

alsa 100 años



Resumen ejecutivo

Memoria de
sostenibilidad 2023

Somos Alsa

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

Primer operador de transporte urbano del Reino de Marruecos y con importante presencia en Portugal, Francia, Suiza y Arabia Saudí

Gestores de la movilidad



Servicios largo recorrido

- Más de 300 destinos internacionales
- Nueva operación en Arabia Saudí desde octubre de 2023 con 27 líneas
- Más de 3.500 destinos en España

Transporte Regional

- Operamos en **15 Comunidades Autónomas**



Transporte Urbano y Metropolitano

- 46 redes urbanas en España
- 6 de las principales ciudades de Marruecos
- 9 líneas operadas en Ginebra (Suiza)
- Servicios metropolitanos de Lisboa y Oporto con más de 450 vehículos

Transporte discrecional y turístico

- Cobertura nacional y grandes eventos de España. Transportista de la Presidencia Europea de la Unión Europea
- Autobuses turísticos en las principales ciudades de España y Marruecos

Transporte ferroviario

- 15 locomotoras
- Flota 43.000 viajeros en trenes turísticos
- Centros de formación en Madrid y Zaragoza, con más de 100 titulaciones
- Nuestras actividades: transporte ferroviario, mantenimiento de trenes y de infraestructuras, formación y terminales logísticas

Transporte sanitario

- El mayor operador de transporte sanitario de la Comunidad de Madrid
- Más de 300 ambulancias, con una plantilla de casi 1.000 personas
- Adjudicataria del servicio de transporte urgente de la Comunidad de Madrid



Principales cifras 2023



588 millones
de pasajeros

10 veces la población de Italia



508 millones
de Km

Equivalente a ir más de 3 veces
de la tierra al sol



6.262
autobuses

En fila ocuparían más de 100 km



17.137
de empleados

Llenaríamos el Wizink Center
de Madrid



1.340,4 millones €
de ingresos

Hemos duplicado la facturación
desde 2015



89%
de contratos fijos



11.765 proveedores
totales



98,5% proveedores
nacionales



83,56 millones €

Inversión en infraestructura
y flota





Crecimiento Continuo

- Adjudicataria de los contratos regionales de la Comunidad Valenciana entre Valencia - Alicante y Las Marinas - Alicante, así como el servicio entre Fraga- Zaragoza
- Conexión de Zaragoza y su aeropuerto con autobuses de hidrógeno y adquisición de las empresas Tranvías en Sevilla y Estébanez Aja
- Adjudicatarios del transporte sanitario urgente de la Comunidad de Madrid
- Reciente implantación de vehículos VTC en Barcelona
- 7 nuevas líneas en el servicio urbano de Ginebra
- Puesta en marcha del servicio metropolitano de Oporto, con más de 450 autobuses en Portugal
- Arranque de la operación de servicios interurbanos en Arabia Saudí, con 129 autobuses y 420 personas

Excelencia

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

Responsabilidad Social Corporativa RSC

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

Durante 2023, hemos realizado un nuevo estudio de doble materialidad (financiera y de impacto) conforme a los requisitos de GRI y conforme a la nueva directiva CSRD

Código Ético y Compliance

Durante 2023 se ha actualizado el Código ético y adaptado el Canal de Integridad a los nuevos requerimientos

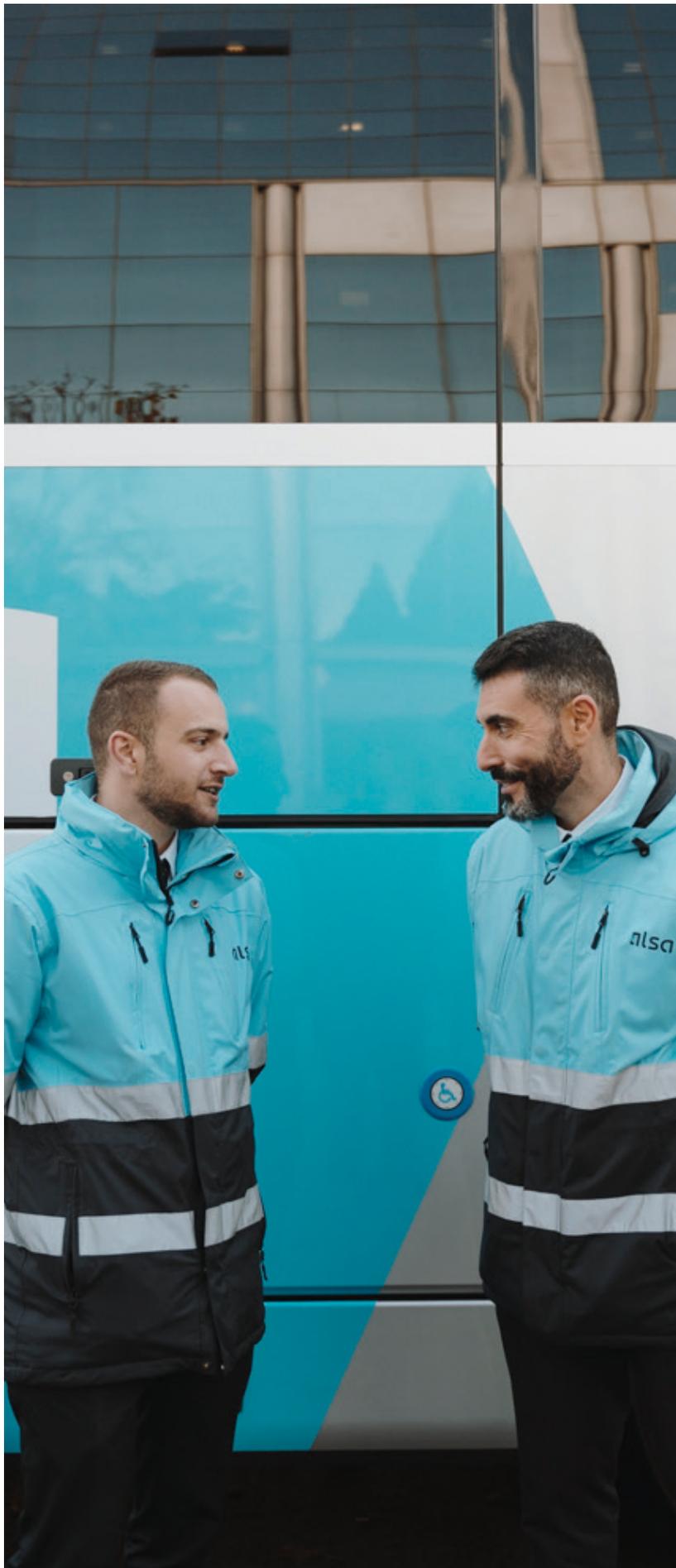
Renovación en España del certificado UNE 19601 con enfoque ENAC, relativa a los sistemas de Gestión de Compliance Penal

Continuamos avanzando en la implantación de un sistema homogéneo tan robusto como el que está implementado en España, en el resto de los países en los que operamos

Nuestra Contribución a los ODS

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





Nuestros retos para la consecución de nuestros compromisos empresariales son

Líder Medioambiental

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

Empleador de referencia

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

El más seguro

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

Gestión de Alianzas

Activa participación en la creación de dos nuevas asociaciones para el impulso y desarrollo del Hidrógeno (SHYNE) y de los Combustibles Renovables Cero emisiones Netas (CRECEMOS)

Alianzas para la incorporación de vehículos de hidrógeno con empresas suministradoras de este vector energético

Digitalización e innovación

Apertura del Centro de Innovación de Alsa en Asturias

Mejora en la planificación y optimización de rutas

Soluciones a clientes basadas en IA, para la gestión de equipajes perdidos, o en la mejora de la seguridad en la conducción

Modelos de mantenimiento predictivo, vía IA en vehículos cero emisiones

Investigación de nuevas tecnologías en sistemas de transporte a la demanda y relativas a la experiencia de cliente

OPERATE: metodología desarrollada para el análisis de los procesos y su optimización

Durante 2023 se ha creado el Comité de Operate

Se han implantado 57 mejoras en procesos y líneas estratégicas de la organización

Certificaciones

26 sistemas de gestión certificados, en todos los ámbitos de la empresa

Ranking MERCO Empresas, posición 55 en reputación corporativa

Extensión de las principales Certificaciones o de sus modelos de gestión a todos los países donde operamos

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

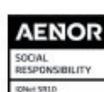
Reconocimiento de Alsa como Top Employer 2023, primera empresa del sector en España en obtener esta certificación, que reconoce a aquellas organizaciones que destacan por sus prácticas en la gestión de personas a nivel global y poner a sus profesionales en el centro



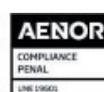
Gestión de la Calidad



Sello EFQM 500+



Gestión a la Responsabilidad Social Corporativa



Compliance Penal



Gestión de Seguridad de la Información



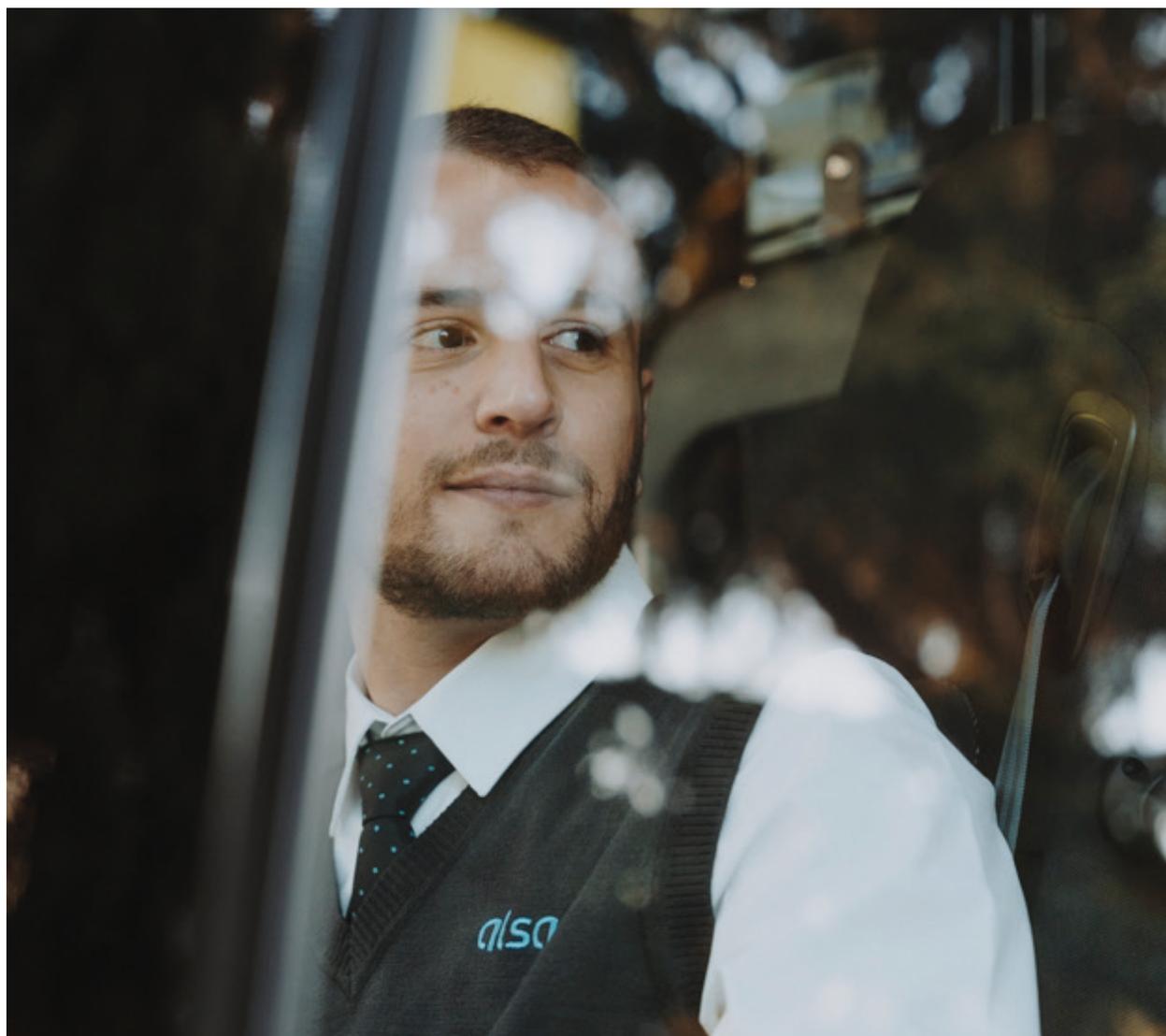
RSE Label 3



Memoria de Sostenibilidad Verificada

Seguridad

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



Monitorización y formación para la excelencia en la conducción

Evaluación y monitorización

- Gestión preventiva y predictiva de la seguridad en base al desempeño de los conductores y de sistemas de ayuda a la conducción
- Sistema de medición del desempeño del conductor
 - Monitorización mediante cámaras inteligentes (Drivecam o CCTV)
 - Control y medición de la velocidad con la ayuda de dispositivos GPS
 - Control del modo de conducción (frenazos , acelerones y giros)

Formación y sensibilización

La formación como pilar para la reducción de la siniestralidad, con especial actuación en conductores con peor desempeño

- Cursos de mejora competencial individualizado a 201 conductores
- Campañas de comunicación externas, con la Fundación MAPFRE sobre Puntos Ciegos y con FESVIAL, sobre "Convivencia Vial"
- El proceso de arranque de servicio en Oporto ha requerido 5.500 horas de formación

Flota con las más avanzadas tecnologías

- En la búsqueda de ayudas a una conducción más segura
- Elementos tecnológicos para la detección de cansancio y somnolencia

Las instalaciones más seguras

- Plan de seguridad de instalaciones, con detección de puntos de concentración de maniobras peligrosas
- Cartelería de todas las instalaciones de España



Gestión de la Seguridad Vial



Gestión de emergencias



Seguridad y Salud en el Trabajo



CSEEA-INSIA en Seguridad Vial

Siniestralidad culpable

Desde 2010

10%

menos en España

67%

menos en Marruecos
(no computa Rabat ni Casablanca)

Desde 2022

14%

menos en Marruecos

30%

menos en Suiza

64%

menos en Portugal

Reducción de heridos en accidentes con responsabilidad (FWI)

Desde 2022

Nivel Global

14% reducción FWI

España

7% reducción FWI

Marruecos

29% reducción FWI

Monitorización de la plantilla

Cámaras inteligentes

48%

de la plantilla monitorizada en España en explotaciones consolidadas

100%

de la plantilla monitorizada en Marruecos a través de CCTV

GPS

92% en España

41% en Marruecos

Clientes

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

588
millones
de viajeros

508
millones
de km

228.073
encuestas
recibidas

8,16
índice de
satisfacción

51,4
tasa de
recomendación

Experiencia de viaje y conocimiento del cliente

Nuevas métricas y pasillos de cliente

- Mejoras en la medición de la satisfacción del cliente
- Nuevos pasillo de cliente de contratos urbanos y metropolitanos
- Actualización del pasillo de cliente para los diferentes corredores de largo recorrido

Premio Especial Global Xperience 2023

Dentro de la Gala de Premios a la Excelencia en Relación con Clientes de 2023, organizados por la AEERC, iFAES e IZO; Alsa fue galardonada con el Premio Especial Global Xperience por su estrategia transversal de la Experiencia de Cliente

Mejora de productos y servicios

- Grupo de trabajo de mejora continua basada en literales de clientes, e identificación de mejoras
- Avances en movilidad accesible e inclusiva, con nuevo proceso de venta, para facilitar las necesidades de las personas con movilidad Reducida en silla de ruedas
- Mejoras en los procesos de venta para viajeros de nuestro programa de fidelización Alsa Plus
- Mejora en atención en taquillas, con instalación de 52 nuevas máquinas autoventa, así como instalación de kioscos en nuevos emplazamientos e incluso el primero en París

Canales digitales

- Usabilidad y nuevas funcionalidades en App y Web
- Atención presencial en estaciones y paradas, con instalación de nuevas máquinas autoventa
- Nuevo modelo de relación con cliente B2B
- Premio Ecommerce a la mejor integración omnicanal

Sistema de atención a clientes (SAC)

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

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

Puntuación **8,16 en ISC** del SAC

Alsa Plus

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

En 2023 más de **850.000 nuevas altas**

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

Incentivación del uso del transporte público y cambio modal

Adaptación de infraestructuras de embarque, sistemas y formación de personal, para adaptarnos a las medidas de fomento del uso al transporte público

Abonos gratuitos para viajeros frecuentes del MITMA en recorridos interurbanos

Descuentos del 50% para viajeros frecuentes en ámbitos regional y local, de acuerdo con las CCAA, Ayuntamiento y el MITMA

Campaña Verano Joven, con billetes gratuitos para jóvenes de 18 a 30 años en las concesiones del Estado

Marketing, marca y comunicación

Presencia destacada en FITUR en Madrid, en la Cumbre Mundial de Transporte Público de la UITP en Barcelona y en el Encuentro de Ciudades de la Federación Española de Municipios y Provincias en Valladolid

Diversos eventos de celebración del primer centenario de Alsa

Enfoque al cliente joven: La Velada del Año III, la Kings League, festivales como Arenal Sound o Holika

 **+183.000 fans**
/Alsaautobuses

 **+39.000 followers**
/X (@Alsa_autobuses)

 **+48.000 seguidores**
@Alsa

 **+42.000 seguidores**
(Alsa)

 **+24 millones visualizaciones**
Alsa

 **+5.000 suscripciones**
(Alsa)

 **+11.000 millones**



Cartas de Servicio



Servicios de Transporte Público de pasajeros



Excelencia en el servicio



Accesibilidad Universal



Gestión de reclamaciones



Personas

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

10.138
empleados en España

17.137
empleados

89%
empleados fijos

Más de 3.000
nuevas incorporaciones

415 millones
en salarios

132 millones €
en aportaciones
a la Seguridad Social

**Índice
de rotación
en España**

5,04% hombres

6,67% mujeres

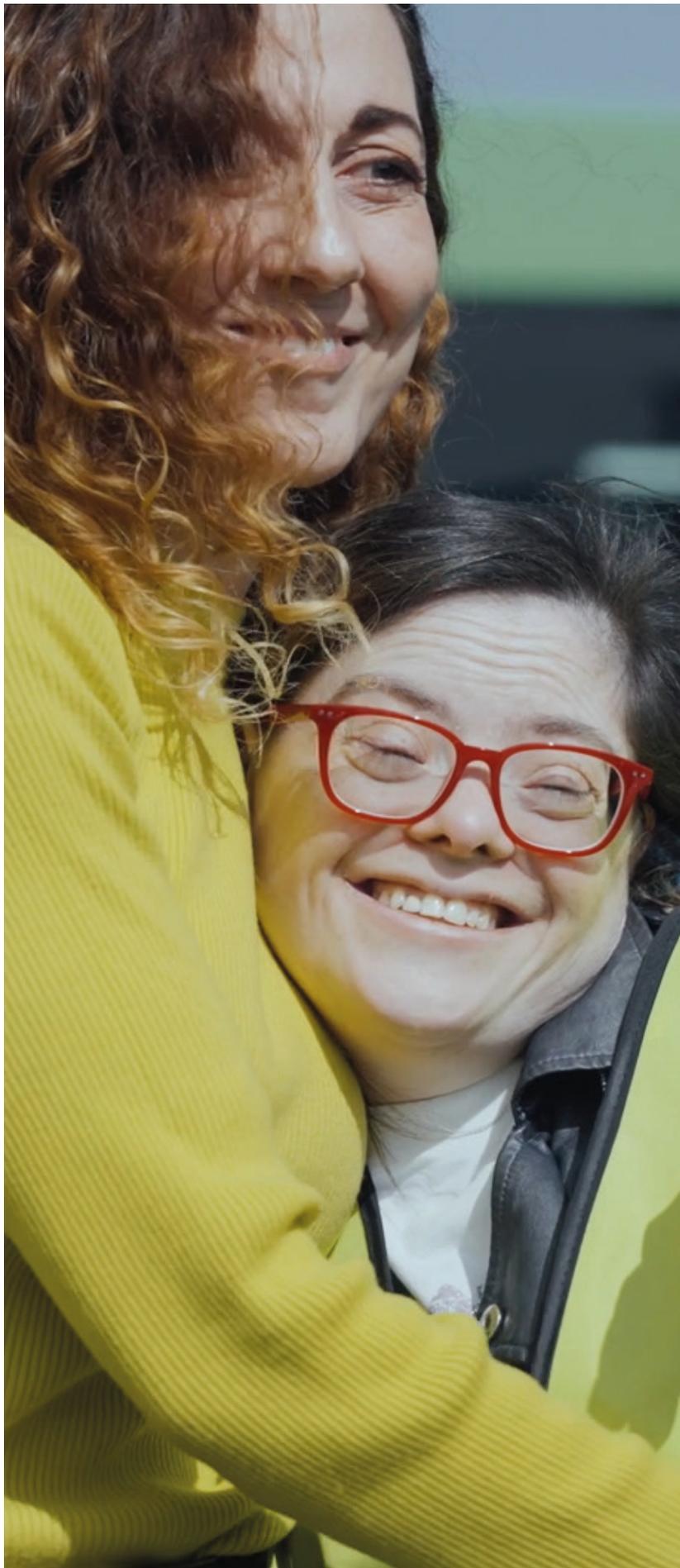
Plan estratégico de diversidad e inclusión global

El nuevo Plan estratégico de diversidad e inclusión global DEI marca el camino para convertir a Alsa en un referente en materia de diversidad e inclusión en el sector de la movilidad, actuando sobre la diversidad de género, la afectivo sexual, funcional, intercultural e intergeneracional

El plan estratégico recoge una serie de acciones que abarcan el entorno inclusivo y de diversidad, en todo el viaje de las personas empleadas:

- Procesos de selección y contratación, con ofertas de trabajo inclusivas y CV ciego en los procesos que lo permiten
- Onboarding, con carácter obligatorio a la D&I
- Desarrollo y convivencia. Encuesta de clima con incidencia de sesgos
- Promoción. Planes de sucesión con garantía de género
- Mantener el talento, programas de conciliación, protocolos de acoso y de discriminación





Alsa por la integración

Nuestro compromiso con la integración de personas con discapacidad se concreta en más de 200 personas empleadas y en el compromiso con el Charter de la Diversidad

¿De qué eres capaz?

Nuestro compromiso por la formación en inserción de personas con discapacidad. Desde 2022 se desarrolla entre otros a través del Convenio con ONCE - INSERTA para la formación e inserción de personas con discapacidad, por el que se recibe formación específica para la obtención del permiso D y el certificado de Aptitud profesional



Calidad en el empleo y gestión de talento

- Más de 3.000 incorporaciones en 2023
- Empleo en 47 provincias españolas
- 89% de contratos fijos e índice de rotación inferior al 6%
- Alsa ha sido reconocida con Empresa Top Employer



Feedback de los empleados

- Encuesta anual de clima: 88% de participación y 64% de compromiso (8 puntos más que en 2022)
- Nuestra respuesta: 20 Planes de acción y 92 acciones desarrolladas en 2023

Formación personalizada y proactiva

- Personalizada y adaptada a las necesidades particulares en base a la monitorización de nuestros profesionales
- 159.872 horas de formación
9,33 horas de formación por empleado
- 1.300.000  invertidos en formación en 2023

Programa global de reconocimiento

- Reconocimiento de Master Driver / Master Trainer / Master Rail, / Master Sanir / Máster Mechanics, Master Exit
- 500 personas reconocidas como "Máster"

Acompañamiento al personal de conducción

- Más de 34.000 horas dedicadas a las jornadas de acompañamiento (un 26% más que en 2022), con 9.130 alumnos

Formación de nuevos formadores

- Más de 140 personas trabajan en el desarrollo de personal de conducción
- Más de 24.500 acciones formativas y de evaluación

Programa Muévete de prácticas laborales

- 83 personas se han incorporado al programa
- El 41% de los participantes fueron contratados

Gestión de conciliación

- Sello EFR en España renovado
- 80 medidas implantadas
- Comité Senior



Prevención y Salud

- Programa "Alsalud"
- Certificado AENOR de empresa saludable
- Red de personas saludables
 - Seguro médico privado en Marruecos
 - Más de 70 embajadores saludables de Alsa
 - Reconocimientos médicos y programa de prevención de alcohol y drogas
 - Talleres, campañas de salud
 - Fomento al deporte
- Acciones para el cuidado de la salud

En España

Más de 4.400

reconocimientos médicos periódicos

72%

participación de la plantilla en los reconocimientos médicos

2.889

controles de alcohol

1.912

controles de estupefacientes

Alsa empresa Cardiosegura

161

desfibriladores instalados



Empresa Saludable



Conciliación e Igualdad



Protocolo frente a la COVID-19



Great Place To Work



Empresa Top Employer



Comunidad y Medio Ambiente

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

Medio ambiente

Nuestra hoja de ruta para la consecución de la neutralidad climática pasa por:

- Fomentar el uso del transporte público
- Asumir compromisos medioambientales
- Desarrollar el plan de descarbonización
- Estrategia de circularidad

Fomento del uso del transporte público

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

Compromisos medioambientales

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



Plan de descarbonización

- Alsa actúa en la **renovación de gradual de la flota**, en la búsqueda de energías alternativas, reduciendo los consumos, con el objetivo de reducir las emisiones asociadas

Renovación de flota

- Renovación de nuestra flota con nuevas tecnologías más limpias y eficientes
- reducción gradual de emisiones

Durante 2023 en España

Incorporación de **171 Vehículos Euro VI**

Incorporación de **151 Vehículos ECO o CERO**

El **33,8%** de la flota Urbana y Metropolitana es **ECO o CERO**

26.765 Tn de CO₂ dejadas de emitir por vehículos ECO

Introducción de energías alternativas

- Durante 2023, hemos adquirido 91 vehículos eléctricos
- Apostamos por el desarrollo del Vehículo de Hidrógeno, que desde 2021 introdujimos en España. Actualmente contamos con 4 vehículos en operación
- Seguimos apostando por la introducción de biocombustibles cero emisiones netas. Derivado del aceite de cocina, hemos realizado pruebas del HVO en Madrid, Castilla y León y Granada

Reducción de emisiones

- Gracias a la renovación gradual de la flota, la introducción de energías alternativas y a la eficiencia en los consumos, reducimos nuestras emisiones
- Verificamos y registramos nuestra huella en el MITERD, según la norma ISO 14064
- Sensibilizamos a nuestros clientes en la compensación de las emisiones con el Bosque Alsa

Reducción de emisiones GEI respecto 2022

↓ **13,8%** en servicios urbanos

↓ **11,9%** en servicios metropolitanos

↓ **7,1%** Resto

Bosque Alsa desde 2021

Más de **100.000** aportaciones de clientes

942 tCO₂ compensadas desde el principio

Eficiencia en los consumos

- Sistemas de monitorización de la flota y de formación, para garantizar una conducción eficiente y una reducción de consumos

Ahorramos 415 mil litros de combustible por el programa de conducción eficiente

Reducción de consumos de combustible respecto a 2022

10% en servicios metropolitanos

2,3% en servicios urbanos

100% de la electricidad consumida es de origen renovable

Desde 2015

↓ **32,5%** consumo eléctrico

↓ **49,5%** consumo calefacción

Estrategia de circularidad

En la búsqueda de **combustibles cero emisiones**, con procesos más eficientes, minimizando consumos y valorizando nuestros residuos

Biocombustibles avanzados Cero Emisiones Netas

- Participamos en el desarrollo de biocombustibles avanzados como alternativa de descarbonización a la espera de maduración de la electrificación, con pruebas en Bilbao, Castilla y León, Madrid y Granada
- Combustibles como el HVO, procedente del reciclado de residuos orgánicos como la biomasa o como el aceite de cocina usado
- Participamos en la Asociación de Combustibles Renovables, Economía Circular y Movilidad Sostenible (CRECEMOS)

Eficiencia en los procesos

- El diseño eficiente de los procesos en la misión de transformar la empresa hacia prácticas más sostenibles y responsables.
- Herramientas de inteligencia artificial al servicio de la optimización en la planificación de operaciones y el mantenimiento predictivo
- La digitalización de los procesos de venta con crecimiento del 20% en pro de la reducción de consumo de papel
- Aprovechamiento de los gases de escape

20.000 litros de biocombustibles han evitado la emisión de unas 50 Tn de CO²

Gestión de los residuos

- Minimización de residuos generados. Programa de asignación de flota, alargando la vida útil de nuestros vehículos
- Programa de gestión de los neumáticos, eliminando residuos y reduciendo consumos desde 2015

Desde 2015

- ↓ 31% residuos no peligrosos
- ↓ 25% residuos peligrosos

Minimización de los Consumos de agua

- Reducción del consumo de agua, derivado de las actividades de lavado de vehículos
- Establecemos medidas de ahorro y reutilización del agua

- ↓ 22% consumo de agua
- ↓ 7% en vertidos de aguas residuales



Gestión Ambiental



Gestión energética



CO2 verificado



Registro Huella de Carbono



Certificado EMAS



Conducción eficiente de vehículos industriales

Comunidad

Durante 2023 se ha continuado con el Plan de Acción de Responsabilidad Social Corporativa, en apoyo a nuestra comunidad

Diversidad e inclusión

Campaña "Comprometidos con la Diversidad e Inclusión", Colaboración con Fundación A la Par, Caritas Diocesana, Fundación Aspapros y Fundación Eddy.

8

mujeres formadas con el CAP y el Permiso de Conducir en colaboración con las Cámaras de Comercio

186

mujeres becadas en Marruecos

Integración

Integración de las personas con discapacidad y en riesgo de exclusión
Colaboraciones con:



Empleabilidad

- Potenciamos la empleabilidad con Universidades Españolas
- Programa Integral de Cualificación y Empleo de las Cámaras de Comercio
- Contratación de candidatos de la Fundación Integra
- Programas en colaboración con los servicios públicos de empleo

Apoyo a la Infancia en Marruecos

- Escuela de educación vial en Marrakech. 3360 menores formados
- Apoyar a las autoridades en la gestión de transporte escolar, afectando a más de 10.000 alumnos

Empleabilidad

25

convenios firmados con universidades españolas

46

menores de 30 años formados en colaboración con las cámaras de comercio

En colaboración con la Fundación Integra

27

voluntarios en 2023

46

empleos desde 2001

64

voluntarios desde 2014 en colaboración con servicios públicos de empleo

86

conductores formados

30

conductores empleados

32.000

horas de formación

Otras acciones solidarias destacadas

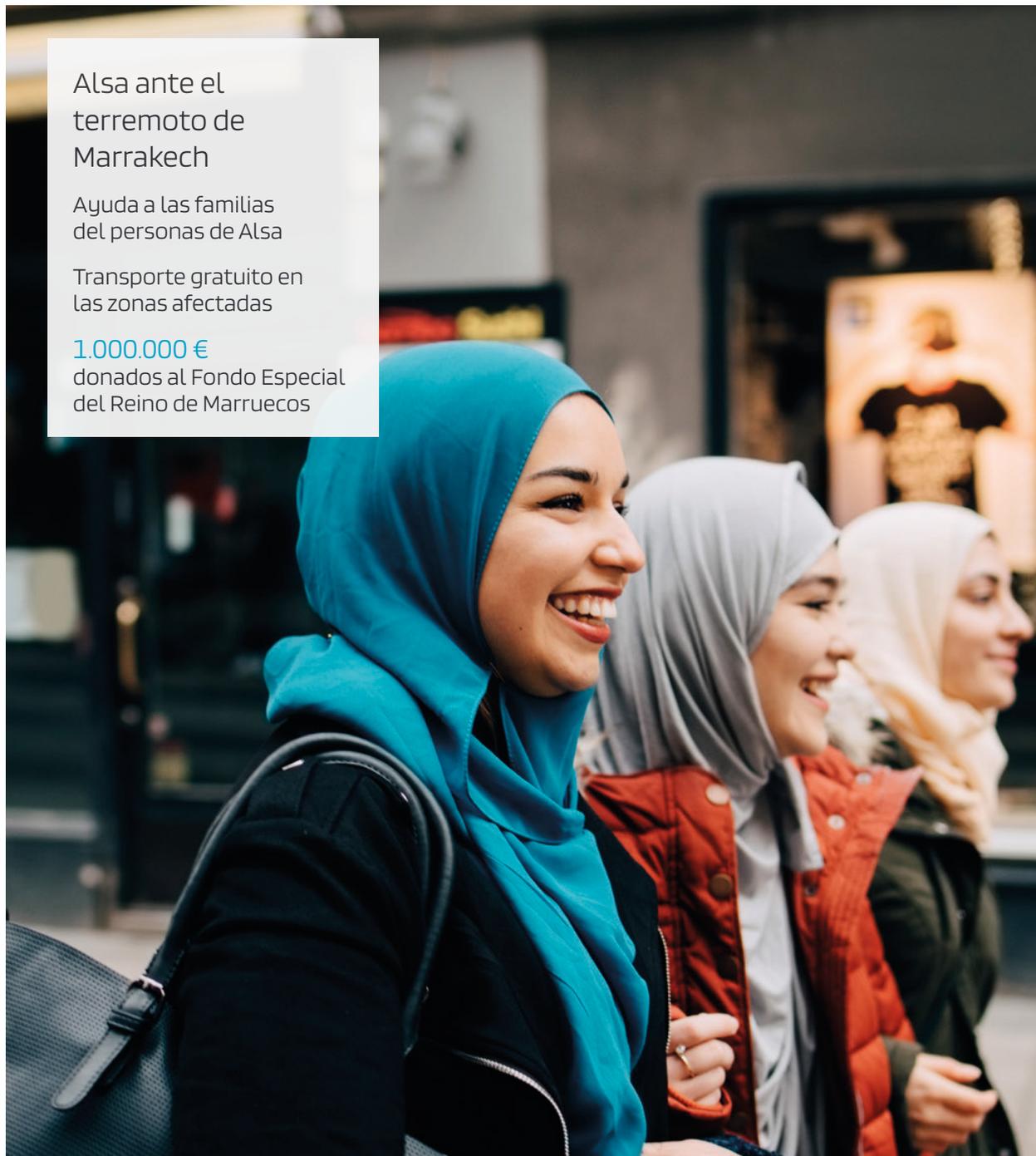
- Donaciones ante el terremoto de Turquía y Siria
 - 16.000 euros
 - 2.100 kilos de ayuda
 - 100 tiendas de campaña
- Proyecto "Child Friendly Spaces" de Plan Internacional, Autobus Aula en apoyo a menores refugiados de Ucrania
- Convenio con el Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid
- Campaña "Mantenemos las familias cerca y Alsa las acerca" en convenio con la fundación Ronald Mcdonald acercando a las familias necesitadas en tratamiento médico

Alsa ante el terremoto de Marrakech

Ayuda a las familias del personas de Alsa

Transporte gratuito en las zonas afectadas

1.000.000 €
donados al Fondo Especial del Reino de Marruecos





Si deseas ampliar información puedes acceder a nuestra [Memoria de Sostenibilidad 2023](#) a través de este link 