

**Al accionista único de:
“COMPAÑÍA DEL TRANVÍA DE SAN SEBASTIÁN”**

**INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL
ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA SEGÚN
LA LEY 11/2018 DE LA EMPRESA “COMPAÑÍA DEL
TRANVÍA DE SAN SEBASTIÁN”.**

San Sebastián, 2 de abril de 2025



INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA SEGÚN LA LEY 11/2018 DE LA EMPRESA "COMPAÑÍA DEL TRANVÍA DE SAN SEBASTIÁN".

Al accionista único de COMPAÑÍA DEL TRANVÍA DE SAN SEBASTIÁN.

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024, de Compañía del Tranvía de San Sebastián (en adelante CTSS) que forma parte del Informe de Gestión adjunto de la entidad.

Responsabilidades de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de CTSS, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de la entidad. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo indicadores propios de la sociedad para realizar su memoria de Sostenibilidad, los cuales cumplen con las características de relevancia, integridad, fiabilidad, neutralidad y comprensibilidad exigidas por la ley 11/2018.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de CTSS son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de Ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de Calidad aplicable en España (NIGC1-ES) publicada mediante Resolución del 20 de abril de 2022 por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de CTSS que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de CTSS para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 en función del análisis de materialidad realizado por CTSS y descrito en el apartado 2, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2024.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2024.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de CTSS correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios propios seleccionados.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

AGEM CONSULTORES Y AUDITORES, S.L.

Eider Ibarzabal Barrenechea

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

AGEM CONSULTORES Y
AUDITORES, S.L.

2025 Núm. 03/25/02817

SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

Sello distintivo de otras actuaciones

San Sebastián 2 de abril de 2025



DONOSTIAKO TRANBIA KONPAINIA SA,

KIDE BAKARREKO SOZINETATEA

2024KO EKITALDIARI DAGOKION KUDEAKETA TXOSTENA

COMPAÑÍA DEL TRANVIA DE SAN SEBASTIÁN, S.A.

SOCIEDAD UNIPERSONAL

INFORME DE GESTIÓN

CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2024

2024ko KUDEAKETA TXOSTENA

INFORME DE GESTIÓN 2024

Txosten honek DTKren 2024ko datu ekonomiko nagusiak aztertzen ditu;

El presente informe analiza los principales datos económicos del ejercicio 2024 de la CTSS.

1. BIDAIAK

2024an DTKn zenbatutako bidaien zifra 33.321.324 bidaiakoa izan da, horietatik 32.026.966 Dbusen eta 1.294.358 Dbizin.

Hauek dira zerbitzu bakoitzak egin dituen bidaien kopuruak 2023koarekin alderatuta 2024an izan duen igoeraren gaineko datuak:

1. VIAJES

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 en Dbizi.

Los datos comparativos del incremento de número de viajes de cada servicio durante el año 2024 respecto a 2023, son los siguientes:

	2024	2023	Igoera Incremento
Dbizi	1.294.358	945.642	348.716
Dbus	32.026.966	29.599.121	2.427.845
GUZTIRA / TOTAL	33.321.324	30.544.763	2.776.561

2. DIRU SARRERAK**a) Ustiapeneko sarrerak**

Ekitaldian izan diren eragiketa jarraituak ustiatzetik datozen sarrerak (BEZik gabe) 16.349.163 eurokoak dira, eta aurreko ekitaldian diru sarrera horiek 14.738.774 eurokoak izan ziren.

Hau da diru sarreren banaketa eta 2023ko diru sarrerekin dagoen aldea:

2. INGRESOS**a) Ingresos de explotación**

Los ingresos de explotación de operaciones continuadas del ejercicio (IVA excluido) ascienden a 16.349.163 euros frente a 14.738.774 euros de ingresos del ejercicio anterior.

La distribución de los ingresos y su comparación con el año 2023 es la siguiente:

	2024ko urtea	2023ko urtea
Bilketa/ Recaudación	13.345.789 €	12.326.447 €
+ Dirulaguntzak ekitaldiari egozteagatiko diru sarrerak / + Ingresos por imputación de subvenciones al ejercicio	868.622 €	535.879 €
+ Diru sarrera osagarriak eta kudeaketa arrunteko 3este batzuk / Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	2.134.752 €	1.876.448 €
USTIAPEN SARRERAK GUZTIRA TOTAL INGRESOS DE EXPLOTACIÓN	16.349.163 €	14.738.774 €

Honako hauek dira aldaketa esanguratsuenak: Las variaciones más significativas son las siguientes:

- Zerbitzua emateagatiko (prestazioa) diru sarrera garbien zifra 1.019.342 handiagoa izan da, eskaera handitzearen ondorioz. 2024an ere %50eko deskontua aplikatu zaie tarifei, eta horrek ekarri du 9,1 milioi euro inguru biltzea.
- La cifra de ingresos netos por prestación de servicio (recaudación) se ha incrementado en 1.019.342 € como consecuencia del incremento de la demanda. El mantenimiento de la rebaja tarifaria de 50% a lo largo de 2024, ha conllevado un impacto en la recaudación de aproximadamente 9,1 millones de euros

Hurrengo taulan zehazten da bidaia kopuruaren bilakaerak zein batez besteko tarifak, ia aldatu ez denak, bilketako diru sarreretan izan duten eragina: En el siguiente cuadro se detalla el efecto que ha tenido en los ingresos de recaudación tanto la evolución del número de viajes como el de la tarifa media, que apenas ha variado:

	2024ko urtea	2023ko urtea	%
Bidaia/ Viajes	32.026.966	29.599.121	%8,20
Zerbitzu ematea (bilketa) / Prestación servicios (recaudación)	13.345.789 €	12.326.447 €	%8,27
Batez besteko tarifa (€/bidaia) / Tarifa media (€/viaje)	0,42 €	0,42 €	%0,06

- Diru sarrera osagarriak eta kudeaketa arrunteko beste batzuk %13,77 handitu dira, publizitatearen diru sarreraren bilakaera positiboari esker

- Dirulaguntzak ekitaldira egozteagatik izandako diru sarrerak eta dirulaguntzak berak %62,09 igo dira. Azken ekitaldietan lan handia egin da Europar Batasuneko Next Generation funtsek finantzatzutako proiektuak ezartzen, eta 2024an jarri dira funtzionamenduan.

- Los ingresos accesorios y otros de gestión corriente se han incrementado en un 13,77%, gracias a la positiva evolución de los ingresos publicitarios.

- Los ingresos por imputación de subvenciones al ejercicio y subvenciones se han incrementado en un 62,09%. En los últimos ejercicios se ha trabajado intensamente en la implantación de proyectos financiados por los fondos Next Generation de la Unión Europea que han entrado en funcionamiento a lo largo del 2024.

3. ERAGIKETA JARRAITUEN GASTUAK

Eragiketa jarraituen gastuak, 2024ko abenduaren 31n, 51.574.998 €-koak izan dira, eta 2023an, berriz, 49.119.111 €-koak izan ziren. Hauek izan dira gastu horietako garrantzitsuenak:

1. Pertsonen gastuak: 38.336.350 €
2. Hornikuntzak 5.095.509 €
3. Amortizazioak: 3.293.908 €
4. Aseguruak: 813.793 €

Aurreko ekitaldiarekin alderatuta gastuek izan duten gorakada batez ere soldata masaren

3. GASTOS DE OPERACIONES CONTINUADAS

Los gastos de operaciones continuadas a 31 de diciembre de 2024 han sido de 51.574.998 € frente a la cifra de 49.119.111 € del año 2023, siendo los gastos más significativos los siguientes:

1. Gastos de personal: 38.336.350 €
2. Aprovisionamientos 5.095.509 €
3. Amortizaciones: 3.293.908 €
4. Seguros: 813.793 €

El incremento de los gastos con respecto al ejercicio anterior se ha debido principalmente

eguneratzeak (%2,5) eta plantilla handitzeak ekarritako ondorioa izan da, bai konponketen eta kontserbazio lanen kostuaren igoeraren ondorioa ere.

4. EMAITZA

Tarifa defizitagatik Udalak egindako ekarpena kontuan hartu gabe, 2024ko ekitaldiaren emaitza 35.190.672 eurokoa izan da (34.380.250 eurokoa 2023an).

Halere, aurreko paragrafoetan adierazi den moduan, 2024an tarifyan aplikatutako %50eko deskontuak 9,1 milioi euro inguruko inpaktua izan duela kalkulatzen da. 2024an, Donostiako Udalak 7.366.338 euro jaso ditu aipatutako beherakada finantzatzeko laguntza gisa (5.291.313 euro Estatutik eta 2.075.025 euro Eusko Jaurlaritzatik), 2023an jaso zuen bezala.

5. AURREZ IKUSTEN DEN BILAKAERA

Kalkulatzen da eskariak gorantz egiten jarraituko duela pixkanaka 2025eko ekitaldiko lehen sei hilekoan, aurreko urteko aldi berarekin alderatuta. Bestalde, tarifa sistemak %50eko deskontua egiten jarraituko du tarifetan, bidaia anitzeko tituluetan.

- Hau da 2024ko abenduaren 31n DBUSen zegoen tarifa sistema:

a) Autobusetan bertan erosi eta eskudiruz ordaintzen diren tiketak:

- Noizbehinkako bidaia txartela: 1,85 €
- Bidaia txartel berezia (gauekoa): 2,50€

b) Bidaia txartela Mugi txartelen bitartez ordainduta:

a la actualización de la masa salarial (2,5%) e incremento de plantilla y al aumento del coste por reparación y conservación.

4. RESULTADO

Sin tener en cuenta la aportación realizada por el Ayuntamiento por el déficit de tarifa, el resultado del ejercicio 2024 ha sido de 35.190.672 euros (34.380.250 euros en 2023).

No obstante, como se señalaba en párrafos anteriores la rebaja tarifaria del 50% en 2024 ha tenido un impacto estimado en 9,1 millones de euros. El Ayuntamiento de San Sebastián ha sido receptor en 2024 de 7.366.338 euros de ayudas para financiar la citada rebaja (5.291.313 euros del Estado y 2.075.025 del Gobierno Vasco), al igual que en 2023.

5. EVOLUCIÓN PREVISIBLE

Se estima que la demanda continúe al alza progresivamente en el primer semestre del ejercicio 2025, con relación al mismo periodo del año anterior. Por otro lado, el sistema tarifario mantiene un descuento tarifario del 50% en los títulos multiviajes,

- El sistema tarifario a 31 de diciembre de 2024 en DBUS es el siguiente:

a) Tickets que se compran a bordo del autobús y se pagan en metálico:

- Billete ocasional: 1,85 €
- Billete especial (nocturno): 2,50 €

b) Pago del billete mediante tarjeta Mugi:

Mugi txartelarekin ordaindu beharreko prezioa aldatu egingo da hilabeteen egindako bidaia kopuruaren arabera.

- Hil bereko 1-21 bidaia: 0,48 €
- Hil bereko 21-50 bidaia: 0,39 €
- Hil bereko 51. bidaiatik aurrera: 0,09 €
- Mugi txartel anonimoa: 0,63 €
- Gaueko bidaia txartela: 2,50 €

2025eko otsailetik aurrera, 12 urtetik beherakoek ere doan bidaiatu ahal izango dute.

c) Telematikoki erositako QR tiketak eta bonuak:

- 30 minutuko QRa, egunekoa: 1,85 €
- 30 minutuko QRa, gauekoa: 2,50 €
- 24 orduko QRa: 6,00 €
- 24 orduko QRa: 10,00 €

2025eko apirilaren 7tik aurrera, tarifak honako hauek izango dira:

a) Autobusetan bertan erosi eta eskudiruz ordaintzen diren tiketak:

- Noizbehinkako bidaia txartela: 1,95€
- Bidaia txartel berezia (gauekoa): 2,65 €

b) Bidaia txartela Mugi txartelen bitartez ordainduta:

Mugi txartelarekin ordaindu beharreko prezioa aldatu egingo da hilabeteen egindako bidaia kopuruaren arabera.

- Hil bereko 1-21 bidaia: 0,49 €
- Hil bereko 21-50 bidaia: 0,40 €
- Hil bereko 51. bidaiatik aurrera: 0,10 €
- Mugi txartel anonimoa: 0,65 €
- Gaueko bidaia txartela: 2,65 €

Bidaien doakotasuna 12 urtetik beherakoentzat.

El precio a abonar con la tarjeta Mugi variará en función del número de viajes realizado durante ese mes.

- Del viaje 1 al 21 del mes: 0,48 €
- Del viaje 21 al 50 del mes: 0,39 €
- A partir del viaje 51 del mes: 0,09 €
- Tarjeta anónima Mugi: 0,63 €
- Billete nocturno: 2,50 €

A partir de febrero de 2025 se extiende la gratuidad a los/as menores de 12 años.

c) Tickets y bonos QR comprados telematicamente:

- QR diurno 30 minutos: 1,85 €
- QR nocturno 30 minutos: 2,50€
- QR 24 horas: 6,00 €
- QR 24 horas: 10,00 €

A partir del 7 de abril de 2025, las tarifas serán las siguientes:

a) Tickets que se compran a bordo del autobús y se pagan en metálico:

- Billete ocasional: 1,95 €
- Billete especial (nocturno): 2,65 €

b) Pago del billete mediante tarjeta Mugi:

El precio a abonar con la tarjeta Mugi variará en función del número de viajes realizado durante ese mes.

- Del viaje 1 al 21 del mes: 0,49 €
- Del viaje 21 al 50 del mes: 0,40 €
- A partir del viaje 51 del mes: 0,10 €
- Tarjeta anónima Mugi: 0,65 €
- Billete nocturno: 2,65 €

Gratuidad a los/as menores de 12 años.

c) Telematikoki erositako QR tiketak eta bonuak:

- 30 minutuko QRa, egunekoa: 1,95 €
- 30 minutuko QRa, gauekoa: 2,65 €
- 24 orduko QRa: 6,40 €
- 24 orduko QRa: 10,60 €

- Deskontua izateko eskubidea izango duten kolektibo bateratuak egongo dira (gazteak, adinekoak, sozialak, familia ugariak, etab.), eta horiek Mugi txartelak kargatzerakoan eskuratuko dute dagokien hobaria.

- Pertsonen gastuak aldatu egingo dira Donostiako Udalak 2025eko ekitaldirako hartzen diituen erabakien arabera.

- Administrazio Kontseiluak eta Donostiako Udalak zerbitzu berriak onartuko balitu, horrek eskaintako zerbitzu orduak eta kilometroak aldatzea ekarriko luke.

6. AKZIO PROPIOAK

Ez dago bere akziorik.

7. IKERKETA ETA GARAPENA

Sozietateak ez du parte hartu Ikerketa eta Garapena osagai izan duten proiektuetan.

8. ITXIERAREN OSTEKO GERTAERAK

Ekitaldia itxi denez geroztik ez da sozietatearen finantza egoeretan eta egoera globalean eragina izan dezakeen gertaera ekonomiko eta finantzario garrantzitsurik gertatu.

c) Tickets y bonos QR comprados telemáticamente:

- QR diurno 30 minutos: 1,95 €
- QR nocturno 30 minutos: 2,65€
- QR 24 horas: 6,40 €
- QR 24 horas: 10,60 €

- Existirán colectivos unificados con derecho a descuento que recibirán la bonificación en la recarga de la tarjeta Mugi: jóvenes, mayores, sociales, familias numerosas, etc.

- Los gastos de personal variarán conforme a los acuerdos que se adopten en el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián para el ejercicio 2025.

- Los nuevos servicios que pudiera aprobar el Consejo de Administración y el Ayuntamiento de San Sebastián supondrán una variación de horas de servicio y de kilómetros ofertados.

6. ACCIONES PROPIAS

No existen acciones propias.

7. INVESTIGACION Y DESARROLLO

La Sociedad no ha participado en proyectos en los que se haya dado un componente de Investigación y Desarrollo.

8. HECHOS POSTERIORES AL CIERRE

Desde la fecha de cierre del ejercicio, no se ha producido ningún hecho económico-financiero que por su importancia pueda tener un efecto significativo en los estados financieros y la situación global de la sociedad

9. ORDAINKETAKO BATEZ BESTEKO EPEA

Taula honetan agertzen dena da hornitzaileei ordaintzeko batez besteko epeari buruzko informazioa eta gainerako informazioa, zeina memorian sartzen baita, indarreko araudian ezarritakoaren arabera:

9. PERIODO MEDIO DE PAGO

La información sobre el periodo medio de pago a proveedores, así como el resto de información y que se incluye en la memoria, de conformidad a lo estipulado en la normativa vigente, es la que se muestra en el cuadro siguiente:

	Egunak / Días	Egunak / Días
Hornitzaileei ordaintzeko epea batez beste / Periodo medio de pago a proveedores	13,22	13,95
Ordaindutako eragiketen ratioa / Ratio de operaciones pagadas	12,64	13,69
Ordaintzeke dauden eragiketen ratioa / Ratio de operaciones pendientes de pago	25,7	16,74

	Zenbatekoa / Importe	Zenbatekoa / Importe
Egindako ordainketak guztira / Total pagos realizados	11.648.028,72	11.692.494,14
Ordaintzeke dauden saldoak guztira / Total pagos pendientes	547.798,96	1.087.699,10
Legezko epean egindako ordainketen bolumen monetarioa / Volumen monetario de pagos en plazo legal	9.948.146,28	7.966.430,78
Egindako ordainketen diru-bolumen osoaren % / % sobre volumen total monetario de pagos realizados	90%	70%

	2024	2023
Gehienezko epean ordaindutako faktura-kopurua / Nº facturas pagadas en periodo inferior al máximo	1.858	1.436
Ekitaldian ordaindutako fakturen kopuru osoa / Nº total de facturas pagadas durante el ejercicio	2.235	2.187
Ordaindutako fakturen guztizkoaren % / % sobre número total de facturas pagadas	83%	66%

10. INFORMAZIO EZ-FINANTZARIOA

SARRERA

Informazio Ez-finantzarioaren Egoera honek abenduaren 28ko 11/2018 Legeak eskatzen duen gutxieneko informazioa dauka, gai hauei buruz: ingurumena eta gizartea, giza eskubideen errespetua eta ustelkeriaren eta eroskeriaren aurkako borroka, baita langileei buruzkoak ere, tartean direla, hala badagokio, emakumeen eta gizonen arteko tratu eta aukera berdintasunaren printzipioa, diskriminaziorik eza eta inklusioa bultzatzeko hartu diren neurriak. Dokumentu hau egiteko, gizartearen berezko adierazleen estandarrak hartu dira kontuan.

10. INFORMACIÓN NO FINANCIERA

INTRODUCCIÓN

El presente Estado de Información No Financiera, contiene la información mínima requerida por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre correspondiente a las siguientes cuestiones: medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal incluidas las medidas que, en su caso, se hayan adoptado para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal. Para la elaboración de este documento se ha considerado estándares de indicadores propios de la sociedad.

1. NEGOZIO EREDUAREN DEFINIZIOA

- 1.1. Aurkezpena
- 1.2. Enpresa ingurunea eta helburua estrategikoak
- 1.3. Antolamendu egitura
- 1.4. Zein merkatutan jarduten duen
- 1.5. Misioa, bisioa, balioak eta helburu estrategikoak
- 1.6. Etorkizuneko bilakaeran eragina izan dezaketen faktoreak eta joerak

2. MATERIALITASUNAREN ANALISIA

- 2.1. Interes taldeen identifikazioa
- 2.2. Jardueraren/interés taldeen inpaktua

3. INGURUMENA

- 3.1. Ingurumenaren kudeaketa
- 3.2. Kutsadura
- 3.3. Ekonomia zirkularra eta hondakinen prebentzioa eta kudeaketa
- 3.4. Baliabideen erabilera iraunkorra
- 3.5. Klima aldaketa
- 3.6. Biodibertsitatearen babesa

4. HARREMANAK SOZietATEAN

- 4.1. Garapen iraunkorrekiko konpromisoak
- 4.2. Azpikontratazioa eta hornitzaileak
- 4.3. Kontsumitzaileak
- 4.4. Informazio fiskala

5. PERTSONAK

- 5.1. Enpleguaren analisia
- 5.2. Lanaren antolaketa
- 5.3. Osasuna eta segurtasuna
- 5.4. Harreman sozialak
- 5.5. Prestakuntza
- 5.6. Berdintasuna

6. GIZA ESKUBIDEEN ERRESPETUA**7. IRUZURRAREN ETA EROSKERIAREN AURKAKO BORROKA****1. DEFINICIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO**

- 1.1. Presentación
- 1.2. Entorno empresarial y objetivos estratégicos
- 1.3. Estructura organizativa
- 1.4. Mercados en los que opera
- 1.5. Misión, visión, valores y objetivos estratégicos
- 1.6. Factores y tendencias que puedan afectar a la futura evolución

2. ANÁLISIS DE LA MATERIALIDAD

- 2.1. Identificación de grupos de interés
- 2.2. Impacto actividad/grupos de interés

3. MEDIO AMBIENTE

- 3.1. Gestión medioambiental
- 3.2. Contaminación
- 3.3. Economía circular y prevención y gestión de residuos
- 3.4. Uso sostenible de recursos
- 3.5. Cambio climático
- 3.6. Protección de la biodiversidad

4. RELACIONES EN LA SOCIEDAD

- 4.1. Compromisos con el desarrollo sostenible
- 4.2. Subcontratación y proveedores
- 4.3. Consumidores
- 4.4. Información fiscal

5. PERSONAS

- 5.1. Análisis del empleo
- 5.2. Organización del trabajo
- 5.3. Salud y Seguridad
- 5.4. Relaciones Sociales
- 5.5. Formación
- 5.6. Igualdad

6. RESPETO DERECHOS HUMANOS**7. LUCHA CONTRA CORRUPCIÓN Y SOBORNO**

1. NEGOZIO EREDUAREN DEFINIZIOA

1.1 Aurkezpena

Donostiako Tranbia Konpainia da (aurrerantzean DTK) Donostiako hirian garraio publikoa kudeatzen duen enpresa, eta 1886an eratu zen, Sozietate Anonimo gisa. 1887ko uztailaren 18an eman zuen DTK-k garraio kolektiboko lehen zerbitzua donostiarrentzat. Gaur egun, eta 1981az geroztik, Donostiako Tranbia Konpainiaren kapital soziala Donostiako Udalarena da oso-osorik.

2020ra arte, bere jarduera garraio publikoa hiriko autobusaren bidez (Dbus) kudeatzea izan da funtsean, eta jarduera hori nabarmen aldatu da Konpainia eratu zenetik. Gaur egun, Dbusek eguneko 31 autobus linea eta gaueko 9 linea (edo gautxori linea) eskaintzen ditu, bai eta biztanle dentsitate txikiaren eremuen beharrei erantzuteko eskaripeko zerbitzu bi ere. 2024an, 500.971 zerbitzu ordu eskaini dira, eta 7.086.190 kilometro egin dira Donostiak duen 60,89 km²-ko udal eremuaren barruan.

2024an, batez beste 593,68 langile egon dira zerbitzuan, 77,22 emakume eta 516,46 gizon. Zerbitzuan dauden langileen kopurua %2,75 igo da 2024an, aurreko urtearekin alderatuta, 2023an 577,77 langile egon zirelako, 74,04 emakume eta 503,73 gizon.

1. DEFINICIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO

1.1 Presentación

La Compañía del Tranvía de San Sebastián (en adelante, CTSS), empresa que gestiona el transporte público urbano de la ciudad de San Sebastián, es una Sociedad Anónima fundada en 1886. El 18 de julio de 1887 la CTSS 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.

Hasta el 2020 su actividad se ha basado en la gestión del transporte público a través del autobús urbano (Dbus) que ha evolucionado sustancialmente desde la fundación de la Compañía. Actualmente Dbus cuenta en su oferta con 31 líneas de autobús diurnas, 9 líneas nocturnas o Búho y dos servicios a la demanda, que cubre las necesidades de áreas de menor densidad de población. En 2024 se han ofertado 500.971 horas de servicio y se han realizado 7.086.190 kilómetros dentro del área municipal de San Sebastián, con 60,89 km² de superficie.

En 2024 la media de personal en servicio ha sido 593,68 trabajadores/as, con una distribución de 77,22 mujeres y 516,46 hombres. El personal en servicio se ha incrementado en un 2,75% en el año 2024 en comparación al año anterior, con 577,77 trabajadores/as, 74,04 mujeres y 503,73 hombres en el año 2023.

2020an, Konpainiak bizikletak alokatzeko zerbitzu publikoa gehitu zuen bere zerbitzu eskaintzan. Dbizi izen komertziala du zerbitzu horrek. Sistema abian jartzeak ahalbidetzen du Donostiako **mugikortasun iraunkorreko eskaintza** handitzea, eta erraztu egiten du garraio modu guztien arteko **intermodalitatea**.

2024an **implementazio teknologiko ugari sartu dira**, eta erabiltzaileen egunerokoan errazten dituzten **hobekuntzak** egin dira, giltzarrapo adimenduna duen Geltoki+ funtzionaltasun berria abian jarrita eta tarteko geldialdia aktibatuta. Gainera, donostiarrek zerbitzua erabiltzea sustatzen jarraitu da, familia ugarientzako hobari berriekin.

Konpainiaren funtsezko helburua da gaur egungo erabiltzaileek eta erabiltzaile izan daitezkeen pertsonak **mugitzeko dituzten premiei ahalik eta gehien erantzutea, kalitate handiko** zerbitzua eta informazio praktikoa eskainita, kostu lehiakorrek eta ingurunearen iraunkortasuna bultzatuta.

Egunero, alderdi humanoekin, sozialekin, ekonomikoekin eta ingurumenekoekin eta bere langileekin ere konprometituta dagoela erakusten du, eta kudeaketan bikaintasuna eta zerbitzuan kalitatea lortzearen alde egiten du.

Konpainia Donostiako gizarteari zor zaio lehenik eta behin, eta bere eguneroko funtzionamenduak komunitatean duen eraginaz jabetzen da. Horregatik, interes

En 2020 la Compañía incorporó el servicio público de alquiler de bicicleta a su oferta de servicios, con el nombre comercial de Dbizi. La puesta en marcha del sistema permite **ampliar la oferta de movilidad sostenible** de San Sebastián y favorece la **intermodalidad** entre los diferentes modos de transporte.

2024 ha sido un año donde se han incorporado numerosas **implementaciones tecnológicas**, mejoras que facilitan en día a día de las personas usuarias, con la puesta en marcha de la nueva funcionalidad Geltoki+ con candado inteligente y la activación de la parada intermedia. Además, se ha continuado incentivando su uso por parte de los/as donostiaras, con nuevas bonificaciones para familias numerosas.

El objetivo fundamental de la Compañía es **satisfacer al máximo las necesidades de movilidad de las personas usuarias actuales y potenciales**, ofreciendo un servicio de alta calidad e información práctica, con unos costes competitivos y contribuyendo a la sostenibilidad del entorno.

Cada día, demuestra su compromiso con los aspectos: humanos, sociales, económicos y medioambientales, así como con su personal, y apuesta por lograr la excelencia en la gestión y en la calidad de servicio.

La Compañía se debe a la sociedad donostiarra en primer lugar y es consciente del impacto de su funcionamiento diario en la comunidad. Por ello, fomenta la colaboración y la

taldeen arteko lankidetzak eta komunikazio irekia sustatzen ditu, betiere Herritarren Partaidetzarako Sailarekin eta Donostiako Udaleko Mugikortasun Sailarekin koordinatuta. Horrela, herritarren beharrak eta itxaropenak modu integralean aztertzen dira, maila desberdinetan erantzuna emateko.

Donostiako Udalez gain, Konpainiaren akziodun bakarra den heinean, behar bereziak dituzten pertsonen elkarteak, auzo elkarteak edo komunitate taldeak eta adinekoen kolektiboak dira batez ere Konpainiak identifikatutako interes taldeak.

1.2 Enpresa ingurunea eta helburua estrategikoak

DTK-ren eskaria %9,09 handitu da aurreko urtearekin alderatuta. Hurrengo koadroan ikus daiteke zer igoera izan duen zerbitzu bakoitzaren bidaia kopuruak 2024an, 2023koarekin alderatuta:

comunicación abierta entre los diferentes grupos de interés, siempre en coordinación con el departamento de Participación ciudadana y el departamento de Movilidad del Ayuntamiento del San Sebastián. De esa manera las necesidades y expectativas de los y las ciudadanas se analizan de una manera integral, para darles respuesta a diferentes niveles.

Los grupos de interés identificados por la Compañía son principalmente asociaciones de personas con necesidades especiales, asociaciones de barrios o grupos de comunidades y colectivos de personas mayores, además del Ayuntamiento de San Sebastián, como figura de único accionista de la Compañía.

1.2 Entorno empresarial y objetivos estratégicos

La demanda de la CTSS se ha incrementado en un 9,09% respecto al año anterior. 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:

Egindako bidaia / Viajes realizados	2023	2024	Igoera /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

Azken urteetan eskaria berreskuratzen joan da, eta asko igo da, bai Dbusen, bai Dbizin, sendotzen joan baita, 2024an **maila errekorrak** lortuta.

Dbiziko bidaiek 2024an izan duten bilakaerak aurreko urteetan ikusitako joera positiboarekin jarraitu du. Hala, **2024an milioi bat bidaia**ko atalasea gainditu da, 1.294.358 bidaia eginda, eta pasa den urtean, berriz, 945.642 erregistratu ziren. Hau da, bidaia kopurua **%36,87** inguru **igo** da.

Horretaz aparte, Konpainiak marketineko eta komunikazioko kanpaina batzuk egin ditu garraio publikoaren erabilera sustatzeko, bai autobusarena, bai bizikletarena.

Garraio operadoreen erronka nagusia da gainerako garraio moduen alternatiba bihurtzea, sektore publikoak gizartearen interesaren eta onuraren ikuspegitik funtsezko izaten jarraituko duela abiapuntuko premisatzat hartuta.

Testuinguru honetan, eta DTKren jardueraren eremu lokalean zentratuta, hau da, Donostia-San Sebastiango eremuan zentratuta, Konpainiaren **negozio ereduak** aurrera egiten du **hiriko mugikortasuna kudeatzen duen enpresaren** kontzeptuan, ingurumeneko politikak, kalitatekoak, marketinekoak eta pertsonetakoak ardatz izanik, zeinarekin hiriko

En los últimos años 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 el 2024.

La evolución de los viajes de Dbizi en 2024 ha continuado la tendencia en positivo ya observado en años anteriores. Así, **en 2024 se ha superado el umbral del millón de viajes**, con 1.294.358 desplazamientos, mientras que el año pasado la cifra ascendía a 945.642, es decir, se ha registrado un **crecimiento** aproximado del **36,87%**.

Por otra parte, la Compañía ha realizado varias campañas de marketing y comunicación para fomentar el uso del transporte público, tanto el autobús como la bicicleta.

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

mugikortasun zerbitzu **iraunkorra, segurua eta kalitaterik handienekoa** eskaini dezakeen, erabiltzaileen esperientzia gero eta hobea izan dadin, hiri hobea, bizigarriagoa, humanoagoa eta iraunkorragoa sortzen laguntzeko.

2021eko urrian, Konpainiak bere lehen urratsak eman zituen Mugikortasuneko Operadore Integral bihurtzeko bidean, oztoporik gabeko garraio publikoko zerbitzu multimodala eta integrala eskaintzea ardura nagusia duen kudeaketa eredua izateko. "Mobility as a Service" (MaaS) kontzeptua da, Europako hiri garrantzitsuenetako askotan dagoeneko praktikan dagoena. Dauden garraibideak biltzen dituen zerbitzua da, eta herritarrei ibilgailu partikularra baino erabilerrazago eta eraginkorragoa den aukera bat eskaini nahi die.

Gero eta ohikoagoa da hiri autobusen garraio publikoko enpresak (udalek ohiko mugikortasun eskaerei erantzuteko gehien erabiltzen duten bitartekoa) azkenean mugikortasuneko hainbat zerbitzu eta jarduera kudeatzen hastea, bai hirien konfigurazio berriek eskatuta (isuri gutxiko eremuen ezarpena, babes akustikoko zonaldeen ezarpena, etab) bai hiri konfigurazio berri horretatik sortzen diren mugikortasun behar berriek eskatuta (bidaiak partekatzea, interoperabilitatea eta intermodalitatea joan-etorrietan, ordainketa bakarreko modua modalitateen zerbitzutarako, eta abar).

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 particular.

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 demandan 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.).

“MaaS”-en presente dagoen mugikortasun eredua praktikan jartzearen azken helburua da administrazio publikoek herritarrei ibilgailu pribatuaren aurrean lehiatu ahal izango den mugikortasun zerbitzu integratu bat eskaintzeko beharrari erantzutea, haien eskura mugikortasun irtenbide integratzaileak jarritz, hirian ibilgailu pribatuaren erabilera ez sustatzeko. Aldi berean, administrazioak kostu lehiakorreko eta kalitate maila handiko aukera ugari eta askotarikoak herritarren zerbitzura jartzea ere nahi da.

Horren lehen adibide erakusgarri gisa, 2020. urtearen amaieran Donostiako Udalaren bizikleta publikoak alokatzeko sistema berria Konpainiaren zerbitzu eskaintzan sartu zen; izan ere, kudeatzaile bakar baten barruan erabilera masibokoak diren garraio publikoko bi zerbitzu sartu dira, baina, hala ere, hiri jasagarriaren eredu berri bat garatzen laguntzen dute.

Garraio publikoaren sustapena da, beraz, hiriaren helburu nagusietako bat, eta Konpainiaren Plan Estrategikorako ezinbestekoa da Konpainiak eskaintzen dituen zerbitzuen egungo eta etorkizuneko erabiltzaileen premiak asetzeko ahalegin guztiak batzea eta haien esperientzia hobetzea.

Memoria honetan agertzen dira DTK-k Gizarteari, Langileei eta Giza Eskubideei lotuta dituen Politikak eta ustelkeriaren eta

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.

La integración a finales del año 2020 del nuevo sistema de alquiler de bicicleta pública del Ayuntamiento de San Sebastián en la oferta de servicio de la Compañía es la primera muestra de ello, ya que se incluyen dentro de un único gestor dos servicios de transporte público de uso masivo, pero que sin embargo favorecen el desarrollo de un nuevo modelo de ciudad sostenible.

La potenciación del transporte público, por tanto, constituye uno de los principales objetivos de la ciudad, y los objetivos estratégicos de la Compañía pasan por aunar todos los esfuerzos en satisfacer las necesidades de las actuales y potenciales personas usuarias de los servicios que ofrece la Compañía, y mejorar su experiencia.

En esta memoria se muestran los resultados cuantitativos y cualitativos de la puesta en práctica de las políticas de la CTSS en relación

eroskeriaren aurkako hartutako neurriak eta ingurumen alorreko neurriak praktikan jartzearen ondoriozko emaitza kuantitatiboak eta kualitatiboak.

1.3 Antolamendu egitura

Gaur egun, eta 1981az geroztik, Donostiako Tranbia Konpainiaren kapital soziala Donostiako Udalarena da oso-osorik. Donostiako alkatea da Konpainiako presidentea.

Administrazio Kontseilua da administrazio organo nagusia, eta bederatzi ordezkari politikok (tokiko gobernu osatzen duten alderdietako bakoitzetik bat) eta hiru ordezkari sindikalek osatuta dago. Ordezkari politikoak Udalak izendatzen ditu, eta ordezkari sindikalak, berriz, enpresa batzordeak.

Horrez gain, Konpainiarentzat garrantzitsuenak diren gaiak aztertu eta erabakiak hartzen dituzten batzordeak daude:

a. Kalitate Batzordea

Kalitate Batzordea zerbitzuko kalitate adierazle guztiak aztertzeaz eta betetzeaz arduratzen da, UNE-EN 13816 arauaren arabera. Honako hauek osatzen dute batzordea: zuzendari gerentea, kalitate koordinatzailea, Trafiko eta Plangintzako zuzendaria, zuzendari teknikoa, ikuskatzaile burua, trafikoburua eta gaueko tailerreko arduraduna.

con la Sociedad, el Personal, los Derechos Humanos, las medidas anticorrupción y soborno y las medidas medioambientales.

1.3 Estructura organizativa

Actualmente, y desde 1981, el capital social corresponde íntegramente al Ayuntamiento de San Sebastián. El Alcalde de San Sebastián es el Presidente de la Compañía.

El principal órgano de administración es el **Consejo de Administración**, formado por nueve representantes políticos, uno por cada partido que forme el gobierno local, y tres representantes sindicales. La parte política es nombrada por el Ayuntamiento y la sindical, por el comité de empresa.

Existen, además, los diferentes comités que se encargan de analizar y tomar decisiones en torno a los temas más relevantes para la Compañía:

a. Comité de calidad

El Comité de calidad se encarga del análisis y cumplimiento de los indicadores de calidad en el servicio en su totalidad según la norma UNE-EN 13816. Lo componen el Director Gerente, la Coordinadora de Calidad, el Director de Tráfico y Planificación, el Director Técnico, el Inspector Jefe, el Jefe de Tráfico y el Encargado de Taller de Noche.

b. Laneko Segurtasun eta Osasuneko Batzordea

Konpainiako lanpostuen segurtasuneko eta osasuneko lan baldintzak behatu eta gainbegiratzea da bere zeregina. Alde batetik, prebentzioko 4 ordezkariak osatzen dute (Enpresa Batzordean ordezkatuta dauden atal sindikalek izendatze dituzte), eta, bestetik, enpresako lau ordezkari hauek: laneko arriskuen prebentzioko zuzendari teknikoa eta arduraduna, laneko arriskuen prebentzioko teknikaria, enpresako medikua eta giza baliabideen eta langileen burua.

c. Ebaluazio batzordea

Ebaluazio batzordea lizitazio prozesuetan parte hartzen duten teknikariek osatzen dute, eta esleipen proposamena kontratazio organoari helarazten dio. Bertan parte hartzen dute kontabilitateko buruak, zuzendaritzako laguntzaileak eta sail bakoitzeko arduradunak, lizitaziora ateratzen den gaiaren arabera.

d. Kontratazio batzordea:

Abian diren lizitazio prozesuen inpartzialtasuna eta funtzionamendu egokia zaintzea da bere eginkizuna. Honako hauek osatzen dute: zuzendari gerentea, Kontseiluan ordezkaritza duten alderdi bakoitzeko kontseilari politiko bat, eta hiru kontseilari sindikalek aukeratutako kontseilari sindikal bat.

b. Comité de Seguridad y Salud Laboral

Su cometido es observar y supervisar las condiciones laborales en cuanto a seguridad y salud de los diferentes puestos de trabajo de la Compañía. Está compuesto por los 4 Delegados de Prevención, nombrados por las secciones sindicales que están representadas en el Comité de Empresa, y, por otra parte, por cuatro representantes de la empresa: el Director Técnico y responsable de prevención de riesgos laborales, la Técnica de prevención de riesgos laborales, la Médico de empresa y la Jefa de RRHH y Personal.

c. Comité de evaluación

El comité de evaluación está formado por personal técnico que participa en los procesos de licitación y eleva la propuesta de adjudicación al órgano de contratación. De él forman parte el Jefe de contabilidad, el Asistente de Dirección y el responsable de cada departamento dependiendo de la materia que se licite.

d. Comité de contratación:

Su función es velar por la imparcialidad y el buen funcionamiento de los procesos de licitación en marcha. Está compuesto por el Director Gerente, un consejero político de cada partido con representación en el Consejo, y un consejero sindical elegido por los tres consejeros sindicales.

e. Energia Batzordea

Energia batzordearen zeregina da energia **efizientziari buruzko ISO50001 arauan** ezarritako irizpideak betetzea. Bere helburua da urteko ekintza plana zehaztea eta plan horren betetze mailaren jarraipena egitea. Batzordea honako hauek osatzen dute: zuzendari gerenteak, zuzendari teknikoak, prebentzioko eta laneko arriskuetako teknikariak eta tailerreko administrariak.

f. Hautaketa batzordea

Hautaketa Batzordearen zeregin nagusia da langileen hautaketa prozesuen garapenaren alderdi garrantzitsuenen jarraipena egitea, hala nola hauena: prozesuak egiten dituen enpresaren hautaketa, deialdien oinarriak eta egiten diren fase eta proba guztien gainean argitaratzen diren informazio oharrak. Hautaketa prozesuetako probetara joan behar dira, prozesuen objektibotasuna zaindu behar dute, eta hautaketa prozesuen garapenean sortzen diren zalantzak aztertu behar dituzte, prozesuen garapenean ordena egokia bermatzeko.

Batzordea honako hauek osatzen dute: zuzendari gerenteak, Kontseiluak izendatutako bi kontseilari politikok eta hiru kontseilari sindikalek aukeratutako kontseilari sindikal batek.

e. El Comité de energía

El comité de energía tiene como cometido el cumplimiento de los criterios establecidos en la norma **ISO50001 de eficiencia energética**. Su objetivo es definir el plan de acción anual y hacer el seguimiento de su cumplimiento. El comité lo forman el Director Gerente, el Director Técnico, la Técnica de Prevención y Riesgos Laborales y el Administrativo de Taller.

f. El Comité de selección

La función principal del Comité de Selección es hacer el seguimiento de los aspectos relevantes del desarrollo de los procesos de selección de personal, tales como, elección de la empresa que realiza los procesos, bases de las convocatorias y notas informativas a publicar sobre las diferentes fases y pruebas a realizar. Deben acudir a las diferentes pruebas de los procesos de selección, velar por la objetividad de los procesos y analizar las dudas que se presenten en el desarrollo de los procesos de selección con el objetivo de garantizar el buen orden en el desarrollo de los mismos.

Este comité está formado por el Director Gerente, dos consejeros políticos nombrados por el Consejo y un consejero sindical elegido por los tres consejeros sindicales.

g. Berdintasun batzordea

Berdintasun plana lantzeko beharrezkoak diren diagnostikoak egitea du helburu, bai eta planaren jarraipena egitea ere. Hau da, lanpostuetako aukera berdintasunari eta laneko kontziliazioari buruz, esaterako, erabakiak hartzea gidatuko duen dokumentu bat. Atal sindikal bakoitzak izendatutako pertsona batek eta enpresako ordezkari bik, Giza baliabideen eta langileen buruak eta Pertsonen buruak osatuko dute batzordea.

h. Zuzendaritza egitura

Zuzendari gerente batek eta arloko lau arduradunek kudeatzen dute sozietatea, honela:

- Eragiketetako eta Planifikazioko zuzendaria
- LAPeko zuzendari teknikoa eta arduraduna
- Kontabilitateko burua
- Giza Baliabideetako eta Pertsonaleko burua

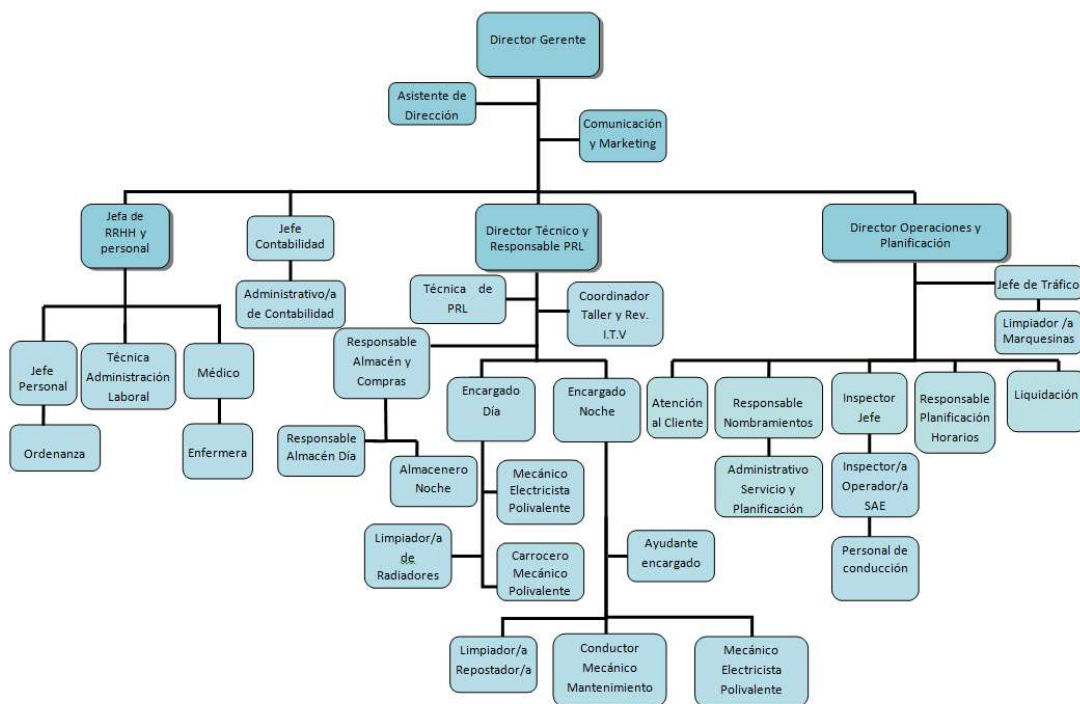
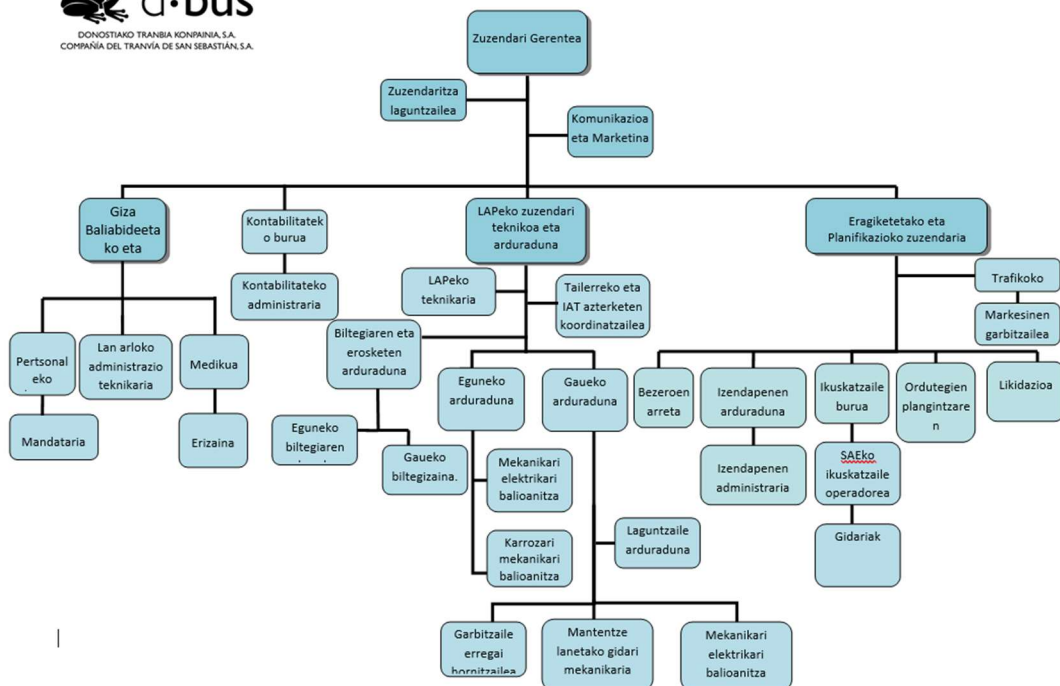
g. Comisión de Igualdad

Tiene como objetivo realizar los diagnósticos necesarios a fin de elaborar el plan de igualdad y hacer su seguimiento, un documento que guíe la toma de decisiones en cuanto a igualdad de oportunidades en los puestos de trabajo, conciliación laboral, etc. Está formada por una persona designada por cada una de las secciones sindicales representadas en el Comité de Empresa y por dos representantes de la empresa, la Jefa de RR.RR. y Personal y el Jefe de Personal.

h. Estructura directiva

La sociedad está gestionada por un Director Gerente y cuatro responsables de área establecidas de la siguiente manera:

- Director Operaciones y Planificación
- Director Técnico y Responsable PRL
- Jefe/a Contabilidad
- Jefe/a de RRHH y personal



1.4. Zein merkatutan jarduten duen

Konpainiak Donostiako udal mugartean jarduten du.

Dbusen kasuan, hiriko autobusaren eguneko zerbitzua urteko 365 egunetan eskaintzen da, eta gaueko zerbitzua edo Gautxori zerbitzua, berriz, ostiraletan, larunbatetan eta jai bezperetan.

Dbizi bizikleta alokatzeko zerbitzua urteko 365 egunetan dago erabilgarri, 06:00etatik 00:00etara, astelehenetik ostiralera, lanegunetan, eta 24 orduz, etenik gabe, larunbat, igande eta jaiegunetan.

2013an, Konpainiak **lankidetza hitzarmen bat sinatu zuen Gipuzkoako garraio publikoan tarifak integratzeko** sistema ezartzeko. Horren bidez, tarifa eta deskontu komunak ezarri ziren hitzarmenari atxikitako lurralde historikoko garraio publiko kolektibo osorako, eta, gainera, ordainketa bide komun bat zehaztu zen, probintzia barruko interoperabilitatea errazteko. Tarifen integrazioa 2013ko martxoaren 4an jarri zen abian, Lurraldebus txartela -orain Mugi izenekoa- euskarri gisa hartuta. Txartel horrek Dbusen ordura arte erabilitako ordainbideak ordezkatu zituen, eskudirutan ordaindutakoa izan ezik.

1.4. Mercados en los que opera

La Compañía opera dentro del término municipal de San Sebastián.

En el caso de Dbus, el servicio de autobús urbano diurno se oferta los 365 días del año, mientras que el servicio nocturno o Búho está disponible los viernes, sábados y vísperas de festivo.

El servicio de alquiler de bicicleta Dbizi está disponible los 365 días del año, en horario de 6:00h a 00:00h de lunes a viernes laborables y las 24h del día de manera ininterrumpida los sábados, domingos y festivos.

En 2013 la Compañía **firmó un convenio de colaboración para la implantación del sistema de integración tarifaria en el transporte público de Gipuzkoa**, mediante el cual se establecían unas tarifas y descuentos comunes para todo el transporte público colectivo del territorio histórico adscrito al convenio, además de definir un medio de pago común, facilitando así la interoperabilidad dentro de la provincia. La integración tarifaria se puso en marcha el 4 de marzo de 2013, con la tarjeta Lurraldebus como soporte, ahora denominada Mugi, que sustituyó a los medios de pago hasta entonces utilizados en Dbus, excluyendo el abonado en metálico.

Gainera, herritarren mugikortasuna errazteko, operadoreen arteko transbordoetan deskontu sistema bat ezarri zen, non txartel garestienaren %100 eta merkeenaren %25 ordaintzen zen. Transbordoan sistema hori 2021eko uztailera arte egon da indarrean, eta une horretan, Donostiako Udalak eta Gipuzkoako Foru Aldundiak sinatutako hitzarmenari esker, tarifen integrazioaren operadore guztien arteko doako transbordoak ezarri zen. Horrela, **Donostiatik edo Donostiarantz garraio publikoan bidaiatu eta Dbusen eta integrazioko garraio publiko kolektiboko beste edozein operadorearen arteko transbordoak egin nahi duen orok doan egin dezake.**

Mugi sistemari atxikitako pertsona guztiek onurak dituzte Donostiako garraio publikoa erabiltzerakoan; izan ere, erabileraren arabera deskontuak ezartzen dira, hobari gehigarriekin, erabiltzailearen profilaren arabera.

- 1-20 bidaiak: %48ko deskontua noizbehinkako txartelaren prezioan.
- 21-50 bidaiak: %58ko deskontua noizbehinkako txartelaren prezioan.
- 51. bidaiatik aurrera: %90ko deskontua noizbehinkako txartelaren prezioan. "Gaztea" profilak %100eko deskontua du tarte horretan.

Además, para facilitar la movilidad de los/as ciudadanos/as se estableció un sistema de descuento en los transbordos entre diferentes operadores, en el cual se abonaba el 100% del billete más caro y el 25% del más barato. Este sistema de transbordos ha estado en vigor hasta julio de 2021, momento en que gracias al convenio firmado entre el Ayuntamiento de San Sebastián y la Diputación Foral de Gipuzkoa, se establece el transbordo gratuito entre todos los operadores de la integración tarifaria. De esta manera, **todo aquel que viaje desde o hacia San Sebastián en transporte público y quiera hacer un transbordo entre Dbus y cualquier otro operador de transporte público colectivo de la integración, puede hacerlo de manera gratuita.**

Todas las personas adscritas al sistema Mugi cuentan con beneficios a la hora de utilizar el transporte público en San Sebastián, ya que se establecen descuentos según uso con bonificaciones adicionales dependiendo del perfil del/la usuario/a.

- 1-20 viajes: 48% de descuento sobre el precio del billete ocasional.
- 21-50 viajes: 58% de descuento sobre el precio del billete ocasional.
- A partir del viaje 51: 90% de descuento sobre el precio del billete ocasional. El perfil "Joven" cuenta con un 100% de descuento en este tramo.

Tarifak beti berdina dira, txartel mota, arrunta edo kolektiboa, edozein dela ere. Hala ere, Mugik hobaria ematen die deskontu handiagoa izateko eskubidea duten profilei, eta, beraz, azken prezioa murriztu egiten da. Hobaria jasotzeko eskubidea duten profilak honako hauek dira:

- Gazteak (6 eta 25 urte bitartean)
- Helduak (65 urtetik aurrera)
- Desgaitasuna duten pertsonak (%65eko desgaitasuna edo 7 mugikortasun baremoan)
- Txartel Soziala
- Familia ugari normala edo berezia

Kolektibo horiei BAT eta BARIK txarteekin ordaindu behar zaizkie, horiek %48eko deskontua izan baitzuten noizbehinkako txartelaren tarifarekiko. 2024an txartel horiekin **222.473 bidaia egin dira, aurreko urtean baino %25,37 bidaia gehiago.**

Horrez gain, azpimarratu behar da 2024an ere MUGI txartelen tarifek %50eko deskontua izan dutela, erabiltzaileei garraio publikoa erabiltzea errazteko, produktu eta zerbitzu gehienaren prezioek gora egiten ari den une honetan.

1.5. Misioa, bisioa, helburu soziala, balioak eta helburu estrategikoak

a. Misioa

“Donostiako Tranbia Konpainiaren bidez Donostiako Udalak bidaiarien garraio publikoaren zerbitzua ematen du hirian. Garraio

Las tarifas son siempre las mismas independientemente del tipo de tarjeta, ordinaria o de colectivo. Sin embargo, Mugi realiza una bonificación en recarga a los perfiles con derecho a un mayor descuento, por lo que el precio final acaba siendo más reducido. Los perfiles con derecho a bonificación son:

- Jóvenes (de 6 a 25 años)
- Mayores (a partir de 65 años)
- Personas con discapacidad (del 65% o baremo 7 de movilidad)
- Tarjeta Social
- Familia numerosa normal o especial

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 sido de **222.473 viajes, un 25,37% más que el año anterior.**

Adicionalmente, hay que destacar también que durante 2024 se ha mantenido el descuento del 50% en las tarifas de las tarjetas MUGI con el fin de facilitar a los/as usuarios/as el acceso al transporte público en una situación de incremento de los precios de la mayor parte de los productos y servicios.

1.5. Misión, visión, objeto social, valores y objetivos estratégicos

a. Misión

“El Ayuntamiento de San Sebastián presta a través de la Compañía del Tranvía de San Sebastián el servicio de transporte público de

zerbitzuetan liderrak izateko eta zerbitzu lehiakorra eskaintzeko ahaleginetan etengabe egiten ari garen lanaren funtsezko helburua da gaur egun ditugun eta etorkizunean izan ditzakegun erabiltzaileek mugitzeko dituzten premiei ahalik eta gehien erantzutea, kalitate handiko zerbitzua eta informazio praktikoa eskainita, lehiatzeko moduko kostuekin eta gure ingurumenaren iraunkortasuna bultzatuta

b. Etorkizuneko bisioa

"Donostiako Tranbia Konpainiak gure hiriko mugikortasunaren alorrean liderra izan nahi du, bai eskaintzen dituen zerbitzuengatik bai zerbitzu horien kalitatearengatik. Hainbat neurri garatuko ditugu gizarteak gure enpresaren gainean duen irudia hobetze aldera, irudi berri bat emanda, hain zuzen ere gizartean aktibo eta erantzule izaten jarraitzen duen eta garapena, hiriarena, gizartearena, ingurumenarena, erabiltzaileena eta bere langileena, bai eta berarekin harremanetan dauden beste agenteena ere, bultzatzen duen enpresarena."

c. Helburu soziala

"Konpainiaren helburua da pertsonen eta salgaien mugikortasunerako jarduketak kudeatzea, dela joan-etorrietarako bitartekoak ezartzean, dela informazioaren hobekuntzari edo hainbat bitarteko erabiltzeari lotutako jarduerak garatzean".

viajeros y viajeras en la ciudad. 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."

b. Visión de futuro

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

c. 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".

d. Konpainiaren balioak
d. Valores de la Compañía

Bezeroarengana eta zerbitzuen hobekuntzara bideratuta/ Orientación a la clientela y a la mejora de servicios	1) Prebentzio eta segurtasun politikak. /Políticas de prevención y seguridad. 2) Erabiltzaileen arreta hobetzeko politikak eta autobusaren erabilera bultzateko kanpainak. / Políticas de mejora de la atención a las personas usuarias y campañas incentivadoras de uso del autobús. 3) Gure zerbitzuen etengabeko hobekuntza, bai eskainitako lineen kalitatean, bai ibilbidearen denboran, puntualtasunean eta erregularitasunean, segurtasunean eta erosotasunean. / Mejora continua de nuestros servicios, tanto en cantidad de líneas ofertadas, tiempos de recorrido, puntualidad y regularidad, seguridad y confort.
Langileak /Personal	1) Konpainian aukera berdintasunaren eta gardentasunaren inguruko irizpiderik zorrotzenak betetzen direla zaintzen dugu. / Desde la Compañía velamos por el cumplimiento de los criterios más exigentes de igualdad de oportunidades y de transparencia. 2) Enpresaren barruan gizonen eta emakumeen arteko eskubide eta aukera berberak bermatzen ditugu. / Garantizamos los mismos derechos y oportunidades entre hombres y mujeres dentro de la empresa. 3) Langile guztien prebentzioa eta segurtasuna zaintzen dugu. / Velamos por la prevención y seguridad de todo el personal.

Ingurumena / Medio ambiente	1) Ingurumenaren arloan indarrean dauden araudi eta legedi guztiak betetzeaz arduratzen gara, eta harantzago joaten saiatuko gara, jarrera proaktiboa hartuz. / 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) Garapen iraunkorra eta ingurumena errespetatuko duena defendatzen dugu, gure autobusetan azken aurrerapen teknologikoak ezarriz eta erabiliz. / 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.
Kalitatea / Calidad	1) Etengabeko hobekuntza, prebentzio neurriak hartzerazuzenduak, neurri zuzentzaileak hartzeraz baino gehiago. / Mejora continua orientada a la adopción de medidas preventivas antes que correctivas. 2) Erabiltzaileak gure zerbitzuarekin gusturago sentiaraztera eta haiengan gogobetetze handiagotsortzeraz orientatuta egotea, betiere prezio lehiakorrak erabiliz. / Orientación a la creación y percepción por parte de las personas usuarias de una mayor satisfacción, contando siempre con unos precios competitivos. 3) Eskainitako zerbitzuen barruan bikaintasuna lortzea. / Consecución de la excelencia dentro de los servicios ofertados.

e.DTKren helburu estrategikoak

DTK-k **ezarritako helburuak** hiru taldetan banatzen dira:

- 1) Garraio Publikoa bultzatzea, hau da, garraio publikoa eraginkorra izaten eta mugitzeko beste modu batzuekin bateragarri izaten laguntzea.
- 2) Herritarrentzako zerbitzua hobetzea, auto pribatuaren erabilera alternatiboak erakargarriagoak izan daitezen.
- 3) Konpainiaren barruko gestioa hobetzea erabilgarri dauden baliabideak optimizatzeko eta Konpainiako langile guztien inplikazio, konpromiso eta gogobetetze maila handitzeko.

Ezarritako helburuak lortzeko hartutako konpromisoak eta garatutako ekintzak sarituak izan ziren 2010ean, Jose Luis Perez sariaren IX. Edizioan. Capital Humano aldizkariak deitzen du sari ospetsu hau, Deusto Business Schoolekin elkarlanean.

Gizarte Erantzukizunarekin lotutako gaietan egin duen ibilbidearengatik eta etengabe pertsona, bezero, hornitzaile, langile eta gizarte osoarekin izan duen ardurarengatik aukeratu zuten DTK.

Sari horrekin, Konpainiak lortutako barruko ekitatea, enpresaren etika eta ingurumenaren zaintza bikaina baloratu ziren, horiekin Donostiako hiritarren bizi kalitatea hobetzen nabarmenki lagundu dutelakoan.

e. Objetivos estratégicos de CTSS

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

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

Los compromisos y las acciones llevadas a cabo para la consecución de los objetivos establecidos fueron galardonados en 2010 con el IX Premio José Luis Pérez, 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, clientela, 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 en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas de San Sebastián.

1.6. Etorkizuneko bilakaeran eragina izan dezaketen faktoreak eta joerak.

Hiru dira hiriko garraio publikoaren sektorean identifikatzen diren funtsezko joerak:

- Ordaintzeko moduen sinplifikazioa,
- Garraiobideak plataforma bakarretan bateratzea eta
- flotaren elektrifikazioa.

Identifikatutako joerek erantzuna ematen diote gizarteak gero eta gehiago eskatzen duen garraioari; izan ere, garraio bateratuagoa, ordainketa moduei eta informazioari dagokienez oztoporik ez duena, ingurumenean ahalik eta eragin txikiena duena eta, azken batean, erabiltzailearen esperientzia optimizatzea ardatz duena eskatzen da gero eta gehiago gizartean.

DTK-k hamarkada bat baino gehiago darama elektrifikazioan oinarritutako flota bat diseinatzen, eguneroko jarduerak ingurumenean duen eragina minimizatzeko. Flotak sortutako kutsadura da, azken finean, DTK-k bere ingurunean izan dezakeen inpakturik handiena. Hori dela eta, azken urteotan gero eta ibilgailu garbiagoak sartu dira flotan, gero eta motor eraginkorragoarekin eta ibilgailu hibrido eta elektrikoan aldeko apustu argiarekin.

2024 mugarri izan da emisioen murrizketari dagokionez. Azaroaren 4an **Bideberdea: etorkizun %100 elektriko eta jasangarri**

1.6. Factores y tendencias que puedan afectar a la futura evolución.

Tres son las tendencias clave que se identifican en el sector del transporte público urbano:

- la simplificación de los modos de pago,
- la integración de los distintos modos de transporte en plataformas únicas y
- la electrificación de la flota.

Las tendencias identificadas vienen a dar respuesta a la creciente demanda por parte de la sociedad de un transporte más unificado, sin barreras en cuanto a los modos de pago y a la información, con el menor impacto posible en el medio ambiente y en definitiva, un transporte centrado en la optimización de la experiencia del/la usuario/a.

La CTSS lleva más de una década trabajando en el diseño de una flota centrada en la electrificación, con el objetivo de minimizar el impacto que su desempeño diario en el medio ambiente. La contaminación generada por la flota es al fin y al cabo el mayor impacto que puede tener la CTSS en su entorno. Por ello, en los últimos años se han ido incorporando vehículos cada vez más limpios a la flota, con un motor cada vez más eficiente, y con una clara apuesta por vehículos híbridos y eléctricos.

2024 ha supuesto un hito en cuanto a la reducción de las emisiones. El 4 de noviembre se presentó en un acto institucional celebrado

baterantz aurkeztu zen, Tabakalera egindako ekintza instituzionala batean. Konpainiak orain hasiko duen eta 2030ean, flota %100 elektrikoa duenean, bukatuko den aro berriaren jendaurrean aurkezteko ekitaldia izan zen.

Era berean, Bideberdea da Dbusek eta Donostiako Udalak garraio publikoa **zerbitzu garbi, isil** bihurtzearen alde egiten duten apustua, zeinak zerbitzu hobea ematen duen, bere **Dbus ZERO autobus** berrien bitartez. MAN Lions City modeloko autobus %100 elektrikoak dira, zero emisiokoak, eta Europako Next Generation funtsekin finantzatuta erosi dira.

Gaur egun kotxetegiaren eraikina %100 egokituta dago flotan autobus elektrikoak sartzeko, goiko estalkian jada jarrita dauden karga moteleko puntuei esker, eta 2025ean kanpoko zabalgunea egokitzeko lanekin hastea aurreikusten da.

2024an ere proiektu estrategiko batzuk, hala nola BRT proiektua, ukigarriagoak izaten hasi dira, izan ere, 18 metroko autobus artikulatu berriak diseinatu dira eta etorkizuneko geltokiak, %100 irisgarri eta adimenduna izango denak, izango duen itxuraren lehen zirriborroak egin dira. Horrela, **17-Gros-Amara-Miramón** linea izango da autobus %100 elektrikoekin funtzionatuko duen lehen linea, geltoki erosoagoak eta irisgarriagoak izango dituen eta **hiriko mugikortasunera jauzi kualitatiboa** egiteko funtsezkoa izango

en Tabakalera, **Bideberdea: hacia un futuro 100% eléctrico y sostenible**. Este evento supuso la puesta de largo de la nueva era en la que se adentra la compañía y que culminará en 2030 con una flota 100% eléctrica.

Asimismo, Bideberdea es la apuesta de Dbus y del Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián de convertir el transporte público en un servicio limpio, silencioso y que presta un mejor servicio a través de sus nuevos **autobuses Dbus ZERO, autobuses 100% eléctricos cero emisiones** modelo MAN Lions City, adquisición financiada los fondos europeos Next Generation.

A día de hoy el edificio de cocheras está ya 100% acondicionado para incorporar autobuses eléctricos a su flota, gracias a los puntos de carga lenta ya instalados en la cubierta superior, y se prevé comenzar con las obras de acondicionamiento de la explanada exterior en 2025.

2024 ha sido también un año en el que proyectos estratégicos como el BRT han comenzado a ser más tangibles, con el diseño de los nuevos autobuses de 18 metros 100% articulados y la elaboración de los primeros bocetos de la parada del futuro, una parada 100% accesible e inteligente. La línea **17 Gros-Amara-Miramón** se convertirá así en la primera línea operada por autobuses 100% eléctricos, paradas más confortables y accesibles y una multimodalidad que será clave para dar **un salto cualitativo a la movilidad de**

den multimodalitatea eskainiko duena, autobus geltokiarekiko, Renfeko aldiriko geltokiekiko eta Amarako eta Anoetako Euskotreneko geltokiekiko konexioari esker.

la ciudad, gracias a la conexión con la estación de autobuses, la estación de cercanías de Renfe y las estaciones de Euskotren de Amara y Anoeta.

2. MATERIALITASUNAREN ANALISIA

2.1. Interes taldeen identifikazioa

11/2018 Legearen eskakizunen arabera, informazio ez finantzarioaren eta dibertsitatearen arloan, DTK-k gure interes taldeen esku jartzen du DTKren kudeaketa txostenaren parte den Informazio Ez Finantzarioaren Egoera hau (EINF).

Informazio ez finantzarioaren egoeran, DTKrako eta haren interes taldeetarako gai ez-finantzario garrantzitsuenen berri ematen da, 2021ean egin zen “2021eko materialtasunaren azterketa” izeneko azterlana oinarri hartuta. Azterketa hori kanpoko eta barruko interes taldeekin egin zen, otsailean egindako bilera eta talde dinamiken bidez. Bilera horietan enpresaren kudeaketa- eta negozio arlo nagusiek parte hartu zuten.

2024a ez da aldatu 2021arekin alderatuta. Beraz, ez da horren inguruko azterlanik egin. Konpainiaarentzat eta haren jarduerentzat zenbaterainoko garrantzia duen irizpide hartuta, Sozietateak interes talde hauek identifikatu ditu:

2. ANALISIS DE LA MATERIALIDAD

2.1. Identificación de los grupos de interés

De acuerdo con los requerimientos de la ley 11/2018, en materia de información no financiera y diversidad, CTSS pone a disposición de nuestros grupos de interés este “Estado de Información No Financiera (EINF)” que forma parte del Informe de gestión de CTSS.

En el Estado de Información No Financiera se informa de los asuntos de carácter no financiero más relevantes para la CTSS y sus grupos de interés, en base al estudio realizado el año 2021 “Análisis de Materialidad 2021”. Este análisis se realizó con grupos de interés externos e internos, mediante reuniones y dinámicas de grupo a lo largo del mes de febrero en las que participaron las principales áreas de gestión y de negocio de la empresa.

El año 2024 no ha variado respecto al año 2021. Por lo tanto, no se ha realizado ningún estudio al respecto.

En función del criterio de relevancia para la Compañía y sus actividades, la Sociedad identificó los siguientes grupos de interés:

Grupos de interés	Necesidades	Expectativas
Externos		
Usuarios	Accesibilidad Cumplimiento servicio Puntualidad Información correcta en soportes disponibles Funcionamiento correcto elementos dentro del bus Medio ambiente	Que funcionen correctamente en tiempo y forma Que el autobus no vaya lleno. Sitio para sentarme Conductor amable Viaje agradable Temperatura adecuada Euskera No afecciones Puntualidad
Proveedores	Cumplir compromisos en tiempo y forma Facilitar informacion Documentación para contratación a través de licitación clara y ajustada a mercado	Satisfacción necesidades DBUS Cumplimiento plazos y transparencia de procesos licitación
Instituciones públicas	Colaboración	Buen funcionamiento de la colaboración
Medios de Comunicación	Información	Obtener información pese a ser temas delicados Información plural. Buen reportaje completo Exclusividad Rapidez en respuesta
Ayuntamiento (accionista)	Servicio al menor coste posible Satisfacción necesidades y expectativas de usuarios Cumplimiento normativa municipal Medio ambiente	Usuarios contentos

Grupos de interés	Necesidades	Expectativas
Internos		
Consejo Administración	Satisfacción necesidades movilidad ciudadana Social Transparencia Responsabilidad medioambiental	Consenso/avanzar Éxito de las medidas adoptadas
Alta Dirección	Paz Social Buen servicio Rendir cuentas al consejo	Satisfacción usuarios Cumplir en tiempo cualquier ley
Personal	Conciliación familiar e Igualdad Condiciones laborales Satisfacción personal Euskera Riesgos laborales Medio Ambiente	Correcta retribución Cumplir necesidades
Comité de Empresa	Satisfacción trabajadores Convenio colectivo	Respuesta positiva dirección Mantener representación

2.2 Jardueraren/interés taldeen inpaktua

2.2 Impacto actividad/grupo de interés

Grupos de interés	Ambitos relacionados	Objetivos estratégicos relacionados
Externos		
Usuarios	Sociedad Personal Medio Ambiente	Potenciar transporte publico Mejora servicio Mejora gestión interna
Proveedores	Sociedad Lucha contra la corrupción y el soborno	Potenciar transporte publico Mejora servicio Mejora gestión interna
Instituciones públicas	Sociedad Medio Ambiente	Potenciar transporte publico Mejora servicio
Medios de Comunicación	Sociedad Medio Ambiente	Potenciar transporte publico Mejora servicio
Ayuntamiento (accionista)	Sociedad Medio Ambiente	Potenciar transporte publico Mejora servicio Mejora gestión interna
Grupos de interés	Ambitos relacionados	Objetivos estratégicos relacionados
Internos		
Consejo Administración	Sociedad Medio Ambiente Lucha contra la corrupción y el soborno	Potenciar transporte publico Mejora servicio
Alta Dirección	Sociedad Personal Medio Ambiente Lucha contra la corrupción y el soborno	Potenciar transporte publico Mejora servicio Mejora gestión interna
Personal	Sociedad Personal Medio Ambiente	Mejora servicio Mejora gestión interna
Comité de Empresa	Personal	Mejora servicio Mejora gestión interna

AMBITOS DE LA LEY 11/2018	VALOR MATERIALIDAD
SOCIEDAD	195
MEDIO AMBIENTE	174
SOCIAL Y PERSONAL	171
ANTI CORRUPCION SOBORNO	165
DERECHOS HUMANOS	0

Donostiako Tranbia Konpainia, SAUren (DTK) informazio ez-finantzarioaren egoera alde zuretik egindako azterketaren arabera egin da. Analisi horretan, Konpainiarentzat eta haren interes taldeentzat garrantzitsuenak diren alderdiak identifikatu dira, eta, besteak beste, gai ekonomikoak, sozialak eta ingurumenekoak jorratu dira.

Legearen eskakizunetatik, Giza Eskubideen alderdiak bakarrik ez dira DTKren informazio txostenerako materialak, Konpainiak garatutako jardura eta proiektu motak direla eta.

DTKn interes taldeetat hartzen dugu enpresaren jardueretan, oraingoetan zein etorkizunekoetan, eragina duten edo eduki dezaketen eta/edo enpresaren jardueran eta, beraz, gure emaitzeetan eragina duen edo eragina eduki dezakeen gizarte talde oro.

El estado de información no financiera de la Compañía del Tranvía de San Sebastián, S.A.U. (CTSS) se elaboró en función del análisis previamente realizado en el que se identificaron los aspectos más relevantes para la Compañía y sus grupos de interés, abordando, entre otros, temas económicos, sociales y ambientales.

De los requerimientos de la ley, únicamente los aspectos de Derechos Humanos no son materiales para el *reporting* de la CTSS debido al tipo de actividades y proyectos desarrollados por la Compañía.

En la CTSS consideramos como grupo de interés a todo colectivo social que se ve o se puede ver afectado por la actividad de la empresa, ahora o en el futuro, y/o que, afecta o puede afectar a la actividad de la empresa y, por lo tanto, a nuestros resultados.

3. INGURUMENA

3.1. Ingurumenaren kudeaketa

3.1.1. Enpresaren jarduerak ingurumenean gaur egun dituzten ondorioak eta aurreikus daitezkeenak

3. MEDIO AMBIENTE

3.1. Gestión medioambiental

3.1.1. Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente

DTKren jarduerak ingurumenean eragiten dituen ondorio nagusiak energia kontsumoa (batez ere, ibilgailuetarako erregaia) eta autobusen errektuntzaren ondoriozko igorpenak dira. Jakin badakigu zeinen garrantzitsua den ondorio horiek murriztea, eta, horregatik, **energia kontsumoak eta haiei lotutako igorpenak murrizteko Ekintza Plan bat garatu da** (aurrerago jasoko da).

Los principales efectos sobre el medio ambiente de la actividad de la CTSS son el consumo de energía (principalmente combustible para los vehículos) y las emisiones por combustión de los propios autobuses. Somos conscientes de la importancia de reducir estos efectos, por lo que **se ha desarrollado un Plan de Acción para la reducción de consumos energéticos y las emisiones asociadas**, que se recogen más adelante.

Energia kontsumoaren xehetasunak:

Detalle del consumo energético:

Kontsumoaren xehetasuna / Detalle consumo	2023	2024
Autobusetako gasoila (litroak) / Gasoil autobuses (litros)	3.507.601	3.496.022
Autobus elektrikoetako elektrizitatea / Electricidad autobuses eléctricos (Kw/h)	145.898 (3 unitate)	146.998,01 (4 unitate)
Aire girotuaren eta berokuntzaren instalazioetako gas naturala / Gas natural instalación aire acondicionado y calefacción (kWh)	330.904	438.913
Kotxetegietako instalazioetako elektrizitatea / Electricidad instalación cocheras (kWh)	708.820	699.043,99

Garrantzi txikiagoko beste ingurumen ondorio batzuk, bestalde, autobusen mantentze eta garbiketa lanetan sortutako ingurumen zarata, isurketak eta hondakinak dira.

Konpainiaren autobus sarearen **erabilera masiboa da DTK-k ingurumenaren hobekuntzarako egiten duen ekarpen nagusia**; izan ere, autobusak erabiltzen dituzten pertsonak beraien ibilgailua erabiliko balute joan-etorrietarako, askoz ere erregai gehiago kontsumituko litzateke. Garraio publiko kolektiboak bidaiariko sortzen duen berotegiko efektuko gasa ibilgailu pribatuak sortzen duena baino 3,5 aldiz gutxiago da, eta horregatik da garrantzitsua hiri ingurunean garraio publiko kolektiboa egotea, ingurune horretan egin baita joan-etorri gehien.

Halere, DTK-k badaki Konpainiaren beraren jarduerak erregaia kontsumitzea eskatzen duela, eta horregatik, etengabe ari da lanean erregai eta ibilgailu ekologikoak erabiltzeko eta apurka-apurka ibilgailu hibridoak edo %100 elektrikoak eskuratzeko. 2024an DTK-k inbertsio handia egin du 2030ean Konpainiaren autobus flota %100 elektrikoa izan dadin lortzeko, horrela bere eguneroko jarduerak ingurumenean duen inpaktua ia erabat murriztuta.

Era berean, DTKn efizientzia lortu da zerbitzuaren gestioan bai eta hondakinen erabileran edo deuseztapenean ere.

Otros efectos ambientales de menor consideración son el ruido ambiental, vertidos y residuos generados en el mantenimiento y limpieza de los autobuses.

La **principal aportación** que la CTSS realiza a la **mejora del medio ambiente es el masivo uso de la red de autobuses de la Compañía**, ya que supone evitar un altísimo uso de combustible que se produciría si las mismas personas utilizaran sus vehículos privados para desplazarse. El transporte público colectivo genera 3,5 veces menos gases de efecto invernadero por viajero/a que el vehículo privado, de ahí la importancia de contar con su presencia en el entorno urbano, donde se realizan un mayor número de desplazamientos.

Además, la CTSS es consciente de que la propia actividad de la Compañía implica consumo de carburante, por lo que trabaja constantemente en la utilización de combustibles y vehículos ecológicos, y en la incorporación progresiva de vehículos híbridos o 100% eléctricos. En 2024 la CTSS ha realizado una importante inversión de cara a conseguir que en 2030 la flota de autobuses de la Compañía sea 100% eléctrica, reduciendo así casi en su totalidad el impacto de su desempeño diario en el medio ambiente. Asimismo, en la CTSS se ha logrado una eficiencia en la gestión del servicio, así como en la utilización o eliminación de residuos.

3.1.2. Ingurumen ebaluazioa egiteko edo ingurumen ziurtagiria lortzeko prozedurak

Konpainiaren jarduerak ingurumenean dituen ondorio nagusiei erantzuna emanez, 2020an DTK-k ISO 50001 kalitate arauaren araberako ziurtagiria lortu zuen. Energia kudeatzeko sistemen nazioarteko arau bat da, eta erakundeek energia eraginkortasuna hobetzea du helburu.

AENOREk ziurtatu du arau berri horren ezarpena, eta Konpainiaren jardura guztietan erabiltzen den energiaren iraunkortasunarekiko eta efizientziarekiko konpromiso etengabearen adierazgarria da. 2024ko azaroan energia efizientzia kudeatzeko sistemaren jarraipenerako lehen auditoria egin du AENOREk.

Arau horren barruan sartzen dira Euskal Autonomia Erkidegoaren Jasangarritasun Energetikoaren Legeak ezartzen dituen helburuak. Legea 2019ko otsailean onartu zen, Eusko Legebiltzarrean, eta euskal administrazio publikoetako eta sektore pribatuko eraikinei, instalazioei eta ibilgailuei aplikatu beharrekoa da.

3.1.3. Ingurumen arriskuei aurrea hartzeko baliabideak

DTKn diziplina anitzeko lantalde bat dago, zeinak sail teknikoaren, komunikazio sailaren eta laneko arriskuen prebentzioko sailaren laguntza daukan ingurumen gaiak kudeatzeko eta haiei jarraipena egiteko.

3.1.2. Procedimientos de evaluación o certificación ambiental

Dando respuesta a los principales efectos derivados de la actividad de la Compañía sobre el medio ambiente, en 2020 la CTSS obtuvo la certificación de la norma de calidad ISO 50001, una norma internacional de sistemas de gestión de la energía que tiene como objetivo mejorar la eficiencia energética de las organizaciones.

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 auditoria 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.

3.1.3. Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales

En la CTSS hay un equipo de trabajo multidisciplinar que cuenta con la colaboración del departamento técnico, comunicación y prevención de riesgos laborales para la gestión y el seguimiento de temas ambientales y energéticos.

DTK, gainera, “hondakin arriskutsuen ekoizle handi” gisa katalogatuta dago, eta lau urtean behin hondakinak minimizatzeko plan bat egiten da, bilakaera aztertze eta murrizketa helburuak betetzeko neurriak planteatzeko.

Minimizatze plana hondakin arriskutsu nagusiak identifikatzen, baloratzen eta kuantifikatzen saiatzen da. Horien artean, hidrokarburoak dituzten urak nabarmentzen dira, guztien erdia baino gehiago direlako, eta, ondoren, industria olio erabiliak eta bateriak. Hondakin horiek murrizteko hainbat muga dauden arren, murrizketa helburuak zehazteko neurri posibleak planteatu dira.

Laburbilduz, hauek dira murrizketa ekarriko duten neurriak:

- Hidrokarburoak dituzten urak: 2024an garbiketa zubi efizienteago bat erostea.
- Iragazkiak, bateriak, olio erabiliak eta izotzaren kontrako produktuak: flotaren elektrifikazio planak aurreikusten du 2022 – 2025 aldian ibilgailuen %33 berritzea, eta, ondorioz, diesel ibilgailu tradizionalen berezko hondakin gutxiago sortzea.

Ezarri beharreko gainerako neurriei dagokienez, oro har, jardunbide operatiboa hobetzeko neurriak dira, hondakinak bereizi eta kudeatzeko irizpideak argituz eta optimizatuz, arriskutsu ez diren hondakinak

Por otro lado, la CTSS está catalogada como “gran productor de residuos peligrosos” y cada cuatro años se realiza un plan de minimización de residuos analizando la evolución y planteando medidas para cumplir objetivos de reducción.

El plan de minimización trata de identificar, valorar y cuantificar los principales residuos peligrosos. Entre ellos destacan, por suponer más de la mitad del total, las aguas con hidrocarburos, seguidas por los aceites industriales usados y las baterías. A pesar de que existen múltiples limitaciones para reducir estos residuos, se han planteado posibles medidas para determinar los objetivos de reducción.

A modo de resumen, las medidas que redundarán en una reducción son:

- Aguas con hidrocarburos: adquisición de un nuevo puente de lavado más eficiente en 2024.
- Filtros, baterías, aceites usados y anticongelante: el plan de electrificación de la flota prevé una renovación del 33% en el periodo 2022 – 2025 y la consiguiente reducción en la generación de estos residuos propios de vehículos diésel tradicionales.

En lo referente al resto de medidas a implementar, en general, son de mejora de la práctica operativa, clarificando y optimizando los criterios de separación y gestión de residuos, evitando que pasen como peligrosos

arriskutsutzat ez jotzeko edo ahal den neurrian berrerabiliz. Neurri horiek lortzen duten minimizazioa txikia da, baina beren kostua zero da eta beste edozein neurriren aurretik hartu beharrekoak.

Horrekin guztiarekin, eta betiere hondakin arriskutsu batzuen aldakortasuna eta aldizkakotasuna kontuan hartuta, lau urte igaro ondoren ibilgailu bakoitzak urtean 1,5 kg hondakin gutxiago sortzea aurreikusten da.

3.1.4. Zuhurtasun printzipioa aplikatzea

DTKn ingurumena babestea bilatzen dugu, ingurune fisikoan ondorioak sor ditzaketen egoera potentzialei aurrea hartuz. Zentzu horretan, isurketei (instalazioetan eta bidean) eta suteei (instalazioetan eta bidean) lotutako arrisku nagusiak identifikatu dira, eta kasu bakoitzean jarduteko bitartekoak daude.

Konpainiak autobabeserako plan bat du, eta hor daude jasota ingurumen larrialdietan jarduteko jarraibideak. Larrialdietako langileek badute horri buruzko trebakuntza.

Sentsibilizazio kanpaina puntualak egiten dira langileentzat, besteak beste, isurketak gertatuz gero edo hondakinak bereizi behar direnean nola jokatu behar den jakiteko.

residuos que no lo son, o bien reutilizándolos en la medida en que sea posible. La minimización que logran estas medidas es baja, pero de coste cero y previa a cualquier otra medida.

Con todo esto, y siempre teniendo en cuenta la variabilidad y no periodicidad de ciertos residuos peligrosos, se prevé que después de cuatro años cada vehículo genere 1,5 kg anuales menos.

3.1.4. Aplicación del principio de precaución

En la CTSS buscamos la protección del medio ambiente a través de la prevención de situaciones potenciales que pudieran generar impactos en el medio físico. En este sentido se han identificado los principales riesgos con relación a vertidos (en instalaciones y en ruta) e incendios (en instalaciones y en ruta) y se dispone de medios de actuación para cada caso.

La Compañía dispone de un plan de autoprotección en el que se incluyen pautas de actuación en caso de emergencias medioambientales. El personal de emergencias está formado en el mismo.

Se realizan campañas de sensibilización puntuales para el personal sobre actuación en caso de vertidos, separación de residuos, etc.

Azkenik, autobusak eta instalazioak mantentzeko plan bat dago, behar bezala funtzionatzen dutela bermatzeko, eta gerta daitezkeen gorabeherak aurreikusteko.

Azkenik, kalte larria edo itzulezina gertatzeko arriskua identifikatzen bada, DTK-k ahalmena du kalteak minimizatzeko neurri egokiak zehazteko eta kostuen arabera eraginkorrenak hartzeko, ingurumenaren narriadura eragozteko.

3.1.5. Ingurumen arriskueterako horniduren eta bermeen kopurua

DTK-k bere instalazio eta ibilgailuetan gertatzen diren istripuetarako hainbat aseguru poliza ditu, bai eta horiek hirugarrenei eragiten dizkietenerako ere. Nahikotzat jotzen da, bere jardura eta eragiketa eremua kontuan hartuta (Donostiako hiri ingurunea).

3.2. Kutsadura

3.2.1. Ingurumenean kalte larriak eragiten dituzten karbono igorpenak prebenitzeko, murrizteko edo konpontzeko neurriak (zarata eta argi kutsadura ere barne hartuta)

Erregai fosilaren kontsumoa eta, beraz, Dbusen ibilitako kilometro bakoitzeko gas igorpenak nabarmen murriztu dira, honako faktore hauei esker:

Finalmente, se dispone de un plan de mantenimiento de autobuses e instalaciones que garantizan el correcto funcionamiento de las mismas, en previsión de posibles incidentes.

Finalmente, si se identifica un riesgo de daño grave o irreversible, la CTSS tiene la capacidad para determinar las medidas de minimización adecuadas y adoptar las más eficaces en función de los costes para impedir la degradación del medio ambiente.

3.1.5. Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales

La CTSS dispone de diferentes pólizas de seguro para accidentes en sus instalaciones y vehículos y en terceros ocasionados por éstos. Se considera suficiente dada su actividad y su ámbito de operación (entorno urbano de San Sebastián).

3.2. Contaminación

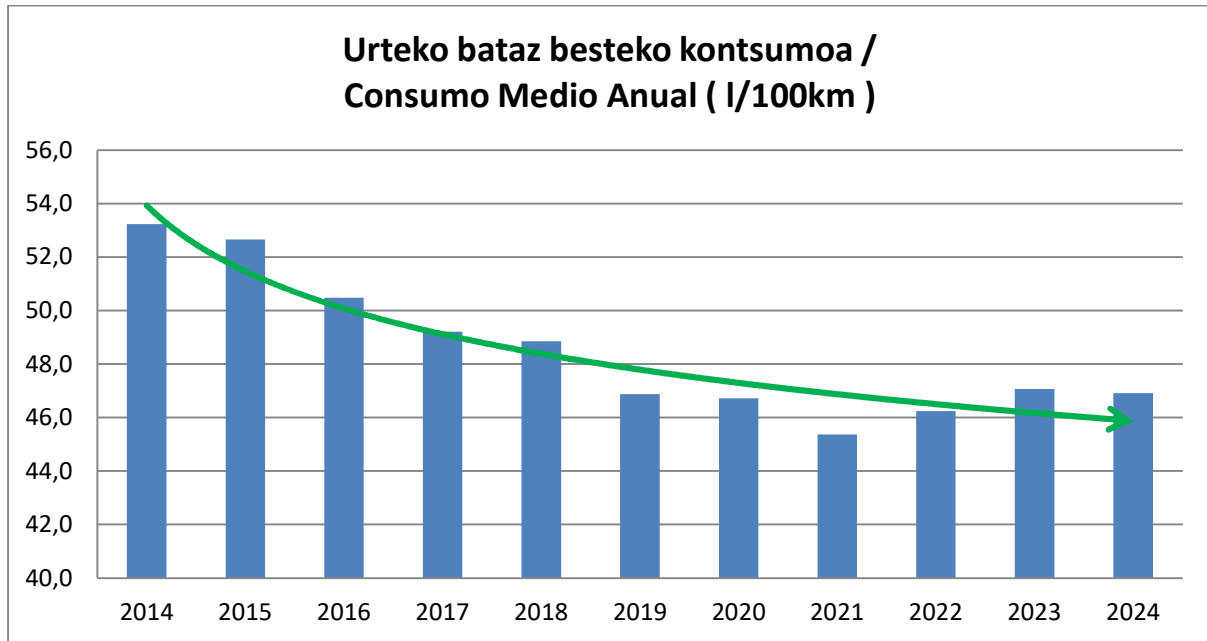
3.2.1. Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente (incluye también ruido y contaminación lumínica)

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

- Gutxiago kutsatzen eta kontsumitzen duten ibilgailuak eskuratzea.
- Lineen kudeaketa eraginkorra eta bideen azterketa, kilometroei dagokienez ibilbiderik eraginkorrenak egiteko. Izan ere, 2024an egindako kilometro kopurua %0,4 murriztea lortu da 2023ko urtearekin alderatuta.
- Erregai kontsumoaren kontrol zorrotza, ibilgailuak eta egin beharreko ibilbideak hobetzeko alderdiak hautemateko.
- Gidariari laguntzeko sistema berritzaile bat erabiltzea, seguru eta efizientziaz gidatzeko (EKObus proiektua).
- 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. De hecho, en 2024 se ha conseguido reducir en un 0,4% el número de kilómetros recorridos en comparación al año 2023.
- 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).

Era berean, 2024an batez beste 0,47 litro erregai kontsumitu dira ibilitako kilometroko, hiri garraioen sektoreko kontsumorik txikienetako bat. Batez besteko kontsumo hori, gainera, nabarmen jaitsi da 2014az geroztik. 2023an, halere, aurreko urtearekin alderatuta izan duen gorakada txiki hori faktore bat baino gehiagoren konbinazioagatik izan da. Faktore horietatik nabarmentzen dira 2022an flota berritu ez izana eta udako hilabeteetan batez besteko tenperaturak igo izana, klimatizazioa gehiago erabiltzea ekarri baitzuen. Aurreikuspenen arabera, 2024ko azken hiruhilekotik aurrera flotaren elektrifikazio masiboa hasiko dela eta horrek datu hori nabarmen jaistea ekarriko duela.

Asimismo, el consumo medio por kilómetro recorrido en 2024 ha sido de 0,47 litros, uno de los más bajos del sector urbano y que en la CTSS ha descendido considerablemente desde 2014. 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. Se prevé que el inicio de la electrificación masiva de la flota a partir del último trimestre de 2024 suponga un descenso drástico de este dato.

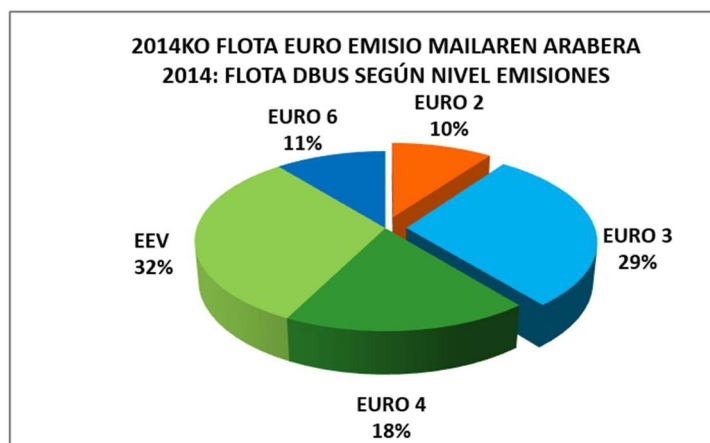


Hurrengo grafikoetan autobusek azken urteetan izan duten bilakaera ikus daiteke: Euro 4 dira zaharrenak eta Euro 6 modernoak. 2024ko flotak aurreko urteetan baino askoz gutxiago kutsatzen du, emisio mailarik altuenak zituzten autobusak desagertu dira-eta. Hurrengo grafikoan ikus daiteke hori.

En los siguientes gráficos se aprecia la evolución de los autobuses durante los últimos años, siendo los Euro 4 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, habiendo desaparecido los autobuses con los niveles de emisiones más altos:

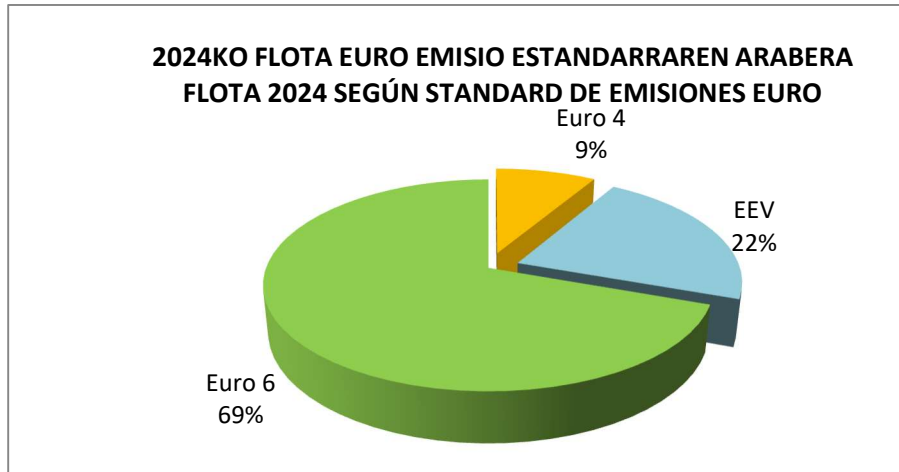
2014: Dbus flota emisio mailaren arabera.

2014: Flota Dbus según nivel emisiones.



2024: Dbus flota emisio mailaren arabera.

2024: Flota Dbus según nivel emisiones.

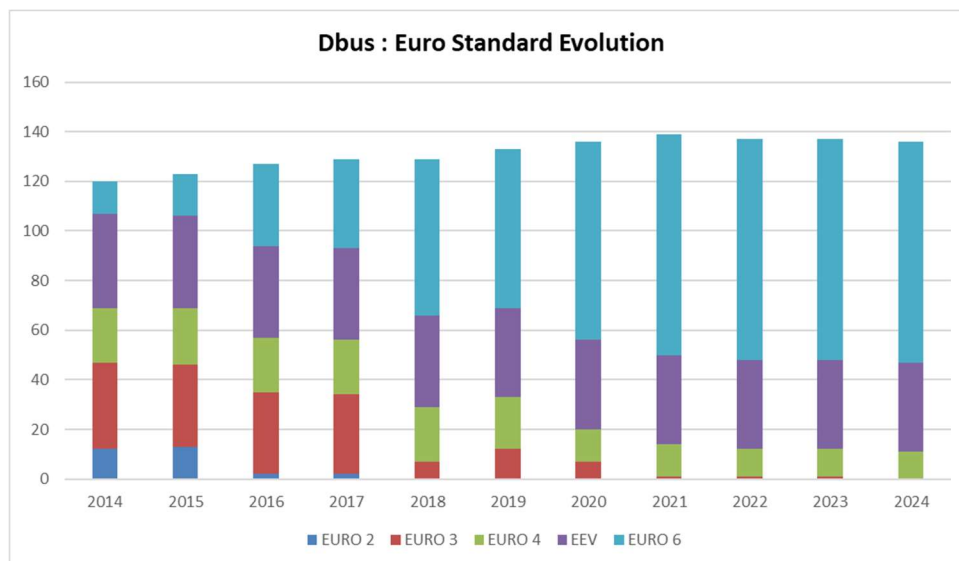


2024an, zerbitzua ematen duen flotaren %100 Euro 4tik gorakoa dago, eta flotaren %69 Euro 6ren gaineratik dago jada. Autobus horiek une honetan diesel teknologiarako dauden autobusik garbienak dira, eta gas naturala (GNC) erabiltzen duten ibilgailuekin pareka daitezke.

Horiei 2024an operatibo egon diren zero emisioko 4 autobus %100 elektrikoak gehitu behar zaizkie. Flotaren %2,88 dira autobus horiek.

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).

A esto hay que añadir los 4 autobuses 100% eléctricos cero emisiones que en 2024 han estado operativos, que representan el 2,88% de la flota.



2023an 20 autobus elektrikoen sorta baten erosketa esleitu zen eta erosketa horrekin hasi zen zero emisioko flota %100 elektrikorako behin betiko trantsizioa egiten. Autobus horiek 2024ko amaieran hasi dira flotan sartzen, eta aurreikusten da 2025ean emisio kutsagarrien murrizketa nabarmena ekarriko dutela.

Berotegi efektuko gasen isuriak murriztera zuzendutako ekintza guztiek **eragin handia dute klima aldaketaren eta tokiko kutsaduraren aurkako borrokan.**

DTKn azken urteotan egin den garapen guztia, bai eta gas emisioen kudeaketan eta eraginkortasunean lortutako hobekuntza ere, baliabideetan egindako inbertsio handi baten emaitza izan da, eta, hain zuzen, MITMAren bidez (Garraio, Mugikortasun eta Hiri Agendako Ministerioa) Europar Batasunak

En 2023 se adjudicó la compra de un lote de 20 autobuses eléctricos que supone el comienzo de la transición definitiva a una flota 100% eléctrica cero emisiones. Estos autobuses han comenzado a incorporarse a la flota a finales de 2024, y se prevé que el impacto en la reducción de emisiones contaminantes sea notorio en 2025.

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 la CTSS en los últimos años, así como la mejora en la gestión y eficiencia en emisiones de gases, ha requerido una gran inversión en medios para poder conseguirlo y se han podido realizar gracias a las aportaciones de los proyectos subvencionados por la Unión Europea a través

diruz lagundutako proiektuen ekarpenei esker lortu da.

Esan daiteke, baita ere, azken urteetan erregai alternatiboetan eta ingurumeneko kutsadura murrizteko bideetan aditu diren nazioarteko pertsona batzuek Dbus autobusen isurketen maila neurtu dutela eta balorazio bikaina eman diotela, beren autobusek ingurumenara egiten dituzten CO₂ eta partikulen isurketen maila txikia delako.

Era berean, Konpainiaren instalazio finkoetan hainbat neurri ezartzen ari dira, hala nola instalazio pneumatikoaren ihesak minimizatzeko berrikuspenak egitea, instalazioen sistema termikoan hobekuntzak aztertzea, etab.

3.2.2. CO₂ eq igorpenak

Kontsumoa murrizteak kilometroko CO₂ isuriak gehiago murriztea ere ahalbidetu du azken urte hauetan. Murrizketa horrek bultzada nabarmena eduki du 2015. urteaz gero, flotan sartutako ibilgailu hibrido eta elektrikoei esker.

de MITMA (Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana).

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.

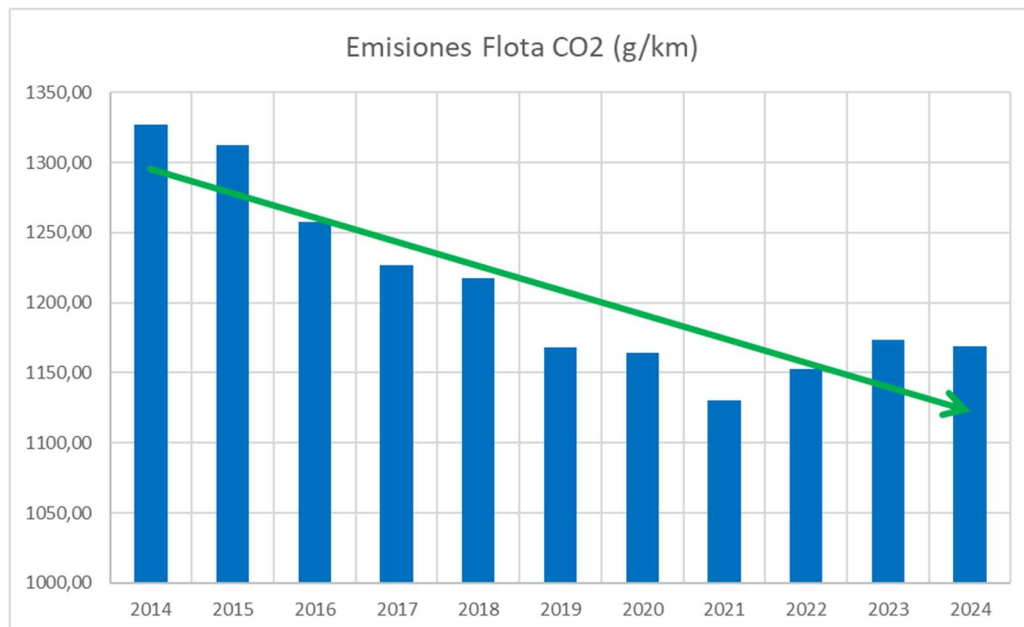
Asimismo, en las instalaciones fijas de la Compañía se están implantando medidas como las revisiones para minimizar las fugas de la instalación neumática, estudio de mejoras en el sistema térmico de las instalaciones, etc.

3.2.2. Emisiones CO₂ eq

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.

URTEKO TOKIKO EMISIOAK ETA CO2 EMISIOAK, (FLOTAK) EGINDAKO KILOMETRO BAKOITZEKO

EMISIONES LOCALES Y CO2 ANUALES POR KILÓMETRO RECORRIDO (POR LA FLOTA)



Flotaren eraginkortasunaren ondorioz gasolioaren kontsumoak behera egiten jarraitzen duen heinean, berotegi efektuko gasen (CO2) emisioak ere murriztu egiten dira. Azken hiru urteetan joera hori ez da mantendu ibilgailu berriak sartzea atzeratu egin delako, baina autobus elektrikoak modu masiboan sartzeak emisiorik gabeko flota baterako trantsizioa azkartuko duela espero da.

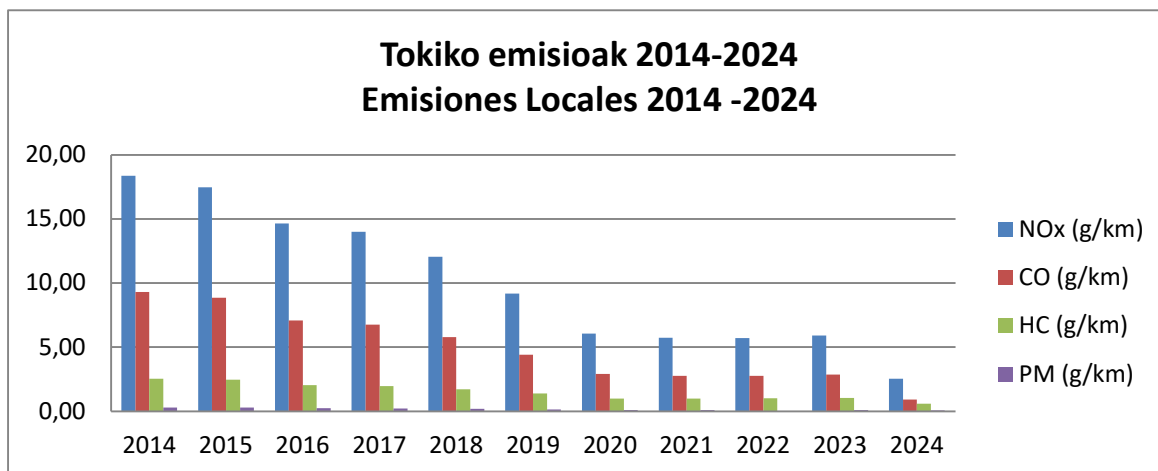
TOKIKO KUTSATZAILEEN EMISIOAK:

Horrez gain, ibilitako kilometro bakoitzeko **gas kutsatzaileen emisioak** apur bat **murrizten jarraitzea lortu da**, grafiko honetan ikus daitekeen moduan:

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. En los tres últimos años esta tendencia no se ha mantenido debido al retraso en la incorporación de nuevos vehículos, si bien se espera que la incorporación masiva de autobuses eléctricos acelere la transición a una flota libre de emisiones.

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:



3.3. Ekonomia zirkularra eta hondakinen prebentzioa eta kudeaketa

3.3.1. Hondakinak prebenitu, birziklatu eta berriz erabiltzeko neurriak eta berreskuratzeko eta deuseztatzeko beste modu batzuk

DTK zerbitzu enpresa bat da, eta ez ditu merkatuan jartzen berrerabili edo berreskura daitezkeen ondasunak zein produktuak. Alabaina, hondakinak sortu sortzen ditu; bereziki, enpresak Donostian duen egoitzako tailerrean egiten diren autobusen mantentze lanetan.

3.1.3 atalean azaltzen den bezala, autobusen mantentze lanek sortutako hondakinen zati bat hondakin arriskutsuak dira.

Horrez gain, arriskutsuak EZ diren hondakinak ere sortzen dira. Hondakin horiek ez dute arriskugarritasun ezaugarri jakinik, eta, beraz,

3.3. Economía circular y prevención y gestión de residuos

3.3.1. Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos

La CTSS es una empresa de servicios que no pone en el mercado bienes ni productos que puedan ser reutilizados o recuperados. Sin embargo, sí genera residuos producidos en su mayoría en las tareas de mantenimiento de autobuses en el taller que tiene la empresa en su sede en San Sebastián.

Como se explica en el apartado 3.1.3, parte de los residuos generados por la actividad de mantenimiento de los autobuses, corresponde a residuos peligrosos.

Por otra parte, también se generan residuos NO peligrosos, estos son aquellos que no presentan unas determinadas características

ezin dute osasunean edo ingurumenean kalte larriarik eragin.

Era berean, hondakinak legeak ezartzen duenaren arabera erretiratzeko dira beti, kudeatzaile baimenduen bitartez, egoki tratatzea bermatzeko eta, zenbait kasutan, hondakinak balio kateak berriro sartzeko. DTKn gure hondakin sorrera murrizten eta behar bezala bereizten saiatzen gara. Horretarako, ondo identifikatutako edukiontziak ditugu.

3.4. Baliabideen erabilera iraunkorra

3.4.1. Ur kontsumoa eta ur hornidura tokiko mugen arabera

Garbitegia eta dutxak dira DTKren ur kontsumoaren punturik garrantzitsuenak. Kontsumitutako ur guztia udal saretik dator.

Ura, berez, udalaren saneamenduko sarera isurtzen da. Garbitegietatik datorren uraren kasuan, DTK-k kutsatutako lohiak bereizten dituen dekantazio eta iragazte sistema bat duelako baino ezin da egin hori. Lohi kutsatuak hondakin gisa tratatzen dira, eta gainerako ura, berriz, udal sarera isurtzen da.

2024an, ur kontsumoa 3.265 m³-koa izan da. 2023ko guztizko ur kontsumoa 3.250m³-koa izan zen.

de peligrosidad y que, por tanto, no puedan provocar graves daños a la salud o al medio ambiente.

Igualmente, en todos los casos los residuos son retirados conforme a la ley mediante gestores autorizados para garantizar su óptimo tratamiento y poder, en algunos casos, reintroducir los residuos en la cadena de valor. En la CTSS procuramos reducir nuestra generación de residuos y su correcta separación. Para ello disponemos de contenedores correctamente identificados.

3.4. Uso sostenible de los recursos

3.4.1. Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales

El principal punto de consumo de agua de la CTSS es el lavadero y las duchas. Toda el agua consumida proviene de la red municipal.

El agua como tal se vierte a la red de saneamiento municipal. En el caso del agua proveniente de los lavaderos, sólo es posible porque la CTSS dispone de un sistema de decantación y filtrado que separa los lodos contaminados. Estos últimos son tratados como residuo mientras que el agua restante se incorpora a la red municipal.

En 2024 el consumo de agua ha sido de 3.265 m³. El consumo total de agua en 2023 fue de 3.250m³.

3.4.2. Lehengaien kontsumoa

DTK zerbitzu enpresa bat da, eta nahiz eta lehengairik ez kontsumitu, autobusen mantentze lan prebentibo eta zuzentzailerako ordezeko pieza batzuk kontsumitzen ditu.

Ordezko pieza horien kontsumoaren balioa 1.450.095,83 euroko izan da 2024an, 2023an baino %1,34 gehiago, 2023an 1.430.897,87 euroko balioa izan zuen eta.

3.4.2. Consumo de materias primas

La CTSS es una empresa de servicios, y aunque no consume materias primas, sí consume algunos repuestos y piezas para el mantenimiento preventivo y correctivo de los autobuses.

El valor del consumo de dichos repuestos en 2024 ha sido de 1.450.095,83 euros, un 1,34% más que en 2023, con un consumo valorado en 1.430.897,87 euros.

3.4.3. Zuzeneko zein zeharkako energia kontsumoa

Gaur egun, energiaren **zuzeneko kontsumoari** buruzko datuak ditu DTK-k:

3.4.3. Consumo, directo e indirecto, de energía

Actualmente, la CTSS dispone de datos de **consumo directo** de energía:

ERABILERA / USO	2023KO URTEKO KONTSUMOA kWh/ CONSUMO AÑO 2023 kWh	2024KO URTEKO KONTSUMOA kWh/ CONSUMO AÑO 2024 kWh
Energiaren kontsumo osoa / Consumo total de energía	36.150.810	36.280.135
Gasolioaren kontsumo osoa / Consumo total de gasoil	35.111.086	34.995.180
Elektrizitatearen kontsumo osoa /Consumo total de electricidad	708.820	846.042
Gas naturalaren kontsumo osoa /Consumo total de gas natural	330.904	438.913

Gure langileek beren bizilekutik lantokira egiten dituzten joan-etorriekin lotutako zeharkako beste kontsumo batzuk ere badaude.

3.4.4. Energia eraginkortasuna hobetzeko hartutako neurriak

Energia eraginkortasuna hobetzeko ekintzak aurreko ataletan zehaztu dira.

Hona hemen horien laburpena:

- ISO 50.001 sistemaren ziurtapenaren eta ezarpenaren auditoria.
- Autobus eraginkorragoak.
- Gidatze ikastaro eraginkorra.
- Hobekuntzak instalazioetako argiterian.

3.4.5. Energia berriztagarrien erabilera

2008an, 30 kW-eko potentziako panel fotovoltaikoak jarri zituen DTK-k instalazioetako teilatuan. Paneletan ekoizten den energia Donostiako sare nagusira bideratzen da. Horrek dakar gizarteak energia aurrezte, energia berriztagarrien bitartez sortutako energia delako. 2024an, eguzki plakek 26.883 kWh ekoitzi dituzte, eta 2023an, berriz, 37.441 kWh-koa izan zen lortutako datua. 2024an ekoizpena jaitsi egin da kotxetegiako azpiegitura elektrikoa berritzeko obren ondorioz, eguzki plakak aldi baterako desinstalatu behar izan direlako.

Existen otros consumos indirectos relacionados con los desplazamientos de nuestro personal entre su domicilio y el centro de trabajo.

3.4.4. Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética

Las acciones de mejora de la eficiencia energética se han detallado en apartados anteriores.

Recogemos aquí un resumen de las mismas:

- Auditoría certificación e Implantación sistema ISO 50.001.
- Autobuses más eficientes.
- Cursos de conducción eficiente.
- Mejoras en el alumbrado instalaciones.

3.4.5. Uso de energías renovables

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, mientras que en el 2023 el dato obtenido fue de 37.441 kWh. En 2024 la producción ha disminuido como consecuencia de las obras de renovación de la infraestructura eléctrica de las cocheras, ya que ha obligado a la desinstalación temporal de las placas solares.

Gainera, 2023az geroztik Dbusen kontsumitutako energia elektrikoaren %100 iturri %100 berriztagarrietatik dator.

3.5. Klima aldaketa

3.5.1. Enpresaren jardueren ondorioz sortutako berotegi efektuko gas emisioen elementu garrantzitsuak.

Dbusen jarduerak berotegi efektuko gasak igortzen ditu, diesel ibilgailuen errekuntzaren ondorioz. DTK egoeraren jakitun da, eta horregatik, etengabe ari da lanean erregai eta ibilgailu ekologikoak erabiltzeko eta apurka-apurka ibilgailu hibridoak edo %100 elektrikoak eskuratzeko.

Gainera, jardueraren izaerak berak igorpenak murrizten ditu gizarte osoan, ibilgailu pribatuaren erabilerarekin lehiatzen baita. Horren harira, garraio publikoaren erabilera sustatzeko kanpainak egiten dira.

3.5.2. Klima aldaketaren ondorioetara egokitzeko hartutako neurriak.

Klima-aldaketaren ondorioetara egokitzeko hartutako neurrietako bat Kotxerak elektrifikatzeko obra izango da. Gaur egun, Kotxeretako eraikin nagusiko azpiegitura elektrikoa egokituta dago laster sartuko diren ibilgailu elektrikoak hartzeko. Era berean, Dbus

Además, desde 2023 el 100% de la energía eléctrica consumida en Dbus procede de fuentes 100% renovables.

3.5. Cambio climático

3.5.1. Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa.

La actividad de Dbus emite gases de efecto invernadero generados como resultado de la combustión en los vehículos diésel. La CTSS es consciente de esta situación, por lo que trabaja constantemente en la utilización de combustibles y vehículos ecológicos, y en la incorporación progresiva de vehículos híbridos o 100% eléctricos.

Además, la propia naturaleza de la actividad tiene un efecto de reducción de emisiones en el conjunto de la sociedad al competir con la utilización del vehículo privado. En este sentido se realizan campañas para fomentar el uso del transporte público.

3.5.2. Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.

Una de las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático será la obra de la electrificación de Cocheras. Actualmente la infraestructura eléctrica del edificio principal de Cocheras está ya acondicionada para acoger los vehículos eléctricos que se incorporen en un futuro

kanpoko zabalgunean plazak elektrifikatzeko proiektuan ari da lanean.

Bestalde, flota berritzeak eta ibilgailu hibrido-elektrikoak erosteak, bai eta DTK-k eta Donostiako Udalak garraio publikoaren erabilera sustatzeko bultzatutako kanpaina guztiek ere, asko laguntzen dute ingurumena zaintzen.

3.5.3. Epe ertain eta luzera borondatez ezarritako murrizketa helburuak, berotegi efektuko gasen igorpenak murrizteko, eta horretarako ezarritako bitartekoak.

Energia efizientzia kudeatzeko sistemaren esparruan, jarraian azaltzen dira 2024an gauzatutako ekintzak eta 2025erako aurreikusitakoak.

inmediato. Asimismo, Dbus está trabajando en el proyecto para la electrificación de las plazas en la explanada exterior.

Asimismo, la renovación de la flota y adquisición de vehículos híbrido-eléctricos, así como todas las campañas impulsadas por la CTSS y el Ayuntamiento de San Sebastián para promover el uso del transporte público, contribuyen de manera considerable en el cuidado del medio ambiente.

3.5.3. Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.

En el marco del Sistema de gestión de eficiencia energética, a continuación, se muestran las acciones ejecutadas durante 2024 y las previstas para 2025.

2024KO EKINTZA PLANA - GAUZATUA:

PLAN DE ACCIONES 2024 - EJECUTADO:

HELBURUAK/ OBJETIVOS	EKINTZEN AURREIKUSPENA / PREVISIÓN DE ACCIONES
Efizientziaz gidatzea / Conducción eficiente	EKObus efizientziaz gidatzen laguntzeko sistematik lortutako informazioaren azterketa/ Análisis de la información obtenida del sistema de ayuda en la conducción eficiente EKObus
	Efizientziaz gidatzen ikasteko ikastaroa / Realizar cursos de conducción eficiente

Flotaren elektrifikazioa / Electrificación de la flota	Dbusen flotak elektromugikortasunaren alorrean etorkizunean izango dituen beharrei erantzuteko Kotxetegiaren eraikinean instalatzen ari den azpiegitura elektrikoaren obra bukatu da. Ibilgailuen karga elektrikoaren sistemak/ Finalización de la obra de la infraestructura eléctrica en el edificio de Cocheras para las futuras necesidades de electromovilidad de la flota de Dbus. Sistemas carga eléctrica vehículos
	Hogei autobus elektriko sartzea flotan: 20 autobus elektriko (12 metroko 14 eta 18 metroko 6)./ Incorporación de veinte autobuses eléctricos: 20 autobuses eléctricos (14 de 12 metros y 6 de 18 metros)
	Ibilgailu elektrikoaren inguruko formazioa (ekipamendu teknologikoa, aginteak, efizientziaz gidatzeko teknikak, tentsio handiaz sensibilizatzea, mantentze lanak, etab.)/ Formación en vehículos eléctricos (equipamiento tecnológico, mandos, técnicas de conducción eficiente, sensibilización alto voltaje, mantenimiento, etc.)
Kargen kudeaketa energetiko integrala / Gestión energética integral de cargas	Kargen software integrala. Esleituta. Garapen fase aurreratuan. / Software Integral de cargas. Adjudicado. En fase avanzada de desarrollo.

2025EKO EKINTZA PLANA:
PLAN DE ACCIONES 2025:

HELBURUAK / OBJETIVOS	EKINTZEN AURREIKUSPENA / PREVISIÓN DE ACCIONES
Efizientziaz gidatzea / Conducción eficiente	EKObus efizientziaz gidatzen laguntzeko sistematik lortutako informazioaren azterketa /Análisis de la información obtenida del sistema de ayuda en la conducción eficiente EKObus
	Efizientziaz gidatzen ikasteko ikastaroa / Realizar cursos de conducción eficiente
Flotaren elektrifikazioa / Electrificación de la flota	Dbusen flotak elektromugikortasunaren alorrean etorkizunean izango dituen beharrei erantzuteko Kotxetegiaren kanpoko zabaltzan instalatuko den azpiegitura elektrikoaren obra hasiko da. Ibilgailuen karga elektrikoko sistemak/ Inicio de la obra de la infraestructura eléctrica de Cocheras en la explanada exterior para las futuras necesidades de electromovilidad de la flota de Dbus. Sistemas carga eléctrica vehículos
	Autobus elektrikoak sartzea flotan: 1. Fasea: 12 metroko 10 autobus elektriko eroste 2. Fasea: 12 metroko 14 autobus elektriko 3. Fasea: 18 metroko 9 autobus elektriko 17-BRT lineari zerbitzua emateko / Incorporación de autobuses eléctricos: Fase 1: 10 autobuses eléctricos de 12 m Fase 2: 14 autobuses eléctricos de 12 metros Fase 3: 9 autobuses eléctricos de 18 metros para dar servicio a la línea 17-BRT

HELBURUAK / OBJETIVOS	EKINTZEN AURREIKUSPENA / PREVISIÓN DE ACCIONES
	Ibilgailu elektrikoek inguruko formazioa (ekipamendu teknologikoa, agenteak, efizientzia gidatzeko teknikak, tentsio handiaz sentsibilizazioa, mantentze lanak, etab.)/ Formación en vehículos eléctricos (equipamiento tecnológico, mandos, técnicas de conducción eficiente, sensibilización alto voltaje, mantenimiento, etc.)
Kargen kudeaketa energetiko integrala / Gestión energética integral de cargas	Kargen software integrala. Azken fasea: karga probak egitea, monitorizazioa eta baliozkotzea. / Software Integral de cargas. Fase final: realización de pruebas de carga, monitorización y validación.

3.6. Biodibertsitatearen babesa

DTK-k Donostiako hiri ingurunean egiten du lan, eta, beraz, ez du eragin handirik biodibertsitatean.

2005ean, DTK-k bere irudi korporatiboa eguneratu zuen, gaur egun bere jardueraren oinarri diren hainbat elementu gehituz: ingurumenarekiko errespetua eta donostiarrentzako zerbitzuaren kalitatea.

Irudi berriaren diseinuan urdina eta berdea ezarri ziren DTKren ezaugarri bereizgarriaren koloretzat: urdina, Donostiako hiriari lotutako kolore gisa, eta berdea, DTK-k jarduera leku duen ingurune naturala babesteko eta hobetzeko egiten duen ahaleginaren adierazle gisa.



Urte berean, DTK-k Aranzadi Zientzia Elkartearekin elkarlanean jardun zuen hegoaldeko zuhaitz igela Konpainiaren irudiaren zati izatea ezartzeko. Desagertzeko arriskuan dagoen animalia da, baina Donostiako alde batzuetan oraindik ere existitzen da. Europan dauden anfibiorik txikienetako bat da, espezie horretako animalia helduak gehienez 5-6 cm-koak dira eta. Gorputzaren kolorea berde argi eta distiratsua da, nahiz eta kolorearen tonua ez den berbera zonalde guztietan. Batzuek puntu txiki beltz batzuk dituzte bizkarraldean.

3.6. Protección de la biodiversidad

La CTSS desarrolla su actividad en el entorno urbano de San Sebastián por lo que no tiene un gran impacto sobre la biodiversidad.

En 2005 la CTSS actualizó su imagen corporativa incorporando varios elementos que hoy en día son la base de su actividad: el respeto al medio ambiente y la calidad del servicio a los y las donostiarras.

El diseño de la nueva imagen estableció el color azul y el color verde como colores identificativos de su identidad: el azul como color vinculado a la ciudad de San Sebastián y el verde como color que pone de manifiesto el esfuerzo que se realiza desde la CTSS para la protección y mejora del entorno natural en el que desempeña su trabajo.



El mismo año la CTSS colaboró con la Sociedad de Ciencias Aranzadi para establecer la ranita meridional como parte de la imagen de la Compañía. 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.

Igela, halaber, Donostiako eskola umeek ondo ezagutzen duten maskota bat da, bizitzeko eta mugitzeko ohitura onak txikienei irakasteko erabiltzen baita, DTKren instalazioetara egiten dituzten bisitetan. Hegoaldeko zuhaitz igela adibide didaktiko ona da, bere existentzia kolokan baitago; izan ere, kutsaduraren eta hiritarren eta enpresen praktika txarren ondorioen adibide garbia da.

4. HARREMANAK SOZIETATEAN

4.1. Garapen iraunkorrarekiko konpromisoak

4.1.1. Sozietatearen jarduerak enpleguan eta garapen lokalean duen inpaktua

DTK-k Donostiako hiri ingurunean garatzen du bere jarduera, beraz, enplegua sortzen du toki mailan. Era berean, DTK-ko plantilla osatzen duten pertsona guztiek espainiar nazionalitatea dute, eta gehienak toki eremuan jaio eta bizi dira.

Ekitaldi honetan hornitzaileen %65,66 EAen finkatutako hornitzaileak izan dira.

4.1.2. Sozietatearen jarduerak tokiko eta lurraldeko biztanleengan duen inpaktua

DTK-k **interoperabilitatearen** edo tarifa sistema integralaren alde egiten du (GGLak kudeatutako tarifa sistema), zeinarekin egun dauden hiru garraio txartelak (lurralde bakoitzeko bat) berdin-berdin erabili

La rana es asimismo una mascota reconocible por parte de los escolares de San Sebastián, ya que se utiliza para inculcar los buenos hábitos de vida y de movilidad entre los/as más pequeños/as en sus visitas a las instalaciones de la CTSS. La rana meridional es un buen ejemplo didáctico debido a su precaria existencia, un claro ejemplo de las consecuencias de la contaminación y de las malas prácticas ciudadanas y empresariales del fomento del transporte sostenible.

4. RELACIONES EN LA SOCIEDAD

4.1. Compromisos con el desarrollo sostenible

4.1.1. Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y desarrollo local

La CTSS desarrolla su actividad en el entorno urbano de San Sebastián, por lo que genera empleo a nivel local. Asimismo, todas las personas que componen la plantilla de la CTSS son de nacionalidad española, y la mayoría de ellas nacidas y con residencia en el ámbito local.

En este ejercicio el 65,66% de los proveedores han sido proveedores afincados en el País Vasco.

4.1.2. Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio

La CTSS apuesta por la **interoperabilidad** o sistema tarifario integral (gestionado por la ATTG), que permiten el uso indistinto de las tres tarjetas de transporte existentes (una por territorio) en toda la red de transporte público

daitezkeen garraio publikoko euskal sare osoan, EAEn bidaiatzeko orduan oztopoak murrizteko.

Deskontu progresiboak daude erabileragatik txartel pertsonaletan eta besterenezinetan, eta kolektibo berezientzako hobariak garraiobide guztietan. Era berean, 2021eko uztailaren 5etik **doakoak dira Dbuseko autobusen eta** Donostiako udalerrian zerbitzua ematen duten eta Mugi sistemaren parte diren garraio publikoko **gainerako operadoreen** arteko transbordoak. Ordura arte, transbordoek hobaria zuten, tarifen integrazioaren operadoreen artean egindakoak ibilbide bakartzat hartuta. Transbordoan ordainketa egin behar ez izateak probintziako hiriburura iristea eta lurraldearen barruko mugikortasuna errazten ditu, eta ibilgailu pribatua garraiobide gisa gutxiago erabiltzen laguntzen du.

Tarifa sistema integrala gero eta gehiago egiten den eskaria da, eta modu esanguratsuan errazten du tokiko biztanleak lurraldearen barruan mugitzea.

BAT eta BARIK Arabako eta Bizkaiko txartel multimodalen erabilera %25,37 handitu da 2024an, 2023koaren aldean, EAeko probintzien arteko mugikortasuna malgutu izanari esker. 2024an, BAT eta BARIK txartelekin ordaindutako 222.473 bidaia zenbatu dira; aurreko urtean, berriz, horrela ordaindutako 177.451 bidaia zenbatu ziren.

vasco, reduciendo así las barreras a la hora de viajar en la CAV.

Existen descuentos progresivos en tarjetas personales e intransferibles por uso y bonificaciones para colectivos especiales en todos los modos de transporte. Asimismo, desde el 5 de julio de 2021 **los transbordos entre los autobuses de Dbus y el resto de los operadores** de transporte público que prestan servicio dentro del término municipal de San Sebastián y forman parte del sistema Mugi **son gratuitos**. Hasta ese momento los transbordos eran bonificados, contando como un único trayecto los realizados entre distintos operadores de la integración tarifaria. La eliminación del pago en el transbordo facilita el acceso a la capital de la provincia, la movilidad dentro del territorio, favoreciendo la reducción del uso del vehículo privado como modo de transporte.

El sistema tarifario integral constituye una demanda creciente que facilita de manera significativa el desplazamiento de las poblaciones locales dentro del territorio. **El uso de las tarjetas BAT y BARIK, tarjetas multimodales de Araba y Bizkaia,** se ha visto incrementado en un 25,37 % en 2024 frente al uso realizado en 2023, gracias a la flexibilización de la movilidad entre provincias de la CAV. En 2024 se han contabilizado 222.473 viajes con tarjetas BAT y BARIK, mientras que en el año anterior se contabilizaron 177.451.

	2023	2024
BARIK	143.751	182.816
BAT	33.700	39.657
TOTAL	177.451	222.473

4.1.3. Tokiko komunitateetako eragileekin izandako harremanak eta haiekiko elkarrizketarako modalitateak

DTK-k zuzeneko eta etengabeko harremana dauka **Donostiako Udalarekin**, harena baita 1981az geroztik konpainiaren kapital sozial osoa.

DTKren jarduera Donostiako Udalak landutako hiriko Plan Estrategikoaren zatia da, eta mugikortasunaren eremuan berarekin noizean behin edo jarraian harremanetan dauden udaleko hainbat sailekin elkarlanean aritzen da etengabe. Elkarrizketa modua elkarlaneankoa eta eraikitzailea da, dela bileretan, dela lan foroetan, dela telematikoki.

DTK-k harreman estua dauka, halaber, **Gipuzkoako Garraioko Lurralde Agintaritzarekin** (GGLA), zeina Tarifa Sistema Integrala kudeatzeaz arduratzen baita. Hauek dira sistema horri atxikitako operadoreak: Hiriarteko Garraioa (Lurraldebus) + Tren garraioa (Renfe eta Euskotren) + Hiri garraioa (Donostia eta beste udalerrri batzuk).

4.1.3. Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y modalidades de diálogo con estos

La CTSS mantiene relación directa y constante con el **Ayuntamiento de San Sebastián**, a quien corresponde íntegramente el capital social desde 1981.

La actividad de la CTSS forma parte del Plan Estratégico de ciudad elaborado por el Ayuntamiento de San Sebastián, y colabora y trabaja constantemente con diferentes departamentos de dicho Ayuntamiento que tengan relación, puntual o continua, en el ámbito de la movilidad. El modo de diálogo es colaborativo y constructivo, ya sea en reuniones, foros de trabajo o telemáticamente.

La CTSS mantiene una relación estrecha también con la **Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa** (ATTG), encargada de gestionar el Sistema Tarifario Integral. Los operadores adheridos a dicho sistema son: Transporte Interurbano (Lurraldebus) + Transporte ferroviario (Renfe y Euskotren) + Transporte urbano (San Sebastián y otros municipios).

Gipuzkoako Garraioko Lurralde Agintaritzaren funtzionamenduan parte aktiboa da DTK.

Gainera, DTK-K lankidetzazko elkarriketa bat dauka **beste erakunde publiko batzuekin**, beti zerbitzu hobea eta kalitatekoa eskaini ahal izateko eta ahalik eta estaldurarik gehien eta ingurumenean gero eta inpaktu gutxien daukan zerbitzu baten bidez erabiltzaileen itxaropenak gaitzitzeko.

4.1.4. Elkarketa eta babesletza ekintzak

Urtero bezala, DTK-k hainbat kausa sozialarekin egin du bat 2024an, autobusetan kausa sozial horien ikur adierazgarria erakutsita, hainbat jarduera babesten zituela erakusteko.

Hona hemen 2024an egindako lankidetzak:

- Hiesaren aurkako Borrokaren Munduko Eguna.
- Emakumeen aurkako Indarkeria Desagerrarazteko Nazioarteko Eguna
- Trafiko Istripuetako Biktimak Gogoratzeko Munduko Eguna. Smith-Magenis Sindromearen Nazioareko eguna.
- Bularreko Minbiziaren aurkako Munduko Eguna.
- Gaixotasun Erreumatikoen Nazioarteko Eguna
- Ikusmenaren Munduko Eguna
- Entzutearen Eguna.
- Erretinaren Munduko Eguna.

La CTSS forma parte activa en el funcionamiento de la Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa.

Además, la CTSS mantiene un diálogo colaborativo con **otras instituciones públicas** con el objetivo siempre de poder mejorar y ofrecer un servicio de calidad, que supere las expectativas de las personas usuarias, que alcance la mayor cobertura posible y que tenga cada vez un menor impacto medioambiental.

4.1.4. Acciones de asociación y patrocinio

La CTSS, como cada año, a lo largo de 2024 también se ha sumado a diferentes causas sociales, luciendo los autobuses el distintivo correspondiente, como muestra de apoyo a diversas actividades.

A continuación, se detallan las colaboraciones llevadas a cabo en 2024:

- Día Mundial Día Mundial de la Lucha contra el Sida.
- Día Internacional para la Eliminación de Violencia contra las Mujeres.
- Dbus se suma al Día Mundial en Recuerdo de las Víctimas de la Violencia Vial 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 de la Escucha.
- Día Mundial de la Retina.

- Dravet Sindromeaz Kontzientziazeko Nazioarteko Eguna
- Haurren Aurkako Tratu Txarren Nazioarteko Eguna.
- Autismoaz Kontzientziazeko Munduko Eguna
- Boluntariotzaren Nazioarteko Eguna
- Pobrezia Errotik Ezabatze Nazioarteko Eguna
- Ijito Herriaren Nazioarteko Eguna
- Linfedemaren Nazioarteko Eguna
- Emakumeen Nazioarteko Eguna
- Gaixotasun Arraroen Munduko Eguna
- Día Internacional por la Concienciación del Síndrome de Dravet.
- Día Internacional Contra el Maltrato Infantil.
- Día Mundial de la Concienciación sobre el Autismo.
- Día Internacional del Voluntariado.
- Día Internacional para la Erradicación de la Pobreza.
- Día Internacional del Pueblo Gitano.
- Día Internacional del Linfedema.
- Día Internacional de las Mujeres.
- Día Mundial de las Enfermedades Raras.

Era berean, azpimarragarria da urtero, abenduan, Dbusek “Argibusa” jarduera egiten duela. Konpainiaren autobus bat erabiliz adineko pertsonen Donostiako Gabon giroa eta dekorazioa hurbiltzeko egiten den jarduera da. Donostia lagunkoia planaren barruko ekimena izan zen, hau da, hiria lagunkoiagoa izaten laguntzeko eta adinekoen bizi kalitatea hobetzeko asmoarekin Donostiako Udalak bultzatutako planaren zatia.

Oraingoan, Txara 2 egoitzarekin elkarlanean antolatu da jarduera, eta zentro horretan bizi ziren adineko 35 lagunek aukera izan dute autobusean irteera bat egiteko eta **hirian dagoen gabon giroa ikusteko**.

Jarduera horri esker, 65 eta 98 urte bitarteko adinekoen espazio esanguratsuetatik ibili ahal izan zuten, eta pertsona askorentzat ohikoa

Asimismo, cabe destacar que cada año, en diciembre, Dbus realiza la actividad “Argibusa”, que consiste en acercar la Navidad y la decoración donostiarra a las personas mayores desde un autobús de la Compañía. La iniciativa se enmarcó en Donostia Lagunkoia y fue 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 organiza en colaboración con la Residencia Txara 2 y 35 personas mayores que viven en este centro han podido disfrutar de la salida en autobús para ver el **ambiente navideño de la ciudad**.

Esta actividad ha permitido a personas mayores de entre 65 y 98 años recorrer espacios significativos y acercarse a una actividad

den jarduera batera hurbildu. Parte hartzaileak zentroko arduradunekin eta senideekin batera egon ziren, esperientzia partekatu ahal izateko.

DTK, gainera, ATUC Espainiako garraio operadoreen elkarte nagusiko kidea da, eta elkarte hori osatzen duten batzordeetan parte hartzen du, sektoreko profesionalekin esperientziak eta ezagutza trukatzeko:

- Batzorde ekonomiko eta finantzarioa.
- Teknologia berrietako, Marketineko eta Kalitateko Batzorde
- Pertsonen Kudeaketa eta Garapeneko Batzordea.
- Komunikazioko eta RR.II.-ko Batzordea
- Zerbitzu gisako Mugikortasunaren (MaaS) Zerbitzu
- Autobusen Plangintza eta Ustiapeneko Batzordea
- Bizikleta Publikoaren Batzordea

Toki mailan, DTK etengabe funtzionatzen duten hainbat lantaldeetan dago:

- Donostiako hiriko puntu kritikoen jarraipena egiteko eta puntu kritiko horien mapa lantzeko lantaldea
- Donostia Hiri Lagunkoia plan implementatzeko Batzorde Teknikoa.
- Donostiako Udaleko Kontseilu Soziala.

habitual para muchas personas. Los y las participantes han estado acompañados de personas responsables del centro y de familiares con objetivo de poder compartir la experiencia.

Además, la CTSS forma parte de ATUC, la principal asociación de operadores de transporte de España, y colabora en las distintas comisiones que la componen, con el objetivo de intercambiar experiencias y conocimiento con profesionales del sector:

- Comisión Económica-Financiera.
- Comisión de Nuevas Tecnologías, Marketing y Calidad
- Comisión de Gestión y Desarrollo de Personas.
- Comisión de Comunicación y RR.II.
- Comisión de Movilidad como Servicio (MaaS)
- Comisión de Planificación y Explotación de autobuses
- Comisión de Bicicleta Pública

A nivel local la CTSS forma parte de diferentes grupos de trabajo que funcionan de manera continuada:

- Grupo de trabajo para el seguimiento y elaboración del mapa de los puntos críticos de la ciudad de San Sebastián.
- Comisión Técnica para la implementación del plan Donostia Hiri Lagunkoia.
- Consejo social del Ayuntamiento de San Sebastián.

4.2. Azpikontratazioa eta hornitzaileak

4.2.1 Erosketetako Politikan gai sozialak, genero berdintasunekoak eta ingurumenekoak sartzea

DTK, bere jarduera motagatik, bere toki eremuagatik eta bere zerbitzu kategoriagatik, bi kontratazio legeri heldzen die, batez ere, bere erosketetako politikan: Sektore Publikoko Kontratazio Legea, nagusiki, eta Zerbitzu Berezien Legea, ezinbesteko zerbitzueterako, hala nola ura, elektrizitatea eta zibersegurtasuna, besteak beste.

Legeak gai sozialei, genero berdintasunari eta ingurumeneko gaiei lotuta jasotzen duena ez ezik, eta kontratuaren helburuaren arabera, gehiago ala gutxiago azpimarratzen da alderdietako bakoitzean, beti eremuetako bakoitzean landutako eta markatutako irizpideen eta helburuen mende.

Hurrengo tauletan zehazten dira 2024an eta 2023an hornitzaileek zuten jatorria eta hornitzaile multzo bakoitzeko gastua.

4.2. Subcontratación y proveedores

4.2.1 Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales

La CTSS en su política de compras, por el tipo de actividad, su ámbito local, y categoría de servicios, se acoge principalmente a dos leyes de contratación: la Ley de Contratación del Sector Público, mayormente, y para servicios indispensables como son el agua, la electricidad, la ciberseguridad, entre otros, se acoge a la Ley de Servicios Especiales.

Además de lo que recoge la ley en cuanto a cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales, y en función del objeto del contrato, se hace más o menos hincapié en cada uno de los aspectos siempre bajo los criterios y objetivos marcados y trabajados internamente en cada uno de los ámbitos.

En las siguientes tablas se detalla el origen de los proveedores en 2024 y 2023 y el gasto por grupo.

2024		
JATORRIA / ORIGEN	UNITATEAK / UNIDADES	GASTUAREN BATURA /SUMA DEL GASTO €
EUSKAL HERRIA / PAÍS VASCO	171	5.907.673,40
ESTATUKO GAINERAKO ERKIDEGOAK / RESTO DEL ESTADO	87	3.088.941,75
NAZIOARTEKOA / INTERNACIONAL	4	33.689,01
GUZTIRA, oro har/ TOTAL general	262	9.030.304,16
2023		
JATORRIA / ORIGEN	UNITATEAK / UNIDADES	GASTUAREN BATURA /SUMA DEL GASTO €
EUSKAL HERRIA / PAÍS VASCO	173	3.816.744,35
ESTATUKO GAINERAKO ERKIDEGOAK / RESTO DEL ESTADO	84	5.465.374,33
NAZIOARTEKOA / INTERNACIONAL	2	30.226,20
GUZTIRA, oro har/ TOTAL general	259	9.312.344,88

Hornitzaileek eta azpikontratistek bete egiten dute indarrean dagoen kontratazio legeak gizarte erantzukizunari eta ingurumen erantzukizunari buruz ezarritakoa.

Los proveedores y subcontratistas cumplen con lo legalmente establecido según la ley de contratación vigente en cuanto a responsabilidad social y ambiental.

4.3. Kontsumitzaileak

4.3.1. 4.3.1. Kontsumitzaileen osasunerako eta segurtasunerako neurriak

Erabiltzaileen **segurtasuna** **hobetzeko asmoarekin**, autobus flota osoak zaintzarako kamerak dauzka, eta kamera horiek Datuen Babeserako Legearen arabera kudeatzen dira.

4.3. Consumidores

4.3.1. Medidas para la salud y la seguridad de los/as consumidores/as

Con el fin de mejorar la **seguridad** de las personas usuarias toda la flota de autobuses dispone de cámaras de vigilancia, cuya gestión se realiza de acuerdo a la Ley de Protección de Datos.

Era berean, erabiltzaileen segurtasuna zaintzeko helburuarekin, aldian-aldian sentsibilizazio kanpainak lantzen dira, autobusa errespetuz erabiltzeko, zentzu zabalenean gune publikoa baita.

Azpimarratzekoa da, bukatzeko, eskaripeko geldialdien sistema, 2019an Konpainiako linea guztietara zabaltu zena; gauean emakumeak eta 18 urtetik beherakoak etxera seguruago bueltatu daitezela bilatzen duen neurri bat da. DTK-ko gaueko linea guztietako tarte jakin batzuetan, emakumeek eta 18 urtetik beherakoek **ibilbideko geltoki ofizialen artean jaistea eska dezakete**.

Osasunerako neurri gisa, azpimarratu daiteke Konpainiaren autobusen %100 irisgarriak direla eta azken teknologiez hornituta daudela, mugitzeko, entzuteko edo ikusteko zailtasunak dituzten pertsonen bidaia errazago egiteko.

- ✓ Zoru baxua eta sartzeko arrapala
- ✓ Mugikortasun urria duten pertsonentzako eserlekuak
- ✓ Plataforma erreserbatua eta balidatzeko makina erdian
- ✓ Audio bidezko informazio sistemak
- ✓ Irudi bidezko informazio sistemak

También con el objetivo de cuidar la seguridad de las personas usuarias, periódicamente se trabajan campañas de sensibilización para hacer un uso respetuoso del autobús como espacio público, en su sentido más amplio.

Cabe destacar por último el sistema de paradas a la demanda que se extendió en 2019 a todas las líneas nocturnas de la Compañía; se trata de una medida que busca mejorar la seguridad de las mujeres y de los menores de 18 años en su vuelta a casa por la noche. En determinados tramos de todas las líneas nocturnas de la CTSS, las mujeres y las personas menores de 18 años pueden **solicitar la bajada entre paradas oficiales del recorrido**.

Como medidas para la **salud**, cabe destacar que el 100% de los autobuses de la Compañía son accesibles y están equipados con las últimas tecnologías para facilitar el viaje a las personas con dificultades de movilidad, auditivas o visuales:

- ✓ Piso bajo y rampa de acceso
- ✓ Asientos reservados para personas de movilidad reducida
- ✓ Plataforma reservada y máquina de validación central
- ✓ Sistemas de información con audio
- ✓ Sistemas de información visuales

4.3.2. Erreklamazio sistemak

Erabiltzaileei eskaintzen zaien arreta hobetzeko politika da DTKn gehien zaintzen den alderdietako bat. Jarduera erabiltzaileen gogoia betetzera zuzenduta eta bideratuta dago; beraz, informazioa bezeroekin trukatzear arduratzen da, etorkizunean gauzak ondo egiten ahal izateko eta bezeroen laguntzarekin ondo hazi ahal izateko.

Komunikatzeko kanalik garrantzitsuena Erabiltzaileari Arreta Egiteko zerbitzua da. Zerbitzu horretan, telefonoz edo posta elektronikoko bidez egiten zaie arreta jasotako kontsulta, iradokizun eta kexa guztiei, modu pertsonalizatuan

Kexa guztiak jaso eta erantzuten saiatzeaz gain, benetan balio duena eta zerbitzuak hobetzen laguntzen duena urtean jasotzen diren iradokizun ugariak dira.

Barruko kexak, erreklamazioak eta iradokizunak kudeatzeari dagokionez, langile guztiek hainbat kanal dituzte erabilgarri, esan behar dutena zergatik esan behar duten kontuan hartuta.

Iradokizun gehienak iradokizunen postontziaren bidez iristen dira. Postontzia Langileen Departamentuan dago zentralizatuta, eta gaiaren arabera, iruzkinak dagokien departamentura bideratzen dira, hark azter ditzan, eskaerari erantzuteko eta, hala badagokio, neurri egokiak ezartzeko.

4.3.2. Sistemas de reclamación

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

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.

Además de atender e intentar solucionar todas las quejas, lo que realmente da valor y posibilita el enriquecimiento respecto a la mejora de sus servicios son las múltiples sugerencias que se reciben cada año.

En cuanto a la gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias a nivel interno, todo el personal cuenta con diferentes canales disponibles dependiendo de la causa de su comentario.

La mayoría de los comentarios llegan a través del buzón de sugerencias, centralizado en el Departamento de Personal y según la temática, se deriva al departamento correspondiente para su análisis y para poder dar respuesta a la solicitud e implementar las medidas pertinentes si así se considera.

Horrez gain, langile talde guztiek goragoko arduradunarengana jo dezakete, gorabeherak, kexak edo erreklamazioak modu pertsonalizatu eta konfidentzialean kudeatzeko.

Badira mekanismo eta protokolo gehigarriak larritasun handiagoko kasuetarako, hala nola Laneko Sexu Jazarpen Sexualari eta Sexuan oinarritutako Jazarpenari aurre egiteko protokoloa eta Laneko Indarkeriari aurre egiteko Jarduera Protokoloa. Kasu horiek barruan kudeatzen dira, kasuan-kasuan inplikaturako departamentuetako arduradunen artean, konfidentzialtasuna, inpartzialtasuna eta errepresaliarik ez egotea bermatuta.

Segurtasun eta Osasuneko Batzordeak, 1.3 atalean deskribatutakoak, protokoloen funtzionamendu egokiaren eta aplikazio zuzenaren jarraipena eta zaintza egiten ditu.

4.3.3. Jasotako kexak eta haien ebazpena

Bezeroei eskaintzen zaien arreta hobetzeko politika da DTKn gehien zaintzen den alderdietako bat. Konpainia bezeroen gogobetetzera zuzenduta eta bideratuta dago; beraz, bezeroengandik informazioa eskuratzeaz arduratzen da, etorkizunean ondo egiten dakiena hobetzen lagundu diolakoan eta bezeroen laguntzarekin ondo hazi ahal izateko.

Adicionalmente, los diferentes grupos de trabajadores/as pueden dirigirse a su encargado/a superior para gestionar incidencias, quejas o reclamaciones de manera personalizada y confidencial.

Existen mecanismos y protocolos adicionales para casos de mayor gravedad, como son el Protocolo de actuación contra el acoso sexual y acoso por razón de sexo en el trabajo y el Protocolo de actuación ante Violencia en el Trabajo, que se gestionan de manera interna entre los responsables de departamento implicados según el caso, aplicando las garantías de confidencialidad, imparcialidad y no represalias.

El Comité de Seguridad y Salud, descrito en el apartado 1.3. hace las labores de seguimiento y vigilancia del buen funcionamiento y correcta aplicación de los distintos protocolos.

4.3.3. Quejas recibidas y resolución de las mismas

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.

Komunikatzeko kanalik garrantzitsuenak Erabiltzaileari Arreta Egiteko zerbitzua da. Zerbitzu horretan, telefonoz edo posta elektronikoz bidez egiten zaie arreta jasotako kontsulta, iradokizun eta kexa guztiei, modu pertsonalizatuan.

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.

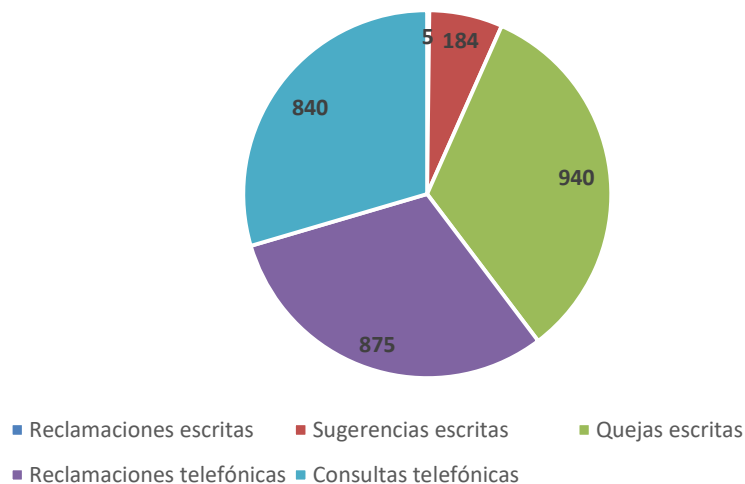
Kexa guztiak jaso eta erantzuten saiatzeaz gain, benetan balio duena eta zerbitzuak hobetzen laguntzen duena urtean jasotzen diren iradokizun ugariak dira.

Además de atender e intentar solucionar todas las quejas, lo que realmente da valor y posibilita el enriquecimiento respecto a la mejora de sus servicios son las múltiples sugerencias que se reciben cada año.

Nabarmentzekoa da kexak, erreklamazioak eta iradokizunak UNE-EN 13-816 arauaren arabera ezarritako kalitate irizpideetan oinarrituta kudeatzen direla.

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.

Erreklamazioak eta Iradokizunak 2024/
Reclamaciones y Sugerencias 2024





4.3.4. Erabiltzaileen gogobetetzea.

2024Ko lehen hiruhilekoan, DTK-k inkesta bat egin zuen bere erabiltzaileen gogobetetzea neurtzeko. Ekintza horrekin 900 erabiltzaile elkarrizketatu ziren guztira AENOREk emandako kalitate ziurtagiria duten lineetan, hau da, 5, 13 eta 18 lineetan. Linea horietan, 250, 300 eta 350 lagun elkarrizketatu dira, hurrenez hurren.

Inkestak egiteari esker, ondorioztatu ahal izan zen erabiltzaileen gogobetetzea, oro har, hobetu egin dela, aurretik egindako inkesten emaitzekin alderatuta. Horren erakusgarri da 2012-2024 aldian egindako hobekuntzak inkestetan nabaritu direla; izan ere, hobekuntza horiek direla-eta erabiltzaileek zerbitzuaz duten pertzepzioa aurreko urteetan zutena baino hobea izan dela, eta hori azken notan nabaritu da, 0,38 puntu igo baita, batez bestekoa nota 8,63 izanda.

4.3.4. Satisfacción de los/las usuarios/as.

La CTSS realizó una encuesta para medir la satisfacción de sus usuarios/as durante el primer trimestre de 2024. Con esta acción se encuestaron un total de 900 usuarios/as en las líneas que cuentan con el certificado de calidad otorgado por AENOR, en las cuales se ha entrevistado para las líneas 5, 13 y 28 a 250, 300 y 350 personas respectivamente.

Gracias a la realización de las encuestas se pudo concluir que en general la satisfacción de los/las usuarios/as ha mejorado respecto a encuestas anteriores. Muestra de ello es que las mejoras efectuadas durante el periodo 2012-2024 se han visto reflejadas con una mejor percepción del servicio por parte de los/as usuarios/as respecto a años anteriores, cuantificando con una subida en la nota final de 0,38 puntos hasta alcanzar la nota media de 8,63.

4.4. Informazio fiskala

Sozietateak ikuskaritzapean ditu preskribatu gabeko ekitaldietako zerga guztiak. Indarreko legediari jarraituz, zerga aitorpenak ezin dira behin betikotzat hartu agintari fiskalek ikuskatu arte edo preskripzio epea igaro arte.

Sozietateak ez du hornidurarik sortu ekitaldiotako ikuskatze posible baten ondoriozko pasiboak estaltzeko. Izan litezkeen pasibo horiek eratortzen dira, bai zerga arlotik gertaera zergapegarri jakin batzuei emandako tratamendutik, bai zerga arau batzuei eman dakiekeen interpretaziotik.

Hala ere, zuzendaritzaren arabera, etorkizuneko ikuskapenetan gerta litezkeen pasibo horiek gauzatzeko aukera oso txikia da eta, nolanahi ere den, horietatik erator litekeen zerga zorrak ez lieke modu esanguratsuan eragingo Sozietatearen finantza egoerei.

2024ko ekitaldiko Sozietateen gaineko Zerga likidatzeko aplikatu beharreko legeria urtarilaren 17ko 2/2014 Foru Araua da, hori baita indarrean dagoena.

Sozietatearen administratzaileek zerga horrekin lotutako zenbatekoak kalkulatu dituzte 2024ko ekitaldirako, bai eta ekitaldi bakoitzaren itxieran indarrean dagoen foru

4.4. Información fiscal

La Sociedad tiene abiertos a inspección todos los impuestos a los que ha estado sujeta por los ejercicios no prescritos. De acuerdo con la legislación vigente, las declaraciones realizadas para los diferentes impuestos no pueden considerarse definitivas hasta haber sido inspeccionadas por las autoridades fiscales, o haber pasado el plazo de prescripción.

La Sociedad no ha creado provisión alguna para cubrir los pasivos que pudieran derivarse de una posible inspección de estos ejercicios. Estos pasivos eventuales se derivan del tratamiento otorgado desde el punto de vista tributario de determinados hechos imposables, así como de las posibles diferentes interpretaciones que se puedan dar a algunas normas fiscales.

Sin embargo, la dirección estima que la posibilidad de que en futuras inspecciones se materialicen dichos pasivos contingentes es remota y, en cualquier caso, la deuda tributaria que de ellos pudiera derivarse no afectaría significativamente a los estados financieros de la Sociedad.

La legislación aplicable para la liquidación del Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2024 es la correspondiente a la Norma Foral 2/2014 de 17 de enero, la cual se encuentra vigente.

Los Administradores de la Sociedad han realizado los cálculos de los importes asociados con este impuesto para el ejercicio 2024 y aquellos abiertos a inspección de acuerdo con

araudiaren arabera agian ikuskatu beharko direnak ere, jardun judizialen eta planteatutako helegiteen azken ebazpenek urteko kontuetan, oro har hartuta, inpaktu esanguratsurik izango ez dutelakoan.

2024ko abenduaren 31n amaitutako ekitaldiko Sozietateen gaineko Zergari dagokion aitorpena, zerga aldia bukatu ondorengo sei hilabeteak igaro eta hurrengo 25 egun naturaletan aurkeztu beharko du Sozietateak.

2024ko eta 2023ko abenduaren 31n, honako zor hauek daude Administrazio publikoekin:

la normativa foral en vigor al cierre de cada ejercicio, por considerar que de la resolución final de las actuaciones judiciales y los recursos planteados no se derivará un impacto significativo sobre las cuentas anuales tomadas en su conjunto.

La declaración correspondiente al Impuesto sobre Sociedades relativa al ejercicio terminado en 31 de diciembre de 2024, deberá presentarse por la Sociedad durante los 25 días naturales siguientes a los seis meses posteriores a la conclusión del periodo impositivo.

Los saldos pendientes a 31 de diciembre de 2024 y 2023 con las Administraciones Públicas son los siguientes:

Kontzeptua / Concepto	Saldo zordunak / Saldos deudores		Saldo Hartzekodunak / Saldos acreedores	
	2024	2023	2024	2023
Ogasun Publikoa BEZ-agatik / Hacienda Pública por IVA	4.221.350,90	1.398.495,34	0,00	0,00
Ogasun Publikoa atxikipenengatik eta konturako sarrerengatik itzulerak / Hacienda Pública por devolución de retenciones e ingresos a cuenta	6.680,96	27.019,49	0,00	0,00
Ogasun Publikoa PFEZ-gatik / Hacienda Pública por IRPF	0,00	0,00	748.002,14	736.835,36
Gizarte Segurantzako erakundeak / Organismos Seg. Social	0,00	0,00	1.065.358,64	1.054.850,57
Guztira / Total	4.228.031,86	1.425.514,83	1.813.360,78	1.791.685,93

Gizarte Segurantzako Erakundea kontu sailaren saldoa, abenduko zor arruntari dagokiona, eta, gainera, Produktibitate Plusari dagokion Gizarte Segurantza.

Hona hemen 2024ko abenduaren 31n zeuden zerga oinarri negatiboen eta aplikatu gabeko kenkarien osaera:

El saldo de la partida Organismo de la Seguridad Social corresponde a la deuda corriente del mes de diciembre, además de la S. Social correspondiente al Plus de productividad.

La composición de las bases imponibles negativas y las deducciones pendientes de aplicación al 31 de diciembre de 2024 es la siguiente:

Urtea / Año	2024	2023	Epemuga / Vencimiento
Muga duten kenkariak / Deducciones con límite del 35%			
2003	276.407,33	276.407,33	2033
2004	299.812,74	299.812,74	2034
2005	176.892,99	176.892,99	2035
2006	248.380,12	248.380,12	2036
2007	53.215,00	53.215,00	2037
2008	241.614,87	241.614,87	2038
2009	296.914,36	296.914,36	2039
2010	36.033,53	36.033,53	2040
2011	176.195,40	176.195,40	2041
2012	3.784,30	3.784,30	2042
2013	26.411,20	26.411,20	2043
2014	299.024,56	299.024,56	2044
2015	149.373,28	149.373,28	2045
2016	409.123,92	409.123,92	2046
2018	322.889,18	322.889,18	2048
2019	738.427,16	738.427,16	2049
2020	388.157,38	388.157,38	2050
2021	375.290,31	375.290,31	2051
Mugarik gabeko kenkariak / Deducciones con límite del 70%			
2003	36.205,30	36.205,30	2033
2004	32.853,26	32.853,26	2034
2005	99.166,86	99.166,86	2035
2006	9.360,08	9.360,08	2036
Kenkariak guztira / Total deducciones	4.695.533,13	4.695.533,13	

Urtea / Año	2024	2023	Epemuga / Vencimiento
2003	5.020.430,74	5.020.430,74	2033
2004	5.513.455,36	5.513.455,36	2034
2005	7.285.647,48	7.285.647,48	2035
2006	8.523.352,87	8.523.352,87	2036
2007	9.870.912,74	9.870.912,74	2037
2008	11.648.068,41	11.648.068,41	2038
2009	10.876.519,23	10.876.519,23	2039
2010	11.596.242,94	11.596.242,94	2040
2011	11.555.715,47	11.555.715,47	2041
2012	11.501.204,29	11.501.204,29	2042
2013	13.302.700,96	13.302.700,96	2043
Zerga oinarri negatiboak guztira / Total bases imponibles negativas	106.694.250,49	106.694.250,49	

Sozietateak ez dauzka erregistraturik oraindik aplikatu gabe dauden kenkarien kreditu fiskala eta zerga oinarri negatiboak, zeren eta, bere operatibotasuna dela-eta, eta Udalaren mende dagoen sozietatea izaki, ezarritako prezio politikak beti sortzen baititu Udalak hurrengo ekitaldian estaltzen dituen galerak.

La Sociedad no tiene registrado el crédito fiscal de las deducciones pendientes de aplicar y las bases imponibles negativas, ya que por su operatividad y al ser una sociedad dependiente del Ayuntamiento de San Sebastián la política de precios establecida siempre genera pérdidas que son cubiertas por el Ayuntamiento al ejercicio siguiente.

4.4.1. Lortutako irabaziak herrialdez herrialde.

Sozietatearen jarduera guztia Donostiako udalerrri barruan egiten da.

4.4.1. Beneficios obtenidos país por país.

Toda la actividad de la sociedad se realiza dentro del término municipal de San Sebastián.

4.4.2. Irabazien gainean ordaindutako zergak.

2024ko eta 2023ko ekitaldietako kontabilitate emaitza eta zerga oinarria ez datoz bat, funtsean, tokiko zerbitzu publikoak ematetik eratorritako errentak zerga oinarrian ez sartzeagatik, Sozietateen gainera Zergari buruzko 2/2014 Foru Arauaren 39. artikulua 1. paragrafoak jasotzen duen bezala.

Gainera, sozietateak galerak ditu behin eta berriz, eta, beraz, sozietate zergaren gastua 0,00€ da.

4.4.2. Impuestos sobre beneficios pagados.

El resultado contable de los ejercicios 2024 y 2023 difiere de la base imponible, básicamente, por la no integración en la base imponible de las rentas derivadas de la prestación de servicios públicos locales, tal y como recoge el apartado 1 del artículo 39 de la Norma Foral 2/2014 del Impuesto sobre Sociedades.

Además la sociedad tiene pérdidas de forma reiteradas, por lo que el gasto por Impuesto de sociedades es 0,00€.

Sozietateen Gainera Zergaren gastua Gasto por Impuesto Sociedades	
2024	2023
0,00 €	0,00 €

4.4.3. Jasotako dirulaguntza publikoak.

Sozietateak hainbat organismo publikoren dirulaguntzak jasotzen ditu, bai urtebetetik gorako iraupena duten inbertsioak egiteko, bai ekitaldiko gastuak diruz laguntzeko.

4.4.3. Subvenciones públicas Recibidas.

La sociedad recibe subvenciones de diferentes organismos públicos, tanto para realizar inversiones con una duración superior a un año, como para subvencionar gastos del ejercicio.

	2024	2023
Inbertsioetarako dirulaguntzak Subvenciones para inversiones	18.189.060,65	3.408.380,90
Ustiatzeko dirulaguntzak Subvenciones explotación	221.272,73	217.221,06

5. PERTSONAK

5.1. Enpleguaren analisia

5.1.1. Enplegatutako pertsona kopurua, sexu, adin, herrialde eta sailkapen profesionalaren arabera

DTK-k funtsezko aktibotzat hartzen ditu bere langileak, konpainiaren arrakastaren eta ondo egindako lanaren gakotzat, alegia. Enplegatutako pertsonen buruzko datuak aurkezteko unean, ez dira sailkapen profesionalak erabili, baizik eta sekzioak. Urtero txostenetan jasotzen diren eta Administrazio Kontseiluari aurkeztzen zaizkion datuak sekzio horietan oinarritzen dira. Datuak sailkapen profesionalaren arabera emango balira pertsona bakarreko lanpostuen gaineko informazioa emango litzateke, eta hori datuen babesaren gaineko legeek xedatzen dutenaren aurka doa. Horregatik, egokiagotzat jotzen da datuak sekzioka ematea.

Hurrengo taulan agertzen da 2023an eta 2024an enplegatuta zeuden **pertsonen batezbestekoa**, sekzioka:

5. PERSONAS

5.1. Análisis del empleo

5.1.1. Nº de personas empleadas por sexo, edad, país y clasificación profesional

La CTSS considera un activo fundamental a su plantilla, clave del éxito y del buen hacer de la Compañía. A la hora de presentar los datos relacionados con las personas empleadas, no se utilizan clasificaciones profesionales, sino secciones. Anualmente los datos que se recogen en los diferentes informes que se presentan al Consejo de Administración son con base a dichas secciones.

El dar los datos por clasificación profesional daría lugar a dar información de puestos de trabajo unipersonales, contraviniendo las disposiciones legales en materia de protección de datos. Es por ello que se considera más adecuado exponer los datos agrupados por secciones.

En la siguiente tabla se muestra la comparativa de la **media de personal** empleado en 2023 y en 2024 por sección:

BATEZ BESTEKO PLANTILLA PLANTILLA MEDIA	2023ko ekitaldia / Ejercicio 2023	2024ko ekitaldia / Ejercicio 2024
Kontseiluko kideak / Consejeros/as	3,00	3,05
Administrariak eta teknikariak /Administrativos/as y técnicos/as	17,80	17,88
Tailerrak / Talleres	37,39	36,52
Gidari kobratzaileak /Conductores/as –Perceptores/as	478,48	488,02
Ikuskatzaileak / Inspectores/as	15,47	17,05
Trafikoko gainerakoak / Resto de tráfico	0,38	0,25
Garbiketa / Limpieza	19,75	25,41
Zerbitzu osagarriak / Servicios auxiliares	5,50	5,50
GUZTIRA / TOTAL	577,77	593,68

Hona hemen ekitaldia bukatzean sozietateko langileen **sexuen arabera** **banaketa**, kontseiluko kideak sartu gabe, behar adina kategoria eta mailatan banakaturik:

La **distribución por sexos** al término del ejercicio del personal de la sociedad, no incluyendo a los/as consejeros/as, desglosado en un número suficiente de categorías y niveles es el siguiente:

PLANTILLA a 31.12	Ejercicio 2023		Ejercicio 2024	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Administrativos/as y técnicos/as	13	6	14	7
Talleres	39	-	39	0
Conductores/as– Perceptores/as	459	69	468	75
Inspectores/as	18	2	18	2
Resto de tráfico	1	-	1	0
Limpieza	20	3	25	3
Servicios auxiliares	4	2	4	2
TOTAL	554	82	569	89

Jarraian zehazten da 2023ko eta 2024ko batez besteko plantilla, sexuaren eta adin tartearen arabera bereizita.

A continuación, se detalla la plantilla media de 2023 y 2024 desagregada por sexo y rango de edad.

2023	EMAKUMEAK MUJERES	GIZONAK HOMBRES
30 urte baino gutxiago Menos de 30 años	0,22	4,53
30 eta 39 urte bitartean Entre 30 y 39 años	11,05	61,7
40 eta 49 urte bitartean Entre 40 y 49 años	25,85	172,27
50 eta 59 urte bitartean Entre 50 y 59 años	32,87	221,26
60 urtetik gorakoak Mayor de 60 años	4,08	43,93
Guztira Total	74,07	503,69

2024	MUJERES	HOMBRES
30 urte baino gutxiago Menos de 30 años	0,39	7,25
30 eta 39 urte bitartean Entre 30 y 39 años	11,31	62,25
40 eta 49 urte bitartean Entre 40 y 49 años	26,09	166,94
50 eta 59 urte bitartean Entre 50 y 59 años	33,43	235,70
60 urtetik gorakoak Mayor de 60 años	6,00	44,32
Guztira Total	77,22	516,46

Sekziokako **batez besteko adinari** dagokionez, hauek dira datuak:

En cuanto a la **edad media** por secciones, los datos son los siguientes:

	2023	2024
	Adina Batezbestekoa Edad Media	Adina Batezbestekoa Edad Media
Administrari eta teknikariak Administrativos/as técnicos /as	50,13	47,40
Ikuskatzaileak - Inspectores /as	52,48	52,73
Gidariak -Conductores/as	49,35	49,69
Tailerrak - Talleres	51,82	52,43
Garbiketa - Limpieza	51,12	50,83
Zerbitzu osagarriak - Servicios Auxiliares	53,79	54,79

DTK-ko langile guztiek Espainiako nazionalitatea dute.

Todo el personal de la CTSS es de nacionalidad española

5.1.2. Kontratu modalitateen kopuru osoa eta banaketa

2024ko abenduaren 31n, hauek ziren kontratuen kopuru osoa eta kontratu modalitateen arabera banaketa:

5.1.2. Número total y distribución de modalidades de contratos

A 31 de diciembre de 2024 el número total de contratos y la distribución por modalidad de contrato es la siguiente:

	Kontratuak guztira/ Nº total contratos	Epemugarik gabekoak/ Indefinidos	Aldi baterakoak Temporales	Ordezkatuak/ Relevados
2024.12.31ko plantilla Plantilla a 31.12.2024	658	462	169	27
2023.12.31ko plantilla Plantilla a 31.12.2023	636	387	220	29

5.1.3. Urteko kontratuen batezbestekoa sexu, adin eta sailkapen profesionalaren arabera

5.1.3. Promedio anual de contratos por sexo, edad y clasificación profesional

2024ko abenduaren 31n, hau da plantillaren banaketa kontratu motaren arabera, generoaren eta adinaren arabera bereizita:

A 31 de diciembre de 2024 la distribución de la plantilla por tipo de contrato, desagregada por género y por edad, es la siguiente:

	Epemugarik gabekoak Indefinidos		Aldi baterakoak Temporales		Ordezkatuak Relevados		Adina Edad
	Emakumeak Mujeres	Gizonak Hombres	Emakumeak Mujeres	Gizonak Hombres	Emakumeak Mujeres	Gizonak Hombres	Batezbestekoa Media
Administrari eta teknikariak Administrativos/as técnicos /as	5	11	2	2	0	1	47,4
Ikuskatzaileak Inspectores /as	2	16	0	1	0	2	52,73
Gidariak Conductores/as	42	332	33	116	0	20	49,69
Tailerrak Talleres	0	33	0	4	0	2	52,43
Garbiketa Limpieza	2	13	1	10	0	2	50,83
Zerbitzu osagarriak Servicios Auxiliares	0	4	2	0	0	0	54,79
Guztira Total	51	409	38	133	0	27	

2023ko abenduaren 31n, hau zen plantillaren banaketa kontratu motaren arabera, generoaren eta adinaren arabera bereizita:

A 31 de diciembre de 2023 la distribución de la plantilla por tipo de contrato, desagregada por género y por edad, era la siguiente:

	Epemugarik gabekoak Indefinidos		Aldi baterakoak Temporales		Ordezkatuak Relevados		Adina Edad
	Emakumeak Mujeres	Gizonak Hombres	Emakumeak Mujeres	Gizonak Hombres	Emakumeak Mujeres	Gizonak Hombres	Emakumeak Mujeres
Administrari eta teknikariak Administrativos/as técnicos /as	5	10	1	2	0	1	50,13
Ikuskatzaileak Inspectores /as	1	17	1	0	0	2	52,48
Gidariak Conductores/as	33	273	36	164	0	22	49,35
Tailerrak Talleres	0	31	0	6	0	2	51,82
Garbiketa Limpieza	2	11	1	7	0	2	51,12
Zerbitzu osagarriak Servicios Auxiliares	0	4	2	0	0	0	53,79
Guztira Total	41	346	41	179	0	29	

5.1.4. Kaleratze kopurua, sexu, adin eta sailkapen profesionalaren arabera
2024an bi pertsona kaleratu dira.

5.1.5. Batez besteko ordainsariak sexuaren arabera, eta haien bilakaera
Donostiako Udalak aplikatzen dituen ordainsari igoerak erabakitzen dute ordainsarien bilakaera. Hau da 2023ko batez besteko ordainsaria sexuen arabera:

5.1.4. Nº de despidos por sexo, edad y clasificación profesional
En el año 2024 se han despedido a dos personas.

5.1.5. Remuneraciones medias por sexo y su evolución
La evolución de las remuneraciones viene determinada por las subidas salariales que aplica el Ayuntamiento de San Sebastián.
La retribución media por sexo en 2023 es la siguiente:

	Ordainsaria Batezbesteko Salario Medio
Gizonak / Hombres	42.286,00 €
Emakumeak / Mujeres	41.256,00 €
Batezbestekoa / Media	42.156,00 €

Hau da 2022ko batez besteko ordainsaria sexuen arabera:

La retribución media por sexo en el 2022 es la siguiente:

	Ordainsaria Batezbesteko Salario Medio
Gizonak / Hombres	41.556,51 €
Emakumeak / Mujeres	39.745,46 €
Batezbestekoa / Media	41.325,13 €

OHARRA: sartutako datuak 2023ko ekitaldikoak dira. 2024ko informazioa txosten hau idatzi ondoren lortuko da.

NOTA: los datos incluidos corresponden al ejercicio del año 2023. La información correspondiente a 2024 se obtendrá con posterioridad a la redacción de este informe.

5.1.6. Soldata arrakala

Soldaten azterketaren xehetasunak ematen hasi aurretik, aipatu behar da ez dagoela sexuaren araberako zuzeneko soldata diskriminaziorik.

Soldata arrakalari dagokionez, esan behar da 2023an emakumeen urteko batez besteko soldata 41.256,00 €-koa dela (39.745,46 €-2022an) eta gizonezkoena 42.286,00 €-koa (41.556,51 €-koa 2022an). Hau da, soldata arrakala %2,497koa da, 2022koa (%4,36) baino txikiagoa eta Euskal Autonomia Erkidegoan dagoena (%16,47, Emakundek argitaratutako azken datuen arabera) baino txikiagoa ere bai.

5.1.6. Brecha salarial

Antes de pasar al detalle del análisis de los salarios comentar que no existen discriminación salarial directa en función del sexo.

Respecto a la brecha salarial, comentar que el salario medio anual de las mujeres en 2023 es de 41.256,00 € (39.745,46€ en 2022) y el de los hombres es de 42.286,00 € (41.556,51 € en 2022), existe una brecha salarial del 2,497%, inferior a la del año 2022 (4,36%) e inferior a la existente a nivel de la Comunidad Autónoma de Euskadi (16,47% según últimos datos publicados).

Batez besteko soldataren analisirako bezala, soldata arrakala kalkulatzeko ere plantilla osoa hartu da aintzat (baita urte osoan egun bakarrean lan egin duten langileak ere).

Jarraian zehazten da 2023an kategoria profesional bakoitzeko soldata arrakala.

Al igual que para el análisis de la retribución media, para el cálculo de la brecha salarial, se ha tenido en cuenta también a toda la plantilla (hasta los/as trabajadores/as que han trabajado un único día en todo el año).

A continuación, se detalla la brecha salarial por categoría profesional en 2023.

Taldea / Grupo			Lan egindako orden batezbestekoa Media horas trabajadas		
	Arrakala Brecha	% Emakumeak % Mujeres	Emakumeak Mujeres	Gizonak Hombres	Arrakala Brecha
Gerentzia / Gerencia	-	0,00%	-	1.592	-
Zuzendaritza postuak / Puestos de dirección	-	0,00%	-	1.592	-
1.mailako tarteko arduraduna Mando intermedio nivel 1	-15,8	1,20%	1.592	1.581	-0,7
2.mailako tarteko arduraduna Mando intermedio nivel 2	23,4	2,41%	1.370	1.464	6,9
Administrazioko langileak Personal administración	30,9	3,61%	995	1.379	38,6
Langileak Personal operario	-	0,00%	-	1.194	-
Gidariak Personal operario de conducción	2,5	83,13%	1.424	1.429	0,4
Garbitzaileak Personal operario de limpieza	-23,1	3,61%	1.590	1.157	-27,2
Tailerreko langileak Personal operario de taller	-	0,00%	-	1.430	-
Tenikariak Personal técnico	-6,7	4,82%	1.592	1.230	-22,7
Mediku teknikariak Personal técnico médico	-	1,20%	1.592	-	-
Guztira Total	2,50	100%	1.414	1.404	-0,7

OHARRA: sartutako datuak 2023ko ekitaldikoak dira. 2024ko informazioa txosten hau idatzi ondoren lortuko da.

NOTA: los datos incluidos corresponden al ejercicio del año 2023. La información correspondiente a 2024 se obtendrá con posterioridad a la redacción de este informe.

5.1.7. Zuzendaritza postuak, sexuaren eta batez besteko ordainsariaren arabera

Zuzendaritza egitura zuzendari gerente batek eta arloko lau arduradunek osatzen dute, eta horietako bat emakumea da.

Zuzendaritza egituraren batez besteko ordainsaria 99.668,18€-koa da 2024an.

5.1.7. Puestos directivos por sexo y remuneración media

La estructura directiva está formada por un Director Gerente y cuatro responsables de área, de los cuales una de ellas es mujer.

La remuneración media de la estructura directiva es de 99.668,18€ en 2024.

5.1.8. Desgaitasuna duten enpleguak

Azaroaren 29ko 1/2013 Legegintzako Errege Dekretuak, desgaitasunen bat duten pertsonen eskubideei eta haien gizarteratzeari buruzko Lege Orokorraren Testu Bategina onartzen duenak, desgaitasunen bat duten pertsonen plantillako enpleguaren %2 erreserbatzeko betebeharra ezartzen du bere 42. artikuluan.

DTK-k aukera berdintasunean sinesten du eta funtzio integratzailea betetzen du muga fisiko edo mentalak dituztenentzat: Konpainiako langileen %2 desgaitasunen bat duten langileak dira.

Hauek dira %33ko desgaitasuna edo desgaitasun handiagoa duten langileen kopuruak

5.1.8. Empleados/as con discapacidad

El Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, establece en su artículo 42 la obligación de reserva de empleo del 2% de la plantilla, para trabajadores/as con discapacidad.

La CTSS cree en la igualdad de oportunidades y cumple una función integradora para quienes cuentan con limitaciones físicas o mentales: el 2 % de la plantilla de la Compañía son trabajadores/as que presentan alguna discapacidad.

Las cifras de personal con una discapacidad igual o superior al 33% son las siguientes:

	2023ko ekitaldia Ejercicio 2023	2024ko ekitaldia Ejercicio 2024
Administrariak eta Teknikariak	1	1
Administrativos/as y técnicos/as		
Tailerrak / Talleres	1	1
Gidari Kobratzaileak /		
Conductores/as Perceptores/as	5	5
Ikuskatzaileak / Inspectores/as	-	-
Trafikoko gainerakoak /	-	-
Resto de tráfico		
Garbiketa / Limpieza	6	6
Zerbitzu osagarriak /		
Servicios auxiliares	1	1
GUZTIRA / TOTAL	14	14

5.2. Lanaren antolaketa

5.2.1. Lan denboraren antolaketa

Lanaldia antolatzeko, Konpainiaren hitzarmen kolektiboan (1.592 ordu) zehaztutako urteko lanaldia bete behar da. Hitzarmen hori ordezkari sindikalekin eta konpainiako zuzendaritzarekin batera egiten da.

Zerbitzuaren berezitasuna dela-eta, atal bakoitzak modu jakin batean dauka antolatuta lana eta lanaldia, beti erabiltzaileei zerbitzurik hoberena eskaintzeko asmoz.

5.2. Organización del trabajo

5.2.1. Organización del tiempo de trabajo

La organización de la jornada laboral está sujeta a la jornada anual definida en el convenio colectivo (1.592 horas) de la Compañía, que se elabora conjuntamente con los representantes sindicales y la Dirección de la Compañía.

Dada la peculiaridad del servicio, cada sección tiene organizado el trabajo y la jornada laboral de una determinada forma, siempre con el objetivo de ofrecer el mejor servicio a las personas usuarias.

5.2.2. Absentismoa

2024an, laneko absentismoa %12,42 izan zen (%13,17, 2023an).

5.2.2. Absentismo

En 2024 el absentismo laboral fue del 12,42% (13,17% en 2023).

	2023	2024
BAJA EGUNAK GUZTIRA TOTAL DIAS BAJA	17.577,64	16.975,07
KONTRATATUTAKO EGUNAK GUZTIRA TOTAL DIAS CONTRATADOS	133.437,07	136.720,90
	13,17%	12,42%

5.2.3. Kontziliaziorako neurriak

Plantillaren %100 DTKren hitzarmen kolektiboaren menpe dago, non Konpainiako langileen eskubideak eta obligazioak definitzen diren. Hitzarmenean, halaber, kontu handiz heltzen zaizkien kontziliazio neurriei, eta lantzen ere bai.

5.2.3. Medidas para conciliación

El 100% de la plantilla está sujeta al convenio colectivo de la CTSS, que define los derechos y obligaciones del personal de la Compañía, y en el que las medidas de conciliación son atendidas y trabajadas de manera muy cuidadosa.

Lana eta familia bizitza uztartzeko neurri nagusi gisa, hauek azpimarratu genitzake:

- Lanaldi murrizketak seme-alabek 16 urte bete arte.
- Aitatasun baimenak, 18 astera artekoak
- Soldatarik gabeko baimenak.
- Lan txanda aldatzeko erraztasuna
- Txandakako opor sistema

Como principales medidas para la conciliación de la vida laboral y familiar cabría destacar las siguientes:

- Reducciones de jornada hasta que los hijos/as cumplan los 16 años.
- Permisos de paternidad hasta un total de 18 semanas.
- Permisos sin sueldo.
- Facilidad de cambio de turno de trabajo.
- Sistema de vacaciones rotativo.

5.3. Osasuna eta segurtasuna

5.3.1. Laneko osasun eta segurtasun baldintzak

Lan Osasuneko Batzordeak aldian-aldian bilerak egiten ditu DTKn lanpostu guztietan diharduten langileen ongizatean eragina duten alderdi nagusiak aztertu eta haietan hobekuntzak ezartzeko.

Konpainiak Prebentzio Zerbitzu Propioa du, Arriskuen Prebentzioko zuzendari tekniko eta arduradunak zuzendua eta arlo tekniko batez eta arlo sanitario batez osatua.

Alde batetik, Mediku Zerbitzua dago, mediku batekin eta OLT batekin, zeinak DTK-ko plantillari azterketa medikoak egiten baitizkio. Mediku zerbitzuak osasun arreta etengabea eskaintzen die Konpainiako langile guztiei, beraien eguneroko jardunaren ondorioz izan ditzaketen lesioak eta gaixotasunak prebenitzeko eta zaintzeko. Bestalde, Laneko Arriskuen Prebentzioko teknikari bat dago.

Arriskuen identifikazioa eta ebaluazioa dira, besteak beste, bere eginkizun nagusiak, eta horrekin prebentzio planak ezarri daitezke, bai eta prestakuntza eta planen eta horien emaitzen informazioa, plangintza, jarraipena, kontrola eta hobekuntza ere.

2024an honako jarduketa hauek egin dira LAParen arloan:

5.3. Salud y Seguridad

5.3.1. Condiciones de salud y seguridad en el trabajo

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

La Compañía cuenta con un Servicio de Prevención Propio, liderado por el Director Técnico y Responsable de PR, compuesto por un área técnica y un área sanitaria.

Por un lado, está formado por el Servicio Médico compuesto por una médico y una ATS, que realizan los reconocimientos médicos a la plantilla de la CTSS. El Servicio Médico ofrece una atención sanitaria permanente a todos los trabajadores y trabajadoras de la Compañía, a fin de prevenir y atender las lesiones y enfermedades derivadas del desempeño diario de su trabajo. Por otro lado, está formado por una técnica de Prevención de Riesgos Laborales.

Entre sus principales funciones están la identificación y evaluación de riesgos, para poder establecer los planes de prevención, así como la formación e información, planificación, seguimiento, control y mejora de los planes y sus resultados.

En 2024 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones en materia de PRL:

- Laneko Segurtasuna Kudeatzeko Sistemaren ISO 45.001 arauaren arabeko Ziurtagiriaren bigarren auditoria egin da AENOREkin.
- LAPa kudeatzeko sistemaren prozedura batzuk eguneratu dira.
- LAParen arloko prestakuntza plan bat definitu da eta prestakuntza eta informazioa eman dira.
- Segurtasun neurriak betetzen ote diren ikuskatu da.
- Instalazioen Autobabeserako Plana eguneratu da, larrialdietan jarduteko ardura duten langileei jakinarazi zaie eta larrialdi simulazioa egin da.
- Lehen laguntzei eta suteak itzaltzeari buruzko prestakuntza eman da.
- Tailerreko lanpostuetan neurketa higienikoak egin dira (karrozeriako lanak eta autobusen errektuntzako ke emisioak eta zarata).
- Arrisku psikosozialen ebaluazio bat egin da enpresako lanpostu.
- LAP arloko aholkuei buruzko informazio kanpaina bat egin da eta 4 aholku argitaratu dira.
- LAP arloko informazio berria argitaratu da langilearen atarian.
- Etab.
- Se ha realizado la segunda auditoria 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 en información 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.
- Etc.

5.3.2. Lan istripuen kopurua sexuen arabera

Adierazi behar da 2024an baja eragin duten istripuen kopuruak zein baxarik gabeko istripuenak gora egin dutela 2023 urtearekin alderatuta.

5.3.2. Número de accidentes de trabajo por sexo

Señalar que en el año 2024 el número de accidentes tanto con baja como sin baja han aumentado respecto al 2023.

2023	Bajadun istripu kop. Nº accidentes con baja	Baxarik gabeko istripu kop. Nº accidentes sin baja
Gizonak Hombres	17	19
Emakumeak Mujeres	2	3
Guztira Total	19	22

2024	Bajadun istripu kop. Nº accidentes con baja	Baxarik gabeko istripu kop. Nº accidentes sin baja
Gizonak Hombres	17	25
Emakumeak Mujeres	8	5
Guztira Total	25	30

Jarraian zehazten dira 2023an eta 2024an egondako laneko absentismoa, sexuaren eta egun kopuruaren arabera bereizita.

A continuación, se detalla el absentismo laboral desagregado por sexo y número de días en 2023 y 2024:

2023	GIZONAK HOMBRES	EMAKUMEAK MUJERES
GAIXOTASUNA ENFERMEDAD	14.935,98	2.164,34
ISTRIPUA ACCIDENTE	474,14	3,18
EGUNAK GUZTIRA TOTAL DÍAS	15.410,12	2.167,52

2024	GIZONAK HOMBRES	EMAKUMEAK MUJERES
GAIXOTASUNA ENFERMEDAD	13.774,25	2.314,62
ISTRIPUA ACCIDENTE	472,35	413,85
EGUNAK GUZTIRA TOTAL DÍAS	14.246,60	2.728,47

2024an, honako hau izan da enpresako
sektzioetan egondako absentismo egunen
kopurua:

El absentismo por días en 2024 en las
diferentes secciones de la empresa ha sido el
siguiente:

	KONTRATATUTAKO EGUNAK	ISTRIPUA		GAIXOTASUNA	
		ACCIDENTE		ENFERMEDAD	
		EGUNAK		EGUNAK	
<u>2024</u>	CONTRATADOS	DÍAS	%	CONTRATADOS	DÍAS
ADINISTRARIAK ET TEKNIKARIAK	3.947,18	0,00	0,00%	66,91	1,70%
ADMINISTRATIVOS/AS Y TÉCNICOS/AS					
IKUSKATZAILEAK INSPECTORES/AS	4.342,85	0,00	0,00%	263,48	6,07%
GIDARI KOBRATZAILEAK	112.575,85	864,00	0,77%	14.020,24	12,45%
CONDUCTORES/AS- PERCEPTORES/AS					
TAILERRAK	8.716,94	12,54	0,14%	729,57	8,37%
TALLERES					
ZERBITZU OSAGARRIAK	1.252,02	0,00	0,00%	8,70	0,69%
SERVICIOS AUXILIARES					
GARBIKETA	5.886,06	9,66	0,16%	999,97	16,99%
LIMPIEZA					
	136.720,90	886,20	0,65%	16.088,87	11,77%

EMAKUMEAK	KONTRATATUTAKO EGUNAK	ISTRIPUA		GAIXOTASUNA	
MUJERES	DIAS	ACCIDENTE		ENFERMEDAD	
2024	CONTRATADOS	DIAS	%	DIAS	%
ADMINISTRARIAK ETA TEKNIKARIAK	1.193,35	0,00	0,00%	66,30	5,56%
ADMINISTRATIVOS/AS Y TECNICOS/AS					
IKUSKATZAILEAK	398,02	0,00	0,00%	171,90	43,19%
INSPECTORES					
GIDARI KOBRATZAILEAK	14.824,78	413,85	2,79%	1.948,93	13,15%
CONDUCTORES/AS- PERCEPTORES/AS					
TAILERRAK	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%
TALLERES					
ZERBITZU OSAGARRIAK	455,28	0,00	0,00%	0,00	0,00%
SERVICIOS AUXILIARES					
GARBIKETA	686,85	0,00	0,00%	127,49	18,56%
LIMPIEZA					
	17.558,28	413,85	2,36%	2.314,62	13,18%

GIZONAK	KONTRATATUTAKO EGUNAK	ISTRIPUA		GAIXOTASUNA	
HOMBRES	DIAS	ACCIDENTE		ENFERMEDAD	
2024	CONTRATADOS	DIAS	%	DIAS	%
ADMINISTRARIAK ETA TEKNIKARIAK	2.753,83	0,00	0,00%	0,61	0,02%
ADMINISTRATIVOS/AS Y TECNICOS/AS					
IKUSKATZAILEAK	3.944,83	0,00	0,00%	91,58	2,32%
INSPECTORES					
GIDARI KOBRATZAILEAK	97.751,07	450,15	0,46%	12.071,31	12,35%
CONDUCTORES/AS- PERCEPTORES/AS					
TAILERRAK	8.716,94	12,54	0,14%	729,57	8,37%
TALLERES					
ZERBITZU OSAGARRIAK	796,74	0,00	0,00%	8,70	1,09%
SERVICIOS AUXILIARES					
GARBIKETA	5.199,21	9,66	0,19%	872,48	16,78%
LIMPIEZA					
	119.162,62	472,35	0,40%	13.774,25	11,56%

2024an, Istripu kopuruak handiagoak izan dira, ez ordea gaixotasun kopuruak, kasu honetan behera egin baitu 2023koekin alderatuta.

En 2024 la cifra de días de baja por accidente ha sido superior al registrado en 2023. Sin embargo, los días por enfermedad se han reducido con respecto a 2023.

	ISTRIPU EGUNAK DÍAS ACCIDENTE	GAIXOTASUN EGUNAK DÍAS ENFERMEDAD
2023		
ADMINISTRARIAK ETA TEKNIKARIAK	0,00	176,37
ADMINISTRATIVOS/AS Y TÉCNICOS/AS		
IKUSKATZAILEAK	0,00	155,58
INSPECTORES/AS		
GIDARI KOBRATZAILEAK	464,78	14.974,38
CONDUCTORES/AS-PERCEPTORES/AS		
TAILERRAK	12,54	1.093,42
TALLERES		
ZERBITZU OSAGARRIAK	0,00	0,00
SERVICIOS AUXILIARES		
GARBIKETA	0,00	700,57
LIMPIEZA		
	477,32	17.100,32

	ISTRIPU EGUNAK DÍAS ACCIDENTE	GAIXOTASUN EGUNAK DÍAS ENFERMEDAD
2024		
ADMINISTRARIAK ETA TEKNIKARIAK	0,00	66,91
ADMINISTRATIVOS/AS Y TÉCNICOS/AS		
IKUSKATZAILEAK	0,00	263,48
INSPECTORES/AS		
GIDARI KOBRATZAILEAK	864,00	14.020,24
CONDUCTORES/AS-PERCEPTORES/AS		
TAILERRAK	12,54	729,57
TALLERES		
ZERBITZU OSAGARRIAK	0,00	8,70
SERVICIOS AUXILIARES		
GARBIKETA	9,66	999,97
LIMPIEZA		
	886,20	16.088,87

5.3.3. Maiztasun tasa, larritasun tasa eta gaixotasun profesionalak sexuen arabera

Lan istripuetan eta gaixotasun profesionalen sexuen araberako maiztasun eta larritasun tasei dagokienez, indizea sektorekoa baino txikiagoa da:

2023ko tasak

	Tasa de frecuencia Dbus	Tasa frecuencia actividad	Tasa de gravedad Dbus	Tasa gravedad actividad	EP
Hombres	21,34		0,66		0
Mujeres	17,26		0,06		0
Total	15,34	23,60	0,58	0,91	0

5.3.3. Tasa de frecuencia, tasa de gravedad y enfermedades profesionales por sexo

En cuanto a la tasa de frecuencia y de gravedad por sexo de los accidentes de trabajo, y las enfermedades profesionales por sexo, el índice está por debajo del índice del sector.

Tasas de 2023

2024ko tasak

	Tasa de frecuencia Dbus	Tasa frecuencia actividad	Tasa de gravedad Dbus	Tasa gravedad actividad	EP
Hombres	20,87		0,37		0
Mujeres	66,39		1,22		0
Total	13,90	22,80	0,48	0,89	0

Tasas de 2024

5.4. Harreman sozialak

5.4.1. Elkarriketa sozialaren antolaketa: langileak informatzeko eta haiekin negoziatzeko prozedurak

Enpresa Batzorde batek ordezkatzten ditu Konpainiako langileak, eta Enpresa Batzorde hori lau sindikatu ataletako 17 lagunek osatuta dago.

5.4. Relaciones sociales

5.4.1. Organización diálogo social: procedimientos para informar personal y negociar con ellos

Los trabajadores/as de la Compañía están representados/as por un comité de empresa formado por 17 personas que pertenecen a cuatro secciones sindicales diferentes.

Enpresa Batzordea aldian-aldian enpresako zuzendaritzarekin elkartzen da, langileak kezkatzen dituzten gaiei buruz hitz egiteko.

Informatzeko dauden prozedurei dagokienez, eta komunikazioa hobetzeko helburuarekin, barne komunikazioa hobetzeko plan integral bat garatu du DTK-k, horrela zirkularrak eta nominak bertsio digitalean bidaltzeko eta hondakinak murrizteko.

2024an, barruko buletina argitaratzen jarraitu da. Buletinaren helburua da DTK-ko plantilla osoari Konpainiaren azken nobedadeen berri ematea.

Gainera, beste ekintza batzuk egin dira langileen parte hartzea eta motibazioa areagotzeko, esaterako hauek:

- DTKren enpresa hornitzaileekiko negoziazioa langileei deskontu politikak ezartzeko.
- Langileen etengabeko ebaluazioa.
- Langileen zirkularrak argitaratzea eta zabaltzea.
- Berdintasun Planean jasotako hainbat jarduera.
- Haurrentzako marrazki lehiaketa, langileen seme-alabentzako.

Enpleguaren atari bat ere badago, zeinera langile guztiek duten sarbidea. Bertan kontsultatu ditzakete Konpainiaren

El Comité de Empresa se reúne periódicamente con el equipo directivo de la empresa para tratar cuestiones que preocupan a los/as trabajadores/as.

En relación a los procedimientos existentes para informar, y con el objetivo de mejorar la comunicación, la CTSS ha desarrollado un plan integral de mejora de la comunicación interna y así reducir el uso de residuos a través del envío de circulares y la nómina en versión digital.

En 2024 se ha seguido editando el boletín interno, cuyo objetivo es ofrecer a toda la plantilla de la CTSS un resumen de las últimas novedades de la Compañía.

Además, se han llevado a cabo otras acciones para fomentar la participación y la motivación de los trabajadores y las trabajadoras, 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.

Asimismo, existe un **portal del empleado/a**, al que tiene acceso toda la plantilla, y en el que se pueden consultar todas las noticias y

jarduerarekin lotura duten albisteak eta jarduera guztiak, baita adierazle nagusien bilakaera (metatutako bidaien bilakaera, hileko kontsumoaren bilakaera, puntualtasunaren hileko bilakaera eta erruarekin gertatutako istripu kopurua) eta gidarien ordutegien planifikazioa ere.

Azkenik, azpimarratzekoa da, halaber, enplegatuen atarian dagoen iradokizunetarako postontzia; Pertsonen Zuzendaritzarekin zuzenean komunikatzeko kanal bat da, eta horren bitartez DTK-ko langileen iradokizunak edo kezkak helarazi ahal zaizkio Pertsonen Zuzendaritzari.

5.4.2. Hitzarmen kolektiboak estaltzen dituen enplegatuen portzentajea herrialdeka

Plantillaren %100 DTKren hitzarmen kolektiboaren menpe dago, eta hitzarmen horrek Konpainiako langileen eskubideak eta obligazioak definitzen ditu. DTK-ko langileek sozietatearen egoitzan egiten dute lan, Euskadin.

5.4.3. Hitzarmen kolektiboen balantzea, bereziki laneko osasunaren eta segurtasunaren eremuan

2019aren amaieran, akordio bat lortu zen, eta, horri esker, 2019-2022 aldirako DTKren hitzarmen kolektibo berria sinatu ahal izan zen. Bi akordio handi hauek dira Hitzarmenaren ardatza: alde batetik, erretiro partzialerako plan bat definitzeko akordio bat egin zen 2019-

aktividades relacionadas con la actividad de la Compañía, así como la evolución de los principales indicadores (evolución de viajes acumulados, evolución consumo mensual, evolución mensual de la puntualidad y número de siniestros con culpa), y la planificación de horarios de los /as conductores/as.

Por último, cabe destacar también el buzón de sugerencias disponible en el portal del empleado/a; se trata de un canal de comunicación directo con la dirección de personal, y a través del cual se pueden trasladar las sugerencias o preocupaciones de los/as trabajadores/as de la Compañía.

5.4.2. Porcentaje de empleados/as cubiertos/as por el convenio colectivo por país

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

5.4.3. Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo

A finales de 2019 se alcanzó un acuerdo, el cual permitió la firma del nuevo convenio colectivo de la CTSS para el período 2019-2022.

El Convenio pivota sobre dos grandes acuerdos: por un lado, se alcanzó un acuerdo para definir el plan de jubilación parcial para el

2022 aldirako, eta, bestetik, DTK-ko langileen lan baldintzetan hobekuntza garrantzitsuak hitzartu ziren. Zentzu horretan, Hitzarmen berrian, aurrekoan bezala, ahalegin berezia egin da lana langileen bizitza pertsonalarekin hobeto uztartzeko eta lan baldintzak hobetzeko egon daitezkeen bide guztiak aztertzeko. Adostutako hobekuntza horien artean hauek nabarmendu daitezke:

- Metatutako orduengatik Enpresak emango dituen atsedenen kopurua handitu da.
- Norbere gauzetarako baimenak zabaldu dira.
- Azterketa medikoak eta laneko arropak jasotzea arautu dira.

Hitzarmenaren funtsezko elementu hauekin, DTK-k eta bere langileek funtzionamendurako esparru egonkorra eduki nahi dute, funtsezko aktibotzat jotzen baita, batez ere kontuan izanda enpresa une historikoan dagoela, laster hirian mugikortasun sistema berriak ezarriko direlako.

Gaur egun DTKren Hitzarmen Kolektibo berria egiteko negoziazio fasean dago.

periodo 2019-2022 y, por otro lado, se pactaron importantes mejoras de las condiciones de trabajo del personal de la CTSS. En este sentido, el nuevo Convenio, 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. Entre dichas mejoras acordadas destacan las siguientes:

- Aumenta el número de descansos que concederá la Empresa por horas acumuladas.
- Ampliación de los permisos por asuntos propios.
- Regulación de los reconocimientos médicos y la recogida de vestuario.

Con estos elementos fundamentales del Convenio, la CTSS y su personal quieren dotarse de un marco estable de funcionamiento, que se considera un activo fundamental, sobre todo teniendo en cuenta el importante momento histórico en el que se encuentra la empresa, derivado de la próxima implantación en la ciudad de nuevos sistemas de movilidad.

Actualmente la CTSS se encuentra en fase de negociación para la elaboración del nuevo Convenio Colectivo de la CTSS.

5.5. Prestakuntza

5.5.1. Prestakuntzaren alorrean ezarritako politikak

DTKren zerbitzuaren kalitatea ez da bakarrik berrikuntza teknologikoan oinarritzen. Era berean, eta oso funtsean, egunero Donostiako hiritarrei eta hiria bisitatzen dutenei zerbitzua ematen dieten profesionalak prestatzeko jarduerak egituratzen dira. Hori dela eta, DTK-k gidatze moduz, efizientziaz, segurtasunez, giza harremanez eta euskaraz etengabe prestakuntza eskaintzen die bere langileei, haiek zerbitzu profesionala eta eraginkorra eman dezaten beren eguneroko jardunean.

2024an **7.352,50 prestakuntza ordu** eman dira, hau da, 12,36 ordu pertsonako.

2024an emandako prestakuntza saio nagusiak izan dira Gaitasun Profesionalaren Ziurtagiria eskuratzekoa eta lan arriskuen prebentzioaren alorrean trebatzekoa.

Hona hemen 2024an emandako ikastaroak eta ikastaro bakoitzaz baliatu diren langileen kopurua:

5.5. Formación

5.5.1. Políticas implementadas en el campo de la formación

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

Durante el año 2024 se han impartido **7.352,50 horas de formación**, lo que equivale a 12,36 horas por persona.

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

A continuación, se detallan los cursos impartidos a lo largo de 2024 y número de trabajadores/as beneficiados/as por cada curso:

EMANDAKO IKASTAROA CURSOS IMPARTIDOS	PARTE HARTZAILE KOP. Nº PARTICIPANTES
CAP	112
HASIERAKO PRESTAKUNTZA / FORMACIÓN INICIAL	39
IBILGAILU ELEKTRIKOEKIN ETA HIBRIDOEKIN GIDATZEA CONDUCCIÓN VEHÍCULOS ELÉCTRICOS E HÍBRIDOS	39
TAILERREKO LANGILEEN PRESTAKUNTZA FORMACIÓN PERSONAL DEL TALLER	48
AUTOBUS ELEKTRIKOAK MANEIAITZEKO IKASTAROA CURSO DE MANEJO DE AUTOBUSES ELÉCTRICOS	484
SUTEAK ITZALTZEKO IKASTAROA CURSO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS	10
LAN ARRISKUEN PREBENTZIOARI BURUZKO PRESTAKUNTZA FORMACIÓN PREVECIÓN RIESGO LABORALES	75
BERDNTASUNARI BURUZKO PRESTAKUNTZA FORMACIÓN EN IGUALDAD	112

5.5.2. Prestakuntzan egindako inbertsioa
kategoriarako

Hurrengo taulan agertzen da prestakuntzan
egindako inbertsioa, sekziok:

5.5.2. Inversión de formación por categoría

La inversión en formación por secciones se
muestra en la siguiente tabla:

ATALAK / SECCIONES	2023KO INBERTSIOA INVERSIÓN 2023 (€)	2024KO INBERTSIOA INVERSIÓN 2024 (€)
ADMINISTRARIAK ETA TEKNIKARIAK ADMINISTRATIVOS/AS Y TÉCNICOS/AS	1.381,94	75,10
IKUSKATZAILEAK INSPECTORES/AS	4.380,48	4.124,99
GIDARIAK PERSONAL CONDUCCIÓN	115.318,35	192.552,69
TAILERRAK TALLERES	15.289,34	26.083,99
GARBIKETA LIMPIEZA	6.398,11	6.531,81
ZERBITZU OSAGARRIAK SERVICIOS AUXILIARES	-	228,02

Kostu horren barruan sartzen dira bai gidarien prestakuntza, bai prestakuntza egingo duten gidarien ordezkapena.

Este coste incluye tanto la formación como la sustitución del personal de conducción para que pueda realizar la formación.

5.5.3. Prestakuntza orduak kategoria profesionalen arabera

2024an **7.352,50 prestakuntza ordu** eman dira, hau da, 12,36 ordu pertsonako.

Gidariek Gaitasun Profesionalaren Ziurtagiria eskuratzeko ikastaroak egin dituzte. Guztira, **3.920 ordu** egin dituzte.

2024an autobus elektrikoak maneiatzeko ikastaro bat eman zaie gidari eta tailerreko, garbiketako eta ikuskaritzako langile guztiei; guztira **1.210 ordu** egin dira.

Tailerreko langileek prestakuntza espezifiko jaso dute mantentze lanen protokoloen eguneraketari buruz, sartu berri diren ibilgailuen premietara egokitzeko, batez ere ibilgailu hibrido eta elektrikoak baitira. Guztira, **156 ordu** egin dituzte.

5.5.3. Cantidad de horas de formación por categorías profesionales

Durante el año 2024 se han impartido **7.352,50 horas de formación**, lo que equivale a 12,36 horas por persona.

El personal de conducción ha realizado cursos de Certificado de Aptitud Profesional (CAP). En total han realizado **3.920 horas**.

En el año 2024 se ha impartido un curso de manejo de autobuses eléctricos a todo el personal de conducción, taller, limpieza e inspección; realizando un total de **1.210 horas**.

El personal de taller ha recibido formación específica en la actualización de los protocolos de mantenimiento para adecuarse a las necesidades de los vehículos de nueva incorporación, mayoritariamente vehículos híbridos y eléctricos. En total han realizado **156 horas**.

ATALAK / SECCIONES	2023KO ORDUAK HORAS 2023	2024KO ORDUAK HORAS 2024
ADMINISTRARIAK ETA TEKNIKARIAK ADMINISTRATIVOS/AS Y TÉCNICOS/AS	48	5
IKUSKATZAILEAK INSPECTORES/AS	152	127
GIDARIAK PERSONAL DE CONDUCCIÓN	4.135	6.128
TAILERRAK TALLERES	565	871
GARBIKETA LIMPIEZA	233	211
ZERBITZU OSAGARRIAK SERVICIOS AUXILIARES	0	9

5.5.4. Lantokian euskara normalizatzeko prestakuntza

2005ean, Donostiako Tranbia Konpainiak helburu estrategiko gisa ezarri zuen euskararen erabilera modu sistematikoan garatzea, bai konpainiako langileen artean, bai kanpokoekin ere, erabiltzaile mailan zein hornitzaile, azpikontratista eta erakunde publikoekiko kudeaketan.

2021eko martxotik, Konpainia V. Euskara Plan Estrategikoaren aplikazioan murgilduta dago. Plan horren bidez, konpainiaren hizkuntza irizpideak, gauzatu beharreko ekintzak eta prestakuntza planak ezartzen dira, guztia indarrean dagoen arau esparruaren arabera.

Hauek izan dira 2024ko helburu nagusiak eta helburu horiei lotuta garatu diren ekintzak:

5.5.4. Formación para la normalización del euskera en el lugar de trabajo

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.

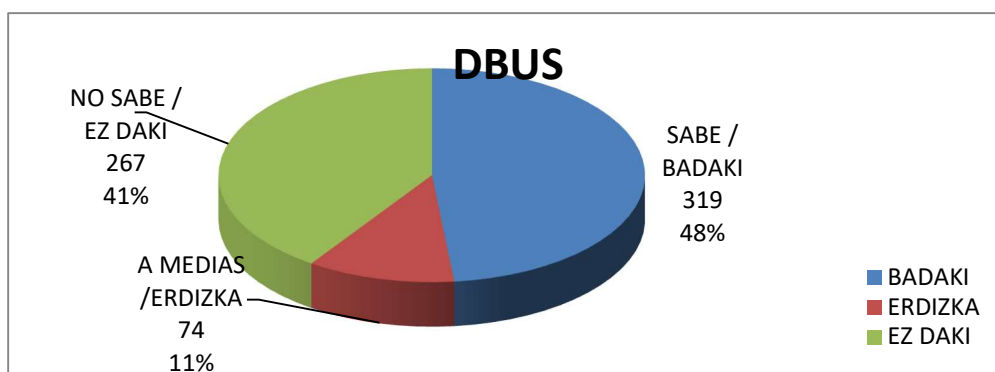
Los principales objetivos y acciones asociadas desarrollados en 2024 han sido:

- Euskararen ezagutza areagotzea:
 - Mintzasaioak antolatzea.
 - Oinarrizko mailako euskara ikastaroa, Moodle eta online sistemaren bidez.
 - Oinarrizko euskara mailako ikastaroa, gidarientzat bereziki.
- Erabilera areagotzea: administrazioko langileekin banakako elkarrizketak egin dira, langile bakoitzaren egoera ezagutzeko, eta euskara lantzeko eta hobetzeko baliabideak eskaini zaizkie.
- Euskara Normalizatzeko Plana instituzionalizatzea: urteko kudeaketa plana egitea, Dbuseko koordinazio taldearekin bilerak egitea, eta Udaleko euskara teknikariekin jarraipena eta koordinazioa egiteko bilerak egitea.
- 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 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.
- 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.

Jarraian, euskararen ezagutzak 2024an zuen banaketa erakusten da.:

A continuación, se muestra la distribución del conocimiento de euskera en 2024:

Euskararen Ezagutza 2024en / Conocimiento del euskera en 2024



Bestalde, Konpainiako lankide guztiak "Euskararen Txokoa" izeneko atalera sar daitezeke langilearen ataritik. Atal horretan euskara hobetu dezakete link interesgarrien bitartez, eta hizkuntza politikari buruzko eta euskara ikastaroak edo DTK-ko langileen artean euskaraz hitz egiteko saioen gaineko informazioa eskuratu dezakete.

Konpainian, egunerokoan hizkuntza ikastea eta erabiltzea sustatzeaz gain, langile guztientzako sustapen eta motibazio ekintza puntualak egiten dira.

5.6. Berdintasuna

5.6.1. Emakumeen eta gizonen arteko aukera berdintasuna bultzatzeko hartutako neurriak

2018az geroztik DTK BAI SAREA-ko kidea da, hau da, lan eremuan **berdintasuna bultzatzeko eta bermatzeko** helburuarekin Emakunde Emakumearen Euskal Erakundeak bultzatuta Emakumeen eta gizonen arteko berdintasunean laguntzen duten erakundeek osatutako sareko kidea.

Sarearen helburua da erakundeek emakumeen eta gizonen arteko berdintasunari lotutako **esperientziak, tresnak eta metodologiak partekatu** ahal izatea.

2024an Konpainiak BAI SAREAk antolatutako ekintza guztietan parte hartzen jarraitu du, bereziki "Gune Seguruei" buruzko lantaldean.

Por otro lado, todo el personal de la Compañía puede acceder desde el portal del empleado/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.

5.6. Igualdad

5.6.1. Medidas adoptadas para promover la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres

Desde 2018 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".

5.6.2. Berdintasun planak, enplegua sustatzeko hartutako neurriak, jazarpen sexualaren eta sexuan oinarritutako jazarpenaren aurkako protokoloak

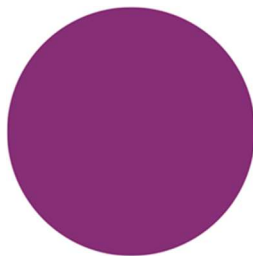
2019aren bukaeran berdintasunaren alorreko aholkulari bat kontratatu zen. Emakundek homologatutako aholkulari bat da, eta diagnostiko berria egingo du, III. Berdintasun Plana diseinatu ahal izateko. Diagnostiko hori 2020ko martxoan hasi zen egiten, baina prozesua eten egin zen ustekabeen eta bat-batean Covid-19a iritsi zelako, eta horrek baldintzatu egin du hainbat proiekturen bilakaera.

Azkenik, 2021eko martxoan onartu zen plana, alde guztien adostasunarekin.

Hala ere, egindako barneko zein kanpoko komunikazio guztietan hizkuntzaren erabilera inklusiboa erabiltzeko ahalegina egiten jarraitu da, erabilitako irudiei ere garrantzia emanda.

2024an zehar, Berdintasun Batzordea sei aldiz bildu da. Jarraian, egindako ekintza nagusiak zehaztuko dira:

- Martxoaren 8arekin bat eginda, langile guztientzako ohar bat argitaratu zen, 2023an egindako ekintza nagusien berri emateko.



5.6.2. Planes de Igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo

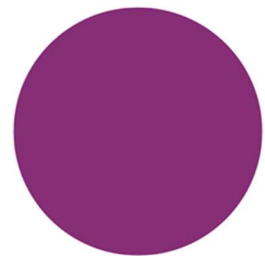
A finales de 2019 se contrató una consultora en materia de igualdad homologada por Emakunde para realizar un nuevo diagnóstico y poder diseñar el III Plan de Igualdad. Se comenzó con dicho diagnóstico en marzo de 2020, pero el proceso se vio interrumpido con la inesperada y repentina llegada de la Covid-19 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 seis ocasiones. A continuación, se pasa a detallar 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.



- Ordainsarien erregistroa egin da.
- Enpresa Batzordeko kide diren langileei berdintasunari buruzko prestakuntza eman zaie.
- Emakumeen aurkako Indarkeria Ezabatzeko Nazioarteko Egunaren inguruan, azaroak 25, informazio ohar bat argitaratu zen, berdintasuna@dbus.es helbide elektronikoa plantilla osoaren esku jarritz, Berdintasun Batzordeari iruzkinak, kexak, iradokizunak edo hautemandako puntu kritikoak helarazi ahal izateko, erabateko konfidentziasunez.
- Enpresan dauden kontziliazio neurriez baliatzen diren langileen gaineko datuak jaso eta aztertu dira, genero ikuspegitik. Azpimarratzekoa da lanaldi murrizketa dela Dbuseko langileek gehien erabiltzen duten kontziliazio neurria. Azpimarratzekoa da 2024an lanaldi murrizketak %22,58 gehiago izan direla, 2023koekin alderatuta, taula honetan ikus daitekeen moduan:
- 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, 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. Destacar que la reducción de jornada es la medida más utilizada por el personal de Dbus. Destacar, 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 URTEA AÑO 2023	2024 URTEA AÑO 2024
EMAKUMEAK MUJERES	11	18
GIZONAK HOMBRES	82	96
GUZTIRA TOTAL	93	114

2024ko martxoaren 4an, Dbusek, **garraio publikoko 8 operadorekin batera, lankidetzaz hitzarmen bat** sinatu zuen, ekimenari atxikitako 8 erakundeetako bateko kide izan eta **genero indarkeriaren biktimak diren langileen enpresen arteko mugikortasuna errazteko**. Dbusez gain, hauek dira hitzarmenarekin bat egin duten enpresak: Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), TUGSAL, Emtusa, Alsa, TRAM, Sagales eta Vectalia.

2024an bitan elkartu da Atuceko Mugikortasun eta Genero Batzordea: apirilean Valentzian, eta urrian DTKren egoitza sozialean.

2024an, BAI SAREAK antolatutako ekintza guztietan parte hartzen jarraitu du Konpainiak; bereziki “Gune Seguruei” buruzko lantaldean parte hartu du.

5.6.3. Irisgarritasun unibertsala desgaitasuna duten pertsonentzat

DTK-k konpromiso sendoa hartu du bere autobus zerbitzuak denontzat irisgarriak izatea bermatzeko. Hori dela eta, autobus flotaren %100 desgaitasuna duten pertsonentzat irisgarriak dira.

Horretarako, autobus guztiek hau dute: sartzeko eta irteteko arrapala; mugikortasun murriztua eta premia bereziak dituzten pertsonentzat erreserbatutako eserlekuak, beste kolore batez berezita; eta

El 4 de marzo de 2024, Dbus, **junto a 8 operadoras de transporte público ha firmado 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 han sumado 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.

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

5.6.3. Accesibilidad universal para personas con discapacidad

La CTSS tiene el firme compromiso de garantizar el acceso universal a sus servicios de autobús. Es por ello que el 100% de la flota de autobuses es accesible para personas con discapacidad.

Todos los autobuses están dotados de rampa de acceso, asientos reservados para personas con movilidad reducida y necesidades especiales distinguidas a través del color del asiento y los pictogramas informativos, audios

informazioarako piktogramak eta audioak, bai autobusaren barruan, bai kanpoan; linea, geltoki eta ordutegiaren gaineko irudi bidezko informazioa; eta gorpildun aukietarako, takatak eta mugikortasuna murriztua duten pertsonentzako beste ibilgailu mota batzuetarako erreserbatutako lekuak autobusen barruan.

Horrez gain, 117 panel elektronikoa daude eta horietako 106 LED panelak dira eta 11 TFT pantailakoak. Panel horiek lineei eta iritsiera denborei buruzko informazioa ematen dute. Panel guztiek audio sistema bat daukate, ikusteko zailtasunak dituzten pertsonen aktibatzeko moduan. Semaforoetako audioa aktibatzeko erabiltzen diren eta ONCEko bazkideen eta beste kolektibo batzuetako kideen esku dauden agente estandarren bitartez aktibatzen da panel horien audio sistema.

Gainera, 2023an Navilens gidaritza sistemaren inplementazioa jarri zuen martxan DTK-k. **Distantzia handira irakur daitezkeen QR kodeen** sistema bat da, ikusmen desgaitasuna duten pertsonen Donostiako autobus geltokiak modu autonomoan kokatzeko aukera ematen diena. Lokuzioen bidez, seinaleztapen sistema horrek aukera ematen du testuinguruan jarritako informazio eskuragarria lortzeko, hala nola **geralekuaren izena**, bai eta **autobusen iritsiera ordua** denbora errealean eta autobusen helmuga ere.

informativos tanto en el interior del autobús como en el exterior, información visual sobre líneas, paradas y horarios, y espacios reservados dentro de los autobuses para el acceso de sillas de ruedas, andadores y otro tipo de vehículos para personas de movilidad reducida.

Por otro lado, son 117 los paneles electrónicos disponibles, 106 de LEDs y 11 de pantalla TFT. Estos paneles informan sobre líneas y tiempos de llegada. La totalidad de los paneles cuenta con un sistema de audios que las personas con dificultades de visión pueden activar a través de los mandos estándares que se utilizan para activar el audio de y que son de acceso general para las personas socias de la ONCE y otros colectivos.

Además, en 2023 la CTSS puso en marcha la implementación en las marquesinas del Sistema guiado Navilens: un sistema de **códigos QR que se pueden leer a gran distancia** y permite 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 y 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.

Irismen handiko markagailu bisual horiek, halaber, baliagarriak dira beste dibertsitate funtzional sentsozial edo kognitibo motaren bat duten pertsonentzat, horiek ere orientatu eta informatu baitaitezke irudien eta seinale akustikoen bidez eskura daitezkeen edukiei esker.

2024an sistema ezartzen jarraitu da, instalazio berriko geltokietan.

DTKren instalazioei dagokienez, eraikina egokituta dago mugikortasun urria duten pertsonentzat. Lau igogailu dituzte, eraikinaren bost solairuetara iristeko, eta arrapala eta beste elementu batzuk ere badituzte, instalazioen barruan pertsonak libreki mugitzeko egon daitezkeen oztopoen %100 ezabatzeko.

5.6.4. Diskriminazioari aurre egiteko eta aniztasuna kudeatzeko politikak

DTK saiatzen da enplegatu guztiak inpartzialtasunez eta errespetuz tratatuak izan daitezen, hori lortzen lagunduko duen lan ingurune bat sortuz, eta horretarako arreta berezia jartzen du aukera berdintasunak bultzatzeko, generoari zein gaitasunei dagokienez, horrela era guztietako diskriminazio profesionalak desagerrarazteko.

6. GIZA ESKUBIDEEN ERRESPETUA

DTK-k hainbat organo ditu Konpainiaren langileen eskubideen gardentasuna eta errespetua bermatzeko. Giza eskubideekin

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.

En 2024 se ha continuado con la implantación del sistema en las paradas de nueva instalación.

En cuanto a las instalaciones de la CTSS, el edificio está acondicionado para el acceso de personas con movilidad reducida. Cuenta con cuatro ascensores de acceso a las cinco alturas del edificio, rampas y otros elementos que eliminan el 100% de los obstáculos que pudiera haber para el libre movimiento de personas dentro de la propiedad.

5.6.4. Políticas contra la discriminación y gestión de la diversidad

La CTSS se esfuerza por crear un entorno de trabajo en el que todos los empleados/as sean tratados/as con imparcialidad y respeto, poniendo especial atención en impulsar la igualdad de oportunidades en cuanto a género y capacidad, eliminando de esta forma cualquier tipo de discriminación profesional.

6. RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

La CTSS cuenta con diferentes órganos que garantizan la transparencia y el respeto de los derechos de los/as trabajadores/as de la

lotura duten erabaki horiek guztiak Enpresa Batzordean aztertzen dira, langile guztiak ordezkatzeko dituen organoa baita.

Horrez gain, aurretik esan den moduan, plantillaren %100 hitzarmen kolektiboaren menpe dago. Hitzarmena Konpainiaren sindikatu ordezkariak negozioatutako eta adostutako dokumentua da eta bertan arautzen dira langile guztien eskubideak eta obligazioak.

Era berean, Konpainiak Euskara Plan bat du, ordezkari sindikalek eta koordinazio taldeak osatutako Batzordea Iraunkorrak koordinatua eta bermatua, langileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideak bermatze aldera.

Adierazi behar da orain arte ez dela egon Giza Eskubideen urraketarik salaketarik.

7. USTELKERIAREN ETA EROSKERIAREN AURKAKO BORROKA

DTK-n kontratazio publikoaren mekanismoak erabiltzen dira, Estatuan eta Europan indarrean dauden arauen arabera, kontratazioetan eta zerbitzuen externalizazioan gardentasuna eta zuzentasuna bermatuta. DTKren kontuak urtero ikuskatzen dira, eta aldian-aldian Euskal Herriko Kontu Auzitegiak ikuskatzen ditu.

Compañía. Todas estas decisiones relacionadas con los derechos humanos son analizadas con el Comité de Empresa, órgano que representa a la totalidad de los/as trabajadores/as.

Por otro lado, tal como se ha indicado anteriormente, el 100% de la plantilla está sujeta al convenio colectivo, un documento negociado y acordado con los representantes sindicales de la Compañía, que rige los derechos y obligaciones de todo el personal.

Asimismo, la Compañía cuenta con un Plan de Euskera, coordinado y avalado por la Comisión Permanente compuesta por los representantes sindicales, así como por el equipo de coordinación, en aras de garantizar los derechos lingüísticos tanto de su personal como de sus usuarios/as.

Cabe indicar que no existen hasta la fecha denuncias por vulneración de los Derechos Humanos.

7. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

La CTSS se rige por los mecanismos de contratación pública según la normativa estatal y europea en vigor, garantizando la transparencia y la equidad en la contratación y externalización de los servicios. Las cuentas de la CTSS son auditadas anualmente y periódicamente fiscalizadas por el Tribunal vasco de cuentas.

Era berean, DTK-k irabazi asmorik gabeko hainbat erakunderekin batera egiten du lan modu desinteresatuan eta doan. Ez du babesletza eta dohaintza hirugarrenak finantzatzeko bide gisa; gizartea sentsibilizatzeko eta kontzientziatzeko eta kontzientziatzeko baterako ekintzak egiten ditu, modu altruistan eta kontraprestaziorik gabe.

Atal honetan aipatutako informazioa txosten honetako 4.1.4 atalean sartu da (Elkarketa eta Babesletza Ekintzak).

Azpirarratzekoa da, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2019/1937 Zuzentarauan (EB) eta horren ondorengo transposizioan xedatutakoaren arabera, eta 2021/241 Erregelamenduak (EB), Espainiako Gobernuaren Suspertze eta Erresilientzia Mekanismoa eta Suspertze, Eraldatze eta Erresilientzia Berreskurapen Plana ezartzen dituenak xedatzen duenaren arabera, Donostiako Tranbia Konpainia S.A., Donostiako Udalaren Iruzuraren aurkako Neurrien Planaren bitartez, Plan hori egokitzeko prozedurari ekin zion, erakundearen barne arau gisa.

Horregatik, 2022ko martxoan, Donostiako Udalaren Iruzuraren aurkako Neurrien Plana onartu zen, Tokiko Gobernu Batzordeak hartutako akordio baten bidez.

Además, la CTSS colabora con diferentes entidades sin ánimo de lucro de manera desinteresada y gratuita. No utiliza el patrocinio y la donación como medios de financiación de terceros, sino que realiza acciones conjuntas de sensibilización y concienciación a nivel social, de manera altruista y sin contraprestación.

La información mencionada en este apartado se ha incluido en el apartado 4.1.4 Acciones de Asociación y patrocinio de este mismo informe.

Cabe destacar que de conformidad a lo dispuesto en la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, y su posterior transposición dentro de la legislación española; y el Reglamento (UE) 2021/241, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR) y el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) del gobierno español, conllevó a que la Compañía del Tranvía de San Sebastián S.A., a través del Plan de Medidas Antifraude del Ayuntamiento de San Sebastián, inició el procedimiento de adaptación de dicho Plan como normativa interna para la Entidad.

Por ello, en marzo de 2022 se aprobó mediante un acuerdo adoptado por la Junta de Gobierno Local el Plan de Medidas Antifraude del Ayuntamiento de San Sebastián.

Plana onartzearen ondorioz, Donostiako Tranbia Konpainia SAU Planean aurreikusitako kudeaketa eta osotasun egituraren txertatu zen.

Era berean, planean erabaki zen dokumentu hauek izango zirela Planaren parte:

- Europako funtsen kudeaketako Osotasun protokoloa.
- Arriskuen ebaluazioaren kudeaketa.
- Arriskuen mapa.
- Kontratazioko arriskuen mapa.
- Dirulaguntzak ematean dauden arriskuen mapa.
- Bandera gorrien identifikazioa.
- Interes gatazken testa, iruzurraren eta ustelkeriaren prebentzioa.
- Diagnostikoa.

La aprobación conllevó la integración de Compañía del Tranvía de San Sebastián, S.A.U. en la estructura de gestión y de integridad prevista en el Plan.

Asimismo, en el plan se acordó que formarían parte del Plan los siguientes documentos:

- Protocolo de integridad en la gestión de fondos europeos.
- Gestión de evaluación de riesgos.
- Mapa de riesgos.
- Mapa de riesgos en la contratación.
- Mapa de riesgos en la concesión de subvenciones.
- Identificación de banderas rojas.
- Test de conflictos de intereses, prevención del fraude y corrupción.
- Diagnóstico.