

Memoria anual 2024

...

Responsabilidad
Social Corporativa

CTSS

Compañía del Tranvía
de San Sebastián





emakumeen eta gizonen arteko
aukera berdintasunaren aldeko
erakunde laguntzailea



entidad colaboradora
en igualdad de oportunidades
entre mujeres y hombres



bideberdea

El 4 de noviembre de 2024, Dbus presentó oficialmente **Bideberdea: hacia un futuro 100% eléctrico y sostenible** en un acto institucional celebrado en Tabakalera.

El evento contó con la presencia de autoridades municipales y representantes de Dbus, así como de diversos/as profesionales relacionados con la movilidad urbana y la sostenibilidad.

Durante el evento, se detalló la estrategia de Dbus para transformar su flota y alcanzar una movilidad urbana completamente eléctrica y sostenible para el año 2030.

Bideberdea es la apuesta estratégica de Dbus para transformar la flota y lograr un transporte 100% sostenible en San Sebastián para el año 2030. Su objetivo principal es la reducción total de emisiones contaminantes mediante la renovación de la flota con **autobuses eléctricos**.

El proyecto no solo apuesta por la sostenibilidad ambiental, sino que también busca mejorar la eficiencia, la accesibilidad y la calidad del servicio de transporte público en la ciudad.

El proyecto Bideberdea representa el compromiso de Dbus y el Ayuntamiento de San Sebastián con un transporte público más limpio, silencioso y eficiente.



Objetivos clave y beneficios de Bideberdea

Dbus ZERO son los nuevos autobuses 100% eléctricos que se irán sumando paulatinamente a la flota entre 2024 y 2030. Estos autobuses **eliminarán la emisión de 8.500 toneladas de CO₂** anualmente, contribuyendo significativamente a la mejora de la calidad del aire en la ciudad.

Asimismo, se prevé un **ahorro de 3,2 millones de litros de combustible** al año, lo que refleja un uso más eficiente de la energía y una reducción de la dependencia de combustibles fósiles.

Además, los nuevos autobuses **reducen la contaminación acústica en un 80%**, disminuyendo el impacto sonoro en la ciudad y mejorando la experiencia de los/as pasajeros/as, que disfrutarán de trayectos más cómodos y silenciosos.



Memoria anual de Responsabilidad Social Corporativa – 2024

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 2024.

Memoria anual

Índice

01

Presentación

pág. 8

- Historia de la Compañía
- Misión, visión, valores y objetivos
- Consejo de Administración y Equipo Directivo

02

2024 en cifras

pág. 16

- Ingresos y gastos
- Indicadores de servicio
- Modos de pago válidos en la CTSS
- Número de viajes y descuentos por título

03

Vocación a la ciudadanía

pág. 26

- 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

04

Electromovilidad

pág. 40

- Electrificación de Cocheras
- Una flota cada vez más sostenible
- Consolidación del servicio Dbizi

05

Personal

pág. 46

- Formación continua de profesionales
- Igualdad de condiciones y beneficios sociales del personal
- Salud laboral
- Comunicación interna y participación del personal
- Plan de igualdad

06

Compromiso social

pág. 54

- Acción social
- Contacto directo con asociaciones

07

Medio ambiente

pág. 58

- 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

08

Participación e intercambio de experiencias

pág. 68

- Foros y grupos de trabajo
- Visitas de la CTSS

09

Identidad visual corporativa

pág. 72

- Ranita meridional del País Vasco
- Incorporación de la nueva imagen del Ayuntamiento de San Sebastián
- Dbus
- Nuevo diseño de la gráfica en los autobuses eléctricos
- Dbizi

The background image shows a cityscape. In the foreground, there is a large, multi-story building with a dark roof and many windows. Below the building, there are trees and a river. In the background, a hill rises with a statue on top. The image is framed by a green wavy line.

01

Presentación

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 138 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 muy 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 los años sucesivos la demanda se ha ido recuperando y ha registrado un importante crecimiento, tanto en Dbus como en Dbizi, que se ha ido consolidando y ha alcanzado niveles récord en 2024.

La cifra de viajes contabilizados en la CTSS en el año 2024 ha sido de **33.321.324** viajes, de los cuales **32.026.966** viajes se han contabilizado en Dbus y 1.294.358 viajes en Dbizi.

En el siguiente cuadro se puede observar los datos comparativos del incremento de número de viajes de cada servicio durante el año 2024 respecto a 2023:

	2023	2024	Incremento
Dbizi	945.642	1.294.358	+ 348.716
Dbus	29.599.122	32.026.966	+ 2.427.844
TOTAL	30.544.764	33.321.324	+2.776.560



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.



2024

Llegada de los primeros autobuses Dbus ZERO.

Dbizi, el sistema de alquiler de bicicletas del Ayuntamiento de San Sebastián, cumple cuatro años como parte de la oferta de servicios de la Compañía. 2024 ha sido un año en el que se consolida como una alternativa fuerte al vehículo privado complementando así la oferta de Dbus, con un crecimiento aproximado de un 27% respecto al sistema anterior.

En el mes de agosto de 2024 se ha registrado el máximo de abonados/as, **13.508 usuarios y usuarias**, que supone aproximadamente un **24% más** de abonados/as en el sistema frente al mejor dato del año pasado (10.879 abonados/as en septiembre de 2023).

Misión, visión, valores y objetivos

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 del 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”.



Valores

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

Orientación a la clientela y 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.
-

Objetivos

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

Potenciar el transporte público

Potenciar el transporte público, su eficiencia, y su integración con otros modos de movilidad.

Mejorar el servicio

Mejorar el servicio a la ciudadanía para que los usos alternativos al coche privado sean más atractivos.

Mejorar la gestión interna

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.



Consejo de Administración y Equipo Directivo

El principal órgano de gobierno de la CTSS es su **Consejo de Administración**.

Presidente

D. Eneko Goia Laso
(Alcalde de San Sebastián)

Vicepresidenta

D^a Olatz Yarza Garagorri
(Concejala de Movilidad y Transporte Sostenible)

Consejeras/os

D. Kerman Orbegozo Uribe
D^a María Jesús Idoeta Madariaga
D^a Garbiñe Alkiza López de Samaniego
D^a Miren Albistur Garmendia
D^a Ane Oyarbide Ochoa
D. Carles Fernández Mármol
D. Victor José Lasa Briz
D. Fidel Arizmendi Oyarzabal
D. Francisco Javier González Penas
D. Jesús María Mur Urretavizcaya

Secretaria

D^a Nagore Sarasola Otermin

Vicesecretaria

D^a Eva Ugarte Orozco

Equipo Directivo de Dbus constituido por

D. Igor Gonzalez Aranburu
(Director Gerente)

D. Javier Vallejo Illarramendi
(Director de Operaciones, Planificación
y Servicios)

D. Eduardo González López
(Director Técnico)

02

2024 en cifras





Datos **Dbus**

32.026.966

Nº de viajes

32

Líneas diurnas

9

Líneas Búho

141

Nº de autobuses

100%

Autobuses plataforma baja

100%

Autobuses con aire acondicionado

593,68

Plantilla media



Datos **Dbizi**

1.294.358

Nº de viajes

356.059

Nº de viajes bicicletas mecánicas

589.583

Nº de viajes bicicletas eléctricas

6,29

Uso medio bicicleta

12.334

Nº de abonados/as (diciembre)

37,66%

Uso de bicicletas mecánicas

62,34%

Uso de bicicletas eléctricas

69

Nº de estaciones

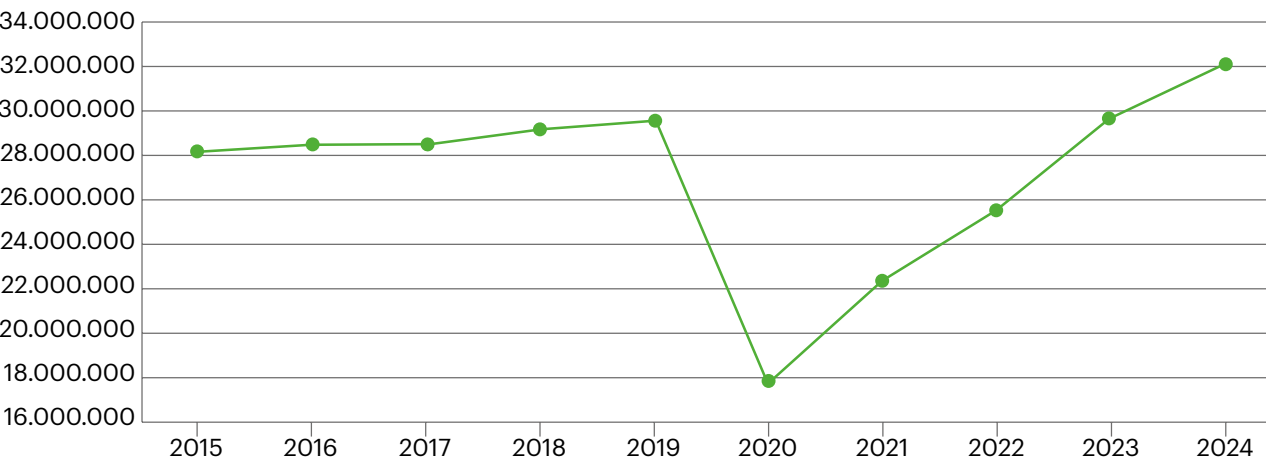
Este es el ranking de utilización de las líneas de Dbus en el año 2024:

Línea	Número de viajes
13-ALTZA	4.011.171
28-AMARA-OSPITALEAK	3.975.135
5-BENTA-BERRI	2.991.478
17-GROS-AMARA-MIRAMON	2.367.007
26-AMARA-MARTUTENE	1.973.790
33-LARRATXO-INTXAURRONDO-BERIO	1.917.181
14-BIDEBIETA	1.318.602
25-BENTA BERRI-AÑORGA	1.147.568
31-INTXAURRONDO-OSPITALEAK-ALTZA	1.143.357
9-EGIA-INTXAURRONDO	1.141.651
29-HEGO INTXAURRONDO SUR	945.621
19-AIETE-BERA BERA	932.232
24-ALTZA-GROS-ANTIGUO	884.074
27-ALTZA-INTXAURRONDO-ANTIGUO	865.022
8-GROS-INTXAURRONDO	827.254
18-SEMINARIOA	688.939
16-IGELDO	634.168
45-EST.RENFE-BUS-ANTIGUO-AIETE	611.305
40-GROS-ANTIGUO-IGARA	480.703
36-SAN ROKE-ALDAKONEA	436.901
21-MUTUALITATEAK-ANOETA	436.840
41-GROS-EGIA-MARTUTENE	405.606
23-ERRONDO-PUIO	299.997
32-PUIO-ERRONDO	295.499
37-RODIL-ZORROAGA	290.909
35-ANTIGUO-AIETE-OSPITALEAK	279.819
42-ALDAPA-EGIA	163.088
38-TRINTXERPE-ALTZA-MOLINAO	125.572
46-MORLANS	107.595
43-ANOETA-IGARA	67.059
B4-AMARA-RIBERAS-MARTUTENE	36.079
B1-BENTA BERRI-BERIO-AÑORGA	33.828
B6-ALTZA	33.058
47-ATOTXA-ERREKA (*)	30.042
B10-ZUBIAURRE-BIDEBIETA-BUENAVISTA	27.351
B3-EGIA-INTXAURRONDO	25.730
TB6-ULIA	23.179
B8-MIRACONCHA-BENTA BERRI-SEMINARIOA	18.771
B2-AIETE-BERA BERA	14.146
B9-AMARA-PUIO-ERRONDO	13.602
TB7-ATOTXAERREKA-PASEO FARO (*)	5.446
B7-IGELDO	591
39-URGULL	-
TOTALES	32.026.966

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

	2023	2024	Incremento nº viajes	Incremento % viajes
Enero	2.537.385	2.271.002	266.383	11,73%
Febrero	2.522.853	2.191.991	330.862	15,09%
Marzo	2.477.880	2.546.146	-68.266	-2,68%
Abril	2.551.738	2.123.259	428.479	20,18%
Mayo	2.720.621	2.520.608	200.013	7,94%
Junio	2.525.204	2.496.906	28.298	1,13%
Julio	2.776.959	2.468.830	308.129	12,48%
Agosto	2.817.822	2.621.695	196.127	7,48%
Septiembre	2.765.872	2.657.183	108.689	4,09%
Octubre	2.912.401	2.610.029	302.372	11,59%
Noviembre	2.735.865	2.614.137	121.728	4,66%
Diciembre	2.682.366	2.477.335	205.031	8,28%
TOTAL	32.026.966	29.599.121	2.427.845	8,20%

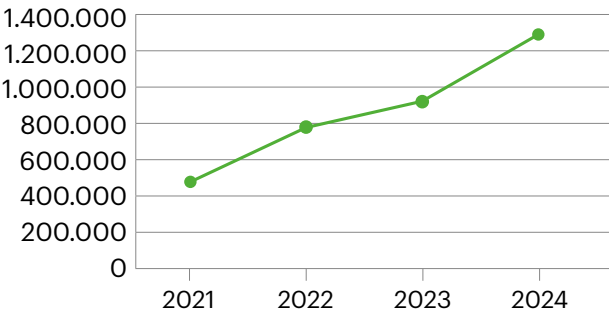
El siguiente gráfico refleja la evolución de la demanda de viajes en los últimos 10 años:



En cuanto a Dbizi la evolución de los viajes en 2024 ha destacado por un incremento considerable de la demanda en comparación al ejercicio anterior. Así, en 2024 se han registrado **1.294.358 viajes**, mientras que el año pasado la cifra ascendía a 945.642, es decir, se ha registrado un **crecimiento** aproximado del **27%**.

	2023	2024	Incremento nº viajes	Incremento % viajes
Enero	48.059	89.199	41.140	85,60%
Febrero	55.544	86.706	31.162	56,10%
Marzo	67.815	97.251	29.436	43,41%
Abril	58.791	112.344	53.553	91,09%
Mayo	75.742	120.996	45.254	59,75%
Junio	80.683	120.658	39.975	49,55%
Julio	76.449	130.540	54.091	70,75%
Agosto	88.424	124.451	36.027	40,74%
Septiembre	114.453	121.202	6.749	5,90%
Octubre	121.283	115.542	-5.741	-4,73%
Noviembre	83.996	105.466	21.470	25,56%
Diciembre	74.403	70.003	-4.100	-5,91%
TOTAL	945.642	1.294.358	348.716	36,88%

En este gráfico se muestra la evolución que ha tenido Dbizi en cuanto al número de viajes desde su puesta en marcha en 2021. Desde entonces, el servicio ha experimentado un crecimiento progresivo, reflejando su consolidación como una alternativa de movilidad sostenible en la ciudad.



En la siguiente tabla se observa la evolución de los/as abonados/as durante 2024 de Dbizi:

	ANUALES		OCASIONALES		TOTAL
Enero	9.577	88,45%	1.250	11,55%	10.827
Febrero	9.669	89,81%	1.097	10,19%	10.766
Marzo	9.984	85,66%	1.672	14,34%	11.656
Abril	10.235	86,61%	1.582	13,39%	11.817
Mayo	10.421	84,26%	1.947	15,74%	12.368
Junio	10.441	82,25%	2.253	17,75%	12.694
Julio	10.812	75,62%	3.484	24,37%	14.296
Agosto	11.009	81,51%	2.498	18,49%	13.507
Septiembre	10.906	82,54%	2.307	17,46%	13.213
Octubre	11.223	86,51%	1.750	13,49%	12.973
Noviembre	11.238	86,51%	1.753	13,49%	12.991
Diciembre	11.061	89,68%	1.273	10,32%	12.334

Ingresos y gastos

El resultado económico sigue estando fuertemente condicionado por la rebaja tarifaria del 50% con un impacto aproximado de 9,1 millones de euros. En el año 2024 la aportación del Ayuntamiento por viaje ha sido de 1,099 euros, reduciéndose en un 5,42% respecto al ejercicio precedente.

El año 2024 ha conllevado un incremento del 10,96% en los ingresos de explotación de operaciones hasta los 16.349.163 euros, debido principalmente al crecimiento de la demanda, a la positiva evolución de los ingresos publicitarios y a las subvenciones procedentes de Unión Europea para la financiación de proyectos Next Generation.

Los kilómetros ofertados por Dbus en el año 2024 apenas ha sufrido variación alcanzando los 7.086.190 kilómetros.

La aportación municipal del Ayuntamiento para el equilibrio de las cuentas se ha incrementado en un 2,3% hasta los 35.190.672 euros frente a la aportación del año anterior.

Es importante señalar que el Ayuntamiento es preceptor de ayudas por parte del Estado y del Gobierno Vasco que han permitido financiar parcialmente la reducción al 50% del sistema Mugi de Dbus en el último año, cuyo impacto se estima en 9,1 millones de euros. Estas ayudas, al igual que en el ejercicio 2023, alcanzan los 7.366.338 euros (5.291.313 euros del Estado y 2.075.025 euros del Gobierno Vasco).

INGRESOS	2024	2023
Ingresos por prestación de servicio	13.345.789,14 €	12.326.447,35 €
Proyectos I+D	868.622,30 €	535.878,63 €
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	2.134.751,56 €	1.876.447,80 €
Ingresos financieros	35.162,90 €	87,08 €
Aportación del Ayuntamiento	35.190.672,49 €	34.380.250,02 €
TOTAL INGRESOS	51.574.998,39 €	49.119.110,88 €

GASTOS	2024	2023
Aprovisionamientos	5.095.508,72 €	5.022.727,50 €
Gastos de personal	38.336.349,68 €	36.454.249,77 €
Otros gastos de explotación	4.819.486,27 €	4.345.198,52 €
Amortización del inmovilizado	3.293.907,82 €	3.263.014,57 €
Resultado financiero	29.745,90 €	33.920,52 €
TOTAL GASTOS	51.574.998,39 €	49.119.110,88 €

Indicadores de servicio

Índice de puntualidad en Dbus

En **2024** Dbus ha obtenido un índice de puntualidad del **95%**. Si bien sigue siendo un índice positivo y muy por encima de la media estatal, las líneas han reducido efectividad 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 e incremento de la demanda**.

Horas de servicio en Dbus

En el año **2024**, Dbus ha ofertado **500.971 horas** de servicio, un 0,88% más que en 2023.

Kms de servicio en Dbus

En el año **2024** Dbus ha realizado **7.086.190 kilómetros** con sus 41 líneas diurnas y nocturnas conectando los diferentes barrios de la ciudad, gracias a las mejoras en las frecuencias y recorridos ampliados en varias líneas.

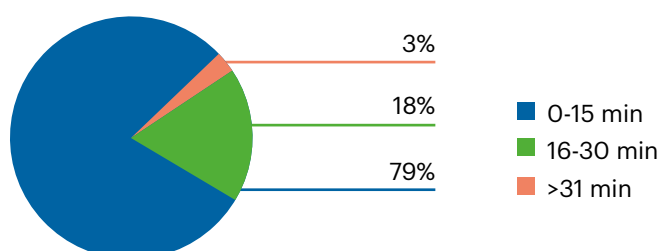
Velocidad comercial de Dbus

La velocidad comercial promedio en **2024** se ha situado en los **16,60 km/h**, inferior a los 16,68km/h registrados en 2023, un descenso consecuencia de las nuevas limitaciones de velocidad que afectan a las principales vías de circulación de los servicios de Dbus y al incremento de la demanda.



Duración de viajes en Dbizi

En **2024** la duración de la mayor parte de los viajes en las bicicletas de Dbizi continúa situándose **por debajo de los 15 minutos**, seguido de los viajes con una duración entre 15-30 minutos, datos que nos indican que se está cumpliendo con el objetivo establecido de conseguir la mayor rotación posible de bicicletas.



Modos de pago válidos en la CTSS

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 Mugí**, 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 Mugí, todas las tarjetas Lurraldebus y Mugí 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 Mugí.

Por otro lado, el pago con **tarjetas bancarias** Visa, Mastercard o American Express está habilitado desde diciembre de 2019, en formato tanto de tarjeta física como digital.

Cabe destacar también que a partir de septiembre del 2023 Dbus implementa el pago del **billete con código QR** en los autobuses, **que se puede adquirir** a través de la app oficial **de Dbus, disponible para iOS y Android**. Los cuatro nuevos títulos de transporte son los siguientes:

- **Billete QR 30 minutos diurno:** se puede emplear en tantos servicios diurnos como se desee en los 30 minutos siguientes a su adquisición, permitiendo transbordos. El precio es 1,85€.
- **Billete QR 30 minutos nocturno:** al igual que en el caso anterior, este título de transporte se puede emplear en tantos servicios nocturnos como demande el/la adquiriente en los 30 minutos siguientes a su adquisición. El precio es 2,50€ y también permite transbordos.
- **Billete QR 24 horas:** permite viajar en los autobuses de Dbus de manera ilimitada durante 24 horas, tanto en servicios diurnos como nocturnos, con un precio de 6€.
- **Billete QR 48 horas:** permite viajar en los autobuses de Dbus de manera ilimitada durante 48 horas, también en servicios diurnos y nocturnos. El precio es 10€.

Estos billetes, permiten viajar de manera ilimitada durante el tiempo establecido en el billete a partir de su adquisición, en la modalidad diurna o nocturna en los billetes de 30 minutos y en ambas modalidades en los de 24 y 48 horas.

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.

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 el caso del abono ordinario, este puede ser individual o grupal.

Los abonos grupales están pensados principalmente para familias, grupos o empresas (2-5 personas). En el caso del abono ocasional, únicamente puede ser individual.



Tarjeta Ordinaria Mugí



Tarjeta Lurraldebus



Tarjeta Anónima Mugí



Tarjetas anónimas



Tarjeta de Colectivos Mugí



Tarjetas Turista

Número de viajes y descuentos por tipo de título

En Dbus

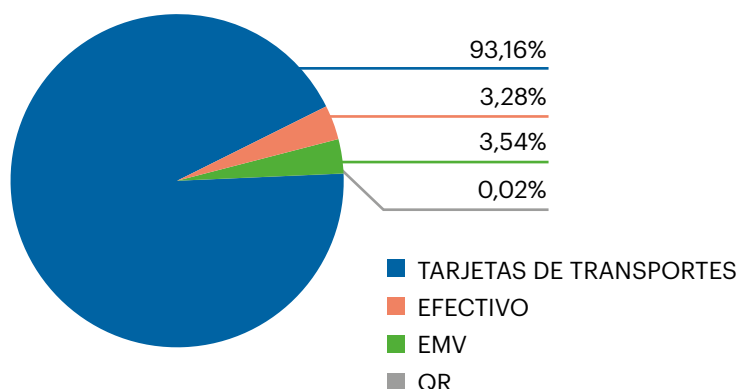
En 2024 Dbus ha continuado realizando campañas para fomentar el uso de modos de pago sin contacto para abonar el viaje, bien mediante tarjetas de transporte, mediante tarjetas bancarias EMV o a través del billete con código QR implementado como título de transporte en Dbus desde septiembre de 2023.

El **93,16%** de los viajes registrados durante el año 2024 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 **6,84%** de los viajes se han realizado abonando billete ocasional, frente al 8,20% en el año 2019.

El **48,08%** de los viajes realizados con billete ocasional en el año de 2024 ha sido mediante pago en efectivo y el **51,92%** mediante pago con tarjetas bancarias EMV.

En 2024 el 93,16% de los/as viajeros/as obtuvieron descuentos por cada viaje realizado



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



Jóvenes



Familias numerosas



Social, Personas con discapacidad y Mayores de 65

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 2024 los viajes realizados con estas tarjetas han cogido impulso, con

222.473 viajes contabilizados, un 25,37% más que el año anterior, gracias a la flexibilización de la movilidad entre provincias.

En Dbizi

En la siguiente tabla se muestra el reparto de viajes realizados por mes según el tipo de bicicleta utilizado:

2024	Eléctrico		Mecánico		Total
Enero	67.450	75,62%	21.749	24,38%	89.199
Febrero	66.601	76,81%	20.105	23,19%	86.706
Marzo	74.791	76,91%	22.460	23,09%	97.251
Abril	86.723	77,19%	25.621	22,81%	112.344
Mayo	93.004	76,87%	27.992	23,13%	120.996
Junio	92.510	76,67%	28.148	23,33%	120.658
Julio	96.345	73,80%	34.195	26,20%	130.540
Agosto	93.414	75,06%	31.037	24,94%	124.451
Septiembre	90.262	74,47%	30.940	25,53%	121.202
Octubre	84.856	73,44%	30.686	26,56%	115.542
Noviembre	77.751	73,72%	27.715	26,28%	105.466
Diciembre	51.392	73,41%	18.611	26,59%	70.003
TOTAL	589.583	75,33%	356.059	24,67%	1.294.358

En la siguiente tabla se pueden observar los datos que ha obtenido Dbizi en 2024 en cuanto a tipo de abono:

	Ordinario			Ocasional	Total
	Individual	Grupal	Total	Individual	
Enero	7.367	2.211	9.578	1.250	10.828
Febrero	7.422	2.248	9.670	1.097	10.767
Marzo	7.703	2.317	10.020	1.672	11.692
Abril	7.844	1.582	9.426	1.582	11.008
Mayo	7.986	2.451	10.437	1.947	12.384
Junio	7.978	2.481	10.459	2.253	12.712
Julio	8.275	2.537	10.812	3.484	14.296
Agosto	8.438	2.572	11.010	2.498	13.508
Septiembre	8.359	2.539	10.898	2.304	13.202
Octubre	8.568	2.170	10.738	1.750	12.488
Noviembre	8.565	2.673	11.238	1.750	12.988
Diciembre	8.411	2.650	11.061	1.273	12.334

Examinando el cuadro anterior se observa que el abono ordinario individual, con una duración mensual, ha mostrado una tendencia creciente a lo largo del año. Por otro lado, el abono ordinario grupal se ha mantenido constante durante todo el período, ya que los usuarios/as que optan por estos servicios son recurrentes.

Por el contrario, los usuarios/as que adquieren el abono ocasional individual no presentan un patrón de recurrencia. Este tipo de abono, con una duración mensual, alcanzó su punto máximo en el mes de julio, registrando también un incremento en las cifras durante los meses de verano.

03

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 2024 la CTSS ha realizado varias campañas de marketing y comunicación para fomentar el uso del transporte público, tanto el **autobús como la bicicleta, como medios sostenibles y seguros para desplazarse** en San Sebastián

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, partiendo de la premisa de que el sector público seguirá siendo primordial desde el punto de vista del interés y beneficio social.

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.



Mejoras de líneas y servicios

Dbus pone en marcha el servicio Taxibus a Atotxaerreka y Paseo del Faro

En abril de 2024, Dbus pone en marcha, una nueva línea de **Taxibus a la demanda para los/as vecinos/as de Atotxaerreka y Paseo del Faro**. De esta manera, **Dbus amplía sus servicios** llegando al Paseo del Faro, donde por las dificultades de acceso con los vehículos disponibles no podía operar, a pesar de ser un servicio que estaba siendo muy demandado por sus vecinos.

La nueva línea, que sustituye a la línea 47-Atotxaerreka, tiene una frecuencia de 60 minutos, **todos los días de la semana incluidos los festivos**.

Además, **atendiendo a las peticiones de los/as vecinos/as, se ha adaptado el recorrido** de la línea que ha pasado a ser bidireccional, en lugar de circular, entre Atotxaerreka y Antiguo y Atotxaerreka y Añorga. Para ello, se han añadido 4 nuevas paradas en Atotxaerreka sentido Añorga y se ha añadido una parada en Añorga Txiki sentido Atotxaerreka-Añorga, de manera que las personas usuarias tienen acceso directo a este barrio, donde se ubican los principales servicios.

Implementación de nuevas máquinas validadoras

Dbus ha sustituido las antiguas validadoras por un modelo más avanzado que ofrece una mayor flexibilidad para las personas usuarias permitiendo el pago con todo tipo de sistemas: tarjetas MUGI, tarjetas BAT y BARIK, tarjetas turista San Sebastian Card y Basque Card, tarjetas bancarias sin contacto EMV e incluso los nuevos billetes con código QR. De esta manera, todas las máquinas del autobús ofrecen las mismas funcionalidades, ampliando las formas de pago y mejorando por tanto, la experiencia de viaje de las personas usuarias.



Implementación de las nuevas marquesinas inteligentes con sistema Navilens

Dentro del proyecto Innobus-Tur, Dbus ha renovado sus marquesinas, dotándolas de un diseño funcional y accesible. Como elemento diferencial, estas nuevas marquesinas incluyen el **sistema Navilens**, una tecnología que emplea códigos QR de colores que se pueden leer a gran distancia y permiten a las personas con discapacidad visual ubicar de manera autónoma las paradas de autobús de Donostia / San Sebastián. A través de locuciones, este sistema de señalización permite orientarse obtener información contextualizada accesible, como por ejemplo, **el nombre de la parada**, así como la **llegada de los autobuses** en tiempo real y su destino.

Asimismo, estos marcadores visuales de largo alcance también sirven 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.



Dbus implementa el pago mediante billete con código QR en los autobuses

Desde septiembre de 2023 está disponible en los autobuses de Dbus el pago del billete con código QR. Este innovador sistema puede usarse en todas las líneas de Dbus y ofrece una nueva alternativa al pago del billete en metálico, haciendo que viajar en autobús en San Sebastián sea más fácil y cómodo.

El billete se puede adquirir a través de la app oficial de Dbus, disponible para iOS y Android.

Servicio lanzadera entre el aparcamiento de Illunbe y el Centro

Tanto en verano como en Navidad se pone en marcha el servicio de autobús de lanzadera desde el aparcamiento de Illunbe hasta el Centro de la ciudad, 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.

Además, para ofrecer este servicio se ha continuado utilizando un **autobús 100% eléctrico cero emisiones de 12 metros: el modelo MAN Lions City 12e**. Este vehículo fue adquirido dentro de la convocatoria extraordinaria de Sostenibilidad Turística en Destinos del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo financiada por los fondos europeos Next Generation.



Puesta en marcha del sistema Geltoki+ para bicicletas eléctricas de Dbizi

En 2024 Dbizi ha puesto en marcha *Geltoki+*, una funcionalidad que tiene como objetivo seguir ofreciendo un servicio de calidad y adaptado a las necesidades de la ciudadanía.

Esta nueva funcionalidad de Dbizi es posible gracias a un sistema que consiste en incorporar un **candado inteligente a la rueda trasera de las bicicletas eléctricas** (no está disponible en bicicletas mecánicas), lo que permite poder **aparcarlas en aparcabici**s específicamente definidos y situados en las inmediaciones de **determinadas estaciones de Dbizi** cuando éstas **están completas**.

Estas estaciones, denominadas **Geltoki+**, están situadas en algunos de los barrios más alejados del centro de la ciudad y/o barrios altos, **donde la distancia entre estaciones de Dbizi es mayor**. De esta manera, se ofrece una opción más a las personas usuarias que encuentran su estación de destino llena y cuya estación alternativa más cercana está a una distancia considerable.

Las *Geltoki+* están ubicadas en las siguientes estaciones:

- **Añorga+**
- **Buenavista+**
- **Herrera+**
- **Zubiaurre+**
- **Nornahi+**
- **Atarizar+**
- **Munto+**
- **Andoain+**
- **Tranbia+**
- **Urbia+**
- **Av. Barcelona+**

Además, en estas estaciones se han colocado unos aparcabici con arquillo que cuentan con amarres que deben sujetarse al candado de la bicicleta. Estos aparcabici son **fácilmente identificables**, ya que han sido pintados de **color verde** para diferenciarlos de los aparcabici comunes.



Activación de la parada intermedia

En 2024, Dbizi ha activado una nueva funcionalidad en las bicicletas eléctricas equipadas con **candado inteligente**. Esta opción permite a los y las usuarias realizar una parada de hasta 30 minutos durante su trayecto sin necesidad de estacionarlas en una estación de Dbizi. Para hacer uso de este servicio, es imprescindible activarlo a través de la aplicación de Dbizi.

Durante el primer año de funcionamiento de este sistema, se han contabilizado **925 utilizaciones** del candado inteligente, reflejando una buena acogida por parte de los usuarios/as y una mayor flexibilidad en el uso del servicio de bicicleta pública en Donostia.

Bonificación para familias numerosas en Dbizi

Con el objetivo ofrecer el mejor servicio a la ciudadanía, Dbizi ha puesto en marcha en 2024 una nueva **bonificación por el uso de las bicicletas**, además de la contratación del abono. El descuento que se le aplica a esta tarifa es del **20% para la categoría general** de familias numerosas y del **50% para la especial**.

En 2024 el 3,61% de los/as abonados/as han solicitado el abono de familia numerosa, porcentaje ligeramente superior al del año anterior (2,42%).

Estudios preliminares de autobuses y paradas para el BEI

En 2024 la CTSS ha continuado trabajando en la fase previa a la **implementación del sistema BEI- Bus Eléctrico Inteligente** en la **línea 17-Gros-Amara-Miramón**, que conecta el Centro y Gros con las estaciones de autobuses y Renfe, Amara, el complejo hospitalario de San Sebastián y el parque tecnológico de Miramón.

De esta manera, se ha contratado a la empresa Diara Design para elaborar un estudio preliminar del diseño de paradas para el sistema BEI en la línea 17. Este diseño se ha desarrollado con el objetivo de ofrecer una parada inteligente e innovadora, alineada con los valores de sostenibilidad, digitalización y accesibilidad promovidos por Dbus. La contratación de Diara Design incluye el desarrollo del diseño de la nueva marquesina y su integración con la infraestructura de Dbus.

De esta manera, se implantarán **carriles exclusivos** para autobuses, garantizando un transporte más ágil y sin interferencias del tráfico. Además, se introducirá la **priorización semafórica**, lo que permitirá reducir significativamente los tiempos de recorrido y lograr que los autobuses lleguen a su destino de manera más rápida y eficiente.

En esta misma línea, al ser los trayectos más ágiles, la estancia de los/as usuarios/as en las paradas disminuirá considerablemente, reduciendo el tiempo total que deben destinar a sus desplazamientos. Para optimizar aún más el servicio, también se ajustarán las frecuencias, asegurando que los autobuses lleguen a las paradas con mayor regularidad y en el momento adecuado para los/as pasajeros/as.

En términos de accesibilidad, se realizarán importantes **mejoras en las paradas** de autobús, modernizándolas y habilitando acceso por varias puertas simultáneamente

para agilizar la entrada y salida de los/as usuarios/as, especialmente en horas punta. Además, algunas marquesinas incorporarán **máquinas expendedoras** que permitirán realizar el ticketing antes de acceder al autobús, reduciendo el tiempo de embarque y haciendo el proceso más cómodo y rápido.

Las paradas también se renovarán con un diseño innovador y nuevas funcionalidades, como pantallas de información digital por ambas caras y tótems identificativos con iluminación LED y minutaje en tiempo real. En el caso de las paradas con poste, estas incluirán tanto el tótem identificativo como la pantalla digital, mejorando la experiencia de los pasajeros/as.

Por último, se ha trabajado en la **intermodalidad y conectividad** del sistema de transporte. Dbus se integrará con otros medios de transporte sostenibles, como el servicio de bicicletas públicas **Dbizi** y los servicios ferroviarios o interurbanos. Esta integración facilitará la creación de una red de movilidad más eficiente y conectada, lo que mejorará la experiencia de los ciudadanos y las ciudadanas, permitiéndoles desplazarse por la ciudad de manera más fluida y sin interrupciones.

Además de trabajar en la fase previa a la implementación del sistema BEI (Bus Eléctrico Inteligente) en la línea 17-Gros-Amara-Miramón, Dbus ha adjudicado en 2024 la redacción del proyecto para la electrificación del parking de la nueva línea de autobuses BEI. La empresa adjudicataria ha sido IP21 Ingeniería de Proyectos S.L., cuya oferta técnica ha sido la mejor valorada.

Esta obra permitirá satisfacer las necesidades de electromovilidad de la futura línea BEI, avanzando en la transformación hacia un transporte más sostenible e innovador.



Campañas de sensibilización y divulgación

Campaña de verano “Salto Batean”

En verano de 2024, Dbus lanzó su campaña de verano “En un salto”, que invitaba a las y los donostiarros, así como a todas las personas que se acercaran a Donostia ese verano, a utilizar el autobús urbano como alternativa al coche.



Se trataba de una campaña fresca y divertida que tenía como protagonista al **elemento más icónico y representativo de Dbus**: la rana. Este animal, con la capacidad de llegar ágilmente allí donde se propusiera, simplemente **¡con un salto!** se utilizó como símil para invitar a la ciudadanía y a los visitantes a llegar a cualquier lugar y plan de la ciudad a través del transporte público.

La campaña estaba formada por **5 imágenes** que representaban diferentes **planes típicos del verano donostiarra**, con la rana como protagonista.

El objetivo de la campaña fue **sensibilizar y concienciar** sobre la importancia de hacer uso del transporte público y los beneficios que reportaba a las personas usuarias.

Campaña “Bidean bat” para minimizar las dificultades de movilidad urbana

Enmarcada dentro de la programación de la Semana Europea de la Movilidad del Ayuntamiento de San Sebastián, Dbus organizó en la explanada de Alderdi Eder “Bidean Bat”, un encuentro con la ciudadanía con el objetivo de poner en común **las limitaciones de conducción de un autobús urbano, así como evitar riesgos y minimizar las dificultades de movilidad urbana**.

Las y los participantes pudieron comprobar de primera mano algunas de esas dificultades, como las **limitaciones de visibilidad** que tiene el vehículo o los **ángulos muertos**. Asimismo, el personal de Dbus realizó diversas maniobras para que las personas asistentes desde fuera comprueben el espacio que necesita para realizar las mismas.

Concurso anual de dibujo de Navidad “Dbus eta Gabonak”

Por 18º año consecutivo la CTSS organizó el Concurso de dibujo infantil de Navidad. Además de incentivar la creatividad de las niñas y los niños, con el concurso se pretendía 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.

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.



Actividad “Argibusa”

Dbus organizó en diciembre 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 enmarcaba 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.

En esta ocasión, la actividad se organizó en colaboración con el Centro de recursos asistenciales y sociales-Txara 2 y 35 personas mayores que viven en este centro pudieron disfrutar de la salida en autobús para ver el ambiente navideño de la ciudad.

Esta actividad permitió a las personas mayores de entre 65 y 98 años recorrer espacios significativos y acercarse a una actividad habitual para muchas personas. Los y las participantes estuvieron acompañados de personas responsables del centro y de familiares con objetivo de poder compartir la experiencia.

Campaña de Navidad

En las Navidades de 2024, con el objetivo de felicitar las fiestas a las personas usuarias y al personal interno de la Compañía, Dbus lanzó una campaña bajo el lema: “La magia de las fiestas se mueve contigo”.

La línea gráfica se basaba en los círculos característicos de las líneas de Dbus, elementos que son representativos e identificativos de la compañía.

El objetivo de esta campaña no fue otro que felicitar las fiestas a las personas usuarias de una manera simpática y entrañable, a la vez que se quiso agradecer su apuesta por un transporte sostenible como Dbus.

**Campaña de seguridad en el autobús**

A finales de año, Dbus llevó a cabo la campaña “14 tips para un viaje Top” que buscaba mejorar la seguridad y comodidad en los desplazamientos de las personas viajeras de Dbus.

La campaña fue desarrollada en colaboración con la correduría de seguros Willis Towers Watson y dirigida a todas las personas usuarias con especial énfasis en el colectivo de personas mayores, por ser las más expuestas a posibles accidentes.

Dos personas formadas exclusivamente para esta actividad viajaron en diferentes autobuses y líneas de Dbus para **ofrecer a las personas usuarias indicaciones y recomendaciones para un viaje seguro**. Además, visitaron centros de jubilados/as donde se realizaron charlas informativas sobre cómo viajar de forma segura en el autobús. Asimismo, se entregaron folletos informativos sobre cómo viajar de manera segura y confortable en el autobús.



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 94,94%, 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.



Certificado 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.

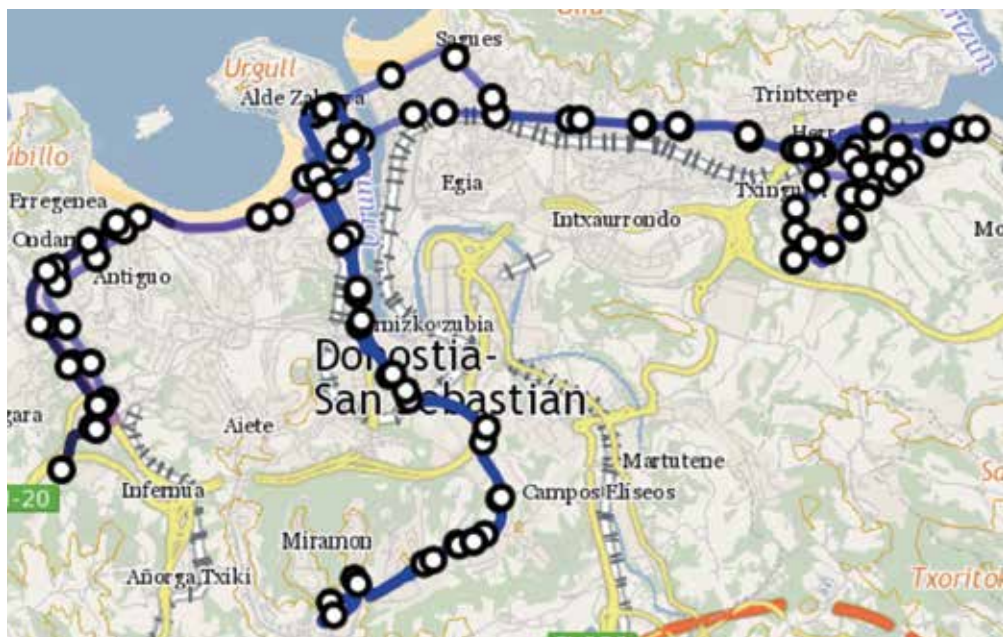
Aunque la certificación de las líneas de autobús ha sido progresiva, se están aplicando los mismos procedimientos de funcionamiento y exigencia a todas las líneas urbanas de San Sebastián por lo que desde Dbus se garantiza el mismo alto nivel de calidad en toda la red de autobuses urbanos.

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. En el 2023 se ha renovado dicha certificación.

Además, Dbus sumó 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.



Comunicación externa

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 13-816.

Reclamaciones y sugerencias 2024

Reclamaciones escritas	5	0,25"%
Reclamaciones telefónicas	875	43,66"%
Sugerencias escritas	184	9,18"%
Quejas escritas	940	46,91"%

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 83,1% 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 2024 la página web de Dbus ha recibido 2.949.824 visitas, con un incremento del 26,7% respecto al año anterior que obtuvo un total de 2.328.194 visitas.

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 14.000 seguidores/as* en sus redes sociales, y cada día continúa afianzando la relación y la conversación individual y personalizada con cada usuario/a.

* Twitter: 4.006
Facebook: 3.304
Instagram: 2.156
Youtube: 4.730

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 2024, la Compañía ha publicado 183 notas de prensa, de las cuales 131 han sido relacionadas con servicios especiales y modificaciones del servicio, y 52 sobre información corporativa.

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.

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.

Sistemas de información en las paradas

La CTSS cuenta ya con 117 paneles informativos en las paradas más utilizadas de la ciudad, 106 de Leds y 11 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. Como complemento y con el objetivo de que las paradas de Dbus sean cada vez más accesibles, las nuevas marquesinas disponen del sistema de guiado Navilens para personas con discapacidad visual.

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.

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 **12,3km 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 20,1% 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.

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.

Aplicación para móviles

La aplicación oficial para móviles Android y iOS es la principal vía de consulta de información para los/as usuarios/as de Dbus. Cada día más de 8.000 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, se van elaborando propuestas de mejora y nuevas funcionalidades. En 2024 Dbus ha iniciado el análisis y desarrollo de una nueva aplicación móvil que incorporará mejoras y nuevas funcionalidades para ofrecer una experiencia más moderna y adaptada a las necesidades de los/as usuarios/as.



En 2024 la aplicación de Dbus se ha descargado 28.379 veces y cuenta ya con más de 198.000 descargas entre todos los sistemas operativos desde su lanzamiento en 2014

Proyecto Innobus Tour

Dentro de la implantación de las nuevas tecnologías y subvencionado por los fondos europeos en el 'Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia' del MITMA, Dbus también ha finalizado en 2024 el proyecto **"Innobus-Tour"** sobre la digitalización del transporte público, liderado por San Sebastián, Palma de Mallorca, Málaga y Las Palmas de Gran Canaria.

Se trata de un proyecto colaborativo 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 ha pretendido 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 lo/as viajero/as residentes y visitantes de estas ciudades de atractivo turístico.

Estas son las **actuaciones que ha implementado Dbus** para la mejora del transporte público:

- **Sistema de anti-emparejamiento** de autobuses y de conducción eficiente.
- **Marquesinas inteligentes**, dotándolas de un diseño funcional y accesible.
- **Digitalización del pago**, con la incorporación de los billetes QR 24 y 48 horas.
- **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, aire acondicionado).
- **Desarrollo e implementación de sistema para la detección y control de la ocupación** indebida en carriles bus y paradas, con el objetivo de proporcionar una movilidad más eficiente y ordenada.
- **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.
- **Digitalización de las relaciones laborales.**
- **Digitalización de los sistemas de comunicación** e información.
- **Digitalización de las actividades del taller** y auxiliares para una flota sostenible.

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 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 desarrollados en 2024 han sido:

Incrementar el conocimiento del euskera

- Organización de Mintzasaioak.
- Curso de euskera nivel básico mediante Moodle y sistema on line.
- Curso de euskera nivel básico específico para el personal de conducción.

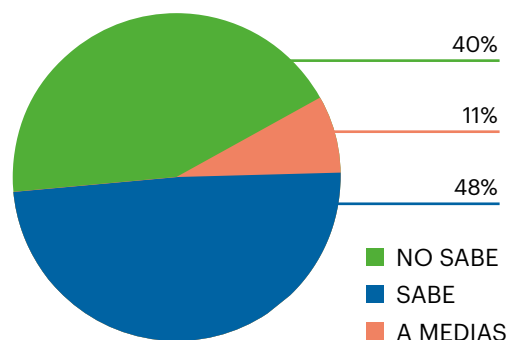
Incrementar el uso

- Se han repartido píldoras para aumentar el uso del euskera.
- Se han realizado entrevistas individuales con el personal de administración para conocer la situación de cada una y se les ha ofrecido recursos para trabajar y mejorar el euskera.
- Se ha llevado a cabo el proyecto piloto “ariguneak” en el área de personal, y se ha incrementado el uso del euskera.

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 2024:



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 político 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.



04

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. En 2024, se han adquirido 19 autobuses 100% eléctricos cero emisiones de 12 y 18 metros, modelo MAN Lions City, como parte del objetivo estratégico de convertir la flota en 100% eléctrica y libre de emisiones para el año 2030.

Asimismo, cabe destacar la extensión y ampliación del sistema de alquiler de bicicleta pública Dbizi que representa 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.

Electrificación de Cocheras

En 2024 han finalizado las obras de electrificación de las Cocheras de Dbus, un hito clave en el proceso de transformación hacia una flota 100% eléctrica. Los trabajos desarrollados durante 11 meses han incluido la modernización de la infraestructura eléctrica y la instalación de nuevos sistemas de carga, permitiendo la incorporación progresiva de autobuses eléctricos.

Las principales actuaciones han sido:

- **Infraestructura eléctrica:** creación de una línea eléctrica de 1,5 km desde la subestación de Egia hasta Cocheras, con la instalación de un nuevo centro de seccionamiento para la distribución del suministro.

- **Sistemas de carga:** instalación de 22 puntos de recarga y una estructura para 60 pantógrafos invertidos, equipando las 119 plazas de aparcamiento del edificio.

Estas actuaciones forman parte del proyecto estratégico **Bideberdea: hacia un futuro 100% eléctrico y sostenible**, que tiene como objetivo lograr una flota 100% eléctrica para 2030.

La inversión total del proyecto asciende a 5.504.913 euros, de los cuales **3.038.800 euros han sido financiados a través del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, apoyado por la Unión Europea – NextGenerationEU.**



Una flota cada vez más sostenible

Las ayudas obtenidas a través del programa del MITMA (**Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana**) en primera convocatoria han permitido a la CTSS adjudicar en el año 2024 la compra de 13 nuevos autobuses 100% eléctricos de 12m y 6 nuevos autobuses 100% eléctricos de 18 m MAN TRUCK & BUS IBERIA, S.A.U. De esta manera, incorporará a la flota de manera permanente los primeros autobuses 100% eléctricos articulados de 18 metros.

Se trata de autobuses 100% eléctricos y cero emisiones, que cumplen con todas las características de la flota de Dbus, como son las plataformas bajas y rampas eléctricas para personas de movilidad reducida para que el autobús sea 100% accesible. Asimismo, se adaptan totalmente los requisitos técnicos de Dbus, como es el diseño del puesto del conductor/a, la distribución del habitáculo para las personas usuarias, etc.

Además, el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (MITMA) aprobó **en 2023 la concesión de ayudas a Dbus**, a través del Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián, dentro de la segunda convocatoria de los fondos europeos Next Generation EU, que

permiten continuar trabajando en la **electrificación y digitalización del transporte público** de la ciudad. En concreto, en 2025 se incorporarán al servicio de Dbus 24 nuevos autobuses de 12 metros 100% eléctricos y se continuará con la renovación progresiva de las marquesinas, además de ampliar el sistema de bicicleta pública de alquiler Dbizi, promoviendo una **reducción de las emisiones acústicas y contaminantes** y mejorando la calidad del aire.

En 2025 Dbus dispondrá de 44 autobuses 100% eléctricos, lo que supone el 45% de la flota de 12 metros, siendo el %55 restante, flota híbrida. Por tanto, **el 100% de la flota de 12 metros de tecnología respetuosa y sostenible.**

Junto a estos nuevos autobuses también se adquirirán los respectivos **cargadores**, para realizar carga nocturna en Cocheras, y se dispondrá de una **plataforma inteligente** que facilite la operación y gestión de la infraestructura de recarga para los autobuses. Esta plataforma posibilitará que las cargas que se realicen posibiliten cubrir los servicios a los que estén asignados. De esta forma se optimizará el consumo.



Consolidación del servicio Dbizi

El sistema de alquiler de bicicleta pública sigue consolidándose y la demanda continúa incrementándose.

En 2024 el servicio ha conseguido consolidar su uso desde su puesta en marcha en el año 2020, con **1.294.358 viajes a cierre de diciembre de 2024**, frente a los 945.642 viajes que se realizaron el año anterior.

En julio de 2023 se amplió el sistema con la incorporación de 21 nuevas estaciones, alcanzando barrios como Altza, Bidebieta y Añorga. Esta expansión ha dado sus frutos en 2024, con un aumento en el número de viajeros/as y una distribución más equitativa de los usos entre un mayor número de estaciones.

La implantación del candado inteligente, junto con las funcionalidades Geltoki+ y parada intermedia, ha contribuido al aumento de los viajes en Dbizi en 2024. Estas mejoras han permitido una mayor flexibilidad

en el uso del servicio, facilitando el estacionamiento en más ubicaciones y ofreciendo a los usuarios/as la posibilidad de realizar paradas temporales sin necesidad de finalizar el viaje, lo que ha favorecido un mayor uso del sistema.

Además, 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.

Asimismo, cabe destacar que los/as usuarios/as habituales de Dbizi muestran una clara preferencia por la bicicleta eléctrica. En el último año, su uso ha aumentado significativamente, pasando del 63% al 73% del total de viajes realizados en Dbizi, mientras que el 27% restante ha sido en bicicleta mecánica.





05

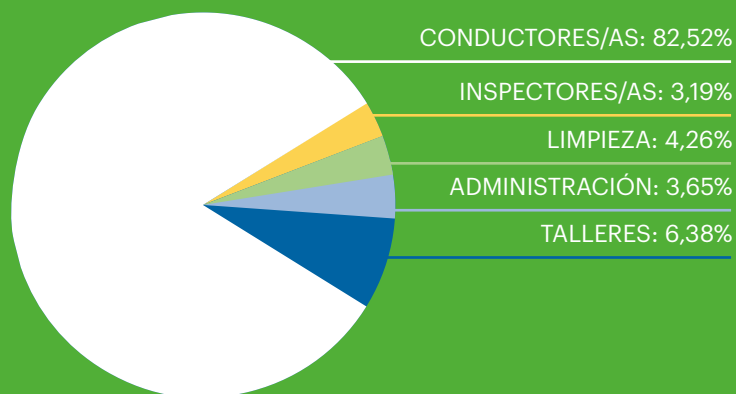
Personal

d·bus

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 media de la Compañía está formada por 593,68 personas, 77,22 de las cuales son mujeres.

En 2024, la edad media del personal ha sido 49,99 años, y 6 personas han accedido a la jubilación parcial.



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 y las 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 y euskera, para dar así **un servicio profesional y eficaz día a día**.

Durante el año 2024 se han impartido **7.352,5 horas de formación**, lo que equivale a 9,76 horas por persona.

La formación impartida en 2024 se ha centrado en el Certificado de Aptitud Profesional CAP, formación sobre el vehículo eléctrico, así como la formación en materia de prevención de riesgos laborales.

A lo largo de 2024 se han impartido 7.352,5 horas de formación



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 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.



Salud laboral

El Comité de Salud Laboral realiza reuniones periódicas 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 médica 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.

Asimismo, durante el año 2024 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones en materia de PRL:

- Se ha realizado la segunda auditoría de seguimiento del Certificado del Sistema de Gestión de Seguridad en el Trabajo ISO 45.001 con AENOR.
- Se ha actualizado algún procedimiento del Sistema de gestión PRL.
- Se ha definido un plan de formación y se ha impartido formación en materia PRL.
- Se han realizado inspecciones del cumplimiento de las medidas de seguridad.
- Se ha actualizado el Plan de Autoprotección de las instalaciones y se ha informado al personal responsable de actuación en caso de emergencia y se ha realizado un simulacro de emergencia.
- Se ha impartido formación en primeros auxilios y extinción de incendios.
- Se han realizado mediciones higiénicas en los puestos de trabajo de Taller (trabajos de carrocería y emisiones de humos de combustión de los autobuses y ruido).
- Se ha realizado una evaluación de riesgos psicosociales en todos los puestos de trabajo.

- Se ha realizado una campaña informativa sobre consejos en materia de PRL y se han publicado 4 consejos.

- Se ha publicado nueva información en materia PRL en el Portal del empleado/a.

En materia de vigilancia de la salud, los principales aspectos analizados a lo largo del año 2024 han sido los siguientes: se han realizado 589 reconocimientos médicos y a los/as trabajadores/as y los/as trabajadores/as que lo han solicitado o necesitado y se les ha ofrecido servicio de Psicología y Fisioterapia. Desde el servicio médico se ha enviado al servicio de Fisioterapia a 40 personas y al servicio de Psicoterapia a 11 personas.

En materia de vigilancia de la salud los principales aspectos analizados a lo largo del año 2024 han sido los siguientes:

- Reconocimientos médicos: se han realizado 589 reconocimientos médicos.
- A los/as trabajadores/as que así lo han solicitado o necesitado se les ha ofrecido servicio de Psicología y Fisioterapia. Desde el servicio médico se ha enviado al servicio de Fisioterapia a 40 personas y al servicio de Psicoterapia a 11 personas.

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**. En 2024 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.

En el 2024 se han llevado a cabo desayunos entre el personal y la Dirección, donde participan trabajadoras y trabajadores de todos los departamentos y secciones de la Compañía.

Además, se han llevado a cabo otras acciones para fomentar la participación y la motivación del personal, tales como:

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



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 2024, la Comisión de Igualdad se ha reunido en 6 ocasiones. A continuación, se detallan las principales acciones realizadas:

- Coincidiendo con el 8 de marzo se publica una nota para todo el personal informando de las principales acciones llevadas a cabo en el año 2023.
- Se ha realizado el registro retributivo.
- Se ha impartido formación en igualdad a las personas trabajadoras que forman parte del Comité de Empresa.
- Con motivo del Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra las mujeres, el 25 de noviembre, se publicó una nota informativa poniendo a disposición de toda la plantilla la cuenta de correo berdintasuna@dbus.es, con el objeto de poder trasladar a la Comisión de igualdad cualquier comentario, queja, sugerencia y la detección de algún punto crítico, con total confidencialidad.
- 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. Asimismo, que en el año 2024 se han incrementado las reducciones de jornada un 22,58% respecto al año 2023, tal y como se recoge en el siguiente cuadro:

	2023	2024
MUJERES	11	18
HOMBRES	82	96
TOTAL	93	114

El 4 de marzo de 2024, Dbus, junto a 8 operadoras de transporte público firmó un convenio de colaboración para facilitar la movilidad interempresarial de trabajadoras víctimas de violencia de género que formen parte de alguna de las 8 organizaciones adheridas a la iniciativa. Además de Dbus, las empresas que se sumaron a este convenio son: Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), TUGSAL, Emtusa, Alsa, TRAM, Sagalés y Vectalia.

A lo largo del año 2024 se ha reunido en dos ocasiones la Comisión de Movilidad y Género de ATUC: en el mes de abril en Valencia y en el mes de octubre en la sede social de la CTSS.

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 2024 la Compañía ha continuado participando en todas las acciones organizadas por BAI SAREA, especialmente en el grupo de trabajo sobre “Espacios Seguros”.





06

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.

Acción social

En 2024 Dbus ha continuado su colaboración con diversas asociaciones y grupos sociales.

Esta es una pequeña muestra de las colaboraciones llevadas a cabo en 2024:

- Día Mundial de la Lucha contra el Sida.
- Día Internacional del Síndrome de Smith-Magenis.
- Día Mundial contra el Cáncer de Mama.
- Día Internacional de las Enfermedades Reumáticas.
- Día Mundial de la Visión.
- Día Mundial Contra el Cáncer.
- Día Internacional del Voluntariado.
- Día Internacional para la Erradicación de la Pobreza.
- Día Mundial de las Enfermedades Raras.
- Día Internacional del Linfedema.
- Día Internacional para la Lucha contra el Maltrato Infantil.

Sistema de paradas a la demanda para mujeres

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. 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-Seminarioa, extendiéndolo meses después al resto de líneas nocturnas.



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.



07

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.

La Compañía es consciente de que la actividad de Dbus implica el consumo de carburante, por lo que está inmersa en un proceso continuo de electrificación de su flota, apostando por fuentes de energía alternativas y vehículos más ecológicos. En noviembre de 2024, Dbus presentó el proyecto **Bideberdea**: hacia un futuro 100% eléctrico y sostenible, con el objetivo de que, para 2030, toda la flota de autobuses de 12 y 18 metros sea 100% eléctrica.

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.

Además, la implementación del sistema de bicicleta pública Dbizi también representa una significativa aportación al cuidado del medio ambiente. Ambos medios de transporte son complementarios y ayudan a ampliar la oferta de movilidad sostenible, favoreciendo un modelo de ciudad más limpia, saludable y respetuosa con el medio ambiente.

La flota

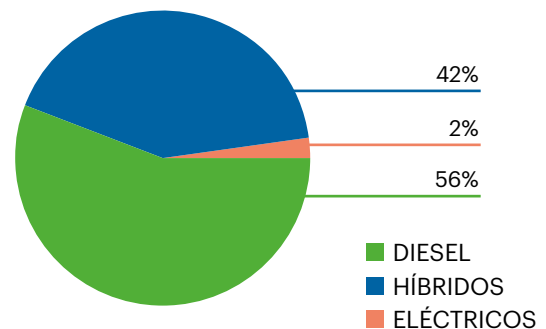
La flota actual de Dbus la conforman 37 autobuses articulados de 18 metros, 91 autobuses de 12 metros, y 11 microbuses.

La edad media de la flota se sitúa en 9,641 años de antigüedad, pero con una previsión de reducir la edad media a razón de 1 año en 2025 y uno más en 2026, llegando al entorno de los 6,5 años.

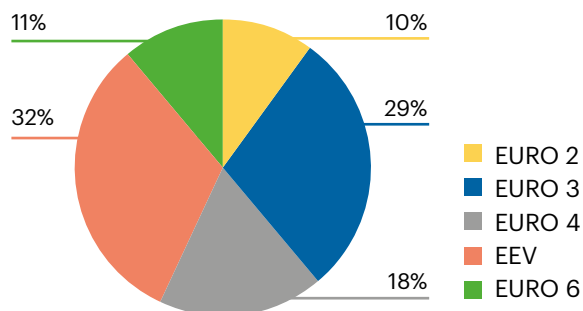
Esto se debe a que en 2022 se ha adjudicado la compra del primer lote de autobuses eléctricos que supone el comienzo de la transición definitiva a la una flota 100% eléctrica zero emisiones.

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 2024 es considerablemente menos contaminante que en los años anteriores, como se puede apreciar en el siguiente gráfico:

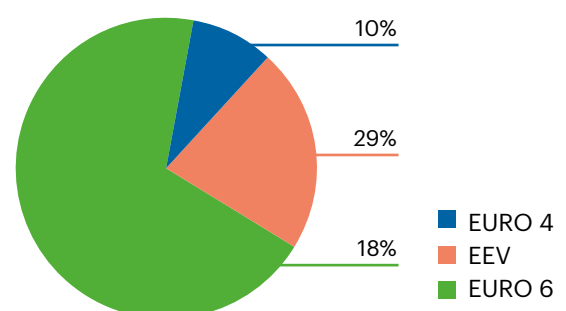
Flota 2024 según tecnología



Flota 2014 según nivel de emisiones



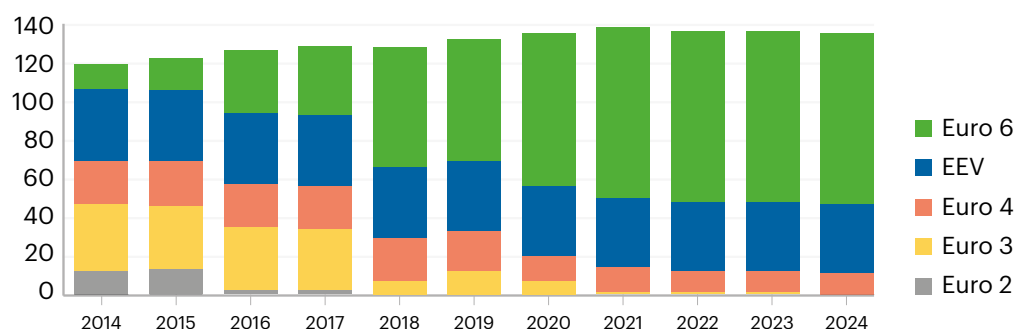
Flota 2024 según estándar de emisiones Euro



En 2024, el 100% de la flota en servicio se encuentra por encima de Euro 4, y un 69% 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 2014, los autobuses Diésel con standard de emisiones más contaminantes han sido visiblemente desplazados por los más modernos, silenciosos y respetuosos con el medio ambiente.

Dbus: Euro Standard Evolution



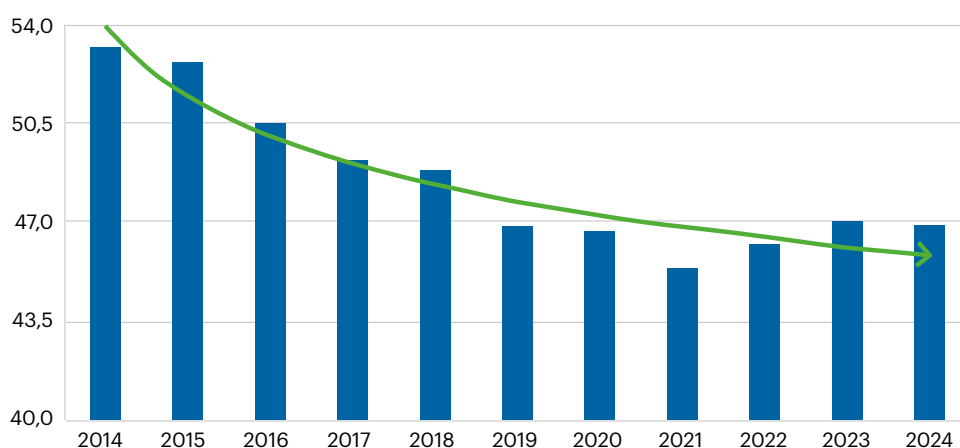
Reducción de emisiones

El consumo de combustible fósil y, por tanto, las emisiones de gases por kilómetro recorrido en Dbus, se han visto reducidos considerablemente en los últimos años 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).

Asimismo, el consumo medio por kilómetro recorrido en 2024 ha sido de 0,46 litros, uno de los más bajos del sector urbano y que en la CTSS ha descendido considerablemente desde 2013. Sin embargo, en 2023, el ligero repunte con respecto al año anterior se debe a una combinación de factores, entre los que destacan la falta de renovación de flota en 2022 y el aumento de las temperaturas medias en los meses de verano, lo que provocó un mayor uso de la climatización. El comienzo de la electrificación masiva ya refleja una reducción en 2024 y asegura un descenso drástico de este dato en los años sucesivos.

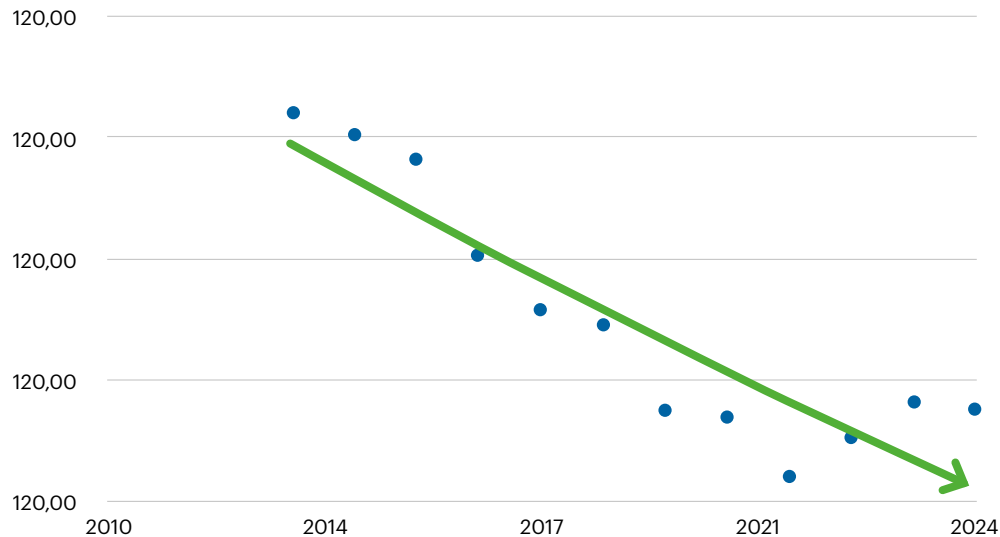
Consumo medio anual (l/100km)



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.

En la misma medida que el consumo de gasoil sigue reduciéndose por la eficiencia de la flota, las emisiones de gases efecto invernadero (CO₂) también disminuyen.

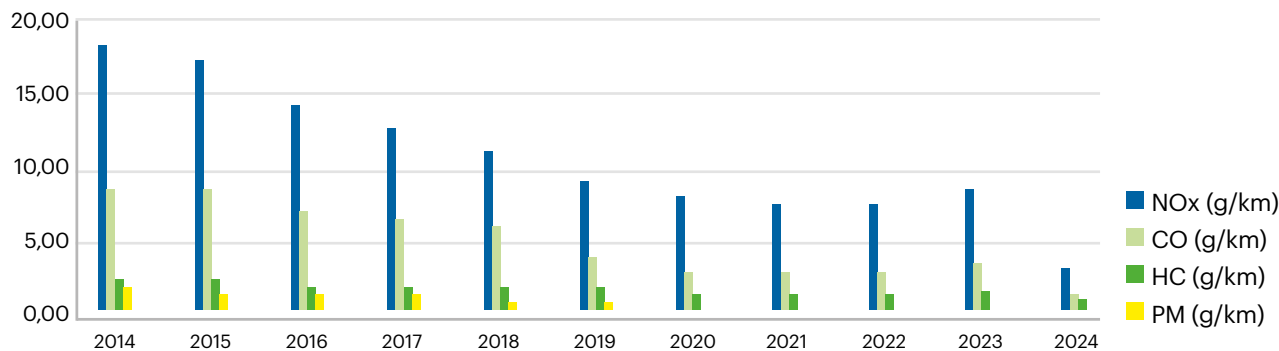
Emisiones de CO₂ (g/km)



Emisiones de contaminantes locales

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

Emisiones locales 2014-2024



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.

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,

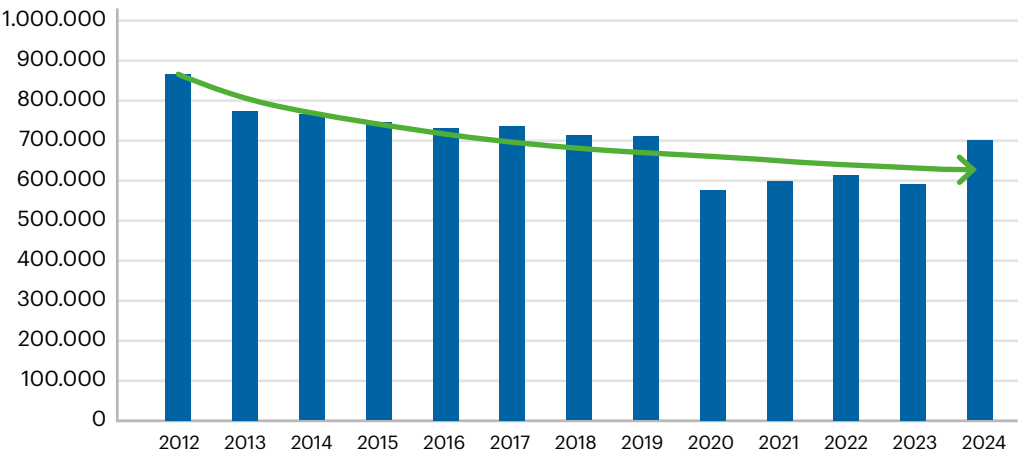
así como reducir el consumo de agua. La CTSS también gestiona los residuos que genera de manera eficiente para lograr el menor impacto posible.

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

AÑO	2023	2024
ENERGÍA	kWh	kWh
ELECTRICIDAD*	708.820	846.042
GAS	330.904	438.913
TOTAL	1.039.724	1.284.955

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

Consumo energía eléctrica Dbus (kWh)



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 2024, las placas solares han producido 26.883 kWh. Este año la producción ha disminuido respecto a años anteriores debido a que, por motivos de la obra de electrificación, se ha desmontado las placas solares colocadas sobre la tejavana peatonal

de la azotea, y han pasado unos meses hasta que se han vuelto a montar sobre la cubierta del edificio de oficinas. Es un dato muy significativo, ya que equivale a más del 50% de la energía que emplea un autobús eléctrico durante un año.

Además, desde 2022 el 100% de la electricidad consumida en las instalaciones de la CTSS, así como para la carga de los vehículos 100% eléctricos, procede de fuentes de 100% renovables.

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. En noviembre de 2024 se ha realizado la primera auditoría de seguimiento del sistema de gestión de eficiencia energética por parte de AENOR.



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.

Implementación de la Norma de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO45001

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.



En noviembre de 2024 se ha realizado la segunda auditoria de seguimiento del sistema de gestión por parte de AENOR.

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.

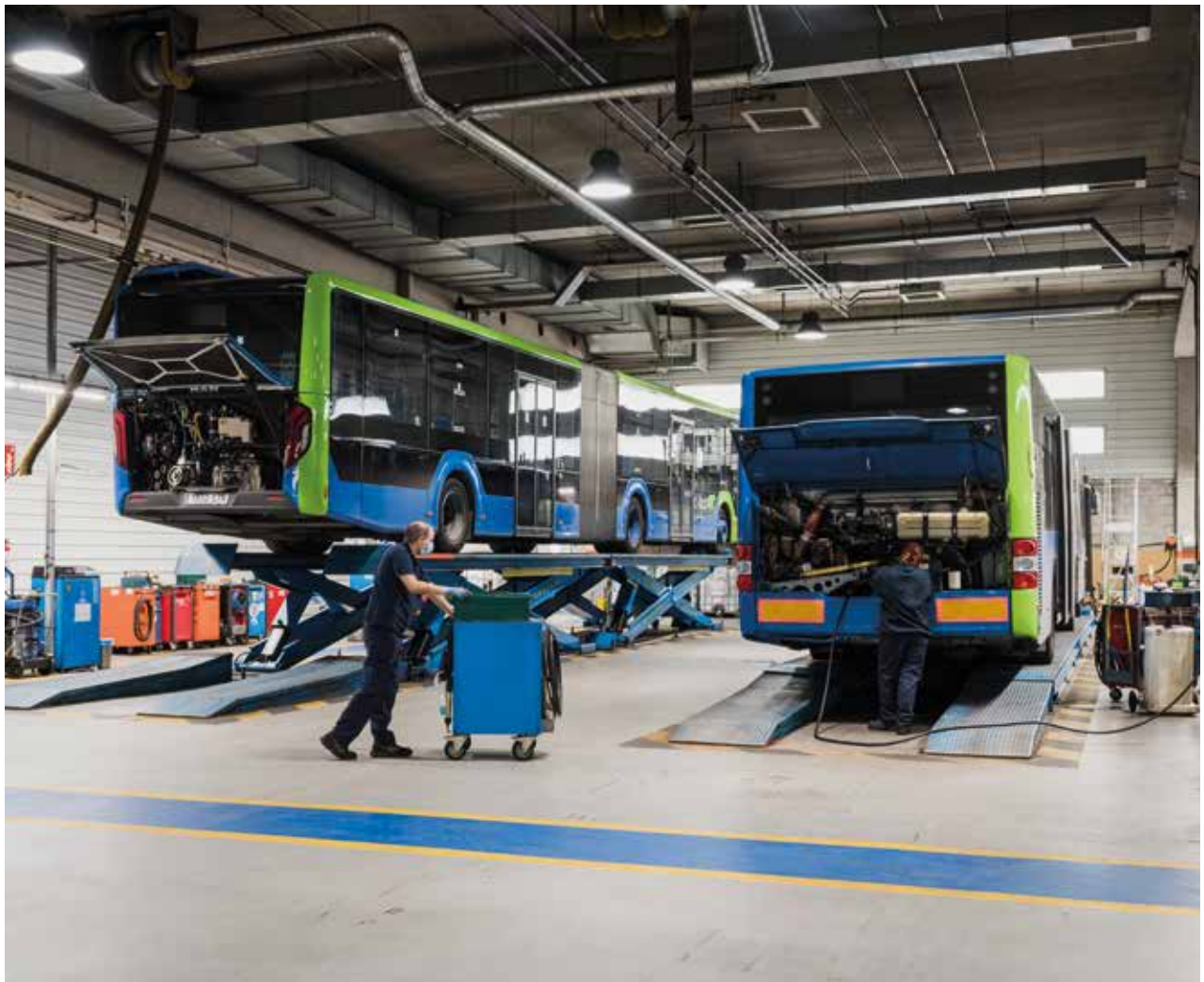
Instalaciones eficientes

En 2003 se inauguraron las nuevas Cocheras, unas instalaciones más modernas y acorde 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 **141 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.



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, el tema del 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 2023	TONELADAS 2024
RESIDUOS LÍQUIDOS	44,09 tn	40,36 tn
RESIDUOS SÓLIDOS	5,72 tn	4,05 tn
TOTAL	49.81 tn	44,41 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.

08

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.

Foros y grupos de trabajo

En 2024 la CTSS ha participado activamente en diferentes jornadas, foros y grupos de trabajo, tanto presenciales como en formato online.

Dbus reúne en San Sebastián a 17 operadores de transporte

Los días 23 y 24 de mayo, Dbus ha sido la entidad anfitriona de la Comisión de Nuevas Tecnologías, Marketing y Calidad de ATUC, la Asociación de Transportes Públicos Urbanos y Metropolitanos.

En estas jornadas han participado representantes de 17 operadores de transporte de diversas ciudades, entre ellas Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Málaga, Gran Canaria, Palma y Tenerife. Asimismo, el evento contó con la asistencia de **empresas tecnológicas** especializadas en el sector del transporte público.

Participación en el evento “Nuevas oportunidades de negocio: redes privadas 5G”

Dbus ha participado en el mes de diciembre en la **jornada “Nuevas oportunidades de negocio: redes privadas 5G”**.

Durante el evento, Dbus ha intervenido en una mesa redonda para compartir su experiencia en la implementación de la tecnología 5G en 10 autobuses. Esta iniciativa ha permitido, por un lado, mejorar la conexión wifi disponible para las personas usuarias y, por otro, modernizar el sistema de videovigilancia a bordo. Gracias a este avance, Dbus se ha consolidado como un referente a nivel estatal en la implantación de la conexión 5G en el transporte público, siendo el **primer operador de movilidad en instalar esta tecnología en sus vehículos**.

La implementación de la tecnología 5G ha sido posible gracias a la participación de Dbus en el proyecto 5G Euskadi, cuyo objetivo es fomentar la innovación y la transformación industrial en el tejido empresarial y los centros tecnológicos del País Vasco.



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 2024 Dbus ha recibido diferentes visitas en las que ha podido compartir el *know-how* adquirido y los proyectos de futuro. Destacan especialmente las siguientes visitas:

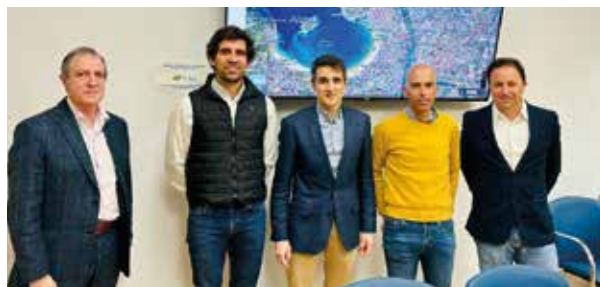
Las delegaciones de Turquía, Alemania y España de Man Truck & Bus

Dbus ha recibido la visita de un equipo compuesto por representantes de las delegaciones de Turquía, Alemania y España de MAN Truck & Bus, formado por ingenieros de producto y desarrollo de autobuses eléctricos. Esta jornada de trabajo se enmarca en el proceso de electrificación que se está llevando a cabo en Cocheras.



Una delegación del Departamento de Proyectos Estratégicos de la Diputación Foral de Gipuzkoa

Durante la visita, el equipo directivo de Dbus presentó el proyecto de electrificación en marcha, cuyo objetivo es lograr una flota 100% eléctrica, con previsión de que en 2025 todos los autobuses de 12 metros sean híbridos o eléctricos. Asimismo, la delegación conoció las innovaciones tecnológicas implementadas en los últimos años, como el **sistema de control de ocupaciones, la predicción de demanda y el sistema Ekobus de ayuda a la conducción**. También se presentaron avances en la sensorización de paradas y el uso de big data para la optimización del servicio, incluyendo la construcción de la matriz origen-destino de los viajeros.



Una delegación técnica del sindicato de movilidad del Pays Basque- Adour

Dbus recibió la visita en sus instalaciones de una delegación formada por personal técnico del Syndicat des Mobilités Pays Basque-Adour (SMPBA). El equipo directivo presentó el proyecto de electrificación en el que se encuentra inmersa la Compañía y que permitirá la **descarbonización de la flota para transformarla en una flota 0 emisiones**. Asimismo, conoció el proyecto de optimización de los procesos de recarga de los vehículos eléctricos.



Visita del colegio oficial de ingenieros de Gipuzkoa

Dbus recibió la visita en sus instalaciones de una delegación del Colegio Oficial de Ingenieros de Gipuzkoa. En la visita se presentaron diversos sistemas y tecnologías innovadoras implantadas en la flota, tales como el **sistema de control de ocupaciones de autobuses, el sistema de predicción de la demanda y el sistema Ekobus de ayuda a la conducción**.



09

Identidad visual corporativa

d.bus  DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN
bideberdea

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 2024, con la llegada de los autobuses eléctricos, Dbus apuesta por un nuevo diseño de gráfica.

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.

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.



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.

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.

Nuevo diseño de gráfica en los autobuses eléctricos

Con la llegada de los autobuses 100% eléctricos en 2024, Dbus ha querido dar una nueva vuelta al diseño de la identidad visual de la compañía. El nuevo logotipo mantiene la esencia de la rana, pero con un diseño dinámico y con toque de color, generando una imagen y ambiente más atractivo.

Se ha integrado el logotipo dentro de un círculo con una hoja, transmitiendo sostenibilidad, unión, naturaleza y vida. De esta manera, el nuevo diseño juega como

recurso para transmitir al usuario/a que esté en un autobús diferente, un autobús sostenible con el medio ambiente.

Además, todos estos nuevos autobuses han sido denominados **Dbus ZERO**, y llevan este nombre en su rotulación, reforzando así su identidad como vehículos 100% eléctricos y comprometidos con la movilidad sostenible.





Dbizi

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.

dbizi

dbizi







CTSS

Compañía del Tranvía
de San Sebastián

Fernando Sasiain, 7
20015 Donostia/San Sebastián
943 000 200
info@dbus.eus

www.dbus.eus