d·bus

DONOSTIAKO TRANBIA KONPAINIA
COMPAÑÍA DEL TRANVÍA DE SAN SEBASTIÁN

MEMORIA ANUAL
de Responsabilidad Social Corporativa
2013

emakumeen eta gizonen arteko aukera berdintasunaren aldeko erakunde laguntzailea

entidad colaboradora en igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres

2013 Bikain euskalaren kalitate ziurtagiria certificado de calidad en la gestión lingüística

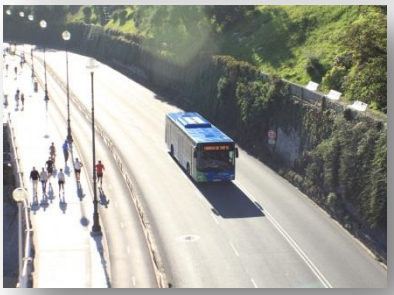
AENOR Servicio Certificado Transporte de pasajeros

DONOSTIAKO TRANBIA KONPAINIA
COMPAÑÍA DEL TRANVÍA DE SAN SEBASTIÁN

Memoria anual de Responsabilidad Social Corporativa - 2013

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

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



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

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, principios que han guiado también las actuaciones de la Compañía en el ejercicio 2013.

d·bus
DONOSTIAKO TRANBIA KONPAINIA
COMPAÑÍA DEL TRANVÍA DE SAN SEBASTIÁN

ÍNDICE

Presentación de la Compañía……p.4

1. Historia de la Compañía
2. Misión, visión, valores y objetivos
3. Consejo de Administración y Equipo Directivo
4. Dbus, una Compañía con reconocimiento internacional

2013 en cifras……..p.12

1. Viajes realizados por línea
2. Viajes realizados por mes
3. Índice de puntualidad
4. Productividad
5. Ingresos y gastos
6. Número de viajes y descuentos por título

Actuaciones principales de 2013……..p.19

1. Integración Tarifaria de Gipuzkoa
2. Otras actuaciones
3. Nuevos títulos de transporte válidos en Dbus
4. Nuevas tarifas

Personal……..p.25

1. Formación continua de profesionales
2. Igualdad de condiciones y beneficios sociales del personal
3. Salud laboral
4. Comunicación interna y participación del personal

Compromiso con el euskera……p.31

1. Certificado de plata Bikain

Vocación de servicio a la ciudadanía……p.33

1. Criterios de calidad
2. Certificados AENOR de calidad
3. Encuesta anual de satisfacción
4. Comunicación externa
5. Tecnología al servicio de la ciudadanía
6. ATUC y nuevas tecnologías

Compromiso social……..p.47

1. Proyectos europeos
2. Acción social

Medio ambiente……p.51

1. Instalaciones eficientes
2. La flota
3. Reducción de emisiones
4. Proyecto de autobús eléctrico
5. Autobús híbrido
6. Ahorro de energía
7. Gestión de residuos

Otras actuaciones……p.63

1. Foros y grupos de trabajo
2. Visitas a Dbus

Imagen corporativa……..p.65

PRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA

1. Historia de la Compañía

La Compañía del Tranvía de San Sebastián es la empresa que gestiona el transporte público urbano de la ciudad de San Sebastián con el nombre comercial de Donostiabus o Dbus.

La Compañía es una Sociedad Anónima fundada en 1.886. El **18 de julio de 1887** la Compañía del Tranvía de San Sebastián dio **el primer servicio de transporte colectivo a los y las donostiarras**. Actualmente y desde 1981 el capital social corresponde íntegramente al Ayuntamiento de San Sebastián.

En estos más de 125 años la Compañía ha experimentado una **evolución constante tanto en los servicios ofertados como en su calidad**. Desde su primer servicio con tranvías tirados por caballos hasta hoy en día en el que Dbus cuenta ya con su primer autobús híbrido y está **implementando constantemente grandes avances tecnológicos**.

Gracias al **esfuerzo de todas las personas que constituyen la Compañía**, al Ayuntamiento como accionista, a los cerca de 28 millones de usuarias y usuarios anuales y a los grandes avances tecnológicos en los que se sustenta su evolución, la Compañía es hoy en día una de las empresas de transporte urbano más eficaces y avanzadas de Europa.

1.1. Del tranvía al autobús: evolución de la flota de Dbus

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

1887-1897

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

1897

En 1897 se introdujo el primer tranvía de tracción eléctrica.

1948

Comenzaron a circular los primeros trolebuses por San Sebastián.

1964

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

1973

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

Hoy en día

La flota es cada día más eficiente y sostenible. El autobús híbrido es el último exponente de la apuesta de Dbus por el cuidado del medio ambiente.

2. Misión, visión, valores y objetivos

Nuestra misión:

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

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".

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

Orientación a la clientela y a la mejora de servicios	1) Políticas de mejora de la atención a las personas usuarias y campañas incentivadoras de uso del autobús. 2) Mejora continua de nuestros servicios, tanto en cantidad de líneas ofertadas, tiempos de recorrido, puntualidad y regularidad, seguridad y confort.
Personal	1) Desde la Compañía velamos por el cumplimiento de los criterios más exigentes de igualdad de oportunidades y de transparencia. 2) Garantizamos los mismos derechos y oportunidades entre hombres y mujeres dentro de la empresa.
Medio ambiente	1) Velamos por el cumplimiento de todas las normativas y legislaciones vigentes dentro del ámbito del medio ambiente e intentaremos ir más allá adoptando una actitud proactiva. 2) Defendemos el desarrollo sostenible y respetuoso con el medio ambiente a través de la implantación y utilización de los últimos avances tecnológicos dentro de nuestros autobuses.
Calidad	1) Mejora continua orientada a la adopción de medidas preventivas antes que correctivas. 2) Orientación a la creación y percepción por parte de las personas usuarias de una mayor satisfacción, contando siempre con unos precios competitivos. 3) Consecución de la excelencia dentro de los servicios ofertados.

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

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

2) Mejora de servicio a los ciudadanos y las ciudadanas para que el uso del Transporte Público sea más atractivo frente al uso del vehículo privado.

3) Mejora de la gestión interna de la Compañía para utilizar de la manera más eficaz los recursos disponibles y aumentar el grado de implicación, compromiso y satisfacción de la plantilla de la Compañía.

3. Consejo de Administración y Equipo Directivo

El principal órgano de gobierno de Dbus es su **Consejo de Administración**, que a fecha de 31 de diciembre de 2013 está compuesto por:

- **Presidente:** D. Juan Karlos Izagirre (Alcalde de San Sebastián).
- **Vicepresidente:** D. Jon Albizu Agirrezabalaga (Concejal de Movilidad).
- **Consejeras/os:**
  - Dª Pilar Arana Pérez
  - D. Iñigo Arcauz Ascargorta
  - D. Ernesto Gasco Gonzalo
  - D. Ramón Gómez Ugalde
  - D. Martín Ibabe Eceiza
  - D. Mikel Díez Sarasola
  - D. Miguel Martín Egurza
  - D. Jesús Mª Mur Urretavizcaya
  - Dª Beatriz Sánchez Ordoñez.
  - D. Igor Urain Zabala

- **Secretario:** D. Juan Carlos Etxezarreta Villaluenga
- **Vicesecretaria:** Dª. Eva Ugarte Orozco.

El **equipo directivo de Dbus** ha estado constituido en 2013 por:

- D. Gerardo Lertxundi Albeniz, Director Gerente.
- D. Igor Gonzalez Aranburu, Director Administrativo.
- D. Javier Vallejo Illarramendi, Jefe de Planificación y Servicios.
- D. Eduardo González Pérez, Jefe de Taller.

4. Dbus, una Compañía con reconocimiento internacional

2013 ha sido un año en el que Dbus ha demostrado una vez más su compromiso con el servicio a los ciudadanos y las ciudadanas a través de su buen hacer, utilizando los medios humanos y tecnológicos mejor preparados y avanzados para una mayor eficiencia y eficacia.

4.1. Finalista del premio "Logros del Transporte" del Foro Internacional de Transporte

El reconocimiento subraya la **creación de un sistema de transporte colectivo inteligente y altamente eficiente** que duplica la media de viajes por habitante en transporte público en un año de las ciudades europeas, alcanzando los 156 viajes por habitante al año, una de las tasas de uso de transporte público más altas de Europa.

4.2. Finalista a los premios Mastercard Transport Ticketing, en la categoría "Operador de Transporte más Innovador"

Dbus fue uno de los cinco finalistas al premio MasterCard Transport Ticketing en la categoría de **Empresa de Transporte más Innovadora**, un reconocimiento de gran prestigio a nivel mundial. El premio **subraya la excelencia** de los operadores de transporte público en su apuesta por la innovación para la mejora de la sostenibilidad y la eficacia del transporte.

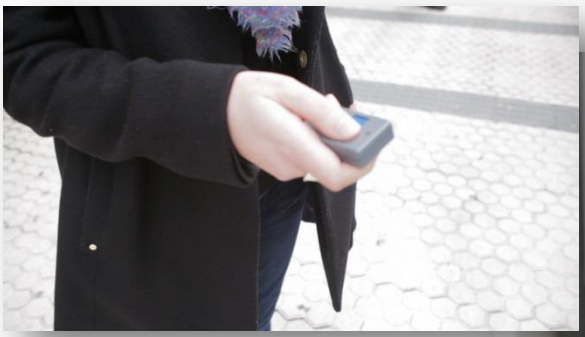
Gracias al **elevado uso del transporte público**, se estima que se produce un ahorro de 10.5 millones de euros anuales a la ciudad, debido a la reducción de accidentes, ruidos, emisiones contaminantes a la atmósfera y aglomeraciones de tráfico.

4.3. Diploma de honor ECOstars

Dbus recibió el Diploma de Honor de Ecostars por su **compromiso con las iniciativas y proyectos** por un **transporte urbano más sostenible**, en el marco de la asamblea general del Instituto Vasco de Logística y Movilidad Sostenible (IVL).

4.4. Premios "Cascabel de Oro" de la ONCE

Dbus fue nominada al premio "Cascabel de Oro" de 2013 otorgado por la ONCE, **por su compromiso por un transporte público más accesible** para todas las personas. Gracias a la reciente instalación de información sonora en los paneles y en el exterior de los autobuses, y a la mejora del sistema en el interior de los autobuses, las personas ciegas y con visión reducida pueden ahora viajar en los autobuses de Dbus con una mayor autonomía y seguridad.



4.5. "Excelente" en reducción de la contaminación

Expertos internacionales en combustibles alternativos y reducción de la contaminación ambiental valoraron a comienzos de 2013 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.

2013 EN CIFRAS

En el año 2013, Dbus cuenta con una flota de 120 autobuses, entre ellos un autobús híbrido, y cuenta con una plantilla de 440 personas. El servicio de autobús urbano se presta a través de 36 líneas que conectan los barrios periféricos de la ciudad entre sí y con el centro urbano.

En la siguiente tabla se aprecian los datos más relevantes de Dbus en 2013:

27.652.029	**27**	**B9**	**120**
Número de viajes	Líneas diurnas	Líneas Búho	Número de autobuses
100%	**100%**	**7,34**	**440**
Autobuses con plataforma baja	Autobuses con aire acondicionado	Edad media de la flota	Plantilla media

Considerando los viajes urbanos realizados por Dbus así como por otros operadores de transporte en autobús o ferroviarios, el año 2013 se han realizado más de 30 millones de viajes en Transporte Público en San Sebastián. En este contexto **Dbus** es el **medio de transporte de referencia** de los y las donostiarras. Cada habitante donostiarra ha realizado de media **160 viajes anuales** en transporte urbano, una cifra que está entre una de las más altas de Europa y muy por encima del resto de ciudades españolas de parecido tamaño.

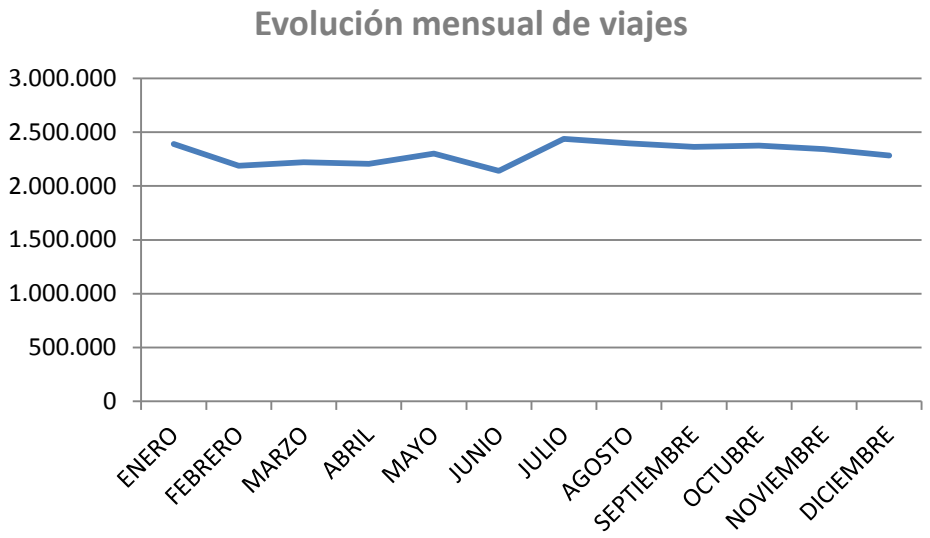
1. Viajes realizados por línea

En 2013, el número de viajes realizados por línea ha sido el siguiente:

LÍNEAS	2013
5-BENTA-BERRI	2.947.687
8-GROS-INTXAURRONDO	761.758
9-EGIA-INTXAURRONDO	1.131.507
13-ALTZA	3.543.190
14-BIDEBIETA	1.191.197
16-IGELDO	450.082
17-GROS-AMARA	1.324.610
18-SEMINARIO	625.479
19-AIETE	333.128
21-MUTUALIDADES-ANOETA	553.699
23-ERRONDO-AIETE	307.898
24-ALTZA-GROS-ANTIGUO	899.632
25-B.BERRI-AÑORGA	1.013.721
26-AMARA-MARTUTENE	1.499.290
27-ALTZA-INTX.-ANTIGUO	875.998
28-AMARA-OSPITALEAK	4.525.684
29-INTXAURRONDO SUR	957.615
31-INTXAUR.-OSPITALEAK-ALTZA	960.640
32-PUIO-ERRONDO	282.518
33-LARRATXO-INTXAURR.-BERIO	1.403.094
35-ARRIOLA-ANTIGUO-OSPITALEAK	140.643
36-SAN ROQUE-ALDAKONEA	448.530
37-RODIL-ZORROAGA	325.800
38-TRINTXERPE-ALTZA-MOLINAO	95.972
39-URGULL	6.043
40-GROS-ANTIG-IGARA	545.801
41-MARTUTENE-EGIA-GROS	308.540
TB6-ULIA	1.295
SERVICIOS NOCTURNOS	
B1-BENTABERRI-AÑORGA	33.611
B2-AIETE-BERABERA	10.928
B3-EGIA-INTXAURRONDO	26.836
B4-AMARA-MARTUTENE	35.813
B6-ALTZA	31.131
B7-IGELDO	1.496
B8-MIRAC.-BBERRI-SEMINARIO	16.589
B9-AMARA-ERRONDO-PUIO	12.315
B10-ZUBIAURRE-BIDEBIETA-BV	22.259
TOTAL VIAJES	27.652.029

2. Viajes realizados por mes

La evolución del número de viajes realizados por mes ha sido la siguiente:



3. Índice de puntualidad

Dbus cuenta con un **índice de puntualidad del 97,94%,** gracias a la eficaz gestión de la planificación de horarios y a los sistemas tecnológicos implantados durante la última década.

El índice de puntualidad en el año 2013 desglosado por líneas es el siguiente:

LÍNEA	INDICE PUNTUALIDAD
5 - BENTA BERRI	98,63%
8 - GROS-INTXAURRONDO	99,35%
9 - EGIA-INTXAURRONDO	99,01%
13 - ALTZA	98,56%
14 - BIDEBIETA	98,52%
16 - IGELDO	97,29%
17 - GROS-AMARA	93,28%
18 - SEMINARIO	98,83%
19 - AIETE	98,69%
21 - MUTUALIDADES-ANOETA	97,28%
23 - ERRONDO	95,22%

24 - ALTZA-GROS-ANTIGUO	96,36%
25 - BENTABERRI-AÑORGA	98,84%
26 - AMARA-MARTUTENE	97,52%
27 - ALTZA-INTXAURRONDO-ANTIGUO	95,76%
28 - AMARA-OSPITALEAK	98,80%
29 - INTXAURRONDO SUR	99,00%
31 - INTXAURRONDO-OSPITALEAK-ALTZA	95,59%
32 - PUIO-ERRONDO	96,64%
33 - LARRATXO-INTXAUR-ANTIGUO-BERIO	96,65%
35 - ARRIOLA-ANTIGUO-AIETE-OSPITALE	98,43%
36 - SANROQUE-ALDAKONEA	99,12%
37 - RODIL-ZORROAGA	97,91%
38 - TRINTXERPE-ALTZA-MOLINAO	98,72%
39 - URGULL	95,34%
40 - GROS-ANTIGUO-IGARA	95,22%
41 - MARTUTENE-EGIA-GROS	99,46%
B1 - BENTABERRI-BERIO-AÑORGA	97,57%
B2 - AIETE-BERA BERA	98,42%
B3 - EGIA-INTXAURRONDO	98,68%
B4 - AMARA-RIBERAS-MARTUTENE	97,71%
B6 - ALTZA	98,99%
B7 - IGELDO	100,00%
B8 - MIRACONCHA-BENTA BERRI-SEMINAR	99,49%
B9 - AMARA-ERRONDO-PUIO	96,41%
B10 - ZUBIAURRE-BIDEBIETA-BUENAVISTA	96,93%
TOTAL LINEAS 2013	**97,94%**

Los datos positivos que se muestran en la tabla han sido igualmente valorados por las personas usuarias de Dbus, ya que en la encuesta de satisfacción de 2013 han valorado con 8,29 puntos sobre 10 el cumplimiento de los servicios ofertados (horarios, frecuencias, puntualidad, etc.)

4. Productividad

En la siguiente tabla se muestran los datos de kilómetros y horas de servicio de Dbus por líneas.

Línea	LÍNEA	Kilómetros	Horas
5	BENTA BERRI	403.657,15	32.830,08
8	GROS-INTXAURRONDO	170.238,28	14.835,77
9	EGIA-INTXAURRONDO	197.885,69	15.802,68
13	ALTZA	813.400,03	54.741,32
14	BIDEBIETA	248.549,88	19.568,75
16	IGELDO	232.611,94	12.497,13
17	GROS-AMARA	200.782,09	18.745,75
18	SEMINARIO	194.635,40	14.667,90
19	AIETE	78.172,29	5.640,22
21	MUTUALIDADES-ANOETA	93.195,27	9.907,42
23	ERRONDO	80.711,20	5.082,90
24	ALTZA-GROS-ANTIGUO	239.193,98	14.280,53
25	BENTABERRI-AÑORGA	286.659,97	15.389,30
26	AMARA-MARTUTENE	313.400,21	23.016,00
27	ALTZA-INTXAURRONDO-ANTIGUO	229.279,83	14.267,80
28	AMARA-OSPITALEAK	609.514,84	45.215,47
29	INTXAURRONDO SUR	207.566,56	15.207,38
31	INTXAURRONDO-OSPITALEAK-ALTZA	382.006,39	19.575,12
32	PUIO-ERRONDO	71.031,60	5.053,85
33	LARRATXO-INTXAUR-ANTIGUO-BERIO	339.700,62	19.567,83
35	ARRIOLA-ANTIGUO-AIETE-OSPITALE	105.493,45	5.409,72
36	SANROQUE-ALDAKONEA	152.021,72	13.177,58
37	RODIL-ZORROAGA	134.331,61	9.446,77
38	TRINTXERPE-ALTZA-MOLINAO	77.547,89	5.252,03
39	URGULL	2.721,41	298,78
40	GROS-ANTIGUO-IGARA	139.943,60	8.991,33
41	MARTUTENE-EGIA-GROS	125.565,45	8.803,55
B1	BENTABERRI-BERIO-AÑORGA	14.364,64	732,62
B2	AIETE-BERA BERA	6.150,58	378,32
B3	EGIA-INTXAURRONDO	9.023,92	737,55
B4	AMARA-RIBERAS-MARTUTENE	10.733,48	734,5
B6	ALTZA	11.476,38	751,77
B7	IGELDO	1.212,65	76,03
B8	MIRACONCHA-BENTA BERRI-SEMINAR	9.048,49	646,87
B9	AMARA-ERRONDO-PUIO	6.405,39	350,52
B10	ZUBIAURRE-BIDEBIETA-BUENAVISTA	12.226,71	695,53
	TOTAL LINEAS 2013	6.210.460,56	432.376,67

5. Ingresos y gastos

La eficiente gestión empresarial ha permitido **reducir la aportación municipal con respecto a la presupuestada**. Concretamente en el año 2013 la aportación del Ayuntamiento por viaje ha supuesto 0,48 céntimos de € que es significativamente inferior a los transportes colectivos en la mayoría de ciudades españolas y europeas.

INGRESOS	2013
Ingresos por prestación de servicio	18.495.935,51€
Proyectos I+D	827.085,43€
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	1.094.534,28€
Ingresos financieros	523,30€
Aportación del Ayuntamiento	13.415.848,11€
TOTAL INGRESOS	33.833.926,63€

GASTOS	2013
Aprovisionamientos	4.487.049,33€
Gastos de personal	23.509.920,28€
Otros gastos de explotación	3.523.616,48€
Amortización del inmovilizado	2.312.948,62€
Gastos financieros	391,92€
TOTAL GASTOS	33.833.926,63€

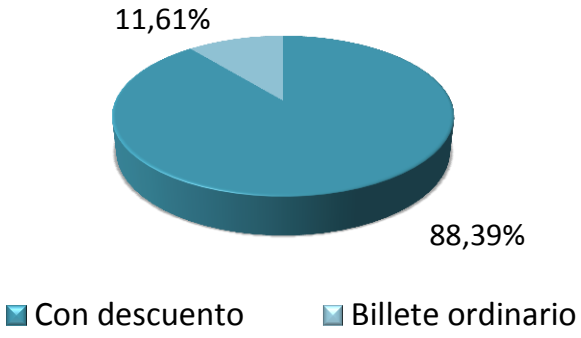
El uso del transporte público en San Sebastián supone un ahorro a la ciudad de 8.301.679 € con respecto al automóvil, según la metodología de la Universidad de Karlsruhe en Alemania.

6. Número de viajes y descuentos por tipo de título

A lo largo del año 2013, el **88,39%** de los viajes fueron abonados con algún tipo de tarjeta de descuento sobre la tarifa del billete ocasional, siendo el resto de las personas usuarias de pago en metálico:

En 2013, el 88,39% de los/as viajeros/as obtuvieron descuentos por cada viaje realizado

Viajes con tarjetas con descuento en 2013



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

Jóvenes | **Social, Personas discapacitadas y Mayores de 65 años** | **Familias numerosas**

En el año 2013 el número viajes por título de transporte ha sido el siguiente:

Antes de la Integración Tarifaria de Gipuzkoa

TARIFAS	VIAJES 2013	
Billete ocasional	489.572	10,07%
Billete nocturno	39.872	0,82%
Bonobús ordinario	2.912.108	59,91%
Bono mensual	367.010	7,55%
Bono mensual Joven	51.715	1,06%
Bonobús Social y FN	568.426	11,69%
Transbordos / Gratuitos	351.145	7,22%
Menores	79.567	1,64%
Tarjeta turista	1.360	0,03%

Después de la Integración Tarifaria de Gipuzkoa

TARIFAS	VIAJES 2013	
Billete ocasional	2.537.145	11,13%
Billete nocturno	142.913	0,63%
MUGI ordinaria	10.195.402	44,73%
MUGI anónima	1.277.301	5,60%
MUGI joven	1.976.276	8,67%
MUGI social y FN	3.947.549	17,32%
Transbordos / Gratuitos	2.131.794	9,35%
Menores	556.443	2,44%
Tarjeta turista	26.431	0,12%

ACTUACIONES PRINCIPALES DE 2013

2013 ha estado caracterizado por numerosos retos, pero sobre todo implementaciones tecnológicas hacia una mayor accesibilidad del transporte público en San Sebastián, una mayor eficiencia de la flota de autobuses y un mayor acceso a la información por parte de las personas usuarias.

Las principales actuaciones del año 2013 han sido las siguientes:

1. Integración Tarifaria de Gipuzkoa

Una de las actuaciones principales del año 2013 ha sido la Integración Tarifaria de Gipuzkoa, hecha efectiva el 4 de marzo.

Desde que en diciembre de 2008 el Ayuntamiento de San Sebastián y la Diputación Foral de Gipuzkoa acordaran la validez de la tarjeta Lurraldebus en los autobuses urbanos de San Sebastián, Dbus inició un proceso de transición de tarjetas, para así permitir una adaptación progresiva de los títulos de viaje, facilitando la integración de las personas usuarias de Dbus en el nuevo sistema tarifario integrado de los medios de transporte público de Gipuzkoa.

De esta forma, en 2013 se han **sustituido únicamente las tarjetas antiguas de Dbus**, y **se han mantenido** las tarjetas sin contacto **Lurraldebus que ya eran operativas en los autobuses urbanos de San Sebastián** desde 2008.

Las tarjetas antiguas de Dbus fueron sustituidas por nuevas tarjetas sin contacto

La Integración Tarifaria unificó el marco tarifario de los distintos operadores de transporte público de Gipuzkoa, tanto autobuses como trenes, además de establecer unos perfiles de usuario/a con derecho a bonificaciones comunes para todos.

1. **Tarjeta ordinaria** → Descuentos progresivos por uso
2. **Tarjeta de colectivo** → Descuentos progresivos por uso + bonificación en recarga

2. Otras actuaciones

La mejora de la instalación eléctrica en Cocheras ha permitido una **reducción** de **consumo eléctrico del 30% con respecto a 2010.**

Instalación de **nuevos sistemas de información sonora** en toda la flota y paneles de información para personas ciegas y de visión reducida.

site smart traveling in atlantic cities

Instalación del nuevo **sistema con códigos QR de consulta de tiempos** de llegada en paradas sin panel informativo electrónico.

site smart traveling in atlantic cities

Implementación de EKO-BUS, un pionero sistema que integra guías para **mejorar la puntualidad** de las líneas y consignas para **una conducción más eficiente**.

smartCEM

Mejora de la accesibilidad de los autobuses gracias a la instalación de una nueva máquina validadora frente a la puerta central.

site smart traveling in atlantic cities

Servicios especiales de autobuses y **refuerzos horarios** para los eventos más importantes que se celebran en San Sebastián:

- Jazzaldia
- Carnaval
- Semana Grande
- Etc.

3. Nuevos títulos de transporte válidos en Dbus

Tras la Integración Tarifaria de Gipuzkoa, Dbus cuenta con diversos títulos de viaje válidos, además del billete ocasional en papel. Los títulos de viaje válidos para viajar en Dbus son los siguientes:

Tarjeta Lurraldebus

Válida en Dbus **desde 2008**. Todas las tarjetas son **personales e intransferibles** y cuentan con **descuentos progresivos por uso**, y bonificaciones en la recarga para las personas pertenecientes a colectivos especiales. Válida también en todos los operadores de transporte público de Gipuzkoa.

Tarjeta Ordinaria Mugi

Válida en Dbus **desde el 4 de marzo** de 2013. Todas las tarjetas son personales e intransferibles y cuentan con **descuentos progresivos por uso**, pero no bonificaciones por recarga. Válida también en todos los operadores de transporte público de Gipuzkoa.

Tarjeta de Colectivos Mugi

Válida en Dbus **desde el 4 de marzo** de 2013. Todas las tarjetas son personales e intransferibles y cuentan con **descuentos progresivos por uso, y bonificaciones** en la recarga. Válida también en todos los operadores de transporte público de Gipuzkoa.

Tarjeta Anónima Mugi

Válida en todos los operadores de transporte público de Gipuzkoa desde el 4 de marzo de 2013. Permite la **multi-validació**n pero no incluye descuentos progresivos por uso. La tarifa aplicable es la del primer tramo de viajes, 1-20 viajes, y la tarifa ocasional nocturna (a 31 de diciembre de 2013, 0,88 € y 2€ respectivamente).

Tarjetas Turista

Tarjetas de Turista válidas únicamente en Dbus. Permiten la multi-validación. Están disponibles en la modalidad de 3 días y 5 días, e incluyen 6 y 12 viajes respectivamente.

Temporalmente y hasta agotar su saldo, estuvieron operativas las tarjetas sociales y los bonos mensuales, permitiendo a las personas usuarias aprovechar el saldo restante de sus tarjetas para continuar viajando en Dbus. Actualmente el 100% de las tarjetas antiguas de Dbus han sido sustituidas.

4. Nuevas tarifas

El Pleno del Ayuntamiento de San Sebastián definió y aprobó el precio de los diferentes **títulos de transporte de Dbus**, que **estuvieron vigentes hasta la Integración Tarifaria** de Gipuzkoa, el 4 de marzo de 2013.

Los títulos de transporte y precios que estuvieron vigentes hasta la integración tarifaria fueron los siguientes:

TARIFA	Precios del 1/1/13 al 3/3/13
Billete ocasional	1,55 €
Bonobús ordinario	0,80 €
Bonobús ordinario familia numerosa	0,66 €
Bonobús social	0,39 €
Billete especial	2,00 €
Bono mensual ilimitado	40,00 €
Bono mensual ilimitado familia numerosa	32,00 €
Bono joven	34,00 €
Transbordos	0 €

Una vez que Dbus comenzó a operar en el sistema integrado del Billete Único de la tarjeta MUGI, se estableció el sistema de descuentos progresivos por uso, de manera que cuanto más viajes se realizaran, mayor era el descuento obtenido.

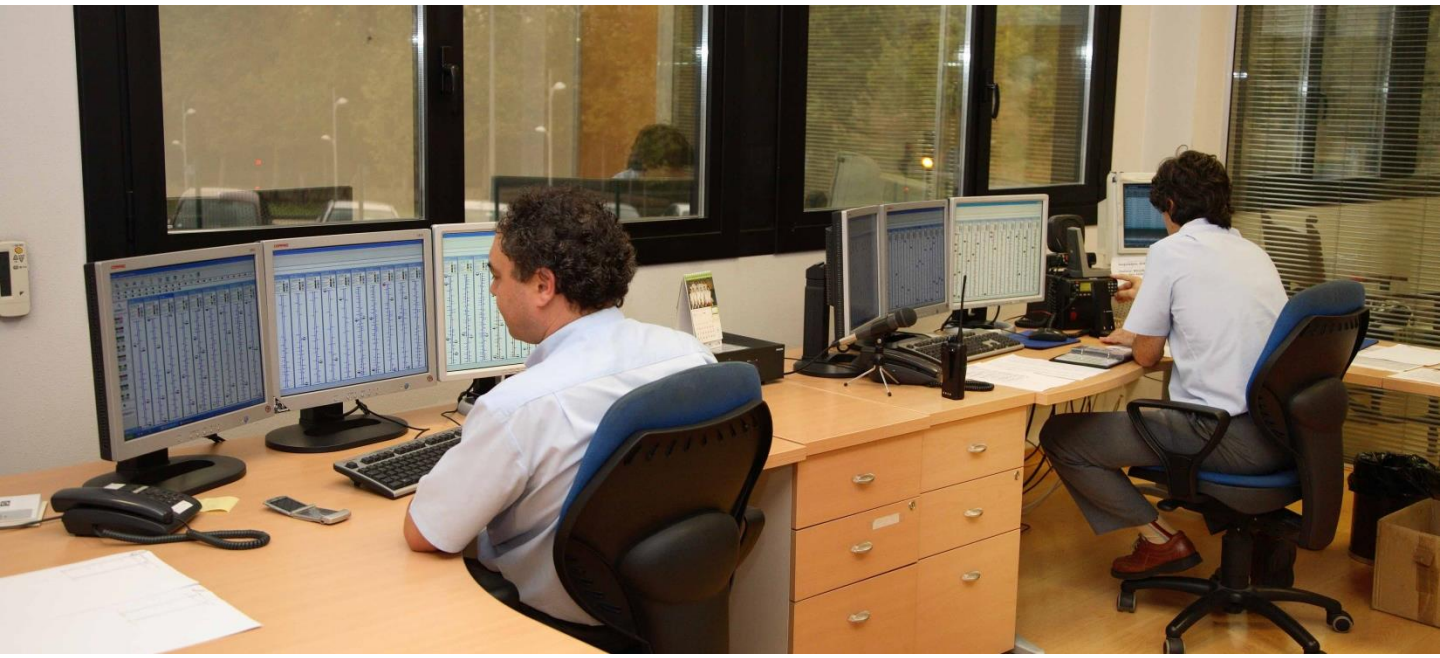
Los títulos válidos en Dbus y sus precios son los siguientes:

TARIFA	Precios, desde el 4/3/13
Billete ocasional	1,60 €
Billete especial	2,00 €
Mugi ordinaria 1-20 viajes	0,88 €
Mugi ordinaria 21-50 viajes	0,70 €
Mugi ordinaria 51 o más viajes	0,16 €
Mugi anónima	0,88 €
Transbordos Intramodal (Dbus-Dbus)	0 €
Transbordos Intermodales	0,22 €

Los colectivos especiales con bonificación en recarga tras la Integración Tarifaria de Gipuzkoa son los siguientes:

COLECTIVO	Bonificación
Familia Numerosa General	20%
Familia Numerosa Especial	50%
Jóvenes	12%
Mayores, Personas discapacitadas y Sociales	52%
Menores de 5 años	gratuito

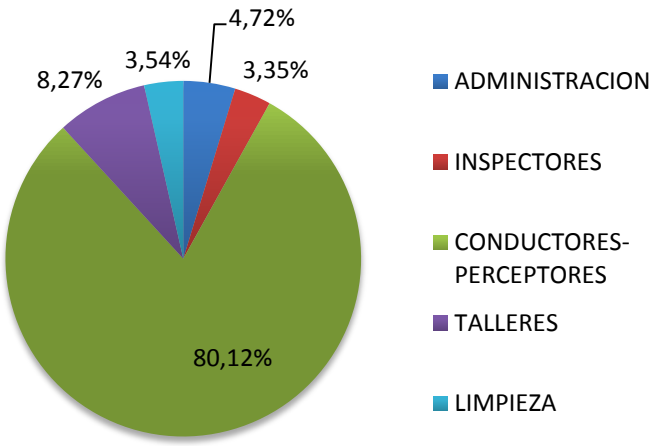
PERSONAL



Actualmente, la plantilla de Dbus está formada por **440 trabajadores y trabajadoras**, **39** de las cuales son **mujeres**.

En 2013, la **edad media** del personal de la Compañía ha sido **47,55 años**, y **11 personas** han recibido la **jubilación**.

Distribución de la plantilla en 2013



La formación, la motivación y la igualdad de condiciones son la base de la gestión de las personas en Dbus

En Dbus se considera fundamental fomentar la **igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres**. Se han recibido varios premios de asociaciones que luchan por la igualdad en el trabajo así como por fomentar la incorporación de las mujeres a puestos de trabajo poco habituales entre las mismas.

Por otra parte, es de subrayar la importante **reducción de las incapacidades** permanentes, ya que en 2013 no se ha producido ninguna.

1. Formación continua de profesionales

La calidad del servicio de Dbus 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 Dbus 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 2013 se han impartido **más de 4.557 horas de formación**, lo que equivale a 8,97 horas por persona, repartidas en las siguientes acciones principales:

- Formación a personal de nueva incorporación: Se han realizado cursos para formar al personal de incorporación más reciente.

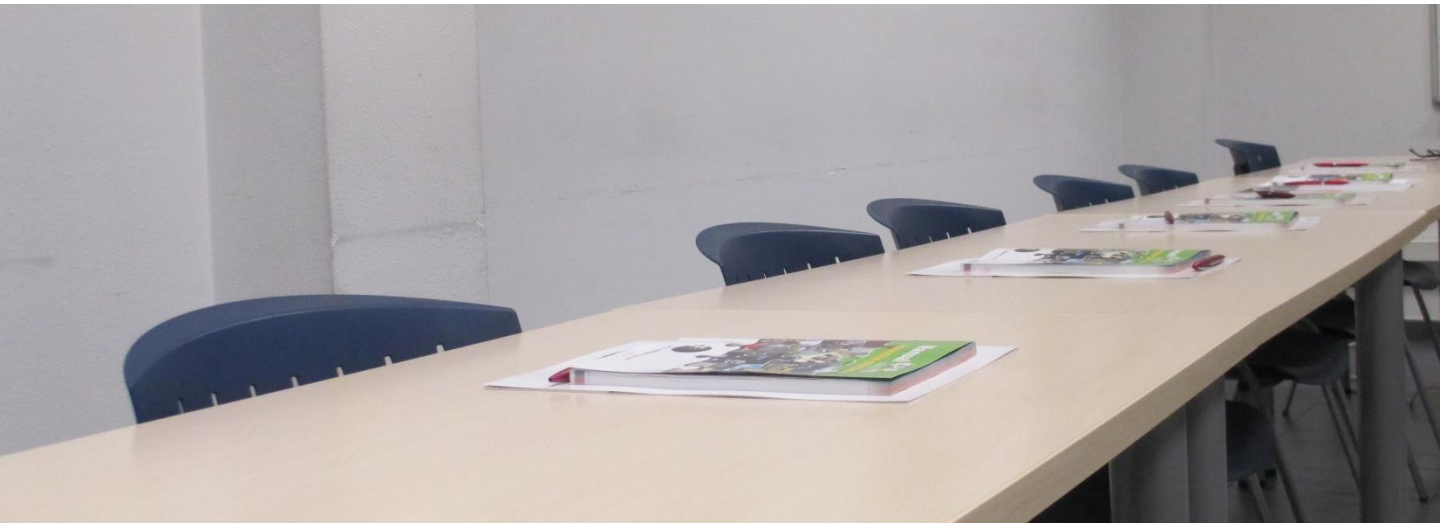
- Formación sobre el manejo y el funcionamiento del autobús híbrido: Se ha formado a mandos intermedios del taller y tráfico en el funcionamiento del autobús híbrido. Asimismo, se ha formado a conductores y conductoras en su manejo.

- Programa de mejora de las relaciones humanas en el puesto de conductor: Se han trabajado temas relacionados con los recursos humanos y las relaciones entre personas en el puesto de conducción, como por ejemplo, el trato con los diferentes perfiles de usuarios y usuarias.

- Programa de formación técnica de autobuses: Se han realizado diferentes cursos dirigidos al personal del taller donde se tratan temas como: sistemas de puertas ventura, mecánica motor D20 e inyección de motor Common Rail, caja de cambios Ecomat 4, etc.

Tras cada acción formativa se realiza una encuesta de satisfacción, cuyos resultados se analizan para futuras mejoras. En 2013, la nota media de las acciones formativas ha sido 7,8.

A lo largo de 2013 se han impartido 4.557 horas de formación



2. Igualdad de condiciones y beneficios sociales del personal

El 100% de la plantilla está sujeta al convenio colectivo de Dbus. No se diferencia al personal eventual del fijo para poder beneficiarse de las oportunidades que ofrece el convenio.

Entre los principales **beneficios sociales** del convenio destacan los siguientes:

- Cláusulas de productividad.
- Días de libre a disposición para asuntos personales.
- Amplias consideraciones para la concesión de permisos retribuidos.
- Alternativas para la conciliación de la vida laboral y familiar.
- Ayudas a la formación.
- Servicio de fisioterapia para personas con problemas cervicales y lumbares debido al desempeño de sus funciones.
- Incentivos para la jubilación anticipada.
- Mejoras de paternidad, maternidad y lactancia.
- Asistencia Jurídica.
- Posibilidad de disfrutar en tiempo de algunos conceptos retributivos.
- Cambios de turnos y vacaciones.
- Cobertura económica en caso de bajas temporales.

3. Salud laboral

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

Los principales aspectos analizados a lo largo del año 2013 han sido los siguientes:

- Reconocimientos médicos: valoración.
- Reconocimientos ginecológicos a todas las trabajadoras de la plantilla.
- Análisis del absentismo.
- Estudio ergonómico del puesto de liquidación.
- Baches, badenes y aceras portátiles.
- Mejoras en el puesto de conducción.

Dbus cuenta con un servicio médico compuesto por un 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.

4. Comunicación interna y participación del personal

Con el objetivo de mejorar la comunicación interna entre la plantilla y el personal directivo, así como entre el propio personal, en Dbus se ha desarrollado un plan integral de mejora de la comunicación interna.

Una de las acciones a destacar en 2013 es el **lanzamiento del nuevo portal del empleado**, un espacio donde cada trabajador o trabajadora puede consultar sus horarios de trabajo, descargar información y documentación, y realizar los trámites y solicitudes habituales online, además de realizar sugerencias directamente desde el portal.

Datos de interés:

1. El **83%** de las sugerencias del personal se ha recibido vía web.

2. La zona de empleados y empleadas ha recibido en el año 2013 **140.557** visitas, un **14%** más que el año anterior.

Además del nuevo espacio para el para el personal, se han llevado a cabo otras acciones con el fin de fomentar la participación y la motivación de los trabajadores y las trabajadoras, tales como:

- **Desayunos entre el** personal y la dirección de la Compañía donde participan trabajadoras y trabajadores de todos los departamentos y secciones de la Compañía.

- 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**.

COMPROMISO CON EL EUSKERA

Dbus cuenta con un plan de euskera en funcionamiento desde 2006. En dicho plan se detallan los compromisos y acciones acordados por Dbus para aumentar día a día la presencia del euskera en la empresa y para que cada vez esté más garantizada la presencia del euskera tanto en las relaciones internas como externas, y en especial en las relaciones con sus clientes, así como para que el euskera se convierta en uno de los pilaren del servicio de la Compañía.

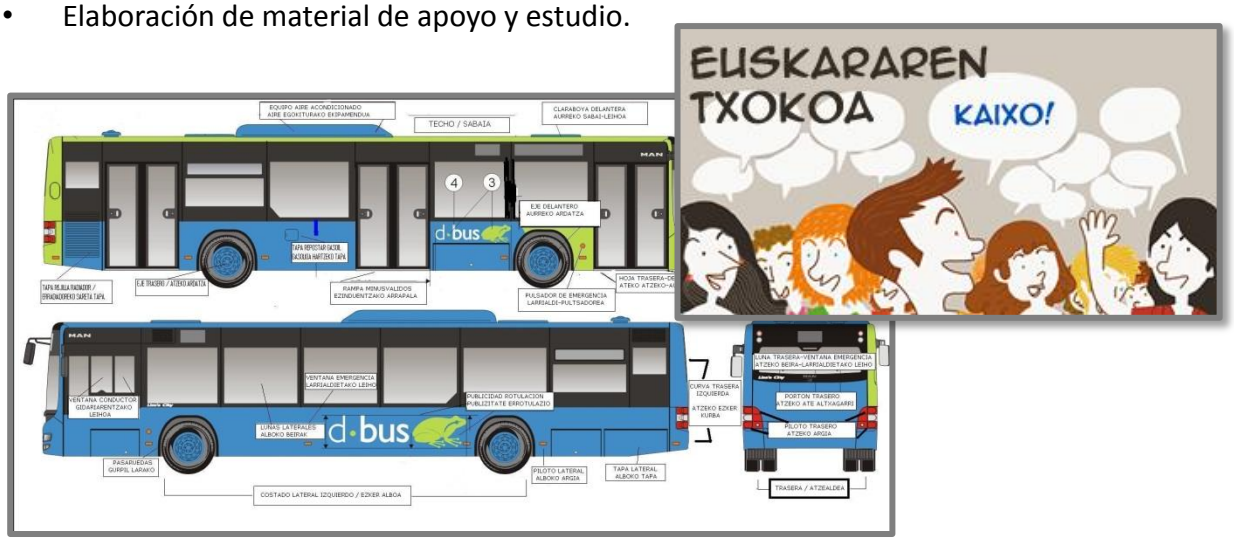
1. Certificado de plata BIKAIN

Muestra del esfuerzo realizado durante los últimos años es el certificado Bikain de Plata, otorgado en 2013 por Euskalit Fundación Vasca para la Excelencia, como reconocimiento al esfuerzo realizado en la actividad diaria por la Compañía durante los últimos años a favor de la normalización del euskera.

El certificado Bikain de Plata conseguido pone de manifiesto que la iniciativa iniciada hace casi diez años ha dado sus frutos, al aumentar día a día el conocimiento y uso del euskera entre los trabajadores y las trabajadoras de Dbus, gracias a la labor y esfuerzo de todas las personas.

Algunos de los principales logros alcanzados desde el año 2006 han sido los siguientes:

- Establecer un sistema eficaz de traducción.
- Sistematizar el seguimiento de la documentación.
- Cuidar la imagen exterior.
- Organizar cursos de euskera en Dbus y fomentar las campañas de matriculación.
- Definición de las pautas de utilización de los Idiomas Oficiales. Elaboración de un manual de uso y reparto entre los empleados.
- Crear la sección “Euskararen Txokoa” en la web de empleados.
- Impartir la formación interna a conductores y conductoras en euskera.
- Crear un diccionario en euskera con las partes del autobús.
- Elaboración de material de apoyo y estudio.



Actualmente, el **36% de la plantilla** de Dbus es **bilingüe**, un dato muy positivo con respecto a años anteriores, ya que **en 2005** el índice se encontraba en el **15%**. Cabe destacar que hoy en día el **100% de los y las responsables de sección** tiene conocimientos de euskera,

El **índice de conocimiento** de euskera **se ha incrementado** en los últimos años. El nivel de bilingüismo por secciones es del 43% del personal de Administración, Personal y Dirección, del 37% en el personal de tráfico y del 27% en el personal de taller.

VOCACIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Como prestatario del servicio de transporte público de viajeros y viajeras en San Sebastián, las personas que utilizan el autobús son el centro de todo cuanto se realiza en Dbus. El servicio constituye el resultado final de los esfuerzos y debe satisfacer las expectativas de las personas usuarias.

1. Criterios de Calidad

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

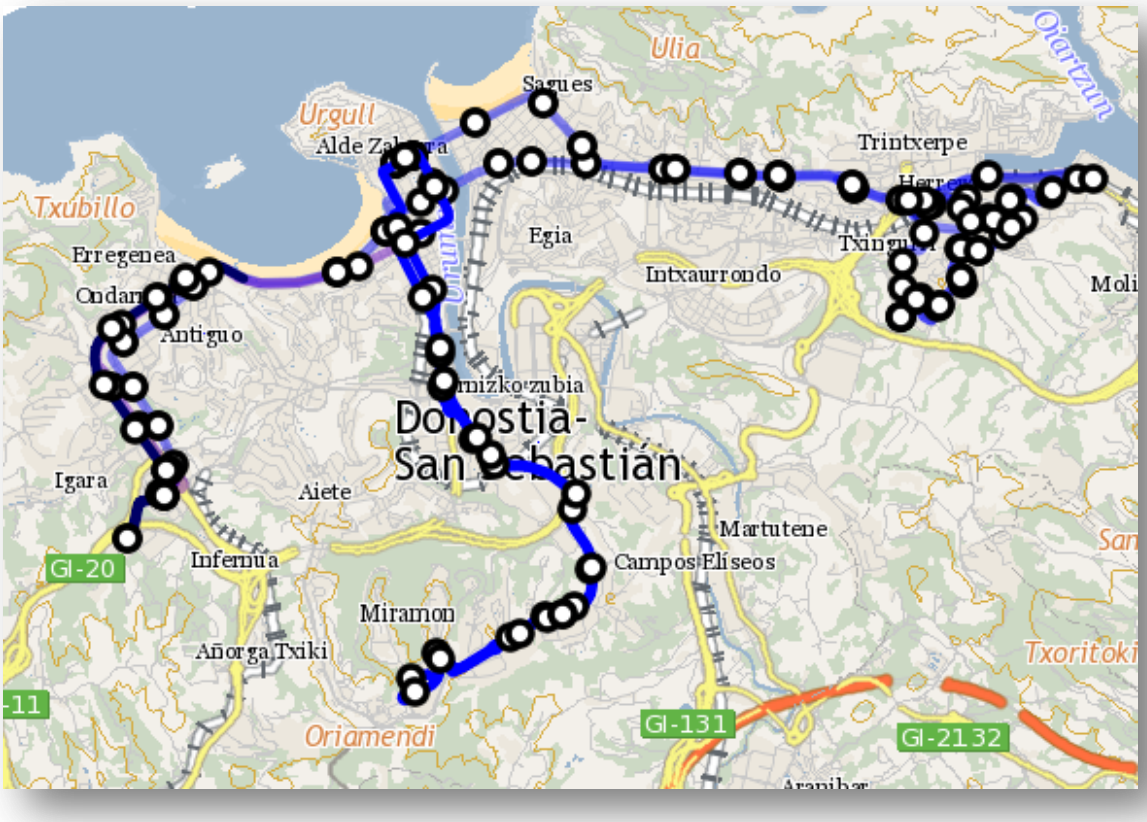
La siguiente tabla muestra los compromisos de calidad más significativos del servicio ofrecido por Dbus:

ASPECTO	CRITERIO
Accesibilidad	El 100% de los autobuses son accesibles al disponer de plataforma baja.
Información	Las paradas disponen de información actualizada y legible sobre la parada, el servicio ofertado e información práctica (primeras y últimas salidas, tarifas, etc.) Además, la información está disponible en la web y vía SMS.
Puntualidad	El índice de puntualidad es superior a un 90%.
Atención al público	Todas las quejas y sugerencias escritas son contestadas, y el plazo máximo de respuesta es de 20 días laborables.
Confort	Diariamente se realiza la limpieza de los autobuses conforme al Protocolo de Limpieza.
Seguridad	Existe un Plan de Prevención de accidentes e incidentes que contiene los indicadores necesarios para garantizar un nivel de siniestralidad adecuado
Impacto Ambiental	El 100% de los autobuses es respetuoso con el medio ambiente.

2. Certificado AENOR de Calidad

En Dbus, siguiendo una política de excelencia, tanto en la gestión como en el servicio, se han certificado con la norma “UNE 13816” de calidad AENOR las tres principales líneas de transporte que representan casi el 50% de los viajes anuales.

Las tres líneas certificadas (L5 Benta Berri, L13 Altza y L28 Amara-Ospitaleak) abarcan los 3 principales ejes de la ciudad.



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

3. Encuesta anual de satisfacción de viajeros/as

Dbus realiza periódicamente una investigación de mercado con el objetivo de medir el grado de satisfacción de las personas usuarias. Para realizar la valoración se toman en cuenta diversos aspectos como:

En general todos los aspectos analizados son muy bien valorados por las personas usuarias, siendo **7,51 la nota media obtenida**. Todos los aspectos valorados han sido aprobados con nota muy alta superando la nota de 5,75. Para ello, se ha llevado a cabo una encuesta realizada en los propios autobuses, valorando 23 aspectos significativos para el servicio y puntuándolos del 1 al 10.

Las observaciones efectuadas por los usuarios han aumentado notablemente respecto al año 2012, siendo muchas de ellas para expresar su satisfacción con el servicio. La nota obtenida **supera una vez más las notas obtenidas** en encuestas realizadas en **años anteriores**, cuya nota más alta se produjo en el año 2012 con una nota media de 7,42.

Los aspectos mejor valorados por las personas usuarias son aspectos importantes como los transbordos, la puntualidad y la accesibilidad. Todos ellos tienen notas superiores al 8,20. El desglose de los aspectos mejor valorados por los usuarios y las usuarias es el siguiente:

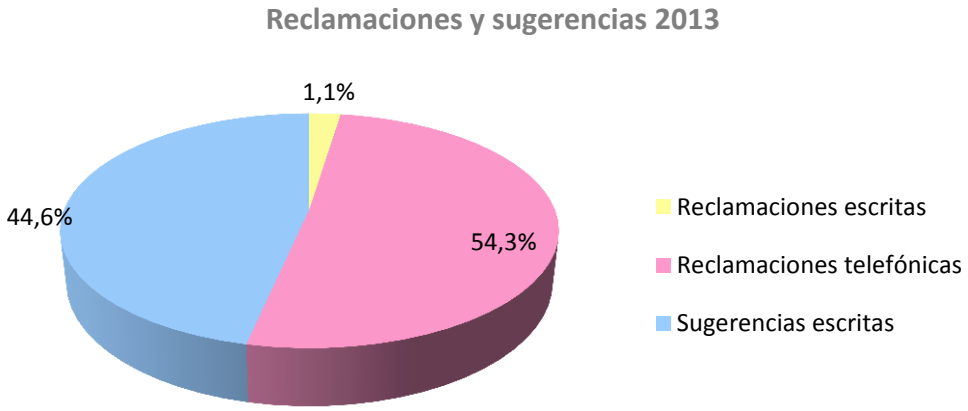
- Posibilidad de transbordos (8,57)
- Cumplimiento servicio ofertado (8,43)
- Comodidad de sistema de pago (8,42)
- Acceso para personas con movilidad reducida (8,42)
- Horario de servicios, frecuencias, itinerarios (8,29)

4. Comunicación externa

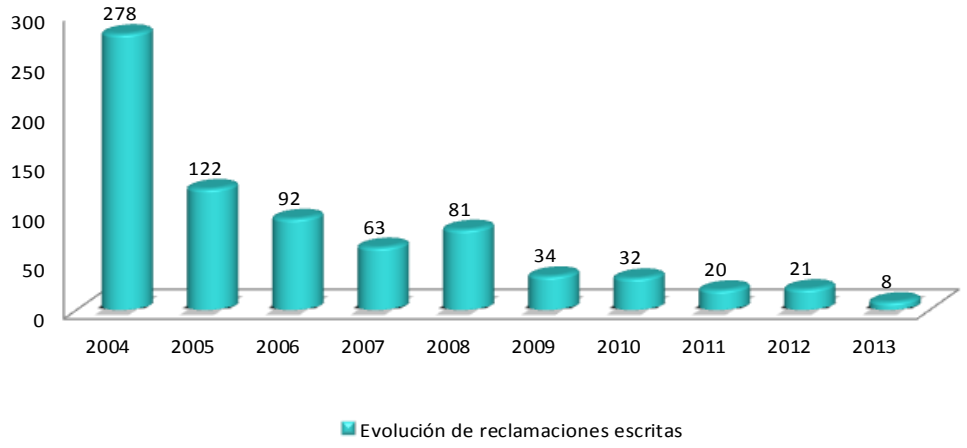
4.1. Gestión de reclamaciones y sugerencias

Uno de los aspectos a los que más atención se presta en Dbus es la política de mejora de la atención a la clientela. Dbus 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 al buen hacer de Dbus en un futuro y ayude a crecer positivamente de la mano de la clientela.

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



El número de reclamaciones escritas ha disminuido sustancialmente en los últimos años.

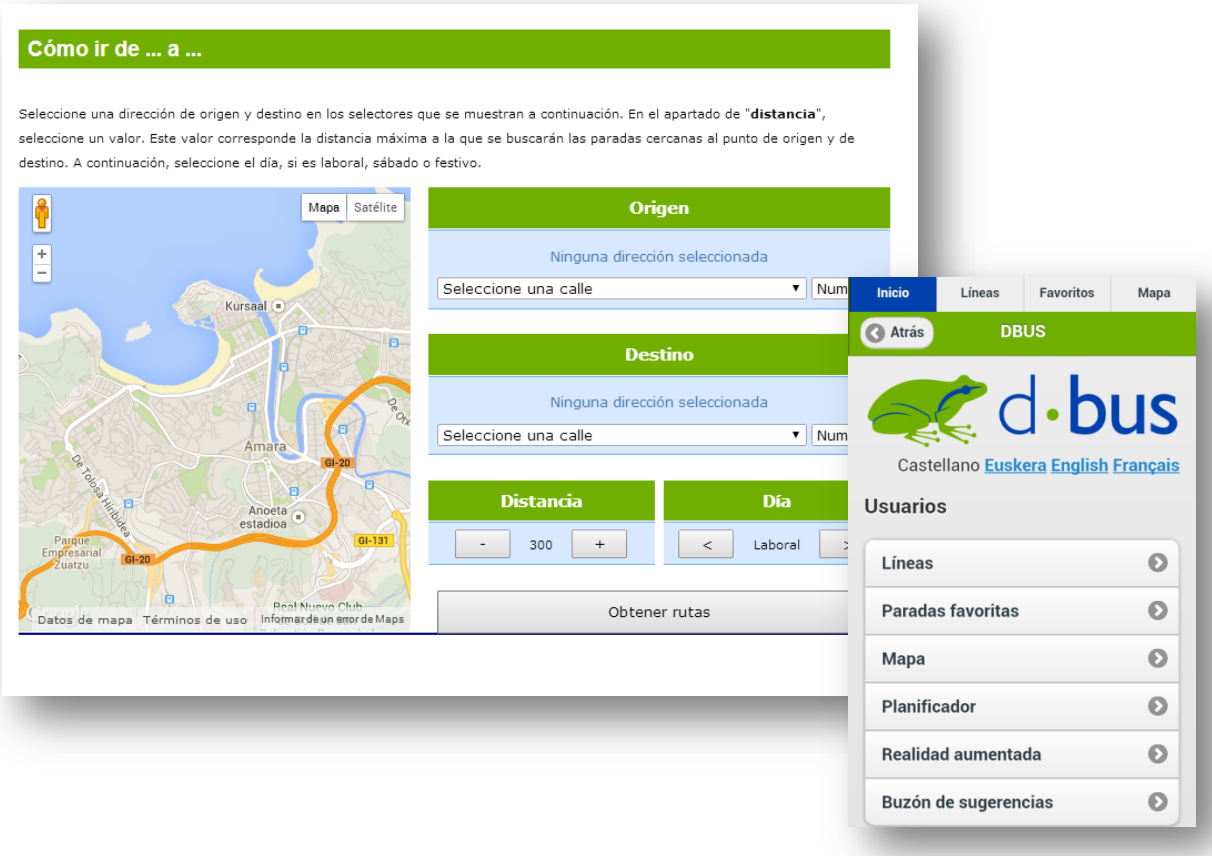


Además de atender e intentar solucionar todas las quejas, lo que realmente da valor y posibilita el enriquecimiento respecto a la mejora de sus servicios son las múltiples sugerencias que se reciben cada año. En el año 2013 se han recibido **308 sugerencias** frente a las 315 del año anterior. La mayoría de sugerencias se han recibido a través de la página web. Todas y cada una ellas, han sido tomadas en cuenta y contestadas. De las 308 sugerencias que se han recibido, el **30% ya han sido implantadas o están en fase de implantación**.

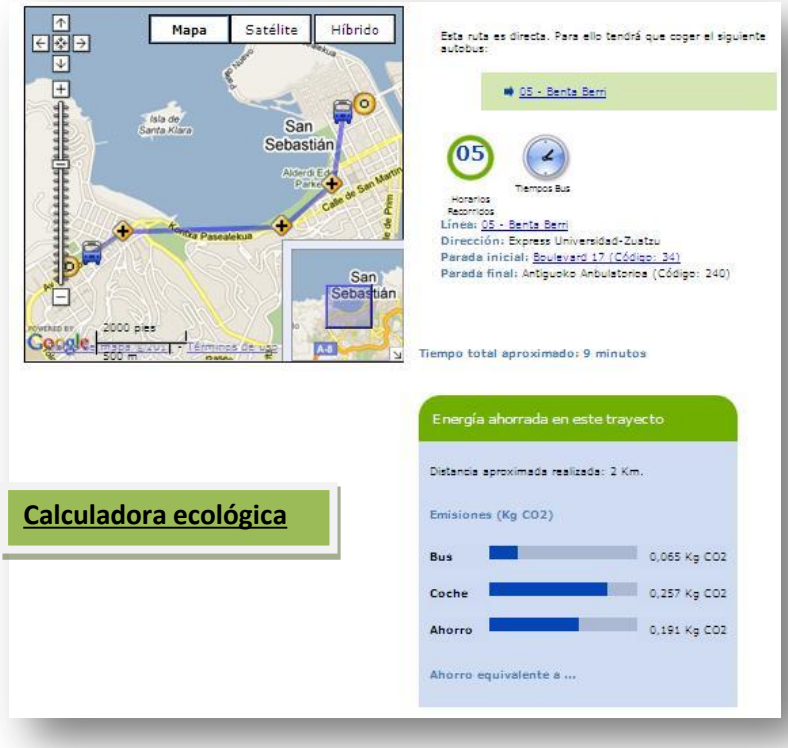
4.2. Página web y redes sociales

La página web de Dbus, www.dbus.es y la versión móvil de la misma, son herramientas interactivas que permiten a las personas usuarias **estar informadas las 24 horas del día** sobre las últimas noticias del servicio, los servicios especiales de autobuses y los horarios de llegada de los autobuses en tiempo real.

Además, la página web permite conocer mejor las líneas, sus recorridos y las opciones de conexión entre los distintos puntos de la ciudad, a través del planificador de rutas y horarios.



La página del planificador de rutas, además de indicar la ruta más rápida para llegar de una lugar a otro en autobús, muestra el ahorro energético que supone utilizar el transporte público para realizar dicho recorrido, como alternativa al transporte privado.



En 2013 la página web www.dbus.es ha tenido 877.029 visitas, con **2.403 visitas diarias** de media. En comparación con el año 2012, la web ha recibido un 5% más de visitas, habiendo recibido en 2012, 1.636 visitas diarias.

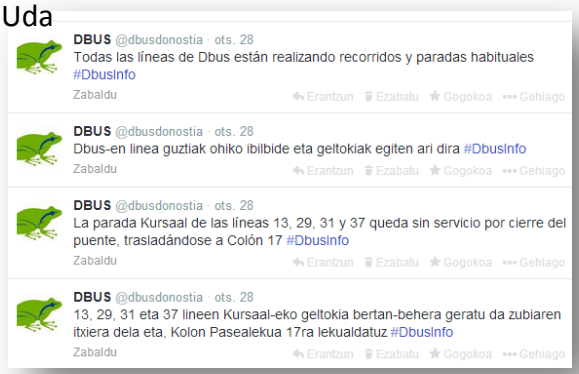
La página **web móvil** por su parte, ha recibido en 2013 276.947 visitas en total, casi un **40% más** que el año anterior, poniendo de manifiesto la tendencia al alza del uso de dispositivos móviles para la consulta de información en tiempo real.

La página web ha recibido en 2013 cerca de 900.000 visitas

Durante los últimos años Dbus ha realizado una **apuesta por el uso de plataformas interactivas y sociales** para ofrecer información útil y dinámica sobre los servicios. Desde 2011 Dbus ya cuenta con perfil en Twitter y Youtube, y página en Facebook.

Twitter ha demostrado ser la herramienta **más consultada y seguida** por las personas usuarias, gracias a su agilidad e interactividad. A lo largo del año 2013, la presencia de Dbus en la plataforma de *microblogging* Twitter ha quedado afianzada a través de distintas acciones que se han llevado a cabo:

- Creación de un hashtag propio para la difusión de información de última hora sobre los servicios - #DbusInfo
- Creación y dinamización de concursos - #DbusUda
- Atención directa al público



#DbusInfo, *hashtag* de información de última hora

Gracias a las iniciativas que se han desarrollado en la plataforma de Dbus, el perfil en Twitter ha conseguido un **31% más de seguidores y seguidoras** en 2013, en comparación al año 2012.

En 2012 y 2013, **Dbus ha apostado por el uso de las redes sociales** no solo para informar, sino también para las distintas campañas de comunicación **para fomentar el uso del transporte público** en San Sebastián. Muestra de ello son las campañas en Facebook realizadas con motivo del 125 aniversario, y el reciente concurso de fotografía de verano #DbusUda, que ha contado con la participación de más de 1,000 fotografías a través de las plataformas sociales **Instagram, Twitter y Facebook**.

4.3. Prensa

Dbus tiene el firme **compromiso de mantener a los ciudadanos y ciudadanas** y visitantes **al corriente** en todo momento de las cambios y mejoras en el servicio diario de la Compañía. Por ello, es indispensable la diseminación de dicha información no solo en las plataformas de Dbus, sino también la prensa de mayor difusión. En 2013, Dbus ha publicado **146 notas de prensa**, de las cuales **109** han sido relacionadas con **servicios especiales y modificaciones** por eventos en la ciudad, **30 sobre información corporativa** y **7** sobre el proceso de **migración de tarjetas de la Integración Tarifaria** de Gipuzkoa.

5. Tecnologías al servicio de la ciudadanía

El conocimiento y aplicación de las nuevas tecnologías es una parte fundamental para la mejora constante de la eficacia y la eficiencia de los servicios de Dbus. Por ello, la Compañía cuenta con los sistemas tecnológicos más avanzados y busca la actualización constante de los sistemas de gestión para garantizar el mejor servicio posible.

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

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

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

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

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

5.2. Carriles bus

San Sebastián cuenta con varios tramos de carril bus a lo largo de toda la ciudad. Hoy en día, San Sebastián dispone de **12 km de carril bus**, un espacio exclusivo para los autobuses y taxis, que hace que la **circulación de autobuses sea fluida** incluso cuando el tráfico está congestionado.

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

5.3. Semáforo exclusivo y prioridad semafórica

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

En la actualidad, los autobuses de Dbus pueden solicitar prioridad en **82 cruces** a lo largo de toda la ciudad, además de contar con un **semáforo exclusivo** entre la calle San Martín y Fuenterrabía.

5.4. Coordinación con la Guardia Municipal y Agentes de Movilidad

El centro de control de Dbus es el encargado de coordinar el correcto funcionamiento de todas las líneas y está a su vez, en **constante comunicación con la guardia municipal y los agentes de Movilidad de San Sebastián**.

Ante cualquier incidente, los inspectores de Dbus disponen de una aplicación informática para contactar con la guardia municipal y solicitar la actuación de la autoridad.

5.5. Pago con el móvil

En 2011 Dbus puso en marcha el proyecto piloto de pago en los autobuses con el móvil mediante la tecnología NFC (Near Field Communication). En la primera fase del proyecto, un reducido colectivo está utilizando un teléfono móvil para efectuar el pago del autobús.

Durante el año 2013 se ha trabajado con el operador Telefónica para desarrollar **un sistema de pago interoperable entre Gijón y San Sebastian**.

5.6. Nuevos paneles informativos Led y TFT

Dbus cuenta ya con 96 paneles informativos en las paradas más utilizadas de la ciudad, 10 de los cuales son de pantalla TFT.

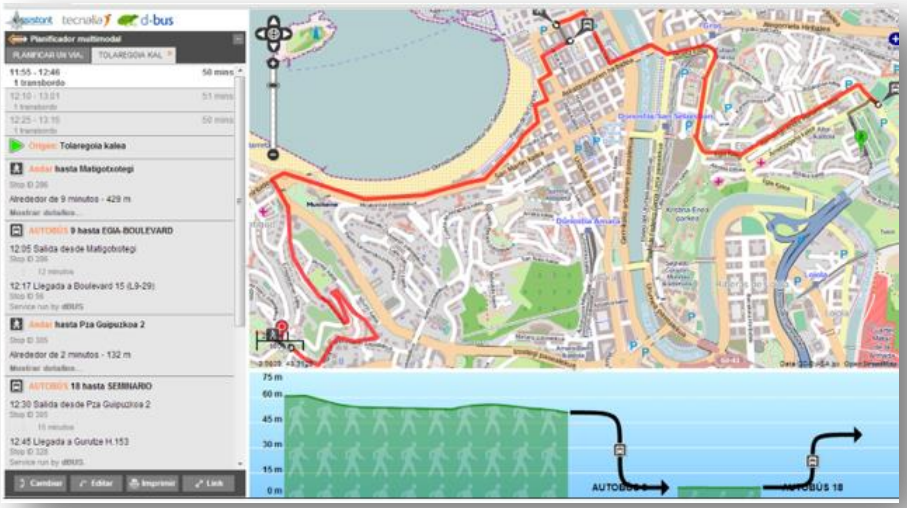
Los paneles TFT, además de permitir a las personas usuarias conocer los tiempos de llegada de cada línea a su parada correspondiente, ofrecen también información de modificaciones en tráfico que afectan a las diferentes líneas de Dbus, además de poder disfrutar contenidos divulgativos y de entretenimiento durante su espera en la parada gracias al canal DvBus que también se visualiza en dichos paneles.

5.7. Proyecto ASSISTANT de ayuda en la movilidad de las personas mayores

El proyecto ASSISTANT, en el que Dbus colabora con Tecnalia, pretende **mejorar la movilidad de las personas mayores en el transporte urbano** a través de una aplicación que les guíe durante todo el trayecto.

La iniciativa ASSISTANT puesta en marcha en junio de 2012, tiene como objetivo facilitar la movilidad de las personas mayores en las ciudades, **mejorando así su autonomía y calidad de vida**. Para ello se desarrollará una herramienta que les permita planificar su ruta desde el origen hasta llegar a su destino.

Está previsto que a lo largo del año 2014 se realicen las últimas pruebas para lanzar la versión de pruebas de esta aplicación que facilitará la movilidad de las personas mayores.



El proyecto cuenta con la participación activa de cinco países europeos y con el apoyo de la Comisión Europea a través del programa Ambient Assisted Living (AAL) para la **mejora de las condiciones de vida de las personas mayores** en Europa, y está previsto que concluya en 2017.

5.8. Implementaciones dentro del proyecto SITE

A lo largo de 2013, se han realizado diversas **implementaciones tecnológicas** en el marco del **proyecto europeo SITE** (Smart Travelling in Atlantic Cities) en el que Dbus participa desde 2012. Las implementaciones han sido **financiadas por el el Fondo Europeo de Desarrollo Regional** (FEDER) para mejorar la accesibilidad de la flota y el acceso a la información.

site smart traveling in atlantic cities
European Union
European Regional Development Fund
Investing in our common future
ATLANTIC AREA Transnational Programme

Las principales implementaciones llevadas a cabo dentro del proyecto han sido las siguientes:

5.8.1. Conexión WiFi en paradas y autobuses

En 2013, toda la flota de autobuses de Dbus se ha equipado con el sistema WiFi de conexión a internet abierto y gratuito para todas las personas usuarias.

Desde marzo de 2011, todas las paradas de DBUS de la línea 28-AMARA-OSPITALEAK disponen de conexión WIFI gratuita.

5.8.2. Consulta de los tiempos de llegada a través de códigos QR

Dbus ha puesto a disposición de sus usuarios y usuarias un nuevo sistema de consulta en tiempo real de la llegada del autobús a través de códigos QR. Los códigos están disponibles **en aquellas paradas que actualmente no cuentan con panel informativo** electrónico, de manera que las personas que dispongan de un teléfono móvil con conexión a internet puedan consultar el tiempo restante para la llegada de su autobús de manera fácil y rápida.

5.8.3. Nuevos sistemas de información sonora

Dbus ha instalado **nuevos sistemas de información sonora** en su red de transporte, dirigidos a **mejorar la movilidad de las personas ciegas** y con visión reducida. Con esta apuesta Dbus quiere ampliar la accesibilidad y comodidad de sus servicios, para que todas las personas puedan viajar en los autobuses de Dbus sin dificultades.

Este proyecto se compone de **tres actuaciones**:

- Instalación de un sistema de **audio en el interior de los autobuses** que informa sobre la próxima parada.
- Instalación de un sistema de **audio en el exterior de los autobuses** que a la llegada del autobús a la parada anuncia la línea y el destino del autobús.
- Instalación de un sistema de **audio en los paneles informativos**, en los que se indica el tiempo estimado de llegada del autobús de cada línea a la parada.

Los tres sistemas, tanto en el interior y exterior de los autobuses como en los paneles informativos, **se activan con el mismo mando que utilizan ya algunas personas** ciegas para activar el sistema sonoro de semáforos, y que los afiliados a la ONCE pueden adquirir en sus oficinas.

5.8.4. Máquina validadora en la puerta central

Dbus ha instalado también máquinas validadoras en el acceso central de sus autobuses con el objetivo de **facilitar el acceso al transporte público** a personas de **movilidad reducida** en sillas de ruedas y a las personas que viajan con **sillas infantiles**.

Esta implementación responde a la creciente necesidad de unos **autobuses cada vez más accesibles y adaptados**, que permitan el pago del billete de manera cómoda y segura. Así, a partir de ahora las personas que necesiten acceder al autobús a través de la puerta central, no necesitarán desplazarse hasta el puesto del conductor para validar su tarjeta.

6. ATUC y nuevas tecnologías

Dbus forma parte de la "Asociación de Gestoras de los Transportes Urbanos Colectivos" (ATUC) que integra a empresas de buses, metros y ferrocarriles, públicas y privadas, responsables del transporte colectivo urbano de las principales ciudades de ámbito estatal.

Dbus actualmente preside la Comisión de Nuevas Tecnología, Marketing y Calidad de ATUC, del que forman parte **25 empresas de transporte público**. En las reuniones celebradas a lo largo de 2013 se han tratado entre otros los siguientes temas:

- Sistema anti-emparejamiento de autobuses y conducción eficiente.
- Sistema de ayuda para conducción eficiente.
- Futuro escenario de los sistemas NFC de pago por móvil.
- Plan de comunicación para la implantación de una nueva red de autobuses.
- Aplicaciones para móviles
- Prioridad bus en los semáforos
- Explotación publicitaria en autobuses.

COMPROMISO SOCIAL

1. Proyectos europeos

1.1. Proyecto SITE (Smart Travelling in Atlantic Cities)

Desde comienzos de 2012, Dbus y el Ayuntamiento de San Sebastián participan en el proyecto europeo SITE, un proyecto para fomentar el uso del transporte público mediante la mejora de los sistemas tecnológicos y de pago en los autobuses. El proyecto ha sido seleccionado por la Unión Europea dentro del Atlantic Area Programme de la iniciativa INTERREG y valorado con la máxima calificación. El proyecto está financiado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER).

En el Proyecto SITE San Sebastián participa junto con las ciudades de Liverpool en Inglaterrra, Nantes en Francia, Gijón en España, Aveiro en Portugal y Dún Laoghaire en Irlanda.

site smart traveling in atlantic cities

El proyecto SITE, que cuenta con una importante aportación económica de la Unión Europea, ha permitido a Dbus y el Ayuntamiento de San Sebastián **desarrollar iniciativas e implementar tecnologías** que mejoren la **accesibilidad de los autobuses** para personas discapacitadas y con movilidad reducida, **reduzcan los tiempos de viaje y simplifiquen los sistemas de información** y compra, generando así una **mejor experiencia de las personas usuarias** del transporte urbano en San Sebastián.

1.2. Proyecto SmartCem

Dbus, junto con el Ayuntamiento de San Sebastián y otras ciudades y organismos europeos, participa en un innovador proyecto piloto llamado SmartCEM (Connected Electro Mobility), puesto en marcha en enero de 2012 y con una duración total de 30 meses. El proyecto SmartCEM se presentó a la convocatoria de la Comisión Europea de 2011 sobre programas pilotos en innovación, siendo uno de los proyectos seleccionados.

Junto a Dbus y el Ayto de San Sebastián, participan también en el proyecto otras ciudades y entidades.

Entre ellas están las ciudades de Barcelona y Turin, la Universidad de Newcastle, entidades como Tecnalia o el Cluster de Movilidad y Logística de Euskadi, Ertico en Bélgica, NEC Europe y Gateshead College en el Reino Unido, o Idiada y el RACC en Cataluña, así como la Diputación Foral de Gipuzkoa.

El proyecto **incide en la movilidad eléctrica** que se espera se desarrolle en los próximos años en las ciudades y consiste en valorar el comportamiento de los vehículos eléctricos y la adaptación de los conductores y conductoras desde el punto de vista de cambio de necesidades al dejar de utilizar un vehículo de combustible tradicional por uno eléctrico.

La **participación de Dbus** en el proyecto está centrada en **estudiar el comportamiento del autobús híbrido** en el servicio diario de transporte público en San Sebastián.

Dentro del proyecto también se estudiarán las posibles oportunidades de nuevos negocios en torno a la movilidad eléctrica que podrían darse en el futuro.

2. Acción social

Dbus se ha sumado a lo largo de 2013 a diferentes causas sociales, luciendo los autobuses el distintivo correspondiente, como muestra de apoyo a diversas actividades

Día Internacional de la lucha contra el SIDA, 1 de diciembre

Día Internacional del Pueblo Gitano, 8 de abril

Día Internacional por la Liberación sexual del colectivo LGTBQ, 28 de junio

Día Mundial del Comercio Justo, 11 de mayo

Día Internacional por la Erradicación de la Pobreza, 17 de octubre

Día Internacional Contra la Violencia hacia las Mujeres, 25 de noviembre

En 2013 Dbus ha continuado su **colaboración con diversas asociaciones y grupos sociales**.

2.1. Caravana Vasca con el Sáhara

Dbus colaboró con la Caravana Vasca con el Sáhara <<Alimenta una Esperanza >> cediendo sus instalaciones para el almacenaje de alimentos y posterior carga de los camiones.

2.2. Peregrinación a Lourdes

Dbus también colaboró con la peregrinación anual a Lourdes, cediendo sus instalaciones como punto de encuentro de las ambulancias para poder trasladar a las personas enfermas, peregrinos y peregrinas de toda Gipuzkoa en un autobús adaptado.

2.3. Campaña de Educación Vial Escolar

Un año más, el Ayuntamiento de San Sebastián a través de la Guardia Municipal en colaboración con Dbus, organizó una Campaña de Educación Vial para los centros escolares de la ciudad. Durante el mes de mayo, cerca de mil niños y niñas de centros educativos de San Sebastián participaron en la Campaña de Educación Vial Escolar. Gran parte de los niños y niñas han utilizado los autobuses de Dbus para desplazarse hasta la Casa de Cultura de Okendo del barrio de Gros donde se desarrollaba la exposición final de dibujos.

El objetivo principal de la campaña es concienciar a los niños y niñas que si hacen un uso excesivo del vehículo particular, este hábito no beneficia a la ciudad como espacio de relación y convivencia de las personas.

2.4. Colaboraciones con universidades y centros educativos

Cabe destacar las colaboraciones que se realizan desde Dbus con el ámbito académico. Dbus colabora activamente con distintas universidades del País Vasco, como son, la Escuela de Ingenieros de la Universidad de Navarra, Tecnun, Mondragon Unibertsitatea, la Deusto Bussines School y la Universidad del País Vasco (UPV).

2.5. Contacto directo con asociaciones

Con el objetivo de **maximizar la accesibilidad** de los autobuses de Dbus y **ofrecer un servicio de transporte público útil y eficaz** a la mayoría de los ciudadanos y las ciudadanas, Dbus mantiene un **contacto directo con diferentes asociaciones** de personas con necesidades especiales de movilidad. Así, en 2013 Dbus ha mantenido reuniones entre otros con ELKARTU (Federación Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Gipuzkoa), GIELMAR (Gipuzkoako Elbarriak Martxan) y AGI (Asociación Gipuzcoana de Deficientes Visuales) para conocer en profundad sus necesidades reales y adaptar de esa manera la configuración tanto de autobuses como de paradas.

MEDIO AMBIENTE

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

Sin embargo Dbus 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**. Asimismo se ha logrado en Dbus una eficiencia en la gestión del servicio así como en la utilización o eliminación de residuos.

1. Instalaciones eficientes

En 2003 se inauguraron las nuevas Cocheras, unas instalaciones más modernas y acorde con las necesidades de la nueva generación de autobuses y la gestión de la flota.

El edificio cuenta con **4.500 m² de superficie** para el **taller** y **1.00 m²** para las **oficinas.** Cuenta también con **espacio de parking para los 120 vehículos** de la Compañía, para 56 autobuses en **la azotea** 65 en el interior.

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

Las instalaciones de taller cuentan con los siguientes elementos:

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

2. La flota

Actualmente Dbus cuenta con una **flota de 120 autobuses**, de los cuales **83** son autobuses **de 12 metros**, **26 autobuses** de **18 metros** y **3 autobuses** de **10 metros**. Además, Dbus cuenta con **8 microbuses** que permiten llegar a las zonas de orografía más compleja.

A lo largo de 2013 se ha congelado la renovación de la flota siendo la edad **media** los **7,34 años de antigüedad**.

La flota actual de Dbus la conforman **once modelos** diferentes de vehículo, distribuidos de la siguiente manera:

MAN Lion's City Hybrid
- Tara (kgf): 12.906.
- PTMA / PMA (kgf): 19.000
- Nº Asientos: 26
- Nº Plazas de pie: 67
- Motor: Motor eléctrico
- Nº cilindros: 0
- Potencia real (K.W): 176
- Cilindrada (c.c.): 6.871
- Unidades: 1

MAN NG 314 F
- Tara (kgf): 16.535.
- PTMA / PMA (kgf): 28.000
- Nº Asientos: 40
- Nº Plazas de pie: 102
- Motor: Marca: MAN D
- Nº cilindros: 6
- Potencia real (K.W): 235
- Cilindrada (c.c.): 10.518
- Unidades: 6

MAN NM 244-F
- Tara (kgf): 9.945
- PTMA / PMA (kgf): 16.550
- Nº Asientos: 14+1
- Nº Plazas de pie: 65
- Motor: Marca:: MAN
- Nº cilindros: 6
- Potencia real (Kw): 176
- Velocidad máxima inferior a (C.V): 99 km/h
- Cilindrada (cc): 6.871
- Unidades: 3

MAN LIONS CITY 273 E4
- Tara (kgf): 11.640.
- PTMA / PMA (kgf): 19.000
- Nº Asientos: 30
- Nº Plazas de pie: 64
- Motor: Marca:: MAN D
- Nº cilindros: 6
- Potencia real (K.W): 191
- Cilindrada (c.c.): 11.967
- Unidades: 44

MAN NL 263 F

- PTMA /PMA (kgf): 19.000
- N Asientos: 30
- N Plazas de pie: 64
- Motor: Marca: MAN D
- N cilindros: 6
- Potencia real (K.W): 191
- Cilindrada (c.c.): 11.967
- Unidades: 21

MAN NG 313 F

- Tara (kgf): 16.500
- PTMA / PMA (kgf): 28.000
- Nº Asientos: 42
- Nº Plazas de pie: 97
- Motor: Marca:: MAN D
- Nº cilindros: 6
- Potencia real (K.W): 228
- Cilindrada (c.c.): 11.967
- Unidades: 14

MERCEDES O 405 GN2

- Tara (kgf): 16.305
- PTMA / PMA (kgf): 28.000
- Nº Asientos: 45
- Nº Plazas de pie: 90
- Motor: Marca:: Mercedes Benz
- Nº cilindros: 6
- Potencia real (K.w): 300
- Velocidad máxima inferior a: 99 km/h
- Cilindrada (cc): 11.967
- Unidades: 4

MERCEDES O 405 N2

- Tara (kgf): 10.825
- PTMA / PMA (kgf): 28.000
- Nº Asientos: 31
- Nº Plazas de pie: 63
- Motor: Marca:: Mercedes Benz
- Nº cilindros: 6
- Potencia real(K.W.): 300
- Velocidad máxima inferior a: 99 km/h
- Cilindrada (c.c.): 11.967
- Unidades: 3

MERCEDES O 530 G

- Tara (kgf): 16.962.
- PTMA / PMA (kgf): 28.000.
- Nº Asientos: 43
- Nº Plazas de pie: 99
- Motor: Marca:: Mercedes Benz
- Nº cilindros: 6
- Potencia real (K.W): 300
- Velocidad máxima inferior a : 99 km/h
- Cilindrada (c.c.): 11.967
- Unidades: 2

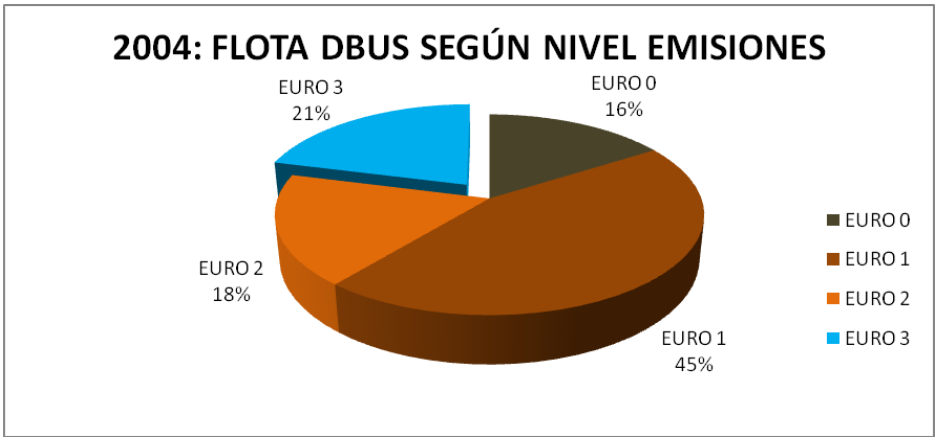
MERCEDES O 530

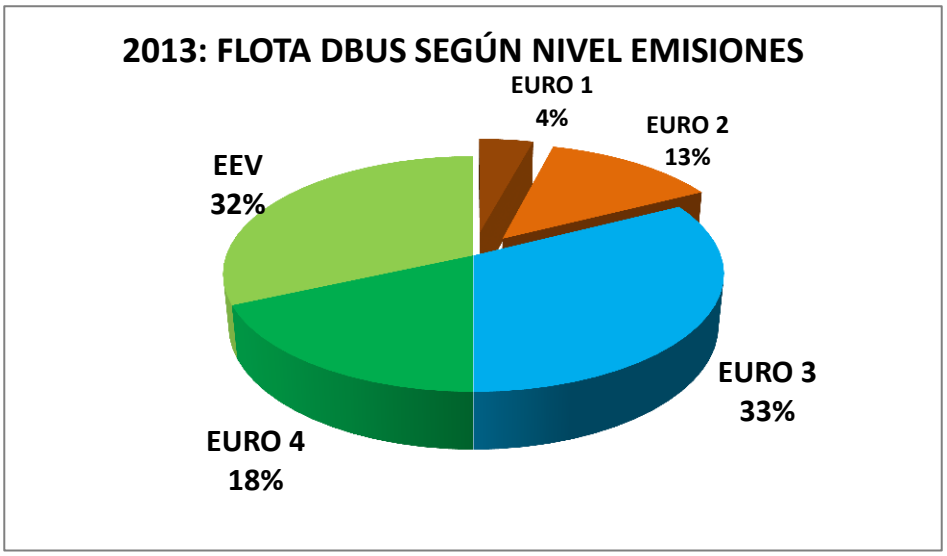
- Tara (kgf): 11.340.
- MTMA / MMA (kg): 18.500
- Nº Asientos: 29
- Nº Plazas de pie: 73
- Motor: Marca:: Mercedes Benz
- Nº cilindros: 6
- Potencia real (K.W): 300
- Velocidad máxima inferior a: 99 km/h.
- ABS y ASR
- Cilindrada (c.c.): 6.374
- Unidades: 14

MERCEDES O 616

- Tara (kgf): 4.360.
- PTMA / PMA (kgf): 6.250.
- Nº Asientos: 13+1
- Nº Plazas de pie: 11
- Motor: Marca:: Mercedes Benz
- Nº cilindros: 5
- Potencia real (K.W): 115
- Velocidad máxima inferior a: 99 km/h
- Cilindrada (c.c.): 26.85
- Unidades: 8

En el siguiente gráfico se aprecia la evolución de los autobuses durante los últimos años, siendo los Euro 1 los más antiguos y los EEV los más modernos. La flota de 2013 es considerablemente menos contaminante que en los años anteriores como se puede apreciar en el siguiente gráfico.





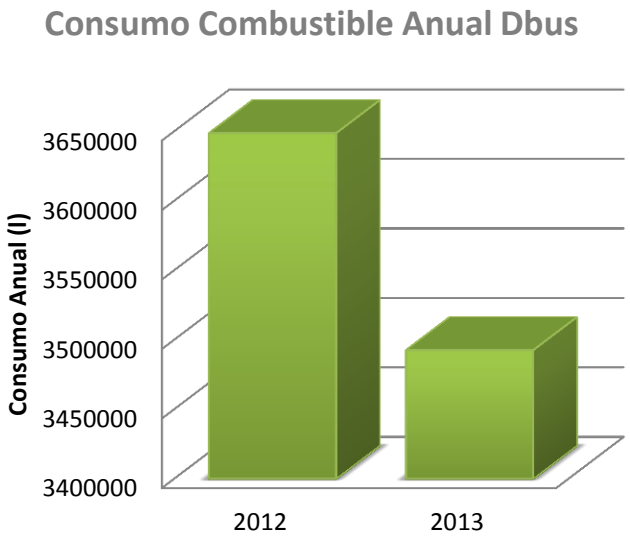
En el 2013 los vehículos EURO 0 han desaparecido y por encima de **EURO 3** se encuentra el **83% de la flota**, incluyendo el **31% de vehículos EEV** (vehículos medioambientalmente mejorados). Estos autobuses son los autobuses más limpios que hay en estos momentos para tecnología diésel equiparándose a los vehículos de gas natural (GNC).

3. Reducción de emisiones

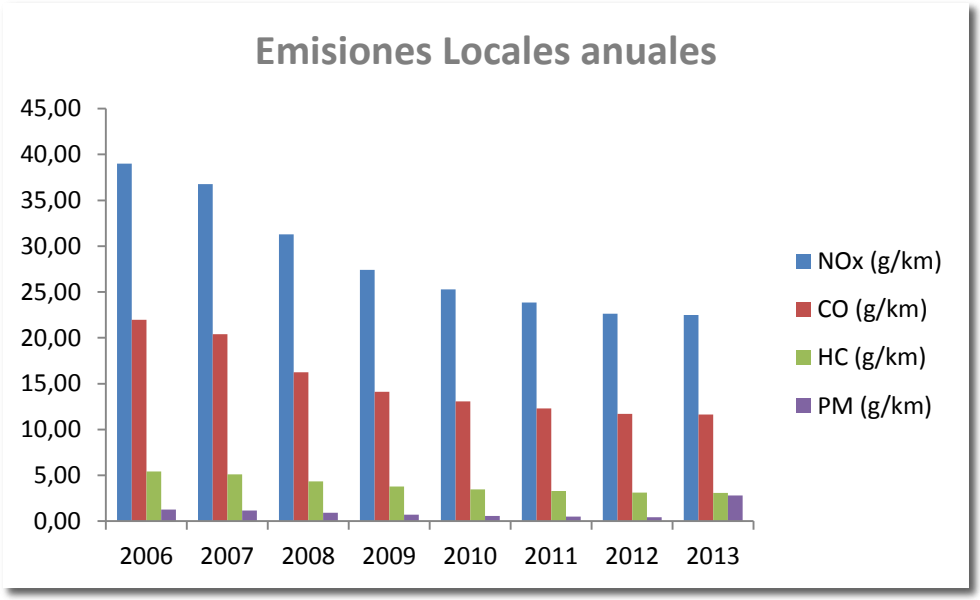
En 2013 a consecuencia de la compleja situación económica, Dbus ha mantenido su flota sin adquirir vehículos nuevos. Aun así, el **consumo de combustible fósil** y por tanto **las emisiones de gases por kilómetro** recorrido en Dbus se han visto **reducidas considerablemente** gracias a los siguientes factores:

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

Estos factores han supuesto en **2013 una disminución del consumo de combustible del 4,3%** (156.100 litros) con respecto a 2012. Asimismo, el consumo medio por kilómetro recorrido y por habitante es de 0,00029, uno de los más bajos del sector, y se han evitado la emisión de 418,35 Toneladas de CO2 a la atmósfera.



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



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

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

Cabe añadir que a comienzos del año 2013, expertos internacionales en combustibles alternativos y reducción de la contaminación ambiental estudiaron el nivel de emisiones de la flota de autobuses de Dbus, otorgándole una valoración excelente gracias a su reducido nivel de emisiones de CO_2 y partículas al ambiente.

4. Proyecto de autobús eléctrico

Dbus colabora con IRIZAR en el desarrollo de en un **nuevo autobús urbano 100 % eléctrico** y se espera se haga realidad en 2014, con el primer autobús eléctrico que pueda circular en las calles de San Sebastián.

Este proyecto innovador consiste en el desarrollo de **un nuevo autobús eléctrico que supere los retos tecnológicos** existentes en cuanto a estructura, sistema de tracción, generación y almacenamiento de energía, comunicaciones, control y operación, para impulsar de forma definitiva el autobús como la mejor alternativa para el transporte masivo de personas en entornos urbanos. En el proyecto además de IRIZAR y DBUS, también participan las empresas JEMA e I&T y los centros Tecnológicos CEIT, Tecnalia y Vicomtech.

Dbus está participando **aportando su experiencia** en la definición de las especificaciones necesarias para la fabricación del primer autobús eléctrico, y será la empresa que teste el prototipo de autobús, adecuándolo a las necesidades de los usuarios y las usuarias donostiarras.

5. Autobús híbrido

Dbus dispone desde 2011 del primer autobús híbrido “Lion´s City Hibrid” producido en serie que ha salido de la fábrica de MAN.

En 2013 el vehículo ha cumplido **2 años** de funcionamiento **100% operativo en las líneas** de Dbus. Si bien el autobús está preparado para circular por cualquier línea, se asigna a las líneas que mejor se adaptan a la tecnología híbrida.

Los resultados de consumo reflejan un **ahorro aproximado del 30% del consumo** con respecto a un autobús diésel de las mismas características. Esto supone evitar la emisión anual de unas 27 Toneladas de CO2 a la atmósfera.

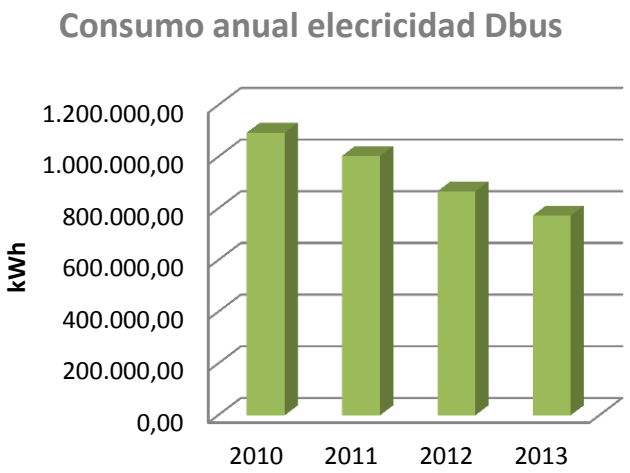
7. Ahorro de energía

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

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

	2012	2013
Energía	**kWh**	**kWh**
Electricidad	866.487,00	772.340
Gas	497.338,00	474.936
TOTAL	**1.363.825,00**	**1.247.276,00**

A lo largo de 2013 se ha continuado con las reformas en la iluminación, principalmente en zonas destinadas a talleres y oficinas. Se han cambiado la tipología de luminarias por otras más eficientes y se ha modificado su distribución y programación. Con todo esto el **ahorro anual energético** ronda el **30% con respecto a 2010**. En el siguiente gráfico se puede observar la evolución en la reducción de la potencia anual consumida:



En 2008 Dbus 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. De este modo supone un ahorro de energía para la sociedad, por la generación de energía a través de energías renovables.

Además, gracias a la adquisición de la furgoneta eléctrica en 2012, a lo largo de 2013 el uso de esta furgoneta **ha evitado el consumo de 2.500 litros de Gasoil,** lo que hubieran supuesto la emisión de 6.700 kg de CO2 a la atmósfera.

8. Gestión de residuos

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

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

Residuos Reciclables	Toneladas
Residuos Líquidos	60,5
Residuos Solidos	5,86
TOTAL	**65,91**

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

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

OTRAS ACTUACIONES

1. Foros y grupos de trabajo

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

En 2013 Dbus ha participado activamente en diferentes jornadas, foros y grupos de trabajo:

- Comisión Europa, en la **Feria Nacional del Transporte Público, organizada por el GART** (Agrupación de Autoridades Responsables de Transporte) en Burdeos, Francia
- Conferencia **"Tecnología del siglo XXI para un mejor transporte público y una movilidad más sostenible en nuestras ciudades",** impartida por Carlos Daganzo
- Workshop organizado por la **Hybrid User Forum** en Barcelona, financiado por la Unión Europea.
- **Workshop sobre tecnologías NFC** del proyecto transnacional SITE – Smart Travelling in Atlantic Cities, **en Gijón**, Asturias.
- **Workshop sobre sistemas tarifarios** en **Nantes, Francia**, dentro del proyecto transnacional SITE – Smart Travelling in Atlantic Cities.
- Feria Internacional del Transporte Urbano **UITP**, Ginebra (Suiza)
- **XIII. Congreso Español** sobre Sistemas Inteligentes de Transporte **(ITS)** en CEIT, San Sebastián.
- Comisión de Nuevas Tecnología, Marketing y Calidad de **ATUC**, en Madrid
- Comisión de Nuevas Tecnología, Marketing y Calidad de **ATUC**, en San Sebastián

2. Visitas a Dbus

Dbus es hoy en día referencia internacional en la gestión de una empresa de transporte público y la implantación de nuevas tecnologías en su flota. Muestra de ello son las **visitas** que durante 2013 la Compañía ha recibido, tanto **nacionales como extranjeras**, a fin de poder observar y **descubrir los nuevos avances realizados por Dbus**. En 2013 Dbus ha recibido ocho visitas por parte de personas expertas en transporte público, delegaciones de proyectos europeos, empresas tecnológicas y operadores de transporte público.

Las personas visitantes **valoraron** muy positivamente la **implementación de los últimos avances tecnológicos** tanto en la flota de autobuses como en su gestión, subrayando una vez más los elementos de **calidad, eficiencia y respeto por el medio ambiente** que han hecho de Dbus y del transporte público de San Sebastián un **ejemplo a seguir a nivel internacional**, y que le han valido numerosos reconocimientos y premios en la últimos años.

A lo largo de 2013 Dbus también ha recibido **numerosas visitas por parte de escolares de San Sebastián**, en el que más de 400 niños y niñas han visitado las Cocheras de Dbus en una visita didáctica donde se pretende familiarizar a los niñas y niños con el transporte público.

IMAGEN CORPORATIVA

Donostiabus

En el año 2005, la CTSS adoptó el nombre comercial de Donostiabus (Dbus). El cambio de nombre responde a una necesidad comercial para identificar la compañía con el servicio que se ofrece; así mismo, se comenzó a usar la abreviatura del mismo nombre, Dbus. Éste nombre es el que aparece ahora tanto en la página web (www.dbus.es) como en los autobuses.

Ranita meridional del País Vasco

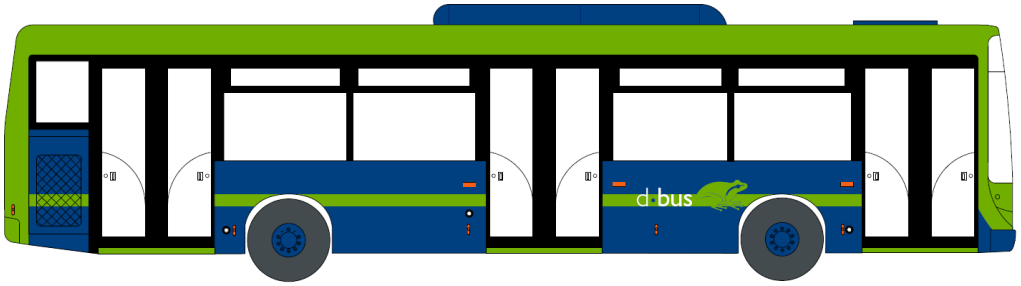
Es desde 2005 la imagen de Dbus. Se trata de un ejemplar en peligro de extinción y que aún existe en algunas zonas de San Sebastián.

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

d·bus

Blanco, azul y verde

Además de los colores característicos de San Sebastián, se ha incluido también el color verde. De esta manera se pone de manifiesto el esfuerzo que se realiza desde Dbus para la mejora del medio ambiente. La nueva imagen, la ranita presente en los barrios de Igueldo e Igara, pretende a su vez dar ejemplo para el uso del autobús, incluso para quienes viven más lejos del centro de la ciudad.



Especie en peligro de extinción

Es el único anfibio del País Vasco en peligro de extinción a pesar de considerarse una especie protegida. Desde 1998, se han abierto 13 pozos para volver a repoblar esta especie. Desde Aranzadi Elkartea, se realizó un llamamiento para conocer la situación de este peculiar anfibio.

Con esta imagen, Dbus quiere transmitir su preocupación con el medio ambiente y la intención de proteger y preservar todos los parajes y especies naturales que habitan en su área de prestación de servicios.

Es importante destacar el reconocimiento recibido de Aranzadi Elkartea a Dbus por la elección de la ranita meridional como nueva imagen de la empresa.