental

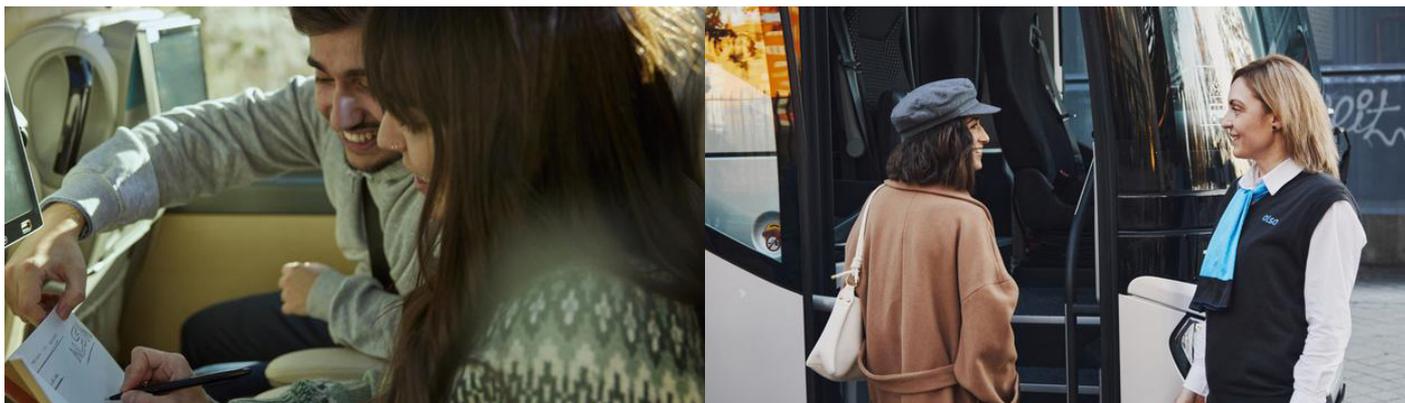
- Todos los autobuses urbanos en España serán cero emisiones en 2035 y los interurbanos para 2040, al igual que en Marruecos

Empleador de referencia

- Alcanzar un porcentaje del 25% de mujeres en plantilla en España en 2035.
- Alcanzar un porcentaje del 35% de mujeres en puestos de dirección en España en 2030.

El más seguro

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



Gestión de Alianzas

Nuestra Ruta del Hidrogeno, culmina con la puesta en servicio del primer autobús de Hidrógeno en una línea regular de España, en el servicio urbano de Torrejón. Alianzas con empresas públicas y privadas para el estudio de nuevos combustibles menos contaminantes y vehículos cero emisiones.

Responsabilidad Social Corporativa RSC

- Mejora de las herramientas de gestión: digitalización de ventas, medios de pago e información.
- Mobi4U, el MAAS de Alsa se ha desplegado en 15 áreas con la capacidad de gestionar pagos digitales.
- Participación en 3 proyectos de innovación, que culminan con la creación de un centro de I+D en Asturias
 - Modelos predictivos de gestión y mantenimiento vía IA en vehículos cero emisiones
 - Investigación de nuevas tecnologías de sistemas de transporte a la demanda.
 - Investigación y aplicación de nuevas tecnologías relativas a la experiencia del cliente y creación de valor para las personas.
- O.P.E.R.A.T.E: metodología desarrollada internamente en la compañía para la consecución de sus objetivos estratégicos. Durante 2022 se han implantado 55 mejoras

Certificaciones

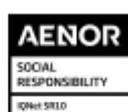
- 26 sistemas de gestión certificados, en todos los ámbitos de la empresa.
- Ranking MERCO Empresas, posición 51.
- Extensión de las principales Certificaciones a Suiza Francia, entre ellas la de RSC con SR10
- Portugal certifica sus sistemas de gestión de calidad, seguridad, gestión ambiental y salud en el trabajo en su primer año
- Marruecos consigue su certificación Responsabilidad Social RSE Label y Best place to Work



Gestión de la Calidad



Sello EFQM 500+



Gestión a la Responsabilidad Social Corporativa



Compliance Penal



Gestión de Seguridad de la Información



RSE Label 3



Memoria de Sostenibilidad Verificada

Seguridad

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

Control y formación para la excelencia en la conducción

Evolución y control

- Inteligencia Artificial para la gestión preventiva y predictiva de la seguridad, en base al desempeño de los conductores
- Sistema de medición del desempeño del conductor sistemas de:
 - Monitorización, mediante cámaras inteligentes (Drivecam o CCTV)
 - Control y medición de la velocidad, con la ayuda de dispositivos GPS.

Formación y sensibilización

- La formación como pilar para la reducción de la Siniestralidad, con especial actuación en conductores con peor desempeño
- Cursos de mejora competencial a 292 conductores
- Campañas de comunicación externas, con la Fundación MAPFRE, FESVIAL y DGT, sobre ángulos muertos y convivencia del autobús con la micromovilidad
- El proceso de arranque de servicio en Lisboa ha requerido 8.500 horas de formación

Flota con las más avanzadas tecnologías

- Búsqueda continua de nuevas tecnologías, en pro de ayudar a una conducción más segura
- Creación del observatorio de innovaciones tecnológicas en materia de seguridad vial, para evaluar la eficacia de nuevos sistemas en materia de seguridad, tales como:
 - Sistemas de detección de peatones y bicicletas
 - Cámara de visión 360º alrededor del vehículo
 - Lente truckview para la reducción de los puntos muertos (instalación en todos los vehículos de clase II y III).

Las instalaciones más seguras

- Plan de seguridad de instalaciones
- Renovar la cartelería de todas las instalaciones de España



Gestión de la Seguridad Vial



Gestión de emergencias



Seguridad y Salud en el Trabajo



CSEEA-INSIA en Seguridad Vial

Siniestralidad culpable

Desde 2010

Desde 2021

22%
menos en España

14%
menos en
Marruecos

28%
menos en
Marruecos

6,7%
menos en Suiza

Reducción de Heridos en Accidentes con Responsabilidad (FWI)

Desde 2021

Nivel Global

España

57%
reducción FWI

64%
reducción FWI

Monitorización de la pantalla

Cámaras inteligentes

71%
de la plantilla de
España a través de
Drivecam

100%
de la plantilla de
Marruecos a través de
CCTV

GPS

92
% en España

49
% en Marruecos



Clientes

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

527

millones de viajeros

468

millones de Km

222.832

encuestas recibidas

8,27

índice de satisfacción

52,6

tasa de recomendación

En 2022 hemos mejorado los índices previos a la pandemia

Experiencia de viaje y conocimiento del cliente

Alsa Movilidad Segura

Continúa siendo un pilar de la estrategia de clientes, para garantizar una experiencia segura en todas y cada una de las fases del Viaje. Especial foco en la implantación de medidas para la mejora de la calidad del aire

Comunicación de KPI's de satisfacción de cliente a personal operativo

Nuevo canal de comunicación con el personal de conducción y taller consistente en infografías mensuales, sobre las que incidir en aspectos peor valorados por nuestros clientes.

Métricas de satisfacción

Se han conseguido recuperar progresivamente la confianza de nuestros clientes y mejorar la experiencia de viaje, alcanzando la mejor evaluación

ISC: 8,27

Experiencia de viaje y conocimiento del cliente

- Nuevo grupo de trabajo de mejora continua basada en literales de clientes
 - Se han categorizado más de 40.000 comentarios literales para la mejora del servicio, con planes de acción definidos
- Reactivación del Plan de movilidad accesible e inclusiva, paralizado en pandemia
- Gestión de la nueva terminal de autobuses en el aeropuerto de Madrid-Barajas-Adolfo Suárez
- Acuerdo CIVITATIS – Alsa, para facilitar el acceso a la oferta turística de nuestros destinos, enriqueciendo la experiencia de viaje

Incentivación del uso del transporte público y cambio modal

- Alsa se adhirió a las medidas de ahorro del Gobierno de España, con el respectivo apoyo de administraciones locales y regionales, para favorecer la movilidad sostenible reduciendo el uso del vehículo privado, en apoyo a las economías domésticas

Marketing, marca y comunicación

- Marca Alsa,
 - Transformación y mejora de 74 puntos de venta
 - Continuación de la actualización de la imagen corporativa en los autobuses
 - Comunicación personalizada y crecimiento del programa Alsa Plus

Redes sociales

-  **+ 175.000 fans**
/alsaautobuses
-  **+ 37.000 followers**
@Alsa_autobuses
-  **+ 32.000 seguidores**
@Alsa
-  **+ 35.000 seguidores**
Alsa
-  **+ 8,6 millones visualizaciones**
Alsa
miradasdesdeelbus.alsa.es

Datos a 31 de diciembre de 2022

Sistema de atención a clientes (SAC)

Plazo medio de
2,5 días en responder

Más de
175.000 casos de comunicación escrita
atendidos

Puntuación
7,4 en ISC del SAC

Alsa Plus

Más de
2 millones de clientes fidelizados

En 2022 más de
370.000 nuevas altas

Más de
47 millones de envíos a través de CRM



Cartas de Servicio



Servicios de Transporte
Público de pasajeros



Excelencia en el servicio



Accesibilidad Universal



Gestión de reclamaciones

Personas

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

16.079
empleados

89%
empleados fijos

9.451
empleados en España

3.000
nuevas incorporaciones

356 €
millones en salarios

112,5 €
millones en aportaciones
a la Seguridad Social

Índice de Rotación en España

4,31%
Hombres

5,8%
Mujeres

Alsa comprometida con la diversidad y la inclusión

Apoyo al talento femenino

Mujeres en Alsa

1.908 Mujeres	6,5% Conductoras	11,8% Mujeres en plantilla
------------------	---------------------	----------------------------------

Mujeres Alsa en España

9,05% Mujeres en personal de conducción	15,7% Mujeres en plantilla	26,09% Mujeres en escala directiva
---	----------------------------------	--

Alsa por la integración

- Charter por la diversidad
 - Casi 150 personas con discapacidad en España
- ¿De qué eres capaz?
 - Hito: convenio entre Alsa y ONCE - INSERTA para la formación e inserción de personas con discapacidad



Calidad en el empleo y gestión de talento

Casi 100 evaluaciones de talento realizadas
Mas de 3000 incorporaciones en 2022
89% de Contratos fijos e índice de rotación inferior al 5%

Feedback de los empleados

- Primera encuesta de empleados: "Tu voz importa a nivel grupo" (82% de participación y 56% de compromiso)
- Plan de acción con más de 92 acciones

Formación personalizada y proactiva

- Personalizada y adaptada a las necesidades particulares con resultados muy positivos.
- 130.656 horas de formación
- 8,13 horas de formación por empleado
- 758.645€ invertidos en formación en 2022

IRU Road Master

- Más de 1.400 personas han realizado el proceso.
 - En Casablanca 84% de aptos

Acompañamiento al personal de Conducción

- Más de 16.000 horas dedicadas a las jornadas de acompañamiento, con 2.728 alumnos

Formación de nuevos formadores

- Más de 100 personas trabajan en el desarrollo de personal de conducción
- Más de 19.000 acciones formativas y de evaluación

Programa Muévete de prácticas laborales

77 personas se han incorporado al programa



Gestión de conciliación

- Sello EFR en España renovado
- Modelo de trabajo a distancia
- Programa Alsa te ayuda
- Comité Senior

Seguridad y Salud

- Sistema certificado según ISO 4500 por el sistema de gestión de la seguridad y salud
- Programa "Por Tu Salud"
- Certificado AENOR de empresa saludable
- Red de personas saludables
 - Seguro médico privado en Marruecos
 - Más de 70 Agentes Azules, embajadores saludables de ALSA
- Reconocimientos médicos y programa de prevención de alcohol y drogas

En España más de

4.700
reconocimientos médicos periódicos

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

1.969
controles de alcohol

1.354
controles de estupefacientes



Empresa Saludable



Conciliación e Igualdad



Protocolo frente a la COVID-19



Great Place To Work



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 la consecución de la neutralidad climática pasa por:

Fomentar el uso del Transporte Público

- Las emisiones del Vehículo privado representan del 53% de las emisiones del transporte por carretera.
- El autobús genera hasta 5,5 veces menos emisiones, en términos de viajero por kilómetro, que el vehículo privado. 3,7 veces menos que el avión y un 13% menos que el tren.

Asumir compromisos Medioambientales

- Todos los buses urbanos en España serán cero emisiones en el año 2035
- En 2040 lo serán los autobuses de largo recorrido en España y los 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 acción

Desarrollo de una estrategia medioambiental



Reducción de la Huella de Carbono



Reducción del consumo energético en el transporte



Reducción del consumo energético en el transporte



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 y la inscribe en el MITERD
- Introducimos nuevas tecnologías:
 - Primer bus de Hidrógeno en el CRTM
 - Primer bus de eléctrico Metropolitano en el CRTM
 - Primer bus Mercedes con baterías de estado sólido, con mayor autonomía y menor tiempo de recarga.
- Continuamos desarrollando el Bosque Alsa

21,5%

Emisiones de GEI respecto a 2015

Bosque Alsa

40.000 clientes han efectuado aportaciones al Bosque

418 Tn de CO₂



Reducción del consumo energético en el transporte

- Eficiencia en el servicio: optimización y seguimiento de rutas y servicios.
- Pruebas en Rabat con el primer bus eléctrico en Marruecos
- Prueba Piloto HVO: Repsol y Alsa realizaron la primera prueba piloto en España con un combustible cero emisiones netas, con resultados muy satisfactorios.
- Servicio metropolitano de Lisboa dotado de 23 vehículos eléctricos y 35 de gas

Más de **19.600** toneladas de CO₂ dejadas de emitir gracias a los vehículos ECO o CERO

Renovación gradual de la flota

79

nuevos vehículos EUROVI en 2022

54%

de la Flota Diesel es EURO VI

Vehículos de propulsión alternativa

88

nuevos vehículos de propulsión alternativa ECO o CERO

27,9%

total de la flota urbana y metropolitana en España ECO o CERO

Medio Ambiente



Reducción del consumo energético de las instalaciones

100%
de la electricidad es de origen renovable

25,9%
de reducción consumo eléctrico desde 2005

33%
de reducción del consumo de calefacción



Fomación y comunicación

- Distintas iniciativas con el objetivo de formar y concienciar a todos los trabajadores sobre la importancia que tiene su buen desempeño sobre el entorno, el medio ambiente y la reducción del impacto medioambiental

19
simulacros ambientales durante 2022



Gestión del agua

- El mayor consumo de agua es el derivado de las actividades de lavado de vehículos
- Establecemos medidas de ahorro y reutilización del 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 a año



Gestión Ambiental



Gestión energética



CO2 verificado



Registro Huella de Carbono



Certificado EMAS



Conducción eficiente de vehículos industriales

25,8%
generación de residuos
peligrosos

22%
no peligrosos

Comunidad

Apoyo a la Comunidad

Durante 2022 se ha continuado con el Plan de Acción de Responsabilidad Social Corporativa, en materia de:

- Igualdad y diversidad
- Integración de las personas con discapacidad y en riesgo de exclusión
- Empleabilidad
 - Potenciamos la empleabilidad con Universidades Españolas
 - Programa Integral de Cualificación y Empleo de las Cámaras de Comercio
 - Contratación de candidatos de la Fundación Integra
 - 12.000 clientes de Alsa se han sumado a la iniciativa solidaria por Fundación Integra
 - Programas con el SEPE: 35 conductores formados, 9 con alguna discapacidad, 24.000 horas de formación y 9 alumnos contratados por la compañía
- Apoyo a la infancia en Marruecos
 - Escuela de educación vial en Marrakech. Mas de 1800 menores formados
 - Apoyar a las autoridades en la gestión de transporte escolar, afectando a más de 10.000 alumnos
 - Acuerdo con el Instituto Francés en Marrakech
- Otras acciones solidarias
 - Donaciones a los afectados por el volcán de la palma
 - Proyecto "Child Friendly Spaces" de Plan Internacional, en apoyo a refugiados de Ucrania
 - Inspiring digital Bus en Extremadura, en apoyo a la formación digital rural
 - Asociación de mujeres Amal en Marruecos, en apoyo a mujeres en riesgo de exclusión
 - Colaboración con el centro de Investigación de Ecosistemas Alpinos (CREA-MONTBLANC) en Suiza, por la preservación de la biodiversidad



10
mujeres formadas en A
Coruña con el CAP y el
Permiso de Conducir

25
convenios firmados con
universidades españolas

56
menores de 30 años for-
mados en colaboración con
las cámaras de comercio



7
empleos en 2022

14
voluntarios en 2022

46
empleos desde 2001

64
voluntarios desde 2014

Alsa durante la crisis de Ucrania

Más de
1.000
refugiados trasladados

80
conductores volunta-
rios

15.000 €
donados

Extensión de la Campaña
a clientes y empleados

alsa 100 años

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