

# alsa 100 años



Memoria de  
**sostenibilidad 2023**





Carta del Presidente  
Carta del Consejero Delegado  
Certificados AENOR

## **Alsa**

Principales cifras	<b>4</b>
Valores Alsa	<b>4</b>
Operador líder en movilidad	<b>5</b>
Misión, visión y valores	<b>6</b>
Historia y logros de Alsa	<b>7</b>
Gestor de la movilidad	<b>8</b>
La estrategia de futuro	<b>14</b>
Hitos 2023	<b>15</b>
Organización	<b>19</b>
2023: El año del centenario	<b>20</b>

## **Excelencia**

Nuestro enfoque	<b>25</b>
Sistema de gestión de la Responsabilidad Social Corporativa	<b>26</b>
Sistema de gestión de compliance penal	<b>32</b>
Gestión de riesgos	<b>33</b>
La contribución de Alsa a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	<b>34</b>
Gestión de alianzas	<b>42</b>
Digitalización e innovación para una movilidad sostenible, multimodal y conectada	<b>43</b>
OPERATE: mejora continua	<b>45</b>
Certificaciones	<b>46</b>
Premios y reconocimientos	<b>47</b>
Objetivos 2024	<b>48</b>

## **Seguridad**

Nuestro enfoque	<b>49</b>
Monitorización y formación para la excelencia en la conducción	<b>50</b>
Flota con la más avanzada tecnología	<b>52</b>
Las instalaciones más seguras	<b>53</b>
Objetivos 2024	<b>54</b>

## **Clientes**

Nuestro enfoque	<b>55</b>
Experiencia de viaje y conocimiento del cliente	<b>56</b>
Mejora de productos y servicios	<b>57</b>
Canales digitales	<b>59</b>
Incentivación del uso del transporte público y cambio modal	<b>60</b>
Marketing, marca y comunicación	<b>61</b>
Objetivos 2024	<b>64</b>

## **Personas**

Nuestro enfoque	<b>65</b>
Plan estratégico de diversidad e inclusión global (DEI)	<b>66</b>
Calidad en el empleo y gestión del talento	<b>69</b>
Gestión de la conciliación	<b>74</b>
Prevención y salud	<b>75</b>
Objetivos 2024	<b>78</b>

## **Comunidad y medio ambiente**

Nuestro enfoque	<b>79</b>
Liderando el cambio medioambiental	<b>80</b>
Apoyo a la Comunidad	<b>94</b>
Objetivos 2024	<b>88</b>

## **Anexos GRI**

Acerca de esta Memoria	<b>99</b>
Requisitos Ley 11/18	<b>100</b>
Índice GRI - standars	<b>105</b>
Información adicional	<b>117</b>
La Organización empresarial	<b>129</b>



2023 ha sido el año del primer centenario de Alsa, un acontecimiento de vital relevancia y con el que hemos querido celebrar y compartir con todos los que, a lo largo de estos años, han sido artífices de nuestra transformación. Hemos querido estar cerca de las personas, instituciones, autoridades, clientes y proveedores, que han crecido junto a nuestra empresa, y nos han permitido llegar a lo que hoy es Alsa. Comenzamos celebrando este acontecimiento junto a nuestros empleados, para hacerlo público por primera vez durante la Feria Internacional de Turismo, entre nuestros clientes, y después en diversos actos por la geografía española como Granada, Gijón, Oviedo, Cangas de Narcea, Luarca o Madrid. Ciudad, esta última en donde presentamos nuestro libro del centenario, en el que recogimos nuestra evolución a lo largo de estos 100 años, así como nuestra visión sobre el futuro de la movilidad, en una fecha tan significativa como el 20 de abril en conmemoración de nuestra fecha fundacional.

Pero la mejor forma de clausurar una efeméride como la que hemos celebrado durante todo el año, fue poder recibir la visita de S.M el Rey Felipe VI, en la Estación de Autobuses de Oviedo, en enero de este año. Una representación diversa de todos nuestros empleados tuvo el honor de departir con Su Majestad, unos momentos especiales que nos llenan de orgullo y de responsabilidad, para las siguientes generaciones. El mejor recuerdo que pasará a nuestra historia es la dedicatoria que S.M. el Rey nos dejó en el libro del Centenario, con una especial mención a "nuestro apoyo a la sociedad ayudando a construir una mejor Asturias, para una mejor España".

Nuestro Centenario ha ido acompañado de diversos premios y reconocimientos de especial relevancia, entre los que me gustaría destacar el certificado Top Employer 2023, que nos convierte en la primera empresa del sector en España en obtener este reconocimiento a las mejores prácticas en la gestión de personas a nivel global y por poner a nuestros profesionales en el centro. O el Premio a la Internacionalización concedido por el Club de Exportadores e Inversores en la categoría de "Gran Empresa con una destacable proyección internacional", con el que se reconoce la estrategia y el camino realizado en la internacionalización de nuestra empresa.

Como decía el principio, 2023 ha sido un año muy especial, repleto de éxitos como empresa y celebraciones, en las que he visto reflejado como nuestra historia está llena de personas que, desde 1923 hasta ahora, han logrado convertir a Alsa en una compañía líder en movilidad. Por eso quiero agradecer a todos y cada uno de ellos su dedicación, trabajo y esfuerzo, pues sin la participación de todos, no habríamos podido llegar hasta aquí.

Jorge Cosmen  
Presidente

Impresión reparar este siglo de historia que ahora  
comenzamos y celebramos por ser testigos vivo de la  
evolución de Asturias y de España desde el punto de vista  
del transporte de viajeros. La visión de estos siglos en  
vanguardia, visibles a las necesidades y al permanente pulso  
de la economía y el transporte, hace que 100 años  
después ALSA siga siendo una empresa de éxito, de  
apoyo a las voces asturianas pero con ambición y capacidad  
de estar a todo el mundo.

Quiero transmitir a todos los que formáis parte  
de ALSA, especialmente a la familia Cosmen, mi afecto, reconocimiento  
y admiración. Gracias por vuestro ejemplo y vuestro apoyo a la  
sociedad ayudando a construir una mejor Asturias para una  
mejor España.

25 de marzo, 2024



En nuestro compromiso con la transparencia y por séptimo año consecutivo, Alsa publica su Memoria de Sostenibilidad conforme a los estándares GRI, juntamente con el informe de Estado de Información No Financiera según la Ley 11/2028. Recogemos nuestro desempeño a nivel nacional e internacional, en los tres ámbitos de la ESG, ambiental, social y de gobernanza durante 2023.

Continuamos nuestro crecimiento, diversificando nuestra actividad. Hemos transportado a más de 588 millones de pasajeros con una flota de más de 6.200 autobuses y una plantilla superior a las 17.000 personas.

Continuamos nuestro despliegue internacional, uniendo a nuestras operaciones en Marruecos, Suiza, Francia, Portugal, la operación de servicios interurbanos en Arabia Saudí. Durante 2023, también hemos comenzado la operación de los servicios metropolitanos de Oporto, operando ya en las dos principales ciudades de Portugal, hemos añadido siete nuevas líneas a la operación de los servicios urbanos de Ginebra y las 27 líneas interurbanas de Arabia Saudí.

En España también logramos éxitos importantes, como la adjudicación de los contratos regionales de la Comunidad Valenciana entre Valencia y Alicante y Las Marinas - Alicante, así como el servicio entre Fraga- Zaragoza en Aragón.

Seguimos avanzando en nuestro plan de diversificación, del que quiero destacar el hito logrado en el transporte sanitario de personas, un sector en el que entramos en 2022 y que, con la reciente adjudicación y puesta en marcha del Servicio de Transporte Urgente de la Comunidad de Madrid, nos ha convertido en el operador líder en la comunidad. Además, continuamos con la creciente actividad ferroviaria, los servicios de bicicletas urbanas, consiguiendo en 2023 las explotaciones de León y Santander

Con el objetivo de liderar la transformación del sector hacia la movilidad sostenible, multimodal y conectada, en los últimos años hemos experimentado un importante crecimiento en innovación, desarrollo de nuevos productos y digitalización, mediante proyectos de I+D+i. Lo que nos ha llevado a inaugurar el Centro Nacional de Innovación de Alsa en Asturias, desde el queremos potenciar nuevos desarrollos en todas las actividades y áreas de la compañía.

Esta transformación se está materializando gracias al equipo de profesionales que conforman Alsa, que año tras año siguen dando lo mejor de sí mismos para ofrecer un servicio excelente a nuestros clientes. Su opinión es muy importante, y por eso quiero destacar la alta participación, de un 85%, que ha tenido la última encuesta de clima laboral y que nos debe permitir contribuir a nuestra mejora.

La descarbonización de nuestras actividades es quizá nuestro reto más ambicioso. Mantenemos el esfuerzo en inversión, renovando nuestra flota con vehículos ECO y cero emisiones. En 2023 hemos incorporado 91 vehículos eléctricos, con lo que el 33,6% de nuestra flota en servicios urbanos y metropolitanos de España, ya es ECO. Además, con el proyecto de reforestación "Bosque Alsa", sensibilizamos ambientalmente a nuestros clientes, y desde su inicio en 2021 ya han sido más de 100.000 los que han realizado aportaciones que han logrado compensar más de 900 t CO<sub>2</sub>e.

Por último, dos grandes catástrofes nos hicieron volcarnos como empresa, los terremotos de Siria y Turquía, donde movilizamos a clientes y empleados, para contribuir al enviar donativos y material necesario en coordinación con la Embajada de Turquía y el terremoto de Marrakech, que nos impactó de forma muy directa, ya que en esta ciudad tenemos a cientos de nuestras personas y sus familias, que requirieron de nuestra ayuda más especial y directa y que culminó con la donación de un millón de euros para ayudar a su recuperación.

Un año más puedo decir que 2023 ha sido un gran año, con grandes logros alcanzados y que nos marca el camino que debemos seguir en el año en el que hemos celebrado nuestro primer Centenario.

Francisco Iglesias  
**Consejero Delegado**

**AENOR**



**VERIFICACIÓN DEL  
INFORME SOBRE SOSTENIBILIDAD**



**VMS-2024/0021**

AENOR ha verificado el Informe de Sostenibilidad de la organización

**GENERAL TECNICA INDUSTRIAL, S.L.U. (ALSA)**

concluyendo que el mismo se ha realizado conforme con los estándares de elaboración de informes GRI y proporciona una visión global de los impactos más significativos de la organización en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos que afectan a los derechos humanos, y de cómo los gestiona.

Título del informe: **MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD-ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2023 ALSA**

Periodo objeto del informe comprendido entre: **del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023**

Domicilio en: **CALLE DE JOSEFA VALCÁRCEL, 20. 28027 - MADRID**

Emisión:2024-06-14

:2027-06-14



Rafael GARCÍA MEIRO  
CEO

**AENOR CONFIA S.A.U.**  
Génova, 6. 28004 Madrid. España  
Tel. 91 432 60 00.- [www.aenor.com](http://www.aenor.com)



# Principales cifras

	2022		2023
Valor económico directo generado (millones euros)	46,87	↓	41,71
Ingresos (millones de euros)	1.199,55	↑	1.374,28
Costes operacionales (millones de euros)	1.152,68	↑	1.332,57
Salarios empleados (millones de euros)	355,82	↑	426,92
Costes Seguridad Social (millones de euros)	112,49	↑	132,02
Pagos a proveedores (millones de euros)	546,28	↑	713,63
Impuestos y Tasas (millones de euros)	148,74	↑	158,17
Pagos al gobierno (impuestos y tasas)	95,48	↑	99,06
Pagos al gobierno (impuesto Hidrocarburos)	53,25	↑	59,11
Desgravaciones y créditos fiscales (millones de euros)	1,64	↑	2,07
Subvenciones para inversiones e investigación (millones de €)	3,07	↑	3,09
Inversión en infraestructuras y flota (millones euros)	96,72	↓	83,56
Autobuses en flota	5.931	↑	6.262

# Valores Alsa

Excelencia	Nº denuncias en el canal ético procedentes	0	0
	Nº proveedores totales	10.917	11.765
	Volumen de contratación a proveedores nacionales (%)	98,70	98,46
Seguridad	FWI (Fatality Weight Injuries. Heridos en accidentes con responsabilidad)	0,0045	0,0051
	Tasa de Accidentes culpables	1,11	1,03
	Tasa de Accidentes totales	2,84	2,72
Clientes	Viajeros transportados (millones de viajeros)	527,44	588,82
	Km. recorridos (millones Km)	468,03	508,28
	ISC - Índice de satisfacción*	8,27	8,16
	NPS - Tasa de Recomendación (%)**	52,6	51,4
Personas	Nº de empleados	16.079	17.137
	Porcentaje de mujeres en plantilla (%)	11,87	12,68
	Porcentaje de trabajadores con contrato fijo (%)	88,96	88,67
	Nº nuevas contrataciones	3.036	3.081
Comunidad y Medio Ambiente	Emisiones directas Alcance 1 y 2 (tCO <sub>2</sub> eq/100 km)*	0,096	0,092
	Consumo combustible flota (kWh/100 km)*	384,93	391,02
	Consumo energético total (kWh/100 km)*	390,48	396,57

\*Datos España.

\*\*Los cambios en los indicadores de 2022 son debidos a recálculos por cambio en perímetro societario.



# Operador líder en movilidad

Alsa es el operador de movilidad sostenible, multimodal y conectada, líder en el sector del transporte de viajeros por carretera en España, con una implantación internacional en constante crecimiento.

Con más de cien años de experiencia y una vocación de innovación permanente, Alsa está integrada en el grupo Mobicor, operador de transporte público internacional de autobuses, autocares y ferrocarriles. El grupo está presente en el Reino Unido, Europa Continental, Norte América, Norte de África y en Oriente Medio.

La concepción del transporte desde una visión integral permite a Alsa atender las diferentes necesidades de movilidad de los ciudadanos mediante un amplio abanico de servicios de transporte de ámbito regional, nacional, internacional, urbano, discrecional (alquiler de autocares) y turístico, estando también especializada en la gestión

de estaciones de autobuses, áreas de servicio y áreas de mantenimiento de vehículos, así como transporte ferroviario y, recientemente, en el transporte sanitario.

Siendo el cliente el centro del esfuerzo empresarial de Alsa, bajo el principio de la seguridad, Alsa 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, recientemente ampliada con las operaciones de los servicios Metropolitanos de Lisboa y Oporto, los servicios interurbanos de Arabia Saudí, la relevante implantación en Suiza y en la zona fronteriza francesa, así como en el Reino de

Marruecos, donde se ha convertido en el primer operador de transporte urbano del país, aportando, en cada caso, las mejores soluciones a la movilidad de los ciudadanos.

Alsa desarrolla su actividad con la concepción del transporte desde un enfoque integral y la satisfacción permanente del cliente



# Misión, visión y valores

## Misión

Liderar el cambio modal hacia el transporte público colectivo.

## Visión

Ser el principal operador de movilidad pública a nivel mundial.

## Nuestros Valores

### Excelencia



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

### Personas



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

### 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.

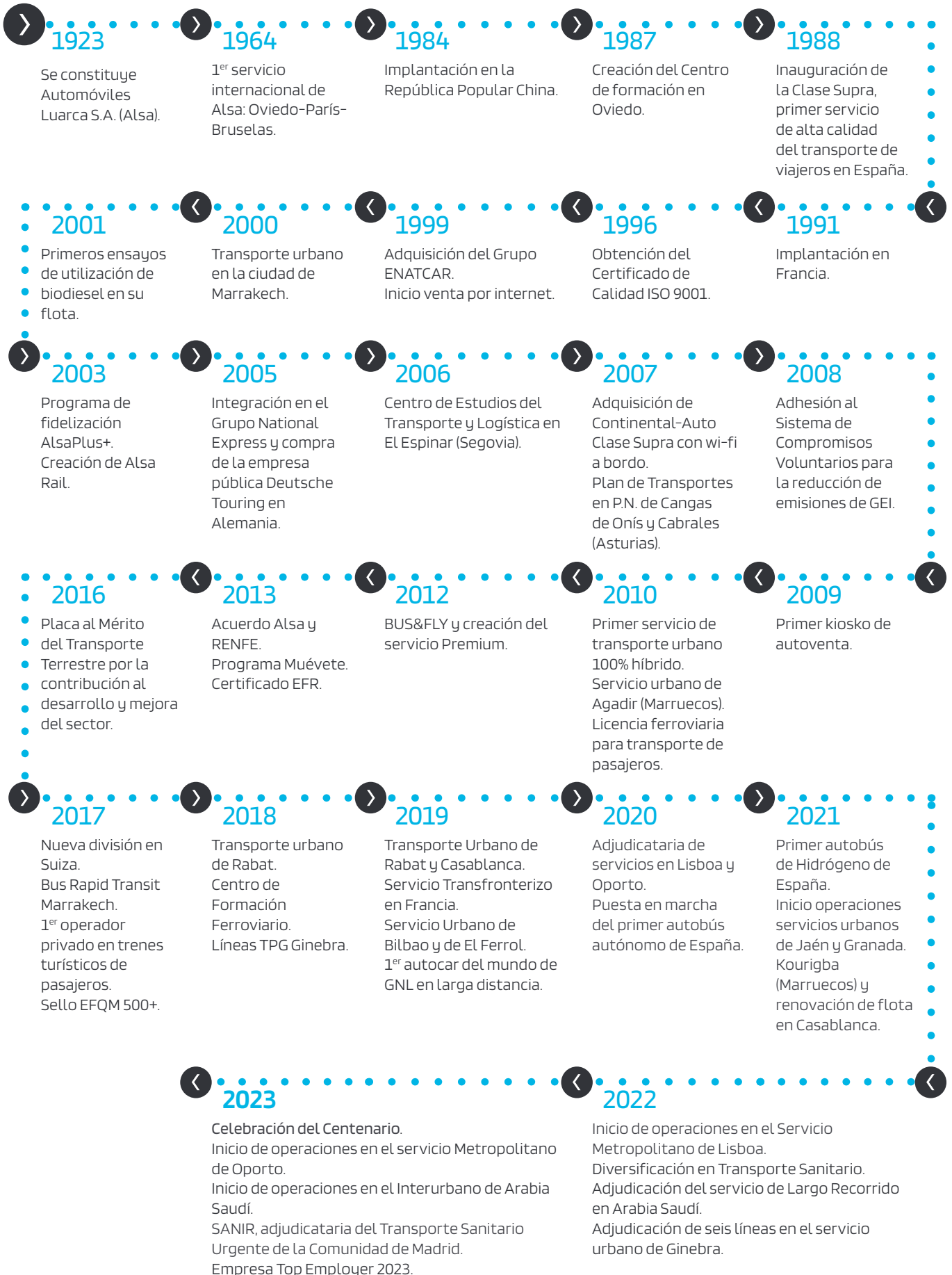
### Clientes



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



## Alsa en el mundo

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

↑ **12%** más de viajeros transportados en 2023

↑ **6%** Crecimiento de la flota en 2023

 **588** mill. viajeros en 2023

 **17.000** profesionales

 Más de **6.200** autobuses

## Alsa en España

### Transporte Regional

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

Desde el 2020, el transporte regional de Alsa ya está presente en casi todas Comunidades Autónomas.

Durante 2023 han sido adjudicados los contratos regionales de la Comunidad Valenciana entre Valencia y Alicante y Las Marinas - Alicante, así como el servicio entre Fraga- Zaragoza.

En 2023 también se adquirió la empresa Estébanez Aja, con cobertura regional en Castilla y León.



Estamos en **15** Comunidades autónomas

## Servicios de largo recorrido

### Líder en España en el servicio de transporte regular de viajeros.

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

Los servicios internacionales de Alsa unen la Península Ibérica con la mayor parte de la Unión Europea y el Norte de África mediante una amplia red de conexiones europeas.



### Alsa conecta más de 300 destinos internacionales



## Transporte Urbano y Metropolitano

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

Entre los que destacan los servicios de transporte de las capitales de Provincia de Bilbao, Santander, Oviedo, Coruña, León, Palencia, Guadalajara, Granada, Almería y Jaén. Así como los servicios metropolitanos de grandes áreas urbanas como Madrid, San Sebastián, Bilbao, Ibiza, Murcia, Zaragoza, Sevilla y Asturias.

Durante 2023 ha sido de especial relevancia, la adjudicación de la línea que permite la conexión entre Zaragoza y su Aeropuerto mediante autobuses de hidrógeno, así como la

adquisición de la empresa Tranvías de Sevilla, que presta servicios Metropolitanos en la zona de Sevilla y las localidades de Almensilla, Coria del Río, Gelves, Isla Mayor, Mairena del Aljarafe, Palomares del Río, Puebla del Río y San Juan de Aznalfarache.



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

## Transporte Discrecional y Turístico

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

Servicios a los que se suma la operación de un barco cero emisiones por la Bahía de Santander, desde el que se puede contemplar alguno de los puntos más emblemáticos de la ciudad y sus playas y entorno.

Alsa ha organizado el transporte para la Presidencia Española de la Unión Europea



Más de **340** millones de pasajeros en 2023

Más de **2.000** vehículos

## Alsa en Marruecos

Alsa es la primera empresa de Transporte Público del Reino de Marruecos, con presencia en Marrakech, Khouribga, Agadir, Tánger, Rabat y Casablanca, cinco de las cuales se encuentran entre las seis más grandes del país. Presta servicio a una población conjunta de casi 11 millones de habitantes, donde la compañía cuenta con una flota de más de 2.000 vehículos y un equipo de casi 6.000 personas.



En 2023 en Alsa Marruecos se han alcanzado los 340 millones de pasajeros con más de 2.000 autobuses

## Alsa en Suiza y Francia

Con base en Ginebra, y operaciones en Suiza y en Francia, Alsa ha sido pionera en incorporar el 100% de buses eléctricos para el Transporte Público de Ginebra (TPG).

Durante 2023 se han puesto en marcha siete nuevas líneas de transporte urbano en la ciudad de Ginebra, lo que lleva a estar operando un total nueve. Estas nuevas líneas incorporan 22 autobuses eléctricos y seis híbridos, lo que ha supuesto una importante movilización en la adecuación de

infraestructuras de carga. Dicha operación, con vehículos 100% cero emisiones, evitará la emisión de más de 1,148 tn. de CO<sub>2</sub> cada año.

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

Es destacable la operación local de servicios escolares, discrecionales y turísticos en toda su amplitud

con especial mención a la conexión del Aeropuerto de Ginebra con las principales estaciones de esquí de los Alpes. Fuera de la temporada alpina ofrece excursiones premium y transfer privados en Suiza y Francia.

Además, desde Ginebra se coordinan las operaciones de las líneas internacionales de larga distancia, para el resto de Europa.



## Alsa en Portugal

En junio de 2022, Alsa empezó a operar en Portugal, con el Servicio Metropolitano de Lisboa, que actualmente se compone, tras la ampliación acometida en 2023, de un equipo de 460 conductores y una flota de 248 autobuses (109 de ellos ECO o CERO) que conectan la zona sudeste de Lisboa (Setúbal, Montijo, Palmela, Alcochete, Moita y Barreiro) atendiendo las necesidades de movilidad de una población de más de 390.000 personas y una red de transporte compuesta por 153 líneas diferentes. La explotación

del Servicio Metropolitano de Lisboa representa para Alsa la mayor concentración de vehículos eléctricos en una sola ciudad.

En diciembre de 2023, Alsa inició las operaciones del Servicio Metropolitano de Oporto, circunscrito a los municipios de Santo Tirso, Paredes, Valongo y Gondomar, atendiendo una población de más de 750.000 personas y una red de transporte compuesta por 131 líneas (urbanas e interurbanas), para lo que una vez finalizado el despliegue se contará

con una flota de 213 vehículos (30 de ellos vehículos eléctricos o de GNL) y un equipo de 370 conductores.

Por necesidades de demanda, ambas autoridades de transporte metropolitano han requerido un aumento de medios en la prestación del servicio, que se ha traducido en 12 autobuses más en Lisboa, y 25 autobuses en Oporto en un tiempo mínimo que Alsa ha cubierto de forma ágil, en beneficio de una calidad en la prestación del servicio y de los usuarios.



## Alsa en Arabia Saudí

En octubre de 2023, Alsa ha iniciado la operación de explotación de los Servicios Interurbanos de Arabia Saudí (Lote Sur) conectando más de 80 destinos y 27 líneas regulares,

en colaboración con el socio local SAPTCO. Este contrato permite operar durante los próximos 10 años un total de 129 autobuses, con una plantilla de 420 personas. Es un hito

de gran relevancia por lo que supone en cuanto a la implantación de Alsa en Medio Oriente.



Figure 3: South Region





## Transporte ferroviario

2023 ha sido el año de mayor despliegue de la actividad ferroviaria de Alsa, iniciada en 2017. Este año se han recorrido 265.000 kilómetros por la red de ferrocarril y se ha continuado con la incorporación de vehículos, asegurando una flota de 15 locomotoras, capaz de transportar a los 43.000 viajeros de 2023 y permitiendo disponer de medios suficientes para abordar el transporte de mercancías, tanto regular como a demanda de sus clientes.

Como pilar fundamental de este crecimiento se han incorporado numerosos agentes en las diferentes áreas de operación: transporte ferroviario, mantenimiento, formación y especialmente en el área de las terminales logísticas que realizan un total de 73.000 operaciones anuales. Todo ello gracias a la labor de un total de casi 200 personas en la Dirección de Rail. A las terminales logísticas de Zaragoza-Plaza, Valencia Fuente de San Luís y su red portuaria, Barcelona y su red portuaria se han incorporado actividades en

Sagunto, Madrid, Córdoba y León, haciendo que el 85% de los trenes de mercancías tratados en España pasen por sus manos en alguna de las fases de su recorrido.

Para lograr todo ello es imprescindible el papel del Centro de Formación Ferroviaria con sedes en Madrid y Zaragoza donde más de un centenar de profesionales han obtenido sus titulaciones para trabajar en el sector. Ha sido especialmente relevante el papel del

Centro de Gestión de Operaciones (24 horas, 365 días al año) que se ha ampliado con nuevas personas y áreas de actividad para dar soporte no sólo a las actividades ya citadas, sino también a las áreas de mantenimiento técnico ferroviario, tanto de trenes como de infraestructuras y a sus servicios adicionales, pudiendo encontrar agentes ferroviarios de Alsa en prácticamente todos los territorios de España.



## Transporte sanitario

Durante 2022 Alsa entró en el sector de transporte sanitario de personas por medio de Vitalia, operadora en este sector en todas sus modalidades (ambulancias individuales, colectivas, de soporte vital básico -SVB-, soporte vital

avanzado -SVA-, vehículos de intervención rápida -VIR-, etc.), con sede en Madrid y delegaciones en Toledo, Alicante y Tenerife. Esta compañía se encarga de todo tipo de traslados sanitarios y cobertura de grandes eventos; y cuenta con una

flota superior a los 150 vehículos y una plantilla de 280 profesionales. La sociedad presta sus servicios al sector público sanitario (SUMMA Madrid) y al sector privado, con clientes entre los que se encuentran Sanitas, Adeslas, Mapfre y Quirón.



# La estrategia de futuro

A finales del año 2021, el grupo evolucionó su estrategia corporativa, redefiniendo la Misión y la Visión, para ser el principal operador de movilidad pública a nivel mundial, liderando el cambio modal hacia el transporte público colectivo.

Esta nueva estrategia se materializa en 5 propuestas de valor hacia los clientes, apoyado en un uso más intensivo de la tecnología:

## Revitalizar el transporte público

Recuperar la confianza en el transporte público e incrementar la demanda prestando servicios de alta calidad.

## Eficiencia operacional

Operar las soluciones de movilidad de manera más eficiente que los competidores.

## Expansión geográfica y/o multiproducto

Ampliar la cartera de productos en las geografías en las que ya se opera y/o diversificar la actividad hacia otros mercados.

## Nuevas soluciones de movilidad

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

## Consolidación de Mercados

Generar crecimiento basado en las potenciales economías de red o de escala que se pueden generar o a través de alianzas.

El cumplimiento de estos compromisos garantizarán la consecución de unos resultados financieros sólidos y la sostenibilidad de la compañía a largo plazo

## ESTRATEGIA



Y además para facilitar las propuestas de valor, la organización asume unos compromisos empresariales:



# Hitos 2023

## Cientes más Satisfechos

---

### Revitalizar el Transporte Público

- Primer Acto del Centenario de ALSA, con presencia destacada en FITUR.
- ISC auditado para ALSA España 2023 de 8,16.
- Premio Ecommerce 2023 a la mejor integración omnicanal.

### Eficiencia Operacional

- Implantación de nuevas terminales de venta/embarque de ITOS.
- Nuevo pasillo de cliente ALSA con servicios interurbanos.
- Inicio proyecto piloto con Swiftly en Alianzabus para validar las estimaciones de puntualidad.

### Consolidación de Mercados

- Patrocinio de "La Velada III" de Ibai Llanos.
- Nueva medición de Experiencia de Usuario en canales digitales.

## El más fiable

---

### Revitalizar el Transporte Público

- Celebración del centenario de ALSA en Granada, en Oviedo, en Lluvia (Asturias) y en su fundación en Madrid.
- Aniversario 15 años de nuestro Centro de Coordinación de Operaciones (CECOP).
- Adjudicación de la concesión del urbano de Astillero en Cantabria.
- Publicación del libro del Centenario de ALSA.
- Celebración de las jornadas de Compliance, organizadas por ALSA.
- Adjudicación del contrato de transporte de personas de Metro de Madrid, del punto de venta en T4 Madrid-Barajas y en rutas escolares en Navarra y Castilla-León.
- ALSA puesto 55 en el monitor MERCOS 2023 de reputación corporativa, puesto 51 en líderes (Jorge Cosmen).
- Certificación ALSA Rail como entidad encargada de mantenimiento ferroviario por la Agencia Europea de Ferrocarriles.
- Donación de 1M€ al Fondo Especial para la Gestión de las Consecuencias del Terremoto en el Reino de Marruecos.
- ALSA colabora gratuitamente con la línea 45 que une Marrakech con Amizmiz para ayudar a las víctimas del Terremoto.
- Premio a la Internalización por el Club de Exportadores e inversores, en la categoría de "Gran empresa destacable proyección internacional".
- Publicación del "Resumen ejecutivo de la Memoria de Sostenibilidad".
- La Asociación Española de Transporte premia a Alsa en la segunda edición de las Medallas al 'Mérito en el Transporte'.
- ALSA apoya a los damnificados por los terremotos de Turquía y Siria a través de UNICEF.
- ALSA y sus empleados donan 2.100 kilos de ayuda humanitaria y 100 tiendas de campaña para Turquía.
- Premio a EXIT-Alcalá, por primer puesto en el Certamen Oficial de Tapas de la Comunidad de Madrid.
- Reconocimiento de Xunta de Galicia como patrocinadores del Xacobeo.
- Premio "Avanza la trayectoria" de El Comercio de Asturias por su largo recorrido y crecimiento constante.
- Premio Azor 2023 de la BRILAT.
- ALSA participa con el transporte de los atletas en la Ceremonia inaugural de la 23ª Edición del Campeonato Árabe de Atletismo en Marrakech.
- ALSA inaugura una línea que conecta el aeropuerto de Agadir con el centro.
- ALSA contribuye a la restauración de una fachada mural histórica en el centro de la ciudad de Tetuán.

- ALSA participa en la 38ª edición de la Semana del Caballo.
- ALSA recibe el Premio Familia Empresaria de la Asociación de la Empresa Familiar Asturiana.
- Premio Tableau Challenge Day al Equipo de Business Intelligence de ALSA.
- ALSA ofrece Viajes gratuitos en sus servicios de largo recorrido a las familias que se alojen en las Casas Ronalds McDonald.

### **Eficiencia operacional**

- Renovación de la Certificación UNE19601 en compliance Penal.
- Consecución de la certificación SR10 en Francia y Suiza.

### **Expansión Geográfica y/o Multiproducto**

- Adjudicación de nuevas concesiones CV-202 Alicante-Las Marinas y CV-302 Valencia-Alicante/Elche en la Comunidad Valenciana.
- Inicio del contrato ALSARail de maniobras y operaciones en Complejo Ferroviario (Barcelona).
- Adjudicación de los lotes 3 y 4 del transporte metropolitano de Aragón.
- Adjudicación del contrato de transporte del Colegio Léman en Suiza.
- Adquisición de las empresas de "Tranvías de Sevilla" y "Estébanez Aja".
- Adjudicación del contrato de gestión de la Estación de Autobuses de Logroño.
- Adjudicación de la concesión Aeropuerto-Zaragoza en Aragón con autobuses de hidrógeno.
- Servicios de movilidad al Primavera Sound de Madrid.
- Alsa Transportista de visitas oficiales de la Presidencia española en la UE.
- Transporte oficial del Mundial sub 19 femenino de baloncesto en Madrid.
- Transportista oficial Reggaeton Beach Festival.
- Adjudicación del contrato de la línea 41 del TPG en Ginebra con 8 autobuses articulados.
- Transporte oficial del festival Boombastic en Málaga.
- Alsa inicia la operación de servicios interurbanos en Arabia Saudí.
- Adjudicación del lote 5 del transporte interurbano de Aragón.
- Inicio del contrato ALSARail de Terminal Logística de Sagunto (Valencia).
- BC Tours adquiere la agencia de viajes Ibercruises en Portugal.
- Alsa inicia sus operaciones en el área metropolitana de Oporto.
- Alsa inicia en Ginebra la operación de seis nuevas líneas urbanas con una flota 100% eléctrica.

### **Nuevas soluciones de movilidad**

- Adjudicación de nueva concesión del servicio de 200 bicicletas públicas eléctricas en Santander.
- Adjudicación servicios Sanitarios de UMIVALE, Madrid y Tenerife.
- Adjudicación del transporte sanitario de FREMAP (Madrid).
- Inicio de la actividad del Centro de I+D+i Alsa Asturias.
- Adjudicación del contrato de transporte sanitario urgente de la Comunidad de Madrid y nacimiento de SANIR.
- Adjudicación en el proyecto europeo MOBILITIES (del programa Horizonte Europa) para implementar buses autónomos de nueva generación en Madrid.
- Autorización para operar con el barco ECOCAT 2 en la Bahía de Santander.
- Adjudicación del contrato de servicio de traslados de personal sanitario para asistencia domiciliar del hospital Gregorio Marañón.
- Adjudicación del contrato de servicio de ambulancia asistencial en Tres Cantos.
- Adjudicación nuevo contrato complementario de bicicletas públicas en León del suministro, mantenimiento y gestión de sistema de préstamo de bicicletas mecánicas en León.
- SANIR - Inicio de operaciones del contrato de transporte sanitario urgente de la Comunidad de Madrid.

### Consolidación de Mercados

- Alsa patrocinador principal del VII Encuentro de ciudades FEMP-DGT celebrado en Valladolid.
- Renovación y digitalización del contrato de transporte de empleados con BBVA .
- Renovación contrato oficinas móviles de Caixabank.
- Alsa Patrocina la First Lego League en robótica.
- Participación en el UITP Summit en Barcelona.
- Alsa patrocinador oficial de la 8ª Edición del Forum Marocain de l'Entrepreneuriat 2023 en Marrakech.
- Aprobación del proyecto MINE-2-H2 de la UE.
- Patrocinadores de la Kings & Queens cup finals en Málaga.

## El más seguro

---

### Revitalizar el Transporte Público

- La Fundación Española del Corazón reconoce a Alsa como la primera empresa cardioseguera de España.
- Renovación del Convenio con la fundación A Víctimas de Tráfico.
- Comienzo de la instalación de cámaras inteligentes de última generación (Drivecam 2.0).
- Implantación del programa de seguridad "Evitando riesgos" en los servicios de Oporto.
- Máxima calificación en la evaluación de mejores prácticas en Seguridad Vial en el Trabajo otorgada por el Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Comunidad de Madrid.

### Eficiencia operacional

- Ampliación de la certificación UNE 170001 de "accesibilidad universal" a todos los servicios de ALSA.
- Certificación ISO 39.001 de la empresa CHAMEXPRESS en Suiza.
- Certificación ISO 45.001 en Buruntzaldea (País Vasco).

### Consolidación de mercados

- Alsa participa con la AGENCE NATIONALE DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE – NARSA y el Ministerio de Educación Nacional, en las jornadas de Seguridad Vial.

## Empleador de referencia

---

### Revitalizar el Transporte Público

- Celebración de la Jornada del 8M "Mujeres Imparables".
- Alsa comprometida con la igualdad de género se compromete a alcanzar 350 conductoras en Marruecos en los próximos años.
- "Premio al Desarrollo del Talento", en la Gala RR.HH. 2023.
- Mención especial de la Fundación Integra en sus premios "Compromiso 2023" por nuestra labor en la contratación de personas en situaciones de vulnerabilidad.
- Alsa ha sido reconocida como Top Employer 2023, convirtiéndose en la primera empresa del sector en España en obtener esta certificación.
- Gala de celebración de los Premios Valores ALSA.
- Alsa Marruecos introduce el test de glucosa en sangre en prevención de la diabetes.
- Encuesta de Clima con un 85% de participación.
- Celebración del Alsa Summit 2023.

## Líder medioambiental

### Revitalizar el Transporte Público

- Alsa planta 100 árboles en su Bosque de Palencia para celebrar sus 100 primeros años de historia.
- Premio "Muévete verde" de la Empresa Municipal de Transporte de Madrid (EMT Madrid) en su categoría a la innovación, por la operación de la línea regular de transporte público interior del Campus de la Universidad Autónoma de Madrid (UAM) con autobús autónomo circulando en nivel 4.
- Bosque ALSA- 411 t de CO<sub>2</sub> Compensadas en el año.

### Eficiencia Operacional

- Presentación 6 nuevos buses híbridos en servicios regulares de Ibiza.
- Presentación del primer autobús eléctrico articulado en pruebas en Oviedo.
- Presentación de nuevos autobuses urbanos híbridos en Palbus y Alesa.
- El Consorcio de Transportes pone en servicio el primer autobús autónomo en tráfico abierto de España en el Parque Tecnológico de Asturias.
- Alsa introduce dos autobuses con tecnología eléctrica en los servicios en Ibiza.
- El Ayuntamiento de León presenta los 7 nuevos buses eléctricos.
- Presentación urbano eléctrico ieTram en Torrejón de Ardoz en CRTM.
- Alsa presenta los nuevos autobuses eléctricos de última generación que operarán en la Bahía de Santander.

### Consolidación de Mercados

- Alsa entra en el capital de Ariema, la primera empresa española especializada en hidrógeno.
- Inicio de repostajes de hidrógeno en las instalaciones de Exolum en San Fernando de Henares (Madrid).
- Presentación proyecto MEDUSA, de recarga de flota eléctrica utilizando la energía procedente de la red de metro de Bilbao.
- ALSA pone en servicio su primer autobús en Granada, con combustible 100% renovable en alianza con Repsol.
- ALSA pone en servicio sus primeros autobuses en el CRTM, con combustible 100% renovable en alianza con Repsol.
- ALSA pone en servicio sus primeros autobuses en Castilla y León, con combustible 100% renovable en alianza con Repsol.



# Organización

## Presidencia

**Presidente**  
Jorge Cosmen

## Comité de Dirección

**Consejero Delegado**  
Francisco Iglesias

<b>D.G. España</b> Víctor López	<b>D.G. Marruecos</b> Alberto Pérez	<b>Estrategia y Organización</b> Carlos Huesa	<b>Asesoría Jurídica</b> María Pérez
<b>CFO</b> Marcos García	<b>D.G. Alsa Internacional y M&amp;A</b> Miguel Pérez-Juez	<b>Personas y Cultura</b> Ruth Hernández	<b>Digitalización</b> M <sup>a</sup> Ángeles Vicente

## D.G. España

<b>D. Comercial y Marketing</b> Rocío Escondrillas	<b>D. Estudios y Licitaciones</b> Alberto Cillero	<b>D. Operaciones y Mantenimiento</b> Javier Martínez	<b>D.Z. Madrid</b> Víctor Hernando	<b>D. Personas</b> Elías Rubio
<b>D.Z. Mediterránea</b> Valeriano Díaz	<b>D.Z. Noroccidental</b> M <sup>a</sup> Elena Álvarez	<b>D.Z. Norte</b> Luis G. Panizo	<b>D.Z. Turismo</b> Isaac Álvarez	<b>D. Fondos EU e Ingeniería de NX</b> Miguel Ángel Alonso

## D.G. Marruecos

<b>D. Administrativo y financiero</b> Jorge Sanandrés	<b>D. RR.HH.</b> Widad Smyej	<b>D. Operaciones</b> TBC	<b>Seguridad</b> Jose A. Vigil	<b>Técnica</b> Daniel Mariano
	<b>D.Z. Marruecos Norte</b> Ramón Fernández	<b>D.Z. Marruecos Sur</b> Rafael Fernández	<b>D.Z. Marruecos Centro</b> Mehdi Safouane	

## D.G. Internacional

<b>Portugal</b> Juan Gómez	<b>Suiza, Francia y líneas Int.</b> Borja Bermúdez	<b>Desarrollo Internacional</b> Enrique Blanco	<b>Coordinación</b> Diego Granado	<b>Arabia Saudí</b> Jonas Vélez
-------------------------------	---	---	--------------------------------------	------------------------------------

## Otros comités

Comité de Estrategia.  
Comité de RR.HH.  
Comité de Transporte.  
Comité de Compliance.  
Comité de Diversidad e Inclusión.  
Comité de Innovación.

Comité de Sostenibilidad.  
Comité Comercial.  
Comité Digital.  
Comité de Seguridad de La Información.  
Comité Operate.

# 2023: El año del centenario



**alsas 100 años**

Desde 1923,  
hasta donde  
tú quieras

A lo largo del año 2023 nuestra empresa conmemoró el primer centenario de la constitución de Automóviles Luarca, S.A., que tuvo lugar en la villa de Luarca (Asturias), el 20 de abril de 1923.

Para celebrarlo, la compañía programó un amplio programa de actividades conmemorativas, que se iniciaron en la edición de Fitur 2023 y continuaron a lo largo de todo el año con diversos actos en Granada, Madrid y Asturias, dirigidos a empleados y clientes, al sector y a la sociedad en general.

A partir de su constitución en 1923, Automóviles Luarca se fue convirtiendo en la empresa de referencia en el transporte de viajeros en Asturias, a base de la adquisición de otras pequeñas empresas del sector. Pese a las enormes dificultades soportadas por la guerra civil y la posguerra, la compañía continuó su senda de crecimiento, que tuvo un hito

decisivo en 1960, cuando la Empresa Cosmen se fusionó con Alsa, y José Cosmen Adelaida se incorporó a la dirección de la compañía.

A partir de entonces y en las siguientes décadas, la empresa emprendió una constante expansión tanto nacional como internacional. De hecho, en 1964 comienza el servicio regular entre Asturias y Madrid, y un año más tarde, se inicia el primer servicio internacional entre Oviedo, París y Bruselas, propiciado, en buena medida, por la emigración española.

Los años 70 y 80 son claves en la expansión de Alsa, que consolida su red de líneas por diferentes regiones de España y se implanta en diversas comunidades autónomas.

Los siguientes años abren una etapa de crecimiento sostenido que convertirán a Alsa en la mayor empresa del sector en España, junto a una fuerte expansión internacional en Europa, destacando su llegada

a China en 1984, convirtiéndose en la primera empresa extranjera autorizada a operar en el sector en el gigante asiático.

En los años 90, Alsa impulsa su crecimiento en España mediante la obtención de nuevos contratos en concursos y adquisiciones, como las de la empresa cántabra Turytrans y la leonesa Fernández, entre otras, hasta que en 1999 adquiere la empresa pública Enatcar, consolidando su liderazgo a nivel nacional. Ese mismo año inicia sus operaciones en Marruecos, donde hoy es la primera empresa de transporte urbano del país.

En 2005 Alsa se integra en el Grupo National Express, hoy Mobico Group, operador multimodal con presencia en Reino Unido, Estados Unidos y Canadá, y en 2008 adquiere Continental Auto, operación que confirmaría su liderazgo nacional.

La pequeña empresa de autobuses nacida hace 100 años en Luarca se ha convertido hoy en una empresa global, ofreciendo servicios de movilidad, sostenible, multimodal y conectada en España y, fuera de nuestras fronteras, en Marruecos, Portugal, Suiza, Francia y Arabia Saudí.



## Un año en imágenes

18 de enero de 2023

### Alsa inicia en FITUR la conmemoración del centenario

En la edición de la Feria Internacional del Turismo FITUR 2023 la compañía inició la celebración de su centenario, dedicando el stand a los primeros 100 años de historia de la compañía. Destacó la exposición de uno de los vehículos más antiguos que conserva: un Chevrolet Capitol de 1927, modelo muy popular en los años 20 y hasta los primeros 30, y con el que se realizaron alguna de las primeras líneas de transporte de viajeros en nuestro país. Junto a este vehículo histórico, también se expuso otro vehículo que representa el futuro de la movilidad: el primer autobús autónomo que opera en España desde 2020, en un recorrido abierto al tráfico real en el Campus de la Universidad Autónoma de Madrid.



23 de marzo de 2023

### Acto institucional en Granada

La ciudad de Granada acogió el primero de los grandes actos programados para conmemorar el centenario, como muestra de la especial vinculación y arraigo de la compañía en la provincia y ciudad de Granada, donde Alsa ha ubicado la dirección desde donde se dirige y coordina la actividad de la compañía en Andalucía y en todo el Arco Mediterráneo.

En colaboración con el Ayuntamiento, la compañía organizó una exposición de autobuses en la Plaza del Carmen y, ya por la tarde, tuvo lugar el acto institucional en el auditorio Manuel de Falla que contó con la asistencia de 300 personas, con una amplia representación la vida política, económica y social de toda Andalucía, así como empleados de la compañía. El grupo flamenco Cuadro del Templo se encargó de amenizar la velada con piezas musicales basadas en textos del poeta granadino Federico García Lorca.



20 de abril de 2023

### Celebración en Madrid y presentación del libro del centenario

El 20 de abril Madrid acogió la conmemoración central del centenario, que consistió en un acto social en el que se presentó el libro conmemorativo que la compañía ha editado con motivo del centenario, bajo el título *Desde 1923, hasta donde tú quieras*.



A largo de sus casi 300 páginas, el libro hace un pormenorizado recorrido por la historia de los cien primeros años de la compañía, que discurren paralelos a la historia del sector del transporte de viajeros por carretera en nuestro país, hasta la actualidad, e incluye también una reflexión colectiva sobre el futuro de la movilidad a cargo de distintos expertos externos e internos.

Durante el acto, el presidente de Alsa, Jorge Cosmen, señaló que la celebración de este centenario "nos sirve para recordar con orgullo nuestro pasado, pero también para reflexionar sobre cómo afrontar los retos que nos esperan en el futuro. Nuestra historia está llena de personas que, gracias a su extraordinaria contribución,



han conseguido convertir a Alsa en la compañía de referencia en el ámbito de movilidad que es hoy en día. Por eso quiero agradecer el trabajo y esfuerzo ejemplar a todos quienes nos han precedido, sin el cual hubiera sido imposible llegar a celebrar este aniversario”.

En sus palabras también quiero agradecer a los clientes de la compañía “que están en el centro de nuestra empresa, su fidelidad y la confianza que nos otorgan año tras año a la hora de realizar sus desplazamientos. Estoy seguro de que este primer centenario nos servirá de inspiración para hacer frente a los retos que nos esperan en el campo de la movilidad, la sostenibilidad y la defensa de nuestro entorno”.

**4 de agosto de 2023**

## En la Feria Internacional de Muestras de Asturias

Alsa inició la celebración del primer centenario en Asturias participando en la Feria Internacional de Muestras de Asturias de Gijón entre el 4 y el 20 de agosto

Durante esas dos semanas, un vehículo clásico y uno autónomo pudieron ser visitados y fotografiados por los más de 743.000 visitantes con que contó la FIDMA.



**7 de septiembre de 2023**

## Exposición de vehículos históricos en Oviedo y desfile en el Día de América

El 7 de septiembre, víspera del Día de Asturias, la plaza de la Escandalera de Oviedo, acogió una muestra de autobuses clásicos de Alsa, que despertaron la atención y el interés de los ciudadanos.



La exposición fue visitada por el alcalde de Oviedo, Alfredo Canteli, y por cientos de ovetenses, quienes pudieron immortalizarse con los móviles y en las redes sociales junto a estos vehículos.

En plenas fiestas de San Mateo, el 19 de septiembre, tres autobuses clásicos de Alsa encabezaron la 71 edición del desfile del Día de América, el multitudinario pasacalles que cada año en Oviedo para homenajear a los asturianos que se fueron a hacer las américas en los siglos XIX y XX, conocidos como “indianos”.



14 de septiembre de 2023

## En Cangas del Narcea

La plaza del histórico edificio del Ayuntamiento de Cangas del Narcea acogió la comitiva de autobuses clásicos que visitó la localidad el 14 de septiembre.

Cangas del Narcea es un lugar muy simbólico para Alsa, porque es el origen de numerosos conductores y mecánicos que han trabajado en la compañía. Numerosos jubilados de la compañía de la zona tuvieron la ocasión de participar en la celebración.



9 de octubre de 2023

## Acto institucional en Luarca, cuna de Alsa



El Auditorio del Conservatorio de Valdés, de Luarca acogió la celebración del primer centenario en la villa de origen y que dio nombre a la empresa un siglo antes, con un acto institucional que fue presidido por el presidente del Principado, Adrián Barbón.

El simbólico acto contó con la asistencia de numerosos jubilados de la compañía, descendientes de alguna de las familias luarqueses fundadoras de Automóviles Luarca y miembros de la actual dirección de Alsa. El acto se clausuró con el himno de Asturias interpretado por un gaitero ante un centenar de personas.

19 de diciembre 2023

## Inauguración del Centro Nacional de Innovación en Gijón



Finalizando las celebraciones del año de centenario el 19 de diciembre, Alsa inauguró el Centro Nacional de Innovación de -ubicado en el Parque Tecnológico de Gijón- como muestra de su compromiso con la innovación y el liderazgo en movilidad del futuro.

Este centro centralizará en un espacio todos los proyectos de I+D de la compañía, con equipos de profesionales especializados.

El acto contó con la asistencia de Carmen Moriyón, alcaldesa de Gijón, y Borja Sánchez, consejero de Ciencia, Empresas, Innovación y Empleo del Gobierno de Asturias. Jacobo Cosmen remarcó en su intervención que la compañía ha decidido ubicar el centro de referencia en Gijón como muestra de su compromiso con el de futuro de Asturias en el año que celebramos nuestro centenario.

El Centro ha iniciado su actividad con 11 personas -de perfiles tecnológico y experiencias multidisciplinares- con una media de edad de 36 años, de las que el 45% es talento femenino y el 64% talento retornado a Asturias.



25 de enero de 2024

## S. M. el Rey clausura el Centenario con su visita a la Estación de Autobuses de Oviedo



Su Majestad el Rey presidió la clausura de los actos conmemorativos del primer centenario de Alsa con una visita a la Estación de Autobuses de Oviedo.

En su visita tuvo la ocasión de visitar la exposición de los autobuses históricos más significativos de la empresa, así como vehículos de última generación, como un autobús autónomo y otro de hidrógeno, que representan el futuro de la movilidad.

En el interior de la estación, el Monarca recorrió una exposición en la que pudo conocer el pasado, presente y futuro de la compañía, así como el funcionamiento del simulador de conducción que se emplea para la formación de conductores.



Tras firmar en un ejemplar del libro de honor del centenario y ser obsequiado con una maqueta del modelo Aclo Regal de 1939, el Rey mantuvo un distendido encuentro con un grupo de empleados de la compañía, en representación de todos sus profesionales.

Durante el encuentro, Su Majestad tuvo la ocasión de saludar personalmente y departir con alguno de los protagonistas de la historia reciente de la compañía, quienes compartieron con el Monarca sus anécdotas y recuerdos.



Tras agradecer al Monarca su presencia en la clausura, Jacobo Cosmen, señaló que “con esta visita ponemos el broche de oro a la celebración de nuestro primer centenario, con el que hemos querido conmemorar orgullosos nuestro pasado pero, sobre todo, tomar impulso para afrontar los retos que tenemos por delante en el futuro. Con enorme agradecimiento a todas las personas que han hecho posible estos cien años, contamos con la ambición y el compromiso de seguir los próximos cien años, arraigados en Asturias y comprometidos con la sociedad”.



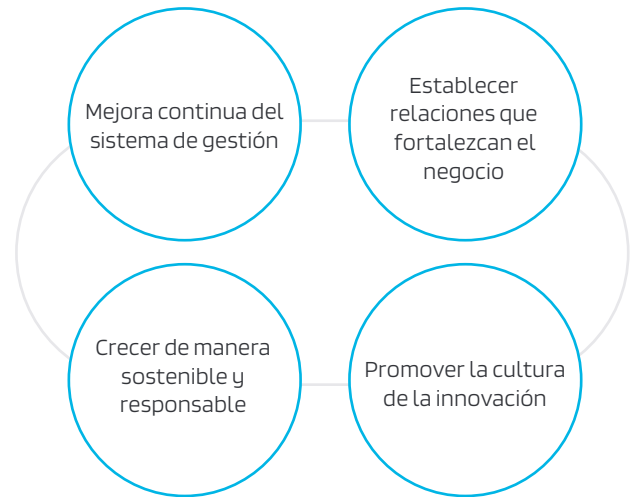


# Excelencia

## Nuestro enfoque

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

Los sistemas de gestión de la compañía permiten desarrollar las diferentes políticas y programas en todas sus actividades y geografías. La certificación de estos sistemas asegura a los grupos de interés la eficacia de estos, a la vez que sirve de palanca para la mejora continua.



# Responsabilidad Social Corporativa

## Sistema de Gestión de La Responsabilidad Social Corporativa

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



### Nuestros valores



Excelencia



Seguridad



Clientes



Personas



Comunidad y Medio Ambiente

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

con los pilares estratégicos de la compañía y en línea con los aspectos materiales o relevantes para sus grupos de interés.

## Grupos de Interés

A través de su **Modelo de Relación con sus Grupos de Interés**, Alsa identifica sus requisitos, necesidades y expectativas, y así poder minimizar riesgos y detectar nuevas oportunidades de negocio.

<p>Personas</p>	<p>Organismos reguladores y administración</p>	<p>Clientes</p>
<p>Inversores y accionistas</p>		<p>Proveedores, suministradores y aliados</p>
<p>Entorno social</p>	<p>Generadores de opinión</p>	<p>Sector empresarial</p>

# Política de Sostenibilidad

## “Nuestros compromisos” con los grupos de interés

### Accionistas e inversores

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

### Clientes

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

### Entorno social y medio ambiente

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

### Dirección

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

### Personas

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

### Generadores de opinión

- Promover la transparencia, la colaboración activa y 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.

## Estudio de doble Materialidad

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

El análisis se ha basado en el concepto de doble materialidad, con un enfoque estratégico en clave de

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

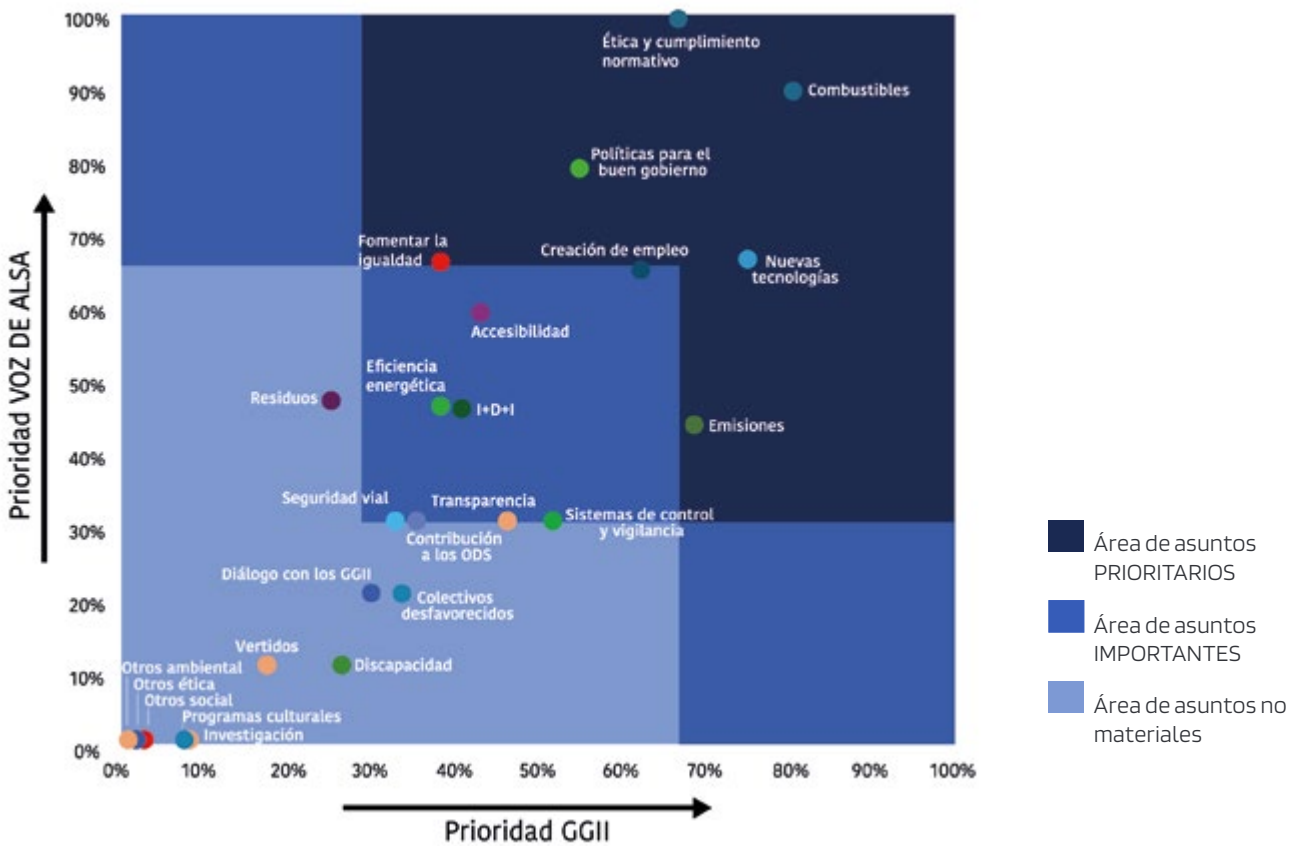
Se han identificado los riesgos, impactos y oportunidades sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos sobre los derechos humanos en todas las actividades y relaciones comerciales de la organización, a lo largo de su cadena de valor. Para posteriormente priorizar estos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

mediante la participación y consulta a los grupos de interés y los accionistas.

**Durante 2023 se realizará un nuevo Estudio de Materialidad, conforme a los nuevos requisitos de GRI y de Doble materialidad**

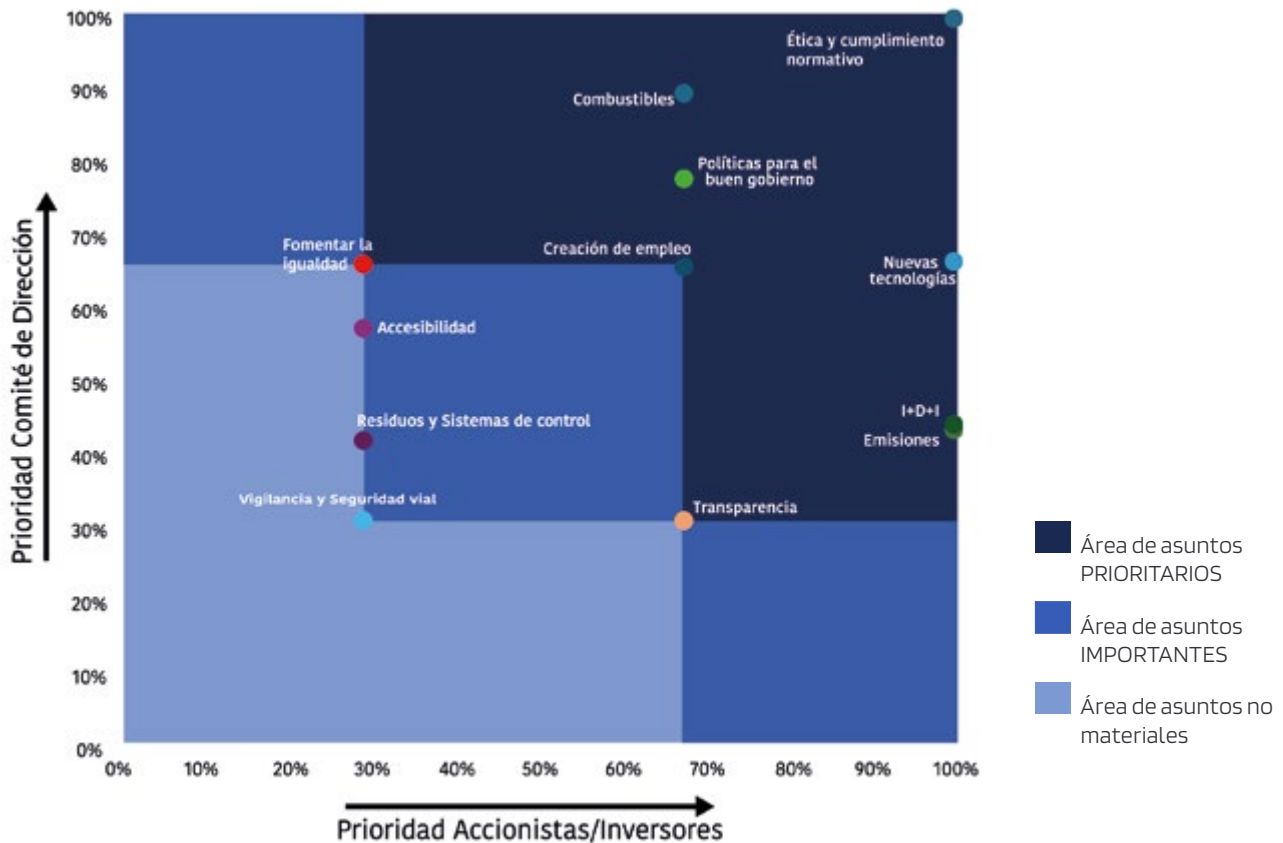
Se han evaluado los temas de sostenibilidad considerando:

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





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



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

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

### Medio Ambiente

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

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

### Sociedad

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

### Ética y buen gobierno

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

## Plan de Acción ESG

Durante 2023, se ha continuado con el desarrollo de las acciones del plan ESG 2022-2024, que a raíz de los resultados del estudio de materialidad ha sido revisado, incluyendo nuevas líneas de acción y dando continuidad a las ya existentes en el nuevo Plan de acción ESG 2024-2026, lo que permitirá alinear las expectativas de los Grupos de interés a las políticas a implementar conforme a los valores corporativos.

El seguimiento de las líneas de acción desarrolladas a lo largo de 2023 y los resultados alcanzados pueden consultarse a lo largo de la presente memoria.

Valor	Aspecto prioritario	Líneas de acción
Excelencia	Ética y cumplimiento normativo	Código ético implantado en los países donde opera.
		Adaptación del Canal de Integridad de acuerdo a legislaciones nacionales.
		Mantenimiento de la certificación UNE 19601.
		Implantación y mantenimiento del sistema de Vigilancia en todos los países donde opera
	Políticas para el buen gobierno	Mantenimiento del Sistema de gestión según SR10 en España, Suiza y Francia.
		Certificación RSE Label en Marruecos.
		Despliegue de políticas de Personas a nivel global.
		Mantenimiento del modelo de compliance en España y Portugal.
		Homogeneizar el modelo compliance en todos los países.
	Transparencia	Despliegue de criterios ESG en la cadena de valor.
Reporte de taxonomía verde.		
Publicación de memoria de sostenibilidad anual y resumen ejecutivo.		
Comunicación con los grupos de interés.		
Sistemas de control y vigilancia	Participación en foros y divulgación de las estrategias medioambientales de ALSA.	
	Seguimiento de indicadores reputacionales.	
I+D+i	Implantación de herramientas para la gestión de proveedores.	
	Mantenimiento de sistemas de gestión certificados y globalización a terceros países.	
Medio Ambiente	Combustibles	Inversión en tecnologías seguras y sostenibles.
		Desarrollo del Centro de I+D+i de Asturias.
		Combustibles Renovables.
		Implantación Soluciones de Hidrógeno.
		Biogás y Certificados de Origen.
	Emisiones	Alianzas en Hidrógeno: SHYNE.
		Alianza Combustible renovable: CRECEMOS.
		Renovación flota ZEV y ECO.
		Bosque Alsa.
		Electricidad GdO.
Nuevas tecnologías	Programa conducción eficiente.	
	Medición de la Huella de Carbono.	
	Línea ambiental de I+D+i.	
	Avances en combustibles.	
	Cero Emisiones Netas.	
Residuos	Vehículos Cero Emisiones: BEV, FCEV, FCHV.	
	Vehículo Autónomo BEV.	
		Desarrollo de la Estrategia de Economía Circular.

<b>Comunidad</b>	Creación de empleo	Programa Sumando conductores.
	Fomentar la Igualdad	Fomento incorporación de la mujer a la conducción. Colaboraciones para la inclusión de la mujer en riesgo de exclusión.
	Accesibilidad	Continuar con colaboraciones para la inclusión de personas con discapacidad.
	Seguridad vial	Escuela seguridad vial Marruecos.
<b>Personas</b>	Accesibilidad	Continuar con despliegue del Plan de Accesibilidad. Fomento de la contratación de personas con discapacidad. Acciones de sensibilización del personal.
	Creación de empleo	Refuerzo Programas de Reconocimiento. Mantenimiento Certificación Top Employer. Consolidación de empleo fijo.
	Fomentar la Igualdad	Creación de comités de diversidad e Inclusión en todos los países. Acciones de sensibilización (8 M, LGTBI, ...)
	Seguridad vial	Plan de Seguridad ALSA.
<b>Cientes</b>	Accesibilidad	Continuar con despliegue del Plan de Accesibilidad. Orientación proceso de compras, priorización embarque, mejora información, ampliación oferta PMR... Extensión Certificación en accesibilidad Universal: UNE 170001 (de urbanos, e interurbanos a regionales.



# Sistema de Gestión del Compliance Penal

Alsa tiene el firme compromiso de actuar conforme con aquellos valores y estándares éticos que integran su cultura empresarial.

Para ello, dispone desde el año 2011 de un Código Ético, actualizado en 2023 y aprobado por el Comité de Compliance. La expansión de la compañía y su introducción en nuevas geografías, hace que su Código Ético deba ir comunicándose y traduciéndose a los distintos idiomas para poder implantarse en todos los países..

Durante 2023 se ha adaptado el Canal de Integridad a los requerimientos de la Ley 2/2023

## Canal de Integridad

En 2023 se ha adaptado el Canal de Integridad a los requerimientos de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción. Se trata de un Canal seguro en el que los empleados y grupos de interés pueden plantear dudas, realizar consultas e informar sobre cualquier comportamiento irregular o ilícito que resulte contrario a la legislación vigente o al Código Ético de Alsa.

Para ello se ha aprobado por parte del Consejo de Administración la Política del Sistema Interno de Información y el Procedimiento de Gestión de las Informaciones Recibidas.

A nivel tecnológico se está haciendo uso de la herramienta "Navex" que es una herramienta pionera para la gestión y recepción de las comunicaciones utilizada a nivel de

Grupo Mobico.

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

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

Además, se han lanzado píldoras formativas a los empleados

de España, Portugal, Suiza y Francia, con el fin de que tuvieran conocimiento del nuevo Canal, supieran utilizarlo y acceder al mismo. Y se ha formado a los responsables de Recursos Humanos de las zonas sobre cómo gestionar las denuncias, cómo y cuándo incluir las comunicaciones que reciban a través de la herramienta.

A lo largo de 2023, se han recibido 25 comunicaciones a través de los canales existentes y 6 consultas sobre la correcta aplicación de la Política de Regalos de Alsa. Todos los casos han sido tratados adecuadamente de acuerdo al Procedimiento de Gestión de las Informaciones Recibidas. Tres de ellos han derivado en un análisis interno adicional y en otro se han aplicado medidas disciplinarias. En su mayoría han sido cuestiones relacionadas con recursos humanos.

## Código ético y Modelo de Compliance Penal

En 2016 se constituyó el Comité de Compliance con la responsabilidad de velar por el desarrollo, implantación y mantenimiento del Sistema de Compliance, siendo garante del mismo y teniendo como

finalidad la consolidación de una cultura corporativa de cumplimiento.

Tras la actualización y adaptación del Canal de Integridad, se actualizó y aprobó por el Comité de

Compliance tanto el Código Ético como la Política de Compliance de Alsa. Las nuevas versiones se han difundido a través de los canales habilitados y las webs corporativas.

En España la organización cuenta con un Sistema de Gestión Compliance Penal certificado bajo la UNE 19601 con enfoque ENAC, renovado en junio de 2023. No obstante, la implantación de Alsa en otros países hace que sea necesario aumentar el perímetro de su Modelo de Compliance para cumplir con las regulaciones pertinentes. Este es el caso de Portugal donde, en 2023, se ha implantado el Modelo de Compliance Penal para lo que se han adaptado sus páginas web en las que se ha incluido la Política de Compliance, el Código Ético, el apartado del Canal de Integridad y el Informe Sobre la Evaluación de Riesgos Máximos o Elevados; la elaboración del mapa de riesgos y matrices de actividades sensibles y riesgos y controles; y el lanzamiento de formaciones internas sobre Compliance y el Canal de Integridad.

Como en años anteriores, en 2023 se han celebrado nuevamente las Jornadas en materia de Compliance junto con la Fundación Corell y CMC. Estas Jornadas evidencian el compromiso máximo que Alsa tiene con el Compliance y con el cumplimiento de la normativa tanto externa como interna. Más de 100



personas asistieron presencialmente a las mismas, contando con ponentes de un altísimo nivel y tratando temas de máximo interés y de total actualidad:

- Responsabilidad de los Administradores. De los Directivos al Compliance Officer.
- Compliance y Derecho de la Competencia. Impacto de la CNMC en la empresa.
- Compliance Penal. Últimas resoluciones del TS y AN. Obligaciones y desafíos de la empresa ante la Ley 2/2023.

Se ha renovado la  
Certificación del  
Sistema de Gestión  
de Compliance  
Penal bajo la  
norma UNE 19601

## Gestión de riesgos

Alsa dispone a nivel de Grupo de un Procedimiento para la Gestión de los Riesgos en el que se describe la metodología para la gestión de los riesgos incluyendo menciones acerca del personal involucrado, la identificación de los riesgos, evaluación de los riesgos, criterios para el cálculo de la probabilidad y el impacto de cada riesgo en función de una categorización específica como el daño financiero impacto en el negocio, etc.

El proceso de identificación y actualización de los riesgos se realiza manteniendo reuniones con los Risk

Owners (Directores de Área) y Risk Champions (Responsables de los Riesgos) de forma que la identificación de los riesgos y de los controles implementados se efectúe por las áreas involucradas que son las que mayor conocimiento tienen sobre ello.

La evaluación se realiza dos veces al año, en el mes de febrero y junio y se presenta a la Comisión de Auditoría y a la PLC. En el mes de junio se procedió a la actualización de la Matriz de Riesgos Globales en donde se incluyen riesgos de diferentes tipologías; riesgos financieros, humanos,

legales y regulatorios, estratégicos, operacionales, comerciales y cadena de suministro. Siendo los riesgos netos (residuales) más relevantes los que se refieren a la posible pérdida de negocio, seguridad, inflación, normativos, cadena de suministros y ciberseguridad.

# 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 guía la estrategia de Alsa y, por lo tanto, su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030.

Cada una de las propuestas de valor de la estrategia EVOLVE y

sus compromisos empresariales contribuyen sobre ODS concretos y sus metas.

Los objetivos prioritarios para la organización son los ODS 3: Salud y Bienestar; ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico; y ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles. A los que hay que sumar los ODS 13 (Acción por el clima), ODS 5 (Igualdad

de género) y 10 (Reducción de las desigualdades) enmarcados dentro de la política de igualdad de la compañía.

La siguiente tabla recoge el resumen de la contribución de Alsa España a los ODS durante 2023, alineados a la estrategia EVOLVE:

Compromiso empresarial EVOLVE	Propuesta de valor	ODS	Metas ODS
<p><b>Resultados financieros sólidos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revitalizar el transporte público.</li> <li>• Expansión geográfica y multiproducto.</li> <li>• Eficiencia operacional.</li> <li>• Nuevas soluciones de movilidad.</li> <li>• Consolidación de mercados.</li> </ul>		<p>8.1. Mantenimiento del Crecimiento Económico.</p>
<p><b>El más seguro</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revitalizar el transporte público.</li> <li>• Eficiencia operacional.</li> <li>• Nuevas soluciones de movilidad.</li> </ul>		<p>3.6. Reducción Accidentes de Tráfico.</p>

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



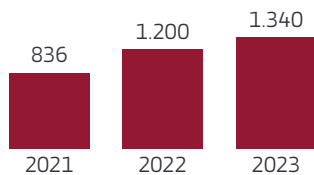
Tanto las propuestas de valor de la nueva estrategia EVOLVE como los compromisos empresariales están alineados con la contribución de Alsa a los ODS

### Evolución de la contribución de Alsa

### Compromiso Alsa

### Retos

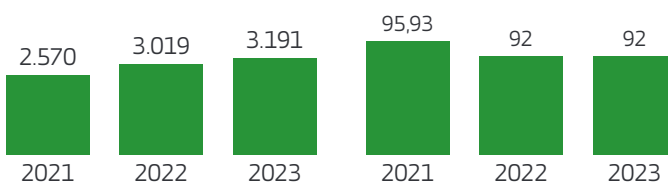
Ingresos (M€)



Lograr un crecimiento económico sostenible con impacto positivo sobre los territorios en los que se opera.

Nº de conductores monitorizados con Drivecam

% Plantilla monitorizada con GPS

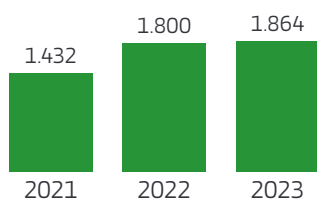


La seguridad como valor prioritario.

Mejora de la seguridad mediante la incorporación de nuevas tecnologías que ayuden al cambio de hábitos en la conducción.

En 2040, toda la plantilla en España estará monitorizada.

Nº vehículos con cámaras inteligentes



En 2040, toda la flota en España estará equipada con cámaras inteligentes.

**Compromiso  
empresarial  
EVOLVE**

**Propuesta de valor**

**ODS**

**Metas ODS**

- Revitalizar el transporte público.
- Eficiencia operacional.



3.5. Prevención y Tratamiento de abusos en Droga y Alcohol.

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

3.6. Reducción Accidentes de Tráfico.

**El más seguro**



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



11.2. De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos.

- Revitalizar el transporte público.
- Eficiencia operacional.



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

**Los clientes  
más  
satisfechos**



- Revitalizar el transporte público.
- Expansión geográfica y multiproducto.
- Nuevas soluciones de movilidad.
- Consolidación de mercados.



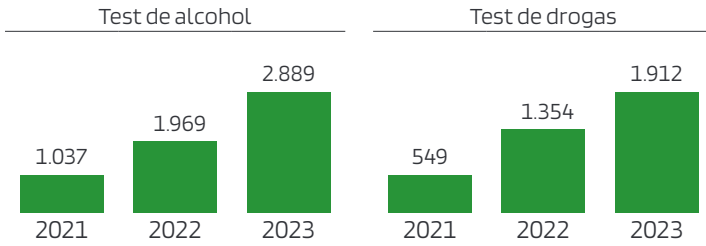
10.2. De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.



11.2. De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos.



## Evolución de la contribución de Alsa



## Compromiso Alsa

## Retos

Mejorar la salud de los empleados y proporcionar servicios seguros.

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

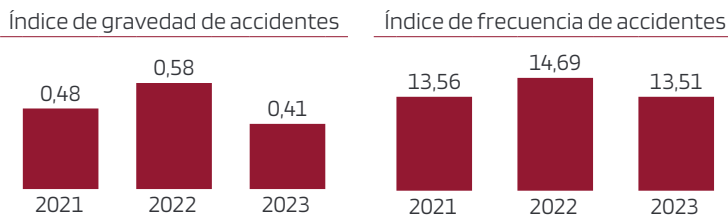
**-10% de siniestralidad** desde la implantación del programa Eliminando Riesgos (DOH) en 2010 en España.

La seguridad como valor prioritario.

Alsa se compromete a reducir la siniestralidad de nuevas redes, al menos en un 10% en los primeros 5 años.

**7.860** alumnos en formación de seguridad durante 2023.

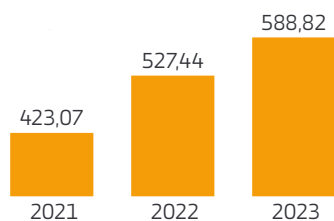
Promover a través de políticas y sistemas de gestión un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores.



**4.673** 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.

Millones viajeros transportados



Garantizar un transporte sostenible con especial foco en las personas de tercera edad, niños y discapacitados.

**Compromiso  
empresarial  
EVOLVE**

**Propuesta de valor**

**ODS**

**Metas ODS**

**Líder medio-ambiental**



- Eficiencia operacional.



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



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



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

**El más fiable**



- Consolidación de mercados.



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

- Eficiencia operacional.

8.2. Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.

**Empleador de referencia**



- Revitalizar el transporte público.



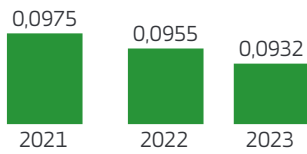
5.1. Poner fin a la Discriminación.

5.2. Eliminar toda forma de violencia de género.

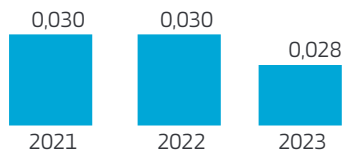
5.5. Asegurar la participación plena de la mujer e igualdad de oportunidades.

## Evolución de la contribución de Alsa

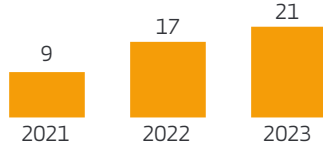
Emisiones directas (tCO<sub>2</sub>/100km)



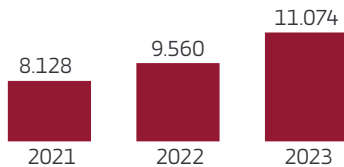
Vertido de Aguas Residuales de automoción (m<sup>3</sup>/100Km)



% flota con propulsión alternativa

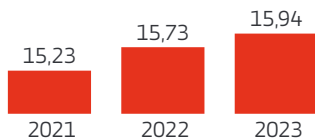


Nº proveedores nacionales



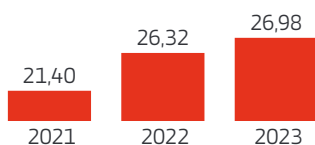
**159.961** horas de formación durante 2023.

% de mujeres en Alsa



**0** casos de acoso.

% de mujeres en escala directiva



## Compromiso Alsa

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.

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

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.

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

## Retos

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

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

Alcanzar un porcentaje del 25% en España en 2035.

Alcanzar un porcentaje del 35% en España en 2030.

Compromiso  
empresarial  
EVOLVE

Propuesta de valor

ODS

Metas ODS

Empleador de  
referencia



- Eficiencia operacional.



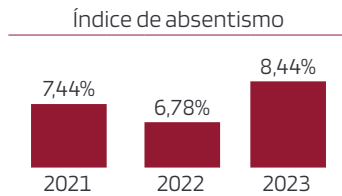
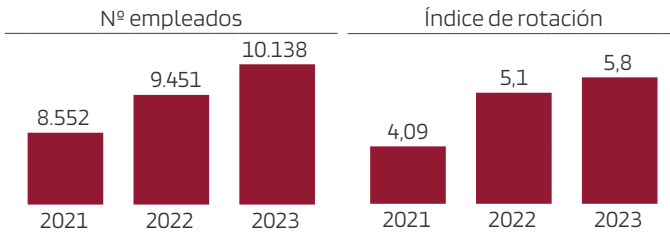
8.5. Lograr el pleno empleo y trabajo decente (incluidos jóvenes discapacitados y remuneración igualitaria).

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

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



## Evolución de la contribución de Alsa



**60%** de la plantilla ha recibido evaluación periódica del desempeño en 2023.

## Compromiso Alsa

## Retos

Planes formativos para integrar a los jóvenes en el mercado laboral a través de empleos de calidad que potencien sus habilidades.

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.

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.



# Gestión de Alianzas



Alsa dispone de un **Modelo de Gestión de Alianzas**, bajo el cual se han desarrollado y estandarizado herramientas y procedimientos que dan agilidad a la identificación y validación de nuevas oportunidades.

Durante 2023, se ha seguido avanzando en este modelo, estandarizando y mejorando los procesos, alineándolos con la estrategia de la compañía y mejorando los canales de comunicación y evaluación.

El año 2023 ha sido el año de despliegue inicial de la herramienta Source To Pay enfocada en la compra de gastos indirectos. Como objetivos cumplidos en 2023 destacan la prueba de la herramienta sobre un número controlado de categorías de gasto, la mejora de los procesos

de aprobación de gasto y validación de facturas, dando visibilidad al proveedor sobre el proceso de validación, y la mejora de la homologación básica de proveedores. A cierre de 2023, 282 proveedores, que en 2023 sumaron 26 millones de euros de facturación, habían finalizado el proceso de registro y estaban aceptados en la plataforma con la homologación documental básica completada, incluyendo la aceptación de la política de compliance y el código

ético de Alsa, firma de declaración responsable, y certificados de estar al corriente de pago de Seguridad Social y Hacienda.

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

Crecimiento del **9%** en proveedores nacionales

**11.765** proveedores para toda la actividad

## Cláusulas proveedores

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

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

## Nuevas alianzas



### Descarbonización del transporte

Se destaca la activa participación en la creación de dos nuevas asociaciones para el impulso y desarrollo del Hidrógeno (SHYNE) y de los Combustibles Renovables Cero emisiones Netas (CRECEMOS). Además, se han establecido alianzas para la incorporación de vehículos de hidrógeno con empresas suministradoras de este vector energético.

### Otras alianzas

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

# Digitalización e innovación para una movilidad sostenible, multimodal y conectada

La digitalización y la innovación en el ámbito de la movilidad representan una oportunidad sin precedentes a la hora de abordar los desafíos ambientales, sociales y económicos a los que se enfrenta nuestra sociedad. Gracias a ellas, se impulsa la creación de nuevos modelos de transporte más saludables, sostenibles y eficientes. Por ejemplo, las tecnologías emergentes están transformando el sector con innovaciones que no solo reducen la dependencia de los combustibles fósiles y disminuyen las emisiones, sino que también promueven una mayor inclusión y accesibilidad en el transporte.

Así, se pretende que la tecnología desarrollada tenga un impacto positivo tanto en los clientes y en la empresa, como en la sociedad, situando a la gestión del dato y su análisis en el centro de la toma de decisiones. La propuesta digital se completa con la incorporación al sector de tecnologías disruptivas y emergentes que puedan aportar un valor añadido al negocio.

Siguiendo esta visión, durante 2023, se han alcanzado numerosos hitos en materia de digitalización e innovación, destacando los siguientes:

- Operación de un nuevo Bus Autónomo en Asturias, conectando el Parque

Tecnológico con la estación de tren de Llanera, siendo este el primer autobús autónomo en tráfico abierto de España.

- Mejora en la Planificación y optimización de las rutas para una mayor eficiencia y sostenibilidad, optimizando recursos. Estas automatizaciones y mejoras en la planificación tienen impacto sobre toda la flota, con especial foco en la eléctrica donde se ha realizado un proyecto específico para la optimización y digitalización de sus operaciones. Se ha trabajado en la especificación, diseño y desarrollo de un paquete de herramientas de inteligencia artificial (IA), aplicables a la planificación y gestión de operaciones en redes de transporte público de viajeros por carretera (transporte urbano y de media/larga distancia).
- Asociado al cliente, se ha trabajado en la implantación de una solución basada en inteligencia artificial (IA) para la gestión de equipajes perdidos, con un impacto muy positivo en términos de eficiencia, recuperación y devolución de los equipajes a los pasajeros.
- Alsa trabaja de manera continuada en la mejora de la seguridad, especialmente de la conducción. Prueba de ello es

la puesta en operación de un sistema basado en sistemas de "machine vision" e inteligencia artificial (MV+IA). La inteligencia artificial ayuda a identificar distracciones y mitigar el riesgo de forma proactiva mediante el análisis de imágenes, impulsando la responsabilidad y mejorando la capacitación de los conductores.

Durante el año 2023, se han lanzado los siguientes proyectos que finalizarán durante de 2024:

- Desarrollo de modelos predictivos de gestión y mantenimiento vía Inteligencia Artificial en vehículos cero emisiones. El proyecto se centra en los vehículos eléctricos, los cuales disponen de un elevado número de sensores en sus diferentes componentes, permitiendo conocer en tiempo real su estado y aplicando diferentes tecnologías, entre ellas inteligencia artificial, para poder identificar anomalías y elaborar modelos predictivos que permitan anticiparse a un posible fallo evitando el consecuente impacto en el cliente y en la operación.
- Investigación en nuevas tecnologías de sistemas de transporte a la demanda. Este proyecto permitirá investigar diferentes tecnologías y definir un modelo capaz de adaptar

---

Coincidiendo con el año del centenario, se ha dado un impulso a la I+D+I con la creación del Centro de Innovación de Alsa, que nace con el reto de apoyar el liderazgo de la empresa en el desarrollo e implementación de soluciones de movilidad que mejoren tanto la experiencia del cliente, como la eficiencia y sostenibilidad en las operaciones.

El Centro se ha establecido en Asturias, vinculando la innovación con las raíces de la empresa, y cuenta ya con una plantilla de 11 titulados superiores, con diversos perfiles que fomentarán el desarrollo de proyectos multidisciplinarios de alto impacto en el negocio. En su apuesta por la igualdad, el centro parte con un balance de 55% de hombres y 45% de mujeres, siendo gran parte de ellos talento atraído o retornado a la región.

la oferta a la demanda. Estos sistemas de transporte a la demanda permiten comunicar zonas rurales con poca densidad de población, saliendo del esquema de rutas fijas. Además de asegurar que los clientes disponen de un servicio cuando lo necesitan, se reduce el impacto medioambiental, al no tener en circulación vehículos sin pasajeros. La solución que se desarrolla tiene también en cuenta otros factores que modifican la demanda, como su estacionalidad, climatología, eventos, etc. Con la inclusión de la multimodalidad y soluciones de última milla, se espera que estas soluciones fomenten el uso del transporte público, en detrimento del vehículo privado.

- Investigación y aplicación de nuevas tecnologías relativas a la experiencia del cliente, y creación de valor para las personas en la definición de nuevos productos y servicios de movilidad sostenible. El proyecto desarrolla nuevos conceptos y formas de movilidad que hagan posible un trasvase de usuarios del vehículo privado hacia nuevos productos y servicios de movilidad sostenible. Se pretende además generar el conocimiento necesario para la obtención de las herramientas

tecnológicas que sustenten estas nuevas iniciativas, integrando al usuario actual de servicios de movilidad, así como al “no usuario”. De esta forma, las nuevas soluciones estarán adaptadas a las necesidades reales de las personas se desplazan.

Además, Alsa participa y colabora con distintas asociaciones que le permiten estar conectado con centros tecnológicos y de innovación, redes de empresas y organismos que desarrollan tecnologías de interés para la empresa.

Por ejemplo, Alsa es empresa asociada y patrocinadora de la asociación Madrid Green Urban Mobility Lab (MGUML). El Lab busca convertir la ciudad de Madrid en un referente internacional en materia de movilidad urbana mediante la integración de ideas, proyectos y soluciones compartidas por las principales entidades públicas y privadas del sector. La compañía participa en los grupos de trabajo sobre industria, movilidad conectada y ciudad de bajas emisiones. En estos grupos de trabajo se están ideando iniciativas innovadoras a testar en Madrid, que se podrán extrapolar a otros ámbitos geográficos, en lo que es un claro exponente de colaboración público-privada.

Por otro lado, en 2023, se ha formalizado la entrada en el patronato de la Fundación Centro Tecnológico de la Información y la Comunicación CTIC, lo que permitirá a Alsa estar en contacto de primera mano con los nuevos avances tecnológicos en el ámbito de las TICs de interés para el sector de la movilidad.

## Proyecto “información a nuestro cliente” para facilitar información útil al viajero desde la compra del billete hasta su llegada al destino

Por último mencionar que Alsa participa en la Red de Centros de I+D+I empresariales, creada en 2023 y que cuenta con la participación de 14 grandes empresas con centros de innovación. Esta red permite el intercambio de buenas prácticas y favorece la creación de sinergias entre empresas de diferentes sectores, en áreas tecnológicas de alta relevancia para todas ellas, como es la IA y la gestión del dato.

Cabe destacar la colaboración público-privada y el apoyo recibido por diferentes administraciones para la ejecución de proyectos de I+D+I, como el proyecto R3CAV para el desarrollo de una plataforma autónoma financiado por el CDTI; el proyecto Metrópolis, que pretende preparar a las ciudades para la movilidad del futuro, financiado por la Agencia Estatal de Investigación (AEI); o el proyecto de mantenimiento predictivo de los vehículos eléctricos, mencionado anteriormente, financiado por la Agencia SEKUENS del Principado de Asturias.





# OPERATE: mejora continua

En el marco de la mejora continua y la Excelencia, el programa OPERATE ha establecido una metodología común en el Grupo Mobico que facilita la transferencia de buenas prácticas a través de las distintas áreas y direcciones de la compañía. Basado en los principios del Lean Six Sigma, busca implementar una cultura de trabajo que analiza los procesos y los optimiza a través de la puesta en práctica de cuatro pasos:



Al inicio del 2023 se creó el Comité de OPERATE, formado por representantes de las principales direcciones y áreas de Alsá, cuya función consiste en promover el uso de la metodología, dar soporte a los equipos, compartir best practices y reportar las líneas de mejora que se están trabajando, al resto de los departamentos. La composición de este órgano es la siguiente:

D. Marruecos <b>José Antonio Vigil</b>	D. Internacional y MSA <b>Diego Granado de la Fuente</b>	<b>Sponsor</b> <b>Víctor M. López</b>	U.Z. Área Mediterránea <b>Enrique Osuna y Francisco Escoriza</b>	U.Z. Centro <b>Víctor Casado</b>
D. Estrategia y Diversificación <b>José María Gutitérrez</b>	D. Asesoría Jurídica <b>Naiara Pascual Arroyo</b>	<b>Equipo Asesor</b> <b>Elías Rubio</b> <b>Aymara González</b> <b>Luis Feito</b>	U.Z. Noroccidental <b>Inés Álvarez</b>	U.Z. Norte <b>Miriam Morán</b>
D. Digital y Tecnológico <b>David M. Candia</b>	D. Personas y Cultura <b>Javier María Urrecha</b>		U.Z. Turismo <b>César Fernández</b>	D. Operaciones y Mantenimiento <b>Luis Feito</b>
D. Económico Financiero <b>Alicia Torres</b>	D. G. España <b>Luis Feito y Aymara González</b>		D. Estudios y Licitaciones <b>Daniel Rubio</b>	D. Comercial y Marketing <b>Jennifer Bartolomé</b>

Como resultado de su labor, se han podido implementar 57 mejoras que han impactado en distintos procesos y líneas estratégicas de la organización. Todas las áreas de la organización han participado de algún modo en la puesta en marcha de estas optimizaciones. Se citan, como ejemplo, algunos de los casos desarrollados:

- ✦ Diseño de un plan de calidad para servicios prestados por empresas de transporte subcontratadas.

- ✦ Mejora de la puntualidad en los servicios de la explotación de Rabat.
- ✦ Implantación del sistema de registro del embarque mediante dispositivo ITOS.
- ✦ Acciones dirigidas a mejorar la oferta de servicios de transporte accesibles.
- ✦ Tramitación de siniestros en Portugal mediante peritaje telemático.

- ✦ Mejora en el control y seguimiento de los ratios de eficiencia de las operaciones mediante el uso de Tableau.

En 2024 se continuará con el desarrollo del programa OPERATE, integrando nuevas formas de trabajo en el día a día a través de los Agentes del Cambio, y la consolidación del Comité OPERATE.

# Certificaciones

Disponer de sistemas de gestión certificados, basados en estándares internacionales, ayuda a la compañía a alcanzar los objetivos de garantizar la seguridad, aumentar la satisfacción de clientes y empleados, y cuidar del entorno.



Excelencia



Gestión de la Calidad<sup>1-2-3</sup>



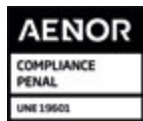
RSE Label<sup>3</sup>



Gestión a la Responsabilidad Social Corporativa<sup>2</sup>



STANDARDS Memoria de Sostenibilidad Verificada



Compliance Penal



Gestión de Seguridad de la información



Seguridad



Gestión de la Seguridad Vial<sup>1-2-3</sup>



Gestión de Emergencias<sup>1-3</sup>



Seguridad y Salud en el Trabajo<sup>1</sup>



CSEEA-INSIA Certificación de Seguridad de Empresas de Autobuses y Automóviles  
CSEEA-INSIA en Seguridad Vial



Clientes



Cartas de Servicios<sup>4</sup>



Servicios de Transporte Público de Pasajeros<sup>1</sup>



Excelencia en el servicio



Accesibilidad universal<sup>1-4</sup>



Gestión de reclamaciones



Personas



Empresa Saludable



Conciliación e igualdad



Protocolo frente a la COVID-19



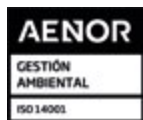
Great Place to Work<sup>3</sup>



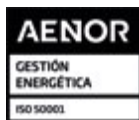
Top Employer España 2023



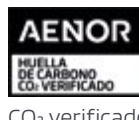
Comunidad y Medio Ambiente



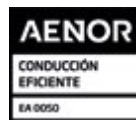
Gestión Ambiental<sup>1</sup>



Gestión energética<sup>1-2</sup>



CO<sub>2</sub> verificado<sup>1-2</sup>



Conducción eficiente de vehículos industriales



Registro Huella de Carbono



Certificado EMAS

Todas las certificaciones anteriores están España y adicionalmente según epígrafes indicados: <sup>1</sup> Portugal.

<sup>2</sup> Suiza. <sup>3</sup> Marruecos.

<sup>4</sup> Casablanca.

Nota: además Lisboa está certificada en NP 4493:2010 y NP 4514:2014 para Transporte público de pasajeros líneas de autobús urbano y líneas de autobús interurbano.

## Nuevas certificaciones

ALSA ha ampliado su certificación de "Accesibilidad Universal" según la norma UNE 170.001 a la totalidad de las concesiones de los servicios de transporte regular interurbanos dependientes del MITMA así como todos los servicios urbanos y metropolitanos de España.

Este hito ha sido posible gracias al trabajo realizado en la Organización en los últimos años que nos permite cumplir con los requisitos

mínimos exigidos por la citada certificación:

- Disponibilidad de canales con información sobre servicios accesibles.
- Disponibilidad de canales de venta con posibilidad de reserva y venta de plazas accesibles por anticipado (no aplica en urbanos).
- Formación específica del personal en materia de accesibilidad

y atención a personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

- Disponibilidad de flota adaptada y oferta mínima de servicios accesibles.

Por otro lado, se ha certificado una empresa nueva en Francia en las normas ISO 50001 e ISO 14064, en la División de Transporte Suiza: CHAMEXPRESS.

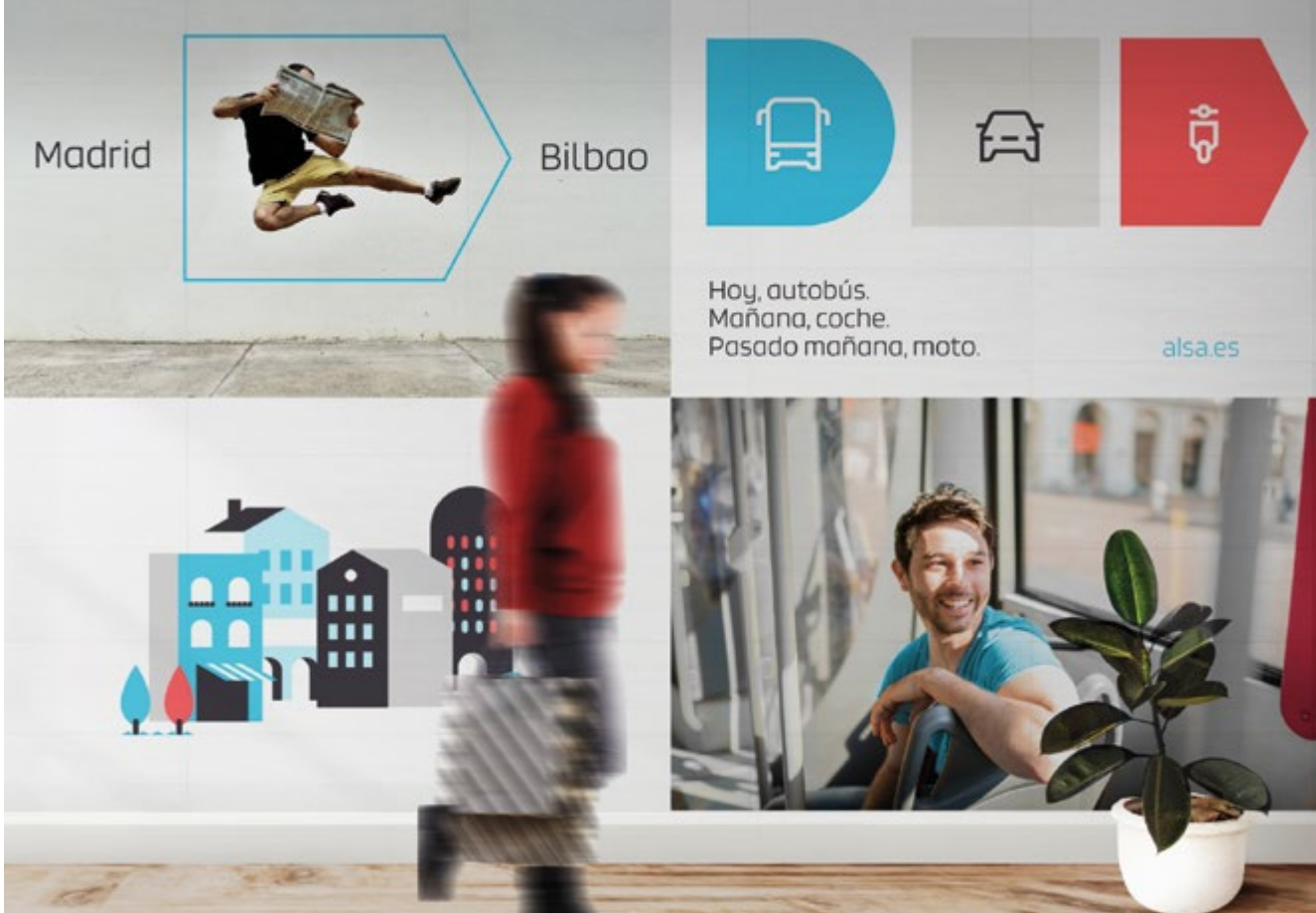
# Premios y reconocimientos

Durante 2023, Alsa ha sido reconocida con diversos premios y reconocimientos.

- Premio a la Innovación en seguridad vial y movilidad sostenible de la Confederación Nacional de Autoescuelas (CNAE).
- Premio Especial Global Xperience por su estrategia transversal de La Experiencia en Premios a la Excelencia en Relación con Clientes de 2023.
- Premio Ecommerce 2023 a la mejor integración omnicanal.
- Premio a la Internalización por el Club de Exportadores e inversores, en la categoría de "Gran empresa destacable proyección internacional".
- Premio "Avanza la trayectoria" de El Comercio de Asturias por su largo recorrido y crecimiento constante.
- Premio Azor 2023 de la BRILAT.
- Premio Familia Empresaria de la Asociación de la Empresa Familiar Asturiana.
- Premio Tableau Challenge Day al Equipo de Business Intelligence de ALSA.
- "Premio al Desarrollo del Talento", en la Gala RRHH 2023.
- Mención especial de la Fundación Integra en sus premios "Compromiso 2023" por nuestra labor en la contratación de personas en situaciones de vulnerabilidad.



- Reconocimiento Top Employer 2023, convirtiéndose en la primera empresa del sector en España en obtener esta certificación.
- Premio "Muévete verde" de la Empresa Municipal de Transporte de Madrid (EMT Madrid) en su categoría a la innovación, en septiembre de 2023, por la operación de la línea regular de transporte público interior del Campus de la Universidad Autónoma de Madrid (UAM) con autobús autónomo circulando en nivel 4, lo que supone autonomía total acompañada de control alternativo.
- Premio a EXIT-Alcalá, por primer puesto en el Certamen Oficial de Tapas de la Comunidad de Madrid.
- Premio al Ayuntamiento de Bilbao de Empresas por la Movilidad Sostenible, en la 3ª edición de los Premios Internacionales de Movilidad por el proyecto MEDUSA.



# Objetivos 2024

## Modelo excelencia

Desarrollo del modelo OPERATE.

## Responsabilidad Social Corporativa

Desarrollo del Plan de acción 2024-2026.

Seguir confluyendo con el Modelo en otros países.

Fortalecer la Comunicación Externa e Interna.

Renovación de la certificación SR10.

## Sistema de gestión de Compliance

Continuar con la homogenización de los Modelos en Marruecos, Francia y Suiza.

Mantenimiento de la Certificación en Compliance Penal (UNE19601).

Adquisición y utilización de una herramienta informática para la gestión del Modelo de Compliance.

## Gestión de alianzas

Cerrar Alianzas para el despliegue de la infraestructura de carga de buses Cero emisiones.

Desarrollar alianzas con los diferentes actores de la Digitalización en el Transporte, para conseguir desplegar proyectos.

Consolidar alianzas enfocadas en la internacionalización con los principales fabricantes de vehículos para el desarrollo de mercados internacionales.

## Digitalización e innovación

Consolidación del Centro de Innovación.

Avanzar en la estrategia de data-driven company y aplicación de inteligencia artificial.

Proporcionar a nuestro cliente información útil previa y durante el viaje.

# Seguridad

## Nuestro enfoque

ALSA sitúa la seguridad como uno de sus principales valores, es decir, aplica una tolerancia cero ante cualquier comportamiento que suponga un riesgo en los servicios que opera. Con este objetivo, la organización siempre aplica las medidas más exigentes en términos de seguridad en todos los países donde presta servicios.

La gestión de la Seguridad se basa en el Programa "Eliminando Riesgos" (DOH, Driving Out Harm), implantado en todas las empresas del Grupo MOBICO. Este Programa tiene el objetivo de priorizar la seguridad en los servicios creando unos estándares que sean los mejores del sector tanto a nivel nacional como internacional.

El sistema de gestión de seguridad implantado en Alsa cumple los estándares de la Norma ISO39001 de Seguridad Vial, siendo la referencia sobre la que se despliegan los programas y actividades dirigidas a la mejora continua de su desempeño en este ámbito.

Los clientes reconocen el esfuerzo realizado en este ámbito y la conducción segura es uno de los parámetros mejor valorados en las encuestas realizadas. Muestra de ello es la puntuación de 8,63 otorgada a este indicador en 2023, frente al 8,32 de 2022.



Desde 2010

↓ **10%** Reducción siniestralidad en España

Respecto a 2022

↓ **14%** Reducción siniestralidad culpable en Marruecos

↓ **30%** Reducción siniestralidad culpable en Suiza

↓ **64%** Reducción siniestralidad culpable en Portugal

↓ **14%** Reducción del FWI<sup>1</sup> a nivel global

↓ **7%** Reducción del FWI en España

↓ **29%** Reducción del FWI en Marruecos

**100%** Plantilla monitorizada

**6.013** Formaciones individuales para analizar "eventos" observados por cámaras inteligentes

<sup>1</sup> (Fatality Weight Injuries) Heridos en accidentes con responsabilidad.

# Monitorización y formación para la excelencia en la conducción

El factor humano es la variable con más impacto dentro de la seguridad vial, por lo que se trabaja continuamente en la detección de comportamientos y patrones de desempeño que puedan ser mejorados a través del seguimiento, evaluación y formación de las personas.

## Evaluación y monitorización

Con la implantación de nuevas tecnologías se identifican áreas sobre las que actuar y así poder realizar un seguimiento proactivo del desempeño del personal de conducción, evaluando el comportamiento al volante de una plantilla cada vez más numerosa y diversa.

Para realizar esta gestión preventiva se están instalando diversos sistemas de monitorización. En especial, se está extendiendo el uso de cámaras inteligentes (Drivecam o CCTV de última generación) dada su demostrada eficacia tanto en la reducción de siniestralidad como en la mejora de los comportamientos al volante.

En 2023 se ha continuado con la implantación de sistemas de monitorización (cámaras inteligentes, cámaras CCTV, control de excesos de velocidad, control del

modo de conducción sin frenazos, acelerones o giros bruscos) en los nuevos servicios operados. En el caso de Marruecos, se ha digitalizado la evaluación de los conductores mediante CCTV y las inspecciones de los técnicos de seguridad. Además, se siguen mejorando las herramientas utilizadas con el fin de extraer la información más relevante y así conseguir análisis más detallados de comportamientos y patrones.

Además, se sigue trabajando en modelos predictivos basados en la información disponible sobre el desempeño individual de cada conductor y tienen como objetivo la identificación de nuevas correlaciones entre los comportamientos observados y los riesgos potenciales de accidentes.

Con respecto al control y medición de la velocidad, una vez consolidado

el control de los excesos de velocidad tipificados como graves, se ha avanzado en la medición de los rebases considerados leves. Se siguen identificando las áreas de concentración de los mismos y a los conductores que registran excesos de las dos tipologías. Y se continúa con el despliegue de herramientas

**El 92% de la plantilla está monitorizada por GPS en España y el 41% en Marruecos**

en todas aquellas geografías en las que Alsa está presente, prueba de ello es la instalación en Suiza de la tecnología que permite el control y seguimiento de los excesos de velocidad de la flota.

## Software para la supervisión de conductores en Marruecos y Suiza

Marruecos ha desarrollado un software (SECURMA) para la supervisión de conductores de tal forma que se pueda asegurar la monitorización de todos los conductores.

Además de estas revisiones por CCTV, cada conductor está asignado a un Técnico de Seguridad que realiza una monitorización adicional por Observación Directa mientras realiza el servicio. Se trata de personas que se dedican únicamente a la supervisión sobre el terreno de los conductores.

También cabe destacar la digitalización de los procesos de inspección del vehículo previa y posterior al servicio a través de una APP que utiliza el personal de conducción que se ha realizado en Suiza-Francia.

## Formación y sensibilización

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

En 2021 se realizó una evaluación de la eficacia del modelo y se constató que el 65% de los conductores formados durante el año mejoraron su desempeño. Por lo que en 2023

se ha continuado con esta línea de trabajo, y se ha impartido este Curso de Mejora Competencial de la Conducción a 201 personas. El curso es individualizado y se adapta a las necesidades de modificación de hábitos y comportamientos de cada conductor.

En el resto de las geografías, también se pone el foco en la formación de los conductores, como en el caso de Oporto (Portugal) donde se han impartido 5.500 horas de formación en la conducción al personal.

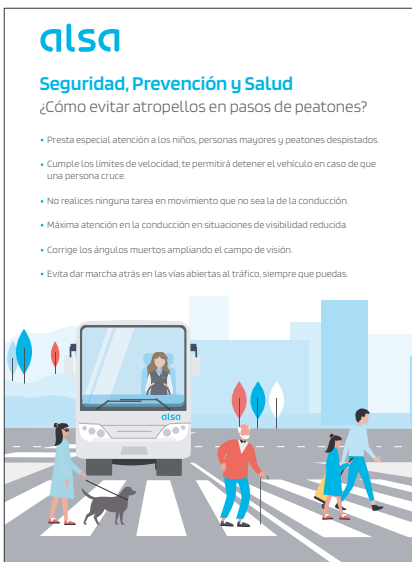
Asimismo, se está impartiendo un curso nuevo de concienciación para aumentar la sensibilización de los conductores sobre las consecuencias y el impacto de una mala decisión. Se seleccionan colectivos pequeños y se hace una sesión en conjunto.

A los planes de formación se unen las campañas de comunicación interna para sensibilizar sobre los riesgos en la conducción. En concreto durante 2023 se han realizado varias comunicaciones sobre el uso del cinturón de seguridad, así como sobre el consumo de medicamentos y

sus efectos en la conducción. En el caso concreto de Marruecos, los conductores reciben comunicaciones diarias sobre los aspectos de la seguridad que se quieren enfatizar en cada momento.

**201 personas han recibido el curso de mejora competencial de la conducción**

Se colabora también en campañas de sensibilización impulsadas por entidades externas de relevancia. Es el caso de la colaboración con la Fundación MAPFRE en una campaña sobre los "Puntos ciegos" en el marco del evento JUVENALIA 2023. O la difusión de la campaña "CONviviencia Vial Urbana", junto a FESVIAL, cuya finalidad es concienciar a los usuarios vulnerables y a los conductores de que la convivencia en la movilidad es clave para reducir la siniestralidad vial urbana.



## Análisis y mejora de la salud cognitiva del personal de conducción

En colaboración con la Universidad de Nebrija, se ha llevado a cabo un proyecto de investigación aplicada, impulsado y financiado por Alsa, sobre la evaluación y mejora de la salud cognitiva del personal de conducción.

En el proyecto, 160 conductores completaron una evaluación cognitiva cuyos resultados se contrastaron con los datos de desempeño vinculados a la seguridad vial, hallándose una correlación relevante. Además, 56 conductores completaron un plan de

entrenamiento cognitivo individual y personalizado, con una duración de tres meses. Dicho plan de entrenamiento demostró tener una gran efectividad en la mejora de las habilidades cognitivas.

Este proyecto ha sido reconocido con el Premio a la Innovación en seguridad vial y movilidad sostenible de la Confederación Nacional de Autoescuelas (CNAE).



# Flota con las más avanzadas tecnologías

La compañía está en continua búsqueda de nuevas tecnologías que puedan ser incorporadas a sus vehículos con el objetivo de ayudar en la conducción e incrementar la seguridad en el transporte. Un equipo de trabajo multidisciplinar analiza con carácter periódico las diversas tecnologías existentes en los vehículos con objeto de evaluar su eficacia mediante pruebas piloto. Posteriormente se valora su implantación en la flota de Alsa.

Las actuaciones destacables que se han realizado sobre la flota han sido las siguientes:

1. Analizar en el mercado elementos tecnológicos relacionados con la detección de signos de cansancio y somnolencia, factores éstos identificados actualmente como de alto riesgo en la seguridad vial.
2. Mejorar el sistema ya existente de cámaras inteligentes, implantando un nuevo sistema que supone un salto cualitativo en la detección y el análisis de comportamientos mejorables al volante.

En 2023 se ha valorado la eficacia de dos sistemas de seguridad embarcados

## Instalación de AZIMUT

Tecnología para la detección de peatones y bicicletas.

## Cámara de visión 360º

Sistema de visión periférica completa alrededor del vehículo facilitando las maniobras de aparcamiento.

## Chicharras freno de estacionamiento

Campaña de revisión del correcto funcionamiento y puesta en marcha del dispositivo en todos los vehículos de la flota disponibles para este sistema.

## Lente Truckview para reducción de ángulos muertos

Tras una valoración interna del producto con la obtención de buenos resultados, se está realizando una campaña de instalación en todos los vehículos de España y Portugal.







# Las instalaciones más seguras

A lo largo de 2023 se ha continuado con el Plan de Seguridad en Instalaciones con el objetivo de reducir los riesgos de accidentes e incidentes. Cuando se detectan puntos de concentración de siniestros o maniobras conflictivas,

se realizan evaluaciones de riesgos, se elaboran protocolos de funcionamiento y se proponen mejoras.

Además, se informa con cartelería de las pautas a seguir en cada instalación.

**alsa**

**Aparatos surtidores**  
Instrucciones de utilización

**Para un repostaje seguro y limpio**

- Prohibido fumar
- Prohibido usar el teléfono móvil
- Prohibido hacer fuego
- Apagar luces y motor

- Elija la manguera que queda **del Lado del depósito** del vehículo
- Tire de la manguera** para acercarla, no de la pistola
- No pase la manguera por debajo del vehículo**
- No fuerce** el giro de la pistola. Tiene un tope
- Deje la **carcasa de caucho fuera** de la boca de depósito
- Recoja la manguera** para evitar que la puedan pisar los vehículos
- Deje la pistola en su alojamiento** sin que el giro esté forzado

**alsa**

**Normas de seguridad de obligatorio cumplimiento**

- Zona de riesgo de accidentes
- Es obligatorio seguir las indicaciones de la instalación
- Es obligatorio el uso de chaleco reflectante
- Es obligatorio el uso de luces de cruce
- Circular por las vías de peatones habilitadas
- No superar límite de velocidad **10**
- Excepto en zonas habilitadas
- Excepto zonas habilitadas
- Prohibido fumar en todo el recinto
- Estacionar marcha atrás



# Objetivos 2024

## Accidentabilidad

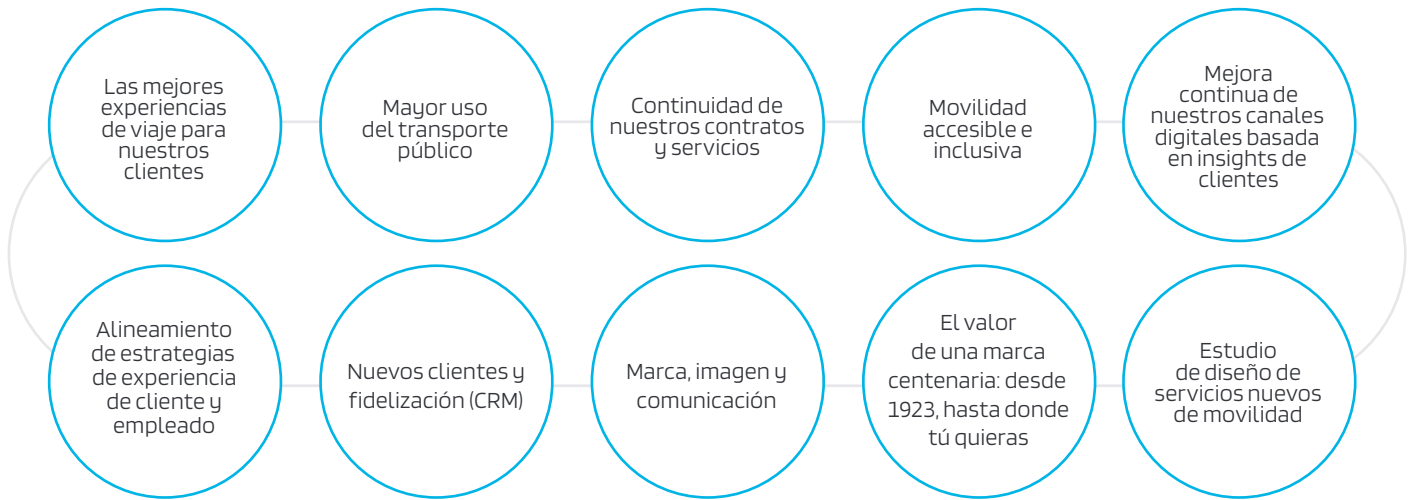
FWI Normalizado (FWI/1 millón de millas): 0,0068.

Tasa de accidentes culpables (cada 100.000 km): 1,09.



# Clientes

## Nuestro enfoque



La razón de ser de Alsa es el servicio a sus clientes. A las personas que confían en la compañía a la hora de viajar, y a las administraciones y entidades que le encomiendan la gestión de sus contratos de movilidad.

En 2023 la movilidad se ha recuperado definitivamente dejando atrás por fin la COVID-19. La demanda de viajes se situó en niveles por encima de la pandemia en todos los segmentos, creciendo especialmente los viajes regionales y metropolitanos.

Los patrones de viaje y las necesidades de las personas están cambiando, en consonancia con los cambios en hábitos sociales que han traído fenómenos como el teletrabajo, el comercio electrónico o la digitalización. En ámbitos urbanos la movilidad es distinta por días de

la semana y aumentan los viajes no cotidianos y de fines de semana.

En la recuperación de la movilidad están teniendo un impacto muy positivo las medidas extraordinarias de reducción del coste del transporte público, establecidas por el Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible en cooperación con las Comunidades Autónomas y Ayuntamientos. Dichas medidas se prorrogaron también para 2024.

Alsa continuó mejorando los canales digitales y adaptando la oferta con un servicio cada vez más personalizado. Con numerosas iniciativas y proyectos de mejora continua basadas en la Voz del Cliente, la orientación de sus acciones de marketing y comunicación a targets estratégicos como el segmento joven, con iniciativas de

gran impacto como el patrocinio de La Velada de Ibai Llanos o los acuerdos de transportistas oficiales de grandes conciertos y eventos musicales.

En 2023 las métricas de satisfacción y experiencia de clientes volvieron a situarse en niveles muy altos y por encima de prepandemia. Los atributos mejor valorados vuelven a ser el trato del personal de conducción, la conducción segura y los canales digitales. Destacando la mejora en la valoración de la relación Calidad-Precio, gracias a los descuentos y abonos multiviaje y a la buena prestación del servicio.

**Un servicio excelente, hecho por personas y para personas**

Recorridos

**508** millones de kilómetros

Transportados

**588,8** millones de viajeros

**228.073** encuestas recibidas<sup>3</sup>

**8,16** ISC<sup>1</sup>

**51,4** NPS<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Índice de Satisfacción del Cliente. Nota media sobre 10 que da el cliente a cuál es su satisfacción general. Servicios Alsa España.

<sup>2</sup> Tasa de recomendación. Seguridad con la que recomendaría a sus familiares y amigos viajar con Alsa. Se calcula restando al porcentaje de Promotores (usuarios con recomendación 9 y 10) los Detractores (usuarios con recomendación de 0 a 6). Servicios Alsa España.

<sup>3</sup> Servicios Alsa España.

# Experiencia de viaje y conocimiento del cliente

## Nuevas métricas y pasillos de cliente

### Mejora en la medición UX del proceso de compra para canales digitales (web y app)

En 2023 se ha mejorado la medición de la satisfacción del cliente gracias a la nueva herramienta de diseño de cuestionarios que ha permitido vincular la respuesta al localizador de compra, posibilidad de encuestar hasta en 9 idiomas, adjuntar imágenes que ayuden a entender la valoración, o dar la posibilidad de dejar un número de teléfono o email para que se pueda contactar directamente con el

cliente. Todo esto, en su conjunto, ha facilitado el análisis y seguimiento de las valoraciones de manera pormenorizada.

### Customer Journey's para Alsa España 2023

Durante este año se ha comenzado a actualizar el Pasillo de Cliente para los servicios de Largo recorrido. Para ello, se han llevado a cabo **entrevistas** en profundidad con el equipo directivo de Alsa España, **focus group con empleados y con viajeros** de cada uno de los

9 corredores más relevantes de Alsa. Este nivel de análisis permite disponer de un customer journey específico por corredor y también por tipo de servicio.

Por otro lado, se han elaborado los pasillos de clientes de contratos urbanos y metropolitanos como los de Ferrol, Leste da Coruña y Bilbobus. Además, se elaboran periódicamente unas infografías específicas de cada contrato para que los empleados conozcan cómo evoluciona la experiencia del cliente en su ámbito.

## Semana del cliente 2023

Por séptimo año, en diciembre se ha celebrado la Semana del Cliente en Alsa España. Es un periodo en el que se pone en valor el enorme trabajo que toda la plantilla hace diariamente para que las personas que viajan con Alsa tengan las mejores experiencias.

Como actividades más destacadas se organizó una formación online gamificada sobre atención a clientes, webinars con expertos en experiencia de clientes, sesiones de puertas abiertas "a pie de dársena" para que el personal conozca la operativa diaria, se entregaron reconocimientos a las empresas colaboradoras más destacadas y se repartió merchandising y diferentes descuentos y bonificaciones a los clientes y empleados.



## Premio Especial Global Xperience 2023



Dentro de la Gala de Premios a la Excelencia en Relación con Clientes de 2023, organizados

por la AEERC (Asociación Española de Expertos en Relación con Clientes), iFAES e IZO; Alsa fue galardonada con el Premio Especial Global Xperience por su estrategia transversal de la Experiencia, donde se funden Experiencia de Cliente y Empleado.

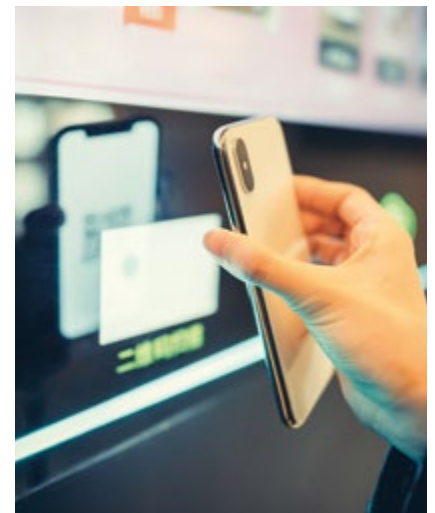


# Mejora de productos y servicios

## Mejora continua basada en comentarios abiertos de clientes

Desde 2021, diariamente, se gestionan los comentarios más graves reportados por los clientes en las encuestas postviaje. Con los años, se ha ido mejorando el proceso, aumentando la información que acompaña al comentario del cliente, de forma que se puede realizar un mejor análisis de lo sucedido. Los comentarios más críticos son enviados al SAC para que tramite la respuesta al cliente y al responsable interno de la organización, y así tome las medidas correspondientes.

Gracias a este trabajo se han identificado mejoras como, por ejemplo, indicaciones más apropiadas en el billete sobre la ubicación de la parada o cambios en la información que se le ofrece al usuario en el sitio web de Alsa. La gestión de estos literales también permite identificar áreas de mejora estructurales que se llevan a diversos foros internos para que se pongan en marcha acciones con mayor alcance.



## Movilidad Accesible e Inclusiva

Alsa entiende la movilidad como un **derecho social** y trabaja para facilitar una movilidad inclusiva y universal, adaptada a las necesidades de todas las personas.

Su objetivo es que las personas de cualquier colectivo puedan disfrutar de sus servicios en las mismas condiciones de seguridad, igualdad y confort, con la mayor autonomía posible. Por ello, trabajan continuamente en la mejora de toda la cadena de accesibilidad de los servicios.

Los hitos más relevantes conseguidos en 2023 han sido:

- Implantación de un nuevo **proceso de venta de plazas PMRSR** donde se puede identificar si el viajero irá con su silla a bordo o en el maletero, si se va a querer transferir a un asiento o incluso si va a llevar un acompañante que le asista. Para su diseño y validación, se ha contado con el apoyo de CEAPAT y COCEMFE Cantabria.
- Estandarización de la **pre-reserva de plazas para espacios PMRSR, acompañante y transferencia** en los sistemas de planificación y venta, como paso previo para garantizar el derecho a viajar de estos clientes con todo lo necesario.

- Nueva **landing** con toda la información relativa a los servicios de accesibilidad, diferenciando entre servicios nacionales/regionales y urbanos/metropolitanos: <https://www.alsa.es/movilidad-accesible>
- Implantación progresiva en más de 400 vehículos, y en toda la flota nueva de larga distancia, de la **nueva solución para la carga y anclaje de elementos auxiliares de movilidad personal** en los maleteros de los vehículos.
- Implantación de **cartelería accesible** con Braille y QRs adaptados para invidentes, pictogramas ARASAAC, mejoras en contraste y tipografía, etc. en nuevos contratos arrancados en este año.
- Extensión a nuevos contratos del servicio de **videointerpretación en Lengua de Signos Española de SVisual** (proporcionado por CNSE – Confederación Estatal de Personas Sordas).
- Celebración del “**Segundo encuentro de Movilidad Accesible e Inclusiva**”, en colaboración con CNSE con motivo del Día mundial de las personas con discapacidad. En esta ocasión una persona con discapacidad auditiva contó su

experiencia de uso del transporte público y dio algunas pautas sobre cómo se puede mejorar la atención prestada a estos viajeros.

- Ampliación del alcance de la certificación de Accesibilidad Universal (Norma UNE 170000), a la totalidad de los servicios de transporte regular interurbanos dependientes del MITMA y todos los servicios urbanos/metropolitanos de España.

Alsa es la 1ª empresa nacional de transporte de viajeros por carretera en estandarizar la venta/cesión gratuita de estas plazas adicionales de transferencia y acompañante



## Relanzamiento AlpyTransfers en Suiza



Con el objetivo estratégico de consolidar su presencia en Suiza, en el año 2023 la compañía se marcó el objetivo de impulsar el negocio Alpino, rediseñando su concepción desde la base.

El objetivo principal de este cambio ha tenido el foco puesto en el cliente, a través de la implementación de un **nuevo sistema de ventas** que agilice los procesos de adquisición del billete, la creación de una **nueva página web**, con la **unificación de la marca ALSA**, más dinámica y fácil de utilizar.

Continuando el flujo de fidelización del cliente, se está poniendo en marcha un **nuevo sistema de comunicación** identificando y etiquetando grupos de clientes con el objetivo de comunicarse de forma más personalizada y ofrecer respuestas a sus necesidades.

# Canales digitales

## Mejora de usabilidad y nuevas funcionalidades en web y app

El desarrollo de nuestros canales de venta es una de las mayores prioridades para ALSA, lo que se evidencia en la gran cantidad de mejoras y desarrollos que hemos lanzado en este año.

Como primer gran hito, destaca la definición y optimización de flujos de venta específicos para los **nuevos productos derivados de las medidas de incentivación del Transporte del Gobierno de España** ("Bonos multiviaje" y "Verano joven"), con diferentes bonificaciones y condiciones. Para ellos se crearon en tiempo récord nuevos procesos sencillos, intuitivos y adaptados a los diferentes servicios de la empresa

para facilitar el acceso a los mismos por parte de nuestros usuarios.

En segundo lugar, son reseñables varias mejoras orientadas a la **usabilidad de web y app**, como el "fast checkout" y la venta sin hora para contribuir a la digitalización de la venta de los servicios regionales, la opción de añadir y editar pasajeros frecuentes, el flujo simplificado de compra en dos clicks en algunos servicios, y la inclusión de paradas favoritas en el buscador y de un nuevo menú inferior de navegación en la app.

Por último, también destacan las mejoras implementadas en

relación con los **viajeros ALSAPLUS**, orientadas a reducir las fricciones en el proceso de compra, el alta y acceso al perfil de estos usuarios fidelizados. En concreto, se ha implementado el acceso directo a billetes y bonos desde la home para estos usuarios; se ha mejorado el proceso de alta en el programa de fidelización mediante el registro post y durante la compra, reduciendo de este modo la entrada de datos; se han incluido mejoras en el reseteo de contraseña mediante código de único uso (email y SMS), y muchas más.

## Servicios en estaciones y paradas

Durante 2023 hemos redoblado nuestros esfuerzos en mejorar el canal de atención presencial en nuestras taquillas mediante la instalación de **52 nuevas Máquinas Autoventa EASIER** en las ubicaciones de mayor tránsito de viajeros.

Además, **hemos desplegado kioscos en nuevas localizaciones** (p.ej.: Baeza, Noja y Torre Del Mar), e incluso hemos instalado el primer kiosco fuera de España, en París.

Y hemos seguido trabajando en incorporar **mejoras funcionales**

como: usabilidad en flujos de compra, compra rápida para servicios regionales, nuevo flujo de venta de bonos gratuitos del MITMA, descuentos por pago con tarjeta financiera para potenciar la reducción del uso de efectivo y mejoras de seguridad en el login de ALSAPLUS.

## Nuevo modelo de relación con los clientes en contratos B2B

Durante el 2023 hemos seguido impulsando el proyecto CRM BTB, que nació con el objetivo de profesionalizar la gestión comercial del negocio BTB poniendo foco en fidelizar al cliente y en captar nuevas oportunidades.

El proyecto ha madurado notablemente consiguiendo que esté desplegado y operativo en

todos los territorios del negocio de Discrecional. Actualmente, todas las zonas cuentan con la misma metodología procedimentada de trabajo, permitiendo así optimizar el esfuerzo de los equipos. Con esto se ha logrado que el seguimiento comercial sea más sencillo y guiado para los asesores y permita mejorar la relación con el cliente:

en 2023 hemos conseguido captar 4.482 nuevos clientes, habiéndose trabajado más de 7.300 oportunidades de nuevo negocio.

Además, esta iniciativa conlleva un cambio cultural en la forma de trabajar lo que ha hecho que, además de en la parte técnica y operativa, hayamos estado muy centrados en el acompañamiento.

# Incentivación del uso del transporte público y cambio modal

The graphic features a blue background with the text 'Viaja sin límites a cientos de destinos' in white. Below it is a red button that says 'Compra tu bono'. At the bottom left is a small image of a yellow ALSA ticket. On the right side, there are three small images of landmarks: a Roman temple in Asturias, a fountain in Bilbao, and the Sagrada Família in Barcelona. The ALSA logo is prominently displayed in white at the bottom center.

2023 ha sido un año clave en la recuperación de la movilidad. Las Administraciones y los Operadores impulsaron medidas de apoyo al transporte público de gran trascendencia y que están siendo claves en el funcionamiento del sistema de movilidad actual.

En el mes de febrero entraron en vigor los abonos gratuitos para viajeros/as frecuentes en España, válidos para los servicios públicos interurbanos titularidad del Ministerio de Transportes a nivel estatal, en autobús y por ferrocarril. Gracias a estos bonos, los clientes/as pudieron viajar de forma gratuita en

Las líneas de autobús dependientes del MITMA, siempre que cumplieran unas condiciones determinadas de recurrencia de viajes y constitución previa de una fianza.

A comienzos de año, enero fue el último mes en que estuvieron vigentes los abonos con descuentos del 50%, que comenzaron en septiembre de 2022 y que de alguna manera fueron el precedente de las medidas posteriores del MITMA que se fueron implantando hasta ahora.

De forma coordinada con las CCAA y Ayuntamientos, el MITMA impulsó también un descuento del 50% en

los títulos de transporte de viajeros frecuentes en ámbitos regionales y locales. El Gobierno de España financiaba hasta el 30% de la rebaja a las administraciones autonómicas y locales que establezcan descuentos de al menos el 50% en los títulos de transporte para viajeros recurrentes.

Todas estas medidas fueron prorrogadas para 2024, estando actualmente en vigor.

Destacamos finalmente la campaña de "Verano Joven" que estuvo vigente entre el 15/06 y el 15/09 de 2023 en los servicios públicos estatales de movilidad. Gracias a esta política, el colectivo de jóvenes entre 18 y 30 años pudo obtener billetes gratuitos en todas las concesiones estatales.

La implantación de estos bonos ha supuesto un importante reto para ALSA. En un plazo muy rápido, de pocas semanas, tuvimos que adaptar nuestros sistemas de venta y todas nuestras operaciones a los requisitos del MITMA. Este nuevo escenario



implicó cambiar la operativa y la infraestructura de los sistemas de embarque en todas las líneas de larga distancia y formar al personal de conducción de los cerca de 350 autobuses de largo recorrido que gestionamos y los 500 autobuses de refuerzo y colaboradores.

Además, adaptamos el proceso de venta del bono y la comunicación

diaria de su uso y de las ventas al MITMA, lo cual exigió requerimientos y especificaciones muy estrictas.

Todo esto implicó un trabajo muy intenso para desarrollar el producto y los sistemas de venta (digitales y físicos) y la adquisición e instalación de nuevos terminales en los autobuses (sistema ITOS), para poder identificar mediante QR a cada

viajero. También nos ha requerido diseñar y poner en marcha los aplicativos necesarios para conectar los sistemas entre sí y poder transmitir la información a las bases de datos del MITMA.

La aceptación por parte de los usuarios/as de estas medidas ha sido muy positiva.

# Marketing, marca y comunicación

## Presencia en FITUR y otros eventos

El año 2023 comenzó con la cita anual en Fitur, que se aprovechó para dar inicio al primer centenario de la compañía y destacando la exposición de uno de sus vehículos más antiguos: un Chevrolet Capitol de 1927, modelo muy popular en los años 20 y hasta los primeros 30, y con el que se realizaron alguna de las primeras líneas de transporte de viajeros en nuestro país.

Junto a este vehículo histórico, también se expuso otro vehículo que representa el futuro de la movilidad: El primer autobús autónomo que opera en España desde 2020, en un recorrido abierto al tráfico real en el Campus de la Universidad Autónoma de Madrid.

Alsa muestra así su evolución en línea con su posicionamiento de empresa de movilidad sostenible, multimodal y conectada para adaptarse a las nuevas tendencias de movilidad y anticiparse a las necesidades de sus clientes, teniendo cada vez un papel más activo en sector turístico en línea con su propósito de acercar a las personas y conectar el mundo de una manera sostenible y segura.

A comienzos de febrero, Alsa participó en el VII Encuentro de ciudades (FEMP), celebrado en Valladolid, y concebido como un foro de reunión y debate para el análisis de la movilidad y la seguridad vial urbana, con el objetivo de difundir, promover e impulsar buenas prácticas y experiencias de seguridad vial y movilidad sostenible.

En el mes de junio, tuvo lugar la 65ª Cumbre Mundial de Transporte Público de la UITP 2023 en Barcelona de la que Alsa es miembro activo. En este congreso se expusieron todos los avances que la compañía está

desarrollando para conseguir una movilidad 100% sostenible además, se participó en diferentes sesiones como la de descarbonización del transporte público.

Durante este año, se ha colaborado activamente con la asociación DEC para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente en España, entre otras acciones mediante el patrocinio de los X Premios DEC a los mejores proyectos de experiencia de cliente y empleado, y del Congreso Internacional de Experiencia de Cliente organizado igualmente por esta asociación.



## Enfoque al cliente joven

La marca Alsa siempre ha estado situada en el TOP-3 de notoriedad junto a Renfe e Iberia, si bien en 2023 la compañía se ha centrado en ganar mayor notoriedad y engagement en el target más joven 18-30 años.

Estar presentes en La Velada del Año III, la Kings League y Festivales como Arenal Sound o Holika, han impulsado la marca hacia la Generación Z hasta convertirla en

una marca de referencia para ellos por estar en su mismo contexto, compartir sus valores y hablar su mismo idioma.

Así, iniciamos una nueva línea de comunicación y colaboración con Ibai Llanos como principal creador de contenido joven en Twitch para la marca como estrategia paralela que no afecta y convive con la habitual +30 años.



## Mejora de la atención al cliente en Marruecos



En Marruecos se siguen dando pasos para proporcionar una mejor atención a los clientes, donde podemos destacar las siguientes novedades en 2023:

- Introducción de un sistema de gestión de llamadas en modo cola para una mejor gestión de las solicitudes. Gracias a este sistema, la tasa de disponibilidad de los agentes del call center ha alcanzado el 99,3%.
- Esta solución incluye también un registro de llamadas perdidas para que los equipos de call center puedan devolverles la llamada para gestionar sus solicitudes, con el objetivo de conseguir 0 llamadas perdidas.
- Desarrollo de una solución CRM para la gestión automatizada y fluida de leads y reclamaciones en un tiempo reducido permitiendo la gestión en tiempo real de las peticiones de los clientes.
- Programa de formación centrado en la mejora de la comunicación y la escucha activa, con especial atención a la resolución de conflictos.

Por ejemplo, estas mejoras han permitido incrementar significativamente las quejas atendidas en Casablanca, para las que se ha conseguido una tasa de procesamiento del 100% en un promedio de 9 días.

Y aunque el número de quejas recibidas ha aumentado, el nivel de satisfacción de los clientes se mantiene en un nivel alto con una calificación de 8,8 sobre 10.

## Relación con los clientes y fidelización

### Redes sociales

-  **+183.000 fans**  
/alsaautobuses
-  **+39.000 followers**  
@Alsa\_autobuses
-  **+48.000 seguidores**  
@Alsa
-  **+42.000 seguidores**  
Alsa
-  **+24 millones visualizaciones**  
Alsa  
miradasdesdeelbus.alsa.es  
**+5.000 suscriptores**
-  **+11.000 millones**

**7 minutos**  
Tiempo medio de respuesta en RRSS

Datos a 31 de diciembre de 2022

### Alsa Plus

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



Nos mueves

Más de **2,8** millones de clientes fidelizados

En 2023 más de **850.000** nuevas altas

Más de **79** millones de envíos a través de CRM



### Servicio de Atención a Clientes (SAC)\*

Plazo medio de **2,1** días en responder



Puntuación **7,62** en ISC del SAC

Más de **206.000** casos de comunicación escrita atendidos

#### Reclamaciones

- 45.545 reclamaciones presentadas.
- 33.637 expedientes de reclamación.
- 1,44 Tasa de Reclamaciones presentadas (nº/10.000 viajeros).
- 6,4 días tiempo medio de respuesta.

#### Peticiones de información e incidencias inmediatas

- 104.842 peticiones de información e incidencias inmediatas.
- 0,6 días horas medio de respuesta.

#### Sugerencias

- 2.823 sugerencias recibidas.
- 1 día tiempo medio de respuesta.

\*Datos de Alsa España



# Objetivos 2024

## Atraer clientes nuevos para el transporte público y el autobús

Continuar creciendo en demanda e ingresos con nuevos target de usuarios/as.

Gestión de los abonos multi viaje con precio reducido en nuestros servicios de larga distancia, regionales y urbanos.

Ofertas y productos nuevos de movilidad basados en la experiencia del cliente y sus necesidades.

## Continuidad de nuestros contratos, crecimiento y diversificación

Renovación por licitaciones de servicios urbanos, regionales y metropolitanos.

Relación con nuestros reguladores basada en la transparencia, la mejora continua de nuestros servicios de movilidad y la gestión eficiente.

Cambios normativos de gran impacto en la movilidad como la Ley de Movilidad Sostenible o la Ley de Servicios de Atención al Cliente.

## Mejora continua y servicios nuevos de movilidad

Mejoras en la información y respuesta a clientes ante cambios e incidencias.

Transformación de nuestro Sistema de Atención a Clientes (SAC) y cambios en nuestros procesos y herramientas internas de gestión de clientes.

Iniciativas de Close the Loop y de Voz de Cliente en más contratos y servicios.

## Excelencia del servicio, satisfacción y valor de uso

Mejora de nuestros KPIs y métricas de satisfacción.

Mejora de los servicios Alsa Supra.

Investigación y conocimiento de la movilidad basada en la experiencia del cliente.

## Digitalización inclusiva

Plan de Movilidad accesible e inclusiva.

Mejora continua de nuestra Web, Apps y Quioscos en estaciones.

Mejora de la experiencia del cliente Alsa plus.

## Marketing, marca y comunicación

Personalización del servicio que reciben nuestros clientes/as y de nuestra interacción en las diferentes fases del pasillo del cliente.

Plan de marketing, comunicación y posicionamiento de la marca.

Mejoras en CRM: más clientes, más contactables, más fidelizados y más satisfechos.



# Personas

## Nuestro enfoque

Durante 2023, Alsa ha consolidado sus políticas internas, con especial foco en el desarrollo y reconocimiento de sus profesionales y en la integración de nuevas herramientas para impulsar la transformación digital de la compañía. Además, ha desplegado su nuevo plan estratégico de Diversidad e Inclusión con el objetivo de ser un reflejo de las sociedades en las que opera. Para ello, ha puesto en marcha acciones globales y locales que, al mismo tiempo, la posicionan como una organización atractiva para el talento diverso.



17.137 profesionales

7,3% conductoras

2.173 mujeres

159.872 horas de formación

88,67% empleados fijos





# Plan estratégico de diversidad e inclusión global (DEI)

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

La nueva estrategia de Diversidad e Inclusión de Alsa ha sido impulsada desde el Comité de Dirección de forma transversal. A su vez, se ha creado un modelo de gobierno compuesto por un Comité Global del Grupo, en el que están representadas todas las direcciones generales de todos los países donde la organización está presente. Este comité cuenta con la presencia de 6 de los 9 miembros del Comité

de Dirección, incluido el CEO, lo que refleja la clara apuesta por la diversidad y la inclusión de la organización.

Además, se han constituido 6 comités locales para cada Dirección General, que implantan y establecen acciones a nivel local.

El modelo de gobierno se completa con lo/as embajadore/as, que son grupos y redes de personas de Alsa comprometidas con la diversidad y la inclusión, y que identifican y promueven acciones en sus entornos cercanos.

En definitiva, el objetivo de esta estrategia es fomentar un entorno inclusivo en el que las diferencias de las personas se transformen tanto en fortalezas, como en un valor añadido para la empresa y los que la conforman.

En 2023 Alsa ha renovado la Carta de la diversidad de la fundación Diversidad (Instituto Europeo para la Gestión de la Diversidad) como muestra de su compromiso con la diversidad, la inclusión y la equidad

## Prioridades estratégicas 2023-2026

**Diversidad de género** Promover la incorporación de mujeres, especialmente en el ámbito operativo, pues se trata de un sector donde la gran mayoría siguen siendo hombres. Para ello se están llevando a cabo campañas de financiación del permiso de conducir y del CAP a mujeres, con compromiso de contratación.

Otro de los grandes objetivos primordiales son las acciones encaminadas a mejorar la presencia del talento femenino en los puestos de responsabilidad.

**Diversidad afectivo sexual** Convertir a la organización en un espacio seguro donde cada persona pueda desarrollarse libremente.

Adhesión a los programas EMIDIS y Yes We Trans de la Federación Española LGTBQ+.

Con el programa Yes We Trans se busca la incorporación al mercado laboral de personas Trans, colectivo que presenta elevadas tasas de desempleo.

**Diversidad funcional o discapacidad** Colaboración con diferentes fundaciones para garantizar que en los procesos de selección participen personas con discapacidad.  
Adaptar progresivamente todas las instalaciones para hacerlas accesibles.

**Diversidad intercultural** Como empresa presente en 6 países de 3 continentes diferentes, Alsa presenta una elevada diversidad cultural.  
Fomentar el conocimiento de las diversas culturas existentes en la organización.  
Facilitar la movilidad interna de la plantilla entre los distintos países y departamentos.

**Diversidad intergeneracional** Se dispone de un comité senior, el cual tiene como una de sus misiones facilitar el intercambio de experiencias entre los perfiles con más recorrido en la empresa y las nuevas incorporaciones, así como favorecer el acompañamiento y asesoramiento hacia las personas que están próximas a la jubilación.

## Aplicación del plan estratégico de Diversidad e Inclusión

El plan estratégico recoge una serie de acciones que abarcan todo el viaje de las personas empleadas:

**Procesos de selección y contratación:** Ofertas de trabajo inclusivas en las que se incluyen el lenguaje inclusivo y la implantación progresiva de CV ciego, donde no se incluyen datos de carácter personal, en aquellos procesos que lo permitan.

**Onboarding:** Plan formativo inicial donde la diversidad y la inclusión tiene carácter obligatorio.

**Desarrollo y convivencia:** Encuestas de clima laboral, incluyendo incidencia de sesgos, planes formativos continuos y talleres de sensibilización.

**Promoción:** Planes de desarrollo personal, mentoring y promoción de liderazgos inclusivos.  
Desarrollo de planes de sucesión que garanticen la presencia de mujeres en puestos de responsabilidad.

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

## Acciones de visibilización de la diversidad

La visibilización es esencial para construir una sociedad más inclusiva, justa y empática, donde todas las personas sean valoradas y respetadas por igual. La visibilización permite reconocer y celebrar la diversidad de experiencias, identidades y perspectivas; combatir la discriminación y el prejuicio; empoderar a colectivos tradicionalmente marginados; y concienciar, sensibilizar y promocionar la igualdad de oportunidades. Por todo ello, en Alsa se llevan a cabo las siguientes acciones de impacto a nivel global:

### Día de la mujer 8M:

Celebración del día de la mujer con la presencia de mujeres referentes de todas las posiciones de la empresa, a las que les acompañaron otras 5 mujeres referentes en sus áreas de otras empresas.

En 2023 se ha renovado el distintivo de igualdad para las empresas del grupo Nexcom y Automóviles Luarca

### Mes europeo de la diversidad:

Sensibilizaciones y talleres impartidos por referentes en los diferentes campos de la diversidad y la inclusión.  
Reparto de obsequio a toda la plantilla con una breve explicación de las líneas generales del plan estratégico DEI.

### Mes del orgullo:

Participación en la marcha del orgullo de Madrid como empresa que apuesta por la creación de espacios seguros y comprometida con el colectivo.

### Día contra la violencia de género:

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

### Día de las personas con discapacidad:

Durante la semana de la discapacidad, en los autobuses se compartieron mensajes publicitarios de la mano de la fundación Eurofirms.  
Sensibilización a nivel interno con una campaña para eliminar sesgos acerca de la discapacidad, la cual fue desplegada por la fundación Eurofirms.

### Creación del premio valores de diversidad e inclusión:

Este primer año se ha premiado la labor del equipo de Marruecos por el plan de incorporación de mujeres conductoras.

## Alsa por la integración

Alsa siempre ha estado comprometida con la integración laboral de las personas con discapacidad, y así lo sigue reflejando su nueva estrategia de la diversidad. Mediante programas de largo recorrido y la colaboración con asociaciones y fundaciones, la organización sigue avanzando en su apoyo a la inclusión.

Más de **200** personas con discapacidad empleadas en España

Desde 2013, la compañía viene trabajando en su compromiso con el Charter de la Diversidad para fomentar los principios fundamentales de igualdad, así como un comportamiento de respeto al derecho de la inclusión de todas las

personas, independientemente de sus perfiles diversos, en el entorno laboral y en la sociedad. Para ello, implementa políticas concretas que favorecen un entorno laboral libre de prejuicios en materia de empleo, formación y promoción.



### ¿De qué eres capaz?

Alsa tiene un compromiso corporativo con la **formación e inserción de personas con discapacidad**. Desde hace varios años, lo desarrolla vinculado a la iniciativa **De qué eres capaz**. En 2022, se firmó un convenio con ONCE-INSERTA, mediante el cual personas con discapacidad reciben la formación necesaria para la obtención del permiso D y el Certificado de Aptitud profesional (CAP), así como una formación práctica adicional para mejorar las competencias en materia de conducción segura y eficiente.

Además, Alsa ha participado en varias mesas redondas y sesiones organizadas por la Fundación Once con el fin de fomentar la empleabilidad de los colectivos con mayor dificultad de inserción laboral.



# Calidad en el empleo y gestión del talento

Las personas que componen Alsa son su principal valor y las mejores embajadoras de su marca. Con más de 16.000 profesionales, el grupo centra sus esfuerzos en crear un empleo estable en el que cada trabajador/a pueda desarrollarse como profesional y como persona.

Se trabaja de forma constante en la creación de políticas a nivel corporativo que ayuden al crecimiento de la organización, aplicándolas en todos los países y a todas las personas que forman Alsa.

Uno de los pilares de Alsa en cuanto a la gestión de personas es asegurar el desarrollo de ellas. Mediante

herramientas de gestión del talento, se monitoriza el desempeño en los diversos puestos de trabajo, lo que permite proponer acciones de mejora y planes de crecimiento personalizados.

Anualmente y de manera sincronizada en todos los países, se realiza una evaluación del talento en la que se detectan las necesidades para el desarrollo de la persona, desplegándose un plan de acción en función de sus aspiraciones y preferencias dentro del marco de la compañía.

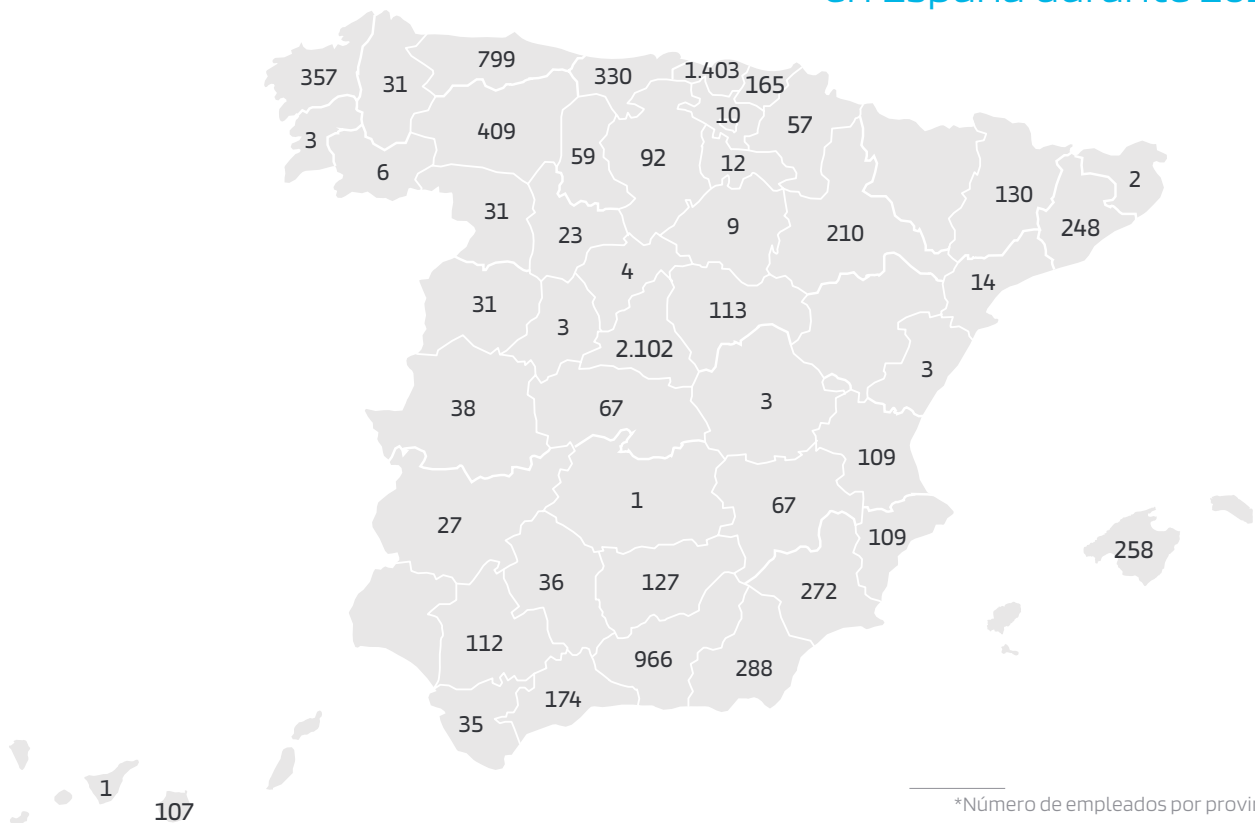
En 2023 Alsa se convierte en la primera empresa de movilidad de España en obtener el reconocimiento Top Employer como uno de los mejores empleadores

Durante 2023  
**3.106** nuevas contrataciones

Crecimiento del  
**2,3%** en contratación respecto a 2022

**89%** de los contratos son indefinidos

**1.924** nuevas incorporaciones en España durante 2023



\*Número de empleados por provincia.

## Feedback de los empleados

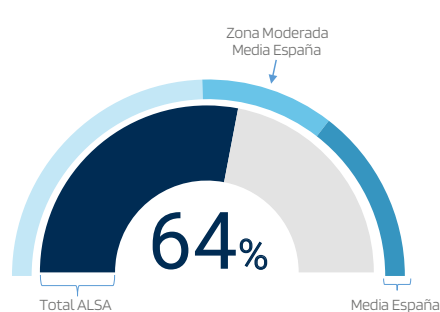
Se mantiene una escucha activa de las personas que forman Alsa mediante la encuesta anual "Tu voz importa". A través de ella se definen planes y acciones que den respuesta a las necesidades de la plantilla. Durante 2023, se han llevado a cabo más de 20 planes y 92

acciones, obteniendo una mejora en los resultados de la encuesta tanto a nivel de Compromiso como en el eNPS.

Tras el análisis exhaustivo de los resultados de 2023, se fijarán nuevas acciones basadas en las

opiniones de lo/as empleado/as. Y se continuará con las líneas de trabajo de liderazgo, reconocimiento, y diversidad e inclusión.

## Resultados encuesta - División Alsa



88% de participación  
frente al 82% de 2022

y 64% de compromiso  
frente al 56% de 2022

## Formación personalizada y proactiva

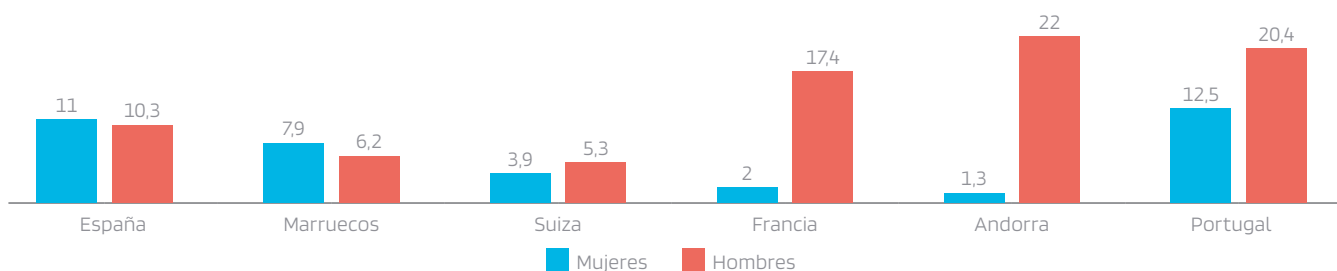
Alsa personaliza su formación en base a las necesidades de sus profesionales. Esa personalización es posible gracias al seguimiento y monitorización que se lleva a cabo de todo el personal, que permite a la compañía detectar las áreas de mejora con precisión para llevar a cabo acciones formativas de manera proactiva<sup>1</sup>.

159.872 horas de formación impartidas

Por empleado 9,33 horas de formación  
↑ 22% respecto a 2022

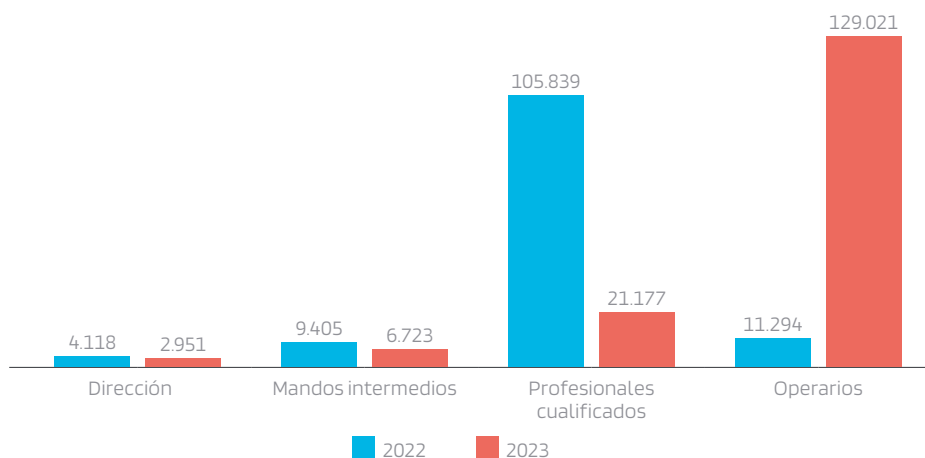
En 2023 más de 1.300.000 € invertidos en formación  
↑ 74% respecto a 2022

## Horas de formación por persona



<sup>1</sup> El elevado incremento de la inversión en formación con respecto a 2022 se ha debido a que en Marruecos se ha potenciado la formación al personal de estructura y el aumento de plantilla en Portugal.

## Horas de formación por categoría profesional



Nota: Este año se ha incluido al personal de conducción en la categoría de Operarios, de ahí que los datos no sean comparables con los del 2022, que se incluían en profesionales cualificados.

### Curso de "Conducción Armónica" en colaboración con la Universidad de Zaragoza

Alsa y la Universidad de Zaragoza han iniciado una colaboración pionera a través de la cual en 2023 realizaron las primeras pruebas del programa formativo "Curso de conducción armónica". Esta iniciativa, reconocida nacional e internacionalmente, está diseñada para abordar desafíos actuales en la gestión del tráfico, a raíz del análisis detallado de la pregunta "¿por qué se producen los atascos?"



El objetivo reside en enseñar a los participantes a evitar la generación de atascos de tráfico mediante comportamientos adaptativos. Además, tiene otros beneficios, como la reducción del consumo de combustible y el incremento de la seguridad en esas situaciones, habituales en entornos urbanos.

## Programa global de reconocimiento

Tras el análisis de los resultados de la encuesta de empleado/as, se estableció como prioritario el desarrollo de un programa de reconocimiento, cuyo objetivo es poner en valor la excelencia en el trabajo del personal operativo.

A través de los programas Máster se ha reconocido la labor de cerca de 500 personas que han alcanzado la excelencia en su desempeño, en base a los criterios de evaluación fijados para cada una de las posiciones y negocios. En este sentido, Máster Driver reconoce a lo/as conductore/as; Máster Trainer, a lo/as formadore/as; Máster Rail, a los profesionales que trabajan en el campo ferroviario; Máster Sanir, a los equipos del transporte sanitario; Máster Mechanics, al personal de talleres; y Máster Exit, dirigido al personal de las áreas de servicio.

Casi 500  
personas han  
sido reconocidas  
como Máster

## Acompañamiento inicial a personal de conducción

El personal de conducción de nueva incorporación recibe toda la formación y el apoyo necesarios para poder llevar a cabo los servicios de forma segura. Tras superar un exigente proceso de selección, cada persona es asignada un/a tutor/a que se encarga de llevar a cabo un seguimiento de su desempeño durante los seis meses siguientes a su incorporación. El proceso de acogida incluye tanto acciones formativas como evaluaciones que ayudan a detectar las áreas de mejora, de forma que se puede personalizar la formación en función de las necesidades de cada profesional.

Más de 34.000  
horas dedicadas  
en 2023 a los  
planes de  
acogida, un 26%  
más que en 2022



9.130 alumnos en los planes de acogida al PDA

## Equipo de alta disponibilidad e integración de Oporto

En 2023 comenzaron las operaciones en Oporto, segunda integración realizada en Portugal. Para garantizar el cumplimiento de los procedimientos de incorporación con el personal subrogado y el de nueva incorporación, se desplazaron tanto formadore/as de Lisboa como de diferentes puntos de España.

El proceso de formación y evaluación inicial del personal subrogado supuso 500 horas durante el mes de noviembre, y permitió que cada profesional recibiese un plan de mejora personalizado en el momento del inicio de las operaciones.

Debido a la necesidad creciente de disponer de equipos en diferentes lugares para labores puntuales de integración, se ha constituido un equipo especializado de Formadore/as de Alta Disponibilidad. Dicho equipo ha sido preparado por un grupo de formadore/as con experiencia y otras características idóneas.

## Formación de nuevos formadores



El equipo de Formadore/as Acreditado/as de Alsa está compuesto por conductore/as con amplia experiencia y conocimientos que apoya al personal de conducción desde su incorporación.

Durante el año 2023 se han realizado formaciones para acreditar a nuevo/as formadore/as, incrementándose el equipo en Suiza y Portugal. Asimismo, se han desarrollado acciones de formación enfocadas en la actualización y reciclaje de los miembros que ya estaban en el equipo.

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

Más de  
**24.500** acciones  
formativas y  
de evaluación

## Programa Muévete



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

**33%** pasaron a ser  
contratados

Incorporadas  
**83** personas al  
programa  
Muevete en 2023

## Escuelas de liderazgo

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

**150 personas de  
todos los países han  
participado en la  
escuela de liderazgo**

# Gestión de la conciliación



El compromiso de Alsa con la conciliación se vio plasmado en 2013 con la certificación efr en España, y desde entonces, la organización ha ido consolidando el Modelo año tras año como garantía de una gestión eficiente y de impacto en las personas.

Alsa entiende la gestión de la conciliación como la creación y desarrollo de procesos de mejora social, con el propósito de que sus empleado/as puedan conciliar su vida personal y profesional, a la vez que alcanzan los resultados comprometidos con la organización y ven satisfechas sus necesidades de bienestar.

Durante el último ciclo, la Dirección ha confirmado su deseo de seguir trabajando en pro de las personas, garantizándoles, en la medida de lo posible, su bienestar y su conciliación.

Por otra parte, se considera que la

gestión del Modelo es madura y ha demostrado su eficacia incluso en situaciones adversas como las vividas en años atrás. Durante 2023, se han implantado nuevas medidas para garantizar la calidad en el empleo y la igualdad de oportunidades.

Medidas efr implantadas	2022	2023
Calidad de empleo	19	24
Flexibilidad temporal y espacial	15	15
Apoyo a la familia	19	19
Desarrollo personal y profesional	14	15
Igualdad de oportunidades	5	7

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

En 2023, el Comité Senior ha propuesto una serie de medidas a la organización como son el acompañamiento a las personas en su última etapa laboral, facilitando apoyo para la gestión tanto de temas burocráticos de la jubilación como acompañamiento

psicológico para afrontar el fin de la carrera laboral. Además, ha propuesto la creación de encuentros con las personas recién incorporadas a la empresa para aportar su experiencia y el valioso conocimiento adquirido durante toda su trayectoria. Estas valiosas propuestas se materializarán a lo largo del 2024.

Además, el Comité Senior ha organizado diferentes eventos coincidiendo con el Centenario donde han participado un gran número de antiguos trabajadores y trabajadoras de Alsa.

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.



# Prevención y salud



## Programa Alsalud

El Programa Alsalud está alineado con la estrategia de la compañía en el ámbito de la salud y el bienestar, con el claro objetivo y el firme compromiso de proteger y potenciar una vida saludable y feliz de las personas que forman Alsa y sus familias. Alsa busca promover entornos de trabajo seguros, saludables y sostenibles; la mejora continua y el desempeño como

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

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

## Certificado AENOR de Organización Saludable

En España, Alsa obtuvo en 2016 el certificado Organización Saludable por AENOR.

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



## Embajadores Saludables

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

Este conjunto de voluntarios, que tienen representación en toda la geografía nacional, colaboran con el Área de Prevención y Salud en la gestión de campañas y proponen acciones dando dinamismo y haciendo propio el programa, a través del mail de [alsalud@alsa.es](mailto:alsalud@alsa.es) y del grupo de WhatsApp creado para la comunicación directa entre los Embajadores Saludables.

Gracias a estos últimos, "Alsalud" repercute a todos los niveles de la organización y en todos los lugares donde está presente Alsa. En 2024, el programa se verá reforzado con la incorporación de personas de otros países.

Más de **70** Embajadores saludables en España entre personal de conducción, agentes de venta, personal de oficina...

## Reconocimientos médicos

En los reconocimientos médicos preventivos se incorporaron mejoras al protocolo médico según el puesto de trabajo, como la detección del cáncer de próstata (PSA) en los hombres mayores de 45 años, los marcadores tumorales ginecológicos para el colectivo femenino, la prueba de somnolencia de Epworth y la prueba de fatiga de Pichot en el personal de conducción.

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

En España, más de **4.400** reconocimientos médicos periódicos

En España, más de **2.200** reconocimientos médicos iniciales durante 2023

Participación del **71,92%** de la plantilla en los reconocimientos médicos

## Programa preventivo de alcohol y drogas

La filosofía del programa preventivo de alcohol y drogas es implantar una política de actuación de tolerancia cero al alcohol y a las drogas en Alsa, con la finalidad de ayudar a todo el personal en la prevención de todas aquellas cuestiones y problemáticas relacionadas con este consumo y así cumplir con la premisa de Organización Saludable. Durante el 2023, se han realizado 2.889 controles de alcohol y 1.912 de estupefacientes.

En España **2.889** controles de alcohol

En España **1.912** controles de estupefacientes

## Talleres y campañas de salud 2023

Asimismo, dentro de este programa durante 2022 se han desarrollado una serie de talleres y campañas dirigidas a mejorar la salud de las personas y prevenir enfermedades.

Talleres	Trastornos musculoesqueléticos
	Reanimación cardiopulmonar
	Apnea y trastornos del sueño
	Gestión del estrés



188 participantes  
en el torneo  
de fútbol  
internacional  
de Alsa en  
Marruecos



<b>Campañas salud</b>	<b>Reparto de fruta</b>
	Semanalmente se reparte fruta proveniente de agricultura respetuosa con el medio ambiente que por su aspecto no llega al mercado.
	<b>Campaña Glaucoma Ocular</b>
	<b>Prevención del cáncer de mama</b>
	<b>Campaña Movember sobre temas de salud del hombre</b>
	<b>Campaña de vacunación de la gripe</b>
	<b>Campaña de Prevención del Ictus</b>
	<b>Detección de la diabetes</b>
<b>Campañas de medición de la presión arterial y exámenes oculares</b>	

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

<b>Fomento del deporte</b>	<b>Gympass</b>
	<b>Carrera Met Life, Carrera Binter Night Run Las Palmas y Carrera de las Empresas</b>
	<b>Torneo de fútbol en Marruecos - 188 participantes</b>
<b>Acciones para el cuidado de la salud</b>	<b>Empresa Cardiosaludable</b> con más de 160 desfibriladores en autobuses, estaciones de autobuses y centros de trabajo.
	<b>Servicio de Fisioterapia</b>
	<b>Servicio de psicología</b>
	<b>Wellbeing a través de Howden Iberia</b>
	<b>Campañas vida saludable</b> sobre Tabaquismo, Actividad física, Exámenes oculares y prevención e hidratación de golpes de calor.

El compromiso de Alsa como empresa cardiosicura se ha traducido en que ha pasado de tener 21 desfibriladores en España en el año 2016, a 161 desfibriladores en 2023 instalados en autobuses, estaciones de autobuses y centros de trabajo.

Además, Alsa ha sido reconocida como la primera empresa cardiosicura de España por la Fundación Española del Corazón (FEC), ya que busca fomentar la instalación de desfibriladores externos automáticos (DEA) en lugares de trabajo y espacios públicos, y capacitar al personal en técnicas de reanimación cardiopulmonar (RCP) básica.

### Wellbeing a través de Howden Iberia.

Se trata de la puesta en marcha de un programa que ayuda al diagnóstico y mejora de la salud física de la plantilla, a través de diferentes actuaciones. Está acompañado de un plan de formación y concienciación para dinamizar las diferentes propuestas.

Fran Murcia, ex jugador de baloncesto, desde su perspectiva como deportista de élite impartió una formación sobre "Cómo cambiar nuestro estilo de vida, mejorando nuestros hábitos de vida" y "Cómo conocer tu cuerpo es la clave para mejorar tu salud".



# Objetivos 2024

## Diversidad e Inclusión

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

## Reconocimiento

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

## Talento

Creación de un Comité de Movilidad Interna, liderado por personas del Comité de Dirección, que asegure el cumplimiento de la política de movilidad y promueva los cambios dentro de la compañía, que, a su vez, permitirán desarrollar nuevas capacidades y competencias.

## Salud y bienestar

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

## Digitalización

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

# Comunidad y Medio Ambiente

## Nuestro enfoque

Como empresa socialmente responsable, la capacidad de Alsa para contribuir directamente a la calidad de vida de las comunidades en las que presta sus servicios es un factor clave en su desempeño.

En esta línea, Alsa desarrolla su valor corporativo de COMUNIDAD y MEDIO AMBIENTE, mediante el que despliega políticas ambientales y de acción social que ayudan a mejorar el entorno en el que desarrolla su actividad.



Reducción del **16%** en emisiones de alcance 1 y 2 respecto a 2015

Reducción del **6.765** reducción de tCO<sub>2</sub> gracias a la renovación de la flota

Para el Bosque Alsa **101.743** aportaciones de clientes

**100%** electricidad de origen renovable

En Marrakech **1 mill/€** en apoyo al terremoto

En España **33,8%** es flota Eco o Cero en urbanos y metropolitanos

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

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

# Liderando el cambio medioambiental

Como operador de movilidad, Alsa es consciente de los efectos de su actividad sobre el entorno y del papel que debe asumir para minimizarlos y liderar el cambio medioambiental del sector.

La hoja de ruta de ALSA para conseguir la neutralidad climática pasa por influir activamente en el

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

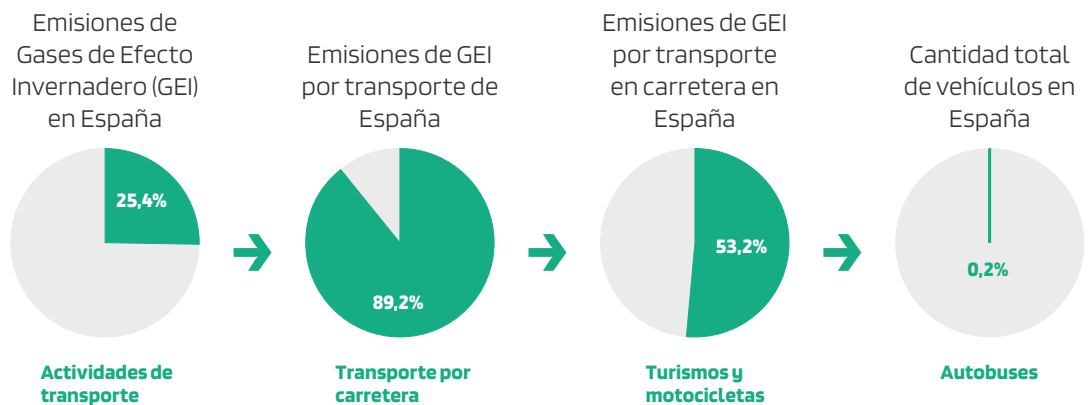


## Fomento y Promoción del Transporte Público

La transición energética y la lucha contra el calentamiento global son de vital importancia, y así lo indican el Green Deal y la Estrategia de Movilidad Sostenible e Inteligente de la Comisión Europea, con unos objetivos muy claros de descarbonización a 2050 y con un objetivo muy ambicioso en 2030 con una reducción de emisiones del 55%.

La neutralidad del Carbono para el 2050, solo se conseguirá, reduciendo las emisiones generadas por el vehículo privado y sobre todo fomentando el Transporte Público

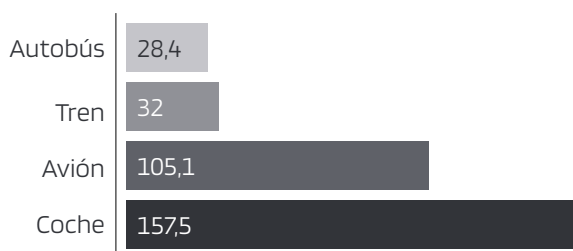
### Generación de GEI por el transporte en España



A la vista de la información anterior, el fomento del uso del Transporte Público y las políticas asociadas para reducir el uso del vehículo privado, son el camino a seguir para disminuir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero en las actividades de transporte.

En este ámbito, el uso del autobús es una excelente opción debido a la flexibilidad y variedad de rutas, y a que produce hasta 5,5 veces menos emisiones en términos de viajero por kilómetro, que el uso de un vehículo privado.

Emisiones de gases de efecto invernadero por modo de transporte (Gramos CO<sub>2</sub> equivalentes por viajero-km).



Fuente: CONFEBUS



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

## Plan Lagos: Fomento del Transporte Público

El Plan Lagos es el caso por excelencia de fomento del transporte público en lugar del transporte privado, con el objetivo de preservar zonas de alto valor ecológico como los Lagos de Covadonga, en el Parque Nacional de Picos de Europa.

Este plan consiste en la restricción del tráfico privado en épocas de gran afluencia y, por lo tanto, el acceso a dicho entorno únicamente se realiza mediante transporte público. Durante 2023, se ha operado durante 173 días, con lo que se ha logrado una reducción de más de **840 tCO<sub>2</sub>**. Desde que se inició el plan en 2014, se han conseguido ahorrar **6.043 toneladas de CO<sub>2</sub>**.

**Nota:** Cálculo propio a partir de datos de operativa y consumo medio de turismos. Factores de emisión de MITERD.



## El Compromiso Medioambiental de Alsa

La compañía ha establecido unos ambiciosos compromisos de descarbonización alineados con su contribución directa a los ODS de la Agenda 2030 y sus metas.

En concreto, Alsa se ha marcado los retos de eliminar en España

sus emisiones en líneas urbanas en 2035 y en largo recorrido en 2040.

Y en el caso de Marruecos llegar a las cero emisiones en 2040 para los autobuses urbanos.



### Acción por el clima

#### 13.1 Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el Clima

Alsa se compromete a reducir las emisiones derivadas del transporte a través de la incorporación de vehículos de tecnologías limpias de bajas emisiones, programas de conducción eficiente, reducción de consumos y de eficiencia energética.



### Ciudades y Comunidades Sostenibles

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

Alsa apuesta por la mejora de la calidad ambiental de las ciudades donde opera 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.

**Cero emisiones en 2035:** todos los autobuses urbanos operados por Alsa en España serán Cero Emisiones en el año 2035.

**Cero Emisiones en 2040:** Este mismo compromiso de flota cero emisiones se formula para el año 2040 referido específicamente a los autocares de largo recorrido en España y para los Urbanos en Marruecos.

## Plan de descarbonización

### Renovación gradual de la flota

En el camino de ALSA hacia la reducción de su huella de carbono, el primer paso crucial es la renovación de una flota de transporte sostenible. Al optar por una flota sostenible, Alsa apuesta por vehículos que utilizan tecnologías más limpias y eficientes en términos de combustible, como son los

vehículos eléctricos de hidrógeno, híbridos, y aquellos que funcionan con combustibles alternativos o las últimas versiones de Euro VI. Estos vehículos ayudan a cumplir con los objetivos y compromisos de descarbonización, reduciendo las emisiones de carbono y la contaminación del aire.

Más de 26.765 toneladas de CO<sub>2</sub> no emitidas gracias al uso de vehículos ECO en 2023

**Renovación gradual** Incorporación en España durante 2023 de 171 vehículos con tecnología EURO VI, que incrementan al 54,6% la proporción de vehículos EURO VI entre Los Diesel convencionales de la flota.

**Vehículos de propulsión** Incorporación en España de 151 nuevos vehículos de propulsión alternativa ECO o CERO, que elevan el porcentaje de estos vehículos a un 21,7% de la flota en 2023.

33,8% flota Eco o Cero en urbanos y metropolitanos en España

### Proyecto Clima



**FES-CO<sub>2</sub>** Alsa ha recibido un Proyecto Clima del Fondo de Carbono para una Economía Sostenible (FES-CO<sub>2</sub>) dependiente del MITERD.

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

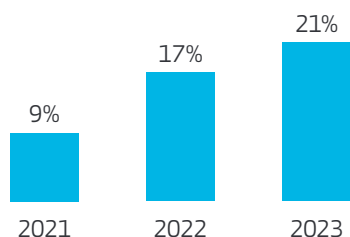
Desde 2020  ↓ **1.511** tCO<sub>2</sub> dentro del Proyecto Clima



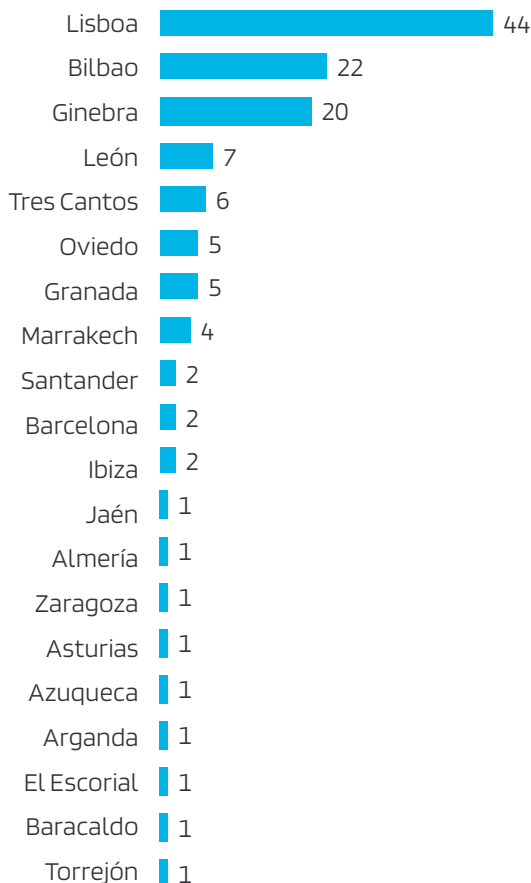
## Introducción de energías alternativas

Durante el año 2023, Alsa ha adquirido 91 autobuses eléctricos, con lo que la flota 100% Cero emisiones es a finales del ejercicio de 128 vehículos.

**% flota con propulsión alternativa en España**



**Nº vehículos eléctricos en ALSA**



Los retos que afectan a la implantación del vehículo eléctrico siguen siendo la autonomía del

vehículo y los tiempos de recarga, que junto a las infraestructuras necesarias para instalar los puntos

de carga y a los permisos necesarios para su instalación y puesta en servicio, ralentizan su implantación.

### Electrificación de la flota de Bilbobus. MEDUSA

El Ayuntamiento de Bilbao fue premiado por Empresas por la Movilidad Sostenible, en la 3ª edición de los Premios Internacionales de Movilidad, por ser la primera ciudad del mundo donde los autobuses eléctricos aprovecharán la infraestructura eléctrica del Metro.

El Ayuntamiento de Bilbao, Alsa (operador del servicio de Bilbobus) y los socios de Medusa (empresa creada entre el Ente Vasco de la Energía, Repsol y Grupo Ase) han desarrollado una alternativa de suministro eléctrico que optimiza la potencia contratada de infraestructuras eléctricas ya existentes. Se aprovecha la red eléctrica ferroviaria de Metro Bilbao para alimentar la infraestructura de recarga inteligente instalada en las cocheras de Bilbobus. Permitiendo así utilizar la potencia eléctrica ya existente, como es la de Metro Bilbao, para dar un servicio complementario a otro transporte público, Bilbobus, en horas en las que ambos servicios reducen



su actividad y los autobuses necesitan recargar sus baterías, como son las horas nocturnas. Esta solución minimiza inversiones en nuevas conexiones eléctricas y optimiza el uso de la potencia contratada.

Bilbao se convierte así en la ciudad pionera en aplicar una solución de estas características y que tratará de extenderse a otras ciudades.

## Apuesta por el Hidrógeno Verde

En 2021 Alsa probó un primer prototipo de vehículo impulsado por Hidrógeno Verde, testando su operación durante 2 años, en varias de sus explotaciones urbanas y familiarizando tanto a conductores y como al personal de mantenimiento. Y en 2022 la compañía introdujo en España el primer autobús de hidrógeno (H<sub>2</sub>) en explotación real, en el servicio urbano de Torrejón de Ardoz dependiente del CRTM.

Durante 2023, se ha incorporado un segundo autobús en el servicio urbano de Torrejón de Ardoz. A lo que se suma la adjudicación de la línea que conecta Zaragoza con su Aeropuerto, con la incorporación de otros 2 autobuses de hidrógeno en explotación, totalizándose 4 autobuses de hidrógeno en el conjunto de las explotaciones de Alsa.

La experiencia acumulada durante estos años en vehículos eléctricos de pila de combustible, en todas las condiciones climatológicas y de carga, permite apostar por una tecnología madura en la parte de generación de electricidad y tracción del vehículo, a través del H<sub>2</sub> almacenado en el vehículo, con prestaciones satisfactorias en lo referente a autonomía y tiempos de recarga.

Actualmente, la compañía está pendiente de recibir los primeros prototipos de hidrógeno en configuraciones metropolitanas y de largo recorrido, que junto al reto en cuanto a la evolución de las infraestructuras de producción y de distribución del hidrógeno, y a una evolución satisfactoria de los precios, permitan la introducción del hidrógeno como alternativa real a los combustibles fósiles, allí donde el vehículo eléctrico no tiene autonomía suficiente.

Además, Alsa ha entrado en el capital de Ariema, tecnológica especializada en hidrógeno. Con ello, el grupo podrá contar con la experiencia en el desarrollo de soluciones de hidrógeno de Ariema y también le permitirá participar en proyectos avanzados tanto de I+D como de despliegue, así como acceso preferente a los electrolizadores de tecnología propia que fabrica su ahora participada.



Alsa opera, desde 2021, el primer autobús de hidrógeno de España

## Biocombustibles avanzados o de segunda generación. HVO

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

Son combustibles cuya principal ventaja es que el CO<sub>2</sub> que se libera en su uso es igual al CO<sub>2</sub> que ha sido retirado previamente de la atmósfera por los residuos utilizados para su fabricación.

En 2023 se ha continuado con las pruebas en las explotaciones de Granada, Madrid y Castilla y León. El aspecto principal a destacar, tras la ejecución de estos pilotos, es la gran similitud observada en el uso de HVO comparada con el gasóleo convencional ya que los vehículos no

necesitan ninguna modificación adicional ni requerimientos añadidos de mantenimiento. Los ensayos de monitorización de emisiones, realizados por la UCLM, permiten concluir que no existen diferencias significativas en el consumo, en las emisiones de CO<sub>2</sub>, emisiones de CO e inquemados, partículas y NO<sub>x</sub> asociadas al uso de HVO en sustitución del gasóleo de origen mineral.

Se considera, por lo tanto, que el HVO es una de las soluciones más eficaces como combustible de transición a la espera de la maduración y escalabilidad de otras energías alternativas.

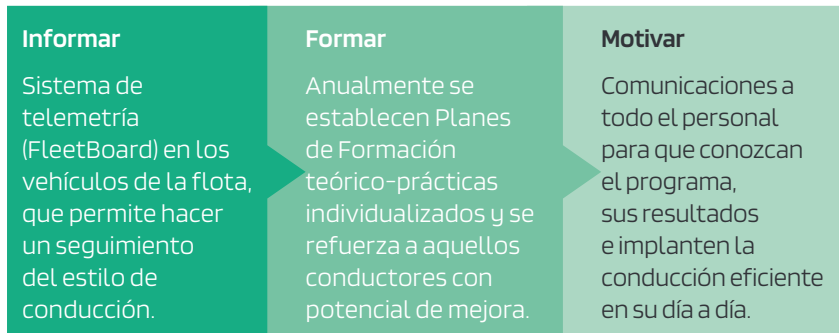
Durante 2023 se ha continuado con las pruebas de estos combustibles en Madrid, Granada y Castilla y León

## Eficiencia en los consumos energéticos

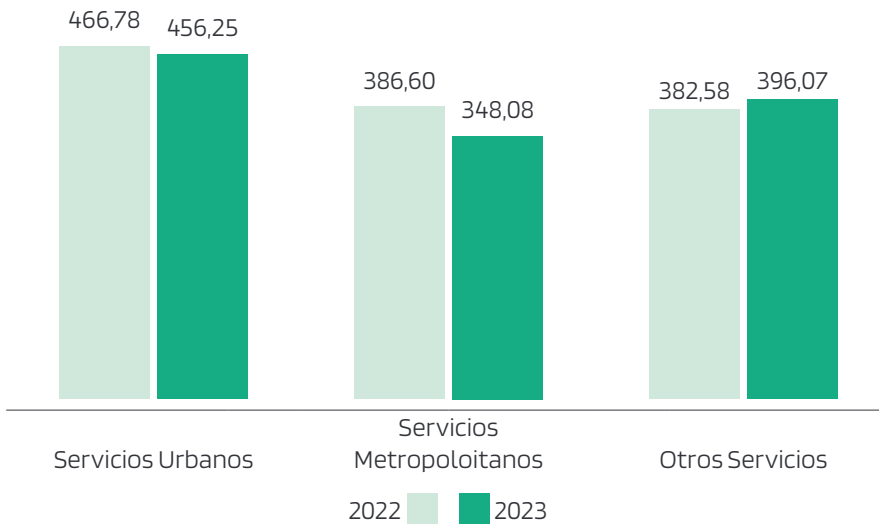
Con la vista puesta en los compromisos de descarbonización adquiridos, la empresa desarrolla su estrategia de reducción del consumo de energía. Esta estrategia está basada en la incorporación de vehículos más eficientes y menos contaminantes y en la formación del personal operativo para que su conducción sea cada vez más eficiente.

La flota de Alsa está equipada con sistemas de monitorización de consumo de combustible y de otros parámetros de conducción para asegurar una conducción eficiente. Los conductores reciben formación sobre conducción eficiente, de forma que aumenta la eficacia general de la flota, se reducen emisiones de carbono y mejora la puntualidad del servicio.

Alsa ahorra aproximadamente 415.000 l de combustible con su programa de conducción eficiente



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



Este año se han instalado placas solares en la estación de autobuses de Granada

**↓ 10%**  
Reducción del consumo de combustible en Servicios metropolitanos desde 2022

**↓ 2,3%**  
Reducción del consumo de combustible en Servicios urbanos desde 2022

El 100% de la electricidad consumida es de origen renovable

Si bien el principal consumo energético de ALSA es el de los vehículos, no debemos olvidar todas las instalaciones que son necesarias para mantener el funcionamiento de la empresa: talleres, campas, taquillas, estaciones de autobuses,

oficinas... En todos estos espacios se utilizan diferentes tipos de energía para iluminar, climatizar y trabajar, y estos consumos se recogen y analizan para detectar los mayores consumos, y las mejores oportunidades para mejorar

La eficiencia energética de las instalaciones. Estas mejoras en el consumo se enfocan principalmente en la iluminación eficiente, la desconexión inteligente y la climatización responsable.

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

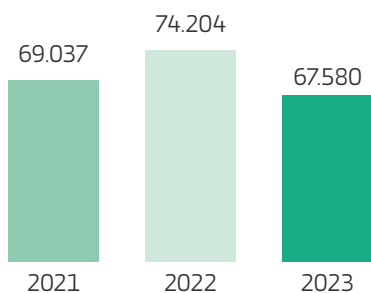
**↓ 32,5%**  
consumo eléctrico en instalaciones desde

**↓ 49,5%**  
De reducción del consumo de calefacción desde 2015

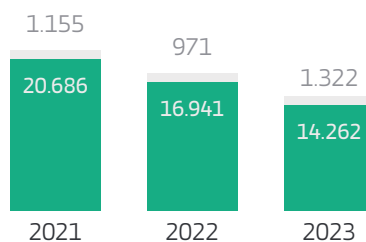
**↓ 24%**  
Reducción del consumo de calefacción desde el 2022

**↓ 35%**  
Reducción del consumo energético en instalaciones desde el 2015

### Consumo de electricidad (kWh/nº instalaciones)



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



Otros elementos de consumo  
Calefacción (gas natural y gasoil)

## Reducción de las emisiones

Gracias a la renovación de la flota, la eficiencia en los consumos y con energías menos contaminantes, Alsa avanza en la reducción de su huella de carbono.

### Emisiones GEI directas e indirectas (alcance 1 y alcance 2) (tCO<sub>2</sub>eq/100 km)



Alcance 1  
**↓16%** emisiones GEI respecto a 2015

Alcance 2  
**0** emisiones indirectas GEI por consumo eléctrico

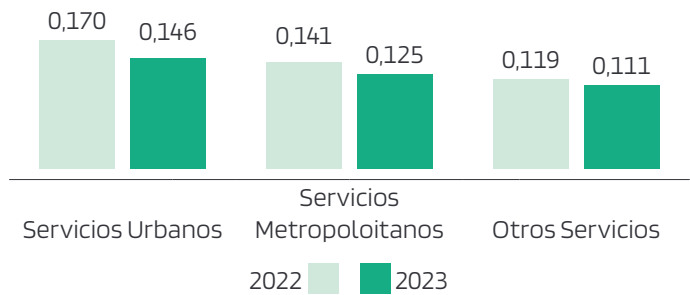
### Reducción de emisiones respecto a 2022

**↓13,8%** emisiones GEI en Servicios Urbanos

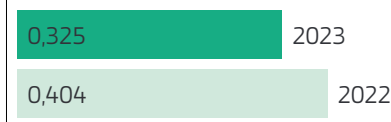
**↓11,9%** emisiones GEI en Servicios Metropolitanos

**↓19,6%** intensidad de emisiones directas

### Emisiones por Servicio (tCO<sub>2</sub>/100km)



### Intensidad de emisiones directas (tCO<sub>2</sub>eq/100 km)



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 del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITERD).

En 2021 Alsa se adaptó a la nueva ISO 14064, lo que permite tener un mejor seguimiento del cumplimiento de los compromisos de emisiones netas cero



El Sistema de Gestión Integrado y de eficiencia ambiental de Alsa, es uno de los principales instrumentos en los que se apoya el desarrollo de sus estrategias ambientales. Se trata de un robusto y eficaz sistema

de gestión ambiental, certificado bajo los requisitos marcados por las principales normas de referencia como son: ISO 14001, ISO 50001, ISO 14064-1, Reglamento EMAS y el estándar EA 0050 de conducción

eficiente. Este sistema aporta los cimientos y las herramientas de gestión y control necesarias para un adecuado desarrollo y seguimiento.

## Proyecto Bosque Alsa

Alsa crea en 2021 el proyecto Bosque Alsa, comprometiéndose con la repoblación de un área forestal gravemente dañada en 2020 debido a un incendio en que se quemaron más de 100.000 árboles en Congosto de Valdavia (Palencia).

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

Con este proyecto, debidamente inscrito en el MITERD, realizado con la asistencia de la empresa CO<sub>2</sub> Revolution, se repoblaron 56,64 hectáreas de bosque con 53.598 árboles de especies autóctonas, utilizando tanto medios tradicionales como tecnologías avanzadas (uso de Big Data, semillas inteligentes, plantación con drones...). La reforestación de esta área equivale a la absorción de 9.598 toneladas de CO<sub>2</sub> durante el ciclo completo del proyecto, de las que Alsa dispone de una reserva del 100% de las emisiones disponibles.

Durante el año 2023 han participado en esta iniciativa 47989 viajeros, cuyas donaciones han sido duplicadas por Alsa, alcanzando un total de 414,9 toneladas de CO<sub>2</sub> compensadas. Además, con motivo del centenario de Alsa, se realizó un acto simbólico con la plantación de 100 árboles por parte los voluntarios de la empresa.

Para el Bosque Alsa

**101.743** aportaciones de clientes desde el inicio

**942 tCO<sub>2</sub>**  
Compensadas desde 2021



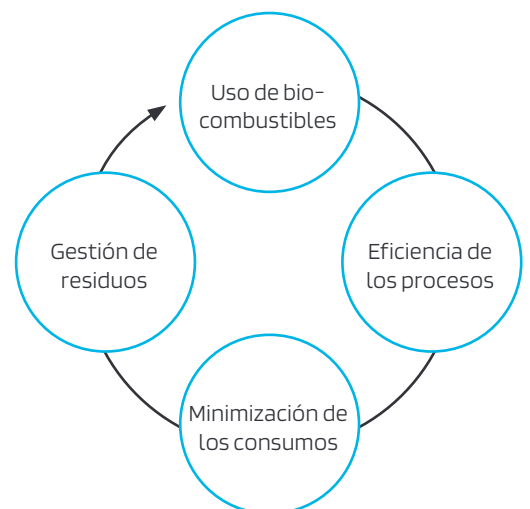
## Estrategia de circularidad

Actualmente, Alsa está diseñando una nueva estrategia de economía circular que, junto con su plan de descarbonización, reduzca su huella ambiental mediante el uso de

combustibles generados con residuos, la eficiencia en las operaciones, la reducción de los consumos y la valorización de los residuos.

### Biocombustibles avanzados Cero Emisiones Netas

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



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

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

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

**50 tn** de emisiones de CO<sub>2</sub> evitadas con el consumo de 20.000 litros de biocombustible

### Eficiencia en los procesos

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

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

ALSA está desarrollando herramientas de Inteligencia Artificial para la mejora de la planificación y optimización de rutas

### Proyectos destacados

Desarrollo de mantenimiento predictivo

Análisis de los aceites usados, con la finalidad de prever fallos en los motores. Mantenimiento predictivo de vehículos cero emisiones (se están controlando 150 coches eléctricos de España, Portugal y Suiza).

Proyecto piloto

Seguimiento de la regeneración de los gases de escape en los vehículos diésel.

Estudios

Análisis sobre cómo alargar la vida de las baterías de los vehículos eléctricos, limitar la potencia de carga o monitorizar la temperatura de las baterías.

Por otro lado, la compañía trabaja en hacer cada vez más eficientes todos los procesos de interacción con el cliente. La aceleración de la digitalización que se ha producido en los últimos años junto con los bonos gratuitos y descuentos del Gobierno Español en verano del 2023, han

supuesto un incremento importante en el porcentaje de usuarios de los servicios de transporte que utilizan las opciones digitales de ALSA.

Un avance importante ha sido el fomento de la venta digital de billetes, minimizando así el consumo de papel, pudiendo acceder al servicio presentando tan solo el código QR.



**ALSA reconoce la importancia del cliente al digitalizar los procesos de venta, lo que permite ofrecer una experiencia más transparente, personalizada y sostenible para satisfacer sus necesidades y promover un consumo consciente.**

La venta a través de la web y de la aplicación de ALSA han crecido en 2023 alrededor de un 20%

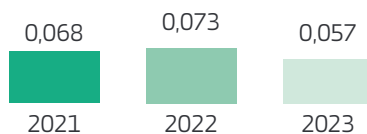
### Minimización de los consumos de agua

Como se ya se ha desarrollado anteriormente, la reducción del consumo de combustible es uno de los principales objetivos de la compañía, puesto que así puede reducir sus emisiones. Si bien la compañía también pone el foco en la protección de otros recursos naturales, como es el caso del agua utilizada para el lavado de los vehículos.

El seguimiento que se hace del consumo de agua permite detectar los usos más relevantes, y poder implementar medidas de ahorro y reutilización del agua. También se realizan controles de calidad de las aguas resultantes de los lavaderos de autobuses, para garantizar el cumplimiento de los parámetros establecidos en las licencias de actividad de cada instalación.

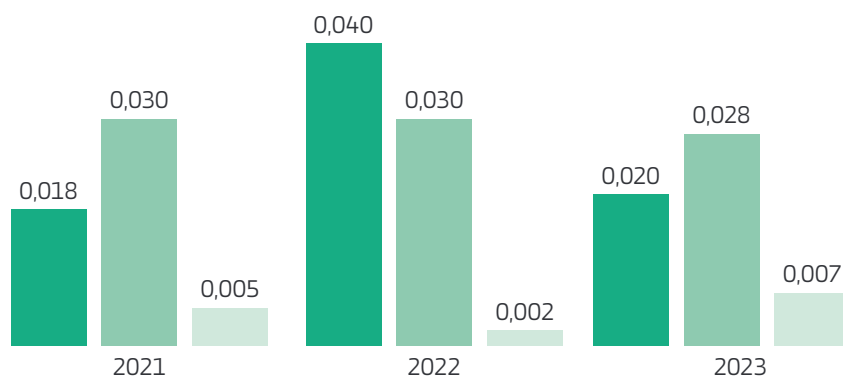
El mayor consumo de agua es el derivado de las actividades de lavado de vehículos

#### Consumo de agua (m<sup>3</sup>/100km)



 ↓ 22% consumo de agua respecto a 2022

### Vertido Total de Aguas Residuales (m³/100km)



- Asimilables al uso urbano (m³/100km)
- Derivadas de la automoción (m³/100km)
- Derivadas de la restauración (m³/100km)

\*El dato de vertidos de aguas derivadas de la automoción se ha corregido respecto a años anteriores.

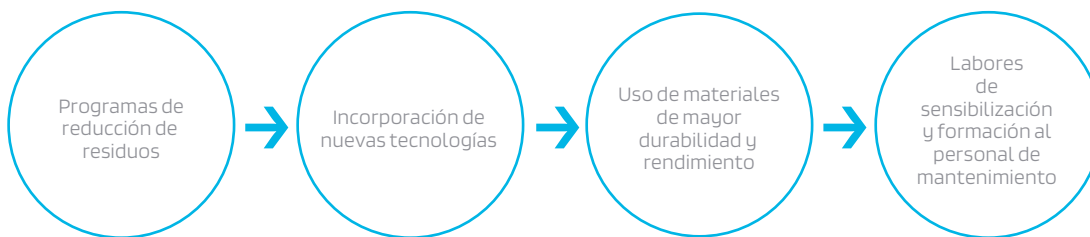
Desde 2022  
**↓7%** vertido derivado de la automoción

Desde 2022  
**↓50%** vertido uso urbano

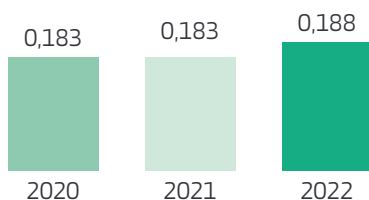
### Gestión de los residuos

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

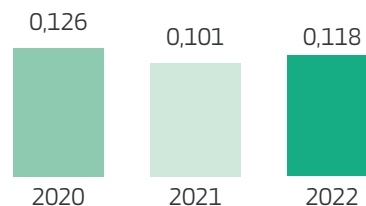
Para la mejor gestión y la minimización de los residuos, se siguen cuatro líneas de actuación:



#### Residuos peligrosos de mantenimiento (t/vehículo)



#### Residuos no peligrosos de mantenimiento (t/nº vehículos)



Desde 2015  
**↓25%** generación de residuos peligrosos

**↓31%** no peligrosos



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

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

### Las cuatro vidas del neumático

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

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

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

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

En el proceso de recauchutado se consume un 80% menos de energía que con la fabricación de uno nuevo. Además, se consigue disminuir es un 70% el consumo de materias primas, ya que se estima que se logran ahorros de unos 65 l de petróleo, 35 g de caucho y 14 kg de acero por neumático. Esto supone un ahorro de más de 5 toneladas de material por cada 100 neumáticos. A lo que hay que añadir que los neumáticos recauchutados contienen hasta un 75% de materiales reciclados y reutilizados.

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

El recauchutado cumple con el reglamento CEPE/ONU 109 que garantiza que cada neumático recauchutado cumple las mismas 3 normas de calidad, fiabilidad y seguridad que los neumáticos nuevos. Y así lo certifican los diferentes organismos que auditan periódicamente a la empresa y sus neumáticos (INSIA, UCA y AENOR).

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

# Apoyo a la Comunidad



Durante 2023, se ha continuado con el despliegue del Plan de Acción de Responsabilidad Social Corporativa en todos los países en los que Alsa opera, mediante el cual se da respuesta a los diferentes asuntos prioritarios para Alsa y sus grupos de interés, basándose en los resultados de su último estudio de materialidad.

## Diversidad e inclusión

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

En 2023 se ha formado a 8 conductoras en colaboración con las Cámaras de Comercio de León, Granada, Coruña y Gijón, con el objetivo de obtener el Permiso y el CAP, para facilitar su acceso a la profesión. Y en Marruecos, el programa de becas para la obtención del permiso de conducir y el CAP, ya se ha extendido a un total de 186 mujeres.

Además, se lanzó una campaña "Comprometidos con la diversidad y la Inclusión" entre los empleados, para seleccionar a 4 organizaciones, que tuvieran un claro compromiso con la diversidad y la inclusión, y dotarlas con 3.000 euros a cada una. Las ganadoras resultaron ser la Fundación Eddy de Madrid, cuyo objetivo es proporcionar hogar a personas LGTBIQ que son expulsadas de sus hogares al hacer pública su condición; la Fundación A LA PAR de Madrid dedicada a la integración de personas con discapacidad; Cáritas Diocesana de Oviedo por su compromiso para integrar a las personas con menos recursos y su apoyo a la discapacidad; y la Fundación Aspapros de Almería por su apoyo a las personas discapacitadas.

Desde el punto de vista social, la actividad de transporte público que Alsa desarrolla tiene un especial carácter de igualdad y diversidad, en los clientes y en las comunidades en las que se presta servicio. Con innegables factores de cohesión social y territorial, vertebración de los territorios que conecta la compañía y de acceso a un servicio de movilidad accesible y asequible para todos los extractos sociales.

## Empleabilidad

La empresa desarrolla diferentes programas y políticas para fomentar y potenciar la empleabilidad, tanto a través de programas internos como los programas Muévete o ¿De qué eres capaz?, como de proyectos desarrollados externamente en convenio o colaboración con otras entidades, como universidades o el caso del Programa Integral de Cualificación y Empleo de la Cámara de Comercio de España, en el que desde 2021 trabaja en formar conductores, dotándoles del preceptivo permiso de conducción y del CAP correspondiente, lo que facilita la inserción laboral de los jóvenes en una profesión con alta demanda.

Otra de las colaboraciones más relevantes de la compañía en el ámbito de la empleabilidad es la que desarrolla como patrono con la Fundación Integra. Este 2023 Alsa reforzó su compromiso con la mejora de la empleabilidad convirtiéndose en una de las 7 compañías que colabora con el programa de formación 'Integra Tech'. Además, mantuvo un año más su campaña de donación en web a favor de la integración laboral de personas en exclusión social a la cual se han sumado miles de clientes de Alsa.

25 convenios con  
Universidades  
para potenciar la  
empleabilidad de  
los jóvenes

Formados 46 jóvenes  
en colaboración  
con las Cámaras de  
Comercio de León,  
Madrid, Granada,  
Coruña y Gijón

27  
voluntarios  
en 2023

46  
empleos  
desde 2001



Ruth Hernández, directora de Personas y Cultura de Alsa, participó en la inauguración de 'Integra Tech', compartiendo la labor desarrollada por los voluntarios de Alsa.

Más de 29.600  
clientes de Alsa se  
han sumado a la  
iniciativa solidaria de  
la Fundación Integra

Estas iniciativas más las que Alsa viene desarrollando desde 1987, en colaboración con los Servicios Públicos de Empleo, tanto estatal como autonómicos, Cámaras de Comercio y asociaciones de personas en riesgo de exclusión social, se ven reflejadas en los 6.747 conductores desempleados formados por Alsa y los 8.498 desempleados formados.

En concreto, en 2023 se han formado 86 conductores, 19 de ellos con alguna discapacidad, se han impartido 32.720 horas de formación y 30 alumnos han sido contratados por la compañía.

Asimismo, desde el punto de vista de usuarios, los desempleados cuentan con descuentos específicos en diversos servicios de transporte de Alsa como Calpita en Galicia, Madrid-Guadalajara y los servicios de largo recorrido de los corredores de Madrid-Castilla y León- Asturias, Madrid-Zaragoza-Barcelona y Asturias-Castilla y León-Extremadura-Andalucía.

## Integración de las Personas con discapacidad

Alsa tiene establecidos varios convenios de colaboración cuyo objetivo es la integración de las personas con discapacidad. Como es el caso de la colaboración con la Fundación Juan XXIII o la alianza con Plena Inclusión Madrid con el objetivo de impulsar la accesibilidad cognitiva, como valor en la atención al cliente y de contribuir a la inclusión de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.



La iniciativa "Viajando con Apoyo", presentada en 2020, continúa ampliando su difusión e incrementando la autonomía de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo a través de la gratuidad de



los billetes para la "persona de apoyo", acumulando desde su lanzamiento más de 1.000 solicitudes.

Los técnicos expertos de Plena Inclusión Madrid colaboran en la mejora de la accesibilidad cognitiva de los canales de venta e información de Alsa, en el marco de su Plan de Movilidad Accesible e Inclusiva. Así como en el ámbito de la sensibilización de empleados, con la realización de jornadas en las que personas con discapacidad intelectual cuentan su experiencia en el uso de servicios de transporte.

Recientemente Alsa, junto con Plena Inclusión Madrid, ha colaborado con el Centro Ocupacional Ciudad Lineal para personas con discapacidad intelectual de Madrid en la realización de una acción formativa en competencias digitales dirigida a mujeres con discapacidad intelectual

## Apoyo a la Infancia en Marruecos

Son importantes las labores de apoyo a la infancia realizadas en Marruecos por la compañía como son las siguientes:

- **Escuela de educación vial en Marrakech** creada con el objetivo de convertir a los niños en embajadores de la Seguridad Vial. Durante 2023 han participado 60 centros (colegios y asociaciones), con un total de 3.360 participantes (1.655 niñas y 1.705 niños), lo que supone un aumento de 693 alumnos más que en el año anterior.
- **Colaboración con La Provincia de Rhamna**, en la zona periférica de Marrakech para apoyar a las autoridades en la gestión del transporte escolar de la provincia, que lleva unos 10.000 niños cada día desde los pueblos a los centros de estudios en 110 minibuses.
- **Acuerdo con el Instituto Francés de Marrakech** que permite a los hijos de los trabajadores disfrutar de descuentos del 50% en los cursos de la institución francesa. Siendo más de 80 alumnos los que se benefician trimestralmente.



## Tercera Edad

En 2023, la compañía ha mantenido y desarrollado políticas específicas dirigidas a la tercera edad, como grupo de interés prioritario.

En concreto, los mayores de 60 años cuentan con descuentos específicos en diversos servicios de transporte de Alsa como los servicios de largo recorrido de tráficos entre capitales andaluzas, las líneas que unen Andalucía-Murcia-C. Valenciana-Cataluña, Asturias-Castilla y León-Extremadura-Andalucía, Madrid-Burgos-País Vasco, Madrid-Granada, Madrid-Zaragoza-Barcelona y Regionales de la Comunidad Valenciana y Murcia.

Los viajeros Alsa Plus de más de 60 años cuentan con descuentos de hasta un 30% en servicios de largo recorrido

## Otras acciones solidarias

Además, Alsa ha colaborado en 2023 con diferentes instituciones con el objeto de apoyar a colectivos desfavorecidos. Las acciones más destacadas han sido las siguientes:

- **Alsa ante el terremoto de Turquía y de Siria:** en colaboración con UNICEF, se lanzó una campaña de captación de donativos entre los clientes, con la que poder facilitar la ayuda a los niños afectados por el seísmo y sus familias. Esta campaña se abrió también a los empleados del grupo, con el compromiso por parte de Alsa de duplicar las cantidades recaudadas entre clientes y empleados. El resultado de la campaña se saldó con un donativo a favor de UNICEF de más de 16.000 euros.



También se organizó a nivel global un dispositivo de recogida de ropa de abrigo y mantas, coordinado directamente con la Embajada de Turquía, a través del cual se lograron donar más de dos mil kilos de ropa, con 300 anoraks, mantas y sacos de dormir. Además, se hizo entrega de 100 tiendas de campaña a la Embajada, quien hizo entrega de una carta de agradecimiento por la colaboración de la compañía y el apoyo recibido.

Más de 16.000 euros  
2.100 kilos de ayuda humanitaria y  
100 tiendas de campaña

- **Alsa ante el terremoto de Marrakech:** la plantilla de Marruecos sufrió en sus propias carnes un terremoto de magnitud 7,2, con epicentro entre las ciudades de Marrakech y Agadir. Si bien Alsa no tuvo que lamentar vidas entre sus equipos, no ocurrió lo mismo con familiares directos y con las poblaciones donde presta sus servicios de transporte.

1 millón € donados

Alsa se puso inmediatamente a disposición de las autoridades de Marruecos, la embajada y con organismos de acción para ayudar en todo lo que fuera necesario. Se facilitó transporte gratuito en las zonas afectadas, como el caso de la línea 45 con paso por la localidad de Amizmiz.

Y se trató de cubrir las necesidades personales de las familias del personal. Finalmente, Alsa realizó la donación de un millón de euros al Fondo Especial para la Gestión de las Consecuencias del Terremoto en el Reino de Marruecos, como contribución a los esfuerzos del Reino para hacer frente a esta tragedia.

- **Proyecto "Child Friendly Spaces":** además, desde el mes de julio 2022, Alsa mantiene un autobús-aula para el Proyecto "Child Friendly Spaces" de Plan International España, en el Centro de Recepción, Atención y Derivación para personas desplazadas desde Ucrania (CREADE) de Pozuelo de Alarcón. En el autobús se mantienen actividades de desarrollo de competencias lingüísticas y digitales, actividades lúdicas, pedagógicas, apoyo emocional y refuerzo educativo a los menores refugiados ucranianos que residen de forma permanente en el CREADE.
- **Campaña por la Asociación española contra el Cáncer de Mama:** en la que se reparten pañuelos y lazos de color rosa entre los empleados para visibilizar y concienciar sobre esta enfermedad en toda la organización. Además, se habilita, durante el mes de octubre la donación voluntaria por parte de los clientes, en favor de la AECC, comprometiéndose la empresa a duplicar la cantidad recibida, totalizando 7.500 euros.
- **Campaña "Mantenemos las familias Cerca y ALSA las Acerca":** en convenio con la Fundación Ronald McDonald, por la que se facilita el transporte en las líneas regulares a las familias que reciben tratamientos médicos infantiles, alojadas en las Casas Ronald McDonald de España.

Alsa colabora con  
Plan Internacional  
con un autobús-  
aula dirigido a  
restaurar un sentido  
de normalidad y  
continuidad a los  
niños cuyas vidas han  
sido interrumpidas  
por guerras

- También, cabe mencionar otros acuerdos y colaboración con Alsa ha desarrollado a lo largo de 2023 con es el caso del acuerdo con la **Fundación Margarita Salas** para la dinamización de las habilidades STEM en Asturias; la adhesión al **Programa de Mentoring Internacional** de la Cámara de Comercio que impulsa la promoción internacional de las Pymes; el patrocinio de los Premios Anuales del Ejército de Tierra; o el **convenio con el cuerpo de bomberos del Ayuntamiento de Madrid** para la formación de los empleados en casos de emergencias y para la cesión de vehículos y uso de instalaciones a los Bomberos, especialmente interesados en Vehículos eléctricos y de Hidrógeno.
- **CAPITAL RADIO MOBILITY SUMMIT** con el Lema “El transporte, clave en el futuro de la movilidad” se acogió la celebración del Programa de Radio en las instalaciones de Alsa con motivo de su 100 aniversario y con la presencia de importantes autoridades del Ayuntamiento de Madrid, Comunidad, MITMA, DGT y asociaciones empresariales.
- En Marruecos es importante la labor que se está desarrollando con la **Asociación de mujeres Amal** para favorecer la empleabilidad y formación de mujeres en riesgo de exclusión, con la que Alsa colabora facilitando el transporte a la Asociación y a todos sus beneficiarios. E iniciativas como el fomento de la donación de sangre, las tarjetas de transporte en beneficio de colectivos desfavorecidos, u otras colaboraciones con asociaciones u organizaciones culturales y deportivas **en apoyo a la comunidad**.
- Asimismo, en Suiza se colabora con el **Centro de Investigación de Ecosistemas Alpinos (CREA-Mont Blanc)** que tiene como misión estudiar los impactos del cambio climático en la biodiversidad de las montañas, a través de la aportación voluntaria de 0,50 € por parte de los pasajeros en cada reserva y la divulgación del proyecto en las webs de Alpybus y GVA Transfers.
- Y en Portugal se ha fomentado el acuerdo con **A TEC** y la **Escuela Profesional de Setúbal** para la formación de estudiantes en mecánica del autobús y su especialización en vehículos eléctricos.

# Objetivos 2024

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

Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local (acción social, voluntariado, programas de becas, formación...).

Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.

Acciones de asociación o patrocinio.

Divulgación de las acciones a grupos de interés.

## Actuaciones de ámbito estratégico

Consolidación de la Estrategia de circularidad.

Incorporación de 126 vehículos de tecnología alternativa.

Reducción del 5% en emisiones medidas en tCO<sub>2</sub>e/100 km, con un valor objetivo de 0,117 tCO<sub>2</sub>e/100 km.

## Medidas de eficiencia ambiental en el transporte

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

Desarrollo de proyectos de electrificación en Marruecos.

## Programa de eficiencia energética

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

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

# Anexos GRI

## Acerca de esta Memoria

GENERAL TÉCNICA INDUSTRIAL, S.L.U. (en adelante Alsa) presenta su séptimo informe de sostenibilidad, elaborado de acuerdo con la Ley 11/18 de 28 de diciembre sobre información no financiera y diversidad y conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023.

La presente memoria es además el informe de estado no financiero del Grupo, habiendo sido verificada por una entidad externa independiente (AENOR).

A través de este informe, Alsa expone cuál ha sido su desempeño durante el año 2023 con respecto a sus compromisos en materia de sostenibilidad bajo un enfoque económico, social y ambiental.

El documento, además de proporcionar información veraz a los Grupos de Interés de Alsa dando respuesta a los temas requeridos por la ley y a los identificados como materiales, aporta información sobre otros apartados de GRI Standards que, sin ser relevantes para la organización, contribuyen a aumentar la transparencia y la comprensión de la actividad de Alsa.

Los datos proporcionados en esta memoria están referidos a la actividad de la compañía en todos los países donde está presente. La relación de sociedades incluidas en esta memoria de sostenibilidad puede consultarse en el Anexo: Organización empresarial Alsa. En los casos en los que se mencionen actividades específicas de alguno de los países, se referirá en cada caso.

## Requisitos Ley 11/18

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Observaciones	
<b>Modelo de negocio</b>	Descripción del modelo de negocio del grupo	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	GRI 2-13, 2-1, 2-6, 2-7	
<b>Información sobre cuestiones medioambientales</b>	Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 3-3	
	Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 2-23, 3-3, 2-12, 201-2	
	General	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad.	GRI 2-12	
		Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	GRI 2-23, 3-3, 2-12	
		Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	GRI 2-12	465,95 k en gasto o inversión medioambiental.
		Aplicación del principio de precaución.	GRI 2-23, 3-3	
		Provisiones y garantías para riesgos ambientales.	GRI 2-27	Póliza de 1 M de euros de responsabilidad ambiental.
	Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	GRI 3-3, 302-4, 305-5, 305-7	
	Economía Circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos. Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	GRI 3-3, 301-1, 301-2, 303-3, 306-1, 306-2	Debido a la actividad de Alsa no es necesario tomar medidas para combatir el desperdicio de alimentos.
	Uso sostenible de los recursos	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	GRI 303-1, 303-3, 303-5	
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.		GRI 3-3, 301-1, 301-2		
Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables.		GRI 3-3, 302-1, 302-3, 302-4		
Cambio Climático	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero.	GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4		
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático.	GRI 3-3, 305-5		
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin.	GRI 3-3		



Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Observaciones	
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	GRI 3-3		
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	GRI 304-1		
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 3-3, 2-25, 2-19	
	Principales Riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 2-12	
	Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	GRI 2-6, 2-7, 405-1 b)	
		Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	GRI 2-7	
		Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.	GRI 2-7	
		Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	GRI 401-1 b)	
		Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.	GRI 405-2	
		Brecha Salarial.	GRI 405-2	
		Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	GRI 202-1	
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.	GRI 2-19, 2-20	Los cargos de consejeros de GTI no son remunerados.	
Implantación de medidas de desconexión laboral.	GRI 3-3			
Empleados con discapacidad.	GRI 405-1 b)			
Organización Del trabajo	Organización del tiempo de trabajo.	GRI 102-8 c), 3-3		
	Número de horas de absentismo.	GRI 403-2 a)		
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	GRI 3-3, 401-3		
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	GRI 3-3		
	Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo.	GRI 3-3		
	Enfermedades profesionales (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo.	GRI 403-10		

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Observaciones
Relaciones Sociales	Organización del diálogo social, incluidos los procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	GRI 2-29, 402-1, 403-1	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.	GRI 2-30	
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo.	GRI 403-1, 403-4	
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación.	GRI 3-3	
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	GRI 404-1	
Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	GRI 3-3	
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.	GRI 3-3	
	Planes de igualdad.	GRI 3-3	De los 43 planes de igualdad que la empresa debe tener, 35 ya están registrados y 8 están negociándose o pendientes de autorización de registro.
	Medidas adoptadas para promover el empleo.	GRI 3-3	
	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo.	GRI 3-3	
	La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	GRI 3-3	
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	GRI 3-3, 406-1	
<b>Información sobre el respeto de los derechos humanos</b>	Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 3-3, 3-3, 410-1, 412-2
	Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 2-12

	Contenidos de la Ley 11/2018 INF	Estándar utilizado	Observaciones
	Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia en derechos humanos.	GRI 3-3
		Prevención de los riesgos de vulneración de los derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.	GRI 3-3, 412-1
		Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos.	GRI 2-26, 3-3, 411-1, 2-27
		Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil.	GRI 3-3
<b>Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno</b>	Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 3-3, 205-2
	Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 2-12, 205-1
	Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	GRI 3-3
		Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	GRI 3-3
		Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	GRI 3-3, 201-1, 203-2, 415-1
<b>Información sobre la sociedad</b>	Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 3-3
	Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 2-12

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Observaciones
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	GRI 203-1, 203-2, 204-1, 413-1	
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio.	GRI 203-1, 203-2, 413-1	
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos.	GRI 2-29, 413-1	
	Acciones de asociación o patrocinio.	GRI 2-28, 201-1, 203-1	
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.	GRI 3-3, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	GRI 3-3, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	GRI 308-1	No se realizan auditorías a proveedores
Consumidores	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores.	GRI 3-3, 416-1,	
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	GRI 2-26, 3-3	
Información fiscal	Beneficios obtenidos por país.	GRI 207-4	
	Impuestos sobre beneficios pagados.	GRI 207-4	
	Subvenciones públicas recibidas.	GRI 207-4	

## Índice GRI-standars

Alsa ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2023.

GRI 1: Fundamentos 2021

GRI Estándar	Versión	Resumen descripción	Comentario	Página/s
<b>CONTENIDOS GENERALES</b>				
<b>GRI 2: Contenidos generales 2021</b>	2-1	Detalles organizacionales.	GENERAL TÉCNICA INDUSTRIAL, S.L.U. (A lo largo de la memoria denominado como Alsa). C/Josefa Valcarcel 20 - 28027 Madrid (España). GENERAL TÉCNICA INDUSTRIAL pertenece al 100% a National Express Soanish Holding L.T.D).	5, 8-13
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad.		129-130
	2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto.	Periodo objeto de la presente memoria: 1/1/2023 - 31/12/2023. Frecuencia publicación: Anual. Contacto: Ignacio Pérez-Carasa. ipcarasa@alsa.es	99
	2-4	Actualización de la información.	Los cambios en métodos de cálculo y/o modificación de la información ya reportada en informes anteriores se especifican a lo largo de la memoria. En el caso específico de los KPIs del capítulo de Seguridad, se han producido los siguientes cambios: Modificación de los datos de Tasa accidentes totales y Tasa accidentes culpables de 2022 debido al recálculo generado por un cambio en el perímetro de empresas que entran en el cálculo (urbanos Granada, Jaén, Guipúzcoa, SEMACAR, Baracaldo y Discrecional). En los datos de Tasa accidentes totales y Tasa accidentes culpables de 2023 no se incluyen Tranvías de Sevilla, Estenbarez Aja y Lisboa, ni el transporte sanitario por la singularidad de este tipo de servicio. FWI incluye todas las situaciones independientemente del perímetro. Corrección del indicador FWI de 2022 debido a que en la Memoria de 2022, por error, se recogió el dato sin normalizar.	
	2-5	Verificación externa.		99-101
<b>Actividades y trabajadores</b>				
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.	Alsa divide a sus proveedores en directos (proveedores que tienen que ver con el coste de la actividad) y los indirectos (relacionados con los costes de estructura). Dentro de los proveedores directos se engloban los proveedores de combustible, mantenimiento de vehículos, etc. y los de transporte que ofrecen labores de refuerzo en caso de que Alsa no pueda realizar los servicios con medios propios debido al volumen de demanda. En el caso de servicios urbanos y cercanías no se subcontratan las actividades.	8-13, 42	
2-7	Empleados.		4, 65, 69, 117-125	
2-8	Trabajadores que no son empleados.	No hay un número significativo de trabajadores no empleados que sean controlados por la organización.		

GRI Estándar	Versión	Resumen descripción	Comentario	Página/s
<b>Gobernanza</b>				
			El comité responsable de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales es el Comité de Dirección.	
2-9		Estructura de gobernanza y composición.	El órgano de Administración de General Técnica Industrial, S.L.U. es un consejo de administración, integrado por los siguientes miembros: Proyectos Unificados, S.A.U, representada por Jorge Cosmen (Presidente); Nex Continental Holdings, S.L.U., representada por Jacobo Cosmen; Ebrobus SLU, representada por Marcos García; Francisco Iglesias (Consejero Delegado); Autos Pelayo, SAU, representada por María Pérez (Secretario No Consejero).	19
2-10		Designación y selección del máximo órgano de gobierno.	El consejo de administración tiene designado a un consejero delegado en la persona del consejero Francisco Iglesias, quien a su vez es de quien dependen directamente los miembros del comité de dirección. Los miembros del Comité de Dirección son elegidos discrecionalmente por el Consejero Delegado.	19
2-11		Presidente del máximo órgano de gobierno.		19
2-12		Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la memoria de sostenibilidad.	La Dirección de Relaciones Institucionales es la responsable de canalizar estos temas entre los grupos de interés y el comité de dirección. El análisis de temas materiales es global de todos los grupos de interés. Los potenciales riesgos se valoran en las reuniones del Comité de Dirección y su seguimiento se establece en las actas. Adicionalmente, el Director de Seguridad registra anualmente los principales riesgos corporativos y su estado, reportándolos a Mobico Group. El último estudio de materialidad se ha realizado en 2023 donde todo el comité de dirección ha participado en la definición de los aspectos relevantes para la organización y su correspondiente respuesta a través de la presente memoria de sostenibilidad. Es cada uno de los miembros del comité de dirección el que reporta la información necesaria para dar respuesta a los temas incluidos en el presente informe. En concreto, se ha reportado información desde las áreas de Personas, Medio ambiente, Jurídico, Seguridad, Comercial y Marketing, RSC y Relaciones institucionales, Estrategia y Organización, Control y Reporting, y Operaciones. La memoria de sostenibilidad es revisada antes de su publicación por el Comité de Dirección.	
2-13		Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos.	Los temas ambientales están recogidos bajo la dirección de Estrategia y Organización. Los impactos económicos están bajo el área de Económico-Financiero, y los sociales bajo el área de Personas y RSC.	
2-14		Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de la memoria de sostenibilidad.	Ver indicador 2-12.	
2-15		Conflictos de interés.	Los miembros del Comité de Dirección están sujetos al código de conducta de ALSA y a la normativa de compliance, la política disciplinaria contempla la vulneración de esta política de la Organización.	32-33
2-16		Comunicación de inquietudes críticas.		28-29
2-17		Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	El Comité de Dirección se reúne periódicamente, es informado y hace seguimiento de los temas económicos, ambientales y sociales, siendo formado en caso de ser necesario en estos asuntos. La Dirección de Relaciones Institucionales es la responsable de informar sobre los temas RSC al comité de dirección.	27-31

GRI Estándar	Versión	Resumen descripción	Comentario	Página/s												
2-18		Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	Los miembros del Comité de Dirección están sometidos al proceso anual de Evaluación de Desempeño que se ejecuta en la Dirección por Objetivos, que a su vez está regulada por los criterios de Mobic Group.													
2-19		Políticas de remuneración.	Los cargos de consejeros de GTI no son remunerados. Existe una política de remuneración que contempla todas las casuísticas: bandas salariales, criterios de revisión, beneficios sociales, viajes, desplazados e internacionalización, vehículos de empresa, etc. Dentro de los objetivos sociales el exponente de seguridad es aplicado a toda la organización y en su máxima expresión al Comité de Dirección. Otros objetivos sociales, ambientales y económicos son aplicados a los responsables de la organización con atribuciones en los mismos.													
2-20		Proceso para determinar la remuneración.	El Comité de Dirección acuerda los criterios económicos globales de revisión anual y sus miembros plantean las revisiones de sus respectivos equipos de acuerdo a criterios de equidad interna y mérito establecidos por Servicios Horizontales de RRHH.													
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>GRI 2-21 a.</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>España*</td> <td>13,89</td> <td>39,87</td> </tr> <tr> <td>Marruecos**</td> <td>27,15</td> <td>38,19</td> </tr> <tr> <td>Portugal</td> <td>-</td> <td>5,23</td> </tr> </tbody> </table>	GRI 2-21 a.	2022	2023	España*	13,89	39,87	Marruecos**	27,15	38,19	Portugal	-	5,23	
GRI 2-21 a.	2022	2023														
España*	13,89	39,87														
Marruecos**	27,15	38,19														
Portugal	-	5,23														
2-21		Ratio de compensación total anual.	<p>*No incluye las empresas que se estaban llevando a cabo con gestorías externas.</p> <p>** No se dispone de los datos de Casablanca para el cálculo debido a que todavía los costes de este contrato no están integrados en el sistema. Se espera tenerlos incluidos para próximos informes.</p> <p>GRI 2.21 b.</p> <p>España 2023: -2,69</p> <p>Marruecos 2023: 0,735</p>													
<b>Estrategia, políticas y prácticas</b>																
2-22		Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible.		2-3												
2-23		Compromisos y políticas.		6,14,27												
2-24		Incorporación de los compromisos y políticas.	"Nuestros valores" de Excelencia, Seguridad, Clientes, Personas y Comunidad son los valores de Mobic Group que ALSA asume y aplica en todas sus actividades.	6, 14-18, 55, 65, 79-80												
2-25		Procesos para remediar los impactos negativos	El enfoque de gestión se describe en índice GRI para cada tema material y a lo largo de la memoria.	49-54,75-77,79-93												
2-26		Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes.		26-29,32-33												
2-27		Cumplimiento de la legislación y las normativas.	Las sanciones recibidas a lo largo de 2023 ascienden a 1,85 M€ * *Se incluyen todas las actividades de Alsa, tanto a nivel nacional como internacional.	32-33												
2-28		Afiliación a asociaciones.	Alsa pertenece a diversas asociaciones sectoriales, entre las que destacan la asociación internacional IRU, y las nacionales CONFEBUS, ASTIC, UITP y ATUC.													
<b>Participación de los grupos de interés</b>																
2-29		Enfoque para la participación de los grupos de interés.	La Dirección de Relaciones Institucionales y RSC es la responsable de canalizar estos temas entre los grupos de interés y el comité de dirección. El análisis de temas materiales es global de todos los grupos de interés.	28-30												
2-30		Convenios de negociación colectiva.	El 62,5% de la plantilla está cubierta por convenios colectivos. Siendo el 100% en España, Portugal y Andorra; el 4% en Marruecos, el 65% en Suiza y el 0% en Francia.													

GRI Estándar	Versión	Resumen descripción	Comentario	Página/s
<b>TEMAS MATERIALES</b>				
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-1	Proceso de determinación de los temas materiales.		28-29
	3-2	Lista de temas materiales.		29,102
	<b>Sistemas de control y vigilancia</b>			
	3-3	Gestión de los temas materiales.		30-31, 32-33, 46-47, 49-53, 87-88, 91-92
<b>GRI 2: Contenidos generales 2021</b>	2-9	Estructura de gobernanza y composición.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la memoria de sostenibilidad.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
	2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de la memoria de sostenibilidad.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
	2-15	Conflictos de interés.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
	2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
	2-23	Compromisos y políticas.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
	<b>Ética y cumplimiento</b>			
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3	Gestión de los temas materiales.		30-31, 32-33
<b>GRI 2: Contenidos generales 2021</b>	2-23	Compromisos y políticas.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
<b>Transparencia</b>				
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3	Gestión de los temas materiales.		30-31, 99
<b>GRI 2: Contenidos generales 2021</b>	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de la memoria de sostenibilidad.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI	
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-1	Proceso de determinación de los temas materiales.	Temas Materiales del Índice de contenidos GRI.	
	3-2	Lista de temas materiales.	Temas Materiales del Índice de contenidos GRI.	



GRI Estándar	Versión	Resumen descripción	Comentario	Página/s
<b>Políticas para el buen gobierno</b>				
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3	Gestión de los temas materiales.		30-31, 32-33
<b>GRI 2: Contenidos generales 2021</b>	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
	2-23	Compromisos y políticas.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
<b>i+D+i</b>				
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3	Gestión de los temas materiales.		30-31, 43-45, 84-86, 90-91
<b>Seguridad vial</b>				
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3	Gestión de los temas materiales.		30-31, 49-54
<b>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016</b>	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.		49-54
	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.	
<b>Accesibilidad</b>				
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3	Gestión de los temas materiales.		30-31, 46-47, 58
<b>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016</b>	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.		49-54
	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.	
<b>Igualdad y diversidad</b>				
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3	Gestión de los temas materiales.		30-31, 65-68, 117-123
<b>GRI 2: Contenidos generales 2021</b>	2-7	Empleados.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
	2-23	Compromisos y políticas.	Contenidos Generales del Índice de contenidos GRI.	
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b>	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.		4, 117-123
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.		123-124
<b>GRI 406: No discriminación 2016</b>	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	No se han recibido sentencias por casos de discriminación. Existe una política de denuncias y protocolos de acoso que recogen las medidas de actuación y prevención.	
<b>Creación de empleo</b>				
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3	Gestión de los temas materiales.		30-31, 65, 69-70, 117-122

GRI Estándar	Versión	Resumen descripción	Comentario	Página/s
<b>GRI 401: Empleo 2016</b>	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.		121-122
	401-2	Prestaciones sociales a los empleados.		74
	401-3	Permiso parental.		126
<b>Reducción de emisiones</b>				
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3	Gestión de los temas materiales.	Enfocado hacia la reducción de emisiones por km realizado, ya que el volumen total de emisiones está directamente relacionado con el volumen de la actividad. También se trabaja en el mantenimiento y renovación de la flota, y con el uso de mejores tecnologías disponibles y combustibles alternativos o menos contaminantes.	4,30-31, 79-90
	<b>GRI 305: Emisiones 2016</b>	305-1	Emisiones directas e indirectas de GEI.	Los datos aportados están pendientes de verificación externa. Las posibles modificaciones que se produzcan durante la verificación se reflejarán en la memoria de sostenibilidad de la próxima anualidad.
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía.		4, 88, 126
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).		4, 88, 126
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI.		4, 88, 126
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI.		74, 88, 126
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono.		4, 88, 126
	305-7	Óxidos de nitrógeno, óxidos de azufre y otras emisiones significativas al aire.		4, 88, 126
<b>Eficiencia en el consumo de combustibles</b>				
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3	Gestión de los temas materiales.	Enfocado por un lado al consumo energético derivado del consumo de combustible en el transporte de viajeros y el consumo energético de las instalaciones de la organización. Los valores totales de ambos están directamente relacionados con el volumen de la actividad y con el número de instalaciones.	30-31, 79-87
	<b>GRI 302: Energía 2016</b>	302-1	Consumo energético dentro de la organización.	Datos en Anexo.
	302-2	Consumo energético fuera de la organización.	No se dispone de la información.	
	302-3	Intensidad energética.	La intensidad energética se calcula como emisiones (tCO <sub>2</sub> eq) entre Facturación de la compañía (€).	79-87, 126-127
	302-4	Reducción del consumo energético.		79-87, 126-127
	302-5	Reducciones de los requerimientos energéticos de los productos y servicios.		80-89
<b>Inclusión y desarrollo de nuevas tecnologías más limpias y eficientes</b>				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales.		30-31, 79-93
GRI 201: Desempeño económico 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización.	Datos en Anexo. Por motivos de confidencialidad no se aporta el factor de emisión propio empleado para el cálculo de consumo de combustible.	79-87, 126-127

GRI Estándar	Versión	Resumen descripción	Comentario	Página/s
	<b>302-2</b>	Consumo energético fuera de la organización.	No se dispone de la información.	
	<b>302-3</b>	Intensidad energética.	La intensidad energética se calcula como emisiones (tCO2eq) entre Facturación de la compañía (€).	79-87, 126-127
	<b>302-4</b>	Reducción del consumo energético.		79-87, 126-127
	<b>302-5</b>	Reducciones de los requerimientos energéticos de los productos y servicios.		80-89
<b>Residuos</b>				
GRI 3: Temas Materiales 2021	<b>3-3</b>	Gestión de los temas materiales.		30-31, 79-80, 89-93
GRI 306: Residuos 2020	<b>306-1</b>	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos.		79-80, 89-93, 127-128
			<p>Todos los residuos, Peligrosos y No Peligrosos, generados por las actividades de ALSA son gestionados a través de gestores autorizados.</p> <p>Las instalaciones de mantenimiento disponen de un lugar apropiado para el almacenamiento temporal de residuos (punto limpio). Están dadas de alta como productor de residuos peligrosos conforme a normativa legal vigente.</p>	
	<b>306-2</b>	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos.	Se dispone de contrato de tratamiento de residuos con gestor de residuos autorizado conforme a normativa legal vigente para todos los residuos generados en las operaciones de mantenimiento. Se realiza un control y seguimiento de los residuos generados en taller, tanto peligroso como no peligroso, con el establecimiento de líneas base en función de la actividad con el objetivo de identificar posibles desviaciones en el desempeño ambiental y se establecen planes de minimización de residuos con el objetivo de reducir tanto la cantidad producida como su peligrosidad.	79-80, 89-93, 127-128
	<b>306-3</b>	Residuos generados.		79-80, 89-93, 127-128
	<b>306-4</b>	Residuos no destinados a eliminación.		79-80, 89-93, 127-128
	<b>306-5</b>	Residuos destinados a eliminación.		79-80, 89-93, 127-128
<b>Otros temas NO materiales</b>				
<b>GRI 202: Presencia en el mercado 2016</b>	<b>Presencia en el mercado</b>			
	<b>202-1</b>	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.		127
	<b>202-2</b>	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local.	100% (Entendiendo España como comunidad local).	
<b>GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016</b>	<b>Consecuencias económicas indirectas</b>			
	<b>203-1</b>	Inversión en infraestructuras y servicios apoyados.		4, 117

GRI Estándar	Versión	Resumen descripción	Comentario	Página/s
<b>GRI 204:</b> <b>Prácticas de abastecimiento 2016</b>	<b>Prácticas de adquisición</b>			
	<b>204-1</b>	Proporción de gasto en proveedores locales.		4, 42,117
<b>GRI 205:</b> <b>Anticorrupción 2016</b>	<b>Lucha contra la corrupción</b>			
	<b>205-1</b>	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	El 100% de las operaciones societarias de 2023 ha sido sometido al procedimiento de due diligence por el cual se repasan de forma exhaustiva todos los bloques críticos de una sociedad.	
	<b>205-2</b>	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.		32-33
	<b>205-3</b>	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	No se han dado casos de corrupción.	
<b>GRI 206:</b> <b>Competencia desleal 2016</b>	<b>Prácticas de competencia desleal</b>			
	<b>206-1</b>	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	No se han dado acciones de esta índole.	
<b>GRI 301:</b> <b>Materiales 2016</b>	<b>Materiales</b>			
	<b>301-1</b>	Materiales utilizados por peso o volumen.		128
	<b>301-2</b>	Insumos reciclados utilizados.	Por las características de la organización no se utilizan insumos reciclados más allá de los comentados a lo largo de la memoria (p.e. papel, agua de lavado, etc.)	
<b>GRI 303:</b> <b>Agua y efluentes 2018</b>	<b>Agua</b>			
	<b>303-1</b>	Interacción con el agua como recurso compartido.	El agua utilizada proviene siempre de la red de suministro municipal y se vierte a las redes de saneamiento. Puntualmente existe una campa en la que el agua proviene de pozo autorizado y es utilizada para el lavado de los vehículos.	91-92,128
	<b>303-2</b>	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua.	El mayor consumo de agua se produce en los lavaderos. Estas aguas son debidamente depuradas mediante separadores de hidrocarburos antes de su vertido a las redes de saneamiento municipales. Se está trabajando en aumentar el aprovechamiento de estas aguas para reintroducirse en el proceso. Todos los puntos de vertido están debidamente controlados, para asegurar su cumplimiento con la legislación vigente.	91-92,128
	<b>303-3</b>	Extracción de agua por fuente.	El consumo de agua es de suministro municipal.	91-92,128
	<b>303-4</b>	Vertido de agua.	Toda el agua es vertida a las redes de saneamiento municipales.	91-92,128
	<b>303-5</b>	Agua reciclada y reutilizada.		91-92,128
<b>GRI 304:</b> <b>Biodiversidad 2016</b>	<b>Biodiversidad</b>			
	<b>304-1</b>	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.	ALSA no tiene centros de operaciones ubicados dentro o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad.	
	<b>304-2</b>	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.	
	<b>304-3</b>	Hábitats protegidos o restaurados.	Bosque Alsa - Reforestación Congosto de Valdavia (Palencia) con drones.	89

GRI Estándar	Versión	Resumen descripción	Comentario	Página/s
<b>GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016</b>	<b>Evaluación ambiental a los proveedores</b>			
	<b>308-1</b>	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.	100% de los proveedores corporativos.	42
	<b>308-2</b>	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.	42
<b>GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016</b>	<b>Relaciones entre los trabajadores y la dirección</b>			
	<b>402-1</b>	Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales.	4 semanas.	
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018</b>	<b>Lucha contra la corrupción</b>			
	<b>302-4</b>	Reducción del consumo energético.		
	<b>302-4</b>	Reducción del consumo energético.		
	<b>302-4</b>	Reducción del consumo energético.		
<b>GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016</b>	<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>			
	<b>403-1</b>	Sistema de Gestión de la salud y seguridad en el trabajo.	La organización tiene implantado un sistema de gestión de la seguridad y salud según ISO 45001, en España y Portugal.	46, 75-77,124-125
	<b>403-2</b>	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	Dentro de los sistemas de gestión de la seguridad implantados se identifican los peligros laborales y evalúan los riesgos de forma periódica o ante incidentes, con el fin de evaluar y mejorar de forma continua el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo. Además de a través de los delegados de prevención, se fomenta la participación de los trabajadores quienes pueden comunicar situaciones de peligro por los diferentes canales de comunicación existentes. Todos los incidentes además de ser investigados a nivel local (en todos los países en los que se opera) son reportados a los servicios corporativos del grupo que supervisan la investigación efectuada, hacen seguimiento de las mismas y son utilizadas para eliminar peligros a nivel global e incorporar mejoras en el sistema.	46, 75-77,124-125
	<b>403-3</b>	Servicios de salud en el trabajo.	La empresa cuenta en España con un servicio de prevención ajeno para las empresas que operan en la península (Quirón) y otro para las islas (Previs). En las sociedades dónde se requiere por legislación, cuentan con servicio de prevención propio. En el caso de Suiza-Francia, los trabajadores cuentan con un servicio médico privado y están sometidos a reconocimientos médicos según establece las leyes de cada país. En Portugal, se cuenta con el servicio de prevención ajeno de Quirón.	46, 75-77,124-125

GRI Estándar	Versión	Resumen descripción	Comentario	Página/s
			El 79,08% de la plantilla de España está representada en Comités de Seguridad y Salud. El resto de plantilla hasta el 100% pertenecen a empresas del Grupo que por su número de empleados solo están representadas a través sus Delegados de Prevención.	
			El 100% de la plantilla de Marruecos y Portugal está cubierta con Comités de Seguridad y Salud., existiendo un Comité por cada empresa.	
			En Suiza-Francia no existe un Comité de Seguridad y Salud formal. Las cuestiones de Seguridad y Salud relacionadas son gestionadas y transmitidas a través de los delegados de Seguridad y RRHH.	
403-4		Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	La organización además cuenta con otros canales de comunicación que permiten a los trabajadores informarse e informar de cualquier aspecto de la Seguridad y salud relevante.El 100% de la plantilla de Marruecos está cubierta con Comités de Seguridad y Salud, existiendo un Comité por cada empresa.	46,75-77,124-125
			En Suiza-Francia no existe un Comité de Seguridad y Salud formal. Las cuestiones de Seguridad y Salud relacionadas son gestionadas y transmitidas a través de los delegados de Seguridad y RRHH.	
			La organización además cuenta con otros canales de comunicación que permiten a los trabajadores informarse e informar de cualquier aspecto de la Seguridad y salud relevante.	
403-5		Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.		46,75-77,124-125
			Además de la información reportada sobre España a lo largo de la memoria. Cabe destacar que en Marruecos el 100% de los empleados pasa un examen médico anual y se ha proporcionado un seguro médico en 2023 a los empleados y sus familiares.	
403-6		Fomento de la salud de los trabajadores.	En Suiza los trabajadores cuentan con un servicio médico privado y se realizan los reconocimientos médicos según exige la legislación nacional. Además, se llevan a cabo iniciativas para el fomento de la vida saludable.	46,75-77,124-125
			En Portugal se realizaron más de 400 reconocimientos médicos (anuales a personas con más de 50 años y cada dos años a personas con menos de 50).	
403-7		Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales.		46,75-77,124-125
403-8		Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.		46,75-77,124-125
403-9		Lesiones por accidente laboral.	En 2023 no ha habido fallecimientos por accidente laboral.	46,75-77,124-125
403-10		Dolencias y enfermedades laborales.		46,75-77,124-125
<b>GRI 404:</b>		<b>Capacitación y educación</b>		
<b>Formación y educación 2016</b>				
404-1		Media de horas de formación al año por empleado.		70-73, 125
404-2		Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.		70-73, 125

GRI Estándar	Versión	Resumen descripción	Comentario	Página/s
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.		125
<b>GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016</b>		<b>Libertad de asociación y negociación colectiva</b>		
	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	Aplicación de Código ético y Comité de Compliance.	
<b>GRI 408: Trabajo infantil 2016</b>		<b>Trabajo Infantil</b>		
	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	Aplicación de Código ético y Comité de Compliance.	
<b>GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016</b>		<b>Trabajo forzoso</b>		
	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.	
<b>GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016</b>		<b>Medidas de seguridad</b>		
	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.	El personal de seguridad es externo (proveedores) y actualmente no se dispone de esta información.	
<b>GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016</b>		<b>Comunidades locales</b>		
	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.		94-98
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales- en las comunidades locales.		94-98
<b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016</b>		<b>Evaluación a los proveedores en materia de DDHH, prácticas laborales y repercusión social</b>		
	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	El 100% de los proveedores han pasado filtros de selección de acuerdo a criterios sociales.	42
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	La mitigación de los posibles impactos sociales en la cadena de suministro es contemplada mediante la inclusión de requisitos en la documentación generada en las relaciones y contrataciones (contratos, licitaciones, pedidos de compra, etc.) con los distintos proveedores, quienes deberán cumplir con cada uno de ellos.	42
<b>GRI 415: Política pública 2016</b>		<b>Política pública</b>		
	415-1	Valor de las contribuciones políticas por país y destinatario.	No existen.	
<b>GRI 417: Marketing y etiquetado 2016</b>		<b>Etiquetado de productos y servicios</b>		
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	No se han dado casos de incumplimiento.	
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	No se han dado casos de incumplimiento.	

GRI Estándar	Versión	Resumen descripción	Comentario	Página/s
<b>GRI 418: Privacidad del cliente 2016</b>		<b>Privacidad de los clientes</b>		
	<del>418-1</del>	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	No se han dado reclamaciones de clientes en materia de protección de datos.	



# Información adicional

## Datos económicos:

Descripción		España	Marruecos	Suiza	Francia	Portugal	Italia	Andorra	Puerto Rico	Total
Valor económico directo generado	2022	32,04	1703	-1,38	-0,15	-0,02	-0,04	-0,34	-0,27	46,87
	2023	31,75	12,73	-1,58	0,29	-1,24	-0,01	-0,22	0,00	41,71
Ingresos	2022	975,31	194,51	10,92	3,11	15,66	0,00	0,04	0,00	1.199,55
	2023	1.136,70	185,00	14,42	3,31	34,79	0,01	0,04	0,01	1.374,28
Costes operacionales	2022	943,27	177,48	12,30	3,25	15,68	0,04	0,38	0,27	1.152,68
	2023	1.104,95	172,27	16,01	3,02	36,03	0,02	0,26	0,01	1.332,57
Salarios empleados	2022	306,28	38,16	5,73	0,71	4,88	0,00	0,06	0,00	355,82
	2023	368,04	38,34	7,91	0,71	11,84	0,00	0,08	0,00	426,92
Costes Seguridad Social	2022	99,77	10,44	0,89	0,23	1,15	0,00	0,01	0,00	112,49
	2023	117,47	10,37	0,99	0,18	2,99	0,00	0,02	0,00	132,02
Pagos a proveedores	2022	469,46	165,79	4,20	1,32	8,99	-0,01	0,31	0,00	650,07
	2023	557,41	115,80	9,93	1,82	28,48	0,01	0,17	0,01	713,63
Pagos al gobierno (impuestos y tasas)	2022	76,63	17,15	0,85	0,36	0,49	0,00	0,00	0,00	95,48
	2023	76,60	21,64	0,91	0,07	-0,16				99,06
Pagos al gobierno (impuesto Hidrocarburos)	2022	32,73	19,82	0,00	0,00	0,70	0,00	0,00	0,00	53,25
	2023	38,87	18,17	0,00	0,00	2,07				59,11
Desgravaciones y créditos fiscales	2022	1,64	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,64
	2023	2,07	0,00	0,00	0,00	0,00				2,07
Subvenciones para inversiones e investigación	2022	3,07	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,07
	2023	3,09								3,09
Inversión en infraestructuras y flota	2022	95,44	1,13	0,15	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	96,72
	2023	80,78	1,72	1,05						83,56
Sanciones /importe de sanciones	2022	0,62	0,07	0,00	0,23	0,01	0,00	0,00	0,00	0,93
	2023	0,59	1,19	0,00	0,01	0,06				1,85

## Datos actividad:

		España	Marruecos	Suiza	Francia	Portugal*	Italia	Andorra	Puerto Rico	Total
Autobuses en flota	2022	3.565	2.074	94	24	173	0	1	0	5.931
	2023	3.737	2.073	123	27	301	0	1	0	6.262
Viajeros transportados (millones)	2022	186,24	333,62	1,16	0,31	6,11	0,00	0,00	0,00	527,44
	2023	229,01	343,00	1,32	0,34	15,15	0,00	0,00	0,00	588,82

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

## Datos empleados:

### Distribución plantilla

		España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total
Total	2022	9.451	5.962	182	28	2	454	16.079
	2023	10.138	5.936	299	21	4	739	17.137
Hombres	2022	7.965	5.630	153	26	1	396	14.171
	2023	8.522	5.518	263	20	2	639	14.964
Mujeres	2022	1.486	332	29	2	1	58	1.908
	2023	1.616	418	36	1	2	100	2.173

### Número total de trabajadores por edad

		España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total
Plantilla menor de 30 años	2022	428	425	21	-	-	23	897
	2023	586	429	36	2		39	1.092
Plantilla entre 30 y 50 años	2022	5.036	3.991	113	17	1	305	9.463
	2023	5.209	3.938	178	14	3	433	9.775
Plantilla mayor de 50 años	2022	3.987	1.546	48	11	1	126	5.719
	2023	4.343	1.569	85	5	1	267	6.270

### Empleados por categoría profesional

		España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total
Dirección	2022	88	15	1	-	-	-	104
	2023	92	14	1			13	111
Mandos intermedios	2022	145	46	9	-	-	15	215
	2023	156	46	9			13	224
Profesionales cualificados	2022	793	1.032	6	-	-	12	1.843
	2023	889	947	7			53	1.896
Operarios	2022	8.426	4.869	166	28	2	427	13.918
	2023	9.001	4.929	282	21	4	669	14.906

			España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total
Contrato fijo	Hombres	2022	6.857	5.350	36	18	1	392	12.654
		2023	7.358	5.195	139	10	2	638	13.342
	Mujeres	2022	1.277	303	11	1	-	57	1.649
		2023	1.390	348	14	1	1	100	1.854
Contrato temporal	Hombres	2022	1.108	280	117	8	-	4	1.517
		2023	1.164	323	124	10		1	1.622
	Mujeres	2022	209	29	18	1	1	1	259
		2023	226	70	22		1		319
Contrato parcial	Hombres	2022	675	-	14	-	-	-	689
		2023	718						718
	Mujeres	2022	269	-	4	-	-	-	273
		2023	281						281
Contratos a tiempo completo	Hombres	2022	7.290	5.630	139	26	1	396	13.482
		2023	7.805	5.518	250	20	2	639	14.234
	Mujeres	2022	1.218	332	25	2	1	58	1.636
		2023	1.335	418	24	1	2	100	1.880

			España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total
Trabajadores con contrato fijo por edad									
Plantilla menor de 30 años	2022		249	353	4	-	-	22	628
	2023		377	337	11			38	763
Plantilla entre 30 y 50 años	2022		4.186	3.774	27	11	-	302	8.300
	2023		4.343	3.655	107	6	2	433	8.546
Plantilla mayor de 50 años	2022		3.699	1.526	16	8	1	125	5.375
	2023		4.028	1.551	35	5	1	267	5.887

		España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total
<b>Trabajadores con contrato temporal por edad</b>								
Plantilla menor de 30 años	2022	179	72	17	-	-	1	269
	2023	210	92	25	2	0	1	330
Plantilla entre 30 y 50 años	2022	851	217	86	6	1	3	1.164
	2023	866	283	71	8	1	0	1.229
Plantilla mayor de 50 años	2022	288	20	32	3	-	1	344
	2023	315	18	50	0	0	0	383
<b>Trabajadores con contrato parcial por edad</b>								
Plantilla menor de 30 años	2022	62	-	3	-	-	-	65
	2023	66	-	15	-	-	-	81
Plantilla entre 30 y 50 años	2022	400	-	10	-	-	-	410
	2023	424	-	7	-	-	-	431
Plantilla mayor de 50 años	2022	483	-	5	-	-	-	488
	2023	509	-	3	-	-	-	512
<b>Trabajadores con contrato tiempo completo por edad</b>								
Plantilla menor de 30 años	2022	366	425	18	-	-	23	832
	2023	521	429	21	2	0	39	1.012
Plantilla entre 30 y 50 años	2022	4.636	3.991	103	17	1	305	9.053
	2023	4.785	3.938	171	14	3	433	9.344
Plantilla mayor de 50 años	2022	3.504	1.546	43	11	1	126	5.231
	2023	3.834	1.569	82	5	1	267	5.758
<b>Trabajadores con contrato fijo por categoría profesional</b>								
Dirección	2022	88	15	1	-	-	-	104
	2023	92	14	1	-	-	4	111
Mandos intermedios	2022	145	46	9	-	-	15	215
	2023	157	46	9	-	-	13	225
Profesionales cualificados	2022	716	1.027	4	-	-	12	1.759
	2023	800	941	6	-	-	52	1.799
Operarios	2022	7.186	4.565	33	19	1	422	12.226
	2023	7.699	4.542	137	11	3	669	13.061
<b>Trabajadores con contrato temporal por categoría profesional</b>								
Dirección	2022	-	-	-	-	-	-	-
	2023	-	-	-	-	-	-	0
Mandos intermedios	2022	-	-	-	-	-	-	-
	2023	-	-	-	-	-	-	0
Profesionales cualificados	2022	77	5	2	-	-	-	84
	2023	88	6	1	-	-	1	96
Operarios	2022	1.240	304	133	9	1	5	1.692
	2023	1.302	387	145	10	1	-	1.845
<b>Trabajadores con contrato parcial por categoría profesional</b>								
Dirección	2022	1	-	-	-	-	-	1
	2023	2	-	-	-	-	-	2
Mandos intermedios	2022	1	-	-	-	-	-	1
	2023	1	-	-	-	-	-	1
Profesionales cualificados	2022	65	-	-	-	-	-	65
	2023	66	-	-	-	-	-	66
Operarios	2022	878	-	18	-	-	-	896
	2023	929	-	25	-	-	-	954
<b>Trabajadores con contrato a tiempo completo por categoría profesional</b>								

			España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total
Dirección	2022		87	15	1	-	-	-	103
	2023		90	14	1			4	109
Mandos intermedios	2022		143	46	9	-	-	15	213
	2023		156	46	9			13	224
Profesionales cualificados	2022		728	1.032	6	-	-	12	1.778
	2023		822	947	7			53	1.829
Operarios	2022		7.548	4.869	148	28	2	427	13.022
	2023		8.072	4.929	257	21	4	669	13.952

			España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total
PROMEDIO ANUAL de empleados con contrato fijo									
Promedio anual hombres	2022		6.313	5.435	41	15	2	324	12.130
	2023		6.969	5.285	50	14			12.744
Promedio anual mujeres	2022		1.082	292	10	1	-	53	1.438
	2023		1.252	325	14	2	0	65	1.657
PROMEDIO ANUAL de empleados con contrato temporal									
Promedio anual hombres	2022		1.120	297	56	5	-	-	1.478
	2023		1.018	305	71	4		1	1.399
Promedio anual mujeres	2022		221	27	9	1	1	-	259
	2023		212	52	10	0	1	2	277
PROMEDIO ANUAL de empleados con contrato parcial									
Promedio anual hombres	2022		396	-	6	-	-	-	403
	2023		442		4				446
Promedio anual mujeres	2022		139	-	1	-	-	-	140
	2023		172		1				172
PROMEDIO ANUAL Trabajadores con contrato fijo por edad									
Plantilla menor de 30 años	2022		181	315	4	-	-	13	513
	2023		291	300	2			20	614
Plantilla entre 30 y 50 años	2022		3.770	3.779	28	10	-	243	7.830
	2023		4.091	3.679	43	8	11	314	8.136
Plantilla mayor de 50 años	2022		3.443	1.633	19	6	2	122	5.225
	2023		3.839	1.631	18	9	1	153	5.651
PROMEDIO ANUAL Trabajadores con contrato temporal por edad									
Plantilla menor de 30 años	2022		176	75	7	1	-	-	258
	2023		158	75	9	1		2	244
Plantilla entre 30 y 50 años	2022		869	227	41	3	1	-	1.141
	2023		797	262	43	3	1	1	1.106
Plantilla mayor de 50 años	2022		297	22	17	2	-	-	337
	2023		275	20	29	1		0	326
PROMEDIO ANUAL Trabajadores con contrato parcial por edad									
Plantilla menor de 30 años	2022		41	-	0	-	-	-	42
	2023		54		0				55
Plantilla entre 30 y 50 años	2022		291	-	3	-	-	-	294
	2023		321		3				324
Plantilla mayor de 50 años	2022		204	-	4	-	-	-	207
	2023		239		2				241
PROMEDIO ANUAL Trabajadores con contrato fijo por categoría profesional									
Dirección	2022		85	14	2	-	-	-	101
	2023		89	14	2			0	105

Mandos intermedios	2022	142	47	6	-	-	14	209
	2023	154	45	9			9	216
Profesionales cualificados	2022	672	1.099	5	-	-	11	1.786
	2023	747	980	6			28	1.761
Operarios	2022	6.504	4.567	38	16	2	352	11.479
	2023	7.232	4.571	47	16	2	451	12.319

PROMEDIO ANUAL Trabajadores con contrato temporal por categoría profesional

Dirección	2022	0	-	0	-	-	-	0
	2023							0
Mandos intermedios	2022	0	-	1	-	-	-	1
	2023	0						0
Profesionales cualificados	2022	82	9	3	-	-	-	93
	2023	84	5	1				90
Operarios	2022	1.251	315	61	6	1	-	1.634
	2023	1.146	352	80	5	1	2	1.586

PROMEDIO ANUAL Trabajadores con contrato parcial por categoría profesional

Dirección	2022	0	-	-	-	-	-	0
	2023	0						0
Mandos intermedios	2022	1	-	-	-	-	-	1
	2023	0						0
Profesionales cualificados	2022	38	-	-	-	-	-	38
	2023	38						38
Operarios	2022	504	-	7	-	-	-	511
	2023	575		5				580

## Rotación\*

		España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total
<b>Tasa de rotación por sexo y país</b>								
Hombres	2022	4,31%	9,17%	0,00%	1,85%	33,33%	5,54%	7,0%
	2023	5,04%	7,42%	5,75%	6,52%	0,00%	8,06%	6,0%
Mujeres	2022	5,88%	10,37%	2,78%	0,00%	0,00%	22,03%	6,55%
	2023	6,67%	9,98%	8,51%	25,00%	0,00%	6,06%	7,29%

		España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total
<b>Tasa de rotación por edad y país</b>								
2023	Menor de 30 años	11,35%	15,93%	6,25%	0,00%	0,00%	7,32%	12,64%
	Entre 30 y 50 años	6,66%	8,26%	6,51%	9,38%	0,00%	7,74%	7,32%
	Mayor de 50 años	2,54%	3,50%	4,81%	7,69%	0,00%	7,99%	3,05%
2022	Menor de 30 años	12,90%	11,49%	0,00%	0,00%	0,00%	15,38%	12,00%
	Entre 30 y 50 años	5,38%	8,38%	0,65%	0,00%	0,00%	6,29%	7,00%
	Mayor de 50 años	2,68%	10,66%	0,00%	4,76%	33,33%	3,88%	5,00%

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

### Nº de nuevas contrataciones

		España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total
<b>Por sexo</b>								
Hombres	2022	1.531	410	68	22	-	396	2.427
	2023	1.484	477	190	18	1	284	2.454
Mujeres	2022	463	73	13	2	-	58	609
	2023	465	128	15	-	1	43	652

### Nº de nuevas contrataciones

		España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total
Total	2022	1.994	483	81	24	0	454	3.036
	2023	1.949	605	205	18	2	327	3.106
Por edad								
Menores de 30 años	2022	477	174	13	3	0	23	690
	2023	465	191	29	5		23	713
Entre 30 y 50 años	2022	1.186	298	54	14	0	305	1.857
	2023	1.148	410	131	13	2	166	1.870
Mayores de 50 años	2022	331	11	14	7	0	126	489
	2023	336	4	45			138	523

### Número de despidos

		España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total
Por sexo								
Hombres	2022	96	216	2	0	0	0	314
	2023	135	140	3	1	0	13	306
Mujeres	2022	11	24	1	0	0	0	36
	2023	34	13	15	3	0	4	155
Total	2022	107	240	3	0	0	0	350
	2023	169	153	18	4	0	17	361
Por categoría profesional								
Dirección	2022	2	0	1	0	0	0	3
	2023	6						6
Mandos Intermedios	2022	4	3	0	0	0	0	7
	2023	5						5
Profesionales cualificados	2022	9	1	1	0	0	0	11
	2023	14	44	3		1		62
Operarios	2022	92	236	1	0	0	0	299
	2023	144	109	15	4	16		288
Por edad								
Mayores de 30 años	2022	3	1	0	0	0	0	4
	2023	21	12	2			2	37
Entre 30 y 50 años	2022	35	129	3	0	0	0	167
	2023	94	104	13	3		8	222
Mayores de 50	2022	38	110	0	0	0	0	148
	2023	54	37	3	1		7	102

## Diversidad en órganos de gobierno

### Número de personas en comité de dirección de la organización

		España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total 2023	Total 2022
Por sexo									
Hombres		6	0	0	0	0	0	6	7
Mujeres		3	0	0	0	0	0	3	2
Por edad									
Menores de 30 años		0	0	0	0	0	0	0	0
Entre 30 y 50 años		3	0	0	0	0	0	3	5

### Número de personas en comité de dirección de la organización

	España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total 2023	Total 2022
Mayores de 50 años	6	0	0	0	0	0	6	4

## Permisos parentales

### Número de empleados que han tenido derecho al permiso parental

		España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal*	Total
Hombres	2022	129	355	1	-	-	1	485
	2023	150	321	2	-	-	-	473
Mujeres	2022	14	7	0	-	-	1	21
	2023	14	8	-	-	-	-	22

\* No se dispone de los datos de Portugal

### Nº empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el periodo parental

		España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal	Total
Hombres	2022	129	355	1	-	-	1	485
	2023	142	321	-	-	-	-	463
Mujeres	2022	13	7	0	-	-	1	21
	2023	14	8	-	-	-	-	22

### Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo

		España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal
Hombres	2022	100%	100%	100%	-	-	100%
	2023	95%	100%	-	-	-	-
Mujeres	2022	93,03%	100%	-	-	-	100%
	2023	100%	100%	-	-	-	-

## Remuneraciones

### Remuneraciones medias

	España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal*
Por sexo						
Hombres	3,81%	6,50%	0,52%	-1,48%	NA	2,65%
Mujeres	5,52%	4,11%	-1,52%	NA	NA	5,46%
Por categoría profesional						
Dirección	3,92%	*	NA			NA
Mandos Intermedios	5,10%	*	2,11%			NA
Profesionales cualificados	7,71%	*	-4,78%	NA		NA
Operarios	5,15%	*	3,54%	-0,03%	10,50%	NA
Por edad						
Menores de 30 años	6,37%	8,14%	-10,70%			NA
Entre 30 y 50 años	3,37%	6,77%	3,39%	-3%	NA	NA
Mayor de 50 años	5,32%	6,15%	2,85%	0%	NA	NA

NA: no se publica por ser solo una persona.

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

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

	España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal
Brecha salarial	16,51%	-32,47%	13,73%	NA	NA	9,54%

	España	Marruecos	Suiza	Francia	Andorra	Portugal
Ratio de remuneración del salario más bajo con respecto al salario mínimo interprofesional	0,0001	0,05	NA	NA	NA	0,52

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

## Seguridad y salud de los trabajadores

2023	España	Marruecos	Suiza	Francia	Portugal
Índice de frecuencia de accidentes (%)*	13,51*	5,26	0	0	17,9
Hombres	-	5,37	0	0	13,8
Mujeres	-	3,61	0	20,44	2,10
Índice de gravedad de accidentes (%)*	0,41*	0,29	0	0	3,0
Hombres	-	0,30	0	0	1,9
Mujeres	-	0,24	0	0	10,6
Enfermedades profesionales	1	0	0	0	7
Hombres	1	0	0	0	4
Mujeres	0	0	0	0	3
Horas absentismo*	272.628		1.601	0	104.624
Hombres	-	-	-	-	86.824
Mujeres	-	-	-	-	17.800
Absentismo**(%)	8,44	4,13			2,74
Absentismo Hombres	5,32	0	8,93	17,20	2,43
Absentismo Mujeres	8,34		4,71	0	8,54
Inversión en Prevención, Salud y Bienestar	1.083.923,70	133.256,23	16.456,99	47.041,97	11,40
% plantilla que está representado en comités formales de seguridad y salud	70,69	100	NA	NA	100
Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad.	0	0	0	0	0
Nº lesiones por accidente con grandes consecuencias	2	1	0	0	0
Tasa lesiones por accidente con grandes consecuencias	0,61	0,01	0	0	0

2022	España	Marruecos	Suiza	Francia	Portugal
Índice de frecuencia de accidentes (%)*	14,69*	9,96	2,66	40,88	1,70
Hombres	-	9,43	2,66	20,44	1,60
Mujeres	-	0,53	0	20,44	2,10
Índice de gravedad de accidentes (%)*	0,58	0,67	0,02	0,74	0,10
Hombres	-	0,63	0,02	0,12	0,10
Mujeres	-	0,04	0	0,61	0,10
Enfermedades profesionales	3	0	0	0	5
Hombres	2	0	0	0	2
Mujeres	1	0	0	0	3
Horas absentismo	1.282.664	65.106	2.368	3.480	99.560
Hombres	-	-	2.320	3.304	76.592
Mujeres	-	-	48	176	22.968
Absentismo**	6,78	0,49			2,74
Absentismo Hombres	-	0,46	1,94	17,20	2,43
Absentismo Mujeres	-	0,03	0,17	7,33	4,81



2022	España	Marruecos	Suiza	Francia	Portugal
Inversión en Prevención, Salud y Bienestar	1.044.379,89 €	2.560.541 €	7.500 €	2.500 €	10.000 €
% plantilla que está representado en comités formales de seguridad y salud	86,7%	-	-	-	100%
Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	0	0	0	0	0
Nº lesiones por accidente con grandes consecuencias	0	4	0	0	0
Tasa lesiones por accidente con grandes consecuencias	0	3%	0	0	0

\*No se dispone de la información desagregada por sexos.

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

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

## Evaluación del desempeño y formación

Los datos que se presentan corresponden a las evaluaciones del desempeño del personal de estructura.

### Empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño por sexo

		España	Marruecos	Suiza	Francia	Portugal	Andorra	Total
Por sexo								
Hombres	2022	64%	66%	81%	80%	100%	NA	65%
	2023	71%	72%	88%	87%	100%	56%	71%
Mujeres	2022	44%	24%	33%	43%	0%	NA	40%
	2023	49%	53%	44%	75%	0%	41%	49%
Por categoría profesional								
Dirección	2022	66%	0%	0%	0%	0%	NA	55%
	2023	84%	40%	50%			0%	74%
Mandos intermedios	2022	78%	0%	0%	0%	0%	NA	55%
	2023	79%	68%	100%			23%	70%
Profesionales cualificados	2022	16%	0%	0%	0%	0%	NA	7%
	2023	38%	14%	56%			2%	25%
Operarios	2022	63%	79%	80%	75%	75%	NA	68%
	2023	70%	82%	83%	86%	50%	59%	74%

## Datos medio ambiente<sup>1</sup>:

### Datos flota e inversión ambiental

	España	Marruecos	Suiza <sup>2</sup>	Portugal	Total
2023					
Vehículos de propulsión alternativa	782	6	12	44	844
Vehículos de propulsión alternativa respecto a la flota (%)	21%	0%	8%	15%	13%
Vehículos de propulsión alternativa (incorporación)	174	0	14	44	232
Inversión en vehículos de propulsión alternativa (M€)	30,8	0	0	0	30,8
Vehículos de EURO VI	2.275	804	110	301	3.490
Vehículos de EURO VI (%)	61%	39%	73%	100%	56%
Vehículos de EURO VI (incorporación)	343	0	2	128	473
Gasto o inversión medioambiental (k€)	453,15	-	-	12,80	465,95

1 No se dispone de los datos de consumos y generación de residuos de las instalaciones de Marruecos y Suiza-Francia. Se está trabajando en la mejora en el control y recopilación de los datos. Se espera poder reportar la información en próximos informes. Factores de emisión: MITERD V22 Julio 2022.

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

	España	Marruecos	Suiza <sup>2</sup>	Portugal	Total
2022					
Vehículos de propulsión alternativa	596	6	11	0	613
Vehículos de propulsión alternativa respecto a la flota (%)	17%	0%	9%	-	10%
Vehículos de propulsión alternativa (incorporación)	88	0	0	0	88
Inversión en vehículos de propulsión alternativa (M€)	22,0	-	-	-	22,0
Vehículos de EURO VI	1.919	804	102	173	2.998
Vehículos de EURO VI (%)	54%	39%	86%		51%
Vehículos de EURO VI (incorporación)	144	0	1	173	318
Gasto o inversión medioambiental (k€)	549,53	-	-	6,50	556,03

## Emisiones

	España	Marruecos	Suiza <sup>3</sup>	Portugal	Total
2023					
Emisiones totales (tCO <sub>2</sub> e)	364.533,05	176.005,01	15.245,19	39.230,57	595.013,83
Emisiones directas A1 (tCO <sub>2</sub> e)	270.173,78	140.616,45	4.916,12	12.614,62	428.320,96
Emisiones indirectas A2 (tCO <sub>2</sub> e)	0,00	0,00	0,00	54,25	54,25
Emisiones indirectas A3 (tCO <sub>2</sub> e)	94.359,27	35.388,56	10.329,08	26.561,70	166.638,61
Intensidad de emisiones totales (tCO <sub>2</sub> e/mil €)	0,325	1,052	0,882	0,464	0,444
Emisiones directas CO (t)	1.683.163	948.697,00	19.822,00	81.930,00	2.733.612,00
Emisiones directas NOx (t)	2.244.218	1.264.930,00	26.429,00	109.240,00	3.644.817,00
Emisiones directas HC (t)	516.170	290.934,00	6.079,00	25.125,00	838.308,00
Emisiones directas PM (t)	22.442	12.649,00	264,00	1.092,00	36.447,00
Emisiones directas CH <sub>4</sub> (tCO <sub>2</sub> e)	188	24	1	3	215,39
Emisiones directas N <sub>2</sub> O (tCO <sub>2</sub> e)	2.669	1.371	48	154	4.241,90
Emisiones directas HFCs (tCO <sub>2</sub> e)	16.235	21	21	499	16.775,05
2022					
Emisiones totales (tCO <sub>2</sub> e)	394.150,77	181.243,60	2.456,57	6.647,58	584.498,53
Emisiones directas A1 (tCO <sub>2</sub> e)	261.613,43	145.836,84	1.909,61	5.357,58	414.717,46
Emisiones indirectas A2 (tCO <sub>2</sub> e)	103,59	0,00	0,00	0,00	103,59
Emisiones indirectas A3 (tCO <sub>2</sub> e)	132.433,75	35.406,76	546,96	1.290,01	169.677,48
Intensidad de emisiones totales (tCO <sub>2</sub> e/mil €)	0,404	0,932	0,175	0,424	0,487
Emisiones directas CO (t)	1.536.349,00	944.162,00	7.484,00	34.118,00	2.522.113,00
Emisiones directas NOx (t)	2.048.465,00	1.258.883,00	9.978,00	45.490,00	3.362.816,00
Emisiones directas HC (t)	471.147,00	289.543,00	2.295,00	10.463,00	773.448,00
Emisiones directas PM (t)	20.485,00	12.589,00	100,00	455,00	33.629,00
Emisiones directas CH <sub>4</sub> (tCO <sub>2</sub> e)	516,77	186,64	16,24	6,74	727,03
Emisiones directas N <sub>2</sub> O (tCO <sub>2</sub> e)	3.941,04	2.224,76	201,2	80,31	6.447,31
Emisiones directas HFCs (tCO <sub>2</sub> e)	15.303,86	1.684,68	34,32	148,12	17.170,98

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

## Consumos

	España	Marruecos	Suiza <sup>4</sup>	Portugal	Total
2023					
Consumo Gas Natural (kWh)	1.085.479,26	0,00	2.970	-	1.088.449,26
Consumo gasoil caldera (kWh)	1.724.042,04	1.132.193	31.374,76	-	2.887.609,66

<sup>4</sup> Los datos ambientales de Suiza también incluyen las operaciones de Francia.  
En el caso de Marruecos se trata del volumen de residuos generados, todavía no se dispone de datos de gestión.

Consumo otras fuentes (kWh)	260.407,04	0,00	-	-	260.407,04
Consumo eléctrico instalaciones (KWh)	13.313.285,00	3.088.986,38	588,499	1.725.595,00	18.128.454,87
Consumo energético instalaciones (kWh)	16.383.213,34	4.221.179,23	34.933,26	1.725.595,00	22.364.920,84
Consumo de gasoil automoción (kWh)	1.122.108.881,31	632.464.910,19	13.214.581,60	54.620.053,61	1.882.408.426,71
Consumo de SP95 automoción (kWh)	493.085,16	-	-	-	493.085,16
Consumo de GAS (GNC, GNL) automoción (kWh)	31.253.925,78	-	-	-	31.253.925,78
Consumo de GLP automoción (kWh)	95.674,36	-	-	-	95.674,36
Consumo eléctrico debido al transporte (kWh)	1.998.424,08	-	-	305.358,05	2.303.782,13
Consumo combustible flota (kWh)	1.153.951.566,62	632.464.910,19	13.214.581,60	54.925.411,66	1.854.556.470,07
Consumo de fuente renovable (kWh)	15.311.709,08	-	-	-	15.311.709,08
Consumo Energía total (kWh)	1.170.121.208,33	636.686.089,43	13.249.514,86	56.651.006,66	1.876.707.819,28
<b>2022</b>					
Consumo Gas Natural (kWh)	891.369,00	-	22.923,00	-	914.292,00
Consumo gasoil caldera (kWh)	1.903.963,18	108.156,00	217,61	-	2.012.336,79
Consumo otras fuentes (kWh)	160.195,86	-	-	-	160.195,86
Consumo eléctrico instalaciones (KWH)	12.243.683,30	2.858.171,24	75,126	153.351,00	15.330.331,54
Consumo energético instalaciones (kWh)	15.199.211,35	2.966.327,24	98.266,61	153.351,00	18.417.156,19
Consumo de gasoil automoción (kWh)	1.024.232.747,28	629.441.469,36	4.989.233,12	22.745.035,9	1.681.408.485,66
Consumo de SP95 automoción (kWh)	21.324,59	-	-	-	21.324,59
Consumo de GAS (GNC, GNL) automoción (kWh)	29.695.506,75	-	-	-	29.695.506,75
Consumo de GLP automoción (kWh)	431.781,04	-	-	-	431.781,04
Consumo eléctrico debido al transporte (kWh)	1.075.398,00	-	-	-	1.075.398,00
Consumo combustible flota (kWh)	1.054.381.359,66	629.441.469,36	4.989.233,12	22.745.035,9	1.711.557.098,04
Consumo de fuente renovable (kWh)	13.319.081,30	-	-	-	13.319.081,30
Consumo Energía total (kWh)	1.069.580.571,01	632.407.796,60	5.087.499,73	22.898.386,90	1.729.974.254,23

## Residuos

	España	Marruecos	Suiza <sup>4</sup>	Portugal	Total
<b>2023</b>					
Residuos No Peligrosos gestionados (t)	708,87	197,07	-	42,30	948,24
Residuos Peligrosos gestionados (t)	390,32	186,8	-	17,45	594,57
Papel para reciclado (t)	28,89	-	-	1,37	30,26
Eliminación de RNP (t)	1,38	-	-	5,01	6,39
Incineración	0	-	-	0	0,00
Traslado a vertedero	1,38	-	-	5,01	6,39
Otras	0	-	-	0	0,00
Eliminación de RP(t)	143,19	-	-	31,32	174,51
Incineración	0	-	-	0	0,00
Traslado a vertedero	0,74	-	-	1	1,74
Otras	142,45	-	-	30,32	172,77
Valorización de RNP (t)	388,94	-	-	12,44	401,38
Preparación para la reutilización	13,90	-	-	0	13,90
Reciclado	373,35	-	-	3,21	376,57
Otras	1,68	-	-	9,23	10,91
Valorización de RP (t)	565,68	-	-	10,98	576,66
Preparación para la reutilización	0	-	-	0	0,00
Reciclado	5,38	-	-	9,24	14,63
Otras	560,29	-	-	1,74	562,03

2022					
Residuos No Peligrosos gestionados (t)	670,56	4,48	-	4,4	679,44
Residuos Peligrosos gestionados (t)	422,39		-	14,95	437,34
Papel para reciclado (t)	19,73		-	1,36	21,09
Eliminación de RNP (t)	106,90		-	14,95	121,85
Incineración	0,00		-	-	0,00
Traslado a vertedero	-		-	-	0,00
Otras	106,89		-	14,95	121,84
Eliminación de RP(t)	103,69		-	4,4	108,09
Incineración	0,00		-	-	0,00
Traslado a vertedero	-		-	-	0,00
Otras	582,79		-	4,4	587,19
Valorización de RNP (t)	320,87		-	14,95	335,82
Preparación para la reutilización	-		-	-	0,00
Reciclado	7,54		-	-	7,54
Otras	420,22		-	14,95	435,17
Valorización de RP (t)	582,79		-	4,4	587,19
Preparación para la reutilización	0,91		-	-	0,91
Reciclado	43,34		-	-	43,34
Otras	1.061,80		-	4,4	1.066,20

## Agua

	España	Marruecos	Suiza	Portugal	Total
2023					
Vertido asimilable a urbano (m³)	58.097,00	-	193	2.786,5	61.076,50
Vertido industrial automoción (m³)	81.642,00	-	-	-	81.642,00
Vertido industrial restauración (m³)	19.283,00	-	-	-	19.283,00
Consumo de agua (m³)	167.637,00	61.705,96	193	1.324	230.859,96
Consumo de agua de fuente de captación (pozos, etc.) (m³)	-	-	-	2.925	2.925
Volumen de agua reciclada o reutilizada (m³)	4.470,00*	-	-	1.023,75	5.493,75
2022					
Vertido asimilable a urbano (m³)	110.017,40	-	1.107	2.786,5	113.910,90
Vertido industrial automoción (m³)	82.489,00	-	-	-	82.489,00
Vertido industrial restauración (m³)	6.419,00	-	-	-	6.419,00
Consumo de agua (m³)	198.925,40	63.743,68	1.107,00	1.324,00	265.100,08
Consumo de agua de fuente de captación (pozos, etc.) (m³)	-	-	-	2.925,00	2.925,00
Volumen de agua reciclada o reutilizada (m³)	7.607,80*	-	-	1.023,75	8.631,55

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

## Materiales consumidos

Consumo de principales materiales España	2022	2023
Aceite (l)	139.586	413.775,7
Urea (l)	1.912.206	3.826.192
Anticongelante (l)	196.405	242.938

# La Organización empresarial

A fecha de 31 de diciembre de 2023, Grupo Alsa está formado por las sociedades que seguidamente se

relacionan, las cuales integran un grupo de consolidación fiscal cuya composición y funcionamiento viene

determinado por lo establecido en los artículos 42 y siguientes del código de Comercio.

A.S.I.T.S.A. Y Gti, S.L.U. U.T.E. Ley 18/1982  
Aerobus Zaragoza, S.L.  
Agreda Bus, S.L.  
Alianza Bus, S.L.U.  
Alpybus S.A.R.L.  
Alsa Al Baida, S.A.  
Alsa Atlántica, S.L.U.  
Alsa Bustours Gex  
Alsa City Agadir S.A.  
Alsa City Bus Rabat Sale Temara S.A.  
Alsa City Sightseeing Maroc  
Alsa City Tour S.A.R.L.  
Alsa Education A La Sécurité Routière S.A.R.L.  
Alsa Ferrocarril, S.A.U.  
Alsa Granada Airport S.L.  
Alsa Grupo, S.L.U.  
Alsa Innovacion Y Proyectos De Movilidad, S.L.U.  
Alsa Intercity Services, S.A.  
Alsa Internacional S.L.U. Y Otros U.T.E.  
Alsa Internacional, S.L.U.  
Alsa Italia S.R.L.  
Alsa Khouribga S.A.  
Alsa Metropolitana, S.A.U.  
Alsa Micromobility, S.L.  
Alsa-Mirat Extremadura, S.L.  
Alsa Puerto Rico, Llc  
Alsa Rail, S.L.U.  
Alsa Rail, S.L.U. Y Alsa Ferrocarril, S.A.U. U.T.E. Maniobras Barcelona  
Alsa Rail, S.L. Y Alsa Ferrocarril S.A. U.T.E. Valencia  
Alsa Rail, S.L. Y Alsa Ferrocarril S.A. U.T.E. Zaragoza  
Alsa Servicios Logísticos Ferroviarios, S.L.  
Alsa Tanger, S.A.  
Alsa Todi Metropolitana De Lisboa, L.D.A.  
Alsa Transporte Sanitario, S.L.  
Aplic. Y Sist. Integrales Para El Transporte, S.A.  
Aragonesa de Estación de Autobuses, S.A.  
Argabus, S.A.  
Artazo Servicios Integrales, 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.  
Automoviles Luarca S.A.U., Yaiza Bus S.L., Medtrast98 S.L.  
Automóviles Luarca, S.A.U.  
Automóviles Sigras Carral  
Autos Cal Pita, S.A.  
Autos Pelayo, S.A.U.  
Autos Rodriguez-Eocar, S.L.  
Bahía Zero, S.L.  
Balears Business Cars, S.L.  
Balears Consignatarios Tours, S.L.  
Balears Consignatarios, S.L.  
BC Tours Portugal, Unipessoal, L.D.A.  
Berlinas Calecar, S.L.U.  
Berlinas De Asturias, S.L.  
Berlinas De Canarias, S.L.  
Berlinas De Toledo, S.L.  
Berlinas Vtc De Cantabria, S.L.U.  
Bilboko Hiribus Jasangarria, S.L.  
Bus Metropolitano De Granada, S.L.  
Bus Urbano De Castro Urdiales, S.L.  
Buses De Palencia, S.L.  
Busturiáldea Lea Artibai Bus, S.A.  
Canary Business Cars, S.L.  
Cataluña Business Cars, S.L.  
Centre De Formation Techn. Profes. Transport S.A.R.L.  
Cetralsa Formación, S.L.U.  
Cía. Del Tranvía Eléctrico De Avilés, S.A.  
Compañía Navarra De Autobuses S.A.  
Compostelana, S.A.U.  
Ebrobus, S.L.U.  
Eggmann Frey  
Estación Autobuses De Cartagena, S.A.  
Estación Central de Autobuses de Zaragoza, S.A.  
Estación De Autobuses Aguilar De Campoo, S.L.  
Estación De Autobuses De Astorga, S.L.  
Estación De Autobuses De Avilés, S.L.  
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.  
Estébanez Aja, S.A.  
Euska Alsa, S.L.U.  
Ezkerraldea-Meatzaldea Bus, S.A.  
General Técnica Industrial, S.L.U.  
Gestión De Movilidad Integral, S.L.  
Gorbea Representaciones, S.L.  
Groupe Alsa Transport, S.A.  
Guaguas Gumidafe, S.L.  
Gva Transfers.Com, S.A.R.L.  
Ibercruises Agencia de Viagens, L.D.A.  
Iberia S.A., Integracion Agencias De Viaje S.A., Nex S.L.  
Immuebles, Vehicules Accesoirs Maroc, S.A.R.L.  
Intercambiadores Europeos, S.L.  
Intercar Business Cars, S.L.U.  
International Business Limousines, S.A.U.  
Interprovincial Maroc S.A.R.L.  
Interurbana De Autocares, S.A.U.  
Irubus, S.A.U.  
Jimenez Lopera, S.A.U.  
Julia Travel Y Automoviles Luarca, S.A., U.T.E.  
La Unión Alavesa, S.L.  
La Unión De Benisa, S.A.  
Los Abades De La Gineta, S.L.U.  
Maitours, S.L.U.  
Manuel Vázquez Vazquez, S.L.  
Moveía Tecnologías, S.L.  
Movilidad Balear, S.L.  
Movilidad Multimodal, S.L.  
Movilidad Peninsular, S.L.  
Mundaka Consultoria, S.L.U.  
Nex Continental Holding S.L. - Sucursal Em Portugal  
Nex Continental Holdings, S.L.U. Y Damas, S.A., U.T.E.

Nex Continental Holdings, S.L.  
Nexcon S.L.U., Sercobus S.L. Y La Sepulvedana S.A. U.T.E.  
Nx Middle East, S.L.U.  
Odier Excursions, S.A.  
Proyectos Unificados, S.A.U.  
Publi Imagen Granada, S.L.U.  
Representaciones Mecánica, S.A.U.  
Rutas Del Cantábrico, S.L.  
Sarl Chamexpress.Com  
Serveo Servic S.A. y Vitalia Servic Sanitario S.A. U.T.E.  
Serviareas 2000, S.L.U.  
Servicios Auxiliares Del Transporte C.B.  
Servicios Del Principado, S.A.U.  
Servicios El Temple, S.L.  
Servicios Empresariales Especiales, S.L.U.  
Setra Ventas Y Servicios, S.A.U.  
Sevirama, S.L.  
Shore and Landtours, S.L.U.  
Sociedad Anónima Unipersonal Alsina Graells De A.T.  
Soria Movilidad Conectada, S.L.  
Takselia, S.L.  
Tar S.L., Maitours S.L., Intercar S.A., Cousa S.A. U.T.E.  
Técnicas En Vehículos Automóviles, S.L.U.  
Tiac Viagens E Turismo, L.D.A.  
Tibus Berlines De Luxe, S.L.U.  
Tibus Business Cars, S.L.U.  
Tibus Business Limousines, S.L.U.  
Tibus Luxury Services, S.L.U.  
Tibus, S.A.  
Transitia S.L.-Transportes Unidos De Asturias S.L. U.T.E.  
Transport De Voyageurs En Autocar Maroc, S.A.  
Transportes Accesibles Generales, S.A.  
Transportes Accesibles Peninsularea, S.L.  
Transportes Adaptados Andaluces, S.A.U.  
Transportes Adaptados Regionales, S.L.U.  
Transportes Bacoma, S.A.U.  
Transportes De Viajeros De Aragón, S.A.  
Transportes Rober, S.A.U.  
Transportes Santo Domingo, S.L.U.  
Transportes Terrestres Cantabros, S.A.  
Transportes Unidos De Asturias, S.L.  
Transportes Urbanos De Cantabria, S.L.U.  
Transportes Urbanos De Cartagena, S.A.  
Transportes Urbanos De Guadalajara, S.L.  
Transports Dels Pirineus  
Tranvía De Vélez, S.A.U.  
Tranvías de Sevilla, S.A.  
Tury Express, S.A.  
U.T.E. Aut. Luarda S.A.U. Y Julia Travel, S.L.U.  
U.T.E. Estacion De Autobuses De Alicante 18/1982  
U.T.E. Julia Travel, Autom. Luarda, Transportes Bacoma  
U.T.E. Mundiplan  
U.T.E. Mundiplan li  
U.T.E. Tar, Cousa, Intercar, Nexcon, Calecar Y Otros  
Valencia Alicante Bus, S.L.  
Viajes Alsa Sau Pancho Tours S.L.U. U.T.E.  
Viajes Alsa, S.A.U.  
Viajes Por Carretera, S.A.U.  
Vitalia Servicios Sanitarios, S.A.U.  
Voramar El Gaucho S.L.U.



**alsa** 100 años