

alsa



Resumen ejecutivo

Memoria de Sostenibilidad 2025

Fotografía: Vehículo autónomo Mercamadrid

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

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

Diversificación a otras áreas de movilidad, como el transporte sanitario y el ferroviario.

Gestores de la movilidad

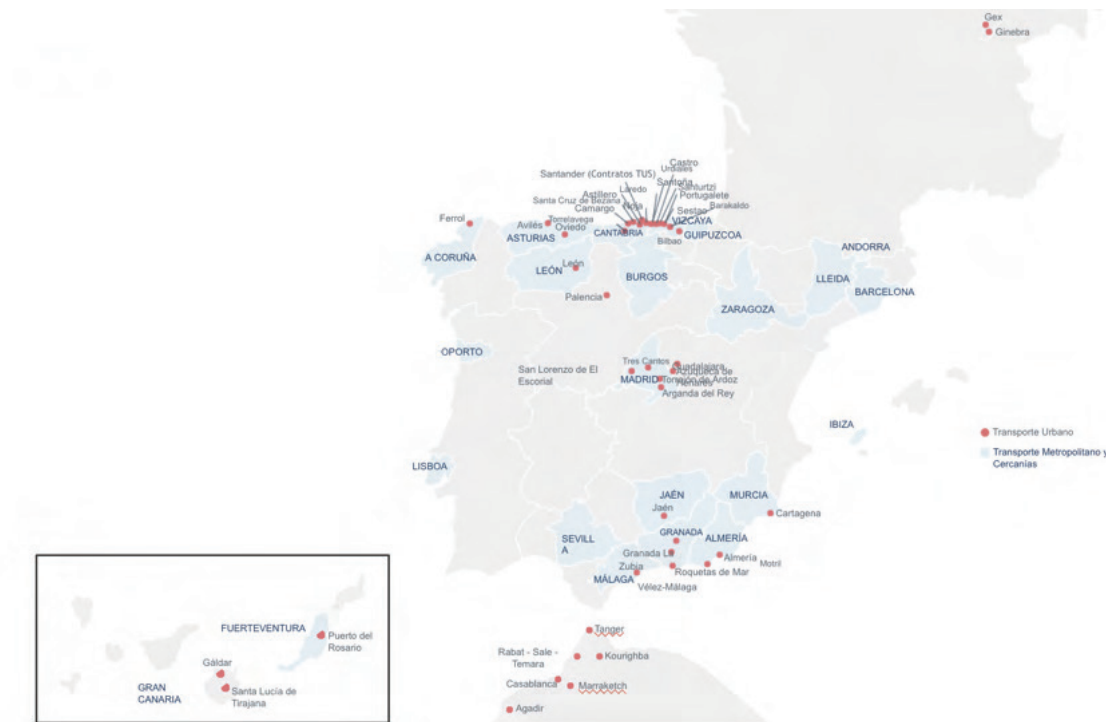


Transporte de largo recorrido

- Más de 3.400 destinos en España
- Operaciones en Arabia Saudí desde octubre de 2023, conectando 80 destinos con 27 líneas regulares

Transporte Regional

- Operamos en **la práctica totalidad de las Comunidades Autónomas**



Transporte urbano y metropolitano

- 46 redes urbanas en España
- 6 de las principales ciudades de Marruecos
- 9 líneas operadas en Ginebra (Suiza) y 7 en Francia
- Servicios metropolitanos de Lisboa y Oporto
- Servicios en Qiddiya (Arabia Saudí)

Transporte discrecional y turístico

- Cobertura nacional y grandes eventos de España. Transportistas de la Final de la Europa League en Bilbao
- Autobuses turísticos en las principales ciudades de España
- Conexiones desde el aeropuerto de Ginebra a las principales estaciones de esquí de Suiza y Francia



Transporte ferroviario

- 19 locomotoras
- 60.000 viajeros en trenes turísticos
- Centros de formación en Madrid, Zaragoza, Oviedo y Barcelona
- Gestión de 19 Terminales Ferroviarias y 5 ferroportuarias

Transporte sanitario

- El mayor operador de transporte sanitario de la Comunidad de Madrid
- Más de 600 ambulancias, con una plantilla de casi 2.000 personas
- Nuevas adjudicaciones en País Vasco, Cataluña y Castilla La Mancha

Transporte náutico

- Conexión entre el muelle de Drassanes y el muelle de Llevant (Barcelona) en apenas 10 minutos
- Empleo de dos catamaranes eléctricos

Principales cifras 2025



640 millones
de pasajeros

Más de 10 veces la población
de toda la Península Ibérica



543 millones
de km

Equivalente a más de 700
viajes de ida y vuelta a la Luna



7.307
autobuses

Ordenados en fila podríamos dar
3 vueltas completas a la M-30



19.567
de empleados

En el Pentágono, centro de
empleo mas grande del mundo,
cabén 26mil



1.737,87 millones €
de ingresos

2,5 veces la facturación
desde 2016



90,91%
de contratos fijos



12.666 proveedores
totales



97,09% proveedores
nacionales



132,16 millones €

Inversión en infraestructura y flota





Crecimiento Continuo

- Adjudicación del transporte público por carretera de la isla de Ibiza
- Presentación del primer autobús urbano de España de conducción autónoma
- Concesión del Aerobús en Ginebra
- Adjudicación del transporte de pasajeros en Qiddiya (Arabia Saudí)
- Adjudicación del transporte sanitario en Terres de l'Ebre (Cataluña) y en Castilla-La Mancha.
- Nuevos contratos sanitarios en Vizcaya y Cataluña
- Lanzamiento del Expreso de Canfranc

Principales Premios y Reconocimientos

- Premio Ponle Freno a la Innovación y Desarrollo en la Seguridad Vial por el proyecto "siempre seguro"
- Premio Compromiso con la Igualdad durante Los 'XVIII Premios Foment del Treball Nacional'
- Certificación Top Employer 2025 en España y por primera vez en Marruecos
- MERCO (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa):
 - Empresas posición 36ª (primera posición en el sector de transportes)
 - ESG posición 36ª
 - Talento posición 44ª

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 2025 hemos realizado un nuevo estudio de doble materialidad (financiera y de impacto) conforme a los requisitos de GRI y conforme a la nueva directiva de CSRD

Nuevo plan de acción ESG 26/28

Código Ético y Compliance

Durante 2025 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 serán cero emisiones en 2035
- Y los autobuses de largo recorrido para 2040, al igual que los urbanos en Marruecos

En coherencia con su enfoque de neutralidad tecnológica, Alsa contempla la posible utilización de biocombustibles cero emisiones netas, siempre bajo criterios de eficiencia operativa y en plena conformidad con las autoridades competentes

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

- Dinamización de alianzas estratégicas, como CRECEMOS y SHYNE (Spanish Hydrogen Network), para la introducción de biocombustibles renovables e hidrógeno
- Alianza estratégica Repsol-Alsa, liderando la transición energética por medio de la innovación, tecnología y la reducción de emisiones

Digitalización e innovación

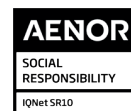
- Integración plena de Inteligencia Artificial (IA) para optimizar y mejorar operaciones y procesos.
- Creación del Comité de IA
- Impulso del Transporte a Demanda (DRT). Integración del sistema de pago Sin Contacto (EMV) y el protocolo de GTFS en Tiempo Real
- Recopilación de datos de telemetría en pro de un mantenimiento predictivo de la flota
- Diversas actividades bajo el paraguas de la Cátedra Universitaria 'Nos Mueves'

Certificaciones

- 25 sistemas de gestión certificados, en todos los ámbitos de la empresa
- Ranking MERCO Empresa, posición 36, liderando el sector transporte. En MERCO Talento hemos alcanzado el puesto 44 y en MERCO ESG la posición 36
- Extensión de las principales Certificaciones o de sus modelos de gestión a todos los países y actividades donde operamos
- Reconocimiento de Alsa como Top Employer 2025 en España por tercer año y Marruecos por primer año



Gestión de la Calidad



Gestión de 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
- Evolución hacia un modelo de gestión proactiva y predictiva
- Sistema de medición del desempeño del conductor, mediante:
 - La monitorización de cámaras inteligentes (Drivecam o CCTV)
 - El control y la medición de la velocidad con la ayuda de dispositivos GPS
 - El 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

- Monitorización que permite el análisis en tiempo real de la conducción. Definiendo programas de formación específicos y planes de seguimiento individualizados
- Cursos de mejora competencial individualizados
- Campañas de comunicación interna para la concienciación en el uso de sistemas Alcolock, freno de estacionamiento, distracciones y señalización de emergencia
- Premio Ponle Freno de Atresmedia y la Fundación Axa por todas estas iniciativas

Flota con las más avanzadas tecnologías

- En la búsqueda de ayudas a una conducción más segura utilizando Inteligencia Artificial e Internet of Things (IoT)
- 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

15%

menos en España

Reducción de la siniestralidad en los primeros 5 años de implantación:

71%

menos en Casablanca

69%

menos en Lisboa

30%

menos en Rabat

28%

menos en Granada

17%

menos en Oporto

Reducción de heridos en accidentes con responsabilidad (FWI)

Respecto al 2019

Nivel Global

69% reducción FWI

España

57% reducción FWI

Marruecos

90% reducción FWI

Monitorización de la plantilla

Cámaras inteligentes

2.379 vehículos con cámaras inteligentes

100%

de la plantilla monitorizada en Marruecos a través de CCTV

GPS

92,6% en España

Clientes

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

640
millones
de viajeros

543
millones
de km

228.225
encuestas
recibidas

8,25
índice de
satisfacción

54,5%
tasa de
recomendación

Experiencia de viaje y conocimiento del cliente

- Nuevas métricas en la medición del negocio B2B y rediseño del pasillo de cliente
- Certificaciones de excelencia en el servicio UNE-16880

Mejora de productos y servicios

- Arranque de nuevos contratos con implantación de numerosas mejoras en servicios, alto grado de innovación e impacto directo en la experiencia de cliente
- Investigación de mercado y análisis del impacto que los descuentos e incentivos al transporte público están teniendo en la movilidad, como evidencia del cambio modal del vehículo privado al transporte público
- Avances en movilidad accesible e inclusiva

Canales digitales

- Mejoras en los canales de compra digitales, Web, App y kioskos
- Ventas digitales alcanzan 74,1% de las ventas totales, 3 puntos más que el año pasado
- Nuevo billete offline en la App para facilitar el acceso sin necesidad de conexión a internet
- Mejora de los procesos y sistemas de atención al cliente
 - Evolución del chatbot de Alsa con Inteligencia Artificial (IA) hacia un agente inteligente
 - Canal de WhatsApp
 - Digitalización en la gestión de objetos perdidos

Sistema de atención a clientes (SAC)

Plazo medio de **3,59 días en responder**

Más de **194.647 casos** de comunicación escrita atendidos

Índice de satisfacción del cliente **6,22**

Alsa Plus

Más de **4,6 millones de clientes fidelizados**

En 2025 más de **940.000 nuevas altas**

Más de **145 millones de envíos** a través de CRM

Vinculación al programa Club Carrefour

Marketing, marca y comunicación

- Campañas de Marketing y Marca destinadas a la Generación Z a través de redes sociales
- Presencia destacada en FITUR en Madrid y en SmartCities ExpoWorld Congress en Barcelona
- Enfoque al cliente joven: La Velada del Año V, colaboración con influencers y artistas

+203.000 fans
@Alsaautobuses

+43.000 followers
@Alsa_autobuses

+83.000 seguidores
@Alsa

+83.400 seguidores

+36,2 millones visualizaciones

+6.700 suscripciones

+49.800 seguidores



Cartas de Servicio



Servicios de Transporte Público de Pasajeros



Experiencia de Cliente



Accesibilidad Universal



Gestión de Reclamaciones



Personas

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

13.971
empleados en España

Más de 3.153
nuevas incorporaciones
en España

19.567
empleados en Alsa

560,89 millones
en salarios

90,91%
empleados fijos

183,59 millones €
en aportaciones a la
Seguridad Social

Índice de rotación
en España

6,55%

Empleo femenino
en España

20,64% mujeres empleadas

12,42% conductoras

Calidad en el empleo y gestión de talento

- Más de 3.943 incorporaciones en 2025
- Empleo en 48 provincias españolas
- 90,91% de contratos fijos e índice de rotación del 6,55%
- Reconocimiento como Empresa Top Employer España y Marruecos



Número de empleados por provincia

Feedback de los empleados

- Encuesta anual de clima: 65% de participación y 53% de compromiso.
- Lo mejor valorado: Adaptación a cliente, diversidad y Valores ALSA

Formación personalizada y proactiva

- Personalizada y adaptada a las necesidades particulares en base a la monitorización de nuestros profesionales
- 217.585 horas de formación 11,12 horas de formación por empleado
- +30% con respecto a 2024

Programa Muévete de prácticas laborales

- 101 personas se han incorporado al programa
- El 29% de los participantes fueron contratados en 2025

Programa global de reconocimiento

- 321 personas reconocidas como parte del programa Trayectorias, por su compromiso sostenido
- 439 personas reconocidas en el programa "Master" en el 2025, por su excepcional trabajo, constancia y dedicación, 292 de ellas son conductores

Formación operativa

- 19 cursos de conducción armónica con la participación de 294 conductores y conductoras
- Más de 150 personas trabajan en el desarrollo de personal de conducción
- Proyecto CAMIN liderado por personal del Centro de Innovación de Alsa

Movilidad interna

- 160 casos de movilidad interna a lo largo de 2025

Compromiso con la Diversidad, Equidad y la Inclusión (DEI)

El Plan Estratégico de DEI Incluye una serie de iniciativas que abarcan cada etapa del recorrido de las personas empleadas dentro de la organización, desde su proceso de selección e incorporación hasta su desarrollo, crecimiento profesional y retención.

Lineas de acción:

- Discapacidad: 273 personas con discapacidad empleadas en 2025
- Igualdad de género: programa "Sumando Conductoras" y premios externos de prestigio
- Diversidad generacional: potenciación del comite Senior
- Diversidad LGTBIQ+: iniciativas y actividades de visibilización para la comunidad





Gestión de conciliación

- Renovación del Sello EFR en España

99 Medidas de EFR
implementadas 2025

- 24 Calidad de empleo
- 16 Flexibilidad temporal y espacial
- 22 Apoyo a la familia
- 15 Desarrollo personal y profesional
- 22 Igualdad de oportunidades



Conciliación e
igualdad

Acciones de sensibilización y voluntariado

La sensibilización continua es un pilar clave de la estrategia de DEI, ya que contribuye a consolidar una cultura más inclusiva, equitativa y respetuosa. En ese contexto Alsa llevó a cabo las siguientes iniciativas durante 2025:

- Sensibilización frente al acoso en el ámbito laboral
- Campaña de sensibilización sobre salud masculina y contra la violencia hacia la mujer
- Día Internacional de las Personas con Discapacidad

Prevención y Salud

• Programa "Alsalud"

- Certificado AENOR de empresa saludable
- Embajadores saludables de Alsa
- Reconocimientos médicos y programa de prevención de alcohol y drogas
- Talleres, campañas de salud
- Apoyo y participación en actividades deportivas
- Alimentación saludable
- Salud mental y bienestar emocional

Programa Alsalud

• Pilares:

- Healthy Work
- Healthy Body
- Healthy Mind
- Healthy Leadership
- Healthy Community
- Healthy Finance



En España

4.911

reconocimientos médicos periódicos

87%

participación de la plantilla en los reconocimientos médicos

3.728

controles de alcohol

2.651

controles de estupefacientes

Alsa empresa Cardiosegura

195

desfibriladores instalados



Empresa
saludable



Conciliación
e igualdad



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

En coherencia con el enfoque de neutralidad tecnológica, consideramos la posible utilización de biocombustibles cero emisiones netas, siempre bajo criterios de eficiencia operativa y en plena conformidad con las autoridades de transportes competentes



Plan de descarbonización

- Alsa actúa en la renovación 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



Introducción de energías alternativas

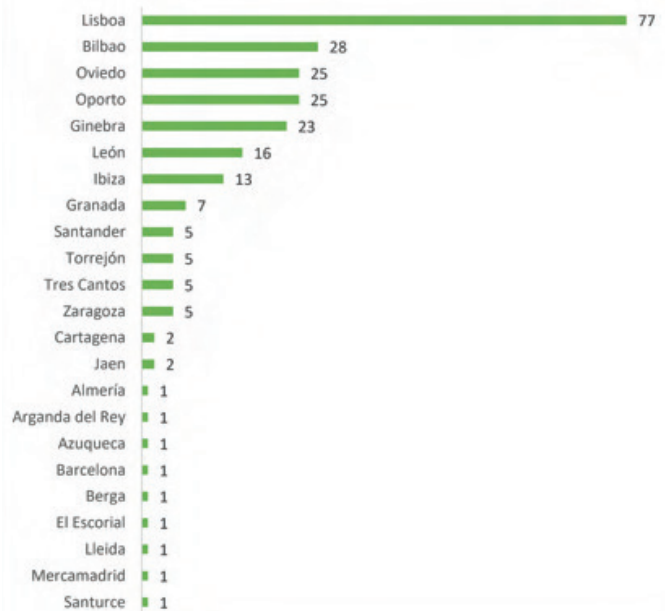
- Durante 2025 , hemos adquirido 42 vehículos eléctricos
- Actualmente contamos con 4 vehículos de Hidrógeno en operación y 243 eléctricos

Durante 2025 en España

- Incorporación de **153 Vehículos Euro VI**
- Incorporación de **134 Vehículos ECO o CERO**
- El **43,3%** de la flota Urbana y Metropolitana es **ECO o CERO**
- 7.213 tCO₂** dejadas de emitir por vehículos **ECO**

Más de 5 millones de litros de Biocombustible en líneas de largo recorrido, evitando la emisión de 12.000 tCO₂

Nº vehículos cero emisiones en Alsa



Plan de descarbonización

🔗 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

Objetivos años 2025-2030

- 159 nuevos vehículos eléctricos
- 52 nuevos vehículos ECO
- Reducción de emisiones urbano un 26,8% desde 2025
- Reducción de emisiones por la incorporación de biocombustibles en un 26,7% sobre largo recorrido

Reducciones de emisiones directas GEI (tCO₂ por Km recorrido)

- ↓ 18% emisiones totales sobre 2015
- ↓ 2,5% emisiones directas (Alcance 1) servicios urbanos sobre 2024

Bosque Alsa desde 2021

Más de 189.000 aportaciones de clientes

1.586 tCO₂ compensadas desde el principio

🔋 Eficiencia en los consumos

- Sistema de monitorización de la flota y de formación para garantizar una conducción eficiente y una reducción de consumos
- Ahorramos casi 11 mil litros de combustible por el programa de conducción eficiente en 2025

100%

de la electricidad consumida es de origen renovable

Desde 2015 en nuestras instalaciones

- ↓ 54,7% consumo eléctrico
- ↓ 56,4% consumo energético



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

- Combustibles como el HVO, procedente del reciclado de residuos orgánicos como la biomasa o como el aceite de cocina usado
- Durante 2025 el HVO ha sido incorporado en un:
 - 70% Madrid-Alicante
 - 60% Madrid-Granada
 - 30% Madrid-Asturias
- Uso de biometano en 28 vehículos de Zaragoza
- Participamos en la Asociación de Combustibles Renovables, Economía Circular y Movilidad Sostenible (CRECEMOS)

+5.000.000 litros de biocombustibles han evitado la emisión de unas **12.000 tCO₂**



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 74% en pro de la reducción de consumo de papel
- Reducción de 37.782 Km no productivos



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



Gestión de los residuos

- Programa de planificación y 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

31,9% residuos no peligrosos
45,9% residuos peligrosos

Respecto a 2024

↓ **2%** consumo de agua
↓ **8%** volumen de agua reciclada o reutilizada



Gestión ambiental



Gestión energética



Huella de carbono CO₂ Verificado



Conducción eficiente de vehículos industriales



Certificado EMAS

Comunidad

Durante 2025 se ha continuado con el Plan de Acción de Responsabilidad Social Corporativa, en apoyo a nuestra comunidad

Diversidad e inclusión

15% de incremento de la plantilla de mujeres gracias al programa "Sumando Conductoras" en 2025

135 mujeres becadas en España

40 mujeres becadas en Portugal

340 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. 4.560 menores formados

Fundación Nos Movemos

- Crecimiento en Canarias acompañado de nuestra propia fundación, con 7.257 personas beneficiadas en materia de diversidad funcional, desarrollo de talento, empleabilidad, voluntariado y medio ambiente

Contribución Social de ALSA en España

- Casi 3.400 destinos de Largo Recorrido
- Presta Servicio a 5.229 Poblaciones
- Operamos en 17 Comunidades Autónomas
- Opera en 46 Servicios Urbanos y Metropolitanos
- Genera empleo de Calidad a casi 14.000 personas repartidas en 48 Provincias
- 91% de sus contratos son fijos

Empleabilidad

24 convenios firmados con universidades españolas

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

En colaboración con servicios públicos de empleo

183 conductores formados

82 conductores empleados

7.257 horas de formación

En colaboración con la Fundación Integra

28 voluntarios en 2024

55 empleos desde 2001



Otras acciones solidarias destacadas

- Reto solidario 'Octubre Rosa' en colaboración con la Asociación Española Contra el Cáncer
- Donación de unidad móvil a la ONG Plan internacional tras finalizar nuestra colaboración de apoyo a las infancias ucranianas
- Realización de la campaña "Mantenemos las familias cerca y Alsa las acerca", en convenio con la fundación Ronald McDonald acercando a las familias necesitadas en tratamiento médico
- Donación y envío urgente de apoyo a las familias de nuestros conductores caboverdianos en Portugal afectadas por la Tormenta Tropical Erin

Otras colaboraciones

- Banco de Alimentos de Madrid
- Fundación Albéniz — Escuela de Música Reina Sofía
- Federación DOWN ESPAÑA
- Fundación También



Agradecimiento Cáritas Diocesana de Valencia

Bajo el lema "Gracias por Ser Parte", tuvimos el honor de participar en el acto de agradecimiento organizado por Valencia Cáritas, un año después de la DANA. Para Alsa fue un orgullo compartir la experiencia y decidir canalizar las aportaciones de nuestros clientes y empleados a través de Cáritas, por su presencia en el territorio, su conocimiento de las necesidades reales y la confianza que genera su labor

alsa