

alsa

Memoria de
sostenibilidad 2021



Alsa

2

Mensajes.

4

Principales cifras.

5

Operador líder en movilidad.

6

Misión, Visión y Valores.

7

Historia y logros.

8

Gestor de la movilidad.

11

Estrategia.

12

Hitos.

16

Organigrama.

Excelencia

17

Principales cifras.

18

Plan de Acción.
Desempeño 2021.

19

Certificaciones.

21

Responsabilidad Social Corporativa.

27

Código ético y modelo de
Compliance en Alsa.

29

La contribución de Alsa a los ODS.

36

Gestión e alianzas.

37

Propuesta digital para una movilidad
sostenible, multimodal y conectada.

40

Objetivos 2022.

Seguridad

42

Principales cifras.

43

Plan de Acción.
Desempeño 2021.

44

Sistema integral de gestión de la
seguridad vial.

47

El autobús, un espacio seguro para

clientes y empleados.

49

Seguridad y salud de los empleados.

50

Objetivos 2022.

Clientes

51

Principales cifras.

52

Plan de Acción.
Desempeño 2021.

53

Alsa movilidad segura.

54

Experiencia de clientes.

56

Mejora de los productos.

57

Nuevos servicios a clientes.

59

Información y venta.

59

Marca Alsa.

60

Atención al cliente y redes sociales.

61

Marketing y comunicación.

62

Objetivos 2022.

Personas

63

Principales cifras.

64

Plan de Acción.
Desempeño 2021.

66

Igualdad de oportunidades.

72

Calidad en el empleo y gestión del
talento.

82

Objetivos 2021.

Comunidad y Medio Ambiente

83

Principales cifras.

84

Plan de Acción.
Desempeño 2021.

85

Liderando el cambio
medioambiental: Movilidad
Sostenible Inteligente.

87

El Compromiso Medioambiental de
Alsa.

88

La Estrategia Medioambiental de
Alsa.

100

Apoyo a La Comunidad.

100

Objetivos 2022.

Anexos GRI

107

Certificado

109

Requisitos Ley 11/18.

115

Índice GRI.

136

La Organización empresarial.



En esta quinta memoria de sostenibilidad, un año más informamos sobre los logros alcanzados durante el 2021 en materia económica, social y ambiental de todo el grupo Alsa, incluyendo por primera vez, todas nuestras actividades fuera del territorio español, destacando entre ellas Suiza y Marruecos.

El año 2021 ha sido un año de transformación y de recuperación para todos nosotros, en el que continuamos demostrando que somos una gran organización formada por las mejores personas y equipos, verdaderos artífices de estos logros. Nuestros valores corporativos, Excelencia, Seguridad, Clientes, Personas y Comunidad y Medio Ambiente continúan nuestras acciones, siempre guiadas por las necesidades de nuestros grupos de interés, haciendo visible que Alsa es una compañía socialmente responsable.

El impacto de la pandemia de la Covid-19 durante el 2021 fue muy relevante, con una recuperación paulatina de la actividad que nos ha permitido asumir el retorno de todos los empleados a lo largo del año.

Con el claro objetivo de ser el principal operador de movilidad pública a nivel mundial, liderando el cambio modal al transporte público, hemos rediseñado a finales de año nuestra estrategia corporativa, con una propuesta de valor diferenciada a nuestros clientes y asumiendo compromisos, que deben garantizar la obtención de unos resultados financieros sólidos y la sostenibilidad de la compañía a largo plazo.

Nuestro compromiso con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** continúa evolucionando y si en 2020 ya establecimos indicadores para medir la contribución real de Alsa, en 2021 hemos dado el paso más importante: el de asumir compromisos firmes que van a marcar el rumbo de nuestra compañía, en materia de igualdad, de seguridad y medioambiental

Especialmente relevante es el compromiso de "Flota Cero Emisiones" que nos hemos marcado con el **ODS 11 "Ciudades y comunidades sostenibles"**. Según el cual en el año 2035 todos los autobuses urbanos operados por Alsa en España serán Cero Emisiones, extendiendo este compromiso al 2040 para los autocares de largo recorrido en España y para los Urbanos de Marruecos.

En concreto, es un orgullo ver cómo nuestra estrategia medioambiental ha sido galardonada con el Premio Nacional de Movilidad en la categoría de gran empresa privada, avalando toda esta contribución al liderazgo medioambiental que promulgamos.

Con respecto a nuestra contribución al **ODS 3 "Salud y bienestar"**, enfocada a la reducción de la siniestralidad y las emisiones contaminantes. Alsa ya tiene un compromiso de reducción de la siniestralidad de las nuevas redes que opere, de al menos un 10% durante los primeros 5 años. Y para el año 2040 tenemos previsto que la totalidad de nuestros conductores en España estén monitorizados y con cámaras inteligentes en toda la flota.

Dentro de este ODS, destacables son las mejoras que hemos seguido realizado en el equipamiento de los vehículos, para luchar contra el contagio de la Covid-19, que han convertido al autobús en un lugar seguro para nuestros trabajadores y clientes.

Asimismo, con respecto al **ODS 5 "Igualdad de género"** seguimos luchando por el aumento de la presencia de la mujer en el sector. Somos ambiciosos y nos hemos marcado el objetivo de que en 2035 la plantilla de Alsa en España ya tenga más de un 25% de mujeres.

Además, los pasos dados en este sentido en Marruecos son especialmente destacables. Por lo que nos han otorgado el Distintivo de diversidad, que reconoce los esfuerzos de Alsa Marruecos en la incorporación de la mujer al trabajo y de colectivos desfavorecidos y por promover la igualdad.

En el momento de escribir estas palabras estamos viviendo un desastre social con la guerra de Ucrania. Y de nuevo nuestra compañía está dando lo mejor de sí misma colaborando en el transporte de refugiados, habiendo facilitado el transporte de más de 1000 personas desde las fronteras de Rumanía y Polonia, con un movimiento voluntario de más de 100 personas y colaborado estrechamente con ONGs, en la recaudación de fondos para poder ayudar al pueblo Ucraniano. Si algo tengo claro es que Alsa es una empresa con valores profundos y arraigados en nuestra organización, entre ellos el más importante: sus Personas.

Jorge Cosmen
Presidente



Tras el ejercicio de transparencia iniciado en 2017, con la publicación de nuestra Memoria de Sostenibilidad verificada por AENOR conforme a normas GRI, me complace este año ampliar nuestro compromiso, editando la primera memoria del Grupo y por lo tanto incluir todas nuestras actividades en el extranjero, mostrando nuestro desempeño durante el año 2021 en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa. El nuestro, es un claro ejemplo de internacionalización, tras más de 20 años operando en Marruecos, nuestra actividad ha adquirido tal importancia, que en los últimos años nos ha llevado a convertirnos en la primera empresa de transporte público del país.

Esta estrategia de internacionalización iniciada en el año 2000, ha dado sus frutos y ya somos casi 15.000 personas en el grupo, hemos transportado a 423 millones de pasajeros durante 2021, superando en 55 millones los viajeros transportados durante 2019.

Además de en España y Marruecos, estamos presentes en Suiza, Francia y ya en Portugal, donde estamos preparando el inminente arranque de nuestras operaciones para junio de 2022, con la puesta en marcha de los Servicios Metropolitanos de Lisboa, que continuará en 2023 con los de Oporto.

Pero nuestro crecimiento no se ciñe a nuestros mercados internacionales, durante el 2021, hemos logrado nuevos contratos, como los servicios urbanos de Granada, Jaén y de los servicios metropolitanos de Cartagena en España. Crecimientos que solo son posibles por la excelencia en la gestión, que a modo de ejemplo nos permite ser capaces de reducir la siniestralidad en un 61% desde 2010 en Marruecos o de incorporar y poner en marcha 700 nuevos vehículos en un servicio urbano como el de Casablanca.

Continuamos avanzando en nuestra línea estratégica de digitalización, enfocada principalmente a la mejora de la experiencia del cliente. En 2021 hemos lanzado la app Mobi4U, que permite agregar en una sola aplicación todos los servicios de movilidad disponibles en un área o ciudad para realizar un trayecto, y hemos continuado con la digitalización de las ventas y de los medios de pago, con un único enfoque de satisfacción al cliente.

Medioambientalmente hablando, el 2021 ha sido el año donde de forma rotunda, hemos asumido el liderazgo que nos corresponde, con compromisos firmes para lograr la descarbonización. Si el año pasado anunciábamos que a partir del 2030 no compraríamos más autobuses que no fueran CERO emisiones, en nuestros servicios urbanos de España, este año forzamos más nuestro compromiso, al asumir que todos los autobuses urbanos operados por Alsa en España serán Cero Emisiones en el año 2035, extendiendo este compromiso al 2040 para los autocares interurbanos y para las operaciones en Marruecos.

En 2021 nuestra apuesta por el Hidrogeno como combustible alternativo, que a largo plazo se implantará en todas nuestras explotaciones de largo y medio recorrido, ha sido contundente. Comenzamos el 2021, introduciendo el primer autobús de Hidrógeno, en pruebas en nuestros servicios de Madrid, Oviedo, Zaragoza, La Coruña, Santander y Bilbao, en cuya presentación contamos incluso, con la presencia de S.M. el Rey Felipe VI. Esta apuesta nos ha llevado, ya en 2022, a inaugurar de forma permanente el primer autobús de hidrogeno de España, en el Servicio Urbano de Torrejón de Ardoz.

Además, hemos querido implicar a nuestros viajeros en la compensación de la huella de carbono generada en su transporte, por lo que desde septiembre de 2021 ofrecemos la posibilidad de conocer la huella de carbono generada y la posibilidad de compensarla, mediante una aportación voluntaria, que es íntegramente destinada a la reforestación del "Bosque Alsa" en Palencia (Congosto de Valdavia). Nos enorgullece decir que, en solo cuatro meses, más de 9.300 clientes han realizado aportaciones con la inherente reducción de la huella de carbono.

En resumen, el año 2021 ha sido un año de crecimiento y grandes logros para el grupo como el nuestro, en el que las personas que conforman esta organización han demostrado ser los mejores valedores de nuestro compromiso con la sociedad.

Francisco Iglesias
Consejero Delegado

Principales cifras

| | 2021 |
|---|--------|
| Valor económico directo generado (millones euros) | -14,71 |
| Ingresos (millones de euros) | 877,74 |
| Costes operacionales (millones de euros) | 892,45 |
| Salarios empleados (millones de euros) | 307,54 |
| Costes Seguridad Social (millones de euros) | 103,18 |
| Pagos a proveedores (millones de euros) | 512,98 |
| Impuestos y Tasas (millones de euros) | 101,81 |
| Pagos al gobierno (impuestos y tasas) | 61,76 |
| Pagos al gobierno (impuesto Hidrocarburos) | 40,05 |
| Desgravaciones y créditos fiscales (millones de euros) | 0,82 |
| Subvenciones para inversiones e investigación (millones de €) | 11,10 |
| Inversión en infraestructuras y flota (millones euros) | 130,44 |
| Autobuses en flota | 5.598 |

| | | |
|----------------------------|---|--------|
| Excelencia | Nº denuncias en el canal ético con resultado positivo | 0 |
| | Nº proveedores totales | 8.128 |
| | Volumen de pago proveedores nacionales (%) | 99,30 |
| | Volumen de gasto en proveedores (millones de euros) | 444,42 |
| Seguridad | FWI (Fatality Weight Injuries. Heridos en accidentes con responsabilidad) | 1,10 |
| | Tasa de Accidentes culpables | 0,71 |
| | Tasa de Accidentes totales | 1,37 |
| Clientes | Viajeros transportados (millones de viajeros) | 423,07 |
| | Km recorridos (millones Km) | 363,97 |
| | ISC - Índice de satisfacción | 8,07 |
| | NPS - Tasa de Recomendación (%) | 46,9 |
| Personas | Nº de empleados (plantilla media) | 13.653 |
| | Porcentaje de mujeres en plantilla (%) | 10,89 |
| | Porcentaje de trabajadores con contrato fijo | 87,56 |
| | Nº nuevas contrataciones | 2.841 |
| Comunidad y Medio Ambiente | Nº de convenios con ONGs y Fundaciones | 28 |
| | Nº de convenios con Universidades | 59 |
| | Emisiones directas Alcance 1 y 2 (tCO ₂ eq/100 km) | 0,101 |
| | Consumo combustible flota (kWh/100 km) | 383,42 |
| | Consumo energético total (kWh/100 km) | 386,73 |

Operador líder en movilidad

Alsa es el operador de movilidad sostenible, multimodal y conectado, líder en el sector del transporte de viajeros por carretera en España.

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

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.

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 potenciada con la adjudicación de los servicios Metropolitanos de Lisboa y Oporto, la importante implantación en Suiza y la zona fronteriza francesa, así como en el Reino de Marruecos, lo que la ha convertido en el primer operador 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

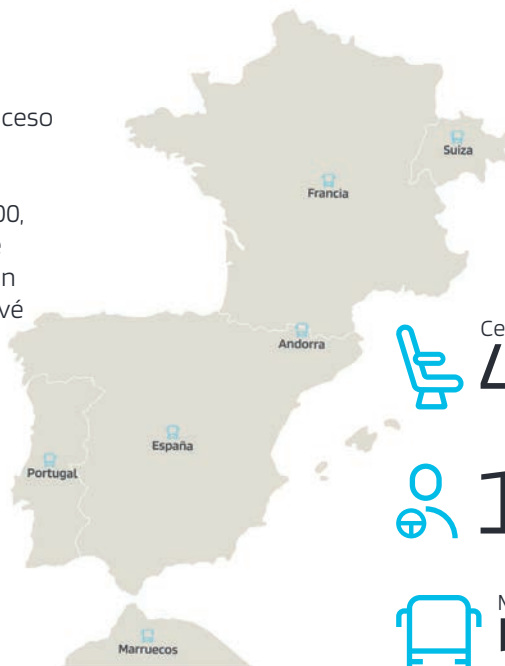


Gestor de la movilidad



Alsa en el mundo

Alsa inició en el año 2000 un proceso de expansión internacional, que va más allá de su presencia en Marruecos iniciada en el año 2000, y en Suiza en 2017. Actualmente la compañía ya está operando en Francia y durante el 2022 se prevé iniciar las operaciones en Lisboa (Portugal).



Cerca de **423 millones** pasajeros al año

15.000 profesionales

Más de **5.600** autobuses

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: Aragón, Asturias, Baleares, Cantabria, Extremadura, País Vasco, Castilla y León, La Rioja, Madrid, Cataluña, Navarra, Comunidad Valenciana, Murcia, Andalucía y Galicia.



Estamos en **15** Comunidades autónomas

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.

Red nacional de Alsa



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

Además, opera las líneas transfronterizas entre Francia (Pays de Gex) y el cantón suizo de Vaud.

Red internacional de Alsa



Alsa conecta más de 300 destinos internacionales



Transporte Urbano y Metropolitano

Alsa gestiona 41 redes urbanas en distintas ciudades y áreas metropolitanas de España.

En 2021, Alsa ha incorporado a su red los servicios urbanos de Granada y Jaén. Lo que representa un importante despliegue en Andalucía.

Asimismo, la compañía resultó adjudicataria del servicio metropolitano de Cartagena.

La progresiva implantación desarrollada en Marruecos ha llevado a la empresa a operar en las principales ciudades del país (Marrakech, Khouribga, Agadir, Tánger, Rabat y Casablanca), convirtiéndose en la primera empresa de Transporte Público del país.

En Suiza, Alsa opera 2 líneas del Transporte Público de Ginebra (TPG) y desde 2020 la explotación del

servicio Urbano de Gex en Francia, primer servicio urbano que Alsa opera en este país.

La apertura, prevista para junio de 2022, de los Servicios Metropolitanos de Lisboa, supone un importante hito en su estrategia de implantación y crecimiento en mercados internacionales, que seguirá a primeros del 2023 con los Servicios Metropolitanos de Oporto.

Gestionamos **50** redes en ciudades y áreas
 en Casablanca **700** nuevos vehículos



Transportes Metropolitanos en Lisboa y Oporto

Los Servicios Metropolitanos de Lisboa, que arrancarán en junio de 2022, abarcan seis municipios con una población de más de 315.000 personas.

Por otro lado, tras el informe final de adjudicación de los Servicios Metropolitanos de Oporto, se prevé iniciar la operación durante el 2023, que llevarán a la compañía a cubrir la conexión entre la ciudad con 4 municipios que suman más de 300.000 habitantes.

En Portugal, Alsa contará con más de 400 vehículos, más de 600 personas empleadas y una facturación anual de 44 millones de euros



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 Marrakech 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 dispositivos de transporte de grandes eventos en España.

En el ámbito internacional, la compañía desarrolla una importante operación turística en Suiza, con la conexión del Aeropuerto de Ginebra a las principales estaciones de esquí en Suiza, Francia e Italia. A través de diferentes modalidades de servicios,

desde traslados y excursiones premium privados, hasta transfers en grupos más reducidos a todos

los destinos turísticos, así como servicios discretos en todas sus variedades.



Transporte ferroviario

La actividad ferroviaria de Alsa continúa en crecimiento. La operación de trenes turísticos, iniciada en 2017, recientemente se ha incrementado con la operación puntual de trenes de mercancías.

El Centro de Formación Ferroviaria de Alsa, que imparte desde 2018 cursos especializados a empresas ferroviarias y particulares, durante 2021 se ha hecho cargo de los servicios de formación de los Ferrocarriles de la Generalitat de Cataluña (FGC).

Además, la compañía es adjudicataria de los servicios de mantenimiento de instalaciones y edificios en los tramos de Lleida-Frontera Francesa, Olmedo-Orense, Antequera-Granada de las líneas de alta velocidad dependientes de ADIF. A los que durante 2021 se ha añadido el tramo Madrid-Levante, así como el mantenimiento del edificio de Alta Velocidad de La Sagrera (Barcelona).

En relación con la gestión de los servicios de maniobras y otros servicios relacionados con las

operaciones del tren, que se vienen realizando en la terminal de transporte de mercancías de Zaragoza-Plaza, se ha añadido desde septiembre del 2021 el contrato en la Terminal Logística de Valencia (Fuente de San Luis). Este contrato ha permitido a Alsa obtener la autorización para operar por parte de la Autoridad Portuaria de Valencia, lo que ha posicionado a la compañía como parte fundamental en la cadena logística de transportes de mercancías.



La estrategia evoluciona

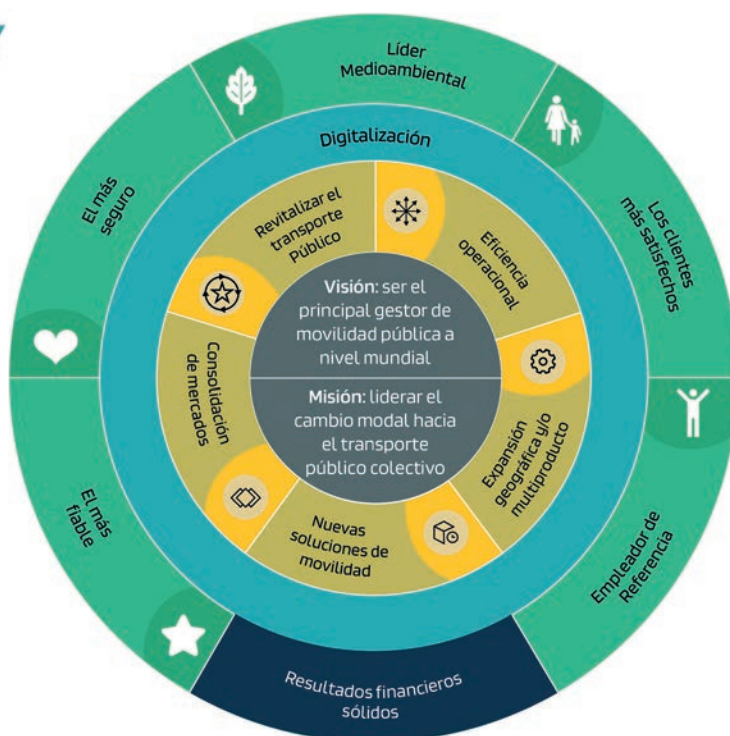
“Garantizar la sostenibilidad de los resultados a largo plazo en un entorno cambiante, cumpliendo con el objetivo de ser un operador multimodal de movilidad segura, involucrado con el desarrollo de la comunidad y el cuidado del medio ambiente.”

La estrategia de Alsa se basa en los siguientes ejes:



THE **evolve** STRATEGY

A finales del año 2021, el grupo ha evolucionado 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. Para ello se enfoca en 5 propuestas de valor hacia los clientes, apoyado en un uso más intensivo y enfocado de la tecnología. Se asumen unos compromisos empresariales, que deben garantizar la obtención de unos resultados financieros sólidos y la sostenibilidad de la compañía a largo plazo.



Hitos 2021

Crecimiento Rentable

Nuevos mercados/ modos / negocios

- Adjudicación en exclusiva del punto de venta del aeropuerto de Ginebra.
- Inauguración nueva flota en Casablanca con 700 autobuses.

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

- Adjudicación del servicio Alicante-Cartagena-Murcia.
- Adquisición de la empresa Rober, adjudicataria del Servicio Urbano de Granada.
- Puesta en marcha del nuevo servicio de Transporte en el Ayuntamiento de Jaén.
- Adjudicación del servicio de Bicicletas de León.
- Adjudicación del Servicio de maniobras y otros en la Terminal Logística de Valencia .
- Autorización de la Autoridad Portuaria de Valencia para realizar servicios ferroviarios.
- Adjudicación de servicios de formación por parte de FGC.
- Adjudicación del mantenimiento de Edificio de Alta Velocidad de La Sagrera (Barcelona).

Excelencia Operativa

Crecimiento orgánico

- Firmado en FITUR acuerdo entre Castilla y León y Alsa para la promoción turística.
- La Comunidad de Madrid se promociona en autobuses de Alsa, como destino turístico en el Reino Unido y en el mercado nacional.
- El Xacobeo se promociona en autobuses de Alsa para el mercado nacional.
- Universidad de Almería y Alsa impulsarán la movilidad del futuro y reforzarán la oferta de transporte universitario.
- Crecimiento del 16% en ventas digitales.
- Transportista del Mundial de Balonmano Femenino 2021.
- AlsaCab amplía su actividad en Madrid.
- Recuperación generalizada de las cifras de viajeros en Marruecos a niveles Precovid.

Eficiencia en costes

- Reducción de averías.
- Inteligencia artificial en mantenimientos predictivos vs preventivos.
- Adecuación de costes variables a la variación de la demanda.

Gestión concesional

- Adjudicación de la Concesión de Alcantarilla a Murcia.
- Adjudicación líneas del área metropolitana de Cartagena.
- Extensión del contrato de Burunzaldea.
- Adjudicación de los Lotes 1 y 2 de los servicios del IMSERSO.
- Nuevo contrato firmado para Khourigba (Marruecos).
- Extensión del Contrato de Marrakech (Marruecos).
- Extensión del Contrato Ferroviario los Lagos.

Seguridad

- Videos para detección de puntos negros en estaciones de Madrid.
- Incorporación en sus autobuses el sistema de desinfección del aire Biow, con eliminación del 99,99% de partículas y virus.
- Colaboración de Bilbobus y Fundación Mapfre para concienciar sobre los riesgos de los ángulos muertos alrededor de camiones y autobuses.
- Colaboración con Fundación Mapfre para apoyo a seguridad vial en Juvenalia.
- Reducción del Ratio de Siniestralidad Culpable en 20,49% en larga distancia, 5,64% en regional y corta distancia y un 11,39% en Marruecos sobre datos de 2019.
- Instalación de cámaras traseras en 115 buses.
- Ampliación en la implantación de Drive Cam a Canarias, Aragón, Ferrol y Jaén.
- Realización de 7.606 Test Covid a los empleados.
- Realización de 1.037 controles de alcohol y 549 de drogas.
- Reconocimientos médicos realizados al 82% de la plantilla.
- 1.161 niños formados, en la escuela de Seguridad Vial de Marrakech.

Servicio Excelente a Cliente

- Premio al Mejor Customer Journey, otorgado por la Asociación de Experiencia de Cliente DEC, en reconocimiento a la adaptación de sus viajes durante el último año en el contexto de la pandemia, con su programa Alsa Movilidad Segura.
- Mejora del entretenimiento a bordo con audiolibros y podcast de la mano de Audible.
- Los clientes de Alsa podrán conocer la huella de carbono que generan sus viajes y compensar las emisiones.
- Mejor compañía en Experiencia de Cliente índice BCX en el sector de Transporte 2021.
- Certificación en la norma UNE 16.880 de experiencia de cliente.

Sostenibilidad

- Alsa hace público su compromiso de adquirir solo autobuses cero emisiones en sus flotas urbanas de España a partir del 2030.
- Creación del Bosque Alsa en Congosto de Valdavia, para la reducción de la Huella de Carbono.
- El alcalde de Almería presenta el primer bus urbano con tecnología cero emisiones.
- Presentación de los autobuses de biometano en Zaragoza.
- Presentación en Oviedo de 19 nuevos autobuses urbanos ECO y Cero emisiones.
- Bilbobus, Repsol y Alsa realizan la primera prueba piloto en 12 vehículos, con HVO bio combustible cero emisiones netas.
- Publicación de la 4ª Memoria de Sostenibilidad 2020, verificada por AENOR conforme a GRI.
- 3º Estudio de Materialidad, para guiar su política de RSC.
- Alsa se mantiene entre las 100 Mejores empresas de España en reputación, según el ranking Merco, con la posición nº 55.
- Participación en el SUM Bilbao'21 presentando su experiencia en el hidrógeno.
- Firma del convenio de colaboración con el Comité Paralímpico Español.
- Alsa integrante de la Alianza #CEOPorLaDiversidad, que reúne a un total de 70 compañías en torno a la diversidad, equidad e inclusión.
- Alsa y la Universidad de Oviedo envían 815 libros a Guinea Ecuatorial para estudiantes universitarios.

- Relanzamiento de la campaña de Alsa y Plena Inclusión, para el apoyo de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo con un 15% y billete gratuito para el acompañante.
- Alsa, Premio Nacional de Movilidad por su estrategia medioambiental, otorgados por la plataforma Empresas por la Movilidad Sostenible.
- Finalista de los Premios ASCOM (Asociación Española de Compliance) 2021 a las personas, empresas e instituciones que más favorecen la profesionalización, la difusión y la consolidación de la función de Compliance en España.
- Premio de la Fundación Integra a Alsa por su compromiso con su labor de Voluntariado.

Talento

Atracción/ compromiso/ desarrollo

- La comisión de Docencia de la Facultad de Comercio, Turismo y Ciencias Sociales Jovellanos de la Universidad de Oviedo concede la Medalla de Oro a Alsa por su apoyo al Título del Master de Gestión de Logística.
- Premios en la edición XIX Premios EXPANSIÓN a la Innovación en Recursos Humanos, por haber sido capaces de personalizar/individualizar la formación continua, adaptándola a las necesidades de cada conductor y conductora.
- Premio de la Alianza para la FP Dual a Alsa y ASTIC por su proyecto de dualización del ciclo formativo de Transporte y Logística en la Comunidad de Madrid.
- Alsa se suma al Programa Integral de Cualificación y Empleo de Cámara de Comercio de España para impulsar la empleabilidad juvenil.
- Obtención Distintivo de Igualdad - DIE.
- Realización de más de 2288 encuestas para la 2ª versión del Viaje del Empleado.
- Despliegue evaluación del Talento España.
- Adaptación de CHRIS a inglés, francés y portugués.
- Reactivación tras la pandemia de Programa Muévete.

Liderazgo

- PREMIO AEDIPE ASTURIAS 2021 a la trayectoria profesional en RRHH, a José Manuel Suarez Arguelles Director de Centros de Formación y Consultoría de Formación de Alsa.
- Nueva Estrategia de Comunicación interna.

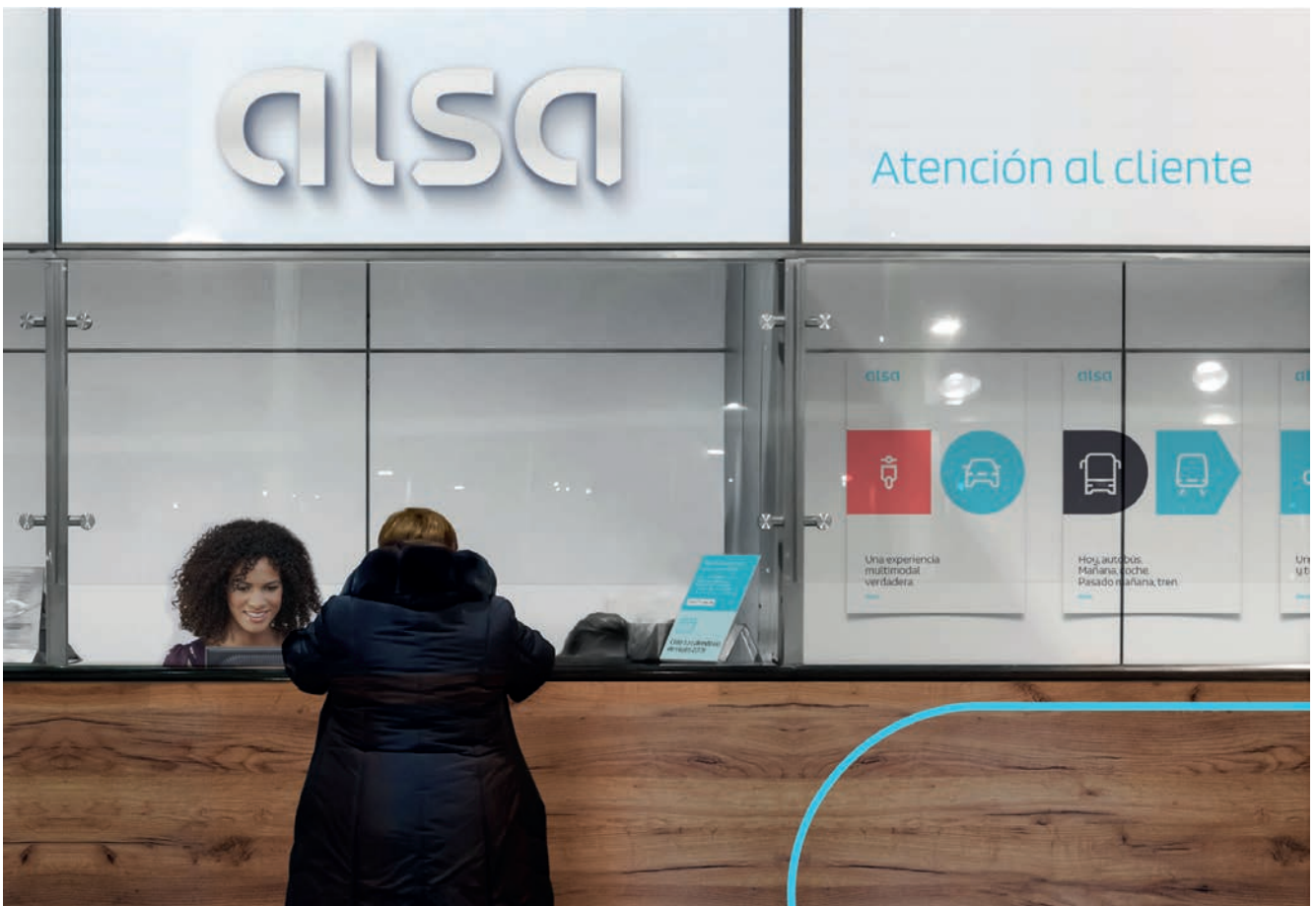
Tecnología e innovación

Innovación

- Alsa y la Comunidad de Madrid presentan el primer autobús de hidrógeno que operará una línea urbana en España.
- Inician pruebas de tecnología 5G para mejorar la movilidad en Europa, en la línea Vigo Oporto.
- Alsa prueba el 5G de Vodafone en Málaga para mejorar el entretenimiento a bordo.

Tecnología

- Alsa avanza en la digitalización con la introducción del billete electrónico QR en el triángulo central de Asturias.
- Alsa lanza Mobi4U, su app de Mobility as a Service.
- Lanzada la estrategia de digitalización con 6 líneas Maestras (MAAS, digitalización de Pagos y de Ventas, Travel Experience, Servicios no regulares, Optimización de Activos, Procesos de Gestión internos).
- Nueva App Alsacab y nuevo escalado de producto.
- Transporte a la Demanda, Alsa Les Garrigues, en regional Cataluña.
- Nueva Área de Inteligencia Artificial.
- Colaboración con nueva Startup, Swiftly para optimización de operaciones.
- Lanzamiento de MaaS 4all, en alianza con EMT, Globalvia y Meep, para aplicativos MAAS a terceros.
- Implementación en Suiza de aplicativos corporativos con Icasework, CHRIS, AURA y ALPSTEAM.



Organigrama

Presidencia

Presidente
Jorge Cosmen

Comité de Dirección

Consejero Delegado
Francisco Iglesias

| | | | |
|------------------------------------|---|--|---|
| D.G. España Víctor López | D.G. Marruecos Alberto Pérez | Estrategia y Organización Carlos Huesa | Asesoría Jurídica María Pérez |
| CFO Marcos García | D.G. Alsa Internacional y M&A Miguel Pérez-Juez | Personas y Cultura Ruth Hernández | CDO Carlos Acha |

D.G. España

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

D.G. Marruecos

| | | | |
|--|---|--|-----------------------------------|
| D. Administrativo y financiero Jorge Sanandrés | D. RR.HH. Widad Smyes | D. Operaciones Felipe Santamarta | Seguridad Jose A. Vigil |
| UZ Marruecos Norte Ramón Fernández | UZ Marruecos Sur Rafael Fernández | UZ Marruecos Centro Mehdi Safouane | |

D.G. Internacional y M&A

| | | | | |
|-------------------------------|---|---------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Portugal Juan Gómez | Suiza, Francia y líneas Int. Borja Bermúdez | M&A - | Desarrollo Internacional - | Coordinación Diego Granado |
|-------------------------------|---|---------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|

Otros comités

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

Excelencia

Nuestro enfoque

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



Principales cifras

| | | Grupo Alsa | | | |
|-------------------|---|------------|--------|---|---------------|
| | | 2019 | 2020 | | 2021 |
| Excelencia | Nº denuncias a través de la Línea de Ayuda | 0 | 0 | = | 0 |
| | Volumen de gasto en proveedores (millones de €) | 460,38 | 441,94 | ↑ | 512,98 |
| | Nº proveedores totales | 11.716 | 8.675 | ↓ | 8.128 |
| | Volumen de pago proveedores nacionales (%) | 98,5 | 96,15 | ↑ | 99,30 |



Plan de acción 2021



Desempeño 2021

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
|  | Certificaciones | Alsa Movilidad Segura certificación frente al COVID de Aenor. | Implantación de Líneas de Ayuda , en apoyo al Código Ético en Marruecos. | Sello EFQM 500+. |
| RSC | Responsabilidad Social Corporativa | Nuevo Estudio de Materialidad 2021. | IV Memoria de Sostenibilidad verificada. | Definición de Metas en la alineación Estrategia - ODS. |
| | | Alineación de políticas a Suiza y Marruecos. | Acciones de comunicación. | |
|  | Gestión de Alianzas | Despliegue de la Ruta del H2. | Incorporación del primer bus con baterías de estado sólido con Mercedes Benz. | Alianzas con otras empresas públicas y privadas, para el desarrollo de proyectos de Digitalización dentro del ámbito de los FFEE Next Generation. |
|  | Digitalización | Lanzamiento de la nueva AlsaCab. | Nuevo front kioscos e iniciativas de ticketing digital. | Despliegue de MaaS en 5 ciudades. |
|  | Innovación | Adjudicación de proyectos de I+D+i. | Desarrollos en micromovilidad. | Inversión en movilidad corporativa. |

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.



Gestión de la Calidad ¹⁻²⁻³



Sello EFQM 500+



Gestión a la Responsabilidad Social Corporativa



STANDARDS
Memoria de Sostenibilidad Verificada



Compliance Penal



Gestión de Seguridad de la información



Gestión de la Seguridad Vial ¹⁻²⁻³



Gestión de Emergencias ¹⁻³



Seguridad y Salud en el Trabajo ¹



CSEEA-INSIA en Seguridad Vial



Cartas de Servicios ⁴



Servicios de Transporte Público de Pasajeros ¹



Excelencia en el servicio



Accesibilidad universal ¹⁻⁴



Gestión de reclamaciones



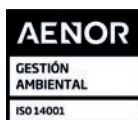
Empresa Saludable



Conciliación e igualdad



Protocolo frente a la COVID-19



Gestión Ambiental ¹



Gestión energética ¹⁻²



CO₂ verificado ¹⁻²



Conducción eficiente de vehículos industriales



Registro Huella de Carbono



Certificado EMAS

Todas las certificaciones anteriores son relativas a España y adicionalmente a otras localizaciones según los epígrafes indicados:

¹ Portugal en proceso de certificación

² Suiza se certificará en 2022

³ Marruecos

⁴ Casablanca

Nota: además Portugal se certificará durante 2022 en NP 4493:2010 y NP 4514:2014 para Transporte público de pasajeros líneas de autobús urbano y líneas de autobús interurbano.

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

Nuevas certificaciones



Certificado AENOR en Sistemas de Gestión de Quejas y Reclamaciones

Gracias a la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma UNE-EN ISO 10002, Alsa demuestra su capacidad para proporcionar una atención de alto nivel a los usuarios que

comuniquen a la empresa sus quejas o reclamaciones, asegurando que éstas serán analizadas e investigadas en profundidad, y que se dará respuesta en el plazo comprometido.

Los clientes disponen de una variedad de canales para comunicar cualquier queja o reclamación, y estar informados en todo momento del estado de la misma



Certificado AENOR UNE-CEN/TS 16880. Excelencia en el servicio. Creación de experiencias excepcionales del cliente mediante la excelencia en el servicio

Esta certificación tiene como objetivo diseñar e implementar mejoras en el servicio, para crear experiencias excepcionales del cliente/usuario y superar las expectativas creadas.

Alsa ha certificado con la norma UNE 16880 sus servicios de Transporte urbano y metropolitano de Bilbao, Ferrol, y Leste Da Comarca da Coruña



Alsa fue el primer operador de transporte en obtener el certificado frente a la COVID-19 de AENOR

Su posición de liderazgo provocó un efecto tractor en el sector de la Movilidad

Responsabilidad Social Corporativa

Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa

Alsa despliega su Responsabilidad Social Corporativa a través de los valores corporativos, sirviendo de guía en el 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

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

Durante el 2021 se ha progresado en la alineación de Marruecos y Suiza-Francia en la extensión y progresiva aplicación de las Políticas de RSC del grupo. Ya en 2020, la política de sostenibilidad del grupo se revisó y adaptó a Marruecos. Actualmente,

se está haciendo lo mismo para Suiza-Francia estando prevista su publicación a lo largo de 2022.

En España se han revisado los planes de acción y se ha realizado un nuevo estudio de Materialidad, para revisar las directrices en las que se sustenta la Responsabilidad Social Corporativa de la compañía.

En Marruecos se ha ido avanzado en aspectos de gobernanza como el modelo de compliance y el código ético, así como en otros aspectos sociales y medioambientales, como se verá a lo largo de la Memoria.

En Suiza-Francia se está avanzando en la confluencia en materia de sostenibilidad que permitan la alineación y unificación a las políticas RSC ya desarrolladas en España. En 2022, está previsto el proceso de revisión que pueda culminar con la certificación en materia de gestión de la RSC según norma IQNET SR10.

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.



Política de Sostenibilidad

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

“Nuestros compromisos” con los grupos de interés

Accionistas e inversores

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

Clientes

- Situa 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.

Tercer Estudio de Materialidad

Durante 2021, se ha realizado un nuevo estudio de materialidad con el objetivo de identificar cuáles son los aspectos sociales y medioambientales que los Grupos de Interés de Alsa, en España, consideran más relevantes a la hora de desarrollar acciones de responsabilidad corporativa.

En esta edición han participado todos los grupos de interés a través de cuestionarios. Se han introducido nuevas cuestiones sobre valoración

de políticas hacia los empleados, sobre las acciones que incluye la estrategia medioambiental de la compañía, así como del desempeño en materia de RSC de la organización o de la importancia de alinear la estrategia de la compañía a la contribución de los ODS.

Igual que en ediciones anteriores, se valoró el desempeño de Alsa y la priorización de los ejes y líneas de acción en materia de sostenibilidad.

Durante 2021 se ha realizado un nuevo Estudio de Materialidad

| | | | | |
|------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|------------------------|
| Valores Alsa | Ejes de responsabilidad corporativa | Buen gobierno, ética e integridad | Desempeño ambiental | Estrategia ambiental |
| Desempeño social | Empleados | Conocimiento de la RSC de Alsa | Percepción del desempeño de Alsa | Contribución a los ODS |

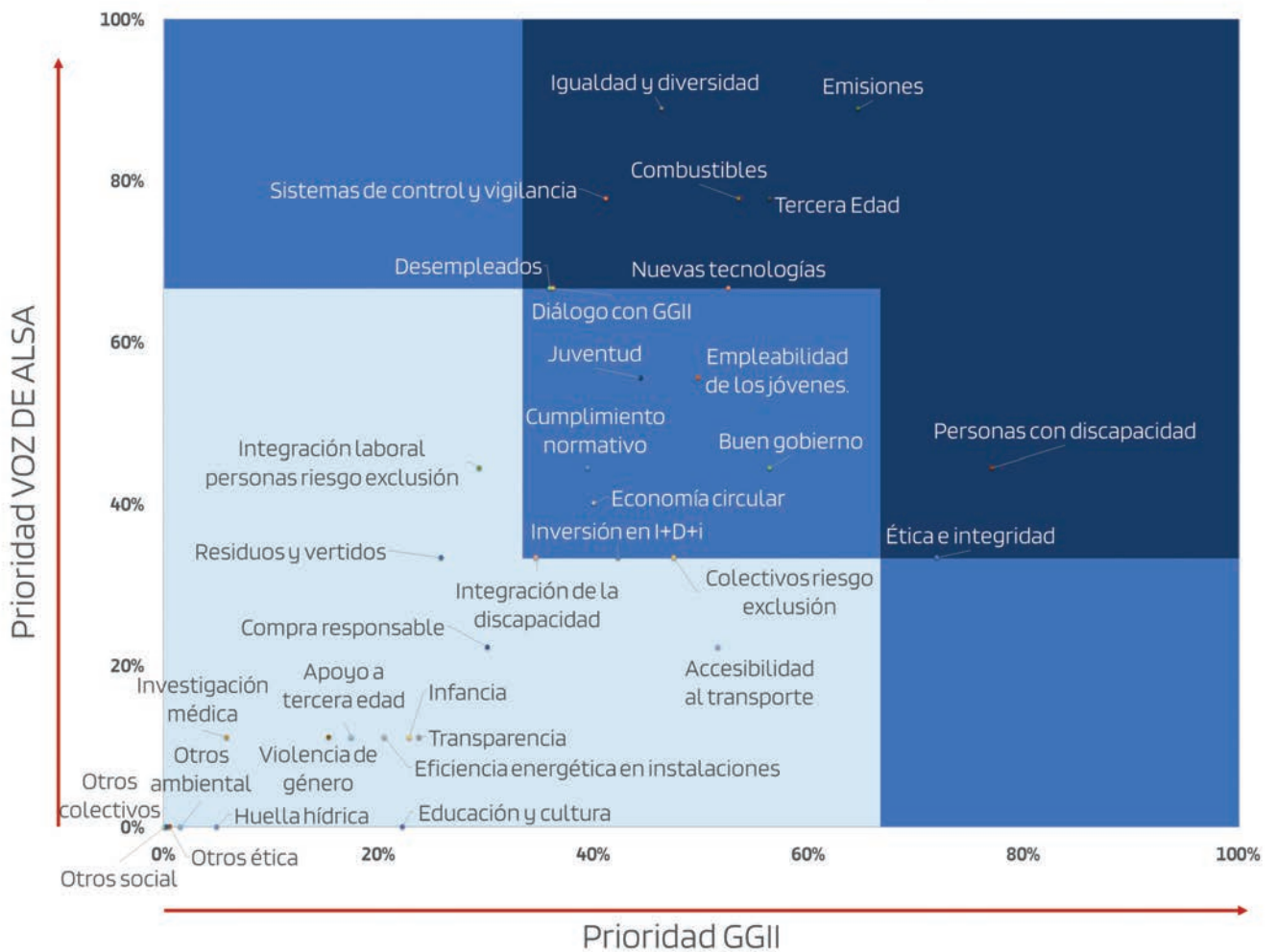


Grupos de interés

| | | | | |
|---------------------|------------------------|-----------------------|--------------------------|--|
| Comité de dirección | Empleados | Clientes corporativos | Organismos reguladores | Proveedores, suministradores y aliados |
| Sector empresarial | Generadores de opinión | Entorno social | Inversores y accionistas | Clientes |

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

MATRIZ MATERIALIDAD ALSA/GGII



Valores Intrínsecos

La Seguridad como valor indiscutible e inherente.

Aspectos prioritarios

Sistemas de control y vigilancia; ética e integridad; mejorar el diálogo con los GGII; reducir la contaminación-emisiones; eficiencia en el consumo de combustible y uso de combustibles alternativos; inclusión y desarrollo de nuevas tecnologías más limpias y eficientes; igualdad y diversidad; acciones dirigidas a desempleados, personas con discapacidad y tercera edad.

Líneas de Acción RSC 2021

A la vista de las acciones emprendidas durante el 2021 y del resultado de los estudios de materialidad, se ha revisado el plan de acción en el que se han incluido nuevas líneas y se ha dado continuidad a las ya existentes, lo que permitirá alinear las expectativas de los Grupos de interés a las políticas a implementar durante el 2022.

| Valor | Aspecto prioritario | Líneas de acción |
|-------------------|--|---|
| Excelencia | Políticas y códigos de conducta | Estudios de materialidad. Renovación SR10. |
| | Mejorar el diálogo con grupos de interés | Nueva imagen corporativa. Publicación de Memorias de Sostenibilidad. Sistema Compliance Penal. |
| | Personas | |
| | Mejora de la empleabilidad | Integración talento joven: Programa Muévete y Programa Graduados. Colaboración Fundación Integra. Colaboración y convenios con universidades. Programa ¿De qué eres capaz? Becas de inglés a hijos de empleados. |
| | Personas con discapacidad | Programa ¿De qué eres capaz? Colaboración con Fundación Integra. Convenio con Fundación ONCE para fomentar el empleo de personas con discapacidad. Plena inclusión. Plan de accesibilidad 2020 – 2022. |
| Comunidad | Reducción de emisiones y consumo de combustibles | Programa de reducción de emisiones. Programa de reducción de consumo de combustibles. Programa de conducción eficiente. Certificación AENOR EA0050 (Conducción Eficiente). Certificaciones SGA ISO 14001 y SGE 50001. Renovación de flota más eficiente desde el punto de vista energético. Vehículo autónomo eléctrico 100%. Introducción del Primer Vehículo de Hidrógeno. Introducción del Bosque Alsa y programa de Compensación HC de Clientes. Uso de nuevos combustibles (biocombustibles). |
| | Economía Circular | Programa de minimización de residuos. Optimización de materias primas. Uso de nuevos combustibles alternativos. |
| | Accesibilidad | Programa ¿De qué eres Capaz? Convenio con Fundación ONCE para fomentar el empleo de personas con discapacidad. Plan de accesibilidad 2020 – 2022. |
| | Tercera Edad | Alsa Te ayuda. Descuentos Comerciales a la Tercera Edad. Club de Senior. Otros programas de colaboración con fundaciones y/o ONGs. |
| | Seguridad | Seguridad vial |
| Cientes | Accesibilidad | Plan de accesibilidad 2020 – 2022. |
| | Tercera edad | Plan de accesibilidad 2020 – 2022. |

Código Ético y modelo de Compliance en Alsa

Alsa dispone desde el año 2011 de un código ético cuya última actualización, aprobada por el Comité de compliance, se realizó en septiembre de 2021 y se encuentra al alcance de todos los empleados y los grupos de interés en la página web corporativa facilitando su conocimiento por parte de todos.

Durante el año 2021 se ha llevado a cabo una revisión de los procedimientos relevantes en materia de compliance, así como la actualización de la matriz de riesgos y controles de compliance penal y la evaluación de la eficacia y eficiencia de los controles.

Se continúa avanzando en la mejora de los Sistemas de Compliance de los distintos países en los que opera la compañía teniendo como objetivo final la implantación de un sistema homogéneo tan robusto como el que se tiene, implementado en España certificado bajo la UNE 19601.

Durante 2021 se ha publicado el código ético tanto en Marruecos como en Suiza



Formación, difusión y concienciación en materia de compliance penal

El personal que realiza las labores de compliance, asiste anualmente a formaciones sobre la materia con el fin de conocer las mejores prácticas por los expertos en la materia.

En el plan de acogida que realizan los empleados de nueva incorporación, se incluye formación específica sobre el Sistema de Gestión de Compliance Penal, el código ético, su política de compliance y el modern slavery.

Asimismo, se han llevado a cabo diversas acciones en materia

de formación y divulgación, por distintos medios (intranet, MiAlsa, SMS, Comunicación Interna...) y a diferentes grupos de empleados, adaptando contenidos y garantizando que el alcance se extienda a la totalidad de la plantilla. Adicionalmente, y con el fin de actualizar los conocimientos y la concienciación de los empleados, cada año se imparte una formación obligatoria sobre compliance.

En 2019 Alsa obtuvo el certificado UNE 19601 de AENOR, relativa a los Sistemas de Gestión de Compliance Penal

Comité de Compliance

El Comité de Compliance se constituyó el 7 de junio de 2016 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.

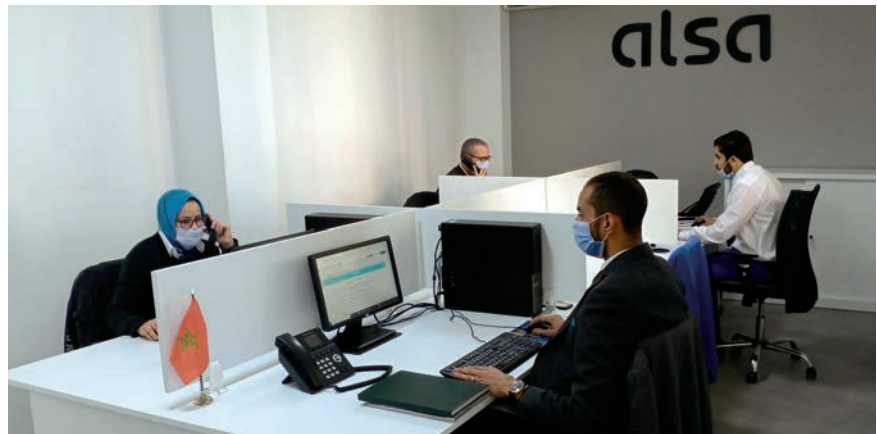
Canales de Comunicación

Cualquier trabajador de Alsa que tenga un indicio razonable de la existencia de una conducta, hecho u omisión que vulnere el código ético puede, en primera instancia, resolver cualquier duda o cuestión, o notificar una alerta con su superior jerárquico o con el Comité de cumplimiento en el buzón buzon.compliance@alsa.es.

De igual manera, si por cualquier motivo al trabajador no le parece adecuado o posible solicitar la

ayuda de cualquiera de estas personas, el trabajador puede plantear la cuestión y/o alerta a través de la línea telefónica: "Línea de ayuda" que, para aumentar la confidencialidad, se encuentra externalizada. Las alertas son tratadas en un entorno seguro, por un número restringido de empleados del proveedor de servicios, que poseen una adecuada formación profesional.

Durante 2021, se han abierto dos Líneas de ayuda en Marruecos, para clientes y empleados



Finalistas Premios ASCOM

En diciembre de 2021, Alsa quedó finalista en los 5º Premios de la Asociación Española de Compliance (ASCOM) en la categoría de empresa, junto a Grupo Aldesa y Sanitas, que finalmente se hizo con el galardón. Esta situación, es un reconocimiento muy meritorio a la trayectoria de su Sistema de Gestión de Compliance Penal implementado desde el 2016.



Asociación
Española
de Compliance

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

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

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

En concreto y de forma prioritaria, los ODS 3: Salud y Bien estar; ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico; y ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles, son los

objetivos prioritarios sobre los que Alsa centra su estrategia y esfuerzos.

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

Tras el establecimiento de indicadores específicos con los cuales poder medir el impacto generado, durante 2021 se han comenzado a establecer objetivos a medio y largo plazo que concreten la contribución de Alsa a cada uno de ellos.

Los retos medioambientales establecidos para lograr ser neutros en carbono son los más destacables, junto a los objetivos relativos a la seguridad y a la igualdad.

La siguiente tabla recoge el resumen de la contribución de Alsa a los ODS durante 2021.

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


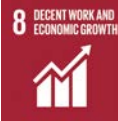

En 2021 se han establecido retos a largo plazo



Resumen de la contribución de Alsa a los ODS durante 2021.

| Eje estratégico Alsa | Líneas estratégicas Alsa | ODS | Metas ODS | Indicadores | Evolución de la contribución de Alsa | Compromiso Alsa | Retos |
|------------------------------|--|---|--|---|---|--|---|
| Crecimiento Rentable | Entrar en nuevos mercados / Modos / Negocios |  | 8.1 Mantenimiento del Crecimiento Económico. | Ingresos |  | Lograr un crecimiento económico sostenible con impacto positivo sobre los territorios en los que se opera. | |
| | Incorporar negocios de alta calidad / sinérgicos / ventajas competitivas | | | | | | |
| Excelencia operativa | Crecimiento orgánico |  | 8.3 Desarrollo de actividades productivas y el fomento de las pequeñas y medianas empresas. | Número Proveedores Nacionales |  | 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. |
| | Eficiencia en costes | | | | | | |
| | Gestión concesional | | | | | | |
| | Seguridad | 3.5 Prevención y Tratamiento de abusos en Droga y Alcohol. | Test de Drogas y Alcohol |  | | | |
| Excelencia operativa | Seguridad |  | 3.6 Reducción Accidentes de Tráfico. | Reducción de la siniestralidad |  | 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. |
| | | | 11.2. De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos. | | | | |
| | |  | 8.8 Protección de los derechos laborales y trabajo seguro y sin riesgos. | Empleados en Briefing de Seguridad (alumnos) |  | Promover a través de políticas y sistemas de gestión un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores. | |
| Servicio excelente a cliente | | Accidentabilidad de los empleados (gravedad y frecuencia) |  | | | | |

| Eje estratégico Alsa | Líneas estratégicas Alsa | ODS | Metas ODS | Indicadores | Evolución de la contribución de Alsa | Compromiso Alsa | Retos | | | | | | | | |
|----------------------|------------------------------|---|--|---|--|--|-------|------|------|---------|--------|--------|--|---|--|
| Excelencia operativa | Servicio excelente a cliente | | 10.2. De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición. | Nº de municipios conectados | 3.726 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. | | | | | | | | | |
| | | | 11.2. De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos. | Viajeros transportados (millones de viajeros) | <table border="1"> <tr><th>Año</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> <tr><td></td><td>368,08</td><td>291,85</td><td>423,07</td></tr> </table> | Año | 2019 | 2020 | 2021 | | 368,08 | 291,85 | 423,07 | Garantizar un transporte sostenible con especial foco en las personas de tercera edad, niños y discapacitados. | |
| | Año | 2019 | 2020 | 2021 | | | | | | | | | | | |
| | | 368,08 | 291,85 | 423,07 | | | | | | | | | | | |
| | | | 3.9 Reducción de muertes por contaminación química y polución. | Emisiones directas (tCO ₂ eq/100 km) | <table border="1"> <tr><th>Año</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> <tr><td></td><td>0,0969</td><td>0,0927</td><td>0,0975</td></tr> </table> | Año | 2019 | 2020 | 2021 | | 0,0969 | 0,0927 | 0,0975 | 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. | Todos los autobuses urbanos en España, serán cero emisiones en 2035 y los interurbanos para 2040, al igual que en Marruecos. |
| Año | 2019 | 2020 | 2021 | | | | | | | | | | | | |
| | 0,0969 | 0,0927 | 0,0975 | | | | | | | | | | | | |
| | | 6.3 Mejorar la calidad del agua. Reducir la contaminación y aguas residuales. | Vertido de aguas de automoción (Taller, campas, surtidores y lavaderos) en m ³ | <table border="1"> <tr><th>Año</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> <tr><td></td><td>100.266</td><td>87.296</td><td>99.617</td></tr> </table> | Año | 2019 | 2020 | 2021 | | 100.266 | 87.296 | 99.617 | Hacia la economía circular mediante la reducción y el reciclado del agua utilizada en los lavaderos. | | |
| Año | 2019 | 2020 | 2021 | | | | | | | | | | | | |
| | 100.266 | 87.296 | 99.617 | | | | | | | | | | | | |
| | | 8.7 Erradicación de la esclavitud, trata y el trabajo infantil. | Sistemas de cumplimiento implantados | Certificación en Compliance según UNE19601 y Modern Slavery. | Cumplimiento estricto de las leyes y lucha específica contra la esclavitud moderna. | | | | | | | | | | |
| Talento | Atracción | | 5.1 Poner fin a la Discriminación. | % Empleados por Sexo | <table border="1"> <tr><th>Año</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> <tr><td></td><td>14,98</td><td>15,7</td><td>15,23</td></tr> </table> | Año | 2019 | 2020 | 2021 | | 14,98 | 15,7 | 15,23 | 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. | Todos los autobuses urbanos en España, serán cero emisiones en 2035 y los interurbanos para 2040, al igual que en Marruecos. |
| | Año | 2019 | 2020 | 2021 | | | | | | | | | | | |
| | 14,98 | 15,7 | 15,23 | | | | | | | | | | | | |
| Compromiso | | 5.2 Eliminar toda forma de violencia de genero. | Casos de discriminación | 0 casos de discriminación. | La igualdad como política identitaria y el fomento de la incorporación de la mujer al sector del transporte. | | | | | | | | | | |
| | Desarrollo | | | Protocolos antiacoso | | Procedimiento de actuación ante casos de mujeres en situación de Violencia de género. | | | | | | | | | |
| | | | | Casos de acoso | 0 casos de acoso. | | | | | | | | | | |

| Eje estratégico Alsa | Líneas estratégicas Alsa | ODS | Metas ODS | Indicadores | Evolución de la contribución de Alsa | Compromiso Alsa | Retos | | | | | | |
|-------------------------|--|---|---|---|--|--|-------|------|-------|-------|--|---|--|
| Talento | Atracción Compromiso Desarrollo |  | 5.5 Asegurar la participación plena de la mujer e igualdad de oportunidades. | % mujeres en Equipo Directivo Alsa | <p style="text-align: center;">% de mujeres en escala directiva</p> <table border="1"> <tr> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> </tr> <tr> <td>20,13</td> <td>20,27</td> <td>21,40</td> </tr> </table> | 2019 | 2020 | 2021 | 20,13 | 20,27 | 21,40 | La igualdad como política identitaria y el fomento de la incorporación de la mujer al sector del transporte. | Alcanzar un porcentaje del 35% en España en 2030. |
| | 2019 | 2020 | 2021 | | | | | | | | | | |
| | 20,13 | 20,27 | 21,40 | | | | | | | | | | |
| | | | 8.5 Lograr el pleno empleo y trabajo decente (incluidos jóvenes discapacitados y remuneración igualitaria). | Número de empleados | <table border="1"> <tr> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> </tr> <tr> <td>8.293</td> <td>8.062</td> <td>8.553</td> </tr> </table> | 2019 | 2020 | 2021 | 8.293 | 8.062 | 8.553 | Planes formativos para integrar a los jóvenes en el mercado laboral a través de empleos de calidad que potencien sus habilidades. | |
| 2019 | 2020 | 2021 | | | | | | | | | | | |
| 8.293 | 8.062 | 8.553 | | | | | | | | | | | |
| |  | | Índice de rotación. | <table border="1"> <tr> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> </tr> <tr> <td>2,6</td> <td>2,03</td> <td>4,09</td> </tr> </table> | 2019 | 2020 | 2021 | 2,6 | 2,03 | 4,09 | | | |
| 2019 | 2020 | 2021 | | | | | | | | | | | |
| 2,6 | 2,03 | 4,09 | | | | | | | | | | | |
| | | 8.8 Protección de los derechos laborales y trabajo seguro y sin riesgos. | Índice de absentismo | <table border="1"> <tr> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> </tr> <tr> <td>6,26</td> <td>6,87</td> <td>7,44</td> </tr> </table> | 2019 | 2020 | 2021 | 6,26 | 6,87 | 7,44 | 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. | | |
| 2019 | 2020 | 2021 | | | | | | | | | | | |
| 6,26 | 6,87 | 7,44 | | | | | | | | | | | |
| | Liderazgo | | 8.5 Lograr el pleno empleo y trabajo decente (incluidos jóvenes discapacitados y remuneración igualitaria). | Evaluaciones del desempeño | 56,48% de los empleados han recibido evaluación periódica del desempeño en 2021. | Ofrecer empleo pleno y productivo en igualdad de oportunidades sin discriminación por motivos de sexo, etnia o religión, integrando en la política de contratación a jóvenes, migrantes y personas con discapacidad. | | | | | | | |
| Tecnología e Innovación | Innovación |  | 3.6 Reducción Accidentes de Tráfico. | % plantilla monitorizada con Drivecam y GPS | <table border="1"> <tr> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> </tr> <tr> <td>63</td> <td>68,2</td> <td>58,31</td> </tr> </table> | 2019 | 2020 | 2021 | 63 | 68,2 | 58,31 | La seguridad como valor prioritario. | En 2040, toda la plantilla en España estará monitorizada. |
| | | | | 2019 | 2020 | 2021 | | | | | | | |
| | | | | 63 | 68,2 | 58,31 | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | <table border="1"> <tr> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> </tr> <tr> <td>89</td> <td>88</td> <td>95,93</td> </tr> </table> | 2019 | 2020 | 2021 | 89 | 88 | 95,93 | Mejora de la seguridad mediante la incorporación de nuevas tecnologías que ayuden al cambio de hábitos en la conducción. | |
| 2019 | 2020 | 2021 | | | | | | | | | | | |
| 89 | 88 | 95,93 | | | | | | | | | | | |
| | | | | Vehículos equipados con cámaras inteligentes | <table border="1"> <tr> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> </tr> <tr> <td>1.396</td> <td>1.560</td> <td>1.432</td> </tr> </table> | 2019 | 2020 | 2021 | 1.396 | 1.560 | 1.432 | | En 2040, toda la flota en España estará equipada con cámaras inteligentes. |
| 2019 | 2020 | 2021 | | | | | | | | | | | |
| 1.396 | 1.560 | 1.432 | | | | | | | | | | | |

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 2021, 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.

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

Contamos con el  **99,30%** proveedores nacionales

 **8.128** proveedores para toda la actividad

Cláusulas proveedores

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

Consortio español de hidrógeno



Alsa forma parte del consorcio **Spanish Hydrogen Network (Shyne)** con el objetivo de impulsar el hidrógeno renovable en España junto a otras entidades como Repsol, Enagás, Grupo Celsa, Bosch, Scania y Talgo, como promotoras de la iniciativa y con la participación de otras 26 entidades, sumando 22 empresas y 11 asociaciones, centros tecnológicos y universidades.

Shyne será el mayor consorcio de hidrógeno renovable en España y

tendrá como meta fomentar una descarbonización rápida y efectiva a través del hidrógeno, que se postula como una de las claves de la transición energética.

Los proyectos que se agrupan en el consorcio supondrán una inversión acumulada de 3.230 millones de euros, según datos de Repsol, lo que permitirá "poner en marcha distintas iniciativas de producción, distribución y uso de hidrógeno renovable en el sector

industrial, en el transporte y en otras aplicaciones". Se trata de un proyecto que en su conjunto espera generar más de 13.000 empleos.

Otros hitos importantes en la gestión de alianzas

Como ejemplos del compromiso de Alsa con la apuesta por la gestión de Alianzas y la Innovación en 2021 se han desarrollado las siguientes alianzas:

Autobus de Hidrógeno.



Realizado el despliegue pionero del Autobús de hidrogeno, estableciendo conjuntamente con Toyota/Caetano y Carburos metálicos una ruta del hidrogeno para Alsa. El autobús de hidrógeno ha ido realizando diversas pruebas piloto en explotaciones urbanas, acompañados de una hidrolinera portátil con suministro de Hidrogeno renovable.

La iniciativa ha culminado con la instalación de una hidrolinera fija en Torrejón de Ardoz para la puesta en servicio del primer autobus de Hidrogeno en una línea regular de España durante 2022.

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



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

Durante el 2021 la compañía ha recibido el primer vehículo que llega a España con una batería de estado sólido para un vehículo en el Servicio Urbano de Oviedo.

Repsol.



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

Realizada la primera prueba en España con eco combustible HVO (Cero emisiones netas) en 12 vehículos en el Servicio Urbano de Bilbao.

Participación como promotores, en el primer consorcio para la promoción del H2 a nivel nacional denominado SHYNE (Repsol, Bosch, TALGO, ENAGAS, Scania, Celsa y Alsa).

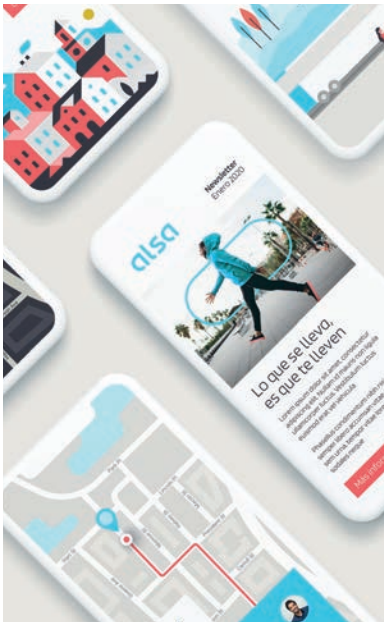
Propuesta digital para una movilidad sostenible, multimodal y conectada

La propuesta digital de Alsa busca un total enfoque a cliente y a un nuevo modelo de relación con éste. Incorporando nuevos modelos de negocio surgidos de las oportunidades que los elementos digitales añaden.

La propuesta digital de la compañía se basa en:

- Ofrecer a sus clientes productos y servicios a través de canales digitales, y en todos los puntos de contacto del viaje, creando una nueva experiencia digital sobre la que pivota toda su gestión.
- Incrementar la presencia en el mundo de la nueva movilidad digital.
- Hacer de la digitalización un vector clave y estructurante de otros elementos cruciales: Eficiencia, Medio Ambiente y Cohesión social y territorial.
- Desarrollar el talento digital de los empleados, contribuyendo también a la digitalización del sector.
- Hacer uso exhaustivo de los datos para una mejor toma de decisiones y llegada rápida a los clientes, combinando experiencia y conocimiento del mercado con las nuevas herramientas, como BigData, IA, IoT, entre otras.

Líneas principales de digitalización 2021



Digitalización de ventas y medios de pago

- Mejora continua de los canales: Web, App, Kioscos, Mobi4U.
- Desarrollo de iniciativas con QR y de sistemas Account Based Ticketing (PAYG y EMV) en las explotaciones de transporte urbano.
- Desarrollo de un nuevo backend en transporte urbano, integrado en Mobi4U.
- Plan de renovación de kioscos de autoventa.

Creación del área de Inteligencia Artificial para el desarrollo de proyectos

- Con foco, inicialmente, en la Seguridad, el Mantenimiento Predictivo y la Excelencia Operativa.

Gestión del transporte no regular

- Plataforma B2B/B2C y despliegue de iniciativas en la gestión VTC.
- Mejoras para AlsaCab
- Creación de un sistema (Back + front) para la gestión del transporte a la demanda (TAD).
- Desarrollo de modelos de sharing, con modelos de SaaS.

Sistemas de optimización

- Despliegue de la herramienta GOAL. Consolidación en España y Marruecos. Despliegue en Portugal.
- Tracking del nivel de servicio de la operación (Swiftly). Consolidación del nuevo sistema de gestión en Alsa.
- Creación de una plataforma para la gestión de IoT, tratamiento de datos y normalización de E/S de información.

Proyectos para la mejora de la experiencia de cliente

- Evolución del CRM: inclusión de usuarios de Mobi4U, creación de nuevos "journeys".
- Evolución del sistema de Revenue Management (RMS): Gestión de ancillaries, gestión de la multimodalidad, servicios complementarios.
- Mejora atributos pasillo del cliente: Revisión de sistemas embarcados de infotainment.
- Automatización de sistemas de compensación y gestión de incidencias de clientes.

Gestión interna

- Desarrollo de "Chris": Gestión digitalizada de procesos de personas.
- Desarrollo de herramientas de comunicación interna: Intranet, nueva app, web responsive, etc.
- Desarrollo web Alsa corporativa.

Personas

- Desarrollo de capacidades digitales de las personas. Modelo de gestión por producto. Desarrollo y despliegue.
- Despliegue de modelos de gestión de innovación asociados. Metodologías de trabajo.

Mobility as a Service (MaaS)

- Creación, desarrollo y despliegue de la app "Mobi4U".
- Incorporación de 5 ciudades en 2021 (en la actualidad ya son 11 zonas)
- Creación del sistema de pago urbano digital, con despliegue en enero de 2022.

Líneas principales de innovación 2021

Creación del concepto de "Menú de La Movilidad"

- Movilidad Autónoma
- Micromovilidad – Sharing & Parking
- Transporte a la demanda – DRT & ridesharing (Alsacab)
- Movilidad corporativa
- Movilidad escolar.

Canalización de las iniciativas a través de los aplicativos de MaaS.

Participación en proyectos de I+D+I en materia de movilidad.

Alsa ha sido adjudicataria de un proyecto de I+D del CDTI para potenciar la investigación en el desarrollo de vehículos autónomos. Así mismo, también está desarrollando un proyecto de I+D+I convocado por el Ministerio de Ciencia e Innovación, para la mejora sistemática de los indicadores de nivel de servicio en ruta, adaptado a las condiciones y tipología de transporte





Objetivos 2022

Modelo excelencia

Fondos Covid.

Responsabilidad Social Corporativa

Certificación SR10 en Suiza-Francia.

Seguir confluyendo con el Modelo en otros países.

Fortalecer la Comunicación Externa e Interna.

Gestión de alianzas

Promoción y desarrollo del ecosistema presente y futuro del Hidrógeno.

Digitalización para el desarrollo de proyectos en el marco de los Fondos NextGen.

Desarrollar y consolidar alianzas en la internacionalización.

Digitalización

Pagos en la APP Mobi4U.

Despliegue de iniciativas de Inteligencia artificial en seguridad y eficiencia en transporte.

Innovación

Despliegue de nuevas iniciativas de transporte a la Demanda.

Investigación en desarrollo de vehículo autónomo.

Seguridad

Nuestro enfoque

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



ELIMINANDO RIESGOS *Driving out harm*

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



Principales cifras

| | | España | | | Grupo Alsa | |
|--------------------------|--|--------|-------|-----|----------------|----------------|
| | | 2019 | 2020 | | 2021 | 2021 |
| Seguridad | Accidentabilidad | | | | | |
| | FWI ¹ (Fatality Weight Injuries. Heridos en accidentes con responsabilidad) | 0,57 | 1,10 | ↓ | 0,39 | 2,65 |
| | Tasa de Accidentes culpables | 0,80 | 0,71 | ↑ | 0,76 | 1,11 |
| | Tasa de Accidentes totales ² | 1,51 | 1,37 | ↑ | 1,45 | 2,84 |
| | Monitorización y seguimiento a conductores | | | | | |
| | Conductores evaluados (%) | 71 | 48 | ↓ | 44 | 65 |
| | Evaluaciones realizadas a conductores | 5.980 | 3.797 | ↓ | 2.452 | 6.224 |
| | Conductores monitorizados por DriveCam | 3.336 | 3.421 | ↓ | 3.238 | 3.238 |
| | Conductores monitorizados por GPS (%) | 89 | 88 | ↑ | 95,93 | 80 |
| | Controles de alcohol | 4.747 | 950 | ↑ | 1.037 | 1.064 |
| | Controles de drogas | 3.223 | 665 | ↓ | 549 | 564 |
| | Vehículos con Alcolock ³ | 441 | 440 | ↓ | 401 | 422 |
| | Seguridad en el trabajo | | | | | |
| | Índice de frecuencia de accidentes (%) | 16,46 | 8,64 | ↑ | 13,56 | - ⁴ |
| | Índice de gravedad de accidentes ⁵ (%) | 0,53 | 0,27 | ↑ | 0,48 | - ⁴ |
| índice de absentismo (%) | 6,26 | 6,87 | ↓ | 6,7 | - ⁴ | |

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

accidentes culpables. Para los heridos leves se contabilizan todos los accidentes.

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

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

⁴ No se dispone de datos a nivel grupo Alsa.

⁵ Índice gravedad = (Jornadas perdidas al año por accidente / (Trabajadores x Horas trabajadas)) x 10⁶.

Plan de acción 2021



Desempeño 2021

| | | | |
|---|---|---|--|
|  Sistema integral de seguridad vial | 34% de la plantilla monitorizada por DriveCam. En 2021 se ha instalado en Canarias, Aragón, Ferrol y Jaén. | 100% de la plantilla de Marruecos monitorizada a través de CCTV y Observaciones Directas. | Campañas de sensibilización: "Al volante nada es más importante" y "Nuevos límites de velocidad en vías urbanas". |
| | Campaña sobre vehículos de movilidad personal (VMP). | FWI: 0,0029 en España (normalizado por millones de millas) lo que supone el mejor resultado de toda la serie histórica. | Tasa de accidentes de tráfico con culpa: reducción del 20% en servicios de LR y del 5,6% en corta y media distancia. |
| | Índice de riesgo de Drivecam (risk score): reducción del 24% respecto a 2020 y una reducción del 50% respecto a 2019. | Nº de meses sin accidentes mortales culpables en España: 17 meses. | Instalación de cámaras traseras en 380 vehículos. |
| | Inicio de la colocación de placas sobre puntos ciegos en la flota. | | |
|  El autobús, un espacio seguro | Mantenimiento del certificado de AENOR del "Protocolo frente al COVID-19". | Instalación en toda la flota de filtros ECO3. | Implantación en los vehículos del sistema BLOW que elimina el 99,99% de las bacterias y virus. |
| |  Seguridad y salud de los empleados | 1.064 controles de alcohol en todo el grupo Alsa. | 564 controles de drogas en todo el grupo Alsa. |

Sistema integral de gestión de la seguridad vial



Alsa sitúa la seguridad por encima de todo lo que hace, es decir solo hace aquello que es seguro, aplicando una tolerancia cero ante cualquier comportamiento que ponga en riesgo la seguridad. Y esto lo hace de la misma manera en todos los países donde opera. Ya que Alsa siempre aplica las más altas medidas de seguridad incluso cuando la legislación aplicable pueda ser menos rigurosa.

La monitorización de los conductores y su formación son fundamentales para la mejora en su desempeño y la reducción de la siniestralidad. Con la aplicación de nuevas tecnologías Alsa logra año a año incrementar la

robustez de su sistema de gestión de la seguridad vial.

Durante el año 2021, Alsa ha continuado trabajando en los sistemas de medición del desempeño de conductores gracias a la implantación de diversos procesos y tecnologías que proporcionan información individualizada sobre los siguientes parámetros:

- Rebases de velocidad.
- Estilos de conducción ABC (accelerating, braking, cornering).
- Calificación de comportamientos ante eventos durante la conducción (sistema Drivecam).

- Evaluaciones periódicas a conductores realizadas por formadores acreditados.

- Siniestralidad

La medición continua e individualizada de estos parámetros ha permitido reducir la siniestralidad en todo el grupo Alsa en un 30% desde el año 2010 en el que se implantó el programa Eliminando Riesgos.

La siniestralidad en Marruecos se ha reducido en un 61% desde el año 2010

Gestión predictiva de conductores mediante técnicas de Inteligencia Artificial

En 2022 está previsto el desarrollo de modelos predictivos basados en la información disponible sobre el desempeño individual de cada conductor, lo que permitirá identificar nuevas correlaciones entre los comportamientos observados y los riesgos potenciales de accidentes.

Perfil de competencias del conductor

Para cada conductor de Alsa se ha elaborado un perfil de competencias que contempla sus habilidades y aquellos aspectos que deben ser mejorados. Con esta información todo el personal de conducción es clasificado según sus aptitudes y se

les asigna una puntuación global. Lo que utilizado tanto a la hora de asignar servicios específicos como para elaborar planes de formación adaptada a las necesidades de cada individuo.

Scorecard del conductor

Además, de manera periódica se elabora el "scorecard de conductores", que proporciona información detallada sobre el

desempeño de cada conductor y su posición relativa frente al resto de conductores de su unidad organizativa.

Esta información es compartida con los conductores y resulta también de ayuda para monitorizar y aplicar las medidas preventivas que se estimen oportunas.





Feed back conductores

Desde 2019 se cuenta con un sistema que permite informar a los conductores y facilitar el seguimiento de su desempeño por parte de sus responsables directos.

Durante 2021, se ha avanzado en la digitalización del proceso, para facilitar a los mandos y supervisores el acceso a los datos de desempeño del personal de conducción y así

lleven a cabo, en su caso, las medidas de carácter correctivo y preventivo que se estimen oportunas.

Mensualmente se hace una supervisión del desempeño, donde se ha incorporado en la aplicación de **"check-list mensual de conductores"** la puntuación del perfil de riesgo de cada conductor.

Funcionamiento

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

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

Resultados

El sistema favorece la implicación y el compromiso de los conductores.

Asimismo, facilita su monitorización por parte de sus responsables, ya que les permite focalizarse en puntos de mejora y objetivos concretos.

La explotación de la información sobre el desempeño de los conductores constituye una excelente herramienta de gestión predictiva que permite actuar antes de que se produzcan incidentes o eventos relevantes

Software para la supervisión de conductores en Marruecos

Marruecos ha desarrollado un software (CCTV) para la supervisión de conductores de tal forma se pueda asegurar la visualización de todos los conductores de cada contrato a lo largo de un mes. Se garantiza que cada conductor será supervisado al menos una vez al mes a través de CCTV.

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. Este Técnico realiza labores exclusivas de seguridad, realizando una labor continua de control de la seguridad en la

conducción, mediante el contacto directo diario con los conductores.

Todos estos sistemas han detectado necesidades de formación que han sido cubiertas con 9.881 formaciones con un total de 10.296 horas de formación.

En Marruecos
 **9.881** formaciones continuas

Nuevo modelo de formación práctica para conductores

En 2021 se ha puesto en marcha un nuevo modelo de formación y evaluación de conductores en España que ha consistido en:

- Impartir formación práctica personalizada a aquellos conductores con peor desempeño, en lugar de al 50% de la plantilla

de conductores cada año.

- Reducir la frecuencia de las evaluaciones periódicas a conductores en función de la existencia de sistemas de monitorización (Drivecam)

El 65% de los conductores formados en 2021 han mejorado su desempeño. No obstante, se necesita más tiempo para evaluar la eficacia de esta medida ya que el perfil de riesgo tiene en cuenta el desempeño acumulado en los últimos 12 meses.



Con este enfoque **347** conductores formados

| Formación en seguridad | 2021 |
|---|--------|
| Formación por siniestralidad | |
| Alumnos | 1.954 |
| Horas | 4.304 |
| Formación tecnología vehículos | |
| Alumnos | 1.163 |
| Horas | 2.297 |
| Formación para Formadores | |
| Alumnos | 34 |
| Horas | 1.052 |
| Formación en gestión de emergencias | |
| Alumnos | 898 |
| Horas | 6.382 |
| Formación de Refuerzo de una conducción segura | |
| Alumnos | 618 |
| Horas | 3.147 |
| Planes de acogida (PDA) y jornadas de acompañamiento | |
| Alumnos | 1.031 |
| Horas | 11.535 |
| Formación "Detrás del volante" (Behind the Wheel) | |
| Alumnos | 3.213 |
| Horas | 3.213 |
| Formación Mejora competencial | |
| Alumnos | 345 |
| Horas | 1.035 |

El autobús, un espacio seguro para clientes y empleados

En 2021 Alsa ha continuado con Alsa Movilidad Segura para garantizar la movilidad de las personas en un entorno de seguridad, confianza y tranquilidad. Para ello, los autobuses se han convertido en un espacio seguro, para clientes y conductores, mediante la reducción de los riesgos derivados de la COVID-19.

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

Se han implantado medidas como dotación anti-Covid para usuarios, identificación de las plazas no utilizables dentro del vehículo, obligatoriedad de uso de mascarillas, sistemas de renovación, filtrado y purificación del aire interior (filtros de carbón bioactivo en vehículos urbanos), protocolo de ventilación interior y monitorización: Cliente Misterioso.

Alsa ha certificado su protocolo frente al Covid-19 con Aenor



Renovación del aire en el interior de los autobuses

El aire en el interior de los autobuses de Alsa se renueva completamente como mínimo cada tres minutos. Estos valores mejoran notablemente el valor de referencia de la Universidad de Harvard y el IDEA-CSIC, que establece en cinco renovaciones por hora como nivel de ventilación aceptable para minimizar el riesgo de contagio en espacios cerrados, como aulas escolares. Asimismo, en todos los autobuses de largo recorrido Alsa se han sustituido los filtros convencionales del sistema de climatización por nuevos filtros de carbón bioactivo, por los que se filtra permanentemente el aire durante el viaje y se elimina el 99% de las partículas.

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

Adicionalmente, a mediados de 2021, también se han instalado los sistemas de desinfección del aire de BLOW, que consiguen eliminar el 99,99% de las bacterias y virus presentes en el interior del autocar, incluido el SARS-CoV-2 causante de la enfermedad Covid-19.

Por otra parte, el aire que entra por la parte superior del vehículo desde el exterior, y que es renovado y filtrado de forma permanente durante el trayecto, llega al viajero de forma individualizada desde la parte superior de la cabina, canalizándose de forma vertical hacia cada asiento. Gracias a este sistema de circulación individualizada se evita que el aire que recibe cada viajero se comparta con las personas de al lado.

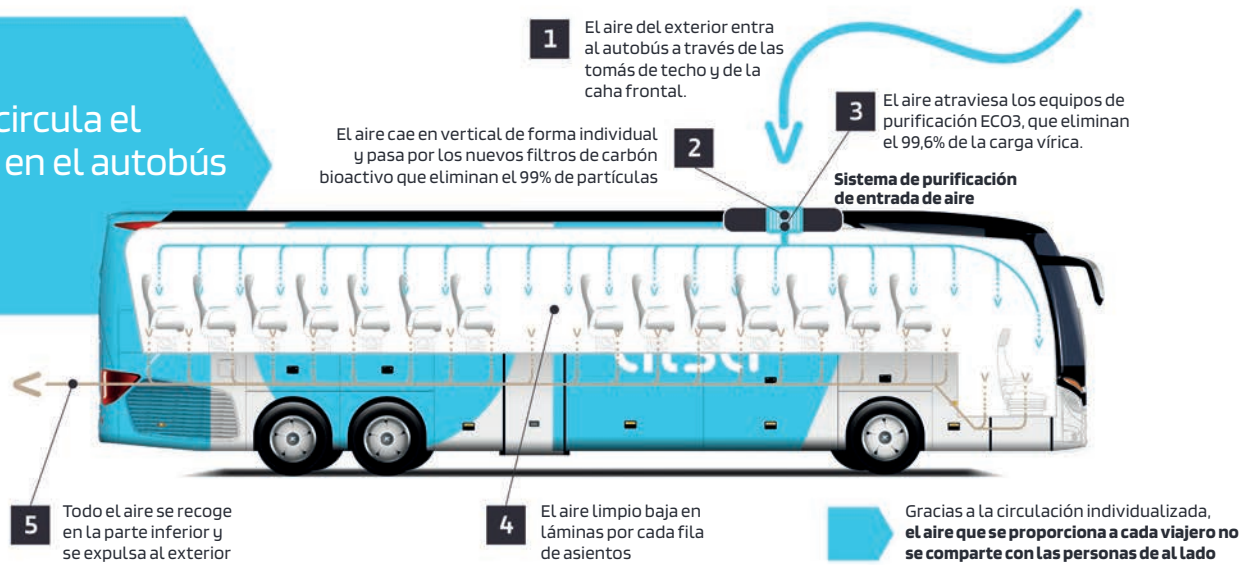
La actuación combinada de todos estos sistemas garantiza que la calidad del aire en el interior de los autobuses es óptima, y los viajeros tienen un elevado nivel de protección frente al contagio.

Todo ello, junto al resto de medidas y protocolos implantados por Alsa

dentro de su plan de Movilidad Segura, como son la limpieza y desinfección reforzada de vehículos y superficies, la instalación de mamparas y de dispensadores de gel hidroalcohólico, entre otras, junto a la responsabilidad de los viajeros haciendo uso de la mascarilla durante el viaje, convierten al viaje en autobús una experiencia segura.

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

Así circula el aire en el autobús



Realización de pruebas Covid-19

La empresa ha puesto a disposición de todos los trabajadores la posibilidad de realizarse la prueba de la COVID-19, que permite detectar si la persona ha pasado la enfermedad, si la tiene en ese mismo momento y puede transmitirla, o si no se ha contagiado.



7.606 pruebas de detección de la Covid-19

Seguridad y salud de los empleados

“Por tu Salud” es un programa alineado con la estrategia de la compañía en el ámbito de la salud y el bienestar, con el claro objetivo y el firme compromiso de proteger y potenciar una vida saludable y feliz de las personas que forman Alsa y sus familias.

El programa promueve entornos de trabajo seguros, saludables y sostenibles, con la convicción de que la seguridad y la salud de los empleados son un factor fundamental que repercute en la seguridad de los clientes y mejora la competitividad, productividad, retención del talento y sostenibilidad de la organización. El programa cuenta con la colaboración de los Agentes Azules, personas referentes del programa que colaboran activamente en la difusión y ejecución de los programas y/o acciones desarrolladas en pro de la seguridad, salud y bienestar.

Dentro del programa en 2021 se han llevado a cabo las siguientes iniciativas:



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

Healthy Work

Tolerancia cero.

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

1.064 controles de alcohol.

564 controles de drogas.

Protección COVID-19.

Protocolo Covid-19 certificado por Aenor, realización de pruebas de detección y activaciones del protocolo ante positivos, dotación de equipos de protección COVID y limpieza para conductores (instalación de mamparas, mascarillas, guantes, gel hidroalcohólico, dispensores fijos de gel en las instalaciones).

7.606 pruebas de detección.

Healthy Body

Reconocimientos médicos.

Reconocimientos médicos gratuitos para todo el personal para el análisis precoz de algunas patologías comunes, detección del cáncer de próstata (PSA) en los hombres mayores de 45 años, marcadores tumorales ginecológicos para el colectivo femenino, prueba de somnolencia de Epworth y prueba de fatiga de Pichot en conductores y test de salud total en personal de conducción.

82% de la plantilla de España han participado en los reconocimientos médicos.

Nueva cartelería sobre EPIs en talleres

Se han instalado en 48 talleres de España cartelería sobre las normas de uso de los EPIs. En función de las tareas realizadas por los operarios.



Objetivos 2022

Monitorización

- Implantación de un sistema de cámaras inteligentes en Bilbobus.
- Ampliación de los sistemas de monitorización.
- Implantación de cliente misterioso en Suiza y Francia.

Formación

- Organización de eventos públicos para sensibilizar a la opinión pública de la problemática de los puntos ciegos en los vehículos, en especial, con las bicicletas y patinetes eléctricos.
- Desarrollo de material audiovisual para personal de conducción que permita desarrollar las habilidades técnicas y el conocimiento de las innovaciones tecnológicas incorporadas a la flota.
- Formación en seguridad en talleres a todos el personal de mantenimiento.

Eliminar riesgos

- Consolidación del DOH en nuevas operaciones (Granada, Jaén...).
- Gestión predictiva** de conductores mediante técnicas de **Inteligencia Artificial**.
- Colocación placas sobre puntos ciegos en la flota de España.
- Adecuación del procedimiento visitas de seguridad.
- Foros: comisión de investigación de accidentes y observatorio de innovaciones tecnológicas.
- Análisis de siniestralidad en cada contrato** de transporte y definición de planes de acción consensuados con cada equipo local.

Instalaciones y flota

- Adecuaciones en la flota (programa cero incendios, programa cero pérdidas de ruedas).
- Actalización de las evaluaciones de riesgo, protocolos de actuación, planes de inspecciones periódicas.
- Instalación de cámaras marcha atrás para alcanzar la totalidad de la flota en España.

Promoción de la salud

- Campañas de comunicación cuatrimestrales para la **prevención de problemas de salud de conductores**.
- Estudios cualitativos y cuantitativos para evaluar la **situación psicosocial en España, Suiza, Francia**.
- Talleres presenciales** sobre principales aspectos de salud.
- Formación On Line para **personal de estructura** sobre ergonomía, primeros auxilios y emergencias.
- Acuerdo con otras entidades para **facilitar acceso a servicios de salud**.

Clientes

Nuestro enfoque

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

La COVID-19 tuvo de nuevo un gran impacto en la movilidad de las personas en 2021. A las restricciones impuestas por el estado de alarma (vigente hasta mayo) se sumaron las

oleadas sucesivas de contagios, las medidas de control de la pandemia y las percepciones negativas de la sociedad hacia el contacto con otras personas.

En este contexto difícil, Alsa continúa con su transformación, recuperando de manera progresiva su actividad, los insights de clientes y los KPIs de

rendimiento de la actividad, gracias a su estrategia y al trabajo en equipo.

En el área de Clientes, se han desplegado iniciativas determinantes para recuperar la confianza de los clientes y fortalecer el valor de la nueva marca.



Principales cifras

| | 2019 | 2020 | | 2021 | |
|-----------------|--|---------|---------|------|----------------|
| Clientes | Viajeros transportados ¹ (millones de viajeros) | 368,08 | 291,85 | ↑ | 423,07 |
| | Km recorridos ² (millones km) | 399,8 | 291,37 | ↑ | 363,97 |
| | ISC – Índice de satisfacción del cliente ³ | 8,03 | ND | ↑ | 8,07 |
| | NPS – Tasa de recomendación ⁴ | 45,8% | ND | ↑ | 46,9% |
| | Encuestas recibidas (satisfacción y clientes) ⁵ | 148.950 | 106.529 | ↑ | 153.126 |

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

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

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

⁴ Seguridad con la que recomendaría a sus familiares y amigos viajar con Alsa. Se calcula restando al porcentaje de Promotores (usuarios con recomendación 9 y 10) los Detractores (usuarios con recomendación de 0 a 6). Servicios Alsa España.

⁵ Servicios Alsa España.

Plan de acción 2021



Desempeño 2021

| | | | |
|--|--|---|---|
| | <p>Restablecimiento progresivo del nivel de oferta de servicios</p> | <p>Oferta de kilómetros respecto a antes de la pandemia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 64% en servicios de largo recorrido. • 88% en servicios regionales. • 100% en servicios urbanos y metropolitanos. | <p>Eliminación de las restricciones de ocupación a bordo.</p> |
| | <p>Mejora continua y comunicación de Alsa Movilidad Segura</p> | <p>Indicador específico para la valoración de medidas de Alsa Movilidad Segura para clientes, con difusión diaria y semanal de resultados.</p> | <p>Acciones basadas en insights de clientes, enfatizado en la excelencia de implantación y en la comunicación interna y externa.</p> |
| | <p>Métricas de clientes en servicios urbanos y metropolitanos</p> | <p>Nuevo canal de medición de la satisfacción y comunicación de incidencias a bordo para su uso durante el viaje. Basado en códigos QR y seguimiento continuo de los comentarios recibidos.</p> | <p>Estudios de satisfacción realizados en los principales contratos. Primeros estudios de "no clientes" en servicios urbanos.</p> |
| | <p>Nueva imagen de marca en flota y estaciones</p> | <p>Despliegue progresivo de la nueva marca en la flota y todo tipo de servicios.</p> | <p>Implantación de marca e identidad corporativa en 17 estaciones durante 2021.</p> |
| | <p>Recuperar la confianza y satisfacción de clientes</p> | <p>Métricas de clientes (ISC, NPS, CSR, NEV) en recuperación progresiva.</p> | <p>El estudio general de Satisfacción 2021 muestra niveles similares a la pre-pandemia: ISC 8,07 en 2021 vs 8,03 en 2019; NPS 47% en 2021 vs 46% en 2019.</p> |
| | <p>Transformación y digitalización de la red de ventas</p> | <p>Nuevo concepto de puntos de información y venta en estaciones, acordes a la nueva marca y a la estrategia digital, incluyendo un nuevo canal de máquinas autoventa.</p> | <p>Mejoras en canales digitales: nuevas Apps para regional y urbano, app Mobi4U de Maas (Mobility as a Service), Alsa Corporate, Bus direct. Además de Bonos digitales, mejoras en la web, etc.</p> |
| | <p>Comunicación personalizada a clientes y crecimiento del programa Alsa Plus</p> | <p>Alsa Plus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1,6 millones de clientes • 195.000 nuevas altas. • 20 millones de envíos a través de CRM. | <p>Sistema de Atención a Clientes (SAC):</p> <ul style="list-style-type: none"> • +130.000 comunicaciones escritas atendidas. • 24.199 reclamaciones atendidas. • 2,3 días de plazo medio respuesta. • 7,5 de puntuación en ISC del SAC. <p>Nueva herramienta de atención al cliente en redes sociales. Crecimiento de seguidores en todas las redes: Facebook, Twitter, Instagram...</p> |

Alsa movilidad segura



El programa Alsa Movilidad Segura ha sido uno de los pilares fundamentales de la estrategia de clientes en 2021, al igual que en 2020.

Se ha continuado el trabajo de rediseño y actualización del Pasillo del Cliente de Alsa, con el objetivo de convertir el autobús en un espacio seguro para viajar, mitigar los riesgos derivados de la COVID-19 y ofrecer la máxima confianza a los clientes.

Se asegura una renovación total del aire interior cada 2-3 minutos para flota interurbana y metropolitana; y de 1 minuto en urbanos



Actualización de estándares y mejora continua

- Comunicación permanentemente actualizada en todos los canales y fases del viaje.
- Información a bordo de los vehículos: cartelería, locuciones, avisos temporales, etc.
- Nuevos procedimientos e instrucciones operativas, orientados a mejorar aspectos como la renovación del aire interior, garantizar el cumplimiento de las normas a bordo, mejora de la limpieza y desinfección de los vehículos, etc.



Garantías de renovación y calidad de aire a bordo

- Ensayos de velocidad de renovación y calidad del aire interior en flota urbana, metropolitana e interurbana, realizados por una entidad independiente.
- Instalación en toda la flota de purificadores de aire y filtros de carbón bioactivo.
- Implantación en la flota de larga distancia de un dispositivo de bioingeniería único en el mundo desarrollado conjuntamente entre Alsa y BLOW, que elimina todo tipo de nanopartículas y microorganismos gracias a sucesivas capas de filtrado y tratamiento del aire.

Garantía de Seguridad

Alsa realiza ensayos de renovación y calidad del aire en su flota. Se estima una renovación total del aire interior cada 2-3 minutos para flota interurbana y metropolitana; y de 1 minuto en urbanos.



Certificaciones y reconocimientos

- Renovación del Certificado de Buenas Prácticas frente al COVID-19 de AENOR, manteniendo así la posición de liderazgo de Alsa ya que fue la primera compañía del sector de la movilidad en España en obtenerlo. Además, se ha obtenido para todos los servicios de Suiza y Francia y todos aquellos servicios asociados al programa Alsa Movilidad Segura.
- Distintivo "Bizkaia Destino Seguro", otorgado por el Ayuntamiento de Bilbao, sobre Buenas Prácticas Avanzadas SICTED COVID-19.

Experiencia de clientes

Sello BCX

Un año más, Alsa ha recibido el reconocimiento de "Mejor compañía 2021 en experiencia de cliente en el sector de Transporte a nivel global", que incluye España e Iberoamérica. Con esta renovación, Alsa se consolida como referente nacional e internacional.



Premios DEC excelencia en experiencia de clientes

Alsa fue galardonada en 2021, en la categoría mejor iniciativa de Pasillo de Clientes por Alsa Movilidad Segura, en la VIII edición de los "Premios DEC" otorgados por la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC) y que reconocen anualmente las mejores prácticas de excelencia en experiencia de clientes de España.



Medición de la experiencia de uso a bordo en servicios urbanos y metropolitanos

Alsa ha comenzado a implantar una nueva metodología para conocer la opinión del viajero en trayectos urbanos y metropolitanos, facilitando además la comunicación de incidencias en el servicio. Las primeras implantaciones se han realizado en Granada, Bilbao, Jaén, Ferrol y La Coruña.

Te escuchamos cada día

Cuéntanos qué tal lo estamos haciendo



1. Abre la cámara de tu móvil
2. **Escanea este QR**
3. Valora el servicio de hoy



XXXX

Certificación UNE 16880 de excelencia en los servicios

El servicio de Transporte Urbano de la ciudad de Bilbao, gestionado por Alsa, ha conseguido esta certificación basada en la creación de experiencias excepcionales a través de la excelencia en el servicio. Es el primer servicio de transporte de viajeros de España que consigue esta certificación.



Conocimiento del cliente

Alsa ha continuado trabajando intensamente para aumentar el conocimiento sobre sus clientes implantando iniciativas como:

- Un estudio de importancia de atributos del servicio para los clientes, lo que ha permitido actualizar las palancas de satisfacción en el escenario post-covid y focalizar las directrices y

políticas de mejora en necesidades reales.

- Operativización de la experiencia de clientes (OCX), con informes personalizados por colectivos, KPIs diarios/semanales/mensuales, infografías divulgativas, etc.
- Consolidación del programa Voz Cliente, con indicadores como:



La Satisfacción vuelve a niveles pre-pandemia

El estudio general de Satisfacción 2021, elaborado por QBO en diciembre 2021, sitúa la satisfacción

de los clientes en niveles similares a los anteriores a la pandemia:

| Año | ISC (Índice de satisfacción del cliente) | NPS (Tasa de recomendación) |
|-------------|---|--------------------------------|
| 2019 | 8,03 | 46% |
| 2021 | 8,07 | 47% |

Mejora de los productos

Nuevos servicios de última generación para los clientes

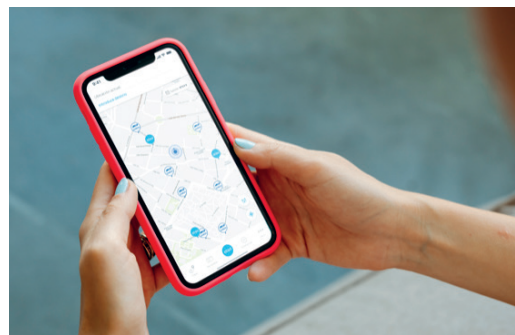
En 2021 se han iniciado servicios nuevos de movilidad por todo el territorio nacional, resultantes de procesos de licitación o adquisiciones, como son los Urbanos de Granada y Jaén y el Bus Turístico de Sevilla; en las concesiones de La Coruña XG-881 y Ferrol XG-642; Alcantarilla – Murcia MUR-001 y Cartagena MUR-004 o el Urbano de Santa Lucía en las Palmas de Gran Canaria.

En todos ellos se están implantando mejoras en la red con mucha más capilaridad, rutas a demanda, renovación integral de flotas, nuevos canales de información y venta, monética o de última generación, accesibilidad, intermodalidad, eficiencia energética, etc.



Apps para los servicios regionales y urbanos

Se han puesto en marcha Apps con información en tiempo real de localización del bus, horas de paso, estimación de tiempos, geolocalización, QR en paradas, etc. Implantadas (entre otros) en servicios de Asturias, Cantabria, Cartagena, Galicia, Granada, Ibiza y Jaén.



Nueva App Mobi4U de MaaS (Mobility as a Service)

Esta App facilita ofrecer en una sola aplicación todos los servicios de movilidad disponibles en un territorio para realizar un viaje que planifique el cliente. Implantada en Almería, Asturias, Cantabria, Granada, Rabat, Región de Murcia y Vélez-Málaga.



Bonos digitales

En 2021 además se han implantado nuevos bonos digitales a lo largo de toda la geografía nacional (Andalucía, Cantabria, Galicia, etc.) y mejoras en sus condiciones de uso. Por ejemplo, y los clientes AlsaPlus ya pueden emitir bonos para otros viajeros, aunque el canje seguirá asociado a su titular.

Alsa Corporate



Nuevo servicio puesto a disposición de empresas e instituciones para el transporte de empleados y colectivos. Esta

App permite a los usuarios conocer en tiempo real la posición del bus y la comunicación instantánea de incidencias o retrasos.

Nuevos equipos que mejoran la experiencia de uso en el embarque, por medio de validación de códigos QR y pago con tarjetas, por ejemplo, en el Consorcio de Transportes de Asturias (CTA).



Nuevos servicios a clientes

Accesibilidad Alsa: Movilidad para todos

Alsa sigue apostando por ser un transporte inclusivo y accesible que resuelva las necesidades de movilidad de todas las personas. En 2021 se han implantado numerosas mejoras entre las que destacan las del transporte urbano de Bilbao:



Diagnóstico de necesidades de accesibilidad

Estudio de accesibilidad de itinerarios

100% de la flota con rampa y espacio reservado PMRSR.

Disponibilidad de taxi para PMR si el tiempo de espera superior a 15 minutos

Información accesible: cartelería en Braille, Sistema de Información Oral (SIO), video-interpretación, etc

Realización de jornadas con asociaciones de Accesibilidad

Formación para trato inclusivo y normalizado

Nuevas infraestructuras mejoradas: bucle magnético, suelo podotáctil, etc.

Recogida de paquetes en estaciones

En 2021 se han reforzado los puntos de recogida para los paquetes de AMAZON Locker con más de 76.000 paquetes recogidos. Y se ha firmado un acuerdo con PUDO-ALIEXPRESS para incorporarlos a la red.



Soluciones de transporte a demanda, itinerarios y paradas seguras

Se han desarrollado nuevos servicios en rutas de bajo tráfico y de transporte a demanda, generalmente en zonas rurales, con vehículos específicos para este tipo de líneas y desarrollos tecnológicos para la reserva y pago. Destacan las iniciativas en Castilla y León, Comunidad de Madrid, Cataluña, Andalucía y Extremadura.

Además, en coordinación con la Administración, se están implementando paradas nocturnas a demanda en ámbito urbanos y metropolitanos donde se ofrece al cliente la posibilidad de solicitar una parada en cualquier punto del itinerario urbano, incrementando así su seguridad.



Servicio urbano de Casablanca



Durante el año 2021, ha tenido una especial relevancia el despliegue realizado en el nuevo Servicio Urbano de Casablanca, con la introducción de 700 vehículos de nueva adquisición y la modernización de un servicio urbano a nivel de la exigencia requerida, por la mayor ciudad de Marruecos con más de 4 millones de habitantes y principal ciudad económica y comercial del país.

Para recobrar los niveles de calidad se han realizado un especial esfuerzo en:

- Creación de un centro de atención al cliente
- Apertura de 4 agencias comerciales en diferentes puntos de la ciudad, para revitalizar y fomentar el uso del transporte público
- Lanzamiento de la web www.casabus.ma y de redes sociales en Instagram y Facebook.
- Creación de un museo de transporte urbano.
- Nuevo servicio de gestión reclamaciones, donde se han atendido 2860 reclamaciones con una tasa de resolución media del 100%. A sí mismo se han atendido más de 2143 demandas de información, produciéndose un incremento de más de 1440% de enero a diciembre debido a las acciones desarrolladas de proximidad al cliente.
- Gestión de la satisfacción de los clientes. Destacan los resultados obtenidos en la encuesta de Ipsos en Casablanca, donde se ha alcanzado una nota media de 7,7, y un 63% de los usuarios se declara muy satisfecho.

Información y venta

Mejoras en la flexibilización y venta de billetes

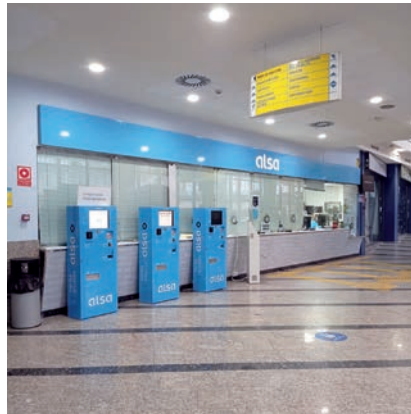
Alsa ha continuado apostado por un incremento en la flexibilidad de las tarifas a través de diferentes líneas de trabajo:

- Diseño de un nuevo fee de flexibilización aplicable a todas las tarifas para modificar/anular los billetes sin recargo.
- Mejora de condiciones de las Ventas Flash admitiendo cambios.
- Flexibilización puntual de las condiciones de las tarifas emitidas incrementando las garantías a los viajeros en épocas de alta incidencia.



Nuevo canal de máquinas autoventa

Para adaptar este canal al aumento de la digitalización de las ventas, se han implementado mejoras físicas y de interfaz en este soporte para mejorar su usabilidad, imagen y experiencia de cliente.



Bloquea el asiento de al lado

En 2021 más de 75.000 viajeros han disfrutado de este producto que permite al usuario asegurar el viaje sin acompañante de forma sencilla, también disponible desde las Apps.



Marca Alsa

Durante 2021 se ha acometido de manera progresiva la **transformación de nuestros puntos de venta** con el objetivo de mejorar su visibilidad y experiencia del cliente, permitiendo además una mejor funcionalidad de las estaciones.

Las actuaciones realizadas abarcan tanto la actualización de la imagen corporativa, como la mejora de los puestos de trabajo de los agentes de venta y de las salas de conductores. En todas ellas se ha realizado una simplificación de toda la cartelería y señalética para hacerla más intuitiva, se ha cambiado el mobiliario y se han aportado los elementos de marca para hacer estos puntos

reconocibles y homogéneos en toda España.

Por otro lado, se ha continuado con la incorporación de la nueva marca en los activos más representativos: los autobuses.



Se han transformado un total de 17 estaciones de autobuses, en las principales ciudades españolas y que suponen el mayor tránsito de viajeros de Alsa

Atención al Cliente y Redes Sociales

Certificación ISO 10002

El SAC de Alsa ha obtenido la Certificación 10002 de tratamiento de quejas y reclamaciones, que garantiza que, además de recibir y registrar adecuadamente las reclamaciones, se toman acciones correctoras para evitar que se vuelvan a producir y se mantiene informado al cliente de su estado de resolución.



Servicio de Atención al Cliente por teléfono, email y RRSS durante la borrasca Filomena

En enero de 2021 se produjo en España la borrasca Filomena, entre el 6 y el 11 de enero, coincidiendo con la operación retorno de las vacaciones de Navidad. En términos de Atención al Cliente, supuso un crecimiento exponencial en el volumen de comunicaciones recibidas por parte de los clientes. En concreto, en redes sociales supuso un crecimiento del 900% en interacciones y del 700% en usuarios atendidos respecto a la semana anterior, a pesar de lo cual valoraron la atención recibida con un ISC de un 9,5.

Nueva herramienta de gestión de Atención al Cliente en Redes Sociales

A mediados de año 2021 se ha comenzado a utilizar una nueva herramienta de gestión de RRSS integral, Clarabridge Engage. Un importante salto cualitativo, especialmente en lo relativo a la atención al cliente, ya que permite ofrecer una mejor atención al facilitar procesos con el equipo de Social Media del Call Center, la integración de las interacciones de Instagram, automatizaciones, etc. Esto se traduce en una mayor profesionalización y homogeneización de la atención al cliente en redes sociales.

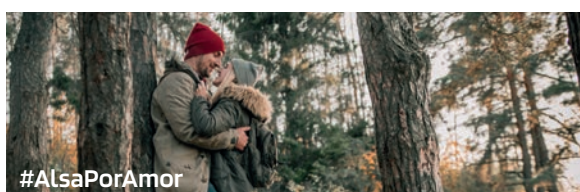


Además, esta herramienta permite también hacer un seguimiento y monitorización de la reputación online de la marca.

"Alsa por amor", trending topic en Twitter el 2 de febrero

A raíz de una interacción espontánea de una usuaria en la que se preguntaba "¿Habéis cogido un Alsa por amor?", se generó una corriente de conversación positiva con numerosas interacciones en tono de humor y empatía que llevó al #AlsaPorAmor a ser trending topic en twitter con un total de 183 mil impresiones el 2 de febrero.

Esta corriente también tuvo repercusión en prensa nacional (20 minutos, La Vanguardia, Onda Cero, La Sexta...)



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

Marketing y comunicación

La Navidad llega cuando llegas tú. La Navidad llega con Alsa

La campaña de Navidad de 2021 ha tenido difusión en TV (Nacional y Autonómico) y canales digitales (RRSS, CRM y Display). Con el objetivo de posicionar a Alsa como la mejor opción de viaje en Navidad, por precio o capilaridad, y comunicar el nuevo propósito de la marca:



“En Alsa, acercamos a las personas y conectamos al mundo de una forma Segura y Sostenible”

Conquistar el corazón de los ciudadanos de Casablanca (Marruecos)

Como nuevo gestor del transporte urbano en Casablanca, y tras consolidar su nueva flota y servicio, a finales de año Alsa ha lanzado una campaña para llegar al

consumidor desde el punto de vista más emocional y poniendo en valor beneficios concretos para sus vidas cotidianas:



Puntualidad
Seguridad
Fiabilidad





Objetivos 2022

Recuperar demanda e ingresos

Restablecimiento de niveles de oferta y nueva posición en corredores de alta competencia intermodal.

Potenciación de capacidades de Pricing, Revenue Management (RMS) y ancillaries.

Personalización de la información y venta mediante CRM.

Mejora de la satisfacción

Situar nuestros KPIs de satisfacción en niveles previos a la pandemia.

Extender las métricas de ISC y NPS en urbanos/metropolitanos y analizar los sentimientos y percepciones de nuestros viajeros.

Operativizar la experiencia de cliente: mejora continua basada en literales de clientes, iniciativas de formación y concienciación, etc.

Excelencia en el servicio

Alsa Movilidad Segura (AMS) como garantía de viaje seguro.

Continuar la implantación de nuestro Plan de Accesibilidad.

Incrementar el valor de servicio con mejoras e innovaciones en todos nuevos productos: líneas regulares interurbanas, transportes urbanos y metropolitanos, segmento BTC y cliente Corporate.

Digitalización

Transformación de nuestra red de ventas y mejoras en quioscos auto-venta.

Crecimiento de la venta en canales digitales y mejoras en nuestros sistemas embarcados.

Extensión de nuestra App de MaaS (Mobility as a Service) "Mobi4U" y Apps de regionales y urbanos.

Valor de la Marca

Continuar la implantación de la nueva marca en flota e Instalaciones y posicionarla en BTC y Corporate.

Fidelización y retención de los clientes.

Esfuerzo de publicidad y comunicación.



Personas

Nuestro enfoque

Durante 2021 Alsa se ha centrado en la continuación de sus políticas de igualdad de oportunidades y en el desarrollo profesional poniendo el foco en la transformación digital que está sufriendo la compañía.



Principales cifras

| | España | | | Grupo Alsa | |
|--|---|-----------|---------|----------------------------|---------------|
| | 2019 | 2020 | | 2021 | 2021 |
| Personas | Calidad del empleo | | | | |
| | Nº de empleados (plantilla media) | 8.293 | 8.062 ↓ | 7.400 | 13.653 |
| | Trabajadores fijos (%) | 71,51 | 78,40 ↑ | 82,92 | 87,56 |
| | Índice de rotación ¹ | | | | |
| | Índice de rotación hombres | 2,41 | 1,91 ↑ | 3,74 | 9,08 |
| | Índice de rotación mujeres | 3,50 | 2,59 ↑ | 5,64 | 9,23 |
| | Edad media de la plantilla (a 31/12/21) | | | | |
| | menor de 30 años (%) | 4,64 | 3,34 ↑ | 3,41 | 5,11 |
| | entre 30 y 50 años (%) | 56,38 | 53,91 ↑ | 54,27 | 59,63 |
| | mayor de 50 años (%) | 38,98 | 42,75 ↓ | 42,24 | 35,24 |
| Igualdad | | | | | |
| Porcentaje de mujeres en plantilla (%) | 14,98 | 15,70 ↓ | 15,23 | 10,89 | |
| Conductoras Alsa (%) | 7,80 | 8,54 ↑ | 8,68 | 5,47 | |
| Mujeres en Equipo Directivo Alsa ² (%) | 20,13 | 20,27 ↑ | 21,40 | 22,04 | |
| Formación | | | | | |
| Horas de formación | 78.507 | 50.187 ↑ | 81.044 | 101.758 | |
| Inversión en formación (€) | 567.763 | 462.975 ↑ | 594.683 | 594.683³ | |
| Horas destinadas a Jornadas de acompañamiento al PDA (Planes De Acogida) | 8.220 | 3.064 ↓ | 6.139 | 8.282 | |

¹ Índice rotación = Bajas voluntarias y despidos /nº total personas diferentes a lo largo del año.

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

³ Datos Alsa España.

Plan de acción 2021

Igualdad de Oportunidades

Calidad en el empleo



Desempeño 2021



Igualdad de Oportunidades

15,23% mujeres en Alsa España.

5,47% mujeres conductoras, 8,68% en España y 16,45% en Suiza.

22,04% mujeres en el Equipo Directivo, 21,4% en España y 24,73% en Marruecos.

143 personas con diversidad funcional en plantilla en 2021. 20 nuevas incorporaciones durante el año.



Calidad en el empleo

Programa muévete: **60** jóvenes titulados iniciaron su beca formativa.

602 Evaluaciones del talento realizadas.

500 conversaciones de desarrollo.

153 personas formadas en idiomas.

184 personas identificadas como alto potencial.

8 personas participantes en el programa Mentoring.

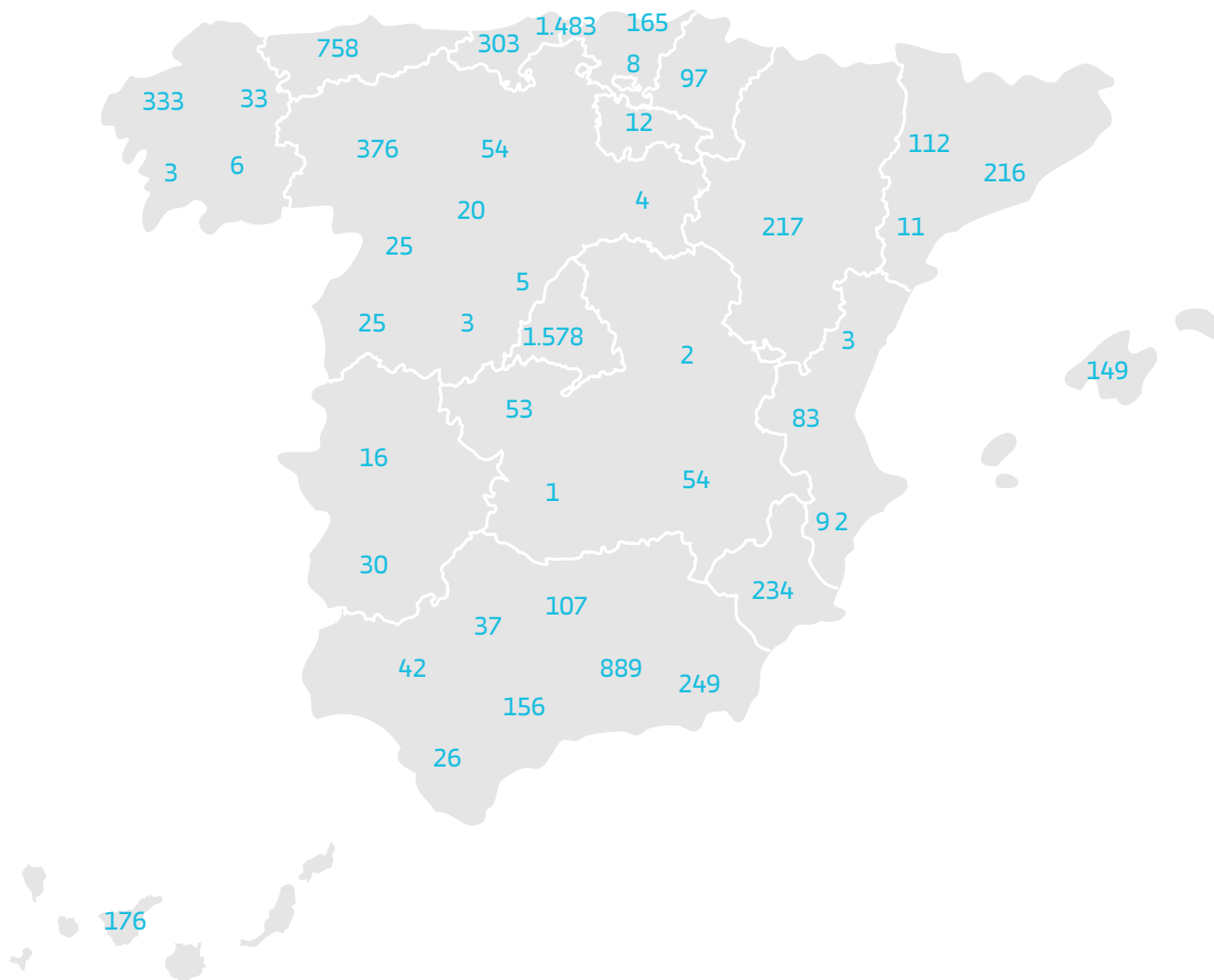
770 personas formadas en el programa estratégico Operate.

Impantación de Chris en Suiza.

Actualización del pasillo del empleado.

Plantilla de empleados por provincia

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



Igualdad de oportunidades

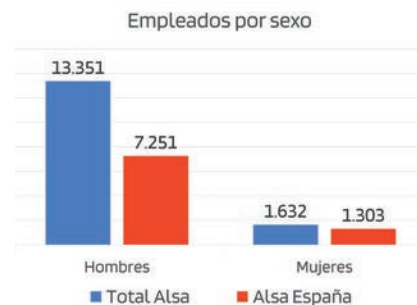


Igualdad entre hombres y mujeres

En su compromiso con la igualdad de oportunidades, Alsa aplica políticas y medidas que permitan eliminar las posibles barreras en el acceso al empleo y el desarrollo de sus profesionales.

Desde hace años la compañía ha puesto el foco en aumentar el

número de mujeres en su plantilla. Prueba de ello es el trabajo desarrollado para para aumentar su contribución al ODS 5 sobre Igualdad de género, y el compromiso adquirido para que en 2035 el porcentaje de mujeres en Alsa en España alcance un 25%.



Proyectos e iniciativas

Plan Equilibra

- Protocolo Más Mujeres Mejores Empresas.
- Proyecto Progresía CEOE 2021.
- Comité de Igualdad y conciliación.
- Campañas de sensibilización.

Igualdad de oportunidades

- ¿De qué eres capaz?
- Convenios.
- Chárter de la Diversidad.

Plan Equilibra: Estrategia para lograr la igualdad de oportunidades

Alsa ha desarrollado un plan de igualdad muy ambicioso para conseguir el objetivo en igualdad de género. El sector está altamente masculinizado y la compañía está llevando a cabo diferentes actuaciones para aumentar tanto el número de mujeres conductoras como en puestos de Dirección.



Compromiso 2035

25% mujeres en la plantilla de España



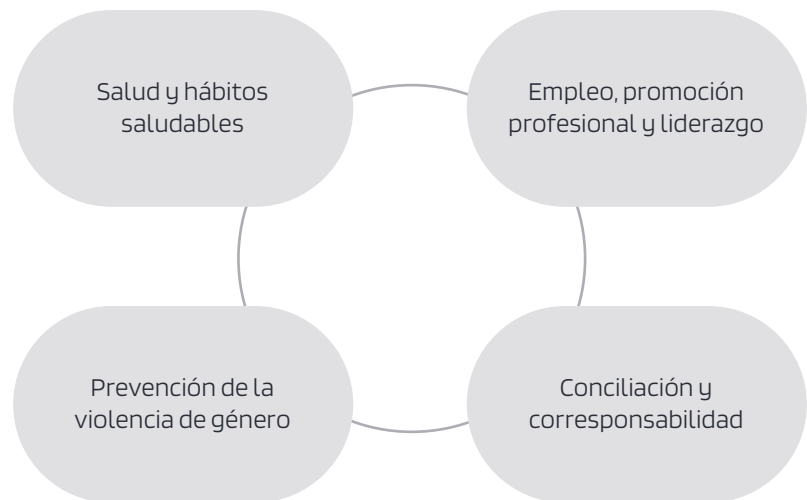
Compromiso 2030

35% mujeres en Dirección en España

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

Durante 2021 se ha actualizado y aprobado el plan el cual reúne objetivos para los próximos cuatro años.

Plan Equilibra



Protocolo Más mujeres, mejores empresas

Con el objetivo de que las mujeres participen en la toma de decisiones en el ámbito económico y empresarial, la iniciativa "Más mujeres, mejores empresas" facilita a empresas, organizaciones y a mujeres, herramientas útiles para conseguirlo.

Alsa está adherida a esta iniciativa desde 2019, y los objetivos que se ha establecido para 2023 en España, son:

- En puestos pre directivos pasar del actual 24% al 34%.
- En puestos directivos pasar del actual 10% al 20%.
- En Comité de Dirección pasar del 7% al 20%.

 Personal de conducción
8,68% mujeres en España

 Equipo directivo
20,40% mujeres en España

Proyecto Progresá CEOE 2021

Alsa continúa apoyando la formación específica de mujeres directivas y predirectivas. En 2021 ha participado en el Proyecto Progresá con una directiva para potenciar su desarrollo profesional. Este programa es una iniciativa creada para impulsar el talento femenino, que pretende impulsar un cambio en las empresas y en la sociedad en general, contribuyendo a un modelo de liderazgo empresarial más rico y diverso. Progresá es más que un programa formativo, es un plan de desarrollo individual para líderes emergentes que buscan fortalecer sus competencias, tanto técnicas como de liderazgo, con el objetivo de acceder a puestos de mayor responsabilidad gracias a un crecimiento personal y profesional.

Comité de Igualdad en Marruecos

Se creó el comité formado por trabajadores de todas las ciudades y de diferentes puestos de trabajo con el objetivo de avanzar en la diversidad e igualdad de género dentro de la empresa.

Los miembros de este comité han sido formados por expertos, convirtiéndose en referentes y tutores en cada uno de sus puestos para acompañar en el proceso de nuevas incorporaciones de mujeres dentro del plan de 100 mujeres conductoras.

Por su desempeño en este campo se ha obtenido el Distintivo de diversidad, que reconoce los esfuerzos de Alsa Marruecos en la incorporación de la mujer al trabajo y de colectivos desfavorecidos y por promover la igualdad.



Financiación del permiso de conducir para mujeres en Marruecos

Alsa trabaja en Marruecos para mejorar la igualdad entre hombres y mujeres en su entorno. Para favorecer la incorporación de la mujer en la empresa, se han financiado 7 permisos en Rabat y 21 en Casablanca, ya que muchas mujeres que quieren incorporarse al mercado laboral como conductoras no pueden afrontar los costes para obtener el permiso de conducción.



Campañas de sensibilización

Alsa continúa con su participación en diferentes campañas, tanto internas como externas, para favorecer la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Cabe destacar lo realizado en 2021 dentro de la III Semana de la Mujer en Alsa:

III Semana de la Mujer en Alsa

| | |
|---|---|
| Sensibilización y participación. | Difusión de un video del Director General para sensibilizar y fomentar la participación en las actividades programadas. Celebración de dos mesas redondas junto a EMT e Interbus. |
| Eliminar la violencia contra las mujeres. | Alsa ha conmemorado el Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer uniéndose con el Ministerio de Igualdad en la difusión del "Punto Violeta", proyecto que pretende implicar al conjunto de la sociedad en la lucha contra la violencia machista, convirtiendo al entorno de las víctimas en un lugar seguro para ellas. Es un símbolo, una señal para que las mujeres sepan que ese establecimiento, lugar, asociación o persona está a su disposición para escucharla y acompañarla, y conoce los recursos de atención integral. También es una guía para el entorno de las víctimas con la que compañeros/as de trabajo, amistades, familiares, vecinos/as, etc., pueden obtener información sobre cómo actuar ante un caso de violencia contra las mujeres. |
| Taller con la Fundación Integra. | Realización de dos talleres con la participación de 9 empleadas de Alsa y donde asistieron 26 mujeres en riesgo de exclusión. |
| Taller formativo. | Taller formativo en colaboración con la Cruz Roja donde han participado 3 conductoras de Alsa y 2 compañeras de la Dirección de Personas. Cerca de 70 personas se conectaron al taller. |
| Focus Group. | Realización de 5 Focus Group sobre igualdad de género con la participación de 43 personas, incluido personal de conducción. |

 **86,2%** piensa que los Focus son de utilidad.

Igualdad de oportunidades

En su apuesta por la igualdad y la inclusión de todas las personas sin distinción, la compañía se ha sumado a diversas iniciativas y proyectos a través de los que seguir avanzando, junto con otras organizaciones, en un cambio cultural que logre una igualdad de oportunidades real tanto para mujeres, personas con discapacidad y colectivos en riesgo de exclusión social.

Alsa se suma a la Alianza #CEOPorLaDiversidad

Alsa se ha sumado a una iniciativa pionera en Europa #CEOPorLaDiversidad. Esta alianza liderada por la Fundación Adecco y la Fundación CEOE, tiene como misión unir a los máximos ejecutivos de las principales empresas en torno a una visión común e innovadora de diversidad, equidad e inclusión (De&I), actuando como impulsores y embajadores que ayuden a acelerar el desarrollo de estrategias que contribuyan a la excelencia empresarial, la competitividad del talento en España y la reducción de la desigualdad y exclusión en la sociedad española.



En esta II edición se han adherido un total de 70 empresas asumiendo el compromiso de ahondar en sus políticas y estrategias de diversidad, equidad e inclusión acogiendo el modelo de la alianza y buscando sinergias entre las diferentes empresas adheridas. De esta manera, se celebrarán encuentros entre los CEO, jornadas de trabajo con equipos operativos y acciones de asesoramiento por parte de personas expertas en la materia.

Chárter de la Diversidad

Desde 2013, Alsa viene trabajando en su compromiso con el Charter de la Diversidad para fomentar:

- Principios fundamentales de igualdad.
- 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.
- Reconocimiento de los beneficios que brinda la inclusión de la diversidad cultural, demográfica y social en su organización.
- Implementación de políticas concretas para favorecer un entorno laboral libre de prejuicios en materia de empleo, formación y promoción.
- Fomento de programas de no-discriminación hacia grupos desfavorecidos.



¿De qué eres capaz?



Convencidos de que a través del empleo se logra una mejor normalización e inclusión, Alsa implantó hace años el programa ¿De qué eres capaz? Para formar, integrar y emplear a personas con discapacidad. Desmostrando que las empresas también deben comprometerse con la sociedad y trabajar en su beneficio.

En la plantilla de España
 **143** personas con discapacidad

Convenios

Además, la compañía tiene firmados diversos convenios con organizaciones y fundaciones con las que apoya y avanza en la igualdad de oportunidades.

Convenio Fundación máshumano

Alsa es una empresa que busca la inclusión de todas las personas sin distinción, apostando por el talento femenino, por la inclusión de personas con discapacidad y en riesgo de exclusión social. Su participación en la Red de Empresas máshumano ayudará a seguir diferenciándose y a fortalecer los valores de igualdad, conciliación, ética y solidaridad. El objetivo de la "Red máshumano" es compartir conocimientos que ayuden a la humanización de las empresas e impulsar políticas empresariales que apuesten por el desarrollo de las personas.

Convenio Fundación Mujeres

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

Convenio con la Agencia de Empleo de Madrid

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

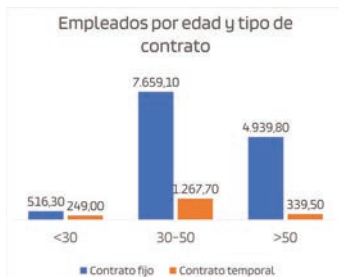
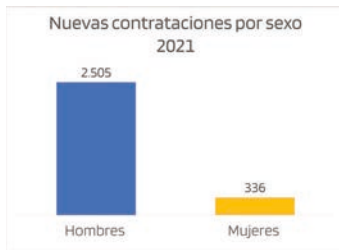
Patronos Fundación Integra

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

Calidad en el empleo y gestión del talento

Las personas son clave para el logro de los objetivos de la compañía. Para Alsa, contar con una plantilla

formada y comprometida, es fundamental para afrontar los retos presentes y futuros.



Más de **2.800** nuevas incorporaciones

En las nuevas incorporaciones el **62%** entre 30 y 50 años

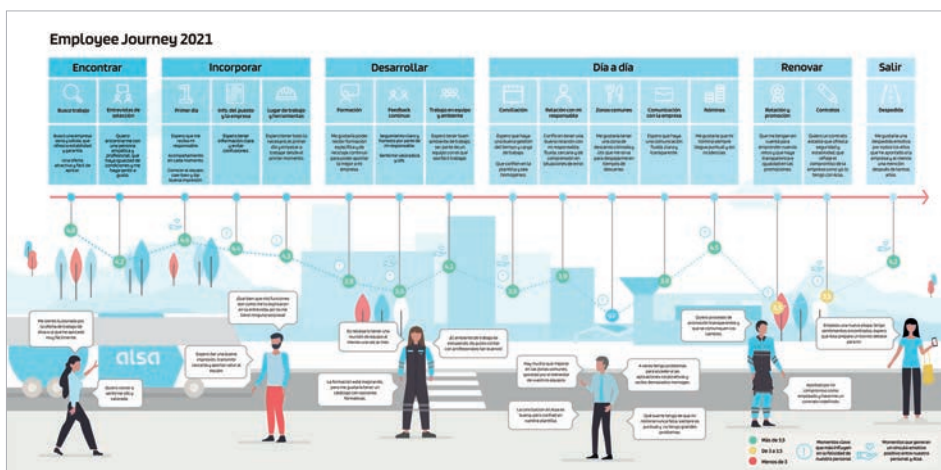
En plantilla **88%** tiene contrato fijo

De los contratos fijos el **67%** son menores de 30 años

Employee Journey 2021

Durante 2021 se ha actualizado el Pasillo del Empleado, obteniéndose una mejora en el nivel de satisfacción en cada una de las etapas (selección, incorporación, desarrollo y desarrollo del día a día) con respecto a 2018.

Es destacable la evolución positiva que se detecta en las preguntas *“me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo”* el 87% ha respondido que se siente con energía; *“probabilidad de buscar otro trabajo fuera de Alsa”* casi un 80% ha respondido que es probable que NO lo haga; y *“crees que existe igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en Alsa”* el 86% ha respondido afirmativamente.



Un **87%** recomendaría Alsa como una buena empresa en la que trabajar

Evaluación de Talento

Anualmente se realiza una Evaluación del Talento en la que se detectan las necesidades para el desarrollo de la persona, desplegándose un Plan de Acción en función de sus aspiraciones y preferencias dentro del marco de la compañía.

Estos Planes de Acción llevan asociados acciones de autodesarrollo y acciones formativas (Idiomas, habilidades soft, técnica, formación superior, Mentoring, coaching...).

A través de la herramienta Chris se ofrece formación online a todos los empleados. Esta plataforma permite que cada persona pueda completar los distintos cursos e itinerarios formativos disponibles. Suiza y Francia han implantado esta plataforma durante 2021.

Realizadas
602 evaluaciones
de talento

Alsa se suma al Programa PICE para la empleabilidad juvenil

La Cámara de España y Alsa han firmado un acuerdo marco de colaboración con el objetivo de impulsar la empleabilidad de los jóvenes, en el marco del Programa Integral de Cualificación y Empleo (PICE), cofinanciado por el Fondo Social Europeo.

En virtud del acuerdo, ambas entidades diseñarán acciones formativas que faciliten el acceso de jóvenes a la profesión de conductor de autobús y realizarán acciones de intermediación laboral y acompañamiento para la inserción laboral de los jóvenes como conductores de autobús.

Programa Muévete

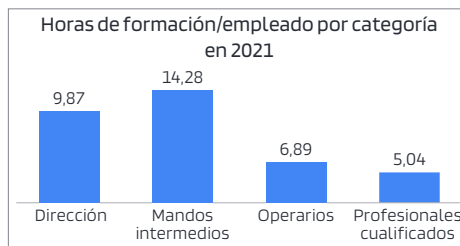
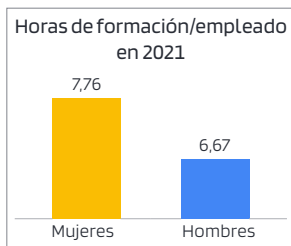
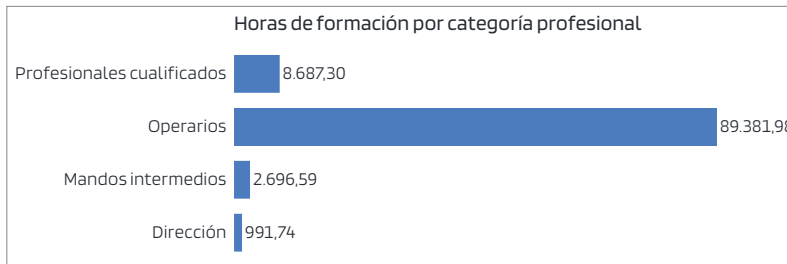
Con el objetivo de dar la posibilidad a los estudiantes de Formación Profesional, Universidad o postgrados, de realizar prácticas laborales en Alsa y adquirir competencias profesionales en una compañía líder en su sector, hace ya más de nueve años que se implementó el Programa Muévete.

 **60** jóvenes titulados
inician su beca en Alsa

Formación personalizada y proactiva

Alsa ha transformado sus procesos de formación con el objetivo de pasar de una formación genérica con contenidos ya conocidos y bajo impacto en los empleados, a una formación que tiene en cuenta las necesidades particulares de cada persona. Esa personalización es posible gracias al seguimiento y monitorización de todo el personal, que permite a la compañía detectar las áreas de mejora de cada persona con precisión para llevar a cabo acciones formativas de manera proactiva.

Se ha comenzado a trabajar en primer lugar con aquellos empleados en los que ha detectado un mayor riesgo para la seguridad de las operaciones



En estos nuevos procesos ha sido indispensable otorgar una mayor importancia a la comunicación. Los responsables directos del personal de conducción se reúnen con las personas que van a participar en el curso y exponen las áreas de mejora sobre los datos disponibles. De este modo, cuando la persona acude al curso, el formador ya ha preparado una serie de contenidos teóricos y ejercicios prácticos sobre las competencias concretas a mejorar, que el empleado ya conoce y ha podido analizar previamente. Esta mejora en el proyecto formativo fue una de las cuatro prácticas ganadoras de los XIX Premios EXPANSIÓN a la Innovación de Recursos Humanos.

Más de **300** cursos de mejora competencial

Satisfacción del **92%** con la experiencia de formación



La mejora del proyecto formativo de Alsa ha sido una de las ganadoras de los XIX Premios Expansión a la Innovación de Recursos Humanos

Acompañamiento inicial a personal de conducción

Un año más se ha dedicado tiempo y esfuerzo a asegurar que el nuevo personal de conducción que se incorpora en Alsa 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 a un tutor que se encargará de llevar a cabo un seguimiento durante los seis primeros meses que esa persona conduce en Alsa. El proceso de acogida incluye tanto acciones formativas (presenciales y e-learning) como una serie de evaluaciones, que ayudan a detectar las áreas de mejora de cada persona, teniendo en cuenta esta información, se puede personalizar la formación en función de las necesidades de cada empleado.



En planes de acogida al PDA
518 alumnos

Más de 8.000 horas
dedicadas en 2021
a las jornadas de
acompañamiento

Proyecto de investigación

En el marco de un **proyecto de investigación** planteado entre el Centro de Investigación Nebrija en Cognición (CINC) y el Departamento de Recursos Humanos de Alsa se inició un proyecto piloto para profundizar en la relación existente entre algunos indicadores básicos sobre el desempeño laboral del personal de conducción de la empresa y su perfil cognitivo.

Este proyecto tiene como objetivo desarrollar una evaluación precisa de las habilidades cognitivas de los conductores de autobuses, determinando el perfil de un buen conductor. Posteriormente, podría permitir orientar el entrenamiento de estas habilidades mediante formación específica y personalizada para su desarrollo cognitivo.

70 profesionales
han participado
como voluntarios



IRU Road Máster

Alsa ha continuado trabajando en 2021 con IRU en la certificación de su personal de conducción. Este proceso de acreditación permite a la compañía:

- Validar los sistemas de selección y formación.
- Retener y atraer talento.
- Reforzar el proyecto Máster Driver.
- Mejorar los estándares de eficiencia y seguridad.

La certificación consta de dos partes, una práctica con evaluación del manejo seguro y eficiente, conocimiento del vehículo y capacidad para resolver incidencias durante el servicio y una parte teórica con evaluación sobre conocimientos relativos al día a día de un conductor profesional y una prueba sobre la percepción del peligro y gestión del riesgo.

72 personas
han superado
el proceso de
calificación en 2021

Los simuladores de conducción avanzan alineados con la transformación digital

Desde Alsa se sigue apostando por el uso de las nuevas tecnologías aplicadas a la seguridad y la formación. Por ello se está colaborando con los fabricantes de simuladores en la investigación y desarrollo de nuevos sistemas de realidad virtual aplicada a la simulación de puestos de conducción.

El uso de esta tecnología permite un amplio abanico de posibilidades formativas y la interacción de los conductores con diferentes escenarios y situaciones.



Formación de nuevos formadores

El equipo de formadores acreditados por Alsa está formado por personal de conducción con dilatada experiencia y formación cuya función es dar apoyo al personal de conducción desde el momento de su incorporación a la compañía.

Durante el año 2021 se han realizado tres formaciones de nuevos formadores Acreditados Alsa, incrementándose el equipo en 16 personas. Además, se han llevado a cabo formaciones de actualización y reciclaje del colectivo.



140 personas
que trabajan en
el desarrollo
del personal de
conducción

+ de 20.000 acciones formativas y de
evaluación durante 2021

Gestión de la conciliación



Hace ya casi una década que Alsa se certificó como Empresa Familiarmente Responsable (EFR) en España. Esta acreditación es un reconocimiento a aquellas empresas que cuentan con un modelo de gestión que fomenta el equilibrio entre la vida laboral y la personal a través de la implantación de políticas y medidas de conciliación.

Estas medidas de conciliación permiten a la plantilla contar con una mayor flexibilidad y apoyo para lograr un mayor equilibrio frente a sus responsabilidades laborales y familiares.

| Medidas efr implantadas | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------------------------------|------|------|------|
| Calidad de empleo | 19 | 19 | = 19 |
| Flexibilidad temporal y espacial | 14 | 14 | ↑ 15 |
| Apoyo a la familia | 19 | 20 | = 20 |
| Desarrollo personal y profesional | 15 | 15 | = 15 |
| Igualdad de oportunidades | 5 | 5 | = 5 |
| Liderazgo y estilos de dirección | 3 | 3 | = 3 |



Modelo de trabajo a distancia

Alsa ha implantado en 2021 una nueva medida de flexibilidad temporal y espacial: el modelo de trabajo a distancia.

Esta medida consiste en la implantación de teletrabajo para personal de estructura, con un día semanal más un segundo día al mes de teletrabajo. En sustitución del día a la semana, Alsa da la oportunidad a los empleados dentro del alcance, de teletrabajar en el horario de tarde.

El objetivo de Alsa es seguir sumando medidas que puedan ayudar a conciliar la vida laboral y personal de la plantilla.

 **1** medida más de flexibilidad temporal y espacial implantada en 2021

Asimismo, Alsa desarrolla medidas de conciliación y dispone de beneficios sociales en otros países en los que opera, como en Marruecos con los beneficios para las familias gracias al acuerdo con grandes empresas (por ejemplo, con descuentos en acceso a internet, seguros de vida o vehículo, acceso a mejores condiciones a hipotecas o descuentos en supermercados).

En Suiza, también se tienen acuerdos con organizaciones locales como es el caso de las excursiones con la organización de conservación del Mont-Blanc o los descuentos para empleados y familiares en los pases de esquí en colaboración con CMB & Mont-Blanc Natural Resort.

Feedback de los empleados

Durante 2022 se está realizando una nueva encuesta de clima laboral entre los empleados de la compañía. Este tipo de encuestas se estaban realizando a nivel nacional, pero en 2022 es la primera vez que se lanza a nivel global a todo el grupo Alsa.

Desarrollo de medidas de conciliación y beneficios sociales en Marruecos

Alsa trabaja para mejorar la cobertura social de sus empleados en Marruecos, dada la limitada aportación del estado en esta materia, para lo que desarrolla acciones como:

- Colaboraciones con empresas, centros médicos, farmacias etc. para conseguir precios más asequibles para sus empleados.
- Implantación de un seguro médico en 2022 para todos los trabajadores y sus familias.



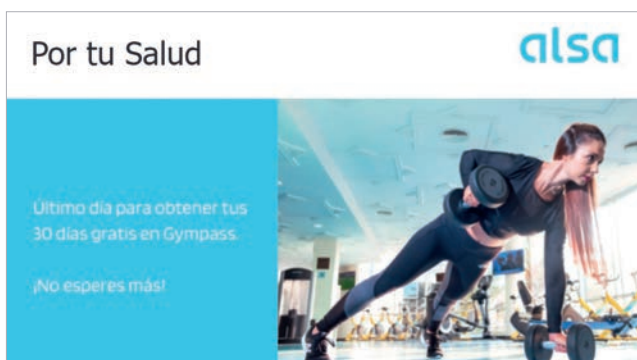
Empresa Saludable

Alsa cuenta en España con el certificado de Empresa Saludable, certificado por AENOR.

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

Convencidos de que el bienestar físico y psicológico de los empleados es fundamental en el desempeño de su trabajo, Alsa ha desarrollado el programa **"Por tu Salud"** con un claro objetivo: proteger y potenciar una vida saludable y feliz de las personas que forman Alsa y sus familias. El programa promueve entornos de trabajo seguros, saludables y sostenibles, con la convicción de que la seguridad y la salud son un factor fundamental de competitividad, productividad, retención del talento y sostenibilidad de la organización.

El programa desarrolla varias acciones descritas en el capítulo de Seguridad y algunas adicionales para fomentar la salud como el Programa de Salud Gympass, integración a la plataforma Gympass Wellness para mantener los hábitos saludables en casa: clases en directo, consejos sobre alimentación saludable, salud mental, entrenadores personales y sorteo de pulseras biométricas entre los empleados con cuenta Gympass y el reparto de fruta entre sus trabajadores.



Seguridad, Prevención y Salud

Alsa ha repartido mascarillas rosas en el Día Internacional del Cáncer de Mama para concienciar sobre la importancia de la prevención de esta enfermedad.

Los compañeros que así lo han deseado, han podido compartir su imagen con todos los compañeros.



Comunidad Alsa

En el año 2021 se ha continuado aportando contenidos a la Comunidad Alsa, con campañas de entretenimiento para empleados y contenidos sobre bienestar, salud, seguridad, familia, recetas y así fomentar la interacción entre compañeros.




19 campañas para empleados

Más de 417 contenidos de empleados

1.439 empleados dados de alta

Alsa te Ayuda

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

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

Comité de Senior

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

A pesar de que durante 2021, como consecuencia de la pandemia, no se han podido realizar reuniones presenciales con plantilla jubilada de las unidades zonales. Sí que se ha celebrado, de forma telemática, el "II Concurso Historias de Alsa", en el que se premian los hechos significativos, anécdotas y curiosidades, así como cualquier otra información que los participantes consideren que tenga un interés que reseñar, que hayan tenido lugar a lo largo de su vida laboral en Alsa y de las que, de alguna forma, hayan sido protagonistas o testigos.

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.

Premios a los Valores Alsa



Como cada año, la mejor forma de reconocer el esfuerzo y la dedicación de las personas y de los equipos que forman Alsa, es reconocerlo públicamente en la gala de los PREMIOS VALORES. Premiamos 3 categorías por cada valor. Este año se han entregado 10 premios individuales y 5 a equipos de personas. Geográficamente, Suiza ha recibido un premio y Marruecos ha recibido 4 galardones.

Mas allá de las contribuciones individuales, este año se han premiado los esfuerzos de equipos en la consecución de la expansión de nuestro negocio y la integración de los nuevos equipos, así como iniciativas de alto calado medioambiental.

Aun siendo un galardón correspondiente al año 21, se ha querido reconocer la labor transversal de todos, en la campaña de Ucrania durante el 2022, facilitando el transporte a más de 1000 refugiados, colaborando en campañas de recogidas de material, con la involucración de más de 100 voluntarios, y con una campaña de recaudación a favor de UNICEF entre empleados y clientes.





Objetivos 2022

Igualdad de oportunidades

Implantación del proceso de reclutamiento en Suiza, Portugal y Marruecos a través de la misma Web de empleo que en España.

Gestión del talento

Evaluación del talento en las Direcciones de Marruecos e Internacional con unas 550 personas implicadas.

Calidad en el empleo

Planificación y Evaluación de objetivos (DPO) a través de Chris.

Salud

Implantación en Marruecos de un seguro médico para todos los trabajadores y sus familias que mejore el acceso a la salud de todos.

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.



Principales cifras

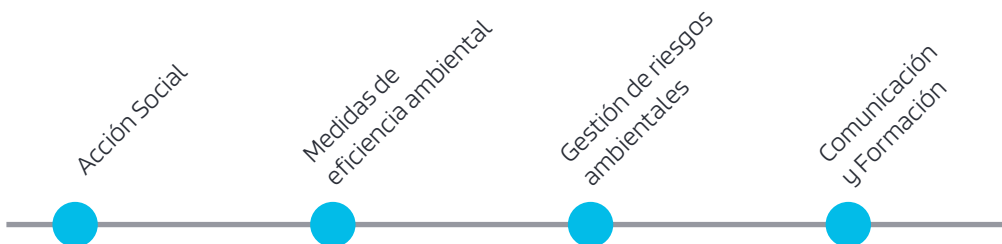
| | | España | | | Grupo Alsa | |
|----------------------------|--|--------|--------|---|---------------|---------------|
| | | 2019 | 2020 | | 2021 | 2021 |
| Comunidad y Medio Ambiente | Nº de convenios con ONGs y Fundaciones | 18 | 23 | ↑ | 28 | 28* |
| | Nº de convenios con Universidades | 16 | 20 | ↑ | 59 | 59* |
| | Emissiones directas Alcance 1 y 2 (tCO ₂ eq/100 km) | 0,0969 | 0,0926 | ↑ | 0,0975 | 0,101 |
| | Consumo combustible flota (kWh/100 km)** | 340,11 | 345,04 | ↑ | 359,60 | 383,42 |
| | Consumo energético total (kWh/100 km) | 346,57 | 352,55 | ↑ | 364,83 | 386,73 |

* Datos de España

** Consumo de combustible flota (Gasoil).

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 anexo. *Datos medio ambiente.*

Plan de acción 2021



Desempeño 2021

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | Acción Social | Colaboración con diversas entidades, asociaciones y ONG. | Alineación a los aspectos del Estudio de Materialidad. | 31% de aumento de microdonaciones a favor de causas sociales. |
| | Medidas de eficiencia ambiental | 3.329 tCO₂ reducidas desde que en 2017 se certificó el programa de Conducción eficiente. | 131 vehículos de tecnologías alternativas incorporados en 2021. | |
| | Gestión de riesgos ambientales | ↓10,5% emisiones totales (Alcance 1+2) desde 2015. | 0 emisiones GEI por consumo eléctrico. | ↓28,8% consumo energético total desde 2015. |
| | Comunicación y Formación | Campañas de comunicación de Concienciación Ambiental. | 2.200 conductores en el Programa de Conducción eficiente. | ↓11,4% consumo del consumo total de agua. |

Liderando el cambio medioambiental: Movilidad Sostenible e Inteligente

La transición energética y la lucha contra el calentamiento global son de vital importancia y así lo indica 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%.

Para lograrlo, el transporte es un elemento clave.

“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.”

El transporte representa el 25,4% del total de emisiones de GEI en España.

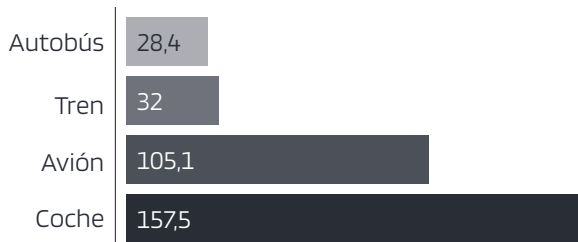
El transporte por carretera es responsable del 89,2% de las Emisiones de GEI en el Transporte, de las que el 53,2% corresponde a turismos y Motocicletas

En España solo el 0,2% de los vehículos son Autobuses.

El fomento del uso del Transporte Público y las políticas asociadas para reducir el uso del vehículo privado, es el camino adecuado para conseguir la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)

sobre todo teniendo en cuenta que el autobús genera hasta 5,5 veces menos emisiones, en términos de viajero por kilómetro, que el vehículo privado.

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



Fuente: CONFEBUS



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

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 Enol, 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 mediante transporte público.
- Durante 2021, se ha operado durante 160 días, con lo que se ha logrado una reducción de más de 700 t CO₂*.
- Desde que se inició el plan en 2014, se han conseguido ahorrar 4.399 toneladas de CO₂*.



*Cálculo propio a partir de datos de operativa y consumo medio de turistas. Factores de emisión: MITERD V17 Abril 2021.

Alsa entiende que, como operador de movilidad, es parte del problema y de la solución. Por ello, además, de influir en el fomento del uso del Transporte Público, debe asumir compromisos ambientales que permitan alcanzar la neutralidad de emisiones y en una estrategia medioambiental que permita la reducción de las mismas:



El Compromiso Medioambiental de Alsa

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



Salud y Bienestar

3.9. Reducción de muertes por contaminación química y polución.

Alsa apuesta por la reducción de 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.

Durante 2021, Alsa ha avanzado en la asunción de compromisos para alcanzar la neutralidad en 2050.

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.

La Estrategia Medioambiental de Alsa

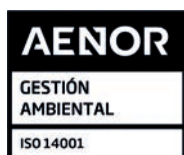


Para desarrollar su estrategia y mitigar y reducir el impacto ambiental, es necesario gestionar y controlar las actividades que lo generan, actuando sobre todos los impactos ambientales que genera su actividad, para lo que se sirve un Sistema de Gestión Integrado y de eficiencia ambiental.

El cumplimiento de todos estos requisitos dota a la compañía de

las herramientas suficientes para trabajar en la protección del medio ambiente y lograr la mejora continua en su gestión.

Este sistema está totalmente implantado en España y sirve de base para la gestión en Marruecos y en Suiza.



Norma ISO 14001:2015



Especialización Aenor 0050 de Conducción Eficiente



Norma ISO 50001:2011



9 certificados según requisitos de Reglamento 1221/2009 EMAS III



Verificación Huella de Carbono ISO 14064-1:2012

Alsa desarrolla su estrategia medioambiental en seis ejes:



Reducción de la huella de carbono



Gestión de residuos



Reducción consumo energía en transporte



Gestión de agua



Reducción consumo energía en instalaciones



Formación y comunicación



Reducción de la Huella de Carbono



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

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero

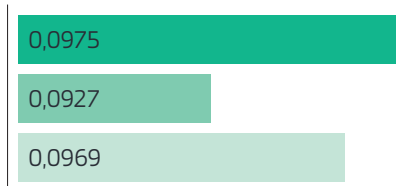
El aumento de los valores absolutos de emisiones se debe a tres factores:

- El aumento de actividad tras la pandemia de COVID-19.
- Aumento del peso del transporte urbano en la compañía. Los vehículos de transporte urbano tienen un consumo mayor, se mueven en ciudades con atascos, paradas etc.
- Adaptación a la norma de cálculo ISO 14064:2018. La nueva norma obliga al cálculo de todas las emisiones indirectas significativas con el objeto de aumentar el seguimiento.

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

Alcance 1+2 ↓10,5% emisiones totales desde 2015

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



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



Intensidad de emisiones directas (tCO₂eq/mil €)



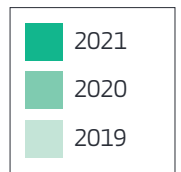
Alcance 1: Emisiones directas producidas por la actividad, uso de combustibles fósiles y gases refrigerantes de climatización.

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

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

Los datos son de España, los datos del resto de países se encuentran en el anexo.

Factor de emisión propio, en función del desempeño operacional de la organización y factores de emisión MITERD V17 Abril 2021.

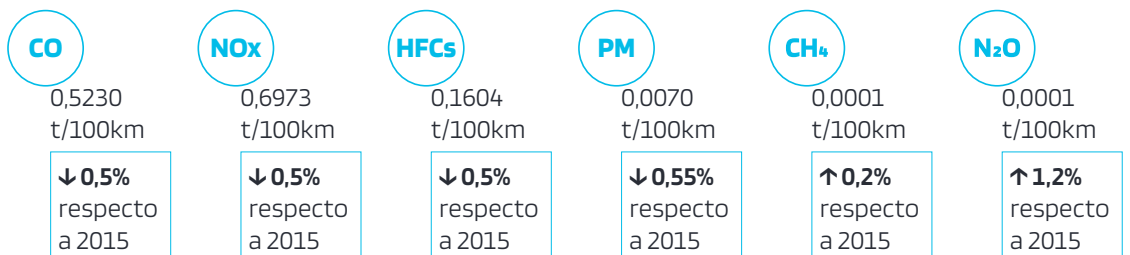


Debido a la nueva forma de calcular de la ISO 14064, se ha aumentado mucho el alcance. Esta es la razón

del aumento de las emisiones en 2021 respecto al año anterior.

Otras emisiones atmosféricas

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



Compensación de la Huella de Carbono

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

En 2021 se ha registrado la Huella de Carbono y se ha obtenido el sello reduzco del Ministerio. Este hecho valida una **reducción de las emisiones de más de un 6,12%**, en el trienio 2018-2020 respecto del trienio 2017-2019, para los alcances 1+2.

Alsa desarrolla esta acción basándose en el principio de:



Con la nueva norma de cálculo, Alsa aumenta su desempeño de reducción de emisiones

Este año, además, Alsa se ha adaptado a la nueva versión de la norma de cálculo ISO 14064:2018. Esta nueva norma busca mejorar la transparencia y una mayor responsabilidad de las empresas a la hora de declarar sus emisiones, especialmente las emisiones indirectas de la actividad. Esto va a permitir tener un mejor seguimiento del desempeño ambiental de cara a cumplir los compromisos de emisiones netas cero.

Empresas #PorElClima: Alsa como ejemplo empresarial para la lucha contra el cambio climático

El Bosque Alsa ha sido seleccionado dentro de las 101 Ejemplo Empresariales para la lucha contra el cambio climático que organiza Oficina Española de Cambio Climático y la Fundación Biodiversidad del MITERD.

Empresas #PorElClima busca implementar con ambición el Acuerdo de París en España y la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible en las empresas reconociendo el esfuerzo y compromisos de la acción climática que realizan.



Alsa crea su bosque Alsa, para la compensación de emisiones

Alsa en su afán de promover la compensación de la Huella de carbono, ofrece a sus clientes, desde el mes de septiembre del 2021, la posibilidad de hacer una donación para compensar la huella de carbono que genera en su viaje.

Bosque Alsa - Reforestación Congosto de Valdavia (Palencia) con drones

Con esta iniciativa busca recuperar el gran valor ecológico de la zona Congosto de Valdavia (Palencia), tras el gran incendio que sufrió en 2020, que quemó más de 100.000 árboles.

Gracias a este proyecto se va a realizar la repoblación de 58,9 hectáreas, plantando más de 92.240 árboles, con una estimación de 81.989 toneladas de CO₂ absorbidas a ciclo completo.

La repoblación se efectuará con especies autóctonas a través de medios manuales y con el apoyo tecnológico que ofrece CO₂ Revolution, alternando métodos tradicionales con métodos vanguardistas, como el uso de Big Data, "semillas inteligentes" o la plantación con drones.

Alsa dispone de una reserva inicial de 10.000 toneladas, lo que se traducirá en una actuación sobre una superficie de 8 hectáreas y en la plantación de unos 11.250 árboles, que podrá ser ampliado progresivamente en función de las necesidades.

A cierre de 2021, la huella compensada por los viajeros ha sido de 80.460 Kg. CO₂ y equivale al CO₂ que suprimen de la atmósfera más de 483 árboles en un año, o a plantar 3 árboles al día. Más de 9.354 clientes han efectuado aportaciones.



Alsa en la búsqueda de combustibles alternativos de transición

Alsa, en su afán de reducir la huella de carbono, participa en estos pilotos dentro de su compromiso con la movilidad sostenible y la búsqueda de alternativas a los carburantes tradicionales, dentro de su estrategia de innovación y su apuesta por liderar la transición ecológica hacia flotas cero emisiones.

Biocombustibles HVO en Bilbao

Repsol y Alsa han realizado durante 2021 una prueba piloto de 4 meses con HVO, un biocombustible cero emisiones netas, producido a partir de residuos.

El HVO es un biocombustible avanzado que cumple con las certificaciones de sostenibilidad que exige la Directiva de Energía Renovable de la Unión Europea y es considerado como un combustible cero emisiones netas. Además, el producto cumple con todos los requisitos técnicos que garantizan su uso en los vehículos existentes en la flota de Bilbobus, operada por Alsa, sin necesidad de realizar ninguna modificación.

El proyecto ha supuesto una reducción aproximada de 300 toneladas de CO₂ y pretende demostrar que los biocombustibles avanzados producidos a partir de residuos son parte de la solución para alcanzar los objetivos de sostenibilidad en la movilidad terrestre porque ayudan a diversificar la matriz energética de España.

↓ 300 tCO₂e



Primera Línea Metropolitana con Biometano procedente de purines

La línea Metropolitana de Zaragoza, operada por Alsa, cuenta desde 2021 con dos unidades de biometano con chasis Scania y carrocería Castrosua.

El biometano utilizado como modo de propulsión de estos autobuses procede de purines cuya procedencia suele ser de plantas depuradoras, de granjas de cerdos o de plantas de gestión de residuos. Además de ser un modo de movilidad más sostenible, genera oportunidades económicas en el ámbito rural gracias al aprovechamiento de los residuos y creando empleo.

El uso de autobuses de gas movidos con biometano permite alcanzar la autonomía necesaria, con las mismas o mejores prestaciones de velocidad y confort que los buses diésel, pero con un balance negativo en lo que se refiere a emisiones de CO₂ en tanto que proviniendo de residuos orgánicos se destruye más CO₂ del que se genera.





Reducción del consumo energético en el transporte.



Alsa desarrolla su estrategia en 3 grandes líneas de actuación:

- Renovación gradual de la flota: incorporación de vehículos con tecnologías más eficientes, adaptadas al tipo de servicio.
- Vehículos de propulsión alternativa ECO o CERO: aumento de la eficiencia en el consumo
- Eficiencia en el servicio: planificación y optimización de rutas y servicios, y exhaustivos programas de mantenimiento predictivos que logran vehículos en máxima prestación.

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



Vehículos de propulsión alternativa ECO o CERO.

- 131 vehículos nuevos incorporados en 2021.
- 46,3 millones de € invertidos en 2021.
- 13% de la flota en servicios España y 9% en Alsa en total.

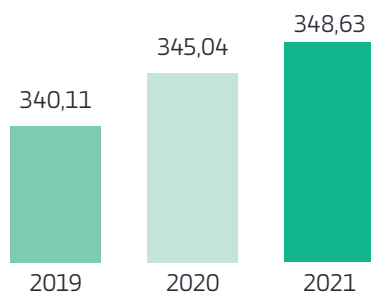


Renovación de flota.

- 44% de la flota de Alsa con tecnología Euro VI en 2021.
- 20 nuevos vehículos Euro VI en España y 700 en Marruecos en 2021.



Consumo de combustible (kWh/100km)



* Datos de España de consumo de gasoil.

** El aumento de la actividad de Alsa desde la pandemia ha hecho aumentar progresivamente el consumo de combustible.

OBJETIVO 2040:
extensión del compromiso CERO emisiones a los autocares de largo recorrido en España y para los Autobuses Urbanos en Marruecos

Proyecto Clima

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

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

Gracias al proyecto se han sustituido 32 vehículos en las concesiones de Urbano de Bilbao, Urbano de Arganda, Urbano de Cantabria y Urbano de Torrejón de Ardoz lo que ha supuesto una reducción en este primer año de 716 tCO₂. Una vez finalizado se espera una reducción de más de 2.000 tCO₂.



Introducción de nuevas tecnologías

Alsa ha sido pionera en la introducción del Bus de Hidrógeno en España.

El proyecto comenzó en febrero de 2021, con la presentación en Madrid ante la presidenta de la Comunidad, Isabel Díaz Ayuso, de un primer piloto que realizó sus primeras pruebas para el Consorcio Regional de Transportes de Madrid.

Se trata de un vehículo que utiliza un sistema de propulsión eléctrico con una pila de combustible alimentada por hidrógeno, una tecnología pionera e innovadora que tiene cero emisiones de CO₂.

El hidrógeno actúa como fuente de energía, lo que significa que lo único que emite el autobús al medio ambiente es vapor de agua.

Posteriormente este vehículo ha sido probado en otras explotaciones urbanas gestionadas por Alsa como Oviedo, Bilbao, Zaragoza, Coruña y Santander. En Bilbao el vehículo fue presentado en el SUM de Bilbao 21 SUSTAINABLE URBAN MOBILITY CONGRESS, que contó con asistencia de S.M. el Rey Felipe VI.

En este Congreso, Alsa divulgó su experiencia con el hidrógeno, exponiendo la ruta de la compañía hacia el hidrógeno, dentro de su vocación de liderar la transición hacia flotas cero emisiones en nuestro país, y los resultados de las primeras pruebas realizadas con unidades de hidrógeno en operación real.



Primer autobús urbano propulsado por hidrógeno en servicio permanente

Desde Enero 2022, el primer autobús urbano propulsado por hidrógeno renovable que presta servicio en España en una línea urbana de forma estable y permanente, es una realidad. En concreto opera en la línea 4 en la ciudad de Torrejón de Ardoz, que forma parte de la red de transporte público de la Comunidad de Madrid.

Este nuevo servicio se enmarca en la estrategia medioambiental de Alsa, que prevé que todos sus autobuses urbanos en España sean cero emisiones en 2035 y los interurbanos para 2040.

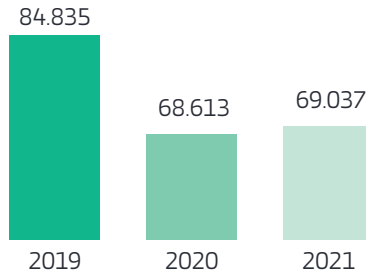




Reducción del consumo energético en las instalaciones

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

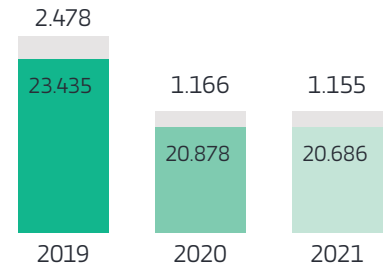
Consumo electricidad instalaciones (kWh/nº instalaciones)



100% de electricidad consumida es de origen renovable.

↓31% consumo eléctrico respecto a 2015.

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



↓22,8% de reducción del consumo de calefacción desde 2015.

↓28,8% de reducción del consumo energético total en las instalaciones desde 2015.





Formación y comunicación

Identificada como uno de los elementos clave de los Objetivos de Desarrollo sostenible, la educación es el mejor vehículo para concienciar a la sociedad sobre la importancia de vivir en entornos sostenibles y saludables.

Por ello desde Alsa se llevan a cabo distintas iniciativas con el objetivo de formar y concienciar a todos los trabajadores sobre la importancia

que tiene su buen desempeño sobre el entorno el medio ambiente y la reducción del impacto ambiental.

Desde comunicaciones internas a un Buzón Ambiental de sugerencias, pasando por charlas y formación, el desempeño de Alsa es firme.

La colaboración y buen desempeño de sus trabajadores son fundamentales para que Alsa logre minimizar sus impactos ambientales y mejore el entorno en el que desarrolla su actividad

Programa de Conducción Eficiente

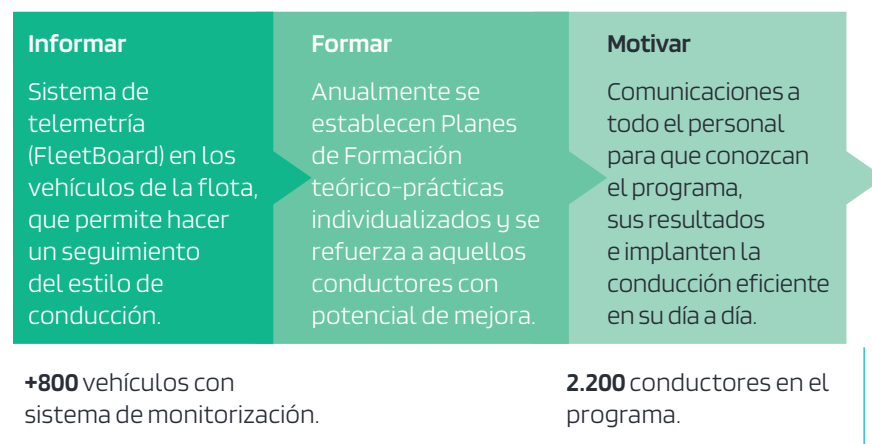
Alsa lleva a cabo un programa de formación para conseguir reducir sus emisiones:

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

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

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

*Datos de España.





Gestión del agua



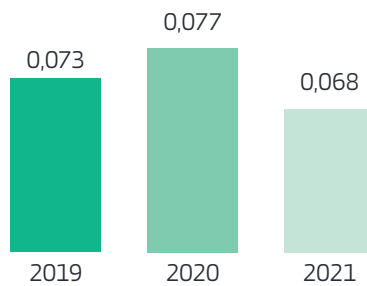
La gestión responsable del agua también es objeto de la política ambiental de Alsa.

Reducción del **11,2%** del consumo total de agua

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

La normalización de los servicios de transporte y resto de actividades de la actividad ha tenido un impacto positivo en el indicador de consumo de agua.

Consumo de agua (m³/100km)



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

Aguas asimilables al uso urbano.

Oficinas, estaciones y puntos de venta.

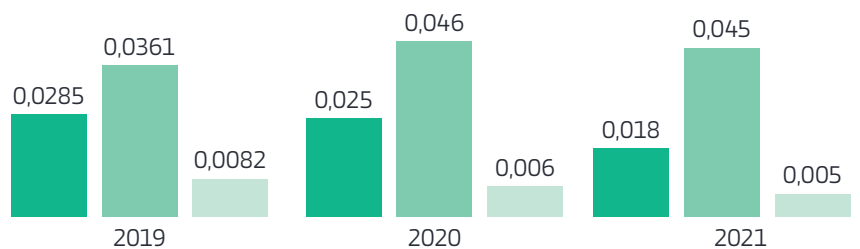
Aguas industriales derivadas de la automoción.

Talleres, aparcamientos, surtidores y lavaderos.

Aguas industriales derivadas de la restauración.

Áreas de servicio.

Vertido Total de Aguas Residuales (m³/100km)





Gestión de residuos

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

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

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



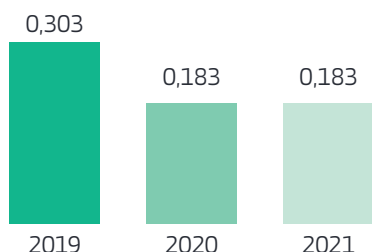
Alsa realiza los mantenimientos y reparaciones en talleres propios, que, gracias a sus sistemas de gestión y certificaciones, aseguran el control sobre el impacto ambiental de los residuos generados.

Generación de Residuos en el mantenimiento de vehículos

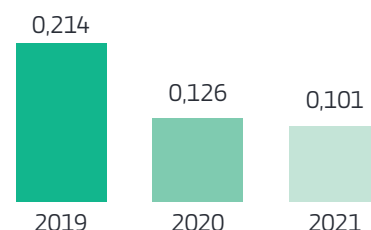
Para la adecuada gestión de residuos, cada centro productor controla exhaustivamente su producción y segregación:

- Programas de reducción de residuos.
- Incorporación de nuevas tecnologías.
- Uso de materiales de mayor durabilidad y rendimiento.
- Labores de sensibilización y formación al personal de mantenimiento.

Residuos peligrosos de mantenimiento (t/nº vehículos)



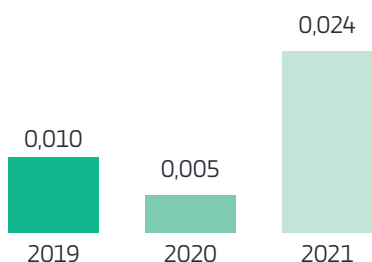
Residuos no peligrosos de mantenimiento (t/nº vehículos)



Generación de Residuos en actividades de gestión

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

Residuos no peligrosos de gestión (t/nº empleados)



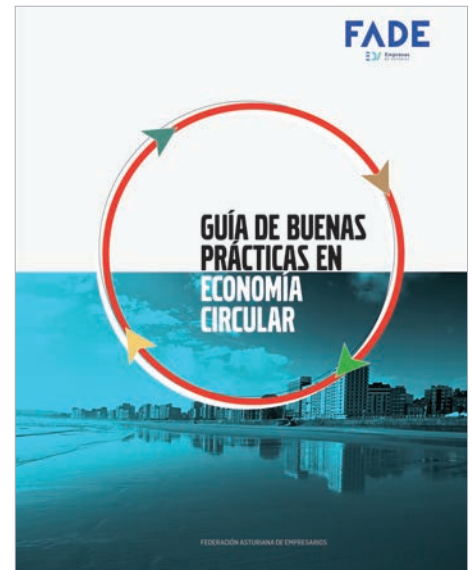
Se han reciclado 20 toneladas del papel, gracias a la concienciación de los empleados

Economía circular

En 2021 se publicó la Guía de Buenas Prácticas en Economía Circular impulsada por la Federación Asturiana de Empresas (FADE) y el Ayuntamiento de Gijón, y de la que Alsa formó parte desde el inicio del proyecto junto con otras empresas asturianas líderes en su sector.

La Guía pretende promocionar buenas prácticas en materia ambiental que pueden ser replicables en otras empresas en Gijón y Asturias mejorando la sostenibilidad.

Alsa aporta su experiencia y recorrido en la gestión sostenible del transporte a través de la Maximización de recursos y gestión de la flota y las prácticas de conducción eficiente.



Apoyo a la Comunidad



Durante 2021, la compañía ha continuado con el despliegue de su Plan de Acción de Responsabilidad Social Corporativa mediante el cual da respuesta a los diferentes asuntos prioritarios para Alsa y sus grupos de interés, basándose en los resultados de su último estudio de materialidad.

Igualdad y Diversidad

Alsa apuesta por la integración de la diversidad en sus políticas de Personas y Talento. Prueba de ellos son la constitución en 2019 del Comité de Igualdad y Conciliación, el "Plan Equilibra" puesto en marcha para promover el talento femenino y la incorporación de la mujer en todos los ámbitos de la compañía, y la integración de las personas con discapacidad, a través del programa "De qué eres capaz".

Desde un punto de vista externo, 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

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

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

Y otras de carácter externo:

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

Además, en esta línea de acción cabe mencionar que, en el último Estudio de Materialidad realizado en 2021, el colectivo desempleado fue identificado como prioritario por los grupos de interés.

No es una cuestión novedosa para Alsa, que ya desde 1987 viene realizando un gran esfuerzo en la Formación e Inserción Laboral de la población desempleada, fundamentalmente en el ámbito laboral de la conducción de autobuses. Sin dejar al margen actividades relacionadas con la misma, como son la mecánica y el mantenimiento de vehículos, la logística o la hostelería. Este cometido ha sido posible gracias a la colaboración con los Servicios Públicos de Empleo, tanto estatal como autonómicos, Cámaras de Comercio y asociaciones de personas en riesgo de exclusión social que, junto al departamento de Formación, promueven la empleabilidad y una trayectoria profesional de futuro.

Se han conseguido hitos de relevancia como el reconocimiento de la profesión de Conducción de Autobuses como especialidad formativa dentro del catálogo de Certificados de Profesionalidad, único modo real de acceso a la profesión, desde cauces educativos hoy en día.



Cifras 2021

43 conductores formados

16.340 horas de formación

14 alumnos contratados

Desde 1987

- 6.628 conductores desempleados formados por Alsa.
- Más de 2.608.000 horas.
- 8.379 personas formadas desempleadas en total.
- 3.359.000 horas de esfuerzo docente en total.

Además, desde el punto de vista de beneficiarios, 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 Madrid-Asturias.

Alsa con la Tercera Edad

En 2021, la compañía ha mantenido y desarrollado políticas específicas para uno de sus grupos de interés prioritarios, la tercera edad. En Alsa, los viajeros Alsa Plus de más de 60 años disfrutan de descuentos de hasta el 30% en los servicios de largo recorrido. Además, a nivel local existen políticas específicas como la promoción especial de los servicios regionales de Asturias, con descuentos del 25% para viajar todos los días de la semana.

Al margen de las políticas tradicionales, entre las acciones más novedosas desarrolladas a lo largo del año, destaca la creación de nuevos productos como las tarjetas descuento de las líneas de Madrid-Zaragoza-Barcelona. Los mayores de 60 años pueden disfrutar de descuentos de hasta el 50% durante 6 meses por 5€ en el caso de Madrid-Zaragoza y Zaragoza-Barcelona y 9€ en el caso de Madrid-Barcelona.

Igualmente en 2021 se desarrollaron nuevas acciones especiales como ventas flash exclusivas por tiempo limitado y con descuentos atractivos dirigidas a personas de más de 60 años.



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

Integración de las Personas con discapacidad



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

- Iniciativa "Viajando con Apoyo": presentada en 2020, se pretende con ella impulsar la autonomía del colectivo de discapacitados, sin que este impulso conlleve sobre coste alguno.

Durante el año 2021, se ha realizado un relanzamiento de la campaña, incluyendo adicionalmente un descuento del 15% para la persona con discapacidad, además de la gratuidad que ya existía, para el personal de apoyo.



- Convenio con Fundación ONCE para fomentar el empleo de personas con discapacidad.



- Desarrollo de actuaciones incluidas y desarrolladas en otros apartados de la memoria como el Plan de Accesibilidad o el Programa ¿De qué eres capaz?



- Colaboración con la Fundación Juan XXIII.



- Colaboración con el Comité Paralímpico, para la promoción del deporte de las personas con discapacidad. En 2021 se ha adeudado un autobús de doble piso, para conmemorar el 25 aniversario y promocionar el equipo paralímpico español y su participación en los Juegos de Tokio.

Voluntariado



Premio de la Fundación Integra por su compromiso con su labor de voluntariado.

Desde que se iniciara en 2001 la colaboración con la Fundación Integra, que trabaja en favor de la integración laboral de personas en riesgo de exclusión social, ya se han incorporado a la plantilla de Alsa 40 personas en riesgo de exclusión social.

Durante el 2021 Integra ha reconocido a Alsa su compromiso como Patrono en su XX aniversario de la fundación. Además, se continúa apoyando a la Fundación a través de campañas de donación realizadas por los clientes, a través de la propia página Web.

En 2021

- 1 empleo
- 19 voluntarios

Desde 2001

- 40 empleos

Desde 2014

- 58 voluntarios



En 2021 las donaciones a la Fundación Integra se han incrementado un 31%

Otras acciones solidarias

Alsa ha colaborado en 2021 con diferentes instituciones con el objeto de apoyar a colectivos desfavorecidos. Las más destacadas han sido las siguientes:

- Colaboración con la Universidad de Oviedo en el envío de 815 libros para estudiantes universitarios de Guinea-Educación.
- Colaboración con la ONG Hombre Nuevo Tierra Nueva, para el traslado de material sanitario desde Asturias.
- Donaciones a los afectados por el volcán de La Palma. Atendiendo al llamamiento realizado por la concesionaria del transporte en la isla de La Palma, Grupo TILP, los empleados De Alsa y la propia empresa, han colaborado mediante donaciones particulares, facilitando el alquiler durante seis meses de una familia vecina de la isla.

Infancia en Marruecos

Cabe destacar las labores de apoyo a la infancia realizadas en Marruecos por la compañía:

- Escuela de educación vial en Marrakech. En la que ya se han formado más de 1.384 alumnos en la Escuela de Educación Vial de Marrakech con el objetivo de convertirlos en embajadores de la Seguridad Vial. Desde su creación, ya se han formados más de 4.500 alumnos. Son alumnos de escuelas públicas y privadas de Marrakech, con edades comprendidas entre los 11 y 12 años.
- 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 niños desde los pueblos a los centros de estudios, transportando diariamente a más de 10 mil niños en 102 minibuses. Alsa ha organizado toda la gestión profesional del transporte para dimensionar toda la red, optimización de recogidas, análisis técnico de la flota, formación a los conductores en el centro de formación de Alsa, dándoles acceso a la tarjeta profesional y finalmente se está organizando el modelo organizativo y la gestión de los responsables del Servicio.
- Construcción de una escuela rural. Alsa ha colaborado en la construcción de una escuela rural en el pueblo de Ait Aisha, en el valle del M'Goun que se encuentra a más de 2000 metros de altura y con difícil acceso y que facilita el acceso de educación primaria a más de 70 alumnos. La ciudad más próxima está a 2 horas del pueblo con lo que los niños no pueden recibir una educación básica de no ser por esta escuela. Se financió además de la escuela, los baños y la casa del maestro. La escuela entró en funcionamiento en octubre 2021.

Otras acciones en Marruecos

- **Donación de sangre en Marruecos.** Se continua con acciones relativas a donación de sangre, de tarjetas de transporte para colectivos en riesgo de exclusión social y con la colaboración de la asociación mujeres.
- **Colaboración con la Asociación de mujeres Amal** (su significado en español es esperanza), para favorecer la empleabilidad y formación de mujeres en riesgo de exclusión. La asociación forma semestralmente a 36 mujeres en el Restaurante de la asociación, formándolas en todas las ocupaciones de hostelería, facilitando empleo posteriormente en hoteles y restaurantes de la ciudad con una tasa de empleabilidad cercana al 100%, o asesorándolas en la formación de un negocio propio. Facilitándole financiación a través de microcréditos. Alsa colabora facilitando el transporte a la Asociación y todos sus beneficiarios así como en sus eventos organizados, además de contar con sus servicios y participar activamente como voluntarios de la misma.



Los ecosistemas en Suiza

Colaboración con la organización CREA- Mont Blanc en Suiza. Desde las empresas con sede en Suiza, Alsa colabora activamente con la organización CRE – Mont Blanc, Centro de Investigación de Ecosistemas Alpinos (CREA Mont-Blanc) con sede en Chamonix, con una doble misión. Por un lado se pretende estudiar los impactos del cambio climático en la biodiversidad de las montañas y por otro, compartir su trabajo con el público, las empresas y los responsables, para permitirles tomar las medidas pertinentes.

En ese sentido, muchos de los pasajeros están aportando a esta iniciativa con cada reserva y de forma voluntaria, una donación de 0,50 €. Durante 2021 se ha recaudado 1.124 € en su nombre.

Al mismo tiempo, se ha divulgado en las webs de Alpybus y GVA Transfers, el compromiso con este proyecto y con la relación con CREA Mont-Blanc.



Objetivos 2022

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 (con quién colaboro (ONGS, administraciones...) y como).

Acciones de asociación o patrocinio.

Divulgación de las acciones a grupos de interés.

Actuaciones de ámbito estratégico

Incorporación de 132 vehículos de tecnología alternativa.

Reducción de emisiones de 522 tCO²e.

Medidas de eficiencia ambiental en el transporte

Programa de conducción eficiente.

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

Reducción de emisiones de 1.003 tCO²e.

Compensación huella de carbono en la venta web.

Medidas de eficiencia ambiental en las instalaciones

Programa de eficiencia energética.

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

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

Anexos GRI

Acerca de esta Memoria

GENERAL TÉCNICA INDUSTRIAL, S.L.U. (en adelante Alsa) presenta su quinta memoria de Responsabilidad Social Corporativa, elaborada según la opción de conformidad exhaustiva de los Estándares GRI.

2021 ha sido el primer año que, de acuerdo con la Ley 11/18 de 28 de diciembre sobre información no financiera y diversidad, 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 la presente memoria, Alsa expone cuál ha sido su desempeño en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2021 y el 31 de diciembre de 2021 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 relevantes en el estudio de materialidad, cuyos resultados se muestran en el capítulo de Excelencia, aporta información sobre otros apartados de GRI Standards que, sin ser relevantes para la organización, contribuyen a aumentar la transparencia y la comprensión de la actividad de Alsa.

Los datos proporcionados en esta memoria están referidos a la actividad de la compañía en 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.

Certificados AENOR

| | | |
|--|--|---|
| AENOR AENOR AENOR AENOR AENOR AENOR AENOR AENOR AENOR AENOR |  AENOR Confía |  |
| | VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD | |
| | VMS-2022/0017 | |
| | AENOR ha verificado que el Informe de Sostenibilidad de la organización | |
| | General Técnica Industrial S.L.U. (Alsa) | |
| | es conforme con los estándares GRI en su opción Exhaustiva | |
| | Para conceder este Documento de Verificación, AENOR ha comprobado la adecuación de la memoria a lo requerido por GRI y ha trazado los datos e información contenidos en dicha memoria. | |
| | Título del informe: | MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD-ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2021 ALSA |
| | Periodo objeto del informe: | 2021 |
| | Fecha de emisión: | 2022-05-27 |
|  | | |
|  | | |
| Rafael GARCÍA MEIRO Director General | | |
| AENOR INTERNACIONAL S.A.U. Génova, 6. 28004 Madrid, España Tel. 91 432 60 00.- www.aenor.com | | |

Materialidad - GRI Standards

En la siguiente tabla se relacionan los asuntos materiales o relevantes resultado del Estudio de materialidad realizado en 2021 con los estándares GRI utilizados para dar respuesta a cada uno de ellos.

| Eje RSC | Aspecto relevante | GRI Estándar |
|-----------------------------------|---|---|
| Excelencia | Sistemas de control y vigilancia | 102-16 a 102-30; 419-1 |
| | Ética e integridad | 102-16; 102-17 |
| | Mejorar el diálogo con grupos de interés | 102-21; 102-28; 102-37; 102-40; 102-42 a 102-44 |
| Seguridad | Seguridad vial | 416-1; 416-2 |
| Clientes | Accesibilidad | 416-1 |
| | Tercera Edad | - |
| | Mejorar el diálogo con grupos de interés | 102-21; 102-40; 102-42 a 102-44 |
| Personas | Igualdad y diversidad | 102-8; 405-1 a 405-2; 406-1; |
| | Mejora de la empleabilidad | 401-1; 405-1 |
| Comunidad y medio ambiente | Reducción de emisiones | 305-1 a 305-7 |
| | Eficiencia en el consumo de combustibles | 302-1 a 302-5 |
| | Uso de combustibles alternativos | |
| | Inclusión y desarrollo de nuevas tecnologías más limpias y eficientes | |
| | Tercera Edad | - |
| | Personas con discapacidad | 401-1; 404-2 a 404-3 |

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

Requisitos Ley 11/18

| Contenidos de la Ley 11/2018 INF | | Estándar utilizado | Observaciones | |
|---|--|--|--|--|
| Modelo de negocio | 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 102-2, 102-4, 102-6, 102-7, 102-15, | |
| Información sobre cuestiones medioambientales | 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 103-2, 103-3 | |
| | 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 102-11, 102-15, 102-30, 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 102-15, 102-29, 102-31 | |
| | | Procedimientos de evaluación o certificación ambiental. | GRI 102-11, 102-29, 102-30 | |
| | | Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales. | GRI 102-29 | |
| | | Aplicación del principio de precaución. | GRI 102-11 | |
| | | Provisiones y garantías para riesgos ambientales. | GRI 307-1 | Póliza de 1 millón 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 103-2, 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 103-2, 301-1, 301-2, 303-3, 306-1, 306-2 | Debido a la actividad de Alsa no se toman 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 103-2, 301-1, 301-2 | | |
| Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables. | | GRI 103-2, 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 102-15, 103-2, 305-5 | | |
| | Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin. | GRI 103-2 | | |

| Contenidos de la Ley 11/2018 INF | | Estándar utilizado | Observaciones | |
|---|--|--|----------------------------|--|
| Protección de la biodiversidad | Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad | GRI 103-2 | | |
| | 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 103-2, 103-3, 102-35 | |
| | 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 102-15, 102-30 | |
| | Empleo | Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional | GRI 102-7, 102-8, 405-1 b) | |
| | | Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo | GRI 102-8 | |
| | | Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional | GRI 102-8 | |
| | | 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 102-35, 102-36 | |
| Implantación de medidas de desconexión laboral | GRI 103-2 | | | |
| Organización Del trabajo | Empleados con discapacidad | GRI 405-1 b) | | |
| | Organización del tiempo de trabajo | GRI 102-8 c), 103-2 | | |
| | Número de horas de absentismo | GRI 403-2 a) | | |
| Salud y seguridad | Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores. | GRI 103-2, 401-3 | | |
| | Condiciones de salud y seguridad en el trabajo | GRI 103-2 | | |
| | Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo | GRI 103-2 | | |
| | 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 102-43, 402-1, 403-1 | Si bien en 2021 ha sido necesario contar con EXPEDIENTES DE REGULACIÓN TEMPORAL DE EMPLEO (ERTES) por causa de fuerza mayor por la COVID-19, la afectación a número de empresas y, sobre todo, a número de personas trabajadoras, ha sido menor que en 2020. En el último trimestre del 2021 ha habido algo de conflictividad sindical local centrada en Asturias, como reacción social a la situación de ERTE de parte del personal de ventas y facturación en las Estaciones de Autobuses. |
| | Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país | GRI 102-41 | |
| | 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 103-2 | |
| | Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales | GRI 404-1 | |
| Accesibilidad | Accesibilidad universal de las personas con discapacidad | GRI 103-2 | |
| Igualdad | Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres | GRI 103-2 | |
| | Planes de igualdad | GRI 103-2 | En 2021 se han desarrollado trabajos para adaptación a la nueva normativa RD 901 y 902 / 2020 de los 19 Planes de Igualdad para 19 Empresas que ya tenían (Empresas de más de 150 personas trabajadoras), y los relacionados con la elaboración y negociación con la RLT de otros nuevos 10 Planes de Igualdad para otras 10 Empresas (Empresas de entre 100 y 150 personas trabajadoras) |
| | Medidas adoptadas para promover el empleo | GRI 103-2 | |
| | Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo | GRI 103-2 | |
| | La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad | GRI 103-2 | |
| | Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad | GRI 103-2, 406-1 | |
| | | | |
| Información sobre el respeto de los derechos humanos | 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 103-2, 103-3, 410-1, 412-2 |

| Contenidos de la Ley 11/2018 INF | | Estándar utilizado | Observaciones |
|--|--|--|--------------------------------|
| 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 102-15, 102-30 | |
| Derechos Humanos | Aplicación de procedimientos de debida diligencia en derechos humanos | GRI 103-2 | |
| | Prevención de los riesgos de vulneración de los derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos | GRI 103-2, 412-1 | |
| | Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos | GRI 102-17, 103-2, 411-1, 419-1 | |
| | 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 103-2 | |
| Información relativa a la Lucha contra la corrupción y el soborno | 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 103-2, 103-3, 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 102-15, 102-30, 205-1 |
| | Corrupción y soborno | Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno | GRI 103-2 |
| | | Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales | GRI 103-2 |
| | | Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro | GRI 103-2, 201-1, 203-2, 415-1 |
| Información sobre la sociedad | 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 103-2, 103-3 |

| Contenidos de la Ley 11/2018 INF | | Estándar utilizado | Observaciones |
|--|--|---------------------------------------|---|
| 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 102-15, 102-30 | |
| 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 102-43, 413-1 | |
| | Acciones de asociación o patrocinio | GRI 102-13, 201-1, 203-1 | |
| Subcontratación y proveedores | Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales | GRI 103-3, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2 | Pág. 28 |
| | Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental | GRI 103-3, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2 | |
| | Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas | GRI 308-1 | Se está trabajando en desplegar mejoras en el proceso de seguimiento de proveedores |
| Consumidores | Medidas para la salud y seguridad de los consumidores | GRI 103-2, 416-1, | Pág. 52, 54 y 59 |
| | Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas | GRI 102-17, 103-2 | |
| Información fiscal | Beneficios obtenidos por país | GRI 207-4 | |
| | Impuestos sobre beneficios pagados | GRI 207-4 | |
| | Subvenciones públicas recibidas | GRI 207-4 | |

Índice GRI

| GRI | | | | |
|----------------------------------|---------|--|--|--|
| Estándar | Versión | Resumen descripción | 2021 | Página |
| Perfil de la organización | | | | |
| 102-1 | 2016 | Nombre de la organización. | Alsa GRUPO S.L.U. (A lo largo de la memoria denominado como Alsa). | |
| 102-2 | 2016 | Actividades, marcas, productos y servicios. | | 5, 8-10 |
| 102-3 | 2016 | Ubicación de la sede. | C/Josefa Valcarcel 20 - 28027 Madrid (España). | |
| 102-4 | 2016 | Ubicación de las operaciones. | Alsa opera actualmente en España, Marruecos, Suiza, Francia, Andorra y Portugal. Durante 2021, en Puerto Rico la compañía no ha tenido actividad. | 5, 8-10 |
| 102-5 | 2016 | Propiedad y forma jurídica. | National Express Group, PLC, sociedad cotizada en la Bolsa de Londres, es la sociedad matriz del grupo Alsa. | 5 |
| 102-6 | 2016 | Mercados y servicios (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientela y beneficiarios). | | 5, 8-10 |
| 102-7 | 2016 | Tamaño de la organización. | | 4, 8, 51, 63, 127-131 |
| 102-8 | 2016 | Información sobre empleados y otros trabajadores. | | 4, 8, 51, 63, 127-131 |
| 102-9 | 2016 | Cadena de suministro. | Alsa divide a sus proveedores en directos (proveedores que tienen que ver con el coste de la actividad) y los indirectos (relacionados con los costes de estructura). Dentro de los proveedores directos se engloban los proveedores de combustible, mantenimiento de vehículos, etc. y los de transporte que ofrecen labores de refuerzo en caso de que Alsa no pueda realizar los servicios con medios propios debido al volumen de demanda. En el caso de servicios urbanos y cercanías no se subcontratan las actividades. | 36-37 |
| 102-10 | 2016 | Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro. | En febrero de 2022 se ha incorporado una nueva directora de RRHH. | |
| 102-11 | 2016 | Principio o enfoque de precaución. | Indicadores GRI 102-29, 102-30, 205-1. | 11-12, 19-20, 27-28, 41- 50, 53, 83-99 |
| 102-12 | 2016 | Iniciativas externas. | Además, Alsa está adherida a diversas iniciativas ambientales como es el caso de "La comunidad por el clima". | 36-37, 66-68, 69-71, 73, 91, 93, 99-100, 102-104 |
| 102-13 | 2016 | Afiliación a asociaciones | Alsa pertenece a diversas asociaciones sectoriales, entre las que destacan la asociación internacional IRU, y las nacionales CONFEBUS, ASTIC, UITP y ATUC. | |
| Estrategia | | | | |
| 102-14 | 2016 | Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones. | | 2-3 |

| GRI Estándar | Versión | Resumen descripción | 2021 | Página |
|---------------------------|---------|--|---|---|
| | | | GRI 102-30 | |
| | | | El riesgo principal en 2021 han sido los diferentes episodios de la pandemia con la reducción de usuarios inherentes, así como los contagios de los trabajadores, principalmente conductores por su exposición. | |
| 102-15 | 2016 | Impactos, riesgos y oportunidades principales. | Como identificación de otros riesgos destacan la no renovación o pérdida de rentabilidad de concesiones y contratos de transporte, el incremento en el precio del gasoil y el incremento de los costes laborales, a su vez se han identificado otros riesgos como la caída de la demanda de viajeros, disminución de subvenciones y compensaciones por prestación de servicios no rentables . El resto de los riesgos y oportunidades prioritarios se tratan a lo largo de la memoria. | 8-15 |
| Ética e integridad | | | | |
| 102-16 | 2016 | Valores, principios, estándares y normas de conducta. | | 6, 23, 29-35 |
| 102-17 | 2016 | Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas. | | 27-28 |
| Gobernanza | | | | |
| 102-18 | 2016 | Estructura de la gobernanza. | El comité responsable de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales es el Comité de Dirección. | 16 |
| 102-19 | 2016 | Delegación de autoridad. | | 16 |
| 102-20 | 2016 | Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales. | Los temas ambientales están recogidos bajo la dirección de Estrategia y Organización. | 16 |
| 102-21 | 2016 | Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales. | La Dirección de Relaciones Institucionales es la responsable de canalizar estos temas entre los grupos de interés y el comité de dirección. El análisis de temas materiales es global de todos los grupos de interés. | 22, 24-26 |
| 102-22 | 2016 | Composición del órgano máximo de gobierno y sus comités. | | 16 |
| 102-23 | 2016 | Presidente del máximo órgano de gobierno. | | 16 |
| 102-24 | 2016 | Nominación y selección del máximo órgano de gobierno. | Los miembros del Comité de Dirección son elegidos discrecionalmente por el Consejero Delegado | 16 |
| 102-25 | 2016 | Conflicto de intereses. | Los miembros del Comité de Dirección están sujetos al código de conducta de Alsa y a la normativa de compliance, la política disciplinaria contempla la vulneración de esta política de la Organización | 27-28 |
| 102-26 | 2016 | Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia. | "Nuestros valores" de Excelencia, Seguridad, Clientes, Personas y Comunidad son los valores del grupo National Express que Alsa asume y aplica en todas sus actividades | |
| 102-27 | 2016 | Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno. | El Comité de Dirección se reúne periódicamente, es informado y hace seguimiento de los temas económicos, ambientales y sociales, siendo formado en caso de ser necesario en estos asuntos. La Dirección de Relaciones Institucionales es la responsable de informar sobre los temas RSC al comité de dirección. | 16 |
| 102-28 | 2016 | Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno. | Los miembros del Comité de Dirección están sometidos al proceso anual de Evaluación de Desempeño que se ejecuta en la Dirección por Objetivos, que a su vez está regulada por los criterios de National Express Group | |
| 102-29 | 2016 | Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales. | Los potenciales riesgos se valoran en las reuniones del Comité de Dirección y su seguimiento se establece en las actas. Adicionalmente, el Director de Seguridad registra anualmente los principales riesgos corporativos y su estado, reportándolos a National Express Group | 4, 17-18, 29-35, 42-49, 51-52, 63-64, 83-98 |

| GRI Estándar | Versión | Resumen descripción | 2021 | Página |
|---|---------|--|---|---|
| 102-30 | 2016 | Eficacia de los procesos de gestión del riesgo. | Los potenciales riesgos se valoran en las reuniones del Comité de Dirección y su seguimiento se establece en las actas. Adicionalmente, el Director de Seguridad registra anualmente los principales riesgos corporativos y su estado, reportándolos a National Express Group | 4, 17-18, 29-35, 42-49, 51-52, 63-64, 83-98 |
| 102-31 | 2016 | Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales. | El comité de Dirección se reúne mensualmente y evalúa todos los temas económicos, ambientales y sociales | |
| 102-32 | 2016 | Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad. | <p>El último estudio de materialidad se realizó en 2021 donde todo el comité de dirección participó en la definición de los aspectos relevantes para la organización y su correspondiente respuesta a través de la presente memoria de sostenibilidad.</p> <p>Es cada uno de los miembros del comité de dirección el que reporta la información necesaria para dar respuesta a los temas incluidos en el presente informe. En concreto, se ha reportado información desde las áreas de RRHH, Medio ambiente, Jurídico, Seguridad, Comercial y Marketing, RSC y Relaciones institucionales, Estrategia y Organización, Control y Reporting, y Operaciones.</p> <p>La memoria de sostenibilidad es revisada antes de su publicación por el Comité de Dirección.</p> | |
| 102-33 | 2016 | Comunicación de preocupaciones críticas. | | 24-26 |
| 102-34 | 2016 | Naturaleza y número total de preocupaciones críticas. | | 24-26 |
| 102-35 | 2016 | Políticas de remuneración. | <p>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.</p> <p>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.</p> | 131 |
| 102-36 | 2016 | 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. | 131 |
| 102-37 | 2016 | Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración. | Los criterios generales son establecidos por: Comité de Compensación de National Express, Comité de Dirección de Alsá, y Servicio Horizontal de RRHH de Alsá | |
| 102-38 | 2016 | Ratio de compensación total anual. | 2021 | |
| | | | España* | 12,82 |
| | | | Marruecos** | 28,46 |
| <p>(Calculado con el salario fijo de la persona mejor pagada sobre la mediana salarial de las personas que han trabajado durante todo 2021 sin incluir a la persona mejor pagada).</p> <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> | | | | |

| GRI Estándar | Versión | Resumen descripción | 2021 | | Página |
|--|---------|---|--|-----------|--|
| | | | España | Marruecos | |
| 102-39 | 2016 | Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual. | Persona mejor pagada | 0,31% | 60,59% |
| | | | Mediana del salario de la plantilla* | -5,92% | -2,78% |
| *Sin contabilizar a la persona mejor pagada. La bajada en la mediana del salario de la plantilla se ha debido a la aplicación de ERTes por la COVID-19 de un porcentaje elevado de plantilla y la pérdida de muchos conceptos de producción en la nómina debido a la falta de negocio. | | | | | |
| Participación de los grupos de interés | | | | | |
| 102-40 | 2016 | Lista de los grupos de interés. | | | 22 |
| 102-41 | 2016 | Acuerdos de negociación colectiva. | El 100% de la plantilla está cubierto por convenios de negociación colectiva | | |
| 102-42 | 2016 | Identificación y selección de grupos de interés. | | | 22 |
| 102-43 | 2016 | Enfoque para la participación de grupos de interés. | | | 22, 24-26 |
| 102-44 | 2016 | Temas y preocupaciones clave mencionados. | | | 25-26 |
| Aspectos materiales y coberturas | | | | | |
| 102-45 | 2016 | Entidades incluidas en los estados financieros consolidados. | | | 134 |
| 102-46 | 2016 | Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema. | | | 25-26, 108 |
| 102-47 | 2016 | Lista de temas materiales. | | | 25-26, 108 |
| 102-48 | 2016 | Reexpresión de la información. | En los casos en que se ha producido un cambio respecto a las métricas o cálculos reportados en informes anteriores, se especifica concretamente en el apartado de la memoria correspondiente. | | |
| 102-49 | 2016 | Cambio en la elaboración de informes. | 2021 ha sido el primer año en que Grupo Alsa ha debido cumplir con la Ley 11/18 sobre información no financiera, por lo tanto, el presente informe da cumplimiento, además de a GRI, a dicha ley. Lo que ha llevado a ampliar el perímetro de la memoria a las actividades realizadas por la organización en todos los países en los que está presente y a incluir nueva información requerida por la ley. | | |
| Perfil de la memoria | | | | | |
| 102-50 | 2016 | Periodo objeto del informe. | 2021 | | |
| 102-51 | 2016 | Fecha del último informe. | 2020 | | |
| 102-52 | 2016 | Ciclo de elaboración de informes. | Anual | | |
| 102-53 | 2016 | Punto de contacto para preguntas sobre el informe. | Ignacio Pérez-Carasa. ipcarasa@alsa.es | | |
| 102-54 | 2016 | Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI. | | | 106 |
| 102-55 | 2016 | Índice de contenidos GRI. | | | 115-126 |
| 102-56 | 2016 | Verificación externa. | | | 107 |
| Enfoque de gestión | | | | | |
| 103-1 | 2016 | Explicación del tema material y su cobertura. | Los temas materiales son identificados en azul dentro de índice GRI. | | |
| 103-2 | 2016 | El enfoque de gestión y sus componentes. | El enfoque de gestión se describe en índice GRI para cada tema material y a lo largo de la memoria. | | |
| | | | | | 11-12, 19-20, 27-28, 41- 50, 53, 83-99 |

| GRI Estándar | Versión | Resumen descripción | 2021 | Página | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------|---|---|---|----------|-------------|-----------|-------|---------|----------|-------------|---------|-------|-------|-------|----|----|-----|-----|--------|
| 103-3 | 2016 | Evaluación del enfoque de gestión. | El enfoque de gestión se describe en índice GRI para cada tema material y lo largo de la memoria. | 11-12, 19-20, 27-28, 41- 50, 53, 83-99 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Desempeño económico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Enfocado hacia la rentabilidad económica desde el punto de vista de la responsabilidad social corporativa y la sostenibilidad, es decir, generando con el aumento de su actividad económica un impacto positivo tanto en los empleados como en la sociedad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 201-1 | 2016 | Valor económico directo generado y distribuido. | | 4, 127 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 201-2 | 2016 | Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático. | | 11-12, 19-20, 27-28, 41- 50, 53, 83-99 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 201-3 | 2016 | Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación. | Existe una política de beneficios sociales diseñada entorno a la tarjeta Bus Plus Empleado. Para la mayor parte de los empleados en convenios colectivos la empresa ha asumido voluntariamente la obligación de aceptar siempre las peticiones de jubilación parcial anticipada. No existen Planes de Pensiones privados. | 77-78, 80 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 201-4 | 2016 | Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno. | | 4, 127 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Presencia en el mercado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 202-1 | 2016 | Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local. | Se aplican las tablas salariales del convenio sin diferencias por razón de género. | <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>España</th> <th>Marruecos</th> <th>Suiza</th> <th>Francia</th> <th>Portugal</th> <th>Puerto Rico</th> <th>Andorra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ratio</td> <td>0,10%</td> <td>0,51%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>N/A</td> <td>N/A</td> <td>46,13%</td> </tr> </tbody> </table> | | España | Marruecos | Suiza | Francia | Portugal | Puerto Rico | Andorra | Ratio | 0,10% | 0,51% | 0% | 0% | N/A | N/A | 46,13% |
| | España | Marruecos | Suiza | Francia | Portugal | Puerto Rico | Andorra | | | | | | | | | | | | | |
| Ratio | 0,10% | 0,51% | 0% | 0% | N/A | N/A | 46,13% | | | | | | | | | | | | | |
| 202-2 | 2016 | Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local. | 100% (Entendiendo España como comunidad local). | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Consecuencias económicas indirectas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 203-1 | 2016 | Inversión en infraestructuras y servicios apoyados. | | 4, 93, 127, 132 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 203-2 | 2016 | Impactos económicos indirectos significativos. | No se dispone del dato de impactos económicos indirectos significativos. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Prácticas de adquisición | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 204-1 | 2016 | Proporción de gasto en proveedores locales. | | 4, 36, 127 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Lucha contra la corrupción | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 205-1 | 2016 | Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción. | El 100% de las operaciones societarias de 2021 ha sido sometido al procedimiento de due diligence por el cual se repasan de forma exhaustiva todos los bloques críticos de una sociedad. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 205-2 | 2016 | Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción. | GRI 102-25. | 27-28 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 205-3 | 2016 | Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas. | 0 casos de corrupción. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Lucha contra la corrupción | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 206-1 | 2016 | Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia. | 0 acciones de esta índole. | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| GRI Estándar | Versión | Resumen descripción | 2021 | Página | | | | | | |
|--|-----------|--|--|------------------------|---------|---------------------|-----------|----------------------------|---------|------------------------|
| Fiscalidad | | | | | | | | | | |
| 207-1 | 2019 | Enfoque fiscal. | No se reporta al no resultar material. | | | | | | | |
| 207-2 | 2019 | Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos. | No se reporta al no resultar material. | | | | | | | |
| 207-3 | 2019 | Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal. | No se reporta al no resultar material. | | | | | | | |
| 207-4 | 2019 | Presentación de informes país por país. | No se reporta al no resultar material. | | | | | | | |
| Desempeño ambiental | | | | | | | | | | |
| Materiales | | | | | | | | | | |
| Enfocado a la reducción del principal consumo de la organización, el consumo de combustible, y al uso de fuentes de energía alternativas. | | | | | | | | | | |
| 301-1 | 2016 | Materiales utilizados por peso o volumen. | <p>Se reporta información detallada del consumo de combustible por tratarse de un asunto identificado como material.</p> <p>El resto de los consumos (p.e. aceite de motor, anticongelante y urea) son debidamente controlados y gestionados dentro de los sistemas de gestión implantados en la organización. Los datos de consumo 2021 en España son los siguientes:</p> <table border="1"> <tr> <td>CONSUMO DE ACEITE (l)</td> <td>132.901</td> </tr> <tr> <td>CONSUMO DE UREA (l)</td> <td>1.906.714</td> </tr> <tr> <td>CONSUMO ANTICONGELANTE (l)</td> <td>136.806</td> </tr> </table> | CONSUMO DE ACEITE (l) | 132.901 | CONSUMO DE UREA (l) | 1.906.714 | CONSUMO ANTICONGELANTE (l) | 136.806 | 5, 83, 93, 97, 132-133 |
| CONSUMO DE ACEITE (l) | 132.901 | | | | | | | | | |
| CONSUMO DE UREA (l) | 1.906.714 | | | | | | | | | |
| CONSUMO ANTICONGELANTE (l) | 136.806 | | | | | | | | | |
| 301-2 | 2016 | 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.) | 98, 132-133 | | | | | | |
| Productos y servicios | | | | | | | | | | |
| 301-3 | 2016 | Productos reutilizados y materiales de envasado. | No aplica. | | | | | | | |
| Energía | | | | | | | | | | |
| Enfocado por un lado al consumo energético derivado del consumo de combustible en el transporte de viajeros y el consumo energético de las instalaciones de la organización. Los valores totales de ambos están directamente relacionados con el volumen de la actividad y con el número de instalaciones. | | | | | | | | | | |
| 302-1 | 2016 | 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. | 5, 83, 93, 95, 132-133 | | | | | | |
| 302-2 | 2016 | Consumo energético fuera de la organización. | Datos en Anexo | 133 | | | | | | |
| 302-3 | 2016 | Intensidad energética. | La intensidad energética se calcula como emisiones (tCO ₂ eq) entre Facturación de la compañía (€). | 93, 95, 132-133 | | | | | | |
| 302-4 | 2016 | Reducción del consumo energético. | | 5, 83, 93, 95, 132-133 | | | | | | |
| 302-5 | 2016 | Reducciones de los requerimientos energéticos de los productos y servicios. | | 30-35, 87, 90, 92-94 | | | | | | |
| Agua | | | | | | | | | | |
| 303-1 | 2018 | 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. | 97, 132-133 | | | | | | |

| GRI Estándar | Versión | Resumen descripción | 2021 | Página |
|---|---------|--|---|---|
| 303-2 | 2018 | Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua. | El mayor consumo de agua se produce en los lavaderos. Estas aguas son debidamente depuradas mediante separadores de hidrocarburos antes de su vertido a las redes de saneamiento municipales. Actualmente se está trabajando en aumentar el aprovechamiento de estas aguas para reintroducirse en el proceso. Todos los puntos de vertido están debidamente controlados, para asegurar su cumplimiento con la legislación vigente. | 97, 132-133 |
| 303-3 | 2018 | Extracción de agua. | El consumo de agua es de suministro municipal. Actualmente sólo se dispone de los datos de consumo de España. Se está trabajando en recopilar datos de los demás países, que se recogerán en futuros informes. | 97, 132-133 |
| 303-4 | 2018 | Vertido de agua. | Todos los vertidos se vierten a las redes de saneamiento. | 97, 132-133 |
| 303-5 | 2018 | Consumo de agua. | | 97, 132-133 |
| Biodiversidad | | | | |
| 304-1 | 2016 | 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 | |
| 304-2 | 2016 | Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad. | No se han identificado impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad | |
| 304-3 | 2016 | Hábitats protegidos o restaurados. | Bosque Alsa - Reforestación Congosto de Valdavia (Palencia) con drones | 91 |
| 304-4 | 2016 | Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones. | No procede. | |
| Emisiones | | | | |
| Enfocado hacia la reducción de emisiones por km realizado, ya que el volumen total de emisiones está directamente relacionado con el volumen de la actividad. También se trabaja en el mantenimiento y renovación de la flota, y con el uso de mejores tecnologías disponibles y combustibles alternativos o menos contaminantes. | | | | |
| 305-1 | 2016 | Emisiones directas e indirectas de GEI. | | 5, 32-33, 83-84, 86, 89-90, 93, 132-133 |
| 305-2 | 2016 | Emisiones indirectas de GEI al generar energía. | | 5, 32-33, 83-84, 86, 89-90, 93, 132-133 |
| 305-3 | 2016 | Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3). | | 5, 32-33, 83-84, 86, 89-90, 93, 132-133 |
| 305-4 | 2016 | Intensidad de las emisiones de GEI. | | 5, 32-33, 83-84, 86, 89-90, 93, 132-133 |
| 305-5 | 2016 | Reducción de las emisiones de GEI. | | 5, 32-33, 83-84, 86, 89-90, 93, 132-133 |

| GRI Estándar | Versión | Resumen descripción | 2021 | Página |
|--|---------|---|---|---|
| 305-6 | 2016 | Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono. | | 5, 32-33, 83-84, 86, 89-90, 93, 132-133 |
| 305-7 | 2016 | Óxidos de nitrógeno, óxidos de azufre y otras emisiones significativas al aire. | | 5, 32-33, 83-84, 86, 89-90, 93, 132-133 |
| Residuos | | | | |
| Enfocado a la gestión de residuos que realiza la organización. La principal actividad generadora de residuos es el mantenimiento de los vehículos, por lo que el volumen generado está directamente relacionado con el volumen de actividad. | | | | |
| 306-1 | 2020 | Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos. | Tanto en Marruecos como en Suiza-Francia, se está avanzando en el control y gestión de los residuos. Se prevé reportar información relacionada en próximos informes. | 98, 132-133 |
| 306-2 | 2020 | Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos. | <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> <p>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 bases 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.</p> | 98, 132-133 |
| 306-3 | 2020 | Residuos generados. | | 98, 132-133 |
| 306-4 | 2020 | Residuos no destinados a eliminación. | | 132-133 |
| 306-5 | 2020 | Residuos destinados a eliminación. | | 132-133 |
| Cumplimiento regulatorio | | | | |
| 307-1 | 2016 | Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental. | Ninguna sanción, suele haber requerimientos de información que se atienden puntualmente. | |
| Evaluación ambiental de los proveedores | | | | |
| 308-1 | 2016 | Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales. | 100% de los proveedores corporativos. A los proveedores se les exige tener certificado ISO 9001 y se valora el resto de certificaciones en los ámbitos de la RSC. | 36 |
| 308-2 | 2016 | Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas. | La mitigación de los posibles impactos ambientales en la cadena de suministro es contemplada mediante la inclusión de requisitos en las licitaciones a través de las cuales se contrata a los distintos proveedores, quienes deberán cumplir con cada uno de ellos. | 36 |
| Desempeño social | | | | |
| Empleo | | | | |
| 401-1 | 2016 | Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal. | | 129 |
| 401-2 | 2016 | Prestaciones sociales a los empleados. | | 77-78, 80 |

| GRI Estándar | Versión | Resumen descripción | 2021 | Página |
|---|---------|--|--|-----------|
| 401-3 | 2016 | Permiso parental. | | 130 |
| Relaciones entre Los trabajadores y la dirección | | | | |
| 402-1 | 2016 | Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales. | 4 semanas. | |
| Salud y seguridad en el trabajo Enfocado a mejorar la prevención de accidentes laborales y mejorar la salud y bienestar de las personas que forman la organización. | | | | |
| 403-1 | 2018 | Sistema de Gestión de la salud y seguridad en el trabajo. | En España la organización tiene implantado un sistema de gestión de la seguridad y salud según ISO 45001, lo que sirve de base para la gestión en Marruecos y Suiza. | 49, 50 |
| 403-2 | 2018 | Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes. | <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> | 44-50, 79 |
| 403-3 | 2018 | Servicios de salud en el trabajo. | <p>La empresa cuenta en España con un servicio de prevención ajeno (Cualtis). En las sociedades dónde se requiere por legislación, cuentan con servicio de prevención propio.</p> <p>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.</p> | 44-50 |
| 403-4 | 2018 | Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo. | <p>El 70,69% 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.</p> <p>El 100% de la plantilla de Marruecos está cubierta con Comités de Seguridad y Salud., existiendo un Comité por cada empresa.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> | 44-50 |
| 403-5 | 2018 | Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo. | | 44-50 |

| GRI Estándar | Versión | Resumen descripción | 2021 | Página | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------|--|---|--------------------------------|--------|-----------|---------|-------|-------|---------|--------|-------|----------------|-------|-------|---------|--------|-------|-----------|--------|--------|-------|------|--------|----|
| 403-6 | 2018 | Fomento de la salud de los trabajadores. | 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. 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. En Marruecos se ha proporcionado un seguro médico en 2022 a los empleados y sus familiares. | 43-50, 79 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 403-7 | 2018 | Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales. | | 43-50, 79 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 403-8 | 2018 | Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo. | 100% de los trabajadores están cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo. En algunos casos bajo certificación según ISO 45001, y en Marruecos y Suiza en desarrollo de mejoras y avances en el sistema. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 403-9 | 2018 | Lesiones por accidente laboral. | | 30-31, 42, 131 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 403-10 | 2018 | Dolencias y enfermedades laborales. | En 2021 no ha habido fallecimientos por accidente laboral. | 131 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Capacitación y formación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Enfocado a alcanzar un empleo de calidad, mejorar las condiciones de trabajo y posibilitar el desarrollo de las personas dentro de la organización. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 404-1 | 2016 | Media de horas de formación al año por empleado | | 63, 74-77 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 404-2 | 2016 | Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición. | | 30-31, 34-35, 45-46, 73-77, 96 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 404-3 | 2016 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional. | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>España</th> <th>Marruecos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hombres</td> <td>6,16%</td> <td>0,38%</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>16,48%</td> <td>3,91%</td> </tr> <tr> <td>Administrativo</td> <td>0,01%</td> <td>0,00%</td> </tr> <tr> <td>Técnico</td> <td>38,84%</td> <td>0,93%</td> </tr> <tr> <td>Directivo</td> <td>73,88%</td> <td>64,41%</td> </tr> <tr> <td>Mando</td> <td>100%</td> <td>30,54%</td> </tr> </tbody> </table> <p>*Porcentajes calculados sobre la plantilla media. La tabla no incluye las evaluaciones que recibe el personal de conducción. Esta información se reporta en los apartados de Formación y Seguridad de la presente memoria.</p> | Descripción | España | Marruecos | Hombres | 6,16% | 0,38% | Mujeres | 16,48% | 3,91% | Administrativo | 0,01% | 0,00% | Técnico | 38,84% | 0,93% | Directivo | 73,88% | 64,41% | Mando | 100% | 30,54% | 73 |
| Descripción | España | Marruecos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hombres | 6,16% | 0,38% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mujeres | 16,48% | 3,91% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Administrativo | 0,01% | 0,00% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Técnico | 38,84% | 0,93% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Directivo | 73,88% | 64,41% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mando | 100% | 30,54% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Diversidad e igualdad de oportunidades | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 405-1 | 2016 | Diversidad en órganos de gobierno y empleados. | | 16, 63-71, 127-131 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 405-2 | 2016 | Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres. | | 131 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| No discriminación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 406-1 | 2016 | 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. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Libertad de asociación y negociación colectiva | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 407-1 | 2016 | 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. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| GRI Estándar | Versión | Resumen descripción | 2021 | Página |
|--|---------|---|--|-------------------|
| Trabajo infantil | | | | |
| 408-1 | 2016 | Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil | Aplicación de Código ético y Comité de Compliance | |
| Trabajo forzoso | | | | |
| 409-1 | 2016 | Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio | Aplicación de Código ético, Comité de Compliance y Modern Slavery | |
| Medidas de seguridad | | | | |
| 410-1 | 2016 | Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos. | El personal de seguridad es externo (proveedores) y actualmente no se dispone de esta información. | |
| Derechos de la población indígena | | | | |
| 411-1 | 2016 | Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas. | No aplica. | |
| Evaluación | | | | |
| 412-1 | 2016 | Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos. | Aplicación de Código ético, Comité de Compliance y Modern Slavery | |
| Inversión | | | | |
| 412-2 | 2016 | Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos. | Se impartió al Equipo Directivo Alsa (EDA), RRHH y Compras, una formación en 2017 en materia de trata de seres humanos, a raíz de la entrada en vigor en el Reino Unido de la denominada "Modern Slavery Act", que contiene una serie de obligaciones dirigidas a las empresas para evitar situaciones de trata en su seno y en toda la cadena de suministro. Se evaluaron además los conocimientos adquiridos por los destinatarios del curso, incluyéndose en la evaluación un test y un caso práctico para que aportasen sus ideas de medidas que pueden adoptarse en esta materia. | |
| 412-3 | 2016 | Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos. | Se ha incorporado una mención expresa a la "Modern Slavery Act", en la cláusula de buena conducta que se incorpora por defecto en todos los contratos con nuestros proveedores. | |
| Comunidades locales | | | | |
| Enfocado hacia la Integración, principalmente en los colectivos de personas con discapacidad a través de la formación y empleabilidad. | | | | |
| 413-1 | 2016 | Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo. | | 4, 83-84, 100-104 |
| 413-2 | 2016 | Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales– en las comunidades locales. | | 83-104 |
| Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos, prácticas laborales y repercusión social | | | | |
| 414-1 | 2016 | Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales. | 100% | |

| GRI Estándar | Versión | Resumen descripción | 2021 | Página |
|---|---------|--|--|--------------|
| 414-2 | 2016 | Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas | La mitigación de los posibles impactos sociales en la cadena de suministro es contemplada mediante la inclusión de requisitos en las licitaciones a través de las cuales se contrata a los distintos proveedores, quienes deberán cumplir con cada uno de ellos. | |
| Política pública | | | | |
| 415-1 | 2016 | Valor de las contribuciones políticas por país y destinatario. | No existen. | |
| Salud y seguridad de los clientes | | | | |
| Enfocado hacia la Seguridad de los clientes, principalmente debido a accidentes de tráfico en los que se ha calificado a la organización como culpable. | | | | |
| 416-1 | 2016 | Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios. | Durante 2021 contemplado fundamentalmente en el plan Alsa Movilidad Segura y el programa Eliminando Riesgos. | 41-48 |
| 416-2 | 2016 | Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios. | No ha habido ningún caso con multa, sanción o advertencias. | |
| Etiquetado de productos y servicios | | | | |
| 417-1 | 2016 | Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios. | No aplica. | |
| 417-2 | 2016 | Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios. | 0 casos de incumplimiento. | |
| 417-3 | 2016 | Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing. | 0 casos de incumplimiento. | |
| Privacidad de los clientes | | | | |
| 418-1 | 2016 | Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente. | El número total de reclamaciones de clientes en materia de protección de datos es 0. | |
| Cumplimiento obligatorio | | | | |
| 419-1 | 2016 | Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico. | 1.847.822 € * *Se incluyen todas las actividades de Alsa, tanto a nivel nacional como internacional. | |
| Indicadores Alsa | | | | |
| Alsa-01 | 2016 | Viajeros transportados. | | 4, 32-33, 51 |
| Alsa-02 | 2016 | Km. recorridos. | | 4, 51 |
| Alsa-03 | 2016 | ISC - Índice de satisfacción. | EL ISC es la nota media que da el cliente a la pregunta de: de 0 a 10 cuál considera que es su satisfacción general. | 4, 51-52, 55 |
| Alsa-04 | 2016 | NPS - Tasa de Recomendación. | El NPS es una métrica que se calcula: - De 0 a 10, con qué seguridad recomendaría a sus familiares y amigos viajar con Alsa. - Los clientes que valoran con 9 o 10 son promotores (se calcula su peso en %). - Los clientes que valoran con 7 o 8 son neutros (se calcula su peso en %). - Los clientes que valoran con 6 o menos son detractores (se calcula su peso en %). | 4, 51-52, 55 |

Información adicional

Datos económicos:

| Descripción | España | Marruecos | Suiza | Francia | Portugal | Puerto Rico | Andorra |
|---|--------|-----------|-------|---------|----------|-------------|---------|
| Valor económico directo generado (millones euros) | -14,38 | 2,30 | -0,93 | -0,73 | -0,11 | -0,50 | -0,35 |
| Ingresos (millones de euros) | 714,45 | 154,60 | 6,74 | 1,84 | 0,00 | 0,05 | 0,06 |
| Costes operacionales (millones de euros) | 728,84 | 152,30 | 7,68 | 2,57 | 0,11 | 0,55 | 0,41 |
| Salarios empleados (millones de euros) | 259,25 | 44,75 | 2,86 | 0,58 | 0,01 | 0,05 | 0,05 |
| Costes Seguridad Social (millones de euros) | 92,32 | 9,96 | 0,66 | 0,21 | 0,00 | 0,01 | 0,01 |
| Pagos a proveedores (millones de euros) | 309,57 | 198,28 | 2,26 | 2,03 | 0,75 | 0,01 | 0,08 |
| Pagos al gobierno (impuestos y tasas) | 41,28 | 20,08 | 0,33 | 0,03 | 0,03 | 0,00 | 0,00 |
| Pagos al gobierno (impuesto Hidrocarburos) | 25,65 | 14,35 | - | 0,04 | - | - | - |
| Desgravaciones y créditos fiscales (millones de euros) | 0,82 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Subvenciones para inversiones e investigación (millones de euros) | 3,11 | 8,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Inversión en infraestructuras y flota (millones euros) | 56 | 73,63 | 0,11 | 0,038 | 0,66 | | |
| Autobuses en flota | 3.391 | 2.067 | 97 | 37 | | 5 | 1 |
| Sanciones /importe de sanciones (millones euros) | 1,20 | 0,65 | 0,00 | 0,01 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

Datos empleados:

Número de empleados por países

| | España | Marruecos | Suiza | Francia | Portugal | Puerto Rico | Andorra |
|---------|--------|-----------|-------|---------|----------|-------------|---------|
| Total | 7.400 | 6.145 | 79 | 19 | 0 | 7 | 3 |
| Hombres | 7.251 | 5.952 | 110 | 28 | 1 | 7 | 2 |
| Mujeres | 1.303 | 301 | 22 | 5 | 0 | 0 | 1 |

Número de empleados por sexo y contrato laboral

| | | España | Marruecos | Suiza | Francia | Portugal | Puerto Rico | Andorra |
|-------------------|---------|--------|-----------|-------|---------|----------|-------------|---------|
| Contrato fijo | Hombres | 6.037 | 5.671 | 47 | 14 | 1 | 1 | 2 |
| | Mujeres | 1.056 | 280 | 10 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Contrato temporal | Hombres | 1.214 | 281 | 63 | 14 | 0 | 6 | 0 |
| | Mujeres | 247 | 21 | 12 | 4 | 0 | 0 | 1 |
| Contrato parcial | Hombres | 684 | 0 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Mujeres | 215 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | España | Marruecos | Suiza | Francia | Portugal | Puerto Rico | Andorra |
|---|----------|-----------|-------|---------|----------|-------------|---------|
| Trabajadores con contrato fijo por edad | | | | | | | |
| Plantilla menor de 30 años | 135,30 | 378,00 | 3,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Plantilla entre 30 y 50 años | 3640,10 | 3979,00 | 29,00 | 10,00 | 0,00 | 1,00 | 0,00 |
| Plantilla mayor de 50 años | 3312,80 | 1594,00 | 25,00 | 5,00 | 1,00 | 0,00 | 2,00 |
| Trabajadores con contrato temporal por edad | | | | | | | |
| Plantilla menor de 30 años | 157,00 | 80,00 | 11,00 | 1,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Plantilla entre 30 y 50 años | 1001,70 | 204,00 | 51,00 | 10,00 | 0,00 | 0,00 | 1,00 |
| Plantilla mayor de 50 años | 300,50 | 18,00 | 13,00 | 5,00 | 0,00 | 3,00 | 0,00 |
| Trabajadores con contrato parcial por edad | | | | | | | |
| Plantilla menor de 30 años | 36,00 | 0,00 | 2,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Plantilla entre 30 y 50 años | 386,00 | 0,00 | 13,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Plantilla mayor de 50 años | 474,00 | 0,00 | 7,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Trabajadores con contrato fijo por categoría profesional | | | | | | | |
| Dirección | 85,40 | 13,00 | 0,00 | 0,00 | 1,00 | 0,00 | 0,00 |
| Mandos intermedios | 133,90 | 49,00 | 4,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Profesionales cualificados | 445,20 | 1225,00 | 4,00 | 0,00 | 0,00 | 1,00 | 0,00 |
| Operarios | 6427,70 | 4664,00 | 49,00 | 15,00 | 0,00 | 0,00 | 2,00 |
| Trabajadores con contrato temporal por categoría profesional | | | | | | | |
| Dirección | 0,20 | 0,00 | 1,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Mandos intermedios | 0,00 | 0,00 | 2,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Profesionales cualificados | 32,00 | 9,00 | 6,00 | 0,00 | 0,00 | 2,00 | 0,00 |
| Operarios | 1429,00 | 293,00 | 66,00 | 18,00 | 0,00 | 4,00 | 1,00 |
| Trabajadores con contrato parcial por categoría profesional | | | | | | | |
| Dirección | 2,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Mandos intermedios | 1,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Profesionales cualificados | 28,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Operarios | 868,00 | 0,00 | 22,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| PROMEDIO ANUAL de empleados con contrato fijo | | | | | | | |
| Promedio anual hombres | 5.358,62 | 5.644,62 | 43,48 | 14,72 | 0,17 | 1,00 | 2,00 |
| Promedio anual mujeres | 912,29 | 297,02 | 10,44 | 0,74 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| PROMEDIO ANUAL de empleados con contrato temporal | | | | | | | |
| Promedio anual hombres | 955,30 | 192,94 | 16,87 | 3,13 | 0,00 | 6,00 | 0,00 |
| Promedio anual mujeres | 173,87 | 10,09 | 7,86 | 0,34 | 0,00 | 0,00 | 1,00 |
| PROMEDIO ANUAL de empleados con contrato parcial | | | | | | | |
| Promedio anual hombres | 276,11 | 0,00 | 5,61 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Promedio anual mujeres | 97,60 | 0,00 | 1,83 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| PROMEDIO ANUAL Trabajadores con contrato fijo por edad | | | | | | | |
| Plantilla menor de 30 años | 102,18 | 303,96 | 1,66 | 0,69 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Plantilla entre 30 y 50 años | 3.246,45 | 3.928,10 | 22,04 | 12,09 | 0,00 | 1,00 | 0,00 |
| Plantilla mayor de 50 años | 2.920,85 | 1.706,75 | 30,21 | 2,68 | 0,17 | 0,00 | 2,00 |

| | España | Marruecos | Suiza | Francia | Portugal | Puerto Rico | Andorra |
|--|----------|-----------|-------|---------|----------|-------------|---------|
| PROMEDIO ANUAL Trabajadores con contrato temporal por edad | | | | | | | |
| Plantilla menor de 30 años | 125,23 | 52,85 | 3,79 | 0,07 | 0,00 | 3,00 | 0,00 |
| Plantilla entre 30 y 50 años | 750,97 | 136,80 | 17,61 | 2,03 | 0,00 | 0,00 | 1,00 |
| Plantilla mayor de 50 años | 252,60 | 13,37 | 3,28 | 1,23 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| PROMEDIO ANUAL Trabajadores con contrato parcial por edad | | | | | | | |
| Plantilla menor de 30 años | 15,91 | 0,00 | 0,43 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Plantilla entre 30 y 50 años | 189,78 | 0,00 | 5,34 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Plantilla mayor de 50 años | 168,16 | 0,00 | 1,63 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| PROMEDIO ANUAL Trabajadores con contrato fijo por categoría profesional | | | | | | | |
| Dirección | 83,90 | 12,42 | 0,33 | 0,00 | 0,17 | 0,00 | 0,00 |
| Mandos intermedios | 124,16 | 45,67 | 4,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Profesionales cualificados | 417,66 | 1.290,89 | 4,58 | 0,00 | 0,00 | 1,00 | 0,00 |
| Operarios | 5.645,17 | 4.592,66 | 45,00 | 15,46 | 0,00 | 0,00 | 2,00 |
| PROMEDIO ANUAL Trabajadores con contrato temporal por categoría profesional | | | | | | | |
| Dirección | 0,02 | 0,00 | 1,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Mandos intermedios | 0,42 | 0,17 | 1,17 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Profesionales cualificados | 30,28 | 5,31 | 6,12 | 0,00 | 0,00 | 2,00 | 0,00 |
| Operarios | 1.098,48 | 197,54 | 16,44 | 3,47 | 0,00 | 4,00 | 1,00 |
| PROMEDIO ANUAL Trabajadores con contrato parcial por categoría profesional | | | | | | | |
| Dirección | 0,52 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Mandos intermedios | 0,15 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Profesionales cualificados | 10,25 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Operarios | 362,80 | 0,00 | 7,44 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

Nota: a 31/12/21 hay 3 personas en Puerto rico, 2 en Francia y 6 en España de las cuales no se dispone de su fecha de nacimiento, con lo cual no se han tenido en cuenta al reportar desgloses por tramos de edad.

Tasa de rotación por sexo y país

| | España | Marruecos | Suiza | Francia | Portugal | Andorra | Puerto Rico |
|---------|--------|-----------|-------|---------|----------|---------|-------------|
| Hombres | 3,74% | 15,58% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Mujeres | 5,64% | 24,47% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |

Nº de nuevas contrataciones

| | España | Marruecos | Suiza | Francia | Portugal | Andorra | Puerto Rico |
|--------------------|--------------|------------|-----------|-----------|----------|----------|-------------|
| Por sexo | | | | | | | |
| Hombres | 1.524 | 928 | 37 | 15 | 1 | 0 | 0 |
| Mujeres | 296 | 31 | 5 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| Por edad | | | | | | | |
| Menores de 30 años | 187 | 277 | 7 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Entre 30 y 50 años | 1.108 | 618 | 28 | 11 | 0 | 0 | 0 |
| Mayores de 50 años | 519 | 62 | 7 | 5 | 1 | 0 | 0 |
| Totales | 1.814 | 957 | 42 | 17 | 1 | 0 | 0 |

Número de despidos

| | España | Marruecos | Suiza | Francia | Portugal | Puerto Rico | Andorra |
|-------------------------------|--------|-----------|-------|---------|----------|-------------|---------|
| Por sexo | 27 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Hombres | 27 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mujeres | 75 | 99 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Por clasificación profesional | | | | | | | |
| Dirección | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mandos Intermedios | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Profesionales cualificados | 12 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Operarios | 89 | 102 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Por edad | | | | | | | |
| < 30 | 6 | 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 30-50 | 51 | 75 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| > 50 | 45 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Número de personas en comité de dirección de la organización

| | España | Marruecos | Suiza | Francia | Portugal | Puerto Rico | Andorra |
|----------|--------|-----------|-------|---------|----------|-------------|---------|
| Por sexo | | | | | | | |
| Hombres | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mujeres | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Por edad | | | | | | | |
| < 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 30-50 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| > 50 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Permisos parentales

| | España | Marruecos | Suiza | Francia | Portugal | Puerto Rico | Andorra |
|---------|--------|-----------|-------|---------|----------|-------------|---------|
| Hombres | 119 | 115 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mujeres | 19 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Nº empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el periodo parental

| | España | Marruecos | Suiza | Francia | Portugal | Puerto Rico | Andorra |
|---------|--------|-----------|-------|---------|----------|-------------|---------|
| Hombres | 84 | 115 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mujeres | 14 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.

| | España | Marruecos | Suiza | Francia | Portugal | Puerto Rico | Andorra |
|---------|--------|-----------|-------|---------|----------|-------------|---------|
| Hombres | 84,87% | 100% | - | - | - | - | - |
| Mujeres | 89,47% | 100% | 100% | - | - | - | - |

Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.

| | España | Marruecos | Suiza | Francia | Portugal | Puerto Rico | Andorra |
|--|----------|-----------|----------|---------|----------|-------------|----------|
| Por sexo | | | | | | | |
| Hombres | 25.518€ | 5.127€ | 69.398€ | 35.100€ | * | 6.752€ | 24.241€ |
| Mujeres | 17.768€ | 6.625€ | 57.831€ | 35.100€ | - | 13.805€ | 3.318€ |
| *no se publica por ser solo una persona. | | | | | | | |
| Por clasificación profesional | | | | | | | |
| Dirección | 106.605€ | 42.939€ | 185.060€ | - | * | - | |
| Mandos Intermedios | 44.099€ | 19.846€ | 79.229€ | 46.800€ | - | 15.272€ | |
| Profesionales cualificados | 26.356€ | 4.945€ | 57.831€ | 41.600e | - | - | |
| Operarios | 22.614€ | 5.091€ | 48.578€ | 27.300€ | - | 1.745€ | 17.267€ |
| Por edad | | | | | | | |
| < 30 | 10.023€ | 4.232€ | 46.959€ | 34.450€ | - | | |
| 30-50 | 23.445€ | 5.091€ | 48.578€ | 34.450€ | - | 11.502€ | 3.318€ |
| > 50 | 26.263€ | 5.675€ | 52.048€ | 34.450€ | * | 777€ | 24.241€ |
| Evolución respecto a 2020 por sexo | | | | | | | |
| Hombres | 6,79% | 15,03% | 0% | 0% | 0% | 2,38% | 2,75% |
| Mujeres | 8,82% | 10,84% | 0% | 0% | 0% | 78,27% | -245% |
| Evolución respecto a 2020 por clasificación profesional | | | | | | | |
| Dirección | -27,70% | 12,84% | 5% | 0% | 0% | - | 0% |
| Mandos Intermedios | -18,73% | -20,74% | 0% | 0% | 0% | 22,65% | 0% |
| Profesionales cualificados | -4,53% | 14,10% | 0 | 0% | 0% | - | 0% |
| Operarios | 9,52% | 5,91% | 0 | 0% | 0% | 8,42% | -13,12% |
| Evolución respecto a 2020 por edad | | | | | | | |
| < 30 | 12,96% | 6,24% | 0% | 0% | 0% | 170,81% | 0 |
| 30-50 | 7,54% | 15,74% | 0% | 0% | 0% | 28,26% | 2,75% |
| > 50 | 7,86% | 16,62% | 0% | 0% | 0% | -88,58% | -245,02% |

| | España | Marruecos | Suiza | Francia | Portugal | Puerto Rico | Andorra |
|-----------------|--------|-----------|-------|---------|----------|-------------|---------|
| Brecha salarial | 30,73% | -13,78% | 17% | 0% | 0% | -104,46% | 86,31% |

Seguridad y salud de los trabajadores:

| | España | Marruecos | Suiza | Francia |
|---|------------------|-----------------|----------|-----------|
| índice de frecuencia de accidentes (%)* | 13,56 | 9,23 | | |
| Hombres | - | - | 3,71 | 4,59 |
| Mujeres | - | - | 0 | 0 |
| Índice de gravedad de accidentes (%)* | 0,48 | 0,58 | | |
| Hombres | - | - | 0,018 | 0,39 |
| Mujeres | - | - | 0 | 0 |
| Enfermedades profesionales | | | | |
| Hombres | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Mujeres | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Absentismo** | 141.937 jornadas | 55.908,78 horas | 45 horas | 112 horas |

| | España | Marruecos | Suiza | Francia |
|---|--------------|-------------------|--------|---------|
| Absentismo Hombres | 6,7% | 1,86% | 0,010 | 0,095 |
| Absentismo Mujeres | | | 0 | 0 |
| Inversión en Prevención, Salud y Bienestar | 884.067,18 € | 18.964.482,70 MAD | 7000 € | 2.000 € |
| % plantilla que está representado en comités formales de seguridad y salud | 70,69% | 95% | - | - |
| Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad. | 0 | 0 | 0 | 0 |

*No se dispone de la información desagregada por sexos.

** Tasa de absentismo=(Jornadas perdidas/trabajadores*días)x100.

Datos medio ambiente¹:

| Descripción | España | Marruecos | Suiza ² | Alsa |
|---|----------------|----------------|--------------------|------------------|
| MEDIO AMBIENTE | | | | |
| Vehículos de propulsión alternativa | 466 | 6 | 11 | 483 |
| Vehículos de propulsión alternativa respecto a la flota (%) | 13% | 0% | 8% | 9% |
| Vehículos de propulsión alternativa (incorporación) | 131 | 0 | 0 | 131 |
| Inversión en vehículos de propulsión alternativa (M€) | 46,3 | - | - | 46,3 |
| Vehículos de EURO VI | 1.562 | 804 | 110 | 2.476 |
| Vehículos de EURO VI (%) | 45% | 39% | 82% | 44% |
| Vehículos de EURO VI (incorporación) | 20 | 700 | 0 | 720 |
| Gasto o inversión medioambiental (k€) | - | - | - | 343,2 |
| EMISIONES | | | | |
| Emisiones totales (tCO ₂ e) | 300.615,74 | 271.215,07 | 1.296,42 | 573.127,23 |
| Emisiones directas A1 (tCO ₂ e) | 215.260,13 | 136.265,78 | 1.050,42 | 352.576,33 |
| Emisiones indirectas A2 (tCO ₂ e) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Emisiones indirectas A3 (tCO ₂ e) | 85.355,61 | 134.949,29 | 246,00 | 220.550,90 |
| Intensidad de emisiones directas (tCO ₂ e/mil €) | 0,433 | 2,035 | 0,156 | 0,686 |
| Emisiones directas CO (t) | 1.154.147,00 | 806.879,00 | 6.102,00 | 1.967.128,00 |
| Emisiones directas NOx (t) | 1.538.863,00 | 1.075.839,00 | 8.136,00 | 2.622.838,00 |
| Emisiones directas HC (t) | 353.939,00 | 247.443,00 | 1.871,00 | 603.253,00 |
| Emisiones directas PM (t) | 15.389,00 | 10.758,00 | 81,00 | 26.228,00 |
| Emisiones directas CH ₄ (tCO ₂ e) | 451,61 | 175,59 | 1,41 | 641,25 |
| Emisiones directas N ₂ O (tCO ₂ e) | 3075,30 | 2.093,05 | 15,96 | 5.381,05 |
| Emisiones directas HFCs (tCO ₂ e) | 14.430,85 | 120,84 | 17,16 | 14.568,85 |
| CONSUMOS | | | | |
| Consumo Gas Natural (kWh) | 1.033.731,52 | - | - | 1.033.731,52 |
| Consumo gasoil caldera (kWh) | 2.420.854,87 | - | - | 2.420.854,87 |
| Consumo otras fuentes (kWh) | 192.858,70 | - | - | 192.858,70 |
| Consumo eléctrico instalaciones (KWh) | 11.529.162,38 | - | - | 11.529.162,38 |
| Consumo energético instalaciones (kWh) | 15.176.607,47 | - | - | 15.176.607,47 |
| Consumo de gasoil automoción (kWh) | 769.431.548,25 | 537.919.466,38 | 4.067.824,31 | 1.311.418.838,94 |

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 V17 Abril 2021.

Los datos ambientales de Suiza también incluyen las operaciones de Francia.

2

| Descripción | España | Marruecos | Suiza ² | Alsa |
|---|----------------|----------------|--------------------|------------------|
| Consumo de SP95 automoción (kWh) | 195.063,35 | - | 30.524,22 | 225.587,57 |
| Consumo de GAS (GNC, GNL) automoción (kWh) | 23.625.661,73 | - | - | 23.625.661,73 |
| Consumo de GLP automoción (kWh) | 246.293,94 | - | - | 246.293,94 |
| Consumo eléctrico debido al transporte (MWh) | 140.578,84 | - | - | 140.578,84 |
| Consumo combustible flota (kWh) | 793.639.146,11 | 537.919.466,38 | 4.098.348,53 | 1.335.656.961,02 |
| Consumo de fuente renovable (kWh) | 11.669.741,22 | - | - | 11.669.741,22 |
| Consumo Energía total (kWh) | 805.168.308,49 | 537.919.466,38 | 4.098.348,53 | 1.347.186.123,40 |
| Consumo de combustible fuera de la organización (kWh) | 57.644.253,46 | - | 25.825,15 | 57.670.078,60 |
| RESIDUOS | | | | |
| Residuos No Peligrosos gestionados (t) | 351,41 | - | - | 351,41 |
| Residuos Peligrosos gestionados (t) | 633,96 | - | - | 633,96 |
| Papel para reciclado (t) | 20,00 | - | - | 20,00 |
| Eliminación de RNP (t) | 34,32 | - | - | 34,32 |
| Incineración | - | - | - | - |
| Traslado a vertedero | - | - | - | - |
| Otras | 34,32 | - | - | 34,32 |
| Eliminación de RP(t) | 141,09 | - | - | 141,09 |
| Incineración | - | - | - | - |
| Traslado a vertedero | - | - | - | - |
| Otras | 141,09 | - | - | 141,09 |
| Valorización de RNP (t) | 317,09 | - | - | 317,09 |
| Preparación para la reutilización | - | - | - | 0,00 |
| Reciclado | 85,06 | - | - | 85,06 |
| Otras | 232,03 | - | - | 232,03 |
| Valorización de RP (t) | 492,87 | - | - | 492,87 |
| Preparación para la reutilización | 1,85 | - | - | 1,85 |
| Reciclado | 250,25 | - | - | 250,25 |
| Otras | 240,77 | - | - | 240,77 |
| AGUA | | | | |
| Vertido asimilable a urbano (m³) | 38.980,00 | - | - | 38.980,00 |
| Vertido industrial automoción (m³) | 99.617,00 | - | - | 99.617,00 |
| Vertido industrial restauración (m³) | 11.621,00 | - | - | 11.621,00 |
| Consumo de agua (m³) | 150.537,00 | - | - | 150.537,00 |
| Consumo de agua de fuente de captación (pozos, etc.) (m³) | 125,00 | - | - | 125,00 |
| Volumen de agua reciclada o reutilizada (m³) | 8.601,60 | - | - | 8.601,60 |

Datos estimados basado en el rendimiento de los equipos de reciclado de agua instalados en los lavaderos.

La Organización empresarial

A fecha de 31 de diciembre de 2021, el Grupo Alsa está formado por las sociedades que seguidamente se

Transports dels pirineus
Sarl chamexpress.com
Alsa bustours gex
Alsa ITALIA S.R.L.
Alsa education a la sécurité routière S.A.R.L.
Alsa al baida, S.A.
Interprovincial maroc S.A.R.L.
Alsa intercity services, S.A.
Alsa city bus rabat sale temara S.A.
Alsa khouribga S.A.
Alsa tanger, S.A.
Immeubles,vehicules accessoires maroc S.A.R.L.
Centre de formation techn. Profes. Transport S.A.R.L.
Alsa city tour S.A.R.L.
Alsa city agadir S.A.
Groupe alsa transport S.A.
Transport de voyageurs en autocar maroc S.A.
Alsa city sightseeing maroc
Tiac viagens e turismo lda
Nex continental holding S.L. - sucursal em portugal
Alsa toti metropolitana de lisboa, lda
Alsa puerto rico, llc
Transportes adaptados andaluces, S.A.U.
Alsa micromobility, S.L.
Representaciones mecánica, S.A.U.
Servicios auxiliares del transporte c.b.
Cetralsa formación, S.L.U.
Servicios empresariales especiales, S.L.U.
Técnicas en vehículos automóviles, S.L.U.
Alsa grupo, S.L.U.
Alsa metropolitana, S.A.U.
Transportes adaptados cántabros, S.A.
Alsa internacional S.L.U. y otros u.t.e.
Alsa ferrocarril, S.A.U.
Estación de autobuses de astorga, S.L.
Movelia tecnologías, S.L.
Servicios del principado, S.A.U.
Estación de autobuses de aviles S.L.
Tibus, S.A.
Transportes terrestres cantabros, S.A.
Tury express, S.A.
Viajes por carretera, S.A.U.
Rutas del cantábrico, S.L.
Irubus, S.A.U.
Gorbea representaciones, S.L.
Aplic. Y sist. Integrales para el transporte, S.A.
Euska Alsa, S.L.U.
Mundaka consultoria, S.L.U.
General técnica industrial, S.L.U.
International business limousines, S.A.U.
Intercambiadores europeos, S.L.
Cía. Del tranvía eléctrico de aviles, S.A.
Ebrobus, S.L.U.

relacionan, las cuales integran un grupo de consolidación fiscal cuya composición y funcionamiento viene

Proyectos unificados, S.A.U.
Alianza bus, S.L.U.
Compostelana S.A.U.
Nex continental holdings, S.L.
Servivareas 2000, S.L.U.
Los abades de la gineta, S.L.U.
Transportes unidos de asturias, S.L.
Nx middle east, S.L.U.
Autobuses urbanos de bilbao, S.A.
Buses de palencia, S.L.
Automóviles luarca, S.A.U.
Transportes accesibles peninsularea, S.L.
Estaciones terminales de autobuses, S.A.
Estación autobuses de cartagena, S.A.
Ute estacion de autobuses de alicante 18/1982
Transportes urbanos de cartagena, S.A.
Interurbana de autocares, S.A.U.
Transportes adaptados regionales, S.L.U.
Transportes urbanos de cantabria, S.L.U.
Alsa atlántica, S.L.U.
Agreda bus, S.L.
Artazo servicios integrales, S.L.
Guaguas gumidafe, S.L.
Tar sl,maitours sl,intercar sa,cousa sa ute
Ute tar,cousa,intercar,nexcon,calecar y otros
Autos rodriguez-eocar, S.L.
Bus urbano de castro urdiales, S.L.
Bilboko hiribus jasangarria, S.L.
Ute aut.luarca S.A.U. y julia travel, S.L.U.
Tren turistico de alcalá. Ute julia-alsa
Alsa rail, S.L.U.
Automoviles luarca sau,yaiza bus S.L., medtrast98 sl
Transportes urbanos de guadalajara, S.L.
Tranvías metropolitanas de granada, S.A.U.
Maitours, S.L.U.
Grupo enatcar, S.A.
La unión de benisa, S.A.
Transportes de viajeros de aragón, S.A.
Nexcon sl,u, sercobus sl y la sepulvedana S.A. ute
Transportes bacoma, S.A.U.
Ute julia travel, autom. Luarca,transportes bacoma
Ute guadalajara
Julia travel y automoviles luarca sa ute
Autos pelayo, S.A.U.
Alsa internacional, S.L.U.
Viajes alsa, S.A.U.
Compañía navarra de autobuses S.A.
La unión alavesa S.L.
Estación de autobuses aguilar de campoo, S.L.
Sociedad anónima unipersonal alsina graells de a.t.
A.s.i.t.S.A. y gti, S.L.U. ute ley 18/1982
Berlinas de asturias, S.L.
Jimenez lopera, S.A.U.

determinado por lo establecido en los artículos 42 y siguientes del código de Comercio.

Intercar business cars, S.L.U.
Berlinas de toledo, S.L.
Canary business cars, S.L.
Berlinas de canarias, S.L.
Baleares business cars, S.L.
Cataluña business cars, S.L.
Baleares consignatarios, S.L.
Baleares consignatarios tours, S.L.
Autocares castilla-león, S.A.U.
Argabus, S.A.
Autocares discrecionales del norte, S.L.U.
Estación de autobuses de plasencia, S.A.
Autocares de badajoz, S.L.
Tranvía de velez, S.A.U.
Autos cal pita, S.A.
Automóviles sigras carral
Servicios el temple, S.L.
Soria movilidad conectada, S.L.
Setra ventas y servicios, S.A.U.
Almería-murcia bus, S.L.
Transportes rober, S.A.U.
Alhambra bus, S.A.U.
Publi imagen granada, S.L.U.
Transitia sl-transportes unidos de asturias, S.L. ute
Busturialdea lea artibai bus, S.A.
Ezkerraldea-meatzaldea bus, S.A.
Soc. Conces. Interurbano tolosa buruntzaldea, S.L.
Autobuses la tafallesa, S.A.
Ute mundiplan
Estación de autobuses de san lorenzo del escorial, S.A.U.
Center bus, S.L.
Alsa granada airport S.L.
Voramar el gaucho S.L.U.
Transportes santo domingo, S.L.U.
Tibus business cars, S.L.U.
Tibus business limousines, S.L.U.
Tibus berlines de luxe, S.L.U.
Tibus luxury services, S.L.U.
Berlinas calecar, S.L.U.
Berlinas vtc de cantabria, S.L.U.
Smart green mobility, S.L.
Alsa rail, S.L. y alsa ferrocarril sa ute valencia
Alsa rail, S.L. y alsa ferrocarril sa ute zaragoza
Manuel vazquez vazquez, S.L.
Autobuses urbanos de león, S.A.U.
Estación de autobuses de león, S.A.
Nex continental holdings sl,u y damas sa ute
Iberia sa,integracion agencias de viaje sa,nex S.L.
Ute mundiplan ii
Gva transfers.com S.A.R.L.
Odiar excursions, S.A.
Eggmann frey
Alpybus S.A.R.L.

alsa