

CTSS

Compañía del Tranvía
de San Sebastián

MEMORIA ANUAL 2022

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



Memoria Anual

MEMORIA ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA - 2022

La Memoria anual de la CTSS asume el formato de **Memoria de Responsabilidad Social Corporativa RSC**. Se trata de un documento formal y público que informa sobre los **impactos, actuaciones y compromisos** de la actividad de la CTSS en relación a **la gestión ética y el desarrollo sostenible**. El documento se elabora bajo un enfoque multidisciplinar, que abarca aspectos económicos, sociales y ambientales.

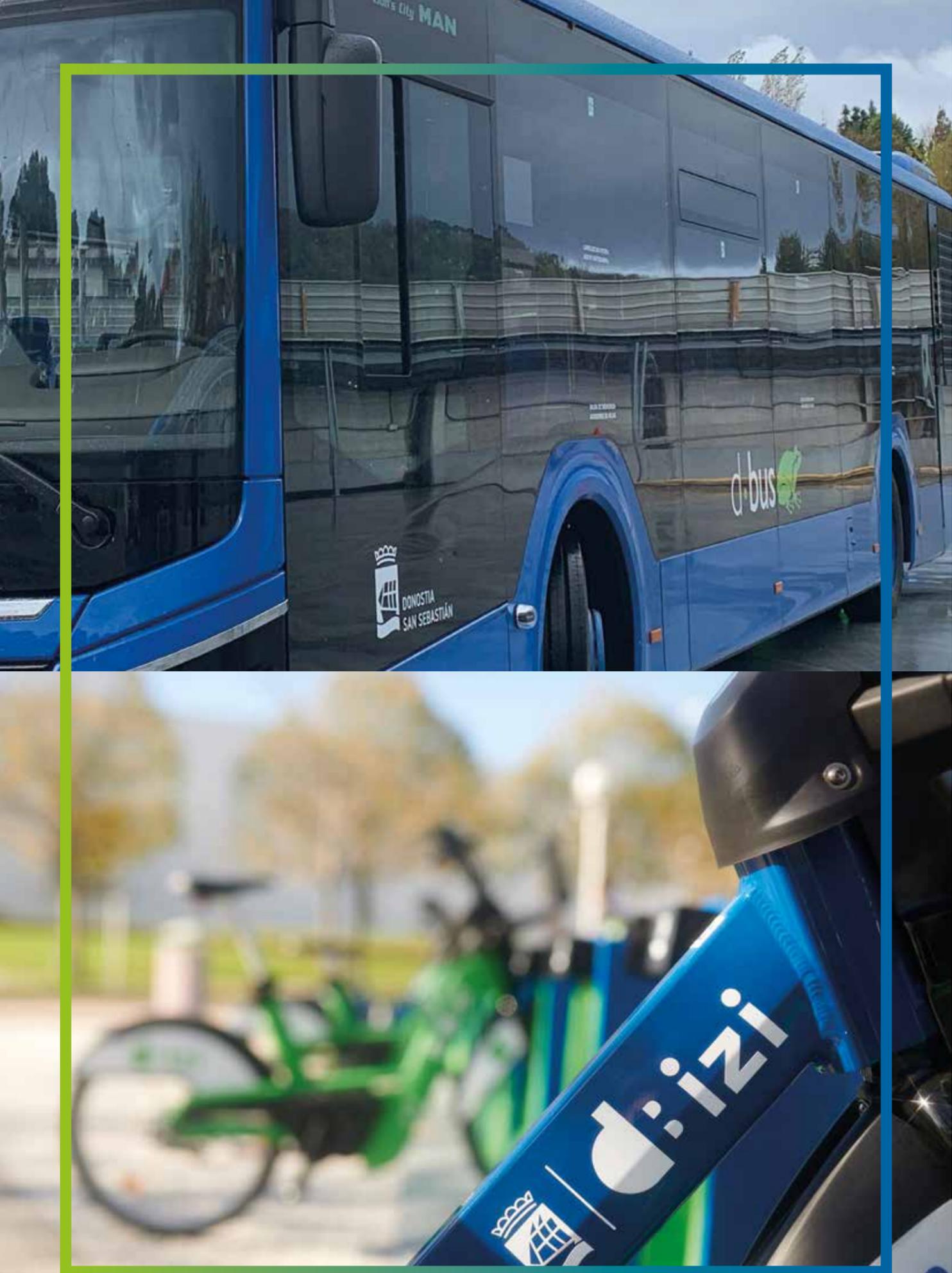
El documento es fiel reflejo del compromiso de la CTSS con aspectos sociales, económicos y medioambientales, así como con su personal, y se enmarca dentro de **la apuesta empresarial por lograr la excelencia en la gestión y en la calidad del servicio**. Asimismo, esta memoria quiere realzar el **compromiso de la CTSS con sus empleadas y empleados**, que en definitiva son quienes construyen la calidad del servicio y atienden a las necesidades de las personas usuarias.

La primera memoria RSC fue la redactada **para el ejercicio 2010** y tuvo una **repercusión social y empresarial muy satisfactoria**, ya que la CTSS fue galardonada con el **IX Premio José Luis Pérez** por temas relacionados con Responsabilidad Social, prestigioso premio convocado por la revista Capital Humano en colaboración con Deusto Business School.

La CTSS fue seleccionada por su trayectoria en temas relacionados con la Responsabilidad Social y por haber demostrado su preocupación constante por las personas usuarias, personal, empresas proveedoras y sociedad en general.

Con el reconocimiento se **valoraron los logros de la Compañía por la equidad interna, la ética empresarial y el exquisito cuidado del medio ambiente** contribuyendo notablemente a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas de San Sebastián, principios que han guiado también las actuaciones de la Compañía en el ejercicio 2022.





Índice

Presentación

<p>Historia de la Compañía Misión, visión, objeto social, valores, objetivos Consejo de Administración y Equipo Directivo</p>	<p>77 Imagen corporativa</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Visitas de la CTSS ● Foros y grupos de trabajo
<p>2022 en cifras</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ingresos y gastos ● Indicadores de servicio ● Modos de pago válidos en la CTSS ● Número de viajes y descuentos por título 	<p>71 Participación e intercambio de experiencias</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La flota ● Reducción de emisiones ● Ahorro de energía ● Implementación de la norma de gestión energética ISO 50001 ● Implementación de la norma de gestión de seguridad y salud en el trabajo ISO 45001 ● Instalaciones eficientes ● Gestión de residuos
<p>Vocación a la ciudadanía</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Gestor integral de la movilidad (Maas) ● Mejoras de líneas y servicios ● Campañas de sensibilización y divulgación ● Criterios de calidad ● Certificados AENOR de calidad ● Comunicación externa ● Tecnologías al servicio de la ciudadanía ● Compromiso con el euskera 	<p>61 Medio ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Contacto directo con asociaciones ● Acción social <p>57 Compromiso social</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan de Igualdad ● Comunicación interna y participación del personal ● Salud laboral ● Igualdad de condiciones y beneficios sociales del personal ● Formación continua de profesionales
<p>Electromovilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Una flota cada vez más sostenible ● Consolidación del servicio Dbizi 	<p>51 Personal</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Proyecto Innobus-Tur ● Proyecto Smart Ramp ● Sistema de recarga avanzada para autobuses ● Implementación del 5G en los autobuses
	<p>45 Proyectos de I+D</p>



PRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA

I HISTORIA DE LA COMPAÑÍA

La Compañía del Tranvía de San Sebastián es la empresa gestora de movilidad urbana de la ciudad de San Sebastián.

La Compañía del Tranvía es una Sociedad Anónima fundada en 1886. El **18 de julio de 1887** la Compañía del Tranvía de San Sebastián dio **el primer servicio de transporte colectivo a los y las donostiarros**. Actualmente y desde 1981 el capital social corresponde íntegramente al Ayuntamiento de San Sebastián.

En estos más de 136 años la Compañía ha experimentado **una evolución constante tanto en los servicios ofertados como en su calidad**. Desde su primer servicio con tranvías tirados por caballos hasta hoy en día en el que la CTSS cuenta con una flota de autobuses accesible y sostenible, y con la integración de la bicicleta pública dentro de su oferta de servicios.

Gracias al **esfuerzo de todas las personas que constituyen la Compañía**, al Ayuntamiento como accionista, a los usuarios y las usuarias que cada día apuestan por el transporte público de la ciudad y a los grandes avances tecnológicos en los que se sustenta su evolución, la Compañía es hoy en día una de las empresas de transporte urbano más eficaces y avanzadas de Europa. Cabe destacar que recientemente Dbus ha sido seleccionado entre los siete finalistas al premio Transport Ticketing Global en la categoría de Empresa de Transporte más Innovadora, un reconocimiento de gran prestigio a nivel internacional sobre los sistemas de pago del transporte público.

El año 2020 marcó un hito en la historia de la Compañía, una situación sin precedentes en la que la paralización de la movilidad a nivel mundial impactó en el día a día del servicio. Sin embargo, en 2021 y 2022 la CTSS ha querido tomar impulso fomentando el uso del alquiler de la bicicleta pública y mejorando las líneas 19-Aiete-Bera Bera, 31-Intxaurreondo-Ospitaleak-Altza y 33-Larratxo-Intxaurreondo-Berio-Igara, tanto en recorrido como en tiempos.

La cifra de **viajes contabilizados en la CTSS en el año 2022** ha sido de 26.291.471 viajes, de los cuales **25.503.508 viajes se han contabilizado en Dbus y 787.963 en Dbizi**.

En el siguiente cuadro se puede observar los datos comparativos del incremento de número de viajes de cada servicio durante el año 2022 respecto a 2021:

	2021	2022	Incremento
Dbizi	488.284	787.963	+299.679
Dbus	22.266.087	25.503.508	+3.237.421
TOTAL	22.754.371	26.291.471	+3.537.100

Cabe destacar que San Sebastián es de las ciudades que más rápidamente está recuperando la demanda de transporte público urbano. En concreto, **la recuperación ha sido del 86,21%** en el **año 2022** respecto al año 2019. Según los datos publicados por el INE, la recuperación del uso del autobús urbano **en España ha sido de 83,57%** en el **año 2022** respecto al año 2019.

1.1. Del tranvía al autobús, del autobús a la bicicleta: evolución de la flota de Dbus

La Compañía inició su andadura con una flota de 6 coches abiertos y 6 coches cerrados tirados por caballos y con una oferta que pronto fue de 3 líneas.



1887 - 1897

La Compañía comenzó dando servicio con tranvías tirados por caballos y mulas.



1897

Se introdujo el primer tranvía de tracción eléctrica.



1948

Comenzaron a circular los primeros trolebuses por San Sebastián.



1964

Los trolebuses de dos pisos completaron la flota de vehículos eléctricos.



1973

Se retiraron definitivamente los trolebuses, dando paso a una flota más moderna.



2018

Fue el año de los proyectos tecnológicos de electromovilidad. El autobús eléctrico en todas sus variantes fue protagonista del día a día de la Compañía.



2020

Incorporación de Dbizi a la oferta de servicios de la CTSS.

1.2. Dbizi, el nuevo sistema de alquiler de bicicletas del Ayuntamiento de San Sebastián, cumple dos años como parte de la oferta de servicios de la Compañía. Ha sido un año en el que se consolida como una alternativa frente al vehículo privado complementando así la oferta de Dbus, con un **crecimiento** riguroso de un **38%** respecto al sistema anterior. En el mes de octubre de **2022** se ha registrado el máximo de **abonados/as, 8.370** usuarios/as, que supone aproximadamente un **38% más de abonados/as** en el sistema frente al mejor dato del año pasado (**6.073 abonados/as en octubre de 2021**).

2 MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y OBJETIVOS

Nuestra misión:

“El Ayuntamiento de San Sebastián presta a través de la Compañía del Tranvía de San Sebastián servicios de movilidad y transporte público. En nuestro esfuerzo continuo por conseguir ser líderes y ofrecer un servicio de transporte competitivo, es objetivo fundamental **satisfacer al máximo las necesidades de movilidad** de nuestras personas usuarias actuales y potenciales, ofreciendo un **servicio de alta calidad** e información práctica, con unos costes competitivos y contribuyendo a la sostenibilidad de nuestro entorno”.

Visión de futuro:

“La Compañía del Tranvía de San Sebastián pretende ser **líder dentro del ámbito de movilidad de nuestra ciudad**, tanto en servicios ofertados como en calidad. Desarrollaremos distintas medidas con el fin de mejorar la imagen que la sociedad mantiene respecto a nuestra empresa con la finalidad de adecuarlo a una empresa que se mantiene **socialmente activa y responsable** e impulsa el desarrollo tanto de la ciudad, la sociedad, el medio ambiente, la clientela, como sus empleados y empleadas además del resto de agentes con los que mantiene el contacto”.

Objeto Social:

“El objeto de la Compañía es la gestión de actuaciones de movilidad de personas y mercancías tanto en la implantación de medios de desplazamiento como el desarrollo de actividades ligadas con la mejora de la información o utilización de los diversos medios”.



Los **valores de la CTSS** son los pilares por los que se rigen todas las personas trabajadoras de la Compañía.

ORIENTACIÓN A LA CLIENTELAY A LA MEJORA DE SERVICIOS

- 1) Políticas de mejora de la atención a las personas usuarias y campañas incentivadoras de uso del autobús.
- 2) Mejora continua de nuestros servicios, en cantidad de líneas ofertadas, tiempos de recorrido, puntualidad y regularidad, seguridad y confort.
- 3) Políticas de prevención y seguridad.

PERSONAL

- 1) Velamos por la prevención y seguridad de todo el personal.
- 2) Desde la Compañía velamos por el cumplimiento de los criterios más exigentes de igualdad de oportunidades y de transparencia.
- 3) Garantizamos los mismos derechos y oportunidades entre hombres y mujeres dentro de la empresa.

MEDIO AMBIENTE

- 1) Velamos por el cumplimiento de todas las normativas y legislaciones vigentes dentro del ámbito del medio ambiente e intentaremos ir más allá adoptando una actitud proactiva.
- 2) Defendemos el desarrollo sostenible y respetuoso con el medio ambiente a través de la implantación y utilización de los últimos avances tecnológicos dentro de nuestros autobuses.

CALIDAD

- 1) Mejora continua orientada a la adopción de medidas preventivas antes que correctivas.
- 2) Orientación a la creación y percepción por parte de las personas usuarias de una mayor satisfacción, contando siempre con unos precios competitivos.
- 3) Consecución de la excelencia dentro de los servicios ofertados.

3 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y EQUIPO DIRECTIVO

Los **objetivos establecidos** por la CTSS se dividen en cuatro grupos:

- 1) Potenciar el transporte público, su eficiencia, y su integración con otros modos de movilidad.
- 2) Mejorar el servicio a la ciudadanía para que los usos alternativos al coche privado sean más atractivos.
- 3) Mejorar la gestión interna de la Compañía con el fin de optimizar los recursos disponibles y aumentar el grado de implicación, compromiso y satisfacción de la plantilla de la Compañía.



El principal órgano de gobierno de la CTSS es su **CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**.

PRESIDENTE:

D. Eneko Goia Laso
(Alcalde de San Sebastián)

VICEPRESIDENTE

D^a Pilar Arana Pérez
(Concejala de Movilidad)

CONSEJERAS/OS:

D. Martin Ibabe Eceiza
D^a Maria Jesús Idoeta Madariaga
D^a Duñike Agirrezabalaga Ugarte
D. Miguel Ángel Díez Bustos
D^a Garbiñe Alkiza López de Samaniego
D. Mikel Lezama Zubeldia
D^a Marta Huarte Paño
D. Fidel Arizmendi Oyarzabal
D. Jesús María Mur Urretavizcaya
D. Javier Montes Muñoz

SECRETARIO

D. Juan Carlos Etxezarreta Villaluenga

VICESECRETARIA

D^a. Eva Ugarte Orozco

EQUIPO DIRECTIVO DE DBUS está constituido por:

D. Igor Gonzalez Aranburu, Director Gerente
D. Javier Vallejo Illarramendi, Director de Planificación y Servicios
D. Eduardo González López, Director Técnico



2022 en cifras

CTSS es un servicio de transporte sostenible que ha efectuado en total 26.291.471 viajes en el año 2022, de los cuales 25.503.508 fueron realizados por Dbus y 787.986 se realizaron en el servicio de bicicletas de alquiler Dbizi. En la siguiente tabla se observan los datos de uso de ambos servicios.

En la siguiente tabla se aprecian los datos más relevantes de la CTSS en 2022:

DATOS DBUS

25.503.508 Nº de viajes	32 Líneas diurnas	9 Líneas Búho	140 Nº autobuses
100% % autobuses plataforma baja	100% Autobuses con aire acondicionado	7,79 Edad media de la flota	568,45 Plantilla media

DATOS DBIZI

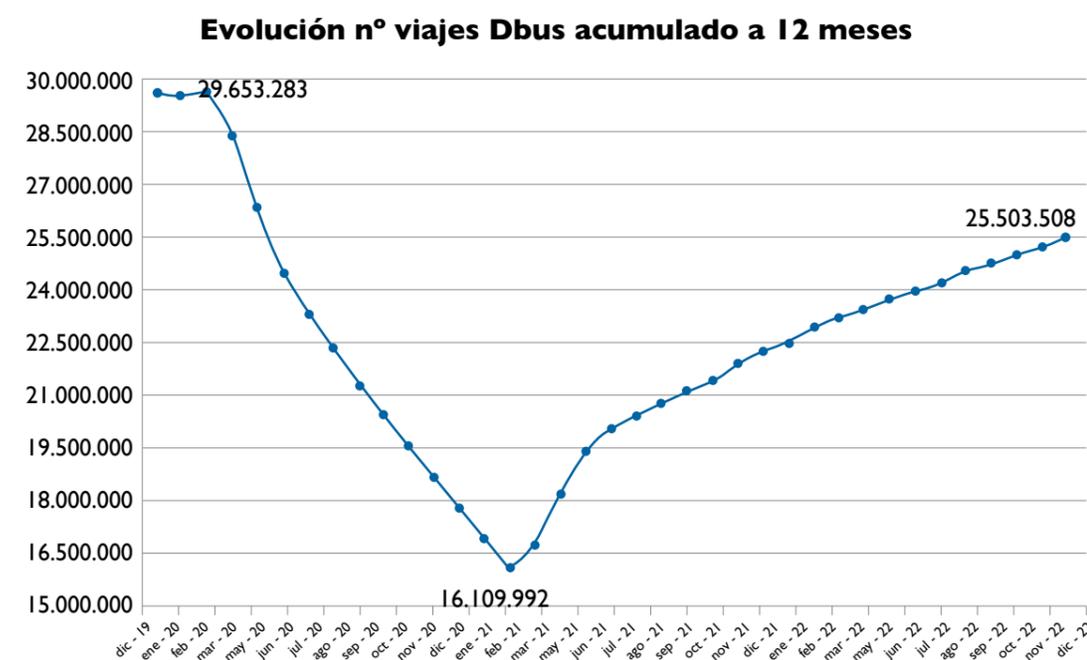
787.963 Nº total de viajes realizados	446.360 Nº de viajes bicicletas eléctricas	340.994 Nº de viajes bicicletas mecánicas	5,28 Uso medio bicicleta
8.370 Nº de abonados/as	317 Número de bicicletas mecánicas	120 Número de bicicletas eléctricas	47 Número de estaciones

Línea	Número de viajes
28-AMARA-OSPITALEAK	3.370.204
13-ALTZA	3.212.786
5-BENTA BERRI	2.385.118
17-GROS-AMARA-MIRAMON	1.915.733
26-AMARA-MARTUTENE	1.531.378
33-LARRATXO-INTXAURRONDO-BERIO-IGARA	1.442.499
14-BIDEBIETA	1.100.840
9-EGIA-INTXAURRONDO	965.444
25-BENTA BERRI-AÑORGA	901.788
31-INTXAURRONDO-OSPITALEAK-ALTZA	789.715
29-HEGO INTXAURRONDO SUR	765.677
24-ALTZA-GROS-ANTIGUO	714.726
19-AIETE-BERA BERA	707.192
27-ALTZA-INTXAURRONDO-ANTIGUO	686.188
8-GROS-INTXAURRONDO	640.400
18-SEMINARIOA	547.078
45-EST.RENFE-BUS-ANTIGUO-AIETE	492.232
16-IGELDO	3.370.204
21-MUTUALIDADES-ANOETA	3.212.786
40-GROS-ANTIGUO-IGARA	2.385.118
36-SAN ROKE-ALDAKONEA	1.915.733
41-GROS-EGIA-MARTUTENE	1.531.378
37-RODIL-ZORROAGA	1.442.499
23-ERRONDO-PUIO	1.100.840
32-PUIO-ERRONDO	965.444
35-ARRIOLA-ANTIGUO-OSPITALEAK	901.788
42-ALDAPA-EGIA	789.715
38-TRINTXERPE-ALTZA-MOLINAO	765.677
46-SAN ANTONIO-MORLANS	714.726
43-ANOETA-IGARA	707.192
B6-ALTZA	686.188
B4-AMARA-RIBERAS-MARTUTENE	640.400
B1-BENTA BERRI-BERIO-AÑORGA	547.078
TB6-ULIA	492.232
B10-ZUBIAURRE-BIDEBIETA-BUENAVISTA	18.424
B3-EGIA-INTXAURRONDO	16.800
B8-MIRACONCHA-BENTA BERRI-SEMINARIOA	11.010
B2-AIETE-BERA BERA	10.498
B9-AMARA-PUIO-ERRONDO	7.575
39-URGULL	5.491
B7-IGELDO	732
TOTALES	25.503.508

La siguiente tabla refleja la evolución mensual de los viajes realizados.

MES	2021	2022	INCREMENTO VIAJES	RECUPERACIÓN DEMANDA
Enero	1.549.802	1.782.632	15,02%	72,36%
Febrero	1.592.272	1.932.297	21,35%	83,41%
Marzo	1.830.920	2.210.848	20,75%	90,63%
Abril	1.653.911	1.888.082	14,16%	84,56%
Mayo	1.811.882	2.140.883	18,16%	86,14%
Junio	1.866.707	2.077.322	11,28%	86,55%
Julio	1.948.121	2.167.646	11,27%	84,75%
Agosto	1.865.286	2.222.263	19,14%	86,41%
Septiembre	2.054.154	2.254.978	9,78%	90,55%
Octubre	2.044.365	2.278.063	11,43%	86,23%
Noviembre	2.075.204	2.303.956	10,97%	92,58%
Diciembre	1.973.463	2.245.538	13,79%	89,96%
TOTAL	22.266.087	25.503.508	14,54%	86,21%

El siguiente gráfico refleja la evolución del número de viajes acumulados en los últimos 12 meses desde diciembre de 2019 (año récord de viajeros/as antes de la pandemia):

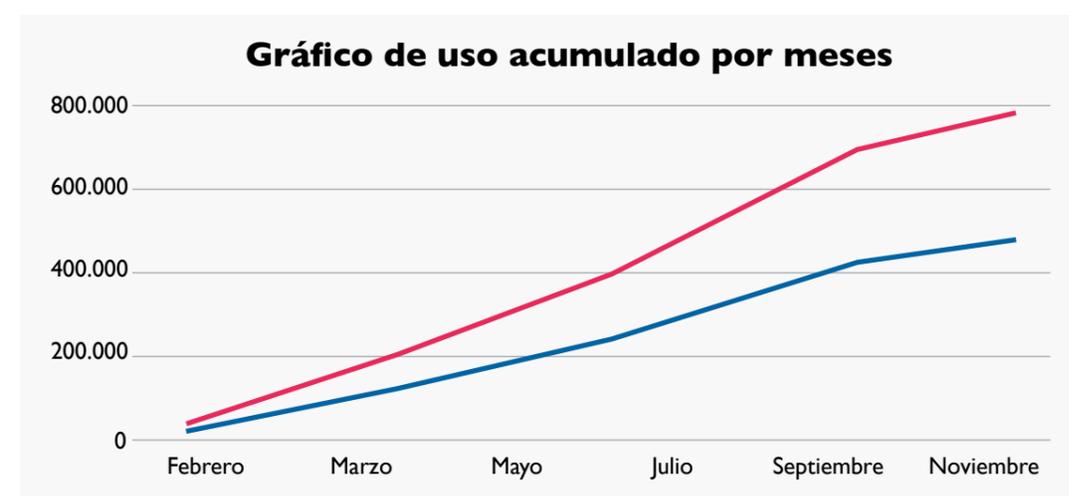


En cuanto a Dbizi la evolución del servicio de los viajes en 2022 ha tenido un incremento muy considerable de la demanda en comparación al ejercicio anterior. Así, en 2022 se ha registrado un crecimiento aproximado del 62% en comparación con el año pasado. Esto ha supuesto una media diaria de 264 km realizados.

Además, durante 2022 se ha mantenido la tendencia en cuanto al tipo de abono, con una prevalencia del abono ordinario individual con duración anual. En cambio, en el caso de los abonos ocasional individual y grupal, con una duración mensual, han incrementado su presencia en el periodo estival (entre julio-septiembre).

Asimismo, cabe destacar que el mes de diciembre ha sido el mes donde se ha registrado un mayor peso del abono ordinario (90,16% sobre el total de los abonos de ese mes). Por el contrario, el mayor peso del abono ocasional se ha dado en el mes de agosto (19,91% sobre el total de abonos de ese mes).

En el siguiente gráfico se puede ver la evolución de Dbizi y de su uso por meses en los años 2021-2022



En el siguiente gráfico se observa la evolución de los/as abonados/as durante 2022 en Dbizi.

	ANUALES		OCASIONALES		TOTAL
Enero	5.429	94,22%	333	5,78%	5.762
Febrero	5.606	92,69%	442	7,31%	6.048
Marzo	5.728	91,75%	515	8,25%	6.243
Abril	5.819	89,97%	649	10,03%	6.468
Mayo	6.007	87,80%	835	12,20%	6.842
Junio	6.286	86,44%	986	13,56%	7.272
Julio	6.482	81,22%	1.499	18,78%	7.981
Agosto	6.638	80,08%	1.651	19,92%	8.289
Septiembre	7.107	85,30%	1.225	14,70%	8.332
Octubre	7.100	84,83%	1.270	15,17%	8.370
Noviembre	7.154	90,31%	768	9,96%	7.922
Diciembre	7.126	90,17%	777	9,83%	7.903

I INGRESOS Y GASTOS

2022 se ha caracterizado por una **fuerte recuperación de la demanda** gracias a la eficiente gestión y a la disminución progresiva del impacto de la pandemia por COVID-19. Asimismo, el resultado económico ha estado fuertemente condicionado por la **rebaja tarifaria del 50%** en el último cuatrimestre del año con un impacto superior a los 2,6 millones de euros. Aun y todo, en el año 2022 la aportación del Ayuntamiento por viaje ha supuesto 1,157 €, una cifra significativamente inferior a los transportes colectivos en la mayoría de ciudades españolas y europeas.

El año 2022 ha conllevado un **incremento en los ingresos de explotación de operaciones**, a pesar del impacto que ha tenido en las cuentas la reducción tarifaria antes comentada. A pesar de todo, y gracias a la **paulatina recuperación** de la demanda producida a lo largo de 2022, ha conllevado un **incremento en los ingresos** de explotación de operaciones continuadas del **3,11 % hasta los 17.904.784 euros**.

Por otro lado, la oferta de **servicios se ha incrementado en un 100%**, manteniéndose los costes operativos todavía condicionados por medidas de protección y concienciación frente a la COVID-19 (compra de EPIs, gastos de limpieza y desinfección, campañas de promoción para la recuperación de la confianza de las personas usuarias, activación de protocolos de salud laboral, obtención de la certificación anticovid de AENOR, etc.).

Cabe señalar que en el año **2022 Dbus ha ofrecido 6.989.429 kilómetros en total, un 1 % más que el año anterior** (Dbus ofreció 6.924.744 kilómetros en total).

Todo ello, ha supuesto la necesidad de incrementar en 3.416.729 euros la aportación municipal del Ayuntamiento para el equilibrio de las cuentas frente a la aportación del año anterior.

Es importante detallar que existen dos **rebajas de tarifa que han permitido financiar la reducción al 50% del sistema** Mugi de Dbus en el último año (desde el 1 de septiembre al 31 de diciembre). Esta rebaja del último cuatrimestre de 2022 ha tenido un **impacto superior a los 2,6 millones de euros**. El Ayuntamiento de San Sebastián ha sido receptor de 2.455.446 euros de ayudas para financiar la citada rebaja (1.763.771 euros del Estado y 691.675 del Gobierno Vasco). Teniendo en cuenta estas subvenciones, el incremento de la aportación respecto al ejercicio precedente es de 961.283 €.

INGRESOS		2022
Ingresos por prestación de servicio		15.348.239 €
Proyectos I+D		779.248 €
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente		1.761.324 €
Ingresos financieros		0 €
Aportación del Ayuntamiento		29.508.233 €
TOTAL INGRESOS		47.397.044 €

GASTOS		2022
Aprovisionamientos		5.064.975 €
Gastos de personal		34.263.146 €
Otros gastos de explotación		4.494.577 €
Amortización del inmovilizado		3.527.874 €
Gastos financieros		46.472 €
TOTAL GASTOS		47.397.044 €

2 INDICADORES DE SERVICIO

2.1. Índice de puntualidad en Dbus

En **2022** Dbus ha obtenido un índice de puntualidad de **95,06%**, acercándose a los datos del año 2019 que tuvo un índice de puntualidad de un 96,04%. Aunque es un índice ligeramente menor al del año 2019 (año anterior a la pandemia por COVID-19) sigue siendo un índice positivo y muy por encima de la media estatal a pesar de que las líneas han reducido la velocidad comercial en cuanto a cumplimiento de horarios a consecuencia de la entrada en vigor del Real Decreto 970/2020 y su aplicación en el término municipal de San Sebastián, por el cual se establecen **limitaciones de velocidad**.

2.2. Horas de servicio en Dbus

En el año **2022**, Dbus ha ofertado **488.717 horas** de servicio, un 3,34% más que en 2020, debido principalmente a la recuperación de los servicios habituales y mejora de servicios.

2.3. Kms de servicio en Dbus

En el año **2022** Dbus ha realizado **6.989.429 kilómetros**, una cifra muy parecida a la del año anterior que fueron 6.924.744 kilómetros, con sus 31 líneas diurnas y nocturnas conectando los diferentes barrios de la ciudad, gracias a las mejoras en las frecuencias y recorridos ampliados en varias líneas.

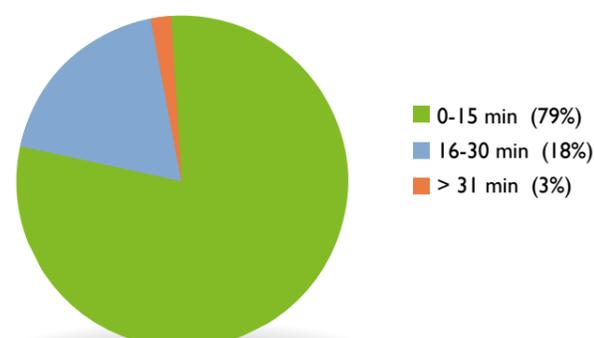
2.4. Velocidad comercial de Dbus

La velocidad comercial promedio en **2022** se ha situado en los **16,76 km/h**, inferior a los 17,45 km/h registrados en 2019, un descenso consecuencia de las nuevas limitaciones de velocidad que afectan a las principales vías de circulación de los servicios de Dbus y al progresivo incremento de la demanda.

2.5. Duración de viajes en Dbizi

En **2022** la duración de la mayor parte de los viajes en las bicicletas de Dbizi continúa situándose **por debajo de los 15 minutos**, seguidos de los viajes con una duración entre 15-30 minutos, datos que nos indican que se está cumpliendo con el objetivo establecido.

Duración de viajes



3 MODOS DE PAGO VÁLIDOS EN LA CTSS

3.1. En Dbus

Dbus cuenta con diversos títulos de viaje válidos, además del billete ocasional en papel y el pago con tarjetas bancarias EMV. Los títulos de viaje válidos para viajar en Dbus son todas las tarjetas Mugi, tanto la tarjeta anónima como las personalizadas ordinarias y de colectivos especiales, y la tarjeta Lurraldebus. Desde 2017 **también son válidas las tarjetas BAT (Araba) y BARIK (Bizkaia)** como medio de pago del viaje en las líneas de Dbus, reduciendo barreras a la hora de viajar en los diferentes territorios de la CAV.

Excepto la tarjeta anónima Mugi, todas las tarjetas Lurraldebus y Mugi son **personales e intransferibles** y cuentan con descuentos progresivos por uso, y bonificaciones en la recarga para las personas pertenecientes a colectivos especiales. Las tarjetas BAT y BARIK obtienen el mismo descuento que el primer tramo de viajes de Mugi.

Por otro lado, el pago con tarjetas bancarias Visa, Mastercard o American Express está habilitado desde diciembre de 2019.

Además, los/as turistas y visitantes cuentan con tarjetas específicas para hacer más cómodos sus viajes en San Sebastián, la Basque Card, válida en toda la provincia, y la San Sebastián Card, válida únicamente en Dbus.



Tarjeta Ordinaria Mugi



Tarjeta Lurraldebus



Tarjeta Anónima Mugi



Tarjetas anónimas



Tarjeta de Colectivos Mugi



Tarjetas Turista

3.2. En Dbizi

Dbizi cuenta con **dos tipos de abono: el ordinario**, cuya duración es de doce meses, y el **ocasional**, con una duración de un mes. En ambos casos, el **abono puede ser individual o grupal**. Los abonos grupales están pensados principalmente para familias, grupos o empresas (2-5 personas).

4 NÚMERO DE VIAJES Y DESCUENTOS POR TIPO DE TÍTULO

4.1. En Dbus

En 2022 Dbus ha continuado realizando campañas para fomentar el uso de modos de pago sin contacto para abonar el viaje, bien mediante tarjetas de viaje o bien mediante tarjetas bancarias EMV.

El **92,14%** de los viajes registrados durante el año 2022 fueron abonados con algún tipo de tarjeta con descuento sobre la tarifa del billete ocasional. Es decir, se han utilizado principalmente las distintas tarjetas de transporte disponibles (Lurraldebus, MUGI, SS-Card y BAT / BARIK). Sólo el 7,86% de los viajes se han realizado abonando billete ocasional, frente al 8,20% en el año 2019.

El **63,36%** de los viajes realizados con billete ocasional en el año de 2022 ha sido mediante pago en efectivo y **36,64%** mediante pago con tarjetas bancarias EMV.



Los colectivos que se han beneficiado de los descuentos sobre la tarifa del billete ocasional han sido:



A estos colectivos hay que añadir los viajes abonados con las tarjetas BAT y BARIK, con un descuento del 48% frente a la tarifa del billete ocasional. En 2022 los viajes realizados con estas tarjetas han cogido impulso, con **113.870 viajes contabilizados, un 36,45% más que el año anterior.**

Adicionalmente, hay que destacar también que entre el 1 de septiembre y el 31 de diciembre de 2022, las **tarifas** de las tarjetas MUGI se han **reducido al 50%**.

4.2. En Dbizi

En la siguiente tabla se puede observar los datos que obtenido Dbizi en 2022.

	Ordinario			Ocasional			Total
	Individual	Grupal	Total	Individual	Grupal	Total	
Enero	4.261	1.168	5.429	270	63	333	5.762
Febrero	4.411	1.195	5.606	357	85	442	6.048
Marzo	4.507	1.221	5.728	416	99	515	6.243
Abril	4.633	1.186	5.819	557	92	649	6.468
Mayo	4.745	1.262	6.007	703	132	835	6.842
Junio	4.972	1.314	6.286	856	130	986	7.272
Julio	5.101	1.381	6.482	1.256	234	1.499	7.981
Agosto	5.228	1.410	6.638	1.367	284	1.651	8.289
Septiembre	5.597	1.510	7.107	1.127	98	1.225	8.332
Octubre	5.598	1.502	7.100	1.170	100	1.270	8.370
Noviembre	5.626	1.528	7.154	734	34	768	7.922
Diciembre	5.573	1.553	7.126	738	39	777	7.903
TOTAL	60.252	16.230	76.482	9.560	1.390	10.950	87.432
Porcentaje	69%	18,5%	87,5%	11%	1,5%	12,5%	100%

Examinando el cuadro anterior se puede contemplar que, debido a la naturaleza del propio sistema, los meses de climatología más favorable influyen en la distribución de tipología. Los abonos ocasional individual y grupal, con una duración mensual, incrementan su presencia frente al abono ordinario de manera sensible en el periodo entre julio-septiembre.

En este sentido, destaca el mes de diciembre, donde se ha registrado un mayor peso del abono ordinario (90,16 % sobre el total de abonos de ese mes). Por el contrario, el mayor peso del abono ocasional se ha dado en el mes de agosto (19,91 % sobre el total de abonos de ese mes).



VOCACIÓN A LA CIUDADANÍA

Desde la CTSS, como prestataria de servicios de movilidad urbana en la ciudad de San Sebastián, todo el trabajo y esfuerzo realizado por el personal de la misma tiene como objetivo principal satisfacer las necesidades de las personas usuarias que son el centro de todo cuanto se realiza.

En 2022 la CTSS ha seguido trabajando con el objetivo de recuperar la normalidad perdida en años anteriores por la pandemia COVID-19. Por ello, la Compañía ha realizado varias campañas de marketing y comunicación para fomentar el uso del transporte público como medio sostenible y seguro para desplazarse en San Sebastián, y volver a recuperar las ganas de descubrir y disfrutar del día a día.

En lo que al servicio de Dbizi se refiere, 2022 ha sido un año de afianzamiento del sistema, gracias a su red de estaciones y la calidad de las bicicletas tanto mecánicas como eléctricas, que permiten una cobertura territorial más amplia y facilitan que la movilidad sostenible sea parte del día a día de los/as donostiarros.

1 GESTOR INTEGRAL DE LA MOVILIDAD (MaaS)

El gran reto de los operadores de transporte es convertirse en una alternativa al resto de modos de transporte particular.

En este contexto, y centrándonos en el ámbito local de la actividad de la CTSS, como es la ciudad de San Sebastián, el **modelo de negocio** de la Compañía avanza hacia el concepto de **empresa gestora de la movilidad urbana**, que se centra en políticas medioambientales, de calidad, de marketing y de personal, que permiten ofrecer un servicio de movilidad urbana **sostenible, seguro y de máxima calidad**, y que busca que la experiencia de las personas usuarias sea cada vez mejor, contribuyendo en la creación de una ciudad mejor, más habitable, más humana y más sostenible.



En octubre de 2021 la Compañía dio sus primeros pasos hacia la transformación en Operador Integral de Movilidad, un modelo de gestión que se centra en ofrecer un servicio multimodal de transporte público sin barreras e integrado. Se trata del **concepto de "Mobility as a Service" (MaaS), ya en práctica en muchas de las ciudades más importantes de Europa**, sobre el servicio que integra los distintos medios de transporte existentes con el fin de ofrecer a los/as ciudadanos/as una alternativa simple y eficiente al uso del vehículo privado.

Cada vez es más habitual que **empresas de transporte público de autobús urbano** (el medio propio más utilizado por los Ayuntamientos para atender las tradicionales demandas de movilidad) terminen **gestionando diversos servicios de movilidad** que les demanda tanto las nuevas configuraciones de las ciudades (implantación de zonas de bajas emisiones, de zonas de protección acústica, etc.) como las nuevas necesidades de movilidad que surgen de esa nueva configuración urbana (desplazamientos compartidos, interoperabilidad e intermodalidad en los desplazamientos, modo de pago único para los diversos servicios de modalidad, etc.).

El objetivo final de poner en práctica el modelo de movilidad presente en "MaaS" es la necesidad de las administraciones públicas de **ofertar a los/las ciudadanos/as un servicio de movilidad integrado** que pueda competir frente al vehículo privado, poniendo a su disposición soluciones integradoras de movilidad de tal manera que se desincentive el uso del vehículo privado en la ciudad, y simultáneamente la administración ponga al servicio de la ciudadanía, a un coste competitivo y con un nivel alto de calidad, una amplia variedad de alternativas, que deberían disponer de un alto grado de integración.

2 MEJORAS DE LÍNEAS Y SERVICIOS

2.1. Mejoras en el servicio a Garbera

En octubre Dbus amplió su servicio a Garbera con el objetivo de complementar las salidas ya existentes. Para ello, se añadieron servicios de lunes a sábado con una nueva salida a las 22:45h desde Garbera que circula por Intxaurreondo y Gros hasta el Boulevard. Además, añadió otra salida adicional desde Garbera los sábados en la línea 33 dirección Larratxo a las 22:10h, igualando así el servicio ofertado durante los días laborables.

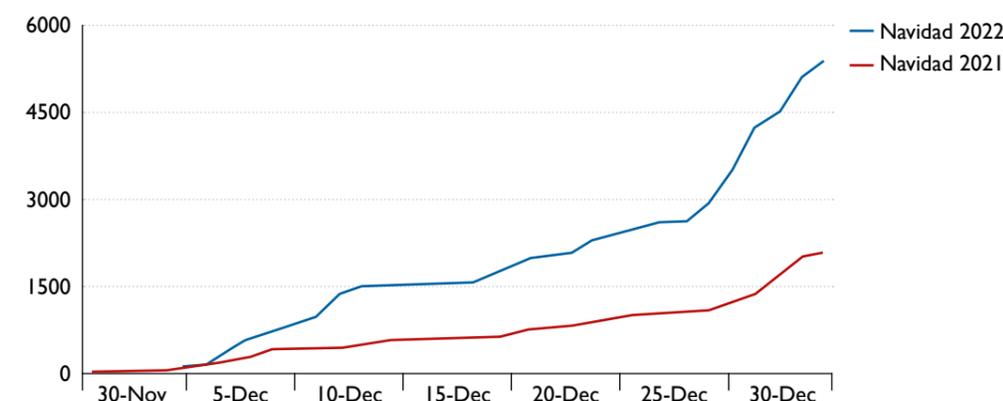
2.2 Reactivación del horario habitual de los servicios búho

Después de varios años con vaivenes de los servicios búhos dada la situación de la pandemia por COVID-19. En febrero se pusieron de nuevo en marcha los servicios prebúho y los servicios búho.

2.3 Servicio lanzadera gratuito entre el aparcamiento de Illunbe y el Centro

Tanto en verano como en época de Navidad se puso en marcha el servicio de autobús gratuito de lanzadera desde el aparcamiento de Illunbe hasta el Centro de la ciudad. Con este servicio lanzadera se facilitó los desplazamientos entre el aparcamiento gratuito de Illunbe y el Centro de San Sebastián con el objetivo de fomentar el transporte público y así descongestionar el Centro de la ciudad de coches particulares y viajar de una manera más cómoda y sostenible.

En las dos campañas realizadas en **2022** ha tenido un total de **27.453** viajeros/as. Si hacemos la comparativa del uso del autobús lanzadera de Illunbe de diferentes años, observamos que el uso de la lanzadera en la campaña de Navidad del 2022 ha incrementado respecto a la campaña de Navidad de 2021.



2.4. Dbizi obtuvo el certificado de AENOR que garantiza la calidad de su servicio

El sistema Dbizi gestionado por UTE BIZISS (UTE formada por MOVUS y URBASER) a través de Dbus y del Ayuntamiento de San Sebastián, ha obtenido en 2022 el certificado de AENOR según la Norma UNE-EN 13816 de Sistema de la Gestión de la Calidad del Transporte Público que reconoce la calidad de su servicio, siendo la primera y única empresa de alquiler de bicicletas certificada con AENOR conforme con esta Norma.

Bajo este marco de certificación, Dbizi realizó una encuesta de satisfacción a los/as usuarios/as que reflejó muy buenos resultados, respaldando así el buen funcionamiento del servicio y reconociendo el esfuerzo realizado.

2.5 Nueva estación de Dbizi en Herrera

En 2022 Dbizi añadió una nueva estación de Dbizi al barrio de Herrera, sumando así un total de 47 estaciones del servicio Dbizi para llegar al objetivo de alcanzar próximamente un total de 70 estaciones.

La nueva estación de Dbizi de Herrera cuenta con 19 anclajes entre los que se encuentran bicicletas eléctricas y mecánicas. Con esta nueva estación Dbizi ha consolidado su servicio y ha cubierto una zona estratégica de movilidad ciudadana, puesto que su ubicación refuerza la intermovilidad del transporte público.



2.6. Renovación de las marquesinas

En 2022 comenzó la mayor renovación de marquesinas de la historia de Dbus con el objetivo de colocar **246 nuevas unidades** entre 2022-2024. **136 de estas marquesinas serán financiados por el Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana** (Fondos Next Generation) a través de las ayudas para la implantación de zonas de bajas emisiones y la transformación digital y sostenible del transporte urbano y de la movilidad. Asimismo, la renovación de las 110 restantes está incluida en concesión del servicio de gestión integral de marquesinas y otros elementos de mobiliario urbano.

Estas nuevas marquesinas dispondrán de dos nuevas funcionalidades:

1. Sistema de guiado: es un sistema que mediante una señalización digital accesible y universal colocada en ubicaciones estratégicas de la marquesina (códigos QR que se pueden leer a distancia) y el uso de una aplicación móvil específica permite a las personas con discapacidad visual orientarse en entornos desconocidos, llegar de forma muy precisa hasta el elemento señalado y obtener información contextualizada accesible, como por ejemplo, la llegada de los autobuses en tiempo real y su destino. Asimismo, también sirve de orientación e información a personas con otro tipo de diversidad funcional sensorial o cognitiva, gracias a los contenidos accesibles mediante imágenes y señales acústicas.

2. Sensor de iluminación: las nuevas marquesinas que tengan conexión a alumbrado dispondrán de sensores de presencia que permitirán la activación de luces de cortesía que mejorarán notablemente la visibilidad dentro de la marquesina, tanto desde el interior como desde el exterior; eliminando puntos negros y mejorando la seguridad del entorno. Estas luces de cortesía graduarán su luz según haya presencia de personas en la marquesina o no, de manera que se permite ahorrar el gasto energético limitando su uso cuando no sea necesario.

2.7. Renovación de paneles electrónicos

En 2022 la CTSS ha continuado con el proceso de renovación de paneles electrónicos en las paradas más utilizadas de la ciudad.

Actualmente son 115 los paneles electrónicos disponibles, 12 de los cuales son del nuevo modelo. Estos paneles informan de la llegada de los autobuses y de otros avisos de interés para los/as usuarios/as, como pueden ser cortes por eventos, modificaciones de parada, etc.



Junto al plan de renovación de marquesinas, la CTSS ha diseñado un plan de renovación de paneles electrónicos que se irán sustituyendo también de manera progresiva. El nuevo modelo de panel es un modelo de panel más robusto y que permite una mejor lectura de los caracteres. Cuenta con un novedoso sistema que permite adaptar el servicio a la demanda real de usuarios/as tomando como punto de partida el número de personas que esperan en las paradas de autobús, empleando para ello sensores de visión artificial.

3. CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN Y DIVULGACIÓN

3.1 Campaña de verano “Destino verano: un bus para cada plan”

Dbus incrementó sus servicios en verano ampliando las frecuencias con el objetivo de facilitar los desplazamientos en la ciudad de manera sostenible. La campaña buscaba animar a donostiarra y visitantes a moverse en Dbus para disfrutar de todas las opciones que ofrece San Sebastián en verano. Durante esta campaña, que comenzó el 23 de junio y finalizó el 31 de agosto, Dbus ofreció 10.000km más de servicio al día que los días laborables de invierno.



3.2 Campaña para impulsar el servicio de transporte público con motivo de la Semana de la Movilidad

Como cada año, del 16 al 22 de septiembre, Dbus participó en la Semana Europea de la Movilidad renovando el material informativo en las paradas de autobús. Así, se actualizó la imagen de los recorridos y horarios de las líneas para facilitar su comprensión y hacerlo más atractivo. También, se renovaron los planos de los recorridos de todas las líneas urbanas que dan servicio en San Sebastián.

Mediante la mejora de la información se logró optimizar la experiencia de los/as usuarios/as con el objetivo de promover el uso del transporte público. Asimismo, durante esa semana se recuperó la campaña lanzada en 2020, que obtuvo una gran acogida en Dbus en torno a los beneficios del transporte público a través de cuatro ideas:

- Viajar el transporte público permite poder dedicar el tiempo del viaje a otras tareas.
- Permite reducir gastos.
- Cuida el medio ambiente.
- Mejora el uso del espacio público.

Con esta campaña se pretendió seguir avanzando en el modelo de movilidad de San Sebastián.



3.3 Concurso anual de dibujo de Navidad “Dbus eta Gabonak”

Por 16º año consecutivo la CTSS organizó el Concurso de dibujo infantil de Navidad “Dbus eta Gabonak”. Además de incentivar la creatividad de las niñas y los niños, con el concurso se pretende transmitir a los/as más jóvenes la importancia del uso del transporte público en San Sebastián, para garantizar la sostenibilidad de los espacios urbanos y la calidad de vida de sus ciudadanos y ciudadanas.



Por segunda vez la entrega de premios se celebró en el Aquarium de San Sebastián, un lugar que al igual que Dbus y Dbizi está dedicado al fomento de hábitos de vida más sostenibles en aras de conseguir reducir el impacto de la actividad humana en el medio ambiente.

3.4. Argibusa, actividad para acercar la Navidad a las personas mayores

Después de varios años de parón, Dbus retomó en 2022 la actividad "Argibusa" que consiste en acercar la Navidad y la decoración donostiarra a personas mayores desde un autobús de la Compañía. La iniciativa se enmarca en Donostia Lagunkoia, un plan promovido por el Ayuntamiento de San Sebastián para mejorar la amigabilidad de la ciudad y la calidad de vida de las personas mayores. Con esta actividad se dio la oportunidad a más de 40 personas mayores de las residencias Villa Sacramento y MATIA de disfrutar en autobús del ambiente navideño de la ciudad.

Esta actividad permitió recorrer a personas mayores, de entre 75-90 años, espacios significativos y recorrer sus calles iluminadas durante las fechas de Navidad. Además, durante la actividad los/as participantes estuvieron acompañados/as de familiares y personal del centro, con el objetivo de poder compartir la experiencia. Asimismo, cabe destacar que en 2022 la salida fue ambientada por el grupo de voces de la Escuela de Música San Sebastián, que durante el trayecto fue cantando villancicos.



4 CRITERIOS DE CALIDAD

Los **exigentes criterios de calidad**, y los **valores y compromisos** adquiridos por la CTSS sin duda han contribuido a alcanzar y consolidar el elevado número de personas viajeras que cada día eligen moverse en Dbus por la ciudad.

La **accesibilidad** de la flota es el aspecto principal que permite una movilidad universal en San Sebastián. El 100% de los vehículos son accesibles, con piso bajo y rampa de acceso para sillas de ruedas y personas con andador.

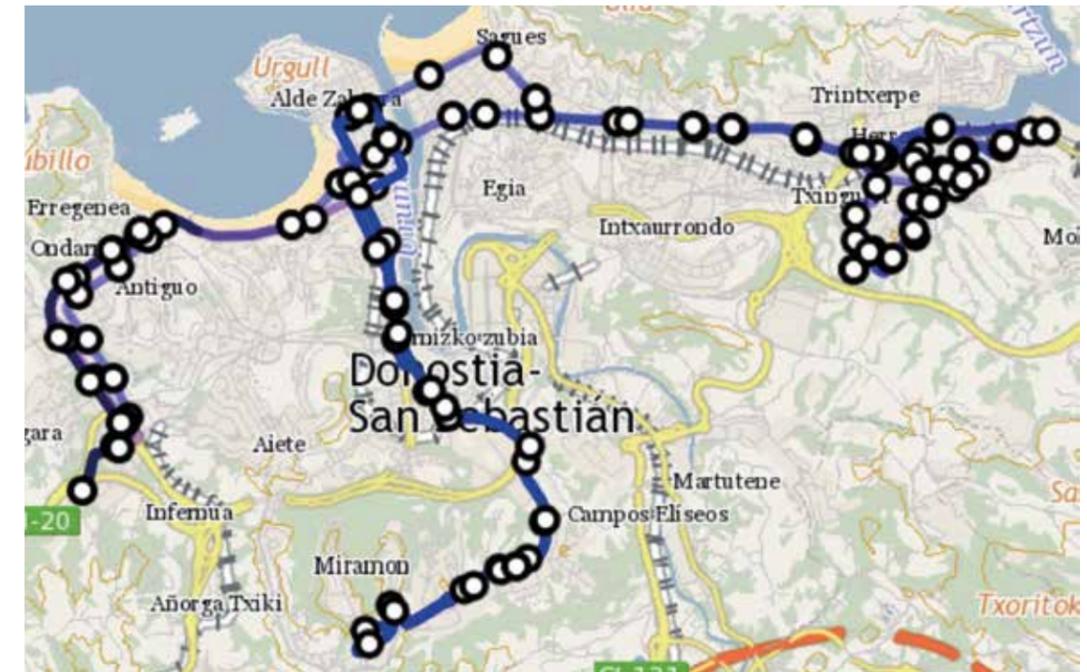
El **confort y la seguridad** de los autobuses van de la mano, a través de protocolos de limpieza que se cumplen diariamente y el Plan de prevención de accidentes e incidentes, que garantizan un nivel de siniestralidad mínimo.

La **información y la puntualidad**, que actualmente alcanzan el 98,14%, garantizan la fiabilidad del servicio del que miles de donostiarros y visitantes dependen cada día para llegar a su destino, todo ello con un **impacto ambiental cada vez menor** gracias a la incorporación de vehículos cada vez más respetuosos con el medio ambiente.

5 CERTIFICADOS AENOR DE CALIDAD

En Dbus, siguiendo una política de excelencia, tanto en la gestión como en el servicio, las tres principales líneas de transporte (5, 13 y 28), que representan casi el 50% de los viajes anuales, disponen del certificado de calidad UNE-EN 13816 de AENOR.

Las tres líneas certificadas (5 Benta Berri, 13 Altza y 28 Amara-Ospitaleak) abarcan los 3 principales ejes de la ciudad.



Aunque la certificación de las líneas de autobús ha sido progresiva, se están aplicando los mismos procedimientos de funcionamiento y exigencia a todas las líneas urbanas de San Sebastián, por lo que desde Dbus se garantiza el mismo alto nivel de calidad en toda la red de autobuses urbanos.

Cabe destacar que en el año 2020 la CTSS implementó la norma internacional UNE-EN ISO 50001 de Sistema de la Gestión de la Energía, con el fin de disponer de una herramienta que permita un uso eficiente de los recursos energéticos para reducir el consumo de energía y las emisiones contaminantes de la Compañía. Se aplica a todas las actividades, operaciones o servicios que desarrolla la Compañía, incluyendo su flota, con el objetivo de garantizar la correcta gestión energética. Esta implementación ha sido certificada por AENOR y refleja el constante compromiso con la sostenibilidad y la eficiencia energética aplicada a todas las actividades de la Compañía.

Además, Dbus ha sumado en 2022 una nueva certificación AENOR, implementando la norma internacional ISO 45.001 de Sistema de la Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, con el fin de disponer de una herramienta que permita el cumplimiento de las prescripciones establecidas por la Ley en materia de Prevención de Riesgos Laborales, así como la mejora continua y del desempeño del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales. Se aplica a todas las actividades, operaciones o servicios que desarrolla la Compañía, incluyendo su flota, con el objetivo de garantizar la correcta gestión de la prevención de riesgos laborales.

La implementación de esta nueva norma ha sido certificada por AENOR y refleja el constante compromiso de la empresa con la Prevención de Riesgos Laborales.

Finalmente, cabe destacar que el sistema Dbizi obtuvo el certificado de AENOR según la Norma UNE-EN 13816 de Sistema de la Gestión de la Calidad del Transporte Público que reconoce la calidad de su servicio. Ha sido la primera y única empresa de alquiler de bicicletas certificada con AENOR conforme con esta Norma.

6. COMUNICACIÓN EXTERNA

6.1. Gestión de reclamaciones y sugerencias

Uno de los aspectos a los que más atención se presta en la CTSS es la política de mejora de la atención a la clientela. La Compañía está dirigida y orientada a la satisfacción de las personas usuarias, por lo que se preocupa de que haya un retorno de información que beneficie su buen hacer en un futuro y ayude a crecer positivamente de la mano de la clientela.

El canal principal de comunicación con las personas usuarias es el servicio de Atención al Usuario/a, quienes por vía telefónica o electrónica atienden de manera personalizada todas las consultas, sugerencias y quejas realizadas.

Cabe destacar que la gestión de las quejas, reclamaciones y sugerencias se realiza con base en los criterios de calidad establecidos según la norma UNE-EN 13816.

Reclamaciones y sugerencias 2022		
RECLAMACIONES ESCRITAS	8	0,42%
RECLAMACIONES TELEFÓNICAS	1048	54,93%
SUGERENCIAS ESCRITAS	151	7,91%
QUEJAS ESCRITAS	701	36,74%

6.2. Página web

A lo largo de los últimos años los smartphones y tabletas se han convertido en soportes portátiles indispensables a la hora de buscar y gestionar la información. Tanto es así que actualmente más del 93% de las visitas que recibe la página web de Dbus son ya **a través de dispositivos móviles**, gracias a su diseño responsive que se adapta a los diferentes soportes utilizados para la consulta, sea cual sea su tamaño de pantalla, y a la continua actualización de información relevante.

En 2022 la página web de Dbus ha recibido **2.116.631** visitas, con un incremento del 8,33% respecto al año anterior que obtuvo un total de 1.953.954 visitas.

Cerca del 93% de las visitas a la página web de Dbus se realizan desde dispositivos móviles.



6.3 Redes sociales

Las redes sociales están muy presentes en el día a día de Dbus, donde cada plataforma cumple con un objetivo definido según sus características y usuarios/as.

El día a día en Dbus es muy variable, dado que depende de la situación del tráfico, las actuaciones en las calles tales como reparaciones y construcciones, además de eventos que puedan celebrarse en los diferentes puntos de la ciudad. Todas las modificaciones que puedan darse en las líneas de Dbus se comunican a través de las redes sociales, canales que gracias a su inmediatez e interacción permiten llegar a un gran número de usuarios/as. Actualmente los perfiles de Dbus cuentan con más de 11.500 seguidores/as en sus redes sociales, y cada día continúa afianzando la relación y la conversación individual y personalizada con cada usuario/a.

6.4 Medios de comunicación

La CTSS tiene el firme compromiso de mantener a los ciudadanos y ciudadanas y visitantes al corriente en todo momento de los cambios y mejoras en el servicio diario de la Compañía. Por ello, es indispensable la diseminación de dicha información no solo en las plataformas de la CTSS, sino también en los medios de mayor difusión. En 2022, la Compañía ha publicado 189 notas de prensa, de las cuales 130 han sido relacionadas con servicios especiales y modificaciones del servicio, y 59 sobre información corporativa.



7 TECNOLOGÍAS AL SERVICIO DE LA CIUDADANÍA

El conocimiento y aplicación de las nuevas tecnologías es una parte fundamental para la mejora constante de la eficacia y la eficiencia de los servicios de la CTSS.

Por ello, la Compañía cuenta con los sistemas tecnológicos más avanzados y busca la actualización constante de los sistemas de gestión para garantizar el mejor servicio posible.

7.1. Sistemas de información embarcados

La CTSS hace especial hincapié en aquellos contenidos informativos que ayuden en la **orientación y planificación del viaje** dentro de los autobuses. Para ello se hace uso de las pantallas multimedia embarcadas.

En 2016 se puso en marcha un nuevo sistema que ofrece información sobre las **conexiones con otras líneas** de Dbus en la siguiente parada, y **los minutos que faltan** para la llegada de esos servicios a cada parada. Este sistema complementa el ya existente servicio de **aviso de próxima parada**, actualizado en 2015 y cuyo audio informativo se puede activar a través de los mandos con los que cuentan las personas asociadas de la ONCE, y que también se pueden adquirir en la sede de la Autoridad del Transporte Territorial de Gipuzkoa.

7.2. Sistemas de información en las paradas

La CTSS cuenta ya con **115 paneles informativos** en las paradas más utilizadas de la ciudad, 12 de los cuales son de pantalla TFT.

Los paneles TFT, además de permitir a las personas usuarias conocer los tiempos de llegada de cada línea a su parada correspondiente, ofrecen también información de modificaciones en tráfico que afectan a las diferentes líneas de Dbus e información en audio para personas con dificultades de visión. Estos audios se activan con el mismo mando que se utiliza para los sistemas del interior del autobús.

Además, todos los paneles electrónicos de la ciudad cuentan con un sistema de audio, que una vez activado, indica el tiempo estimado de llegada del autobús de cada línea a la parada, y su destino. Con esta apuesta la CTSS quiere ampliar la accesibilidad y comodidad de sus servicios, para que todas las personas puedan viajar en los autobuses de Dbus sin dificultades.



7.3. Sistema de Transporte de Alta Calidad BRT (Bus Rapid Transit)

Las líneas más utilizadas de Dbus, las líneas 5 y 28, cuentan con el sistema BRT, un sistema de **autobuses de alta calidad** basado en el **tránsito rápido, cómodo y eficaz**, mediante carriles propios de circulación que aportan prioridad de paso y un excelente servicio a las personas usuarias.

Las características y ventajas principales con respecto a otros sistemas de transporte son:

- Autobuses "limpios", **vehículos poco contaminantes** y de gran capacidad.
- Recorridos sobre **plataformas reservadas** (carriles bus).
- Altos índices de **puntualidad y fiabilidad**.
- **Sistemas de información** en tiempo real en las paradas y en los vehículos.
- **Sistemas de pago ágiles**.
- Sistema de **control centralizado** (SAE) y **utilización de ITS** (Sistemas de Transporte Inteligente).
- **Bajos costes de inversión** y mantenimiento frente a los medios de transporte ferroviario que necesitan de fuertes obras de infraestructura.

Además, en los sistemas BRT se mejoran notablemente algunos aspectos de los sistemas convencionales de autobuses, incrementando la capacidad de los vehículos, mejorando la velocidad comercial mediante prioridad semafórica, protegiendo la plataforma reservada, mejorando la accesibilidad en las paradas, disminuyendo las emisiones y mejorando la imagen de los vehículos y del servicio.

7.4. Carriles bus

San Sebastián cuenta con varios tramos de carril bus a lo largo de toda la ciudad. Hoy en día, San Sebastián dispone de **13 km de carril bus**, un espacio exclusivo para los autobuses y taxis, que hace que la **circulación de autobuses sea fluida** incluso cuando el tráfico está congestionado.

Actualmente, el **21% de los kilómetros realizados** por las personas usuarias en los autobuses de Dbus se realizan en carriles bus, **reduciendo el tiempo de trayecto** y aumentando su calidad.



7.5. Prioridad semafórica

La **puntualidad** del transporte público es **clave para ofrecer un servicio eficaz** a la ciudadanía. Por ello, la CTSS cuenta con sistemas de prioridad semafórica que consiste en la adaptación automática de los semáforos a las posibles necesidades de tiempos de espera de los autobuses en los cruces, con lo que se pueden ahorrar tiempos de espera.

En la actualidad, los autobuses de Dbus pueden solicitar prioridad en **82 cruces** a lo largo de toda la ciudad.



7.6. Aplicación para móviles

La aplicación oficial para móviles Android, iOS y Windows Phone es la principal vía de consulta de información para los/as usuarios/as de Dbus. Cada día más de 4.500 usuarios/as únicas/as utilizan la aplicación para planificar su viaje y consultar los tiempos de llegada en tiempo real.



Gracias a las posibilidades de mejora detectadas internamente en Dbus y a las sugerencias aportadas por los/as usuarios/as, próximamente se realizarán mejoras de usabilidad en la app, entre las que destaca la posibilidad de comprar billetes QR que se podrán validar en las máquinas de ticketing de los autobuses.

En 2022 la aplicación oficial de Dbus se ha descargado 24.580 veces y cuenta ya con más de 130.000 descargas entre todos los sistemas operativos desde su lanzamiento en el año 2014.



7.7. Implantación de nuevas tecnologías para mejorar el servicio

Dbus ha implementando numerosas actuaciones en su sistema con el que ofrece un mayor control y un mejor servicio tanto para los/as usuarios/as como para la misma Compañía. Entre ellas destacan las mejoras en el sistema de ticketing que ofrece la posibilidad de pagar el billete de forma alternativa (tarjetas de transporte regionales como Mugi, Bat, Barik, Txiktxak, tarjetas inteligentes EMV Contactless, código QR en móviles...). Gracias a este sistema basado en los datos de ticketing la Compañía puede calcular la matriz origen-destino del usuario/a así como la estimación de la ocupación en tiempo real de cada autobús en operación.

Asimismo, Dbus sigue mejorando sus servicios con diferentes recursos que va implementando poco a poco. Como por ejemplo un proyecto piloto de rampa inteligente instalado en diez autobuses con el objetivo de recibir alertas de incidencias de rampa en el centro de control. También ha incorporado un sistema basado en sensores aplicados en las paradas que da la opción de contabilizar las personas usuarias que esperan en las mismas.

8 COMPROMISO CON EL EUSKERA

En 2005 la Compañía del Tranvía de San Sebastián estableció como objetivo estratégico desarrollar el uso del euskera de forma sistemática tanto entre el personal de la Compañía como con el exterior, tanto a nivel de usuario/a como a nivel de gestión con proveedores, subcontratistas y entidades públicas.



Desde marzo de 2021 la Compañía se encuentra inmersa en la aplicación del V. Plan estratégico de euskera por el cual se establecen las acciones los criterios lingüísticos de la compañía, las acciones a llevar a cabo y los planes de formación, todo ello ajustado al marco normativo vigente.

Los principales objetivos y acciones asociadas desarrolladas en 2022 han sido:

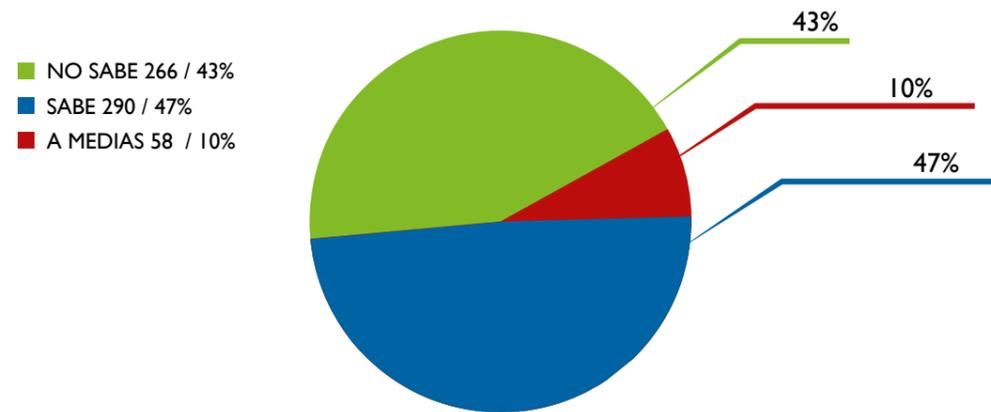
- **Incrementar el conocimiento del euskera:**
 - Organización de Mintzasaioak.
 - Curso de euskera nivel básico mediante videollamada.
 - Curso online específico para el puesto de conducción.
 - Uler saioak: breve curso on line para adquirir la capacidad de comprensión del euskera.
 - Píldoras de consejos y recomendaciones a el personal de administración.
- **Incrementar el uso del euskera:** las billeteras que utilizan los/as conductores/as se han configurado para que por defecto estén en euskera.
- **Realizar acciones de motivación:** publicación de noticias de interés cada dos semanas en Euskararen Txokoa y concurso "Udazkena Autobusean" con motivo del Día del Euskera, el 3 de diciembre.

22. Korrika: además de difundir la información, facilitó a los/as organizadores/as los nombres del alumnado de euskera para realizar el kilómetro de personal.

Euskaraldia: Organizó una amplia campaña informativa, con el apoyo de la Comisión Permanente. Carteles de Euskaraldia, inscripciones con QR, imágenes de Ahobizi y Belarripest, mensajes de whatsapp y noticias en Euskararen Txokoa.

- **Institucionalizar el Plan de Normalización del Euskera:** realización del plan anual de gestión, reuniones con el equipo de coordinación en Dbus, reuniones de seguimiento y coordinación con las técnicas de euskera del Ayuntamiento.

A continuación se muestra la distribución del conocimiento de euskera en 2022



Todo el personal de la Compañía puede acceder desde el Portal del Empleado/a a la sección "Euskararen Txokoa", sección que les permite mejorar el idioma a través de enlaces de interés, información de política lingüística, e información también relacionada con cursos de euskera o sesiones para practicar el idioma entre los/as trabajadores/as de la CTSS.

En la Compañía no solo se fomenta el aprendizaje y la utilización del idioma en el día a día, sino que se realizan acciones puntuales de fomento y motivación para todo el personal. Así, como cada año, el 3 de diciembre se celebró el Día del Euskera con el concurso interno "Udazkena Autobusean", que consistió en un concurso de fotografía sobre el otoño acompañadas por un texto.



ELECTROMOVILIDAD

La Compañía sigue avanzando y se reafirma en su apuesta por la electromovilidad, evolucionando de manera progresiva hacia una flota de autobuses cada vez más sostenible y respetuosa con el medio ambiente. Desde la incorporación del primer autobús híbrido MAN Lions City Hybrid en 2011, pasando por la puesta en servicio del primer autobús 100% eléctrico i2e de Irizar en 2014, en los últimos años se ha evolucionado hacia una flota de autobuses que disponen de motores menos contaminantes.

Se prevé que en los próximos años la totalidad de la flota de 12 metros de Dbus sea eléctrico-híbrida, constituyendo una de las flotas más respetuosas con el medio ambiente.

Asimismo, cabe destacar la puesta en marcha del sistema de alquiler de bicicleta pública Dbizi, que forma parte de la oferta de servicios de la Compañía, y que a través de las 120 bicicletas eléctricas actuales representa también una firme apuesta por la electromovilidad.

La combinación de ambos modos de transporte que ofrece la CTSS contribuyen de manera sustancial a una Donostia verde, limpia y sostenible.

1 UNA FLOTA CADA VEZ MÁS SOSTENIBLE

2022 ha sido un **año de transición** en el que se ha consolidado el buen resultado de ahorro de consumos de las últimas incorporaciones de autobuses híbridos. Por otra parte, se han **retirado del servicio autobuses diésel** de 10 metros con una antigüedad media de 15 años.



A lo largo del año 2022 se ha desarrollado el proyecto de electrificación de las actuales Cocheras, así como la planificación de la electrificación de la flota. Se han licitado y adjudicado ambos procesos con el hito de disponer de 20 nuevos autobuses eléctricos operativos a finales de 2023 y la infraestructura de carga totalmente funcional. En concreto serán 14 autobuses de 12 metros y 6 articulados de 18 metros con un sistema de carga inteligente y automatizado por pantógrafo invertido que optimizará el consumo energético de la infraestructura asegurando la disponibilidad de los vehículos para completar el servicio asignado diariamente.

Se trata del modelo MAN LION'S CITY E y las principales características de estos autobuses son:

- Bajos consumos y suficiente energía embarcada en sus baterías para cumplir los servicios de Dbus con una única carga nocturna.
- Sistema de acumulación de energía por baterías de Ion Litio con cátodos de NMC (Níquel - Manganeso - Cobalto) con una vida útil asegurada de 12 años.
- Todas las barras del autobús disponen de pulsador para solicitar la parada, ofreciendo así una mayor accesibilidad a las personas usuarias. Estos pulsadores disponen también de rotulación en braille. Asimismo, el perfil de las barras es más ergonómico.
- Mayor espacio en la parte central para sillas infantiles y sillas de ruedas, que permite un acceso más amplio y libre de obstáculos, facilitando las maniobras.
- El autobús dispone de letreros específicos y diferentes para la solicitud de parada y letreros de solicitud de rampa, y con una mayor visibilidad desde todos los puntos del autobús.

- Mayor luminosidad en el interior del vehículo a través de luz indirecta y fuelle de articulación traslúcido en el caso de los autobuses articulados.
- Mejor visibilidad de los letreros exteriores del autobús, donde se ofrece información sobre la línea y el destino.
- Puntos de carga USB para poder cargar gratuitamente los dispositivos electrónicos durante el viaje.
- Un nuevo diseño para los autobuses.

Asimismo, los autobuses cumplen con todos los requisitos de Dbus en cuanto a accesibilidad, confort y seguridad, siendo autobuses 100% accesibles con piso bajo y rampa de acceso al espacio para dos sillas de ruedas.

2 CONSOLIDACIÓN DEL SERVICIO DBIZI

Después de un primer año de récord en cuanto a número de usuarios/as y viajes realizados, en este segundo año de funcionamiento ha consolidado la apuesta por el sistema al conseguir un incremento considerable respecto al año anterior:

Con **47 estaciones** repartidas por buena parte de la ciudad y 428 bicicletas disponibles en total, el servicio ha conseguido en solo dos años consolidar su uso con **787.963 viajes a cierre de diciembre de 2022**, frente a los 488.284 viajes que se realizaron el año anterior.

Los/as usuarios/as habituales de Dbizi muestran una clara preferencia por la utilización de bicicletas eléctricas. En torno al 56,64% del total de viajes realizados en Dbizi han sido en bicicleta eléctrica, mientras que el resto ha optado por la bicicleta mecánica.

Con respecto al **número de abonados/as al servicio**, el máximo de registros se contabilizó en octubre de este año, con 8.370 abonados/as, **un 38% de incremento** en comparación al máximo alcanzado en el año 2021, 6.073 abonados/as registrados/as en octubre de 2021.



La combinación de bicicletas mecánicas para zonas llanas y bicicletas eléctricas para zonas altas de la ciudad, incentivado además con un sistema de descuentos por trayectos de zonas llanas a zonas altas, ha favorecido la elección de la bicicleta como modo de transporte sostenible de referencia en la ciudad.

Las bicicletas eléctricas tienen además una doble ventaja: la económica y la medioambiental, ya que al poder subir las cuestas la propia persona usuaria, se reducen costes y emisiones a la atmósfera, al reducirse la necesidad de transporte entre estaciones en vehículos motorizados.



PROYECTOS DE I+D

2022 ha sido un año productivo en cuanto a la puesta en marcha de nuevos proyectos de innovación, colaboraciones con otros operadores de transporte público e iniciativas para mejorar el servicio.

1 PROYECTO INNOBUS-TUR

San Sebastián lidera junto con Palma de Mallorca, Málaga y Las Palmas de Gran Canaria el proyecto “Innobus-Tur” sobre la digitalización del transporte público.

Se trata de un proyecto colaborativo en cuatro ciudades destacadas por el uso y avances de su sistema de autobuses para desarrollar actuaciones innovadoras y replicables de mejora del servicio de autobuses y su **intermodalidad** y accesibilidad, a través de digitalización y **sensorización** de procesos y servicios.

Con este proyecto **se pretende conseguir una mayor eficiencia del sistema, mejor accesibilidad y ventajas para las personas usuarias** del transporte público así como aumentar la satisfacción y el atractivo del transporte público en autobús para los/as viajeros/as residentes y visitantes de estas ciudades de atractivo turístico.

Estas son las actuaciones a implementar en las cuatro ciudades para la mejora del transporte público:

- Digitalización de los medios de pago y reducción del pago en efectivo.
- Digitalización de las relaciones laborales.
- Digitalización de los sistemas de comunicación e información.
- Marquesinas inteligentes.
- Digitalización de las actividades del taller y auxiliares para una flota sostenible.
- Sistema de antiemparejamiento de autobuses y de conducción eficiente.
- Sistema de control de aforos y cálculo de matrices origen-destino mediante algoritmo estimación.
- Sistemas de sensorización y monitorización de los autobuses (rampas inteligentes, contaje viajeros/as, presión neumáticos, aire acondicionado).
- Sistemas de predicción a la demanda y sensorización de paradas con información en tiempo real.
- Sistemas expertos de planificación para optimización de recursos humanos y material móvil.

Tras un año trabajando en el proyecto, representantes de las cuatro ciudades se reunieron en septiembre en San Sebastián para analizar los avances de las acciones que se están llevando a cabo. El proyecto aprobado, con un presupuesto 23,3 millones de euros, se presentó en la convocatoria de los fondos europeos en el ‘Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia’ del MITMA (Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana) del Gobierno de España. Del total de 23,3 millones de euros presupuestados 3,6 millones de euros se van a destinar para el proyecto de la ciudad de San Sebastián, de las cuales 3,2 millones de euros serán subvencionados gracias a los fondos europeos. Se prevé que el programa esté finalizado para junio 2024.



2 PROYECTO SMART RAMP

El proyecto de **Rampa Inteligente-Smart Ramp**, que ha sido presentado en Digifed, es una iniciativa financiada por H2020 que se articula como un programa de financiación de investigación e innovación de la Unión Europea, dedicado a apoyar a las industrias de la UE para digitalizar sus productos y servicios.

Este innovador proyecto que se está diseñando a medida para Dbus consiste en la implementación de un sistema de CPS completo (diseño, producción y testeo) en 10 autobuses que facilitará toda la información relacionada con el comportamiento de cada rampa con el objetivo de mejorar el despliegue automático de las rampas de Dbus y evitar las problemas técnicos más habituales por múltiples razones (polvo, barro, golpes, electricidad y razones mecánicas, etc.). Con este proyecto se pretende garantizar el acceso normal a sus autobuses a personas con movilidad reducida evitando cualquier molestia innecesaria que pueda ocasionar el mal funcionamiento en el despliegue.



3 SISTEMA DE RECARGA AVANZADA PARA AUTOBUSES



El proyecto denominado “**Sistema de recarga avanzada para autobuses urbanos**” fue presentado en el departamento de Promoción Económica e Innovación de la Diputación Foral de Gipuzkoa, dentro el programa Smart Mobility Industry (programa de ayudas que tiene por objetivo impulsar el desarrollo e implantación de proyectos de demostración tecnológica relacionados con la nueva movilidad). Está en fase inicial de ejecución y consiste en desarrollar un sistema avanzado de gestión de recarga con más funcionalidades coordinado con el SAE de Dbus, con el objetivo de lograr una optimización energética en Cocheras dentro de la estrategia de electrificación de la flota de Dbus.

4 IMPLEMENTACIÓN DEL 5G EN LOS AUTOBUSES



Autobus honetan Wifi 5G bitartez eskaintzen dizugu
En este autobús te ofrecemos conexión Wifi por 5G

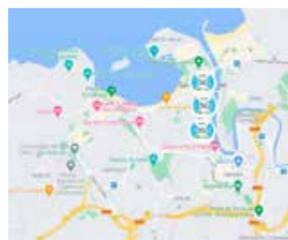
Proyectos Piloto 5G
CD12/19-SP

Co-financiado por el Programa Operativo
Plurianacional de España (POPE)
"Una manera de hacer Europa"



UNIÓN EUROPEA

Fondo Europeo de Desarrollo Regional



Dbus ha implantado la tecnología 5G en varios autobuses de su flota, por lo que las personas usuarias pueden hacer uso de la conexión 5G cada vez que utilicen la **línea 28-Amara-Ospitaleak** en los tramos que unen **Plaza Easo y Boulevard, y Boulevard y Urbieta 58**.

Dbus, que ha sido el primer operador de movilidad que ha implantado la conexión 5G en sus autobuses urbanos a nivel estatal, llevaba desde el 2019 trabajando en el proyecto "5G Euskadi" y tras realizar las pruebas piloto correspondientes, se ha procedido a la ejecución del diseño, análisis y dotación de equipamiento para videovigilancia de flotas y banda ancha para pasajeros/as que se ha desarrollado en dos fases: primero, con la instalación del Router URSALINK UR75 y segundo, con la implantación del equipamiento realizando las adaptaciones hardware y software tanto en los equipos embarcados en los autobuses como en los equipos de medida, finalizando con la instalación de este equipamiento 5G en los autobuses previstos.

El proyecto "5G Euskadi" es una iniciativa conjunta compuesta por 19 empresas y organismos públicos y privados con el objetivo de desplegar y habilitar una red 5G real en los tres Parques Tecnológicos, además de llevar a cabo nueve casos de uso orientados al desarrollo precomercial de productos y servicios en las áreas de movilidad, energía, industria, ciberseguridad y servicios de Red.Y forma parte de la convocatoria del programa de la entidad pública Red.es, dependiente del Ministerio de Economía y Empresa.

Cabe destacar que con el objetivo de conocer el desarrollo del proyecto, en junio de 2022 Red.es, entidad del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, visitó San Sebastián y las instalaciones de Dbus, donde pudo evaluar el funcionamiento del sistema implementado en la línea 28-Amara-Ospitaleak.

La implantación de la tecnología 5G en los autobuses de Dbus supone un gran avance y ofrecerá las siguientes prestaciones.

- **Mejora de la conexión wifi dentro del autobús:** los autobuses de Dbus disponen de conexión wifi a disposición de las personas usuarias. Esta conexión está creada sobre una red 4G, lo cual limita su uso cuando existen múltiples usuarios/as conectándose a la vez. Ahora a través de la conexión 5G mejorará notablemente la experiencia de usuario/a a la hora de conectarse a wifi tanto por la velocidad de conexión y de navegación como por la facilidad de acceso, ya que los/as usuarios/ as podrán disfrutar de la conexión 5G de manera gratuita y aunque sus dispositivos no tengan preinstalado este sistema.



- **Sistema de videovigilancia:** los autobuses de Dbus disponen de cámaras interiores para garantizar la seguridad de las personas usuarias y del personal de conducción del autobús. En este caso su uso se centra en la transmisión de las imágenes de las cámaras interiores de seguridad en alta definición en tiempo real al centro de procesamiento.

- **Mantenimiento de vehículos:** empleo de la red 5G para la monitorización de distintas variables internas de autobús que permitan identificar el estado de elementos críticos susceptibles de avería (por ej.: motor, caja de cambios, dirección...). Toda esta información transmitida en alta frecuencia sólo posible actualmente en 5G, contribuirá a optimizar los planes de mantenimiento del vehículo minimizando los tiempos de parada.





PERSONAL

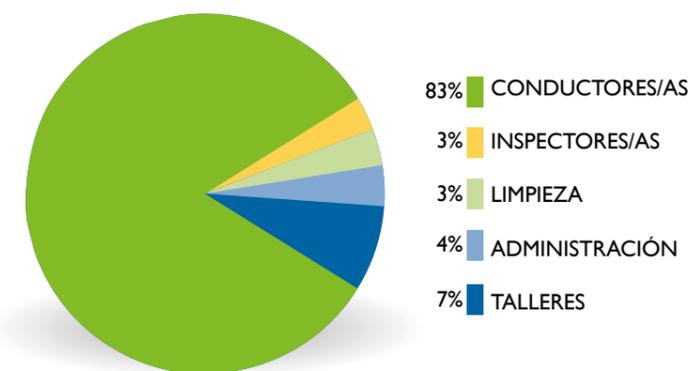
La CTSS considera un activo fundamental a su plantilla, clave del éxito y del buen hacer. Para ello, se pone especial empeño en la formación de su personal, así como en mejorar la motivación y fomentar el buen ambiente del equipo.

Actualmente, la plantilla de la Compañía está formada por 612 trabajadores y trabajadoras, 76 de las cuales son mujeres.

En 2022, la edad media del personal ha sido 49,74 años, y 9 personas han accedido a la jubilación.

Distribución de la plantilla en 2022

2022	
Administración	3,76%
Talleres	7,19%
Conductores/as	82,68%
Inspectores/as	3,27%
Limpieza	3,10%



1 FORMACIÓN CONTINUA DE PROFESIONALES

La calidad del servicio de la Compañía no solo se basa en la innovación tecnológica. También, y de manera más fundamental, se vertebra en la capacitación de los/as profesionales que cada día prestan servicio a los ciudadanos y las ciudadanas de San Sebastián, y las personas que visitan la ciudad. Es por ello que la CTSS ofrece a su personal formación continua en conducción, eficiencia, seguridad, relaciones humanas y euskera, para dar así un **servicio profesional y eficaz día a día**.

Durante el año 2022 se han impartido **más de 5.810 horas de formación**, lo que equivale a 10,22 horas por persona.

La formación impartida en 2022 se ha centrado en el Certificado de Aptitud Profesional CAP, así como la formación en materia de prevención de riesgos laborales.

A lo largo de 2022 se han impartido 5.810 horas de formación



2 IGUALDAD DE CONDICIONES Y BENEFICIOS SOCIALES DEL PERSONAL

El 100% de la plantilla está sujeta al convenio colectivo de la CTSS, que define los derechos y obligaciones del personal de la Compañía.

Entre los principales **beneficios sociales incluidos dentro del nuevo convenio**, que al igual que el anterior hace un esfuerzo especial en la mejora de la compatibilidad de la vida personal de los/as trabajadores/as, así como en analizar todas las posibles vías de mejora de las condiciones de trabajo del personal, están las siguientes mejoras: aumento del número de descansos que concederá la Empresa por horas acumuladas, ampliación de los permisos por asuntos propios y regulación de los reconocimientos médicos y la recogida de vestuario.

3 SALUD LABORAL

El Comité de Salud Laboral realiza reuniones periódicas, tanto en la CTSS como con el Ayuntamiento de San Sebastián, para analizar y establecer mejoras en los principales aspectos que afectan al bienestar de la plantilla en los distintos puestos de trabajo.

Dbus cuenta con un **Servicio de Prevención Propio**. Por un lado, está **formado por el Servicio Médico** compuesto por una médico y una ATS, que realizan los reconocimientos médicos a la plantilla de la CTSS. El Servicio Médico ofrece una atención sanitaria permanente a todos los trabajadores y trabajadoras de la Compañía, a fin de prevenir y atender las lesiones y enfermedades derivadas del desempeño diario de su trabajo. Por otro lado, está formado por una **Técnica de Prevención de Riesgos Laborales**. Entre sus principales funciones están la identificación y evaluación de riesgos, para poder establecer los planes de prevención, así como la formación e información, planificación, seguimiento, control y mejora de los planes y sus resultados.

En el año 2022, con la nueva normalidad se han actualizado los protocolos COVID-19, eliminándose la mayoría de las medidas adoptadas durante la pandemia. Sin embargo, se han mantenido las siguientes medidas.

- En enero de 2022 se **renovó la certificación de los protocolos COVID19** por parte de AENOR manteniendo la vigencia hasta el 29 de abril de 2022.
- Puesto de conducción y autobuses:
 - o Uso obligatorio de **mascarillas en el puesto de conducción**.
 - o Se dispone de **mampara de protección en todos los autobuses**.
 - o **Gel hidroalcohólico, desinfectante, papel, bolsas de basura y guantes**.

Asimismo, durante el año 2022 se ha llevado a cabo las siguientes actuaciones en materia de PRL:

- Se ha obtenido el **Certificado del Sistema de Gestión de Seguridad en el Trabajo ISO 45.001 con AENOR**.
- Se ha **actualizado el Plan de Prevención** y diversos procedimientos del Sistema de gestión de PRL.
- Se ha revisado la **evaluación de riesgos** junto con los delegados de prevención.
- Se han preparado **19 manuales informativos en materia de PRL** (uno por cada puesto de trabajo) y se han publicado en el Portal del empleado/a.
- Se han constituido un **grupo de trabajo** para el análisis del informe preliminar de la **evaluación de riesgos psicosociales del puesto de conducción** y la planificación de las medidas preventivas.
- Se ha **actualizado el contenido** del apartado de PRL del **Portal del empleado/a**. Se ha incluido la política de PRL, las actas del comité de seguridad y salud, notas de prevención y los manuales informativos en materia de PRL por puesto de trabajo.
- Se ha definido la **programación anual de la PRL** y se han llevado a cabo las actuaciones en él indicadas.
- Se ha definido un **plan de formación** y se ha impartido en información formación en materia PRL.

- Se han realizado inspecciones del cumplimiento de las medidas de seguridad, tanto en las instalaciones como en la línea.
- Se han informado del Plan de Autoprotección de las instalaciones al personal responsable de actuación en caso de emergencia y se han realizado dos simulacros de emergencia (en horario diurno y nocturno).
- Se ha impartido formación en primeros auxilios y extinción de incendios.
- Se ha actualizado el protocolo de actuación contra el acoso sexual y acoso por razón de sexo en el trabajo y sea informado del mismo a todo el personal.
- Se ha revisado el protocolo de control de acceso para personal de subcontratas y visitas.

En materia de vigilancia de la salud los principales aspectos analizados a lo largo del año 2022 han sido los siguientes:

- Reconocimientos médicos: se han realizado 535 reconocimientos médicos.
- A los/as trabajadores/as que así lo han solicitado o necesitado se les ha ofrecido el servicio de Psicología y Fisioterapia.
- Reconocimientos ginecológicos a todas las trabajadoras de la plantilla.

4 COMUNICACIÓN INTERNA Y PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL

• Con el objetivo de mejorar la comunicación, en la CTSS se ha desarrollado un plan integral de mejora de la comunicación interna, con el que en 2022 se ha seguido editando el boletín interno, cuyo objetivo es ofrecer a toda la plantilla de la Compañía un resumen de las últimas novedades. Además, la CTSS cuenta con un Portal del empleado/a, en el que se cuelgan todas las noticias y avisos relacionados su personal y sus servicios, así como todas las actividades, curiosidades y/o novedades a tener en cuenta. Es una plataforma que constituye una herramienta eficaz para la comunicación interna. A finales del año 2022 se han podido reanudar las acciones que se venían realizando antes de la pandemia del COVID-19, tales como desayunos entre el personal y la Dirección donde participan trabajadoras y trabajadores de todos los departamentos y secciones de la Compañía. Asimismo, se han llevado a cabo otras acciones para fomentar la participación y la motivación de los trabajadores y las trabajadoras, tales como:

- o Negociación con empresas proveedoras de la CTSS de políticas de descuentos para la plantilla.
- o Evaluación continua del personal.
- o Edición y divulgación de circulares al personal.
- o Diversas actividades recogidas en el Plan de Igualdad.
- o Concurso infantil de dibujo de Navidad dirigido a los/as hijos/as del personal.

5 PLAN DE IGUALDAD

A finales de 2019 se contrató una consultora en materia de igualdad homologada por Emakunde para realizar un nuevo diagnóstico y poder diseñar el III Plan de Igualdad. Se comenzó con dicho diagnóstico en marzo de 2020, pero el proceso se vio interrumpido con la inesperada y repentina llegada de la COVID-19 que ha condicionado la evolución de diversos proyectos.

Finalmente, el plan se aprobó en marzo de 2021 con el acuerdo de todas las partes.

Asimismo, se ha continuado haciendo un esfuerzo en emplear un uso inclusivo del lenguaje en todas las comunicaciones tanto internas como externa realizadas, dando también su importancia a las imágenes utilizadas.

A lo largo del año 2022, la Comisión de Igualdad se ha reunido en cinco ocasiones. A continuación, se pasa a detallar las principales acciones realizadas:

- Se han analizado los resultados de la encuesta de Igualdad.
- Se ha aprobado el nuevo Protocolo de acoso sexual y por razón de sexo.
- Coincidiendo con el Día del Niño/a se ha realizado una campaña con personal de Dbus (conducción, taller) y sus hijos e hijas. La campaña se ha llamado “¿Qué quieres ser de mayor?”. El objetivo de la campaña ha sido trabajar con la infancia para presentarle referentes de mujeres en diferentes puestos de Dbus.
- Se ha realizado el registro retributivo.
- Se ha impartido formación en igualdad a las personas trabajadoras que forman parte de la Comisión de Igualdad, así como a las personas que forman parte de la Asesoría Confidencial contemplada en el Protocolo de acoso sexual y por razón de sexo.
- Se han recogido y analizado desde la perspectiva de género, los datos de acogimiento de la plantilla a las diferentes medidas de conciliación existentes en la empresa. Cabe destacar que la reducción de jornada es la medida más utilizada por el personal de Dbus. En el año 2022 se han incrementado las reducciones de jornada un 20,53% respecto al año 2021, tal y como se recoge en el siguiente cuadro:

	AÑO 2021	AÑO 2022
Mujeres	7	9
Hombres	56	67
TOTAL	63	76

- Se ha asistido a la nueva Comisión de Movilidad y Genero de Atuc.

5.1. Participación en BAI SAREA para el fomento de la igualdad

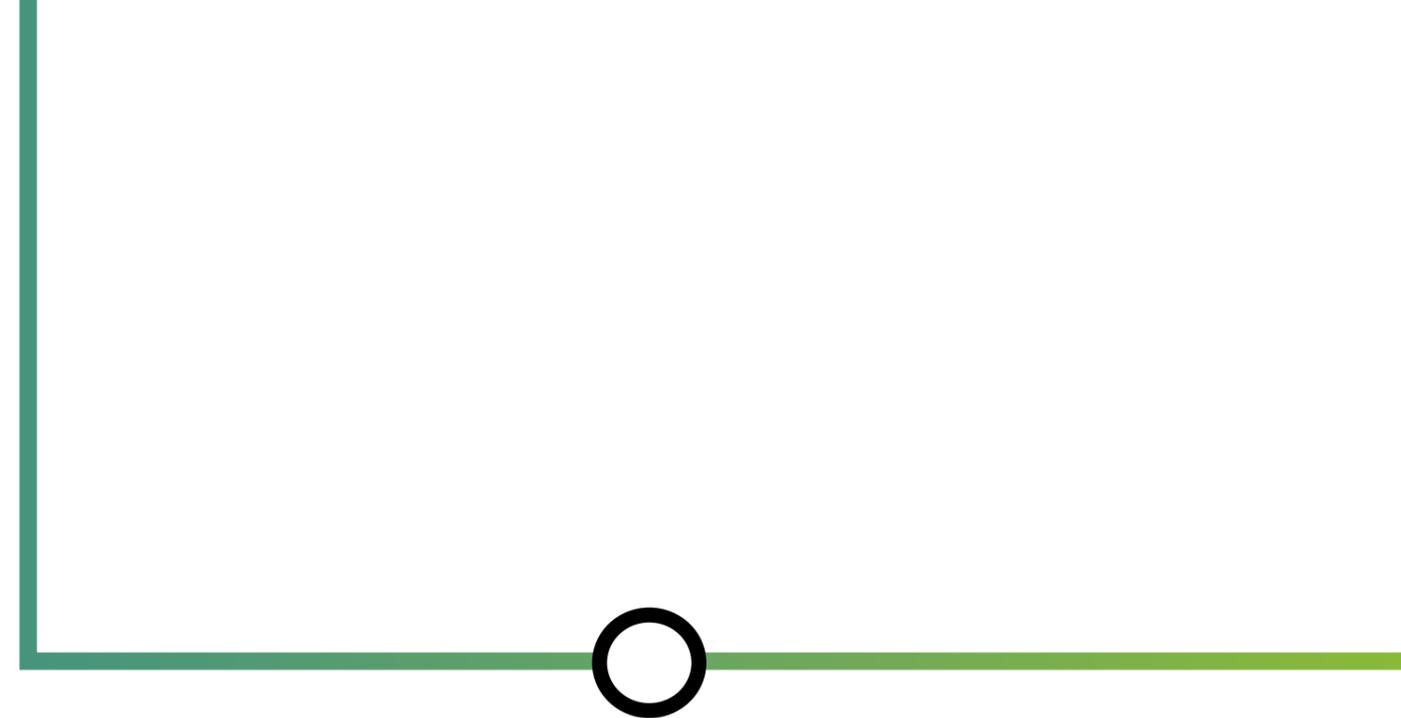


Desde 2018 la CTSS forma parte de BAI SAREA, la red de Entidades Colaboradoras para la igualdad de mujeres y hombres impulsada por el Instituto Vasco de la Mujer-Emakunde con el objetivo de fomentar y garantizar la igualdad en el ámbito laboral.



El objetivo de la red es que las entidades puedan **compartir experiencias, herramientas y metodologías** en torno a la igualdad entre mujeres y hombres.

En 2022 la Compañía ha continuado participando en todas las acciones organizadas por BAI SAREA, especialmente en el grupo de trabajo sobre Igualdad Retributiva, participando en la Asamblea en la presentación de la nueva herramienta elaborada por el grupo, “Cuestionario de autopercepción salarial.”



COMPROMISO SOCIAL

La CTSS ha continuado en su labor de dar visibilidad y espacio a diferentes causas sociales, gracias a la amplia exposición que permiten los autobuses de Dbus que recorren día a día todos los rincones de la ciudad.

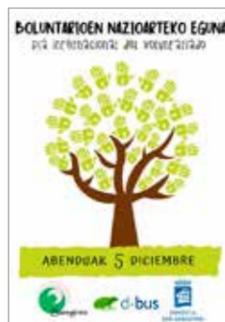
I ACCIÓN SOCIAL

Esta es una pequeña muestra de todas las colaboraciones llevadas a cabo en 2022.



EMAKUMEEN AURKAKO
INDARKERIARI EZ
NO A LA VIOLENCIA
CONTRA LAS MUJERES

Día Internacional para la
Eliminación de Violencia
contra las Mujeres.



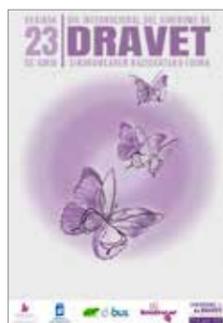
Día Internacional del
Voluntariado.



Día Internacional para la
Erradicación de la Pobreza.



Día Mundial de
Concienciación sobre el
Autismo.



Día Internacional por la
Concienciación del Síndrome
de Dravet.



Día Internacional para la
Lucha contra el Maltrato
Infantil.



Día Mundial de
las Enfermedades
Raras.



Día Internacional
de las Mujeres.



Día Internacional del
Linfedema.



Día Internacional del
Pueblo Gitano.

En 2022 Dbus ha continuado su colaboración con diversas asociaciones y grupos sociales.

1.1 Sistema de paradas a la demanda para mujeres

En verano, con motivo de la recuperación de los eventos y fiestas de la ciudad, se ha retomado e impulsado la campaña del sistema de paradas a la demanda implementado desde el año 2019 editando nuevos materiales informativos. Con este servicio Dbus ofrece en todas las líneas búho el sistema de paradas a la demanda, dirigido a mujeres y menores de 18 años. El servicio se ofrece los viernes, sábados y vísperas de festivos, además de eventos en los que se refuerzan los servicios nocturnos.

San Sebastián fue una de las primeras ciudades en implementar este servicio en 2018 en la línea B8-Miraconcha-Benta Berri-Seminario, extendiéndolo meses después al resto de líneas nocturnas.



1.2 Campaña “De mayor voy a ser” por una infancia sin roles de género.

En abril coincidiendo con la celebración del Día del Niño/a Dbus lanzó una campaña con el objetivo de sensibilizar a la ciudadanía sobre los roles de género asociados a los puestos de trabajo, y la importancia de evitar su transmisión a los/as más pequeños/as.

Con el lema “De mayor voy a ser” se pretendió transmitir la importancia de abrir puertas en la infancia, eliminando prejuicios y barreras. En la campaña participaron trabajadores y trabajadoras de la Compañía que en su día a día trabajan para eliminar las barreras de género que se asocian a un sector tradicionalmente masculino.



2 CONTACTO DIRECTO CON ASOCIACIONES

Con el objetivo de **maximizar la accesibilidad** de los autobuses de Dbus y **ofrecer un servicio de transporte público útil y eficaz** a la mayoría de los ciudadanos y las ciudadanas, Dbus mantiene un **contacto directo con diferentes asociaciones** de personas con necesidades especiales de movilidad, tales como ELKARTU (Federación Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Gipuzkoa), GIELMAR (Discapacitados/as de Gipuzkoa en marcha) y ONCE entre otras. Además, este año de nuevo Dbus ha formado parte del **programa Donostia Lagunkoia**, que trabaja para **mejorar la calidad de vida de las personas mayores** y hacer de la ciudad un lugar más amigable.

Por otro lado, la CTSS mantiene una relación directa y continuada con **asociaciones de vecinos/as de los diferentes barrios de San Sebastián**, para **conocer de primera mano las necesidades de movilidad de cada zona** y la valoración de los diferentes aspectos del servicio actual.



MEDIO AMBIENTE

La principal aportación que la CTSS realiza a la mejora del medio ambiente es el uso masivo de la red de autobuses de Dbus, ya que supone evitar un altísimo uso de combustible que se produciría si las mismas personas utilizasen sus vehículos privados para desplazarse.

Sin embargo, la Compañía es consciente de que la actividad de Dbus implica consumo de carburante, por lo que trabaja constantemente en la utilización de combustibles y fuentes de energía alternativas así como vehículos ecológicos, y en la incorporación progresiva de vehículos híbridos o 100% eléctricos. En los últimos años se ha evolucionado hacia una flota de autobuses que disponen de motores menos contaminantes en el caso de autobuses diésel, y se prevé que para 2025 la totalidad de la flota de 12 metros de Dbus sea eléctrico híbrida, constituyendo una de las flotas más respetuosas con el medio ambiente a nivel nacional y europeo.

El paso definitivo para el abandono del combustible fósil en Dbus ha sido la apuesta por la electrificación del servicio. La decisión es firme y a partir de 2022 todas las incorporaciones de vehículos a la flota serán de autobuses eléctrico 100% .

Asimismo, se ha logrado una eficiencia en la gestión del servicio así como en la utilización o eliminación de residuos. Por otro lado, la implantación del sistema de bicicleta pública Dbizi también supone una importante aportación al cuidado del medio ambiente.

Ambos medios de transporte son complementarios y contribuyen en la ampliación de la oferta de movilidad sostenible, apostando por un modelo de ciudad más cuidada, limpia y saludable.

1 LA FLOTA

La flota actual de Dbus la conforman **37** autobuses articulados de **18** metros, **92** autobuses de **12** metros y **11** microbuses. Además, el **44%** de la flota es ya eléctrica o híbrida.



En el año 2022 se ha consolidado el funcionamiento de las últimas incorporaciones de autobuses híbridos de **12 metros** y **18 metros** con excelentes resultados de reducción de consumo de combustible. Autobuses híbridos **MAN LION'S CITY EfficientHybrid EURO 6d**, que en el caso de los de 18 metros han sido los primeros vehículos híbridos de estas dimensiones que adquirió la Compañía. Si bien no se han incorporado nuevos vehículos a la flota, sí se han dado de baja de servicio los últimos autobuses diésel de 10 metros.

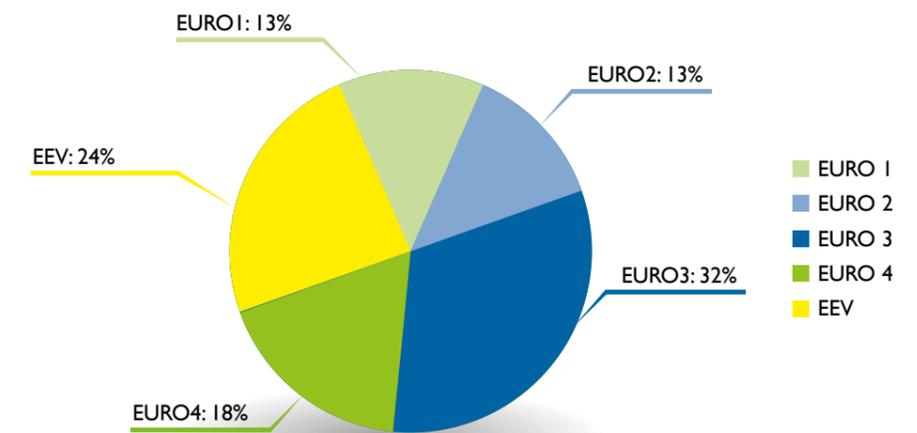
Con este año de transición, la edad media de la flota se ha situado en **7,79 años** de antigüedad, pero con una previsión de reducir la edad media a razón de un año en **2024** y uno más en **2025**, llegando al entorno de los **5,5 años**.

Esto se debe a que en 2022 se ha adjudicado la **compra del primer lote de autobuses eléctricos** que supone el comienzo de la transición definitiva a la una flota **100% eléctrica** cero emisiones.

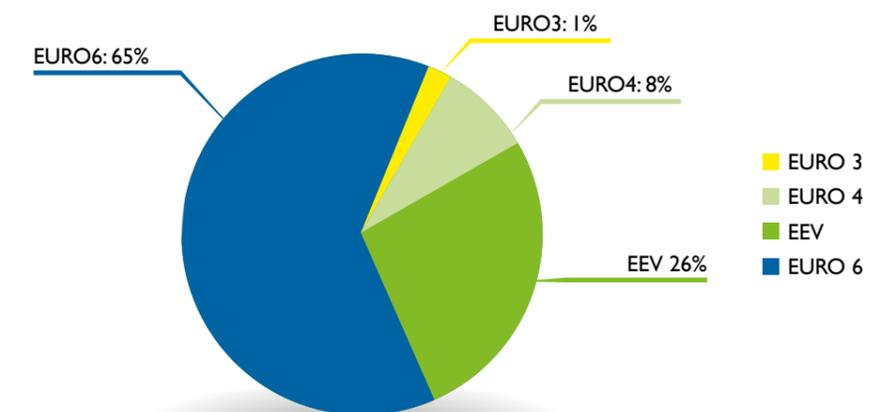
En concreto, está previsto que para finales de 2023 se incorporen al servicio **14 autobuses 100% eléctricos de 12 metros** y **seis autobuses 100% eléctricos 18 metros**. Esta compra se engloba dentro de un contrato que posibilitará que en los próximos cuatro años se puedan adquirir hasta un máximo de **48 autobuses adicionales** de estas características que permitirán continuar renovando la flota.

En los siguientes gráficos se aprecia la evolución de los autobuses durante los últimos años, siendo los Euro 3 los más antiguos y los Euro 6 los más modernos. La flota de 2022 es considerablemente menos contaminante que en los años anteriores como se puede apreciar en el siguiente gráfico:

2010: Flota Dbus según estándar de emisiones Euro



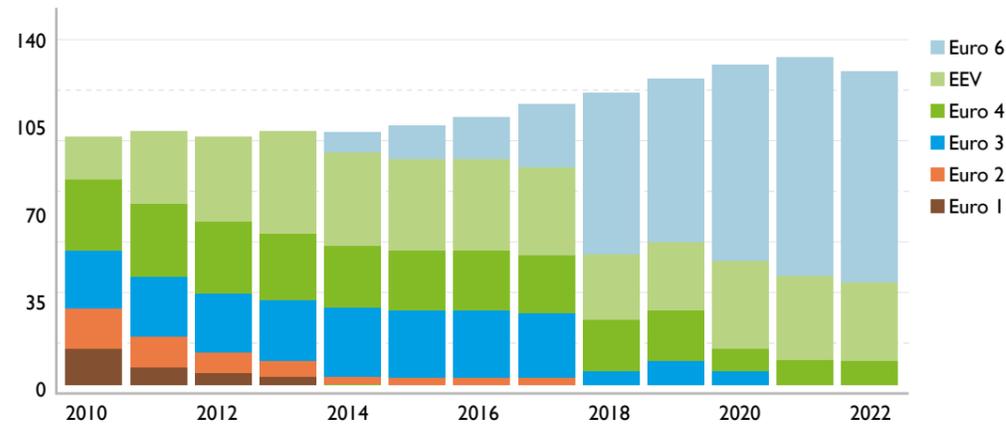
Flota 2022 según estándar de emisiones Euro



En 2022, el 99,3% de la flota se encuentra por encima de Euro 4, y un 65% de la flota se encuentra ya por encima de Euro 6. Estos autobuses son los autobuses más limpios que hay en estos momentos para tecnología diésel equiparándose a los vehículos de gas natural (GNC).

En la siguiente gráfica se representa la transición anterior desde 2010, los autobuses diésel con estándar de emisiones más contaminantes han sido visiblemente desplazados por los más modernos, silenciosos y respetuosos con el medio ambiente.

Consumo anual de energía eléctrica Dbus (kWh)



A esto hay que añadir los tres autobuses 100% eléctricos cero emisiones, que representan el 2% de la flota.

2 REDUCCIÓN DE EMISIONES

El consumo de combustible fósil y, por tanto, las emisiones de gases por kilómetro recorrido en Dbus se han visto reducidas considerablemente gracias a los siguientes factores:

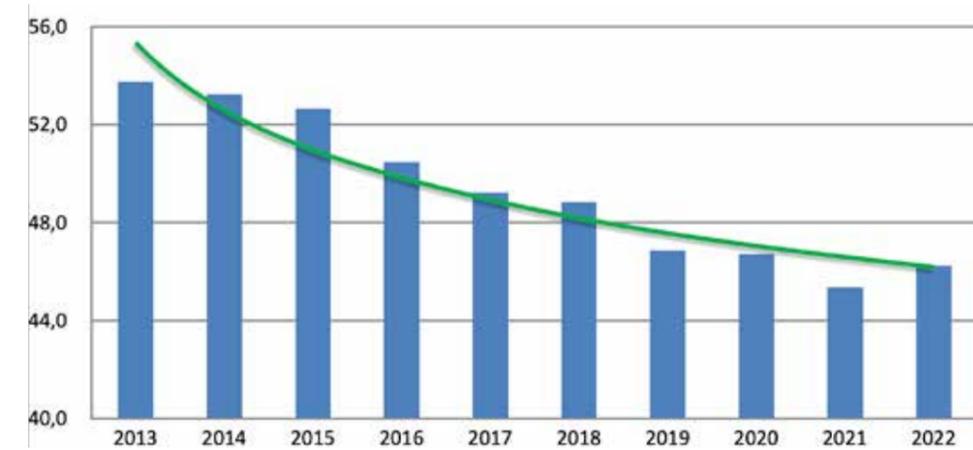
- La incorporación de vehículos menos contaminantes y de menor consumo.
- La eficiente gestión de las líneas y los estudios de las rutas para hacer los recorridos más eficientes en kilómetros.
- El exhaustivo control del consumo de combustible para detectar aspectos de mejora en vehículos, rutas conducción.
- Utilización de un sistema innovador de ayuda al conductor/a orientado a la conducción segura y eficiente (Proyecto EKObus).



MEDIDOR DE EMISIONES

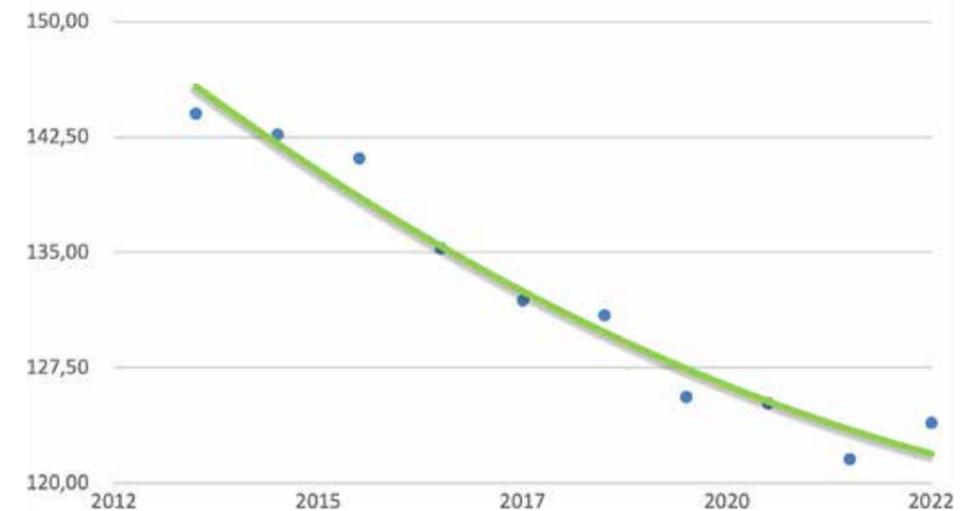
Asimismo, el consumo medio por kilómetro recorrido en 2022 ha sido de 0,46 litros, uno de los más bajos del sector urbano y que en la CTSS ha descendido considerablemente desde 2013. Si bien en 2022 el ligero repunte con respecto al año anterior se debe a una combinación de causas entre las que destacan la “no” renovación de flota en 2022 y el aumento de las temperaturas medias en los meses de verano con el consiguiente mayor uso de la climatización. El comienzo de la electrificación masiva en 2023 va a asegurar un descenso drástico de este dato a partir de ahora.

Consumo medio anual (l/100km)



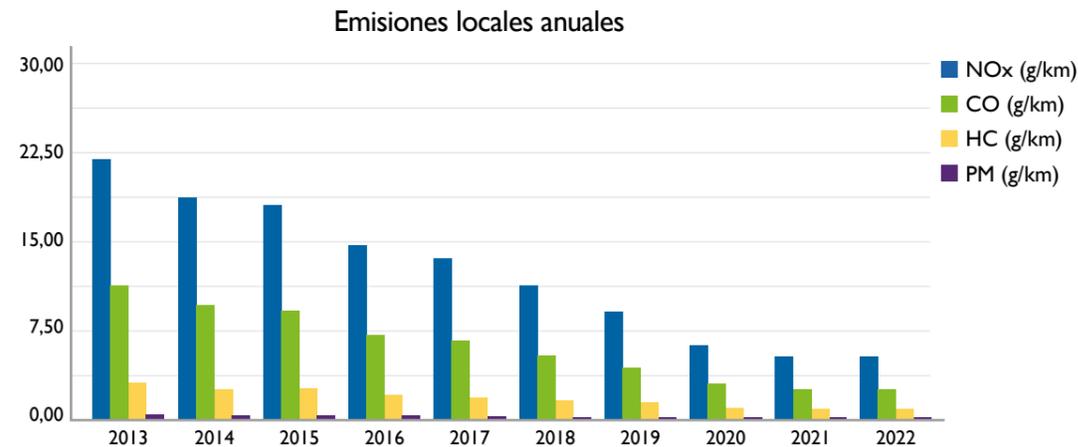
La reducción del consumo ha permitido al mismo tiempo aumentar la reducción de emisiones de CO2 por kilómetro recorrido en los últimos años. Esta reducción ha experimentado un impulso considerable desde 2015, gracias a la incorporación de vehículos híbridos y eléctricos a la flota.

Emisiones de CO2 (g/km)



Emisiones de contaminantes locales

Por otra parte, se ha conseguido seguir reduciendo las emisiones de gases contaminantes por kilómetro recorrido, tal y como se puede apreciar en el siguiente gráfico:



Todas las acciones orientadas a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y energía tienen un gran impacto en la lucha contra el cambio climático y la contaminación local.

Todo el desarrollo que se ha dado en Dbus en los últimos años, así como la mejora en la gestión y eficiencia en emisiones de gases, son debido a una gran inversión en medios para poder conseguirlo y que se han podido realizar gracias a las aportaciones de los proyectos subvencionados por la Unión Europea.

Cabe añadir que en los últimos años expertos internacionales en combustibles alternativos y reducción de la contaminación ambiental han estudiado el nivel de emisiones de la flota de autobuses de Dbus, otorgándole una valoración excelente gracias a su reducido nivel de emisiones de CO2 y partículas al ambiente.

3 AHORRO DE ENERGÍA

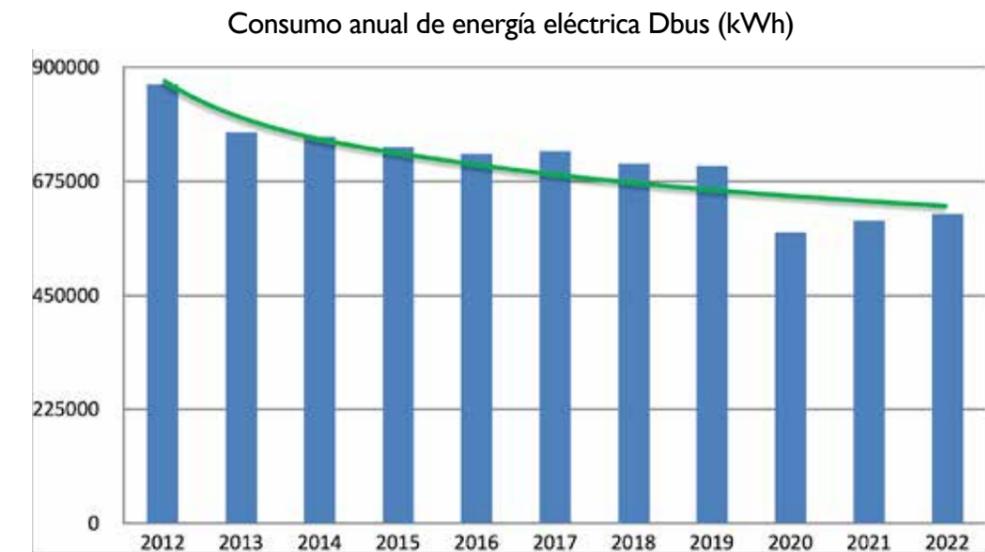
Al margen del consumo del carburante para los autobuses, la otra principal fuente de energía que se consume en la CTSS procede de su actividad en las instalaciones de talleres y oficinas. Aquí la Compañía también realiza grandes esfuerzos en reducir el consumo de energía o tomarlo de fuentes renovables, así como reducir el consumo de agua. La CTSS también gestiona los residuos que genera de manera eficiente para lograr el menor impacto posible.

Los principales datos en materia de energía consumida son los siguientes:

AÑO	2021	2022
ENERGÍA	kWh	kWh
ELECTRICIDAD*	597.673	711.330
GAS	729.309	598.209
TOTAL	1.326.982	1.309.539

* Excluyendo el consumo de los tres vehículos eléctricos adquiridos por Dbus en 2014 y 2016.

En el siguiente gráfico se puede observar la evolución en la reducción de la energía anual consumida.



En 2008 la CTSS instaló paneles fotovoltaicos de 30KW de potencia en la azotea de las instalaciones. La energía que se produce de los paneles se vuelca a la red general de San Sebastián. Ello supone un ahorro de energía para la sociedad, por la generación de energía a través de energías renovables. En 2022, las placas solares han producido 37.032 kWh. Además, desde 2022 el 100% de la energía eléctrica consumida en Dbus procede de fuentes 100% renovables.

4 IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA DE GESTIÓN ENERGÉTICA ISO 50001

En el año 2020 la CTSS implementó la norma internacional UNE-EN ISO 50001 de Sistema de la Gestión de la Energía, con el fin de disponer de una herramienta que permita un uso eficiente de los recursos energéticos para reducir el consumo de energía y las emisiones contaminantes de la Compañía. Se aplica a todas las actividades, operaciones o servicios que desarrolla la Compañía, incluyendo su flota, con el objetivo de garantizar la correcta gestión energética.

La implementación de esta nueva norma ha sido certificada por AENOR y refleja el constante compromiso con la sostenibilidad y la eficiencia energética aplicada a todas las actividades de la Compañía.

Esta norma integra los objetivos que establece la Ley de Sostenibilidad Energética de la Comunidad Autónoma Vasca, aprobada en febrero de 2019 por el Parlamento Vasco, y de aplicación los edificios, instalaciones y parque móvil de las administraciones públicas vascas y del sector privado.



La aplicación de la norma contempla los siguientes objetivos y beneficios:

- Contribuye a un consumo más eficiente de los recursos, con una monitorización continua de los mismos. Este consumo eficiente se traduce a su vez en reducción de costes.
- Facilita la transparencia en la gestión de los recursos energéticos.
- Ayuda a evaluar y priorizar la implementación de nuevas tecnologías de eficiencia energética.
- Permite la reducción de emisiones de CO2 y otras emisiones contaminantes.
- Promueve las buenas prácticas de gestión energética.
- Proporciona el marco de eficiencia energética a lo largo de toda la cadena de suministro.
- Garantiza que la Compañía cumple con todos los requisitos legales relativos a la energía.

La CTSS es una **empresa pionera en establecer como prioridad los criterios de calidad**. Fue la primera empresa de transporte en el País Vasco en obtener la certificación de AENOR regida por la norma UNE-EN 13816 de Transporte Público de Pasajeros/as y con la implementación de la nueva norma no sólo garantiza la calidad del servicio, sino también de la gestión energética.

5 IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ISO 45001

En el año 2022 la CTSS implementó la norma internacional ISO 45001 de Sistema de la Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, con el fin de disponer de una herramienta que permita el cumplimiento de las prescripciones establecidas por la Ley en materia de Prevención de Riesgos Laborales, así como la mejora continua y del desempeño del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales. Se aplica a todas las actividades, operaciones o servicios que desarrolla la Compañía, incluyendo su flota, con el objetivo de garantizar la correcta gestión de la prevención de riesgos laborales.

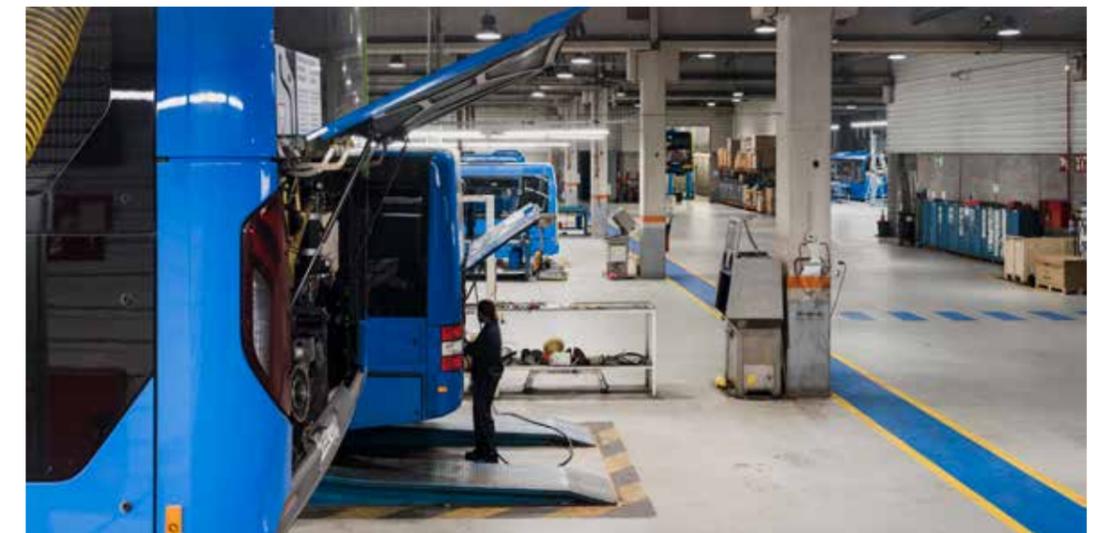
La implementación de esta nueva norma ha sido certificada por AENOR y refleja el constante compromiso de la empresa con la Prevención de Riesgos Laborales.

La aplicación de la norma contempla los siguientes objetivos y beneficios:

- Cumplir con todos y cada uno de los preceptos establecidos en las leyes y reglamentos de aplicación en materia de prevención, así como otros requisitos que la organización suscriba.
- Proporcionar unas condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de daños y deterioro de la salud relacionados con el trabajo.
- Reducir o eliminar los riesgos de accidentes y enfermedades profesionales.
- Establecer un sistema de control de los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores y trabajadoras.
- Comprometer a toda la organización en el cumplimiento de todos los requisitos preventivos y legales, a través de la información, formación, consulta y participación de los trabajadores y trabajadoras.
- Analizar los procesos, técnicas y materias primas utilizadas, eligiendo aquellos que generen menos riesgos a los trabajadores y trabajadoras.
- Asignar recursos suficientes para el desarrollo de las actividades preventivas.
- Crear una cultura positiva en materia de prevención de riesgos laborales.
- Fomentar la participación del personal y de la representación de los trabajadores y trabajadoras en los procesos de toma de decisiones del sistema de gestión de PRL.

6 INSTALACIONES EFICIENTES

En 2003 se inauguraron las nuevas Cocheras, unas instalaciones más modernas y acordes con las necesidades de la nueva generación de autobuses y la gestión de la flota. El edificio cuenta con **4.500 m²** de superficie para el taller y **1.000 m²** para las oficinas. Cuenta también con espacio de parking para los **142 vehículos de Dbus**.



Dbus realiza cada día la revisión de la flota y realiza acciones de reparación y mejora de la eficiencia de la flota en el espacio de taller. Para ello, cuenta con personal cualificado y las instalaciones modernas que le permiten acometer las reparaciones y mantenimiento diarios para que los autobuses salgan en las mejores condiciones posibles a dar servicio cada día.

Las instalaciones de taller cuentan con los siguientes elementos:

- 2 elevadores de plataforma para autobuses articulados (18m).
- 3 elevadores de plataforma para autobuses de 12m.
- 24 columnas de elevación.
- 11 puestos de trabajo.
- 1 zona de carrocería para albergar 2 autobuses.
- 4 líneas de vida para trabajos en altura.
- 2 líneas de repostaje (dos surtidores-mezcladores de Biodiésel y un surtidor AdBlue) y limpieza (con dos puentes de lavado).
- Reparación y almacenaje de ruedas.
- Almacén.

7 GESTIÓN DE RESIDUOS

Es voluntad de CTSS reciclar el agua y los residuos que genera en su desempeño diario. Debido a la preocupación de la Compañía en todos los ámbitos relacionados con el medio ambiente, reciclado y gestión de residuos es un aspecto clave. Es por ello que la retirada de todos los residuos se realiza por varias empresas autorizadas y certificadas para su posterior gestión y reciclado.

La siguiente tabla muestra los datos más significativos en cuanto a la gestión de residuos reciclables.

RESIDUOS RECICLABLES	TONELADAS 2020	TONELADAS 2021
RESIDUOS LÍQUIDOS	40,110 tn	46,25 tn
RESIDUOS SÓLIDOS	2,651 tn	5,54 tn
TOTAL	42,761 tn	51,79 tn



Después de pasar el agua reciclada por los filtros, todos los desechos y residuos se guardan en unos depósitos hasta que la empresa autorizada los recoge cuando están llenos. Con los aceites y el resto de residuos utilizados se procede de similar manera. Una vez que los aceites y demás residuos son retirados, se almacenan hasta que la empresa autorizada los recoge para su gestión y reciclado.

Cabe destacar que en los últimos años no ha habido ningún tipo de escape o derrame accidental significativo que afectara al medio ambiente.



PARTICIPACIÓN E INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS

La CTSS participa activamente en diversos foros y grupos de trabajo internacionales, compartiendo experiencias con profesionales del transporte público y la movilidad urbana.

En 2022 se han retomado muchas de las actividades previamente canceladas por la pandemia derivada del COVID-19, y además se han retomado dinámicas y grupos de trabajo presenciales.

1 FOROS Y GRUPOS DE TRABAJO

En 2022 la CTSS ha retomado la participación en jornadas, foros y grupos de trabajo de manera presencial gracias a la favorable evolución de la situación pandémica.

1.1. Participación en una jornada con la delegación técnica del proyecto MUEVE

En el mes de noviembre Dbus realizó una presentación en torno al transporte público sostenible en San Sebastián, mostrando las principales características y resultados obtenidos en el servicio de autobuses de Dbus y el nuevo servicio de alquiler de bicicletas Dbizi.

La jornada, enmarcada dentro del proyecto MUEVE, tenía como objetivo compartir experiencias y proyectos sobre desarrollo sostenible en San Sebastián con una delegación procedente de Costa Rica. El proyecto busca desarrollar un Plan Sub-regional de desarrollo urbano orientado al transporte involucrando a múltiples niveles de gobierno y actores de la comunidad del sector privado y financiero.

1.2. Participación en diferentes eventos relacionados con la movilidad sostenible y de futuro

Dbus ha participado en varios eventos relacionados con la movilidad sostenible y de futuro. Gracias a estas participaciones Dbus se mantiene al día de las numerosas innovaciones que el sector está realizando y lanzando de forma continua.

Estos son algunos de los eventos en el que Dbus ha estado presente:

- Go Mobility by MUBIL, un taller de networking Wake Up Post-Pandemic Cluster Meeting Comision de I + D + I.
- Go Mobility by MUBIL 2022, en el City Market Place Dbus fue participante y habló sobre nuevos proyectos estratégicos de Dbus que marcan el presente y el futuro de la Compañía.

1.3. Participación en a la jornada sobre inteligencia artificial

En el mes de octubre Dbus participó en una jornada sobre inteligencia artificial organizada por el Grupo Spri, Agencia Vasca de Desarrollo Empresarial, Parque Científico y Tecnológico de Gipuzkoa, en Miramon. En la jornada se presentaron las últimas soluciones innovadoras implementadas en Dbus junto a la empresa tecnológica HUPI con el objetivo de organizar y planificar de una manera más eficiente los servicios para mejorar el sistema y ofrecer un transporte público que se ajuste a las necesidades de las personas usuarias.

1.4. Participación en el evento final del proyecto E-MOBASK

En el mes de mayo Dbus participó junto a la Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa y Le Syndicat des Mobilités Pays Basque - Adour, en el seminario de clausura del proyecto europeo E-MOBASK que tuvo lugar en Hendaia y tiene como objetivo promover y facilitar el uso del transporte público en la Eurociudad Vasca con el fin de que sea más sencillo, atractivo y sostenible e impulsar de esta manera su uso frente al vehículo privado. Durante el seminario Dbus presentó las innovaciones realizadas en San Sebastián en el marco del proyecto.

2 VISITAS DE LA CTSS

1.5. Comisiones de ATUC

Tras varios años participando de forma telemática, en 2022 Dbus ha participado y colaborado de forma presencial con las diferentes comisiones temáticas de ATUC (Asociación de Transportes Públicos Urbanos y Metropolitanos). Las comisiones se basan en el intercambio de experiencias y en compartir soluciones y maneras de hacer efectivas.

Estas son algunas de las comisiones en las que Dbus ha participado a lo largo de 2022:

- Comisión de Bicicleta Pública.
- Comisión de Material Móvil.

2 VISITAS DE LA CTSS

La CTSS es referencia internacional en la gestión de una empresa de transporte público y la implantación de nuevas tecnologías en su flota. Muestra de ello son las visitas que la Compañía recibe todos los años, tanto nacionales como extranjeras, a fin de poder observar y descubrir los nuevos avances realizados.

En 2022 Dbus ha recibido varias visitas y delegaciones de manera presencial después de varios años de restricciones a causa de la pandemia por COVID-19. Destacan especialmente las siguientes visitas:

- Una delegación de **EMT Valencia**, empresa municipal de transportes urbanos de Valencia.
- Una delegación de **Alsa Marruecos**, que opera en seis ciudades marroquíes: Marrakech, Rabat, Casablanca, Tánger, Agadir y Khourigba.
- Una delegación de **Grupo Avanza**, uno de los principales grupos del sector de transporte de viajeros/as por carretera.
- Una delegación de **Transdev**, un operador de transporte francés con presencia en 18 países en los que ofrece servicio en autobús, tranvía y metro.
- Una delegación de la **ciudad japonesa Toyama**.

También ha sido destacable la visita de varias empresas de otros clústeres europeos relacionados con las smart cities y en particular con los pilares de movilidad, energía, medio ambiente y TICs delegaciones relacionadas con las Smart Cities.





IMAGEN CORPORATIVA

La identidad visual corporativa debe ayudar a expresar lo que queremos que transmita la imagen. Es la manera en la que una empresa, firma o comercio se presenta a sí misma al público.

La imagen corporativa de la CTSS persigue que sea reconocida y valorada por ese compromiso y valor que propone, más allá de las bondades que pueda ofrecer a través de sus servicios. Existe una convivencia entre los valores y objetivos de Dbus y Dbizi.

El nuevo sistema de Dbizi se ha integrado en la Compañía para convivir con el transporte público en autobús, tanto en su funcionamiento como en la imagen que traslada.

En 2004 Dbus modernizó su imagen corporativa adoptando como logotipo la ranita meridional del País Vasco y el nombre comercial de Dbus.

En lo que a Dbizi se refiere, la imagen corporativa del sistema fue creada en 2019, aunque el desarrollo total de la marca y consiguientes aplicaciones no se completaron hasta finales de 2020.



DBUS

En 2004 Dbus modernizó su imagen corporativa adoptando como logotipo la ranita meridional del País Vasco y el nombre comercial de Dbus.

Asimismo, el diseño también incluía los colores azul y verde. El azul es el color vinculado a San Sebastián y el verde pone de manifiesto el esfuerzo que se realiza desde Dbus para la mejora del medio ambiente. En la última década la imagen corporativa de Dbus se ha ido consolidando y se ha convertido en una marca muy reconocida, tanto a nivel local como a nivel exterior, gracias a la intensa participación en proyectos europeos y colaboración con organizaciones estatales e internacionales.

1 INCORPORACIÓN DE LA NUEVA IMAGEN DEL AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN

En 2017 el Ayuntamiento de San Sebastián modernizó su imagen corporativa utilizando como base el escudo oficial de la ciudad, pero con un tratamiento más simplificado y limpio. La nueva imagen se basa en los tan identificables colores de la ciudad, el azul y el blanco.

Con el objetivo de **mejorar la comunicación** hacia las personas usuarias, Dbus incorporó en julio de 2017 la imagen corporativa del Ayuntamiento, de manera que convivieran el logo actual de la ranita meridional junto con el nuevo logo del Ayuntamiento, haciendo reconocible el servicio de Dbus como un servicio de transporte municipal.



2 RANITA MERIDIONAL DEL PAÍS VASCO

Es desde 2005 la imagen de Dbus. Se trata de un ejemplar en peligro de extinción y que aún existe en algunas zonas de San Sebastián.



Es uno de los anfibios más pequeños de Europa, ya que los adultos apenas superan los 5-6 centímetros de longitud. El color de su cuerpo es verde claro y brillante, aunque la tonalidad varía según las zonas. Algunos ejemplares poseen puntitos negros en el dorso.



DBIZI

1 LOGOTIPO

Las letras que conforman la marca están diseñadas específicamente para Dbizi. Se juntan la D y la B para delimitar la letra B y propiciar su lectura en ausencia.



Resulta un símbolo con una cantidad mínima de elementos para provocar un fuerte impacto visual y que resulte fácil de recordar. Contiene un área grande de masa de color para hacerlo visible en espacios pequeños y aplicado a tamaños reducidos y favorece la percepción del blanco que crea una impresión luminosa de vacío, positivo e infinito.

Con una rotación del símbolo de 90° obtenemos de forma directa y clara una **sonrisa**.



La combinación de colores corporativos de la marca de Dbizi son los mismos que los colores corporativos de Dbus, consiguiendo así la integración y homogeneidad deseada.

Son colores asociados al transporte sostenible en Donostia / San Sebastián: verde y azul.

CTSS

Compañía del Tranvía
de San Sebastián

Fernando Sasiain, 7
20015 Donostia-San Sebastián

943 000 200

info@dbus.eus

www.dbus.eus