Informe del Desempeño
Sistema de Gestión Integrado QSM

El Informe del Desempeño del Sistema Integrado de Gestión se revisará anualmente.
Fecha de publicación: Febrero 2022

INTRODUCCIÓN

AUTÓMNIBUS INTERURBANOS S.A. (AISA) es desde el origen hasta nuestros días, una empresa familiar fundada a mediados del siglo XX dedicada al transporte regular, especial y discrecional de pasajeros por carretera. AISA constituye la empresa matriz del Grupo AISA conformado además por las empresas MOSAMO S.L. e IBÉRICA DE CONCESIONES Y SERVICIOS S.A.

En la actualidad el Grupo AISA cuenta con alrededor de 411 trabajadores, la empresa matriz AUTÓMNIBUS INTERURBANOS S.A. objeto del alcance del informe, cuenta con 307 trabajadores.

El Grupo AISA dispone de tres talleres propios ubicados en zonas industriales de los municipios de Valdemoro, Aranjuez y Ciudad Real para el mantenimiento interno de su flota. Además, también es concesionaria de la Estación de Autobuses de Ciudad Real.

INTRODUCCIÓN

- **ALCANCE:**

El alcance implica el desempeño de la empresa AUTÓMNIBUS INTERURBANOS S.A. (AISA), matriz del Grupo AISA, durante el año 2021.

- **ACCESO A LA INFORMACIÓN:**

Esta información estará disponible para todos los Grupos de Interés (trabajadores, clientes, proveedores, Administración etc.) a través de la página web corporativa del Grupo AISA (www.aisa-grupo.com).

Para mayor información, pueden dirigirse al Departamento del Sistema de Gestión Integrado QSM a través del correo electrónico aisa@aisa-grupo.com.

- **PROCEDIMIENTO DE QUEJAS:**

Será posible la presentación de quejas y sugerencias en relación a cualquiera de los aspectos expuestos en el presente informe a través de la página web corporativa del Grupo AISA (www.aisa-grupo.com) o a través del correo electrónico clientes@aisa-grupo.com.

INTRODUCCIÓN

A continuación se presentan todos los Grupos de Interés de AISA, que son las personas, grupos u organizaciones que pueden afectar o verse afectados por cualquier decisión o actividad de la empresa.

Grupos de Interés /Partes Interesadas
Junta de Accionistas y Consejo de Administración
Empresas del Grupo AISA
Empleados
Directivos
Mandos intermedios
Empleados/ personal de operaciones
Miembros Comité de Empresa
Equipo Gestión de la Energía / Comité Conducción Eficiente
Clientes (Servicios discrecionales)
Usuarios
Usuarios Transporte Regular
Usuarios Transporte Regular uso Especial y Escolar
Proveedores
Empresas Subcontratadas de prestación del servicio
Visitantes
Servicio de Prevención Ajeno
Entorno ambiental (Comunidades locales, Medio Ambiente y organizaciones relacionadas)
Entorno social (Comunidades locales, Sociedad y organizaciones sociales)
Administraciones públicas
Administración local (Aytos)
JCCM
CAM (CRTM)
Administración Estatal (Ministerio de Fomento)
Organismos de Inspección (Trabajo, Medio Ambiente)
Empresas competidoras
Otros operadores del sector de transporte de pasajeros por carretera
Otros medios de transporte
Asociaciones sectoriales
Propietarios o gestores de las instalaciones en las que se opera

INTRODUCCIÓN

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

AISA cuenta con un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente, denominado con las siglas QSM, basado en la mejora continua y dirigido a la satisfacción de todos sus Grupos de Interés, y cuya composición se especifica en el siguiente diagrama:

CALIDAD

- ISO 9001:2015 Gestión de la Calidad
- UNE-EN 13816 Calidad en la Prestación del Servicio

MEDIO AMBIENTE

- ISO 14001:2015 Gestión de Medio Ambiente
- ISO 50001:2018 Gestión de la energía
- ISO 14064-1:2012 Emisiones de Gases Efecto Invernadero
- EA050 Conducción Eficiente

SEGURIDAD

- ISO 45001:2018 Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
- ISO 39001:2012 Gestión de la Seguridad Vial
- CSEAA-INSIA Seguridad en Transporte de Autobuses

RESPONSABILIDAD SOCIAL

- SR10: Responsabilidad Social Corporativa

INTRODUCCIÓN

El pasado mes de julio de 2021, la empresa AISA se certificó en **Protección frente al COVID-19 EN EMPRESAS DE Autobuses y Autocares** con la entidad externa acreditada INSIA.

Esta certificación pone de manifiesto que nuestra organización dispone de los procedimientos de actuación y se han implantado las medidas de prevención adecuadas para minimizar los riegos frente al Covid-19.

La implantación de este nuevo esquema tiene como principales objetivos:

- Proteger a nuestros trabajadores.
- Aportar confianza y seguridad a los clientes y usuarios de nuestros servicios con la correcta implantación de medidas eficaces para combatir la pandemia.
- Disponer de un certificado que evidencie que el Grupo Aisa dispone de los procesos adecuados para combatir el virus.

INTRODUCCIÓN

- ## DESEMPEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN QSM

A través del presente informe **se comunica a todos los Grupos de Interés de la empresa el Desempeño del Sistema Integrado de Gestión QSM, que tiene como objetivo informar sobre los resultados de aquellos indicadores que resultan relevantes para la gestión de la organización**.

Este informe abarca aspectos sobre las siguientes materias:

- Prestación del Servicio y Gestión Comercial
- Atención al Cliente
- Gestión Financiera
- Recursos Humanos
- Gestión de Seguridad y Salud
- Gestión Ambiental
- Otros aspectos de la Responsabilidad Social como actuaciones en beneficio de los Grupos de Interés, etc.

La evaluación del Desempeño se realiza combinando diversas herramientas: Indicadores de los diferentes procesos, Auditorías del Sistema, encuestas a los Grupos de Interés, entre otras.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- ## GRADO DE CUMPLIMIENTO

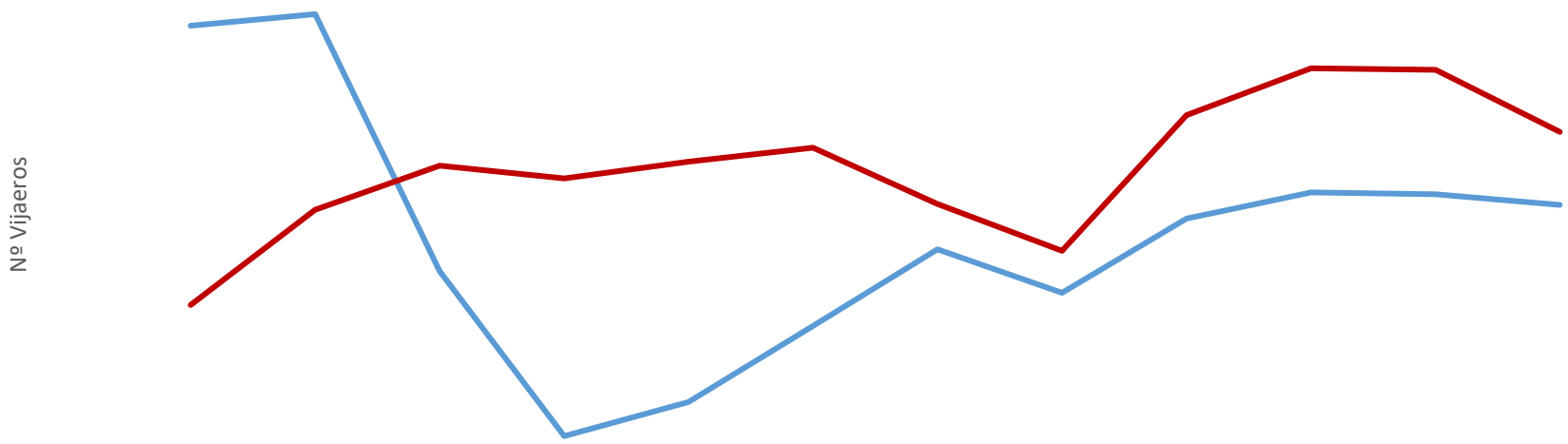
El Grado de Cumplimiento refleja el porcentaje de servicios realizados durante el año 2021 frente a los servicios programados en la oferta.

GRADO CUMPLIMIENTO 2021	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
CENTRO DE DÍA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100,00%	100,00%	100,00%
ESCOLARES	66,59%	99,67%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	-	-	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	96,70%
ONTIGOLA	72,01%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97,77%
SESEÑA	77,43%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,88%	100,00%	100,00%	99,88%	100,00%	99,75%	98,13%
URCM-161	78,83%	99,97%	99,97%	100,00%	99,99%	99,98%	99,95%	100,00%	100,00%	100,00%	99,97%	99,88%	98,22%
V-1526	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	-	-	100,00%
V-1780	99,16%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,94%
V-3152	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	-	-	100,00%
V-3348	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	-	-	100,00%
V-5803	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
V-5805	73,39%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,63%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97,92%
VAC-130	96,92%	100,00%	100,00%	99,57%	100,00%	98,71%	92,74%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	85,82%	97,59%
VAC-242	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
VALVERDE - LAS CASAS	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	-	-	-	133,16%
VCM-069	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
VCM-401	80,51%	99,96%	99,97%	100,00%	99,92%	100,00%	99,88%	99,99%	99,98%	100,00%	100,00%	99,98%	98,34%
Total general	80,33%	99,96%	99,97%	99,99%	99,95%	99,98%	99,85%	99,99%	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	98,60%

La totalidad de las concesiones del Grupo AISA supera el 99% del cumplimiento del servicio ofertado .

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- **EVOLUCIÓN DE LA DEMANDA** En el siguiente gráfico se puede ver la evolución mensual del número de pasajeros que han viajado en los servicios de la empresa AISA, matriz del Grupo, en del año 2021 en comparación con el año 2020.



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2020	1.019.173	1.044.780	473.453	107.461	182.912	352.070	522.111	425.770	590.818	648.738	644.729	621.069
2021	398.468	609.971	708.558	679.886	716.987	748.105	622.867	519.385	820.144	924.364	920.836	783.402

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- ## SERVICIOS SIN INCIDENCIAS

En la siguiente tabla se presenta el porcentaje de servicios mensuales realizados sin ningún tipo de incidencia (incumplimiento de horarios, averías en servicio, incidentes etc.) durante el año 2021.

CONCESIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ONTÍGOLA	98,18%	100,00%	99,51%	99,63%	99,63%	99,64%	99,36%	99,74%	99,64%	99,39%	99,63%	99,49%	99,52%
SESEÑA	95,93%	96,99%	96,51%	99,50%	98,02%	99,14%	98,93%	99,17%	99,64%	99,75%	99,51%	98,52%	98,52%
URCM161	99,05%	98,93%	99,18%	99,24%	99,40%	99,36%	99,50%	99,56%	97,18%	99,04%	98,86%	98,94%	99,01%
V1526	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,81%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	-	-	99,87%
V1780	100,00%	100,00%	99,77%	100,00%	100,00%	100,00%	99,74%	99,49%	99,51%	99,74%	99,50%	98,98%	99,72%
V3152	100,00%	100,00%	98,91%	100,00%	100,00%	100,00%	98,81%	100,00%	100,00%	100,00%	-	-	99,73%
V3348	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,41%	100,00%	100,00%	100,00%	-	-	99,82%
V5803	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97,73%	100,00%	97,73%	95,00%	97,62%	100,00%	99,00%
V5805	96,15%	98,83%	100,00%	99,62%	99,62%	97,75%	98,90%	99,27%	99,64%	99,24%	100,00%	98,90%	99,08%
VAC130	95,00%	100,00%	99,19%	98,69%	99,14%	97,38%	96,09%	98,30%	97,88%	97,47%	98,28%	97,52%	97,92%
VAC242	95,77%	95,21%	96,19%	93,64%	95,14%	92,66%	90,32%	90,43%	94,18%	93,17%	94,44%	93,62%	93,57%
VALVERDE	100,00%	100,00%	99,52%	100,00%	99,12%	99,74%	99,47%	99,49%	99,75%	-	-	-	99,67%
VCM401	99,03%	99,20%	99,04%	99,04%	98,52%	98,84%	98,84%	99,15%	98,02%	97,80%	98,91%	99,15%	98,78%
VCM069	-	-	-	-	-	-	-	-	-	99,35%	99,41%	100,00%	99,59%
TOTAL	98,91%	99,09%	99,04%	99,13%	98,82%	99,00%	98,97%	99,22%	97,89%	98,25%	98,91%	99,03%	98,85%

El porcentaje total de los servicios efectuados sin incidencias durante el trayecto, supera el 98% de manera mensual en prácticamente la totalidad de las concesiones del Grupo AISA.

GESTIÓN FINANCIERA

Anualmente la Dirección lleva a cabo la planificación del Presupuesto Anual, que debe ser aprobado por el Consejo de Administración del Grupo AISA. De manera mensual, se realiza el seguimiento del mismo y se va actualizando y ajustándose en base a las desviaciones.

El Grupo AISA **cumple estrictamente el calendario fiscal establecido por la Agencia Tributaria** y no tiene ninguna deuda con la Administración Pública.

En cumplimiento con la Ley 15/2010 de 5 de julio, en la que se establece que el pago a proveedores debe realizarse en un plazo inferior a 60 días, informamos que el Grupo AISA tiene un **ratio de pago a proveedores de 35,80 días**.

En nuestro objetivo de llevar a cabo una gestión transparente y en cumplimiento de la legislación vigente, de manera anual la organización se somete a procesos de **Auditoría de Cuentas** realizados por una empresa externa.

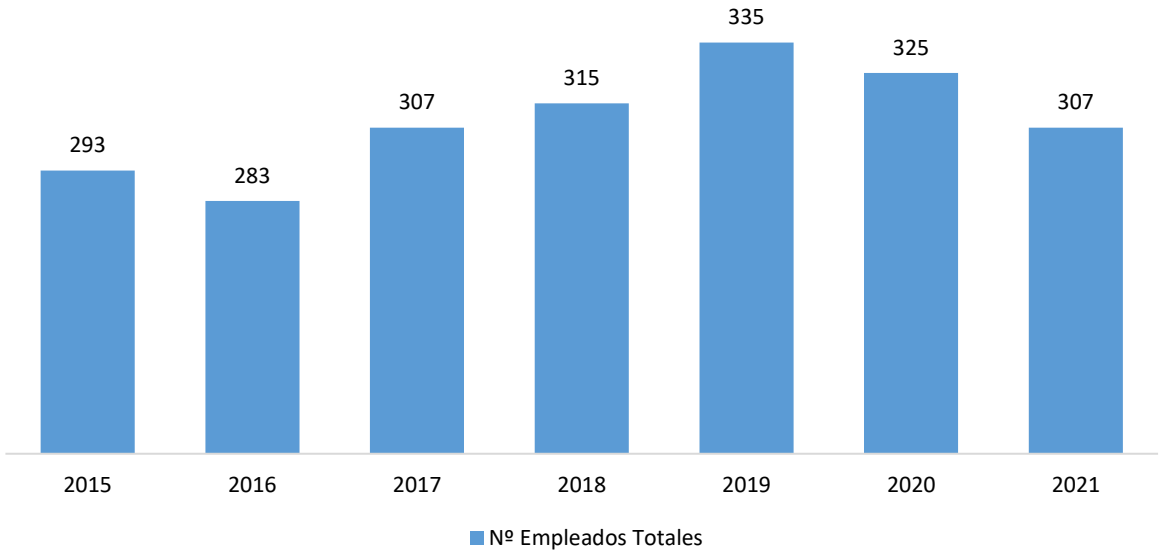
Las Cuentas Anuales de cada una de las empresas del Grupo AISA se presentan en el Registro Mercantil de la provincia correspondiente.

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

- ## EVOLUCION PLANTILLA

En la siguiente gráfica se puede ver cómo la plantilla ha descendido en los últimos años debido a la reestructuración de líneas de algunas concesiones por parte de las Administraciones.

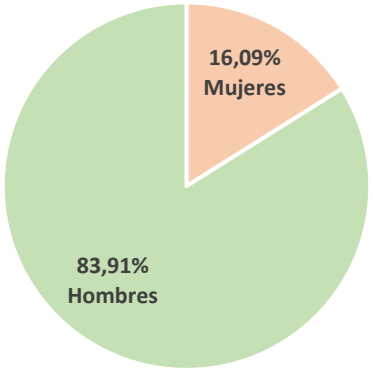
Sin embargo, en el periodo 2017-2019 se percibe un considerable repunte debido a una mayor rotación del personal de movilidad.



GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

- ## DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA

En el siguiente diagrama se puede comprobar la existencia de una diferencia bastante acusada entre sexos, debido a que **el transporte ha sido un sector tradicionalmente masculino**.



La mayor parte de la plantilla de AISA se concentra en el área de Movilidad (conductores), representado mayoritariamente por género masculino (65,87% %); sin embargo en el Dpto. de Administración, el género que predomina son las mujeres (52,27%).

La Dirección General del Grupo AISA basa su **política de contratación y promoción interna en valores como la objetividad y la igualdad**. Desde el año 2016 se cuenta con una mujer al frente de la Dirección Técnica y más del 50% de los mandos intermedios corresponden al género femenino.

En relación a la percepción de los empleados en materia de igualdad en la empresa, según los resultados de la encuesta realizada a los trabajadores en 2017, podemos concluir indicando que se trata de un aspecto valorado positivamente y no consideran que existan situaciones de desigualdad de género (en lo que se refiere selección de candidatos y contratación, promoción interna, retribución económica, trato entre compañeros, etc.)

CÓDIGO DE CONDUCTA

El **Código de Conducta**, tiene por objeto regular y establecer los principios generales, valores y criterios de actuación establecidos en la empresa, que han de servir como referencia básica y guía de actuación para procurar un comportamiento profesional, ético y responsable en el desarrollo de todas las actividades de la empresa en su relación con los principales Grupos de Interés.

Puede consultar el contenido del Código de Conducta a través de la página web corporativa del Grupo AISA www.aisa-grupo.com.

Ponemos a disposición de todos los Grupos de Interés, un canal para la consulta y notificación de posibles irregularidades que supongan una vulneración del Código de Conducta a través del siguiente correo protecciondedatos@aisa-grupo.com.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

- **ACTUACIONES EN BENEFICIO DE NUESTROS TRABAJADORES**

Entre las actividades que el Grupo AISA realiza en beneficio de sus trabajadores podemos destacar:

- ✓ Medidas para la conciliación de la vida laboral y personal
- ✓ Medidas de organización flexible del tiempo de trabajo y adecuación a necesidades específicas
- ✓ Flexibilidad y atención personalizada ante situaciones personales complejas
- ✓ Atención cercana y personalizada
- ✓ Retribución Flexible (cheque guardería, cheque restaurante, tarjeta transporte, seguro médico…)
- ✓ Acuerdos de colaboración con clínicas especializadas para determinados tratamientos sanitarios
- ✓ Medidas de apoyo de adaptación de jornada y teletrabajo.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

- ## ACTUACIONES EN BENECIFIO DEL ENTORNO

Además el Grupo AISA, consciente de la influencia que tiene su actividad para el entorno en el que opera, durante el año 2021 ha realizado las siguientes actuaciones:

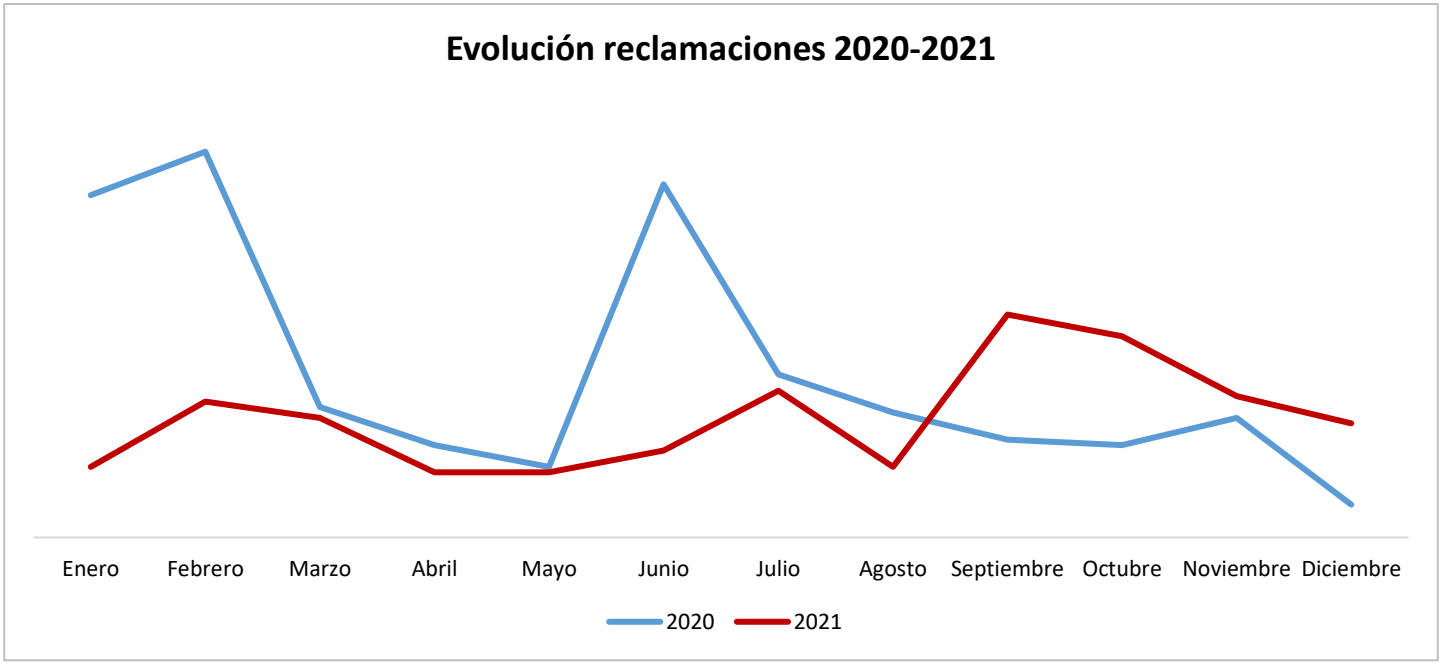
- ✓ Fomento de la contratación de personal local para los puestos vacantes en la plantilla
- ✓ Fomento de las relaciones comerciales con proveedores locales
- ✓ Colaboraciones con asociaciones de diferente índole
- ✓ Participación en la semana de la movilidad Europea en distintos municipio.
- ✓ Actividad “El Autobús visita el Cole” en diferentes centros escolares.

ATENCIÓN AL CLIENTE

El Grupo AISA tramita el 100% de las quejas, sugerencias y otros comentarios que llegan por parte de los Grupos de Interés a través de todos los canales de comunicación disponibles.

- **GESTIÓN DE RECLAMACIONES**

En el siguiente gráfico se puede observar la evolución mensual de las reclamaciones de la empresa AISA.

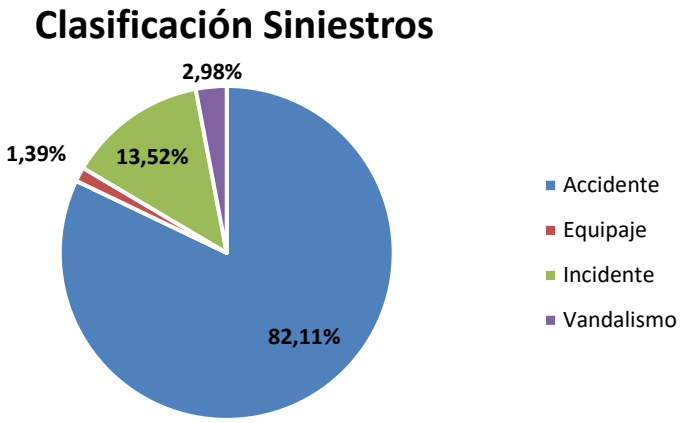


GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD

Desde el año 2014 la empresa AISA tiene implantado en su Sistema Integrado de Gestión, normas en materia de **Seguridad y Salud de los Trabajadores** y se realizan de manera anual auditorías externas para la verificación del cumplimiento con los requisitos. En el último trimestre del año 2019 AISA realizó la **migración a la norma ISO 45001** y **en enero de 2020 se obtuvo la certificación tras superar con éxito la auditoría externa.**

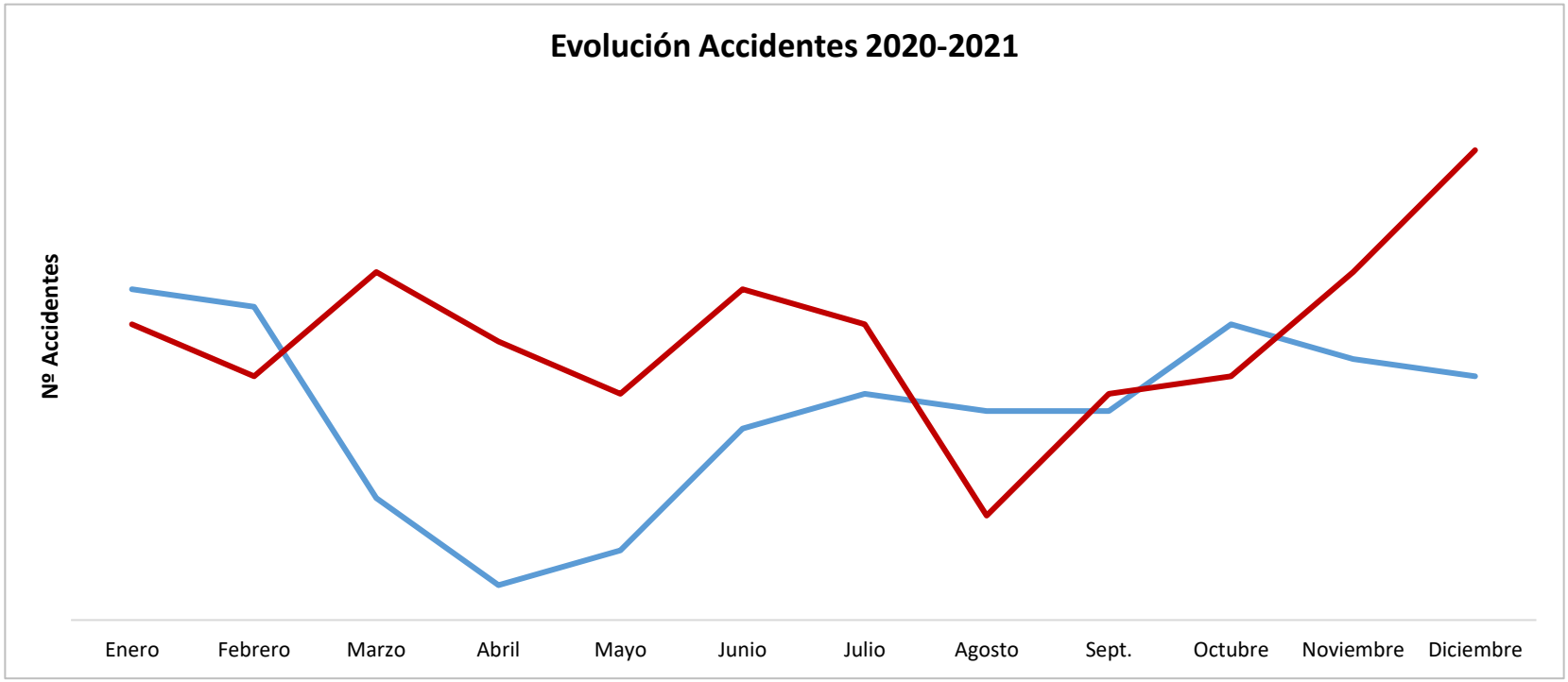
Además la empresa tiene implantadas otras dos normas en su sistema de gestión en relación a la seguridad: la **ISO 39001** sobre la **Gestión de la Seguridad Vial** y el **modelo CSEAA**, una certificación específica del **Instituto de Investigación del Automóvil (INSIA)** para la **Seguridad de Empresas de Autobuses y Autocares**.

En relación a las incidencias en servicio que afectan a la seguridad, la mayor proporción se corresponde con Accidentes frente a los Incidentes (altercados entre pasajeros, etc.) o a las incidencias con equipajes (pérdidas y deterioro de equipaje o bienes de los pasajeros).



GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD

A continuación se presenta la evolución mensual de los accidentes ocurridos en servicio en el periodo 2020-2021



GESTIÓN AMBIENTAL

A continuación se presenta la **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL**, que se realiza de manera anual, y tiene como objetivo analizar y valorar el impacto que ejercen las actividades de la empresa AISA sobre su entorno, en cumplimiento con la **legislación vigente**, las **normas de referencia en materia medioambiental implantadas en el Sistema Integrado de Gestión QSM** (ISO 14001, ISO 50001 e ISO 14064-1) y el **compromiso adquirido por la organización** en relación al **Respeto y protección del Medio Ambiente.**

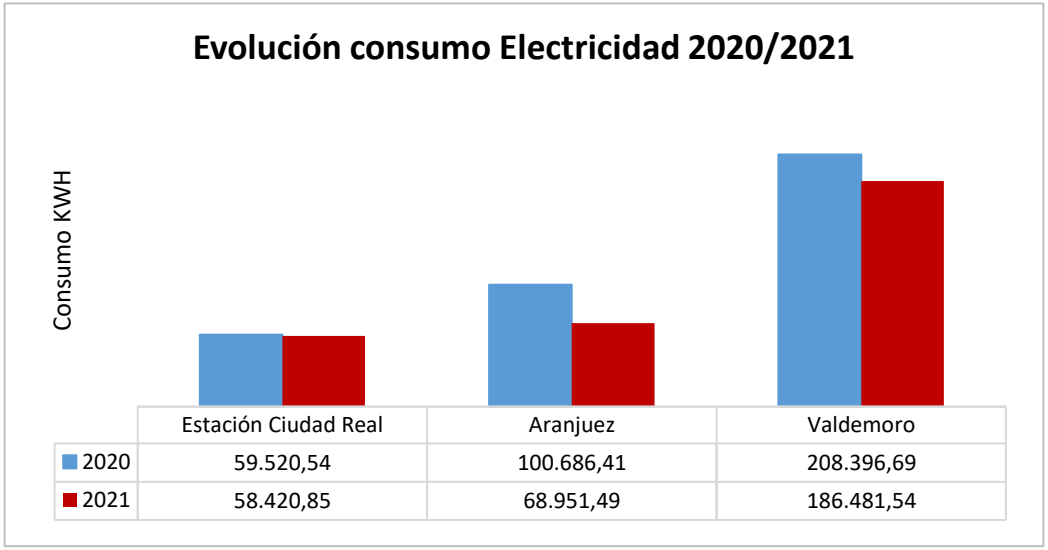
El pasado mes de abril de 2020, la empresa AISA obtuvo la certificación **EA0050 de Sistema de Gestión de Conducción Eficiente** para la concesión VAC-242 Madrid-Aranda y Madrid El Burgo de Osma.

GESTIÓN AMBIENTAL

- ## CONSUMO DE ELECTRICIDAD

Según queda establecido en la Política del Sistema Integrado de Gestión QSM, **nos comprometemos a desarrollar nuestra actividad siendo respetuosos con el Medio Ambiente, buscando minimizar el consumo de recursos**.

En el siguiente gráfico se muestra la comparativa entre los años 2020 y 2021 del consumo de electricidad (expresado en kWh) de los diferentes centros del Grupo AISA. Los datos del centro de Aranjuez son provisionales ya que la distribuidora no ha facilitado la totalidad de las facturas del periodo 2021.



	Estación Ciudad Real	Aranjuez	Valdemoro
2020	59.520,54	100.686,41	208.396,69
2021	58.420,85	68.951,49	186.481,54

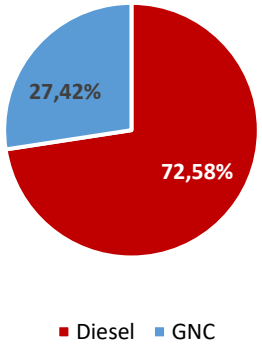
GESTIÓN AMBIENTAL

- ## CONSUMO COMBUSTIBLE DE FLOTA

La Flota de la empresa AISA está compuesta por un 72,58% de vehículos diésel y el restante 27,42% se trata de vehículos cuyo combustible es Gas Natural Comprimido.

En el siguiente gráfico se muestra la distribución actual de la Flota de AISA con fecha 31 de diciembre de 2021 según el tipo de combustible empleado:

Distribución Flota por Tipo de Vehículo de Combustible



Durante el año 2021 el consumo de Gasóleo A y GNC se ha visto incrementado en un 4,27% y 16,22% respectivamente debido al aumento de kilómetros recorridos respecto al año 2020 .

GESTIÓN AMBIENTAL

- **EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO**

Uno de nuestros compromisos es la reducción de las emisiones de CO^2 generadas por los vehículos de nuestra flota; por este motivo desde el año 2015 se están incorporando nuevos vehículos de tecnologías más respetuosas con el Medio Ambiente.

La empresa AISA cuenta con un total de 34 vehículos de Gas Natural Comprimido adscritos a las concesiones del Consorcio Regional de Transportes de Madrid que suponen el 27,42% de la flota total; del 72,58% restante cuyo combustible es diésel, el 36,30% son vehículos de última tecnología EURO VI C y tecnología EURO VI D el 10,37%.
De manera anual, se realiza la Declaración de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero de la empresa AISA que es verificada por una empresa externa autorizada.

En 2020 se redujo un 23,72% las toneladas de CO2/Km emitidas con respecto al año anterior, debido a la poca actividad con motivo de la crisis sanitaria..
La Huella de Carbono del periodo del 2021, se encuentra en proceso de cálculo.

GESTIÓN AMBIENTAL

- ## GESTIÓN DE RESIDUOS

Además, en nuestro compromiso con el Medio Ambiente nos preocupamos del reciclaje de materiales y la gestión de los residuos generados de manera correcta; para ello disponemos de contratos con diferentes Gestores de Residuos Autorizados.

RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS
ABSORBENTES
ACEITE USADO
ENVASES AEROSOLES
AGUAS Y LODOS CON HIDROCARBUROS
ANTICONGELANTE
BATERIAS
DISOLVENTES
ENVASES
EQUIPOS ELECTRÓNICOS
FILTROS DE ACEITE
FLUORESCENTES
LIQUIDO DE FRENOS
PILAS
SOLUCION ACUOSA
ZAPATAS DE FRENO
TÓNER Y CARTUCHOS DE IMPRESORAS

RESIDUOS NO PELIGROSOS GENERADOS
PAPEL Y CARTÓN
CHATARRA

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

A continuación, se presenta el grado de cumplimiento de los Objetivos establecidos para el año 2021 por el Grupo AISA.

OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN QSM	¿OBJETIVO CONSEGUIDO?
Reducir un 2% el nº de accidentes culpbales respecto al año base 2019	✗
Reducir el número de días de ausencia de empleados por accidentes de trabajo (tasa de absentismo por accidente)	✓
Incrementar el número de días sin accidentes laborales // Reducir la frecuencia de accidentes	✓
Formación del 100% del personal de movilidad en materia de Primeros Auxilios	**En proceso**
Formación al menos al 50% del personal de movilidad sobre Actuación ante Emergencias en carretera + Simulacro de evacuación de vehículo	**En proceso**
Conseguir 0 accidentes in itinere a lo largo del año	✓
Mantener el nivel del consumo de combustible Gasoil de vehículos respecto al año 2019	✓
Mantener el nivel del consumo de combustible GNC de vehículos respecto al año 2019	✓
Mantener el nivel del consumo de Gasóleo C respecto al año 2019	✓
Reducir un 2% el consumo de combustible de la concesión VAC242 por conductor respecto año 2020	✓

INFORMACIÓN ADICIONAL

Para mayor información sobre el Desempeño de la Organización o en relación a algún otro aspecto concreto, pueden dirigirse al Departamento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente (QSM) a través del correo electrónico aisa@aisa-grupo.com.