



Memoria anual 2025

...

Responsabilidad
Social Corporativa

CTSS

Compañía del Tranvía
de San Sebastián

bideberdea

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

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

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

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

En 2025, Dbus ha continuado trabajando para consolidar la transformación de su flota, con el foco puesto en la mejora del rendimiento de la infraestructura eléctrica y la optimización de la operativa diaria, elementos indispensables para alcanzar el objetivo establecido.



enakumeen eta gizoneen arteko
akizura berdintasunaren aldeko
erakunde laguntzailea



entidad colaboradora
en igualdad de oportunidades
entre mujeres y hombres



Objetivos clave y beneficios de Bideberdea

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

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

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

Resultados tras el primer año de transformación

Tras el primer año de operación de los autobuses eléctricos Dbus Zero, las cifras comienzan a dar los primeros esbozos de lo que será el futuro en San Sebastián: un 33% de la flota ya es 100% eléctrica, lo que ha permitido consumir 300.000 litros de combustible menos en 2025.



Memoria anual de Responsabilidad Social Corporativa – 2025

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

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

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

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

Con el **reconocimiento se valoraron los logros de la Compañía por la equidad interna, la ética empresarial y el exquisito cuidado del medio ambiente** contribuyendo notablemente a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas de San Sebastián, principios que han guiado también las actuaciones de la Compañía en el ejercicio 2025.

Memoria anual

Índice

 01	Presentación pág. 8 • Historia de la Compañía • Misión, visión, valores y objetivos • Consejo de Administración y Equipo Directivo	 07	Compromiso social pág. 60 • Acción social • Contacto directo con asociaciones
 02	2025 en cifras pág. 16 • Ingresos y gastos • Indicadores de servicio • Modos de pago válidos en la CTSS • Número de viajes y descuentos por título	 08	Medio ambiente pág. 64 • La flota • Reducción de emisiones • Ahorro de energía • Implementación de la norma de Gestión Energética ISO 50001 • Implementación de la norma de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001 • Instalaciones eficientes • Gestión de residuos
 03	Vocación de servicio a la ciudadanía pág. 26 • Gestor integral de la movilidad (MaaS) • Mejoras de líneas y servicios • Campañas de sensibilización y divulgación • Criterios de calidad • Certificados AENOR de calidad • Comunicación externa • Tecnologías al servicio de la ciudadanía • Compromiso con el euskera		
 04	Premio Transport Ticketing pág. 42	 09	Participación e intercambio de experiencias pág. 74 • Foros y grupos de trabajo • Visitas de la CTSS
 05	Electromovilidad pág. 46 • Electrificación de Cocheras • Una flota cada vez más sostenible • Consolidación del servicio Dbizi		
 06	Personal pág. 52 • Formación continua de profesionales • Igualdad de condiciones y beneficios sociales del personal • Salud laboral • Comunicación interna y participación del personal • Plan de igualdad	 10	Identidad visual corporativa pág. 78 • Ranita meridional del País Vasco • Incorporación de la nueva imagen del Ayuntamiento de San Sebastián • Dbus • Nuevo diseño de la gráfica en los autobuses eléctricos • Dbizi

01 Presentación



Historia de la Compañía

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

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

En estos más de 139 años la Compañía ha experimentado una evolución constante tanto en los servicios ofertados como en su calidad. Desde su primer servicio con tranvías tirados por caballos hasta hoy en día en el que la CTSS cuenta con una flota de autobuses muy accesible y sostenible, y con la integración de la bicicleta pública dentro de su oferta de servicios.

2025 ha sido un año de grandes logros. Por primera vez en la historia de la Compañía **se han superado los 33 millones de viajes realizados** en Dbus, una cifra que pone de manifiesto la gran penetración del transporte público colectivo en la ciudad. También ha sido un año de reconocimientos, ya que por primera vez Dbus ha obtenido el **prestigioso premio Transport Ticketing Global** a la empresa de transporte público con **mejor sistema de ticketing del mundo**.

Por su parte **Dbizi ha continuado su trayectoria ascendente, consolidándose** como un medio de transporte alternativo y sostenible para el día a día de la ciudadanía, **llegando a superar los 15.000 abonados/as** en un mes.

Gracias al esfuerzo de todas las personas que constituyen la Compañía, al Ayuntamiento como accionista, a los usuarios y las usuarias que cada día apuestan por el transporte público de la ciudad y a los grandes avances tecnológicos en los que se sustenta su evolución, la Compañía es hoy en día una de las empresas de transporte urbano más eficaces y avanzadas de Europa.

La cifra de viajes contabilizados en la CTSS en el año 2025 ha sido de **35.044.276** viajes, de los cuales **33.735.379 viajes** se han contabilizado en Dbus y **1.308.897** viajes en Dbizi.

En el siguiente cuadro se puede observar los datos comparativos del incremento de número de viajes de cada servicio durante el año 2025 respecto a 2024:

	2024	2025	Incremento
Dbizi	1.294.358	1.308.897	+14.539
Dbus	32.026.966	33.735.379	+1.708.413
TOTAL	33.321.324	35.044.276	+1.722.952



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

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

**1887 - 1897**

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

**1897**

Se introdujo el primer tranvía de tracción eléctrica.

**1948**

Comenzaron a circular los primeros trolebuses por San Sebastián.

**1964**

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

**1973**

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

**2014**

Incorporación del primer autobús 100% eléctrico a la flota, el primero de estas características en Europa.

**2018**

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

**2020**

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

**2024**

Llegada de los primeros autobuses Dbus ZERO.

**2025**

Consolidación de una flota más limpia, más silenciosa y respetuosa con la calidad de vida de la ciudadanía.

Misión, visión, valores y objetivos

Misión

“El Ayuntamiento de San Sebastián presta a través de la Compañía del Tranvía de San Sebastián servicios de movilidad y transporte público. En nuestro esfuerzo continuo por conseguir ser líderes y ofrecer un servicio de transporte competitivo, es objetivo

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

Visión del futuro

“La Compañía del Tranvía de San Sebastián pretende ser **líder dentro del ámbito de movilidad de nuestra ciudad**, tanto en servicios ofertados como en calidad. Desarrollaremos distintas medidas con el fin de mejorar la imagen que la sociedad mantiene respecto a nuestra empresa con la finalidad de adecuarlo a una empresa

que se mantiene **socialmente activa y responsable** e impulsa el desarrollo tanto de la ciudad, la sociedad, el medio ambiente, la clientela, como sus empleados y empleadas además del resto de agentes con los que mantiene el contacto”.

Objeto social

“El objeto de la Compañía es la gestión de actuaciones de movilidad de personas y mercancías tanto en la implantación de medios de desplazamiento como el

desarrollo de actividades ligadas con la mejora de la información o utilización de los diversos medios”.



Valores

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

Orientación a la clientela y a la mejora de servicios

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

Personal

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

Medio ambiente

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

Calidad

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

Objetivos

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

Potenciar el transporte público

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

Mejorar el servicio

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

Mejorar la gestión interna

Mejorar la gestión interna de la Compañía con el fin de optimizar los recursos disponibles y aumentar el grado de implicación, compromiso y satisfacción de la plantilla de la Compañía.



Consejo de Administración y Equipo Directivo

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

Presidente

D. Eneko Goia Laso (hasta el 30/10/2025)
(Alcalde de San Sebastián)

Vicepresidenta

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

Consejeras/os

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

Secretaria

D^a Nagore Sarasola Otermin

Vicesecretaria

D^a Eva Ugarte Orozco

Equipo Directivo de Dbus constituido por

D. Igor Gonzalez Aranburu
(Director Gerente)

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

D. Eduardo González López
(Director Técnico)

02

2025 en cifras



Datos **Dbus**

33.735.379

Nº de viajes

33

Líneas diurnas

9

Líneas Búho

144

Nº de autobuses

100%

Autobuses plataforma baja

100%

Autobuses con aire acondicionado

5,88

Edad media de la flota

595,75

Plantilla media



Datos **Dbizi**

1.308.897

Nº de viajes

342.710

Nº de viajes bicicletas mecánicas

966.187

Nº de viajes bicicletas eléctricas

6,61

Uso medio bicicleta

13.666

Nº de abonados/as (diciembre)

317

Número de bicicletas mecánicas

317

Número de bicicletas eléctricas

70

Nº de estaciones

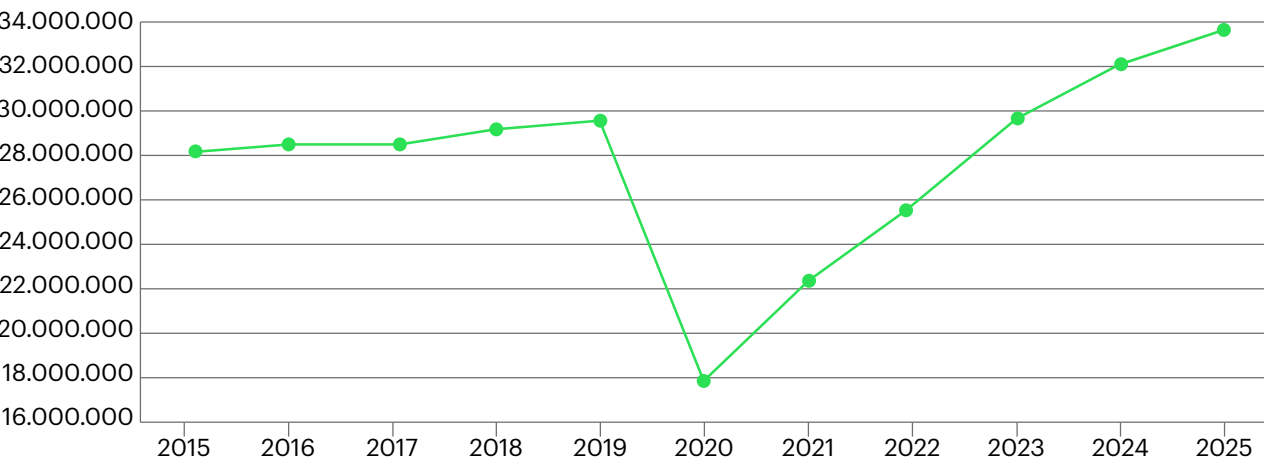
Este es el ranking de utilización de las líneas de Dbus en el año 2025.

Línea	Número de viajes 2025
13-ALTZA	4.204.873
28-AMARA-OSPITALEAK	4.158.832
5-BENTA-BERRI	3.129.104
17-GROS-AMARA-MIRAMON	2.434.651
26-AMARA-MARTUTENE	2.129.967
33-LARRATXO-INTXAURRONDO-BERIO	2.001.887
14-BIDEBIETA	1.437.909
31-INTXAURRONDO-OSPITALEAK-ALTZA	1.265.141
25-BENTA BERRI-AÑORGA	1.221.500
9-EGIA-INTXAURRONDO	1.174.330
19-AIETE-BERA BERA	1.000.953
29-HEGO INTXAURRONDO SUR	991.944
24-ALTZA-GROS-ANTIGUO	930.284
27-ALTZA-INTXAURRONDO-ANTIGUO	903.087
8-GROS-INTXAURRONDO	881.139
18-SEMINARIOA	688.939
16-IGELDO	708.532
45-EST.RENFE-BUS-ANTIGUO-AIETE	634.532
40-GROS-ANTIGUO-IGARA	504.906
41-GROS-EGIA-MARTUTENE	462.354
21-MUTUALITATEAK-ANOETA	456.249
36-SAN ROKE-ALDAKONEA	454.259
37-RODIL-ZORROAGA	309.612
23-ERRONDO-PUIO	294.854
35-ANTIGUO-AIETE-OSPITALEAK	286.953
32-PUIO-ERRONDO	283.444
42-ALDAPA-EGIA	171.369
38-TRINTXERPE-ALTZA-MOLINAO	138.148
46-MORLANS	115.938
43-ANOETA-IGARA	68.595
B4-AMARA-RIBERAS-MARTUTENE	37.796
B1-BENTA BERRI-BERIO-AÑORGA	31.869
B6-ALTZA	33.058
B10-ZUBIAURRE-BIDEBIETA-BUENAVISTA	28.926
B3-EGIA-INTXAURRONDO	23.807
TB6-ULIA	23.403
TB7-ATOTXAERREKA-PASEO FARO (*)	20.235
B8-MIRACONCHA-BENTA BERRI-SEMINARIOA	18.756
B2-AIETE-BERA BERA	13.933
B9-AMARA-PUIO-ERRONDO	13.789
B7-IGELDO	1.556
TOTALES	33.735.379

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

	2025	2024	Incremento nº viajes	Incremento % viajes
Enero	2.689.226	2.537.385	151.841	5,98%
Febrero	2.615.759	2.522.853	92.906	3,68%
Marzo	2.811.576	2.477.880	333.696	13,47%
Abril	2.539.133	2.551.738	-12.605	-0,49%
Mayo	2.848.193	2.720.621	127.572	4,69%
Junio	2.830.872	2.525.204	305.668	12,10%
Julio	2.928.988	2.776.959	152.029	5,47%
Agosto	2.871.526	2.817.822	53.704	1,91%
Septiembre	2.980.121	2.765.872	214.249	7,75%
Octubre	3.008.255	2.912.401	95.854	3,29%
Noviembre	2.801.475	2.735.865	65.610	2,40%
Diciembre	2.810.255	2.682.366	127.889	4,77%
TOTAL	33.735.379	32.026.966	1.708.413	5,33%

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

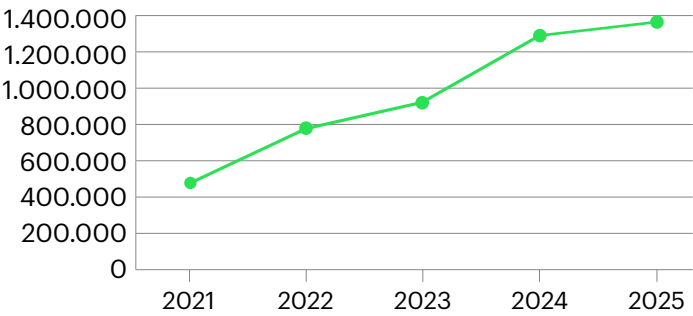


El uso masivo de tarjetas de transporte personalizadas nos permite asimismo **observar las tendencias de uso con respecto al género**, ya que estas cuentan con perfiles específicos. Así, en 2025 el uso por parte de **mujeres ha sido del 67,41%**, mientras que los hombres han usado Dbus considerablemente menos, **un 32,59%**. Esta distribución se ha mantenido similar a lo largo del tiempo, con el 67,7% de mujeres frente al 32,23% de hombres en 2024.

En cuanto a Dbizi la evolución de los viajes en 2025 ha continuado su tendencia ascendente, con **1.308.897 viajes**, lo que supone un incremento del **1,12%** respecto a 2024, en el que se contabilizaron 1.294.358 desplazamientos. Esta evolución confirma la buena acogida del servicio y su consolidación como una alternativa de movilidad habitual.

	2025	2024	Incremento nº viajes	Incremento % viajes
Enero	71.541	89.199	-17.658	-19,80%
Febrero	81.441	86.706	-5.265	-6,07%
Marzo	86.573	97.251	-10.678	-10,95%
Abril	91.221	112.344	-21.123	-18,80%
Mayo	115.308	120.996	-5.688	-4,70%
Junio	128.623	120.658	7.965	6,60%
Julio	131.769	130.540	1.229	0,94%
Agosto	123.447	124.451	-1.004	-0,81%
Septiembre	131.717	121.202	10.515	8,68%
Octubre	142.763	115.542	27.221	23,56%
Noviembre	106.111	105.466	645	0,61%
Diciembre	92.383	70.003	22.380	31,97%
TOTAL	1.308.897	1.294.358	14.539	1,12%

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



Si se analiza el uso por género, las mujeres realizaron el 34,06% de los viajes, una cifra que refleja una presencia cada vez más relevante en el sistema. Aunque el porcentaje sigue siendo inferior al de los hombres (65,94%), el sistema tiene cada vez más uso por parte de las mujeres.

En la siguiente tabla se observa la evolución de los/as abonados/as durante el 2025 de Dbizi:

	Ordinario			Ocasional	Total
	Individual	Grupal	Total	Individual	
Enero	7.939	2.750	10.689	1.330	12.019
Febrero	8.525	2.709	11.234	1.332	12.566
Marzo	8.201	2.710	10.911	1.785	12.696
Abril	8.219	2.723	10.942	1.766	12.708
Mayo	8.652	2.772	11.424	2.179	13.603
Junio	8.624	2.785	11.409	2.545	13.954
Julio	8.753	2.830	11.583	3.367	14.950
Agosto	8.752	2.850	11.602	3.590	15.192
Septiembre	8.934	2.965	11.899	2.662	14.561
Octubre	9.001	2.959	11.960	2.288	14.248
Noviembre	8.922	2.970	11.892	1.934	13.826
Diciembre	8.944	2.981	11.925	1741	13.666

Ingresos y gastos

El resultado económico sigue estando fuertemente condicionado por la rebaja tarifaria del 50% con un impacto aproximado de 9,1 millones de euros. En el año 2025 la aportación del Ayuntamiento por viaje ha sido de 1,0924euros, reduciéndose en un 6,82% respecto al ejercicio precedente.

El año 2025 ha conllevado un incremento del 14,83% en los ingresos de explotación de operaciones hasta los 18.774.348 euros, debido principalmente al crecimiento de la demanda, a la mejora de la tarifa media y a las subvenciones procedentes de Unión Europea para la financiación de proyectos Next Generation.

Los kilómetros ofertados por Dbus en el año 2025 apenas ha sufrido variación alcanzando los 7.062.635 kilómetros.

La aportación municipal del Ayuntamiento para el equilibrio de las cuentas se ha reducido en un 1,83% hasta los 34.547.778 euros frente a la aportación del año anterior.

Es importante señalar que el **Ayuntamiento es preceptor de ayudas por parte del Estado y del Gobierno Vasco** que han permitido financiar parcialmente la reducción al 50% del sistema Mugi de Dbus en el primer semestre de 2025 y la gratuidad a menores de 15 años, descuento del 50% a jóvenes y del 40% al resto de títulos multiviajes en el segundo semestre del ejercicio. Estas ayudas alcanzarán los 5.636.744 euros: 4.599.232 euros del Estado y 1.037.513 euros del Gobierno Vasco (este último importe se corresponde a la ayuda por el primer semestre, estando pendiente a fecha del presente informe la determinación del importe y método de cálculo de la ayuda correspondiente al segundo semestre).

INGRESOS	2025	2024
Ingresos por prestación de servicio	14.724.307 €	13.345.789 €
Proyectos I+D	1.941.540 €	868.622 €
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	2.108.501 €	2.134.752 €
Ingresos financieros	44.824 €	35.163 €
Aportación del Ayuntamiento	34.547.778 €	35.190.672 €
TOTAL INGRESOS	53.366.950 €	51.574.998 €

GASTOS	2025	2024
Aprovisionamientos	4.588.695 €	5.095.509 €
Gastos de personal	38.890.677 €	38.336.350 €
Otros gastos de explotación	5.101.883 €	4.819.486 €
Amortización del inmovilizado	4.762.157 €	3.293.908 €
Resultado financiero	23.538 €	29.746 €
TOTAL GASTOS	53.366.950 €	51.574.998 €

Indicadores de servicio

Índice de puntualidad en Dbus

En **2025** Dbus ha obtenido un índice de puntualidad de **94,73%**. Si bien sigue siendo un índice positivo y muy por encima de la media estatal, las líneas han reducido efectividad en cuanto a cumplimiento de horarios a consecuencia de la entrada en vigor del Real Decreto 970/2020 y su aplicación en el término municipal de San Sebastián, por el cual se establecen limitaciones de velocidad e incremento de la demanda.

El notable incremento de viajeros/as a lo largo del año también ha influido en la reducción del índice, debido a la necesidad de incrementar los tiempos de carga y descarga en paradas.

Horas de servicio en Dbus

En el año **2025**, Dbus ha ofertado **502.011** horas de servicio, un 0,21% más que en 2024.

Kms de servicio en Dbus

En el año **2025** Dbus ha realizado **7.062.635** kilómetros con sus 42 líneas diurnas y nocturnas conectando los diferentes barrios de la ciudad, gracias a las mejoras en las frecuencias y recorridos ampliados en varias líneas.

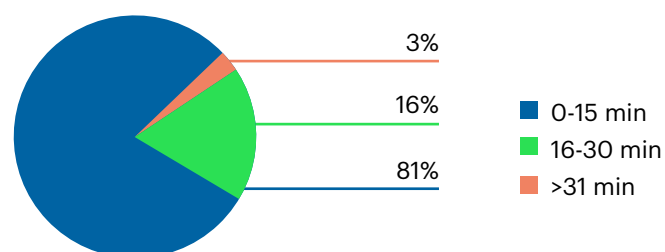
Velocidad comercial de Dbus

La velocidad comercial promedio en **2025** se ha situado en los **16,32km/h**, inferior a los 16,60km/h registrados en 2024, un descenso consecuencia de las nuevas limitaciones de velocidad que afectan a las principales vías de circulación de los servicios de Dbus y al incremento de la demanda.



Duración de viajes en Dbizi

En **2025** la duración de la mayor parte de los viajes en las bicicletas de Dbizi continúa situándose **por debajo de los 15 minutos**, seguido de los viajes con una duración entre 15-30 minutos, datos que nos indican que se está cumpliendo con el objetivo establecido de conseguir la mayor rotación posible de bicicletas.



Modos de pago válidos en la CTSS

En Dbus

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

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

Además de los descuentos progresivos, las personas usuarias de tarjetas Mugi, BAT y BARIK personalizadas cuentan con descuentos adicionales fomentados por el Ministerio de Transporte y Movilidad Sostenible. Así, hasta el 1 de julio de 2025, **todas las personas titulares de una tarjeta MUGI, BAT o BARIK, se han beneficiado de un 50% de descuento sobre la tarifa aplicable**. A partir de esa fecha, dicho descuento se ha mantenido para las personas menores de 25 años, y se ha reducido al 40% para el resto.

Asimismo, en 2025 las personas menores de 12 años han podido viajar de manera gratuita entre el 1 de enero y el 1 de julio con su tarjeta MUGI, BAT o BARIK personalizada. En esa fecha la gratuidad se amplió a los/as menores de 15 años.

Por otro lado, **el pago con tarjetas bancarias Visa, Mastercard o American Express** está habilitado desde diciembre de 2019, en formato tanto de tarjeta física como digital, y a ello se suma el pago con códigos QR, disponibles a través de la app oficial de Dbus (iOS y Android), con cuatro modalidades de billete que se ajustan a las necesidades de cada tipo de viajero/a.

- **Billete QR 30 minutos:** con 30 minutos de validez desde que se realiza la compra.
- **Billete QR 24 horas:** con viajes ilimitados durante 24h desde que se realiza la compra.
- **Billete QR 48h:** con viajes ilimitados durante 48h desde el momento desde que se realiza la compra.



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

En Dbizi

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



Tarjeta Ordinaria Mugi



Tarjeta Lurraldebus



Tarjeta Anónima Mugi



Tarjetas anónimas



Tarjeta de Colectivos Mugi



Tarjetas Turista

Número de viajes y descuentos por tipo de título

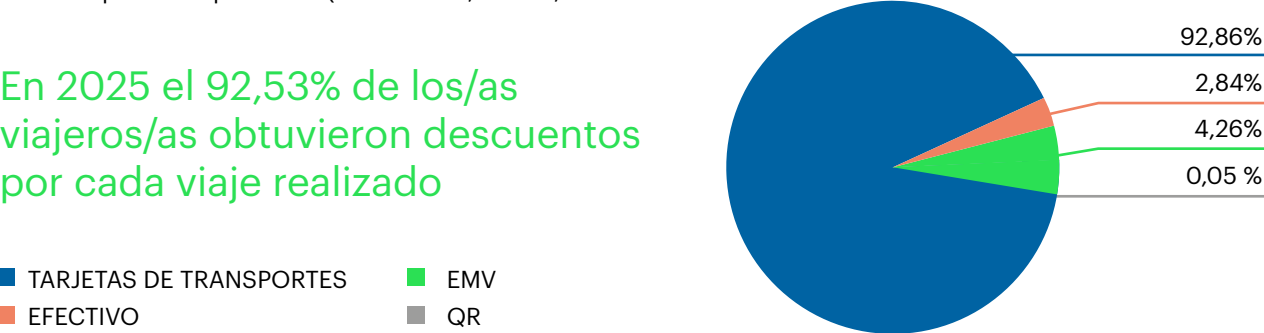
En Dbus

Las modalidades de pago sin contacto y digitales continúan siendo las más utilizadas en Dbus, es decir, las tarjetas de viaje de las tres provincias de la CAV, las tarjetas bancarias EMV o los billetes digitales con código QR disponibles en la aplicación oficial de Dbus.

El **92,53%** de los viajes registrados durante el año 2025 fueron abonados con algún tipo de tarjeta con descuento sobre la tarifa del billete ocasional, es decir, se han utilizado principalmente las distintas tarjetas de transporte disponibles (Lurraldebus, MUGI, SS-

Card y BAT / BARIK). Sólo el **7,24%** de los viajes se han realizado abonando billete ocasional, frente al 6,84% en el año 2024.

El **39,71% de los viajes** realizados con billete ocasional han sido abonados mediante **pago en efectivo** frente al 48,08% del año anterior, mientras que **el pago con medios digitales continúa su tendencia al alza** (tarjetas EMV o títulos QR), con el **60,29%** de los pagos (51,92% en 2024).



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



A estos colectivos hay que añadir los viajes abonados con las tarjetas BAT y BARIK, con un descuento del 48% frente a la tarifa del billete ocasional.

En 2025 los viajes realizados con estas tarjetas han continuado con su tendencia al alza de manera notable, con **292.567 viajes contabilizados**, frente a los **222.473 viajes de 2024, es decir, un 31,51% de incremento.**

El uso masivo de tarjetas de transporte personalizadas nos permite asimismo observar las **tendencias de uso con respecto al género**, ya que estas cuentan con perfiles específicos. Así, en 2025 el uso por parte de **mujeres ha sido del 67,41%**, mientras que los hombres han usado Dbus considerablemente menos, un 32,59%. Esta distribución se ha mantenido **similar a lo largo del tiempo**, con el 67,7% de mujeres frente al 32,23% de hombres en 2024.

En Dbizi

En la siguiente tabla se pueden observar los datos que obtenido Dbizi en 2025:

	Ordinario			Ocasional	Total
	Individual	Grupal	Total	Individual	
Enero	7.939	2.750	10.689	1.330	12.019
Febrero	8.525	2.709	11.234	1.332	12.566
Marzo	8.201	2.710	10.911	1.785	12.696
Abril	8.219	2.723	10.942	1.766	12.708
Mayo	8.652	2.772	11.424	2.179	13.603
Junio	8.624	2.785	11.409	2.545	13.954
Julio	8.753	2.830	11.583	3.367	14.950
Agosto	8.752	2.850	11.602	3.590	15.192
Septiembre	8.934	2.965	11.899	2.662	14.561
Octubre	9.001	2.959	11.960	2.288	14.248
Noviembre	8.922	2.970	11.892	1.934	13.826
Diciembre	8.944	2.981	11.925	1741	13.666

El **abono ordinario individual, con una duración anual**, ha mostrado **una tendencia creciente a lo largo del año**. Por otro lado, el **abono ordinario grupal** se ha mantenido **constante durante todo el periodo**, lo que indica que los/as usuarios/as que optan por estos servicios son recurrentes.

de recurrencia. Este tipo de abono, con una duración mensual, alcanzó su punto máximo en el mes de agosto, registrando también un **incremento en las cifras durante los meses de verano.**

Por el contrario, los/as usuarios/as que adquieren el **abono ocasional individual no presentan un patrón**

En cuanto al perfil del usuario/a en Dbizi, en 2025 el 54% está representado por hombres y 46% son mujeres, sube el porcentaje de mujeres en un punto porcentual respecto a 2024.

A continuación se presenta el uso de Dbizi por género y mes:

	Femenino	Masculino	Otro
Enero	35,28%	61,43%	3,29%
Febrero	35,63%	60,99%	3,38%
Marzo	35,38%	61,52%	3,09%
Abril	36,31%	60,49%	3,20%
Mayo	36,96%	59,96%	3,08%
Junio	37,76%	59,26%	2,99%
Julio	37,68%	59,36%	2,96%
Agosto	37,11%	59,48%	3,41%
Septiembre	31,68%	67,19%	1,12%
Octubre	31,45%	67,53%	1,02%
Noviembre	35,60%	60,79%	3,60%
Diciembre	34,25%	62,47%	3,28%



03

Vocación de servicio a la ciudadanía

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

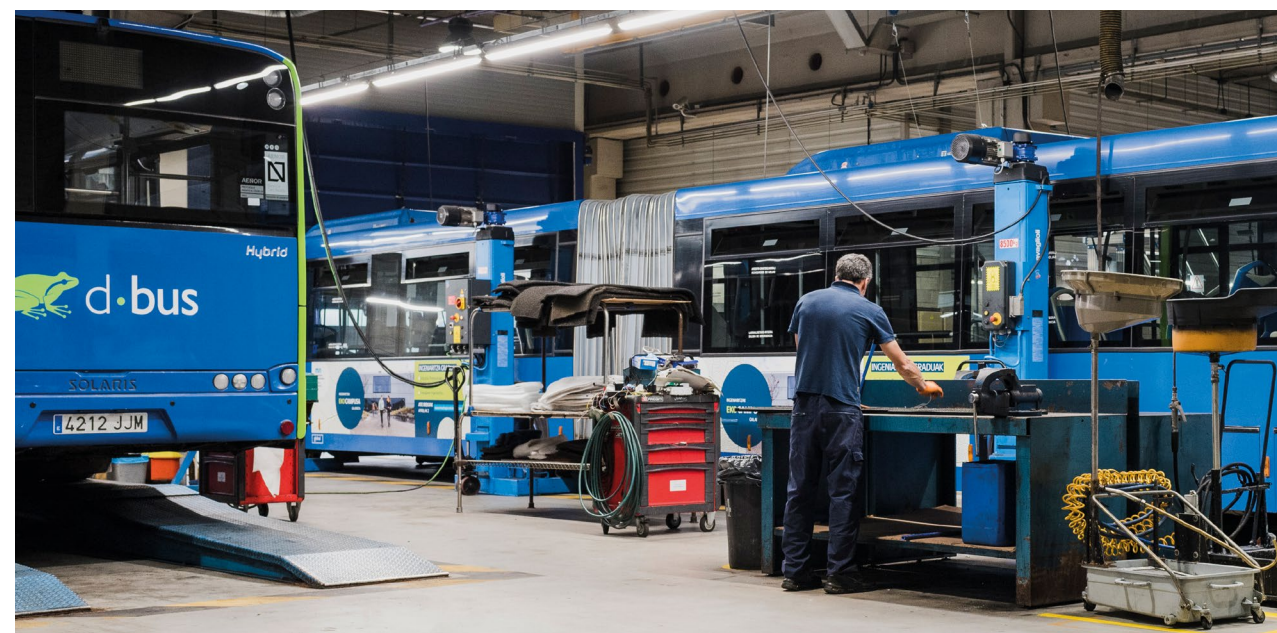
En 2025 CTSS ha continuado con el trabajo de sensibilización de la ciudadanía y el fomento del transporte público a través de campañas de marketing y comunicación, subrayando tanto el **autobús como la bicicleta, como medios sostenibles y seguros para desplazarse** en San Sebastián.

Gestor integral de la movilidad (MaaS)

El gran reto de los operadores de transporte es convertirse en una alternativa al resto de modos de transporte, partiendo de la premisa de que el sector público seguirá siendo primordial desde el punto de vista del interés y beneficio social.

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

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



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

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

Mejoras de líneas y servicios

Gratuidad del viaje para menores de 15 años

En febrero de 2025 se puso en marcha la gratuidad del viaje para menores de 12 años, una medida que tenía como objetivo fomentar el uso del transporte público entre los/as menores y facilitar la movilidad de las familias. Así, a partir del 5 de febrero, una vez finalizada la implantación de los procesos tecnológicos necesarios para su puesta en marcha, **los/as menores de 12 años con tarjetas MUGI, BAT y BARIK personalizadas comenzaron a viajar gratis en todas las líneas de Dbus**. De esta manera, se amplió seis años el margen respecto a los 6 años establecidos hasta el momento. En julio del mismo año esta gratuidad se amplió hasta los 15 años.



Modificaciones en la línea 35 Antiguo-Aiete-Ospitaleak en la zona hospitalaria

La línea 35, que presta servicio a un gran número de personas usuarias al conectar la zona Oeste de la ciudad con el entorno de Miramon, ajustó su recorrido en la zona hospitalaria, con el objetivo de mitigar el impacto de las obras que se están realizando en dicho entorno. Las paradas de la zona se aglutinaron en una única parada ubicada junto al parking, sustituyendo a las paradas Onkologikoa II, Ospitalea II, Donostiako Ospitalea II, Donostiako Ospitalea I y Ospitalea I. en dicha parada se instaló una marquesina para permitir que los/as usuarios/as de la zona se pudieran resguardar de las inclemencias del tiempo.

Esta medida se llevó a cabo para reducir la acumulación de tiempo por paradas múltiples en un mismo entorno, mejorando la puntualidad, ofreciendo un servicio más fiable y confiable a las personas usuarias.

Ampliación de los servicios a Igeldo en Semana Santa

Durante la Semana Santa la línea **16-Igeldo amplió la frecuencia del servicio para facilitar el transporte de usuarios/as habituales y de turistas y visitantes**. En concreto, esta ampliación del servicio se ofreció del 14 al 27 de abril, ambos incluidos. El servicio se amplió entre las 10:05 y las 21:05 horas, horario en el que **se estableció una frecuencia de 20 minutos**.



Mejora de la oferta en los servicios Búho B2 y B7

Coincidiendo con el inicio de los horarios de verano en Dbus, **las líneas B2 y B7 se ampliaron para ofrecer un servicio más adaptado** a las necesidades de las personas usuarias. Estas mejoras se realizaron **con carácter experimental y temporal**, hasta el 27 de septiembre, para posteriormente analizar su efectividad y su viabilidad de cara a futuro.

La línea nocturna B2, que conecta el Centro con Aiete y Bera Bera y que habitualmente tiene su final de línea en Bera Bera, amplió su recorrido para dar servicio a Miramon, Mikeletegi y la zona de Hospitales. Se establecieron **aproximadamente 7 Km de recorrido y 20 paradas adicionales**, con salidas desde el Boulevard cada hora los viernes y vísperas de fiesta, y cada media hora los sábados.

Asimismo, la línea 31-Intxaurreondo-Ospitaleak-Altza añadió una salida adicional a las 23:15h desde el Boulevard hacia Hospitales los viernes, sábados y vísperas de festivo, para conectar los últimos servicios de la noche con los servicios Búho hacia Miramon - Hospitales. De la misma manera, el Búho B7 que presta servicio en Igeldo en el periodo estival, vio ampliado su horario, con salidas adicionales hasta las 4:00h de la madrugada.

Servicio lanzadera de verano y horarios de verano en los servicios de Dbus

El sábado **12 de julio comenzó a dar servicio el autobús lanzadera que une el aparcamiento gratuito de Illunbe con el Centro**, promovido por Dbus y el Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián, a través del Departamento de Movilidad.

Este servicio lanzadera **facilita los desplazamientos** entre el aparcamiento gratuito de Illunbe y el Centro de San Sebastián, **con el objetivo de fomentar el transporte público y reducir el tráfico en la ciudad**. Durante los últimos años el servicio se ha ofrecido en dos periodos del año, Navidades y verano.

El servicio se ofertó como es habitual cada 20 minutos, diariamente, desde el sábado 12 de julio al domingo 31 de agosto, y dispuso de dos paradas:

- Parada de Illunbe: salidas de 11:00h a 22:20h cada 20 minutos.
- Parada de Plaza Centenario: salidas de 11:10h a 22:30h cada 20 minutos.

Anteriormente, el 23 de junio, se activaron los ya habituales servicios adicionales de verano, con más salidas a los barrios al final del día, servicios Búho ampliados los viernes, vísperas de festivo y sábados, y servicios adicionales para los principales eventos de la ciudad en verano (Jazzaldia, Semana Grande, conciertos, etc.).



Ubicación definitiva de paradas en la calle Easo

El 1 de septiembre, y tras varios años en ubicaciones temporales, **las líneas que anteriormente circulaban por la calle Easo recuperaron su trazado y paradas habituales**, si bien se adaptaron a la nueva configuración de la calle.

Así, las líneas 21 y 28 dejaron de circular por el paseo Árbol de Gernika para hacerlo **por la calle Easo, conectando la zona hospitalaria y Amara con el Centro de manera**

más directa. Se restableció asimismo la parada de la plaza Easo, y se definió una nueva parada en Easo 19, cercana a su antigua ubicación.

Las líneas que prestan servicio en la **zona de Aiete y San Roque**, concretamente las líneas 19, 31 y 36, y el búho B2, también recuperaron su recorrido y paradas habituales en la calle Easo, estableciendo la **parada definitiva en Easo 27**.

Salidas adicionales en las líneas 5 y 25

Con el objetivo de dar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía, **las líneas 5 y 25 ampliaron sus salidas al final del día, con una salida adicional en días laborables** a las 23:15h desde el Boulevard en el caso de la línea 5, y una salida desde el Boulevard a las 00:00h en la línea 25, dando servicio además a la zona de Berio.

Nueva parada en Arturo – Berio Campion

La zona de Berio cuenta con una nueva parada desde noviembre de 2025, **a la altura de la calle Arturo Campion**. Una parada que permite a los y las vecinas de la zona y a los centros escolares del entorno acceder con mayor facilidad al transporte público.

Otras modificaciones

El 22 de diciembre Dbus puso en marcha diferentes modificaciones en los servicios con el fin de mejorar el funcionamiento de las líneas y adaptar los recorridos y horarios a las actuales necesidades partiendo de los recursos disponibles. Las modificaciones son las siguientes:

5-BENTA BERRI

Actualización de los horarios en la línea 5 Benta Berri, **mejorando la coordinación con la línea 25 Benta Berri – Añorga**. Además, se recuperó el recorrido por Avda. Zarautz en horario de 9:00h a 20:00h los días laborables, acercando de nuevo el servicio a los/as vecinos/as de la zona.

16-IGELDO

Del 22 de diciembre al 5 de enero, ambos incluidos, la línea 16-Igeldo de Dbus **amplió la frecuencia del servicio** (excepto los días de Navidad y Año Nuevo), para operar cada 20 minutos 10:05 y las 21:05 horas, facilitando la movilidad de los/as vecinos/as de Igeldo durante el periodo festivo.

28-AMARA-OSPITALEAK

Actualización de los horarios de lunes a viernes, con dos salidas adicionales entre las 6:30h y las 9:00h en cada sentido, y frecuencias de 7-8 minutos para **mejorar la puntualidad y la regularidad**.

40-GROS-ANTIGUO-IGARA

La línea 40-Gros-Antiguo-Igara comparte parte del recorrido en Gros e Igara con la línea 33-Larratxo-Intxaurrondo-Berio-Igara. Con el objetivo de coordinarla con esta línea, **se mejoró la frecuencia, que pasó a ser cada 20 minutos, en vez de los 30 minutos de frecuencia a la que operaba** hasta ese momento. De esta manera, el eje Gros-Centro-Antiguo-Igara cuenta con una frecuencia conjunta de 10 minutos, mejorando el servicio a las personas usuarias de estas zonas y posibilitando un mejor uso de los recursos.

33-LARRATXO-INTXAURRONGO-BERIO-IGARA:

Se estableció una nueva salida desde Larratxo a las 6:35h de la mañana hasta Igara, mejorando el servicio que se presta a primera hora en el eje Larratxo-Intxaurrondo-Gros-Centro-Antiguo-Igara.

Adjudicación de la licitación para la ejecución de la obra de electrificación del parking exterior de cocheras

En 2025 la CTSS ha continuado trabajando en la fase previa a la **implementación del sistema BEI- Bus Eléctrico Inteligente** en la línea 17-Gros-Amara-Miramón, que conecta el Centro y Gros con las estaciones de autobuses y Renfe, Amara, el complejo hospitalario de San Sebastián y el parque tecnológico de Miramón.

Concretamente, se han realizado los trabajos de licitación de las obras de la infraestructura de electrificación del parking exterior de Cocheras, ubicado junto al edificio principal, y que dará servicio a la nueva línea de autobuses BEI (Bus Eléctrico Inteligente). La empresa adjudicataria ha sido la UTE formada por Altuna y Uria S.A. y E.D.S. Ingeniería y Montajes S.A.U., que ha presentado la mejor oferta técnica.



Europar Batasunak
kofinantzatua
Cofinanciado por
la Unión Europea



Campañas de sensibilización y divulgación

Campaña de seguridad en el autobús

En 2025 **se ha dado continuidad a la campaña de sensibilización “14 tips para un viaje Top”** que buscaba mejorar la seguridad y comodidad en los desplazamientos de las personas viajeras de Dbus.

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

Entre los meses de enero y marzo dos personas formadas exclusivamente para esta actividad y **personal técnico de Dbus visitaron centros de jubilados/as donde se realizaron charlas informativas** sobre cómo viajar de forma segura en el autobús. Asimismo, se entregaron folletos informativos sobre cómo viajar de manera segura y confortable en el autobús.



Campañas de fomento del transporte público

En 2025 se han realizado principalmente dos campañas generales del fomento del transporte público.

En verano de 2025 se realizó una campaña gráfica subrayando la ampliación de los servicios durante el periodo estival, bajo el lema “Más Dbus, Más Verano”, con un guiño cómico en la gráfica.

La campaña gráfica contó con **dos protagonistas principales: un hombre en la playa con un flotador gigante**, y una **mujer sentada frente al Kursaal con un helado gigante**, dos situaciones muy cotidianas en el verano donostiarra, pero con un tono más divertido, haciendo una conexión directa entre la imagen y el mensaje: ampliamos nuestros servicios. No te pierdas nada y disfruta “a lo grande”.

Bajo el lema “Estas fiestas, el mejor regalo eres tú”, Dbus quiso agradecer a toda la ciudadanía su confianza y fidelidad para cerrar un gran año en el que el nivel de uso por parte de los y las donostiarras ha crecido de manera muy notable. La campaña de Navidad se centró así en lanzar un mensaje con un tono más emotivo y cercano.



Concurso anual de dibujo de Navidad “Dbus eta Gabonak”

Por 19º año consecutivo la CTSS organizó el **Concurso de dibujo infantil de Navidad**. Además de incentivar la creatividad de las niñas y los niños, con el concurso se pretendía transmitir a los/as más jóvenes la **importancia del uso del transporte público en San Sebastián**, para garantizar la sostenibilidad de los espacios urbanos y la calidad de vida de sus ciudadanos y ciudadanas.

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



Exposición histórica y nuevos autobuses Dbus Zero en Alderdi Eder

En septiembre de 2025, y coincidiendo con la Semana Europea de la Movilidad, Dbus dio un paso más en su transformación hacia una flota 100% sostenible en un evento que tuvo lugar en Alderdi Eder, con el que quiso **acercar a la ciudadanía los beneficios de sus nuevos autobuses eléctricos Dbus Zero** ya en marcha en las diferentes líneas de la ciudad.

Durante la presentación se inauguró también la exposición sobre la historia de la compañía, con información sobre la evolución desde su creación en 1886, así como la transformación que ha vivido la flota hasta convertirse en una flota moderna y sostenible. Además de esta información histórica, se pudieron **visitar por dentro un autobús Dbus Zero 100% eléctrico y un autobús histórico de la Compañía, el autobús 318**, un modelo Mercedes de los años 80 y gestionado en la actualidad por Agabus. La exposición, que tuvo un gran éxito entre la ciudadanía, recaló en noviembre en Garbera.



Este acercamiento a la ciudadanía se pudo ver también en una **campaña complementaria** que estuvo visible en marquesinas de Dbus, en la página web y en redes sociales, con píldoras informativas sobre los **beneficios de un transporte 100% eléctrico**.

La campaña tuvo una gran presencia en la ciudad gracias a las acciones de guerrilla realizadas en las paradas del Boulevard, con un impactante vinilado en el suelo que simbolizaba **el camino verde que estamos recorriendo** (Bideberdea). Por otro lado, dentro de este camino que apela a la colaboración y al acompañamiento de la ciudadanía, se realizó un perching con semillas de flores silvestres en los autobuses eléctricos de Dbus que circulan por las diferentes líneas de la ciudad.

Actividad “Argibusa”

Por sexto año, Dbus organizó en diciembre la actividad “Argibusa” que consiste en acercar la Navidad y la decoración donostiarra a personas mayores desde un autobús de la Compañía. La iniciativa **se enmarcaba en Donostia Lagunkoia**, un plan promovido por el Ayuntamiento de San Sebastián para mejorar la amigabilidad de la ciudad y la calidad de vida de las personas mayores.

En esta ocasión, la actividad se organizó en colaboración con con el **Centro San José de la Montaña** y 28 personas mayores que viven en este centro pudieron disfrutar de la salida en autobús **para ver el ambiente navideño de la ciudad**.

Esta actividad permitió a las personas mayores de entre 69 y 95 años recorrer espacios significativos y acercarse a una actividad habitual para muchas personas. Los y las participantes estuvieron acompañados de personas responsables del centro y de familiares con objetivo de poder compartir la experiencia.



Sesiones de divulgación

A lo largo de 2025 Dbus **ha compartido su modelo de gestión en jornadas de divulgación con jóvenes y personas mayores**, poniendo en valor las medidas llevadas a cabo para la optimización de recursos, las innovaciones tecnológicas implementadas tanto en los autobuses como en la gestión, así como la operativa diaria en el servicio.

Agenda escolar 2030

En mayo de 2025, Igor Gonzalez, Director Gerente de Dbus participó en un **pleno especial sobre movilidad con el alumnado que forma parte de la Agenda Escolar 2030**. En este pleno especial que tuvo lugar en el Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián también **participó el alumnado representante de los 27 colegios** que han formado parte este año del programa.

Durante el foro el alumnado ha trasladado a los y las representantes municipales el trabajo realizado durante el curso en torno a la movilidad: las conclusiones a las que han llegado después de analizar la situación de la ciudad y de los colegios, los compromisos adquiridos por todo el alumnado para contribuir a una ciudad más sostenible, así como sus peticiones y propuestas sobre el transporte público, la seguridad vial, los bidegorris y las bicicletas.

Helduen Hitza

Dbus realizó dos sesiones con miembros de la asociación de personas mayores Helduen Hitza para darles a conocer el funcionamiento de la empresa.

Las personas de edad avanzada son uno de los colectivos que mayor uso hacen del servicio de autobús de Dbus. Es por ello que la Compañía realiza periódicamente actividades en colaboración con asociaciones de personas mayores con el objetivo de dar a conocer el sistema de transporte de Donostia / San Sebastián, así como consejos y recomendaciones para hacer un uso seguro, cómodo y agradable del servicio de Dbus.

En esta línea, **Javier Vallejo, Director Adjunto de Dbus, participó durante el mes de noviembre en dos sesiones con socios y socias de la asociación Helduen Hitza de San Sebastián** en el Topaleku de Aiete y la Casa de Cultura de Okendo de Gros. Esta asociación reúne a personas mayores de 55 años, para las que organiza actividades que les permitan un aprendizaje permanente. En esta ocasión, durante las sesiones, a las que han asistido más de 150 personas, Javier Vallejo ha explicado la historia y la evolución de la Compañía, así como el funcionamiento diario de la empresa y la organización de los diversos departamentos.

Durante las dos sesiones, los socios y socias de Helduen Hitza **pudieron conocer los sistemas expertos de planificación, que permiten una eficiente gestión de los recursos humanos y técnicos para la organización de los autobuses y los horarios** del personal de conducción. Asimismo, pudieron conocer las últimas innovaciones tecnológicas implementadas en los últimos años en Dbus, como el sistema de control de ocupaciones de autobuses y el sistema de predicción de la demanda.

Universidad de Deusto

Javier Vallejo, Director Adjunto de Dbus, presentó el modelo de gestión de la empresa en una sesión que ha impartido como parte del contenido académico de la asignatura Administración de Empresas del Grado en Ingeniería Informática de la Universidad de Deusto.



Criterios de calidad

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

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

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

La **información y la puntualidad**, que actualmente alcanzan el 94,94%, garantizan la fiabilidad del servicio del que miles de donostiarras y visitantes dependen cada día para llegar a su destino, todo ello con un **impacto ambiental cada vez menor** gracias a la incorporación de vehículos cada vez más respetuosos con el medio ambiente.



Certificado AENOR de calidad

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

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

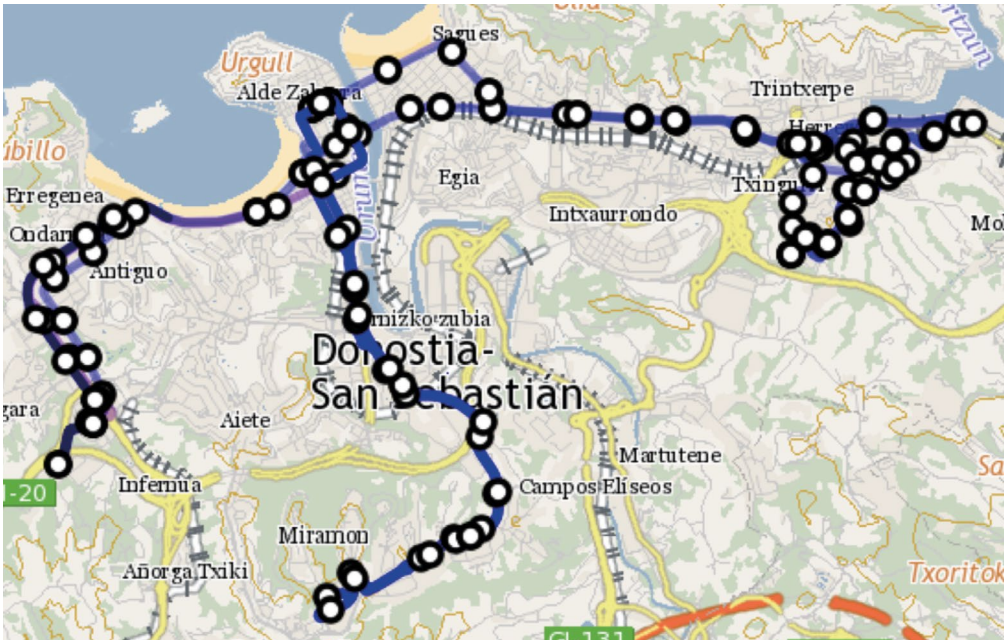
Aunque la certificación de las líneas de autobús ha sido progresiva, **se están aplicando los mismos procedimientos de funcionamiento y exigencia a todas las líneas urbanas de San Sebastián** por lo que desde Dbus se garantiza el mismo alto nivel de calidad en toda la red de autobuses urbanos.

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

sostenibilidad y la eficiencia energética aplicada a todas las actividades de la Compañía. En el 2023 se ha renovado dicha certificación.

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

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



Comunicación externa

Gestión de reclamaciones y sugerencias

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

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

Cabe destacar que **la gestión de las quejas, reclamaciones y sugerencias se realiza con base en los criterios de calidad** establecidos según la norma UNE-EN 13-816.

Reclamaciones y sugerencias 2025		
Reclamaciones escritas	10	1%
Reclamaciones telefónicas	927	39%
Sugerencias escritas	148	6%
Quejas escritas	1275	54%

Página web

La página web y la aplicación son elementos indispensables para la planificación del viaje, ya que cuentan con la información más actualizada de las líneas y la situación de la red, además de información de los tiempos de llegada en tiempo real. En Dbus, cada día se realiza una media de **90.000 consultas de información en tiempo real** tanto a través de la web como a través de la app.

La página **web es el principal fuente de información para la ciudadanía**, ya que se mantiene actualizada con las variaciones del servicio debido a eventos, celebraciones e incidencias del tráfico, y ofrece además la información más completa sobre la amplia red de líneas, sus itinerarios y horarios según el tipo de día.

La aplicación oficial de Dbus, disponible tanto para iOS como para Android, es una herramienta ágil con la información más fiable en tiempo real y que ofrece posibilidades de personalización según los hábitos de uso de cada usuario/a, ya que permite seleccionar paradas favoritas y consultar los tiempos de llegada de manera rápida y sencilla.

Redes sociales

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

El día a día en Dbus es muy variable, dado que depende de la situación del tráfico, las actuaciones en las calles tales como reparaciones y construcciones, además de eventos que puedan celebrarse en los diferentes puntos de la ciudad. Todas las modificaciones que puedan darse en las líneas de Dbus se comunican a través de las redes sociales, canales que gracias a su inmediatez e interacción permiten llegar a un gran número de usuarios/as.

Actualmente los perfiles de Dbus cuentan con más de 14.600 seguidores/as en sus redes sociales, y cada día continúa afianzando la relación y la conversación individual y personalizada con cada usuario/a.

* Twitter: 4.030 Instagram: 2.306
Facebook: 3.399 Youtube: 4.870

Medios de comunicación

La CTSS tiene el firme compromiso de mantener a los ciudadanos y ciudadanas y visitantes al corriente en todo momento de los cambios y mejoras en el servicio diario de la Compañía. Por ello, es indispensable la diseminación de dicha información no solo en las plataformas de la CTSS, sino también en los medios de mayor difusión. En 2025, la Compañía ha publicado 193 notas de prensa, de las cuales 141 han sido relacionadas con servicios especiales y modificaciones del servicio, y 52 sobre información corporativa.

Tecnologías al servicio de la ciudadanía

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

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

Sistemas de información embarcados

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

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

Sistemas de información en las paradas

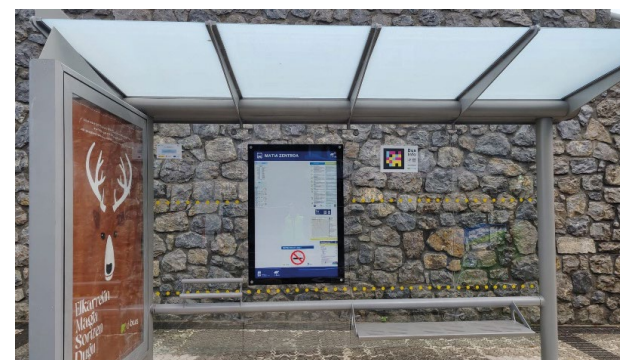
La CTSS cuenta ya con 116 paneles informativos en las paradas más utilizadas de la ciudad, 106 de Leds y 10 de pantalla TFT.



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

Como complemento y con el objetivo de que las paradas de Dbus sean cada vez más accesibles, las nuevas marquesinas disponen del sistema de guiado Navilens para personas con discapacidad visual.



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

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

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

- Autobuses "limpios", **vehículos poco contaminantes** y de gran capacidad.
- Recorridos sobre **plataformas reservadas** (carriles bus).
- Altos índices de **puntualidad y fiabilidad**.
- **Sistemas de información** en tiempo real en las paradas y en los vehículos.

- **Sistemas de pago ágiles.**
- Sistema de **control centralizado (SAE) y utilización de ITS** (Sistemas de Transporte Inteligente).
- **Bajos costes de inversión** y mantenimiento frente a los medios de transporte ferroviario que necesitan de fuertes obras de infraestructura.



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

Carriles bus

San Sebastián cuenta con varios tramos de carril bus a lo largo de toda la ciudad. Hoy en día, San Sebastián dispone de **12,3km de carril bus**, un espacio exclusivo para los autobuses y taxis, que hace que **la circulación de autobuses sea fluida** incluso cuando el tráfico está congestionado.

Actualmente, el 20,1% de los kilómetros realizados por las personas usuarias en los autobuses de Dbus se realizan en carriles bus, **reduciendo el tiempo de trayecto** y aumentando su calidad.

Sistemas inteligentes

Dentro de la implantación de las nuevas tecnologías y subvencionado por los fondos europeos en el 'Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia' del MITMA, Dbus implementó a bordo de los autobuses diferentes sistemas que a través de la digitalización y sensorización de procesos y servicios, tienen como objetivo mejorar el servicio de autobús, la intermodalidad y la accesibilidad.

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

- **Sistema de anti-emparejamiento** de autobuses y de conducción eficiente.
- **Marquesinas inteligentes**, dotándolas de un diseño funcional y accesible.
- **Digitalización del pago**, con la incorporación de los billetes QR 24 y 48 horas.
- **Sistema de control de aforos** y cálculo de matrices origen-destino mediante algoritmo estimación.
- **Sistemas de sensorización y monitorización** de los autobuses (rampas inteligentes, contaje viajeros, aire acondicionado).
- **Sistemas de predicción a la demanda** y sensorización de paradas con información en tiempo real.
- **Sistemas expertos de planificación** para optimización de recursos humanos y material móvil.
- **Digitalización de las relaciones laborales.**
- **Digitalización de los sistemas de comunicación** e información.
- **Digitalización de las actividades del taller** y auxiliares para una flota sostenible.



Compromiso con el euskera

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

En 2025 **Dbus ha comenzado a analizar y a realizar los trabajos previos para el cumplimiento del Decreto 19/2024, de 22 de febrero**, de normalización del uso del euskera en el Sector Público Vasco. A lo largo del año se han definido las diferentes actuaciones que culminarán con la elaboración del VI. Plan estratégico de Euskera, la definición de los nuevos criterios lingüísticos y, en definitiva, la elaboración de una hoja de ruta que guiará los pasos a seguir durante los próximos seis años.

Así, en octubre de 2025 se realizó una encuesta en profundidad a todas las personas trabajadoras de Dbus, tanto en papel como en formato digital, **con el objetivo de recabar información sobre el uso real del euskera en el puesto de trabajo.**

Adicionalmente, se ha realizado **un análisis y posterior mejora de los materiales de trabajo** en colaboración con personal interno, para que todos los materiales disponibles en euskera sean más fáciles de usar. Esta actuación ha tenido como objetivo incentivar el uso de los materiales de trabajo en euskera, acercándolos a un lenguaje más común y sencillo.

Asimismo, al igual que otros años, se han realizado el plan anual de gestión, reuniones con el equipo de coordinación en Dbus, reuniones de seguimiento y coordinación con las técnicas de euskera del Ayuntamiento.

Euskaraldia y Día del Euskera

En 2025 se ha celebrado el Euskaraldia, por primera vez en primavera, del 15 al 25 de mayo. En Dbus se han llevado a cabo diferentes **actuaciones para visibilizar la importancia de este evento y fomentar la participación** del personal:

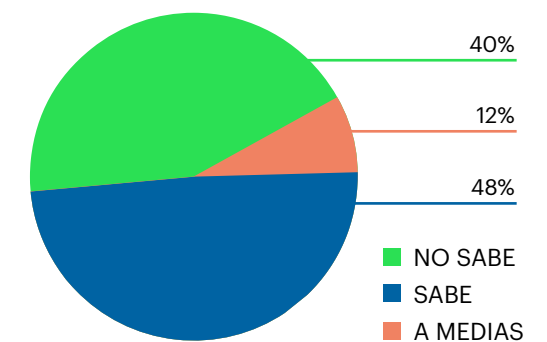
- Ambientación de los espacios de trabajo con cartelería del Euskaraldia.
- Gestión de la solicitud y reparto de chapas Ahobizi y Belarriprest.
- Definición e identificación visual de los "Arigune".
- Concurso sobre el Euskaraldia, en formato de preguntas y respuestas.

Dando continuidad a lo ya realizado para el Euskaraldia, el 3 de diciembre se celebró el Día del Euskera en las cocheras, con un concurso de adivinanzas que comenzó una semana antes del día señalado.

Euskaraldia y Día del Euskera

Gracias a las actuaciones llevadas a cabo durante los años y a la constante labor de ampliar la presencia del euskera en la Compañía, el conocimiento del euskera está viviendo una evolución muy positiva.

A continuación, se muestra la distribución del conocimiento de euskera en 2025:



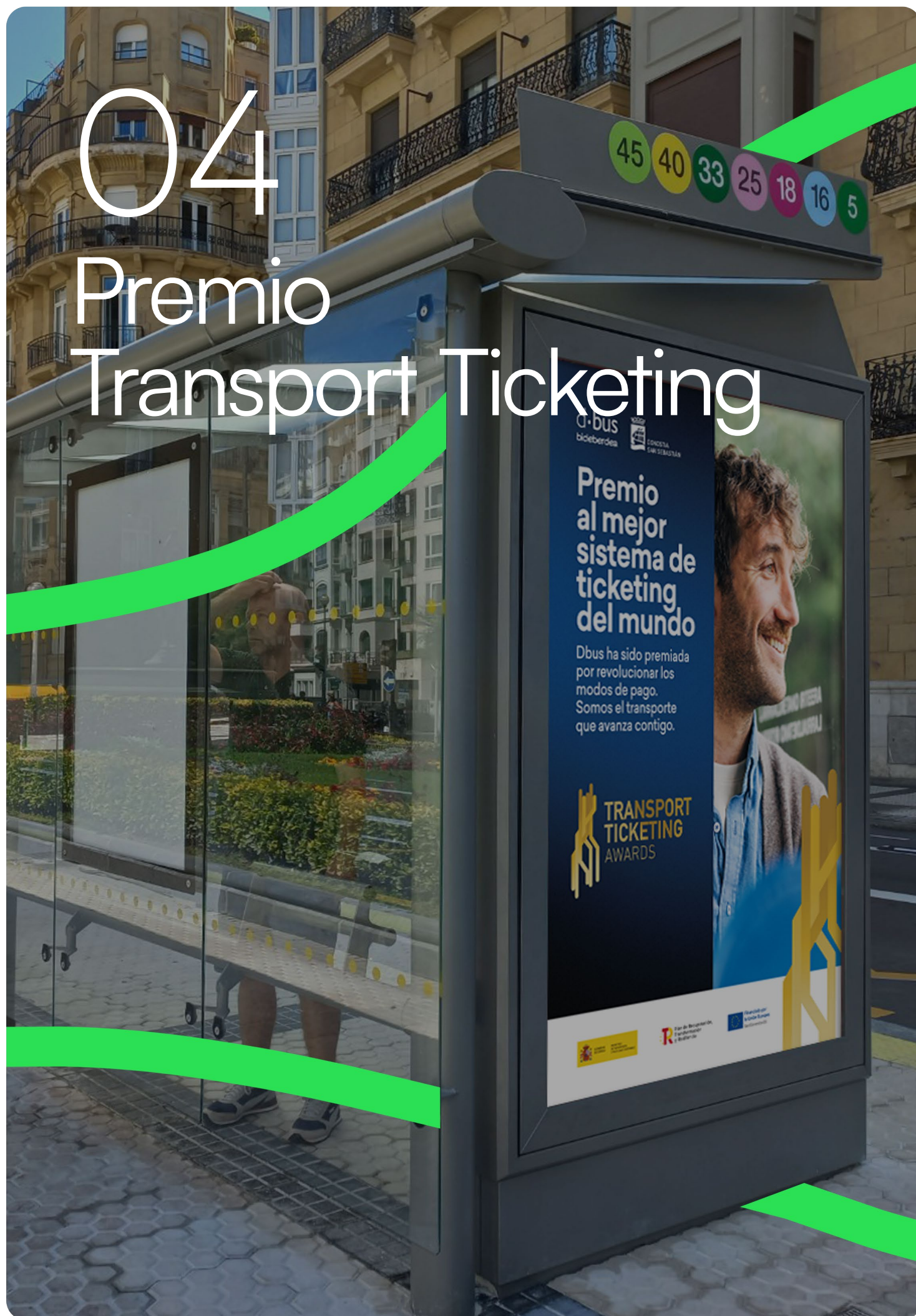
Todo el personal de la Compañía puede acceder **desde el portal del empleado/a a la sección "Euskararen Txokoa"**, sección que les permite mejorar el idioma a través de enlaces de interés, información político lingüística, e información también relacionada con cursos de euskera o sesiones para practicar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

En la compañía no solo se fomenta el aprendizaje y la utilización del idioma en el día a día, sino que se realizan acciones puntuales de fomento y motivación para todo el personal.

04

Premio

Transport Ticketing



Dbus recibió en marzo de 2025 el premio al operador de transporte público con mejor *ticketing* del mundo en los galardones “Transport Ticketing Awards”, en una ceremonia celebrada en Londres. Se trata de un **reconocimiento de gran prestigio a nivel internacional**. Las numerosas innovaciones tecnológicas implementadas a lo largo de la última década han permitido que la empresa sea considerada **la empresa de transporte público con mejor sistema de ticketing del mundo** en la categoría de operadores que registran menos de 200.000 viajes diarios.

Dbus ha recibido este galardón en una categoría en la que competía con otras seis empresas de transporte de Chipre, Filipinas, Australia, Gran Bretaña, Gales y República Checa. Dbus ya ha sido reconocida anteriormente en estos premios, tanto por sus implementaciones tecnológicas como por sus sistemas de pago.

Dbus, ganador del premio Transport Ticketing

Dbus ha recibido este galardón en una categoría en la que competía con otras seis empresas de transporte de Chipre, Filipinas, Australia, Gran Bretaña, Gales y República Checa. Dbus ya ha sido reconocida anteriormente en estos premios, tanto por sus implementaciones tecnológicas como por sus sistemas de pago.

Estos premios subrayan la excelencia de las empresas de transporte público en su apuesta por la innovación para la mejora de la sostenibilidad y la eficacia del transporte. Entre las actuaciones valoradas por el jurado se encuentra la posibilidad de **pagar el billete del autobús** a través de **código QR**, con **tarjetas de transporte** Mugí, Bat y Barik, y tarjetas bancarias sin contacto y dispositivos digitales vinculados.

Asimismo, otra actuación muy valorada es la implementación de un sistema basado en datos de ticketing para calcular la **matriz origen-destino de las personas usuarias**, así como la estimación de la ocupación en tiempo real de cada autobús en operación. También se ha valorado la capacidad de contabilizar usuarios/as que esperan en las paradas, siendo posible la predicción de demanda para los próximos días con el fin de optimizar los recursos.



Cabe destacar que el premio supone un **reconocimiento al alto uso del transporte público** (San Sebastián es la ciudad con mayor índice de uso de autobús; cada donostiarra realiza aproximadamente 200 viajes, una cifra que está entre las más altas de Europa y muy por encima del resto de ciudades de parecido tamaño), a la constante mejora del servicio de autobús (con altos niveles de velocidad comercial y puntualidad), al avanzado nivel tecnológico en sus servicios, a las mejoras en el sistema de ticketing y a las distintas iniciativas para estimular el uso de medios de transporte no contaminantes. Todos estos factores han sido clave en la valoración del jurado y en el reconocimiento con este prestigioso premio.



05

Electromovilidad



La Compañía sigue avanzando y se reafirma en su apuesta por la electromovilidad, evolucionando de manera progresiva hacia una flota de autobuses cada vez más sostenible y respetuosa con el medio ambiente.

Desde la incorporación del primer autobús híbrido MAN Lions City Hybrid en 2011, pasando por la puesta en servicio del primer autobús 100% eléctrico i2e de Irizar en 2014, en los últimos años se ha evolucionado hacia una flota de autobuses que disponen de motores menos contaminantes. En 2025 se han adquirido 24 autobuses 100% eléctricos que se suman a las 19 unidades ya incorporadas en 2024, modelo MAN Lions City, como parte del objetivo estratégico de convertir la flota en 100% eléctrica y libre de emisiones para el 2030.

Asimismo, cabe destacar la alta penetración del sistema de alquiler de bicicleta pública Dbizi que representa una firme apuesta por la electromovilidad.

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

Electrificación de Cocheras

En 2025 se han dado los **últimos pasos para completar la adecuación total de la infraestructura**, tras finalizar las obras de electrificación del edificio principal en 2024.

La transformación de la línea 17-Gros-Amara-Miramon en un servicio 100% eléctrico requiere **dotar al nuevo parking de Cocheras, inaugurado en 2021, de la infraestructura eléctrica necesaria** para disponer de las estaciones de carga que permitan la recarga de los nueve vehículos previstos para la línea.

Para ello, CTSS sacó a licitación en junio de 2025 la contratación de la ejecución de las obras de infraestructura para la electrificación de parking exterior de Dbus. La empresa adjudicataria fue la UTE formada por Altuna y Uria S.A. y E.D.S. Ingeniería y

Montajes S.A.U., que presentó la mejor oferta técnica. El precio de la adjudicación es de 4.557.868,35 € + IVA, con un ahorro de 373.755,24 € respecto al precio máximo de adjudicación.

Está **previsto que las obras finalicen en el último trimestre de 2026**. La infraestructura incluye toda la instalación eléctrica (acometida, media y baja tensión), la infraestructura red de datos y la estructura metálica necesaria, carga de baterías, así como, la instalación del sistema de Protección Contra Incendios. Se va a **cofinanciar** con el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) en el marco del Programa del País Vasco FEDER 2021-2027.



Una flota cada vez más sostenible

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

El Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (MITMA) aprobó **en 2023 la concesión de ayudas a Dbus**, a través del Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián, dentro de la segunda convocatoria de los fondos europeos Next Generation EU, que permiten continuar trabajando en **la electrificación y digitalización del transporte público** de la ciudad. En concreto, en 2025 se han adquirido 24 nuevos autobuses de 12 metros 100% eléctricos y se continuará con la renovación progresiva de las marquesinas, además de ampliar el sistema de bicicleta pública de alquiler Dbizi, promoviendo una **reducción de las emisiones acústicas y contaminantes** y mejorando la calidad del aire.

En 2025 **la flota de Dbus es significativamente más respetuosa y sostenible que en ejercicios anteriores**. De los 92 autobuses de 12 metros, 41 son eléctricos y 45 son híbridos, es decir, **el 93,4% de la flota de autobuses de 12 metros es propulsada por tecnología híbrida/eléctrica**. Se trata de una ratio muy importante, siendo de los más importantes a nivel nacional. Asimismo, de los 41 autobuses de 18 metros nueve son híbridos y 7 son eléctricos, lo que supone el 39% de la flota de Dbus.

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



Consolidación del servicio Dbizi

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

En 2025 el servicio ha conseguido consolidar su uso desde su puesta en marcha en el 2020, con **1.308.897 viajes a cierre de diciembre de 2025**, frente a los 1.294.358 viajes que se realizaron el año anterior.

En julio de 2023 se amplió el sistema con la incorporación de 21 nuevas estaciones, alcanzando barrios como Altza, Bidebieta y Añorga. Esta expansión supuso un incremento notable de viajes en 2024, incremento que se ha estabilizado y consolidado en 2025 gracias a una distribución más equitativa de los usos entre un mayor número de estaciones.

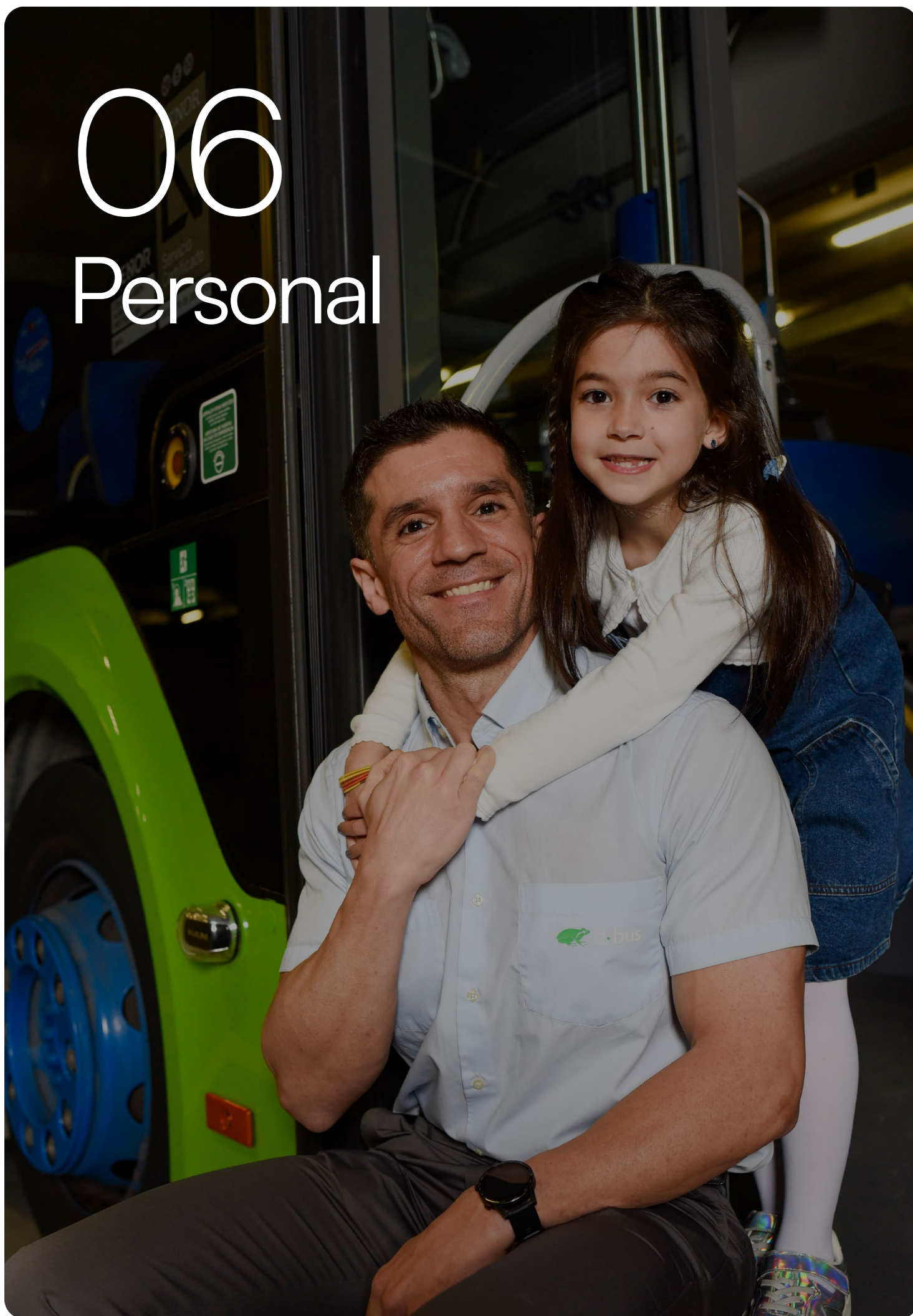
Además, la combinación de bicicletas mecánicas para zonas llanas y bicicletas eléctricas para zonas altas de la ciudad, incentivado además con un sistema de descuentos por trayectos de zonas llanas a zonas altas, ha favorecido la elección de la bicicleta como modo de transporte sostenible de referencia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

Asimismo, cabe destacar que los/as usuarios/as habituales de Dbizi muestran una clara preferencia por la bicicleta eléctrica. En el último año se ha estabilizado la tendencia, manteniéndose en torno al 73,82% de uso frente al 26,18%, de la bicicleta mecánica.



06

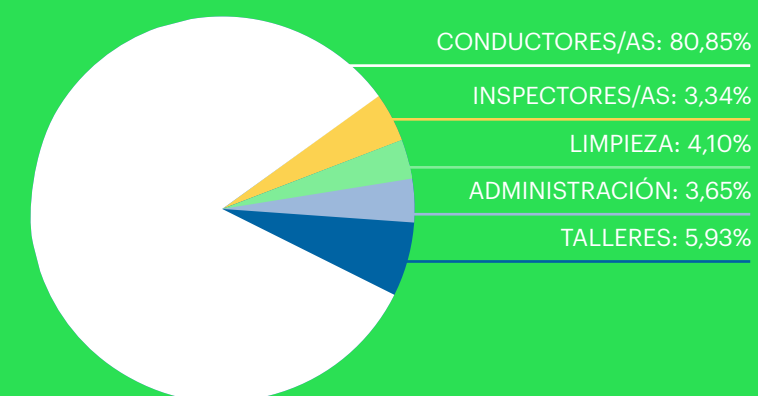
Personal



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

A 31 de diciembre de 2025, la plantilla media de la Compañía está formada por 595,75 personas, 92 de las cuales son mujeres.

En 2025, la edad media del personal ha sido 50,57 años, y 14 personas han accedido a la jubilación parcial.



Formación continua de profesionales

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

Durante el año 2025 se han impartido **5.600,5 horas de formación**, lo que equivale a 9,4 horas por persona.

La formación impartida en 2025 se ha centrado en el Certificado de Aptitud Profesional CAP, formación sobre el vehículo eléctrico, así como la formación en materia de prevención de riesgos laborales.

A lo largo de 2025 se han impartido **5.600,5 horas de formación.**



Igualdad de condiciones y beneficios sociales del personal

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

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



Salud laboral

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

Dbus cuenta con un Servicio de Prevención Propio. Por un lado, está formado por el Servicio Médico compuesto por una 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 técnico 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 2025 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones en materia de PRL:

- 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 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 el puesto de Limpieza y Repostaje.
- Se ha realizado una campaña informativa sobre consejos en materia de PRL.
- Se ha publicado nueva información en materia PRL en el portal del empleado.

En materia de vigilancia de la salud, los principales aspectos analizados a lo largo del año 2025 han sido los siguientes: se han realizado 572 reconocimientos médicos y a los/as trabajadores/as y los/as trabajadores/as que lo han solicitado o necesitado se les ha ofrecido servicio de Psicología y Fisioterapia. Desde el servicio médico se ha enviado al servicio de Fisioterapia a 66 personas y al servicio de Psicoterapia a 20 personas.



Comunicación interna y participación del personal

Con el objetivo de mejorar la comunicación, en la CTSS se ha desarrollado un **plan integral de mejora de la comunicación interna**. En 2025 se ha seguido editando el boletín interno, cuyo objetivo es ofrecer a toda la plantilla de la Compañía un resumen de las últimas novedades.

Además, la CTSS cuenta con **un portal del empleado/a, en el que se cuelgan todas las noticias y avisos relacionados su personal y sus servicios**, así como todas las actividades, curiosidades y/o novedades a tener en cuenta. Es una plataforma que constituye una herramienta eficaz para la comunicación interna.

En el 2025 se han llevado a cabo desayunos entre el personal y la Dirección donde participan trabajadoras y trabajadores de todos los departamentos y secciones de la Compañía.

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

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



Plan de igualdad

A principios del año 2025 se puso en marcha una licitación para la contratación de los servicios profesionales para la **elaboración del diagnóstico de igualdad y el plan de igualdad de mujeres y hombres en Dbus** y su posterior implementación.

En abril del 2025 se firmó el contrato con la nueva consultora y se comenzó a recopilar la documentación cuantitativa y cualitativa de la empresa para la elaboración del diagnóstico.

Así mismo, el 27 de octubre de 2025 se constituyó la nueva Comisión de Igualdad y se acordó su reglamento de funcionamiento interno.

A lo largo del año 2025 se ha reunido en dos ocasiones la Comisión de Movilidad y Género de Atuc: en el mes de abril en Tenerife y en el mes de noviembre en formato telemático.

Campaña para atraer el talento femenino

Con motivo del Día Internacional de las Mujeres, celebrado cada año el 8 de marzo, **Dbus junto a ATUC Movilidad Sostenible**, la asociación que reúne a los principales operadores de transporte público del Estado, puso en marcha **una campaña comunicativa para promover el talento femenino en el sector**. Se trata de una campaña promovida por 30 operadores de transporte público urbano y metropolitano, que estuvo visible en multitud de ciudades.



Con esta campaña conjunta, promovida y coordinada por la Asociación de Transportes Públicos Urbanos y Metropolitanos (Atuc Movilidad Sostenible), se buscaba visibilizar la importancia de la presencia de mujeres en el sector del transporte, que tradicionalmente ha tenido, y sigue teniendo, mayor presencia masculina, si bien el número de mujeres se ha incrementado de manera importante en los últimos años. De hecho, **en los últimos cinco años en Dbus el número de mujeres conductoras ha aumentado en un 32%**. Asimismo, la campaña presenta el transporte de personas viajeras como un ámbito atractivo para el desarrollo profesional de las mujeres.

Bajo el lema 'Quiero mover el mundo. El transporte público necesita más talento femenino', además de atraer la profesionalidad de las mujeres, se buscaba traer una visión más igualitaria e inclusiva al transporte público, donde las mujeres siguen siendo el colectivo que más viajes realiza, por lo que resulta imprescindible incorporar esta perspectiva de género a la hora de organizar y planificar los servicios de transporte.

Participación en BAI SAREA para el fomento de la igualdad

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

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

En 2025 la Compañía ha continuado participando en todas las acciones y sesiones organizadas por BAI SAREA.



07

Compromiso social

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

Acción social

En 2025 Dbus ha continuado su colaboración con diversas asociaciones y grupos sociales.

Esta es una pequeña muestra de las colaboraciones llevadas a cabo en 2025:

- Día Internacional del Síndrome Smith-Magenis
- Día de la Escucha
- Día Internacional por la Erradicación de la Pobreza
- Día Mundial contra el Cáncer de Mama
- Día Internacional contra la Tortura
- Día Internacional del Síndrome de Dravet
- Día Internacional del Lipedema
- Día Internacional por la Liberación Afectivo-Sexual del Colectivo LGBTI+
- Día Internacional contra el Maltrato Infantil
- Día Internacional del Pueblo Gitano
- Día Internacional de las Mujeres
- Día Internacional de las Enfermedades Raras

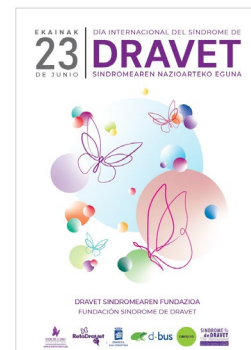
A nivel local la CTSS forma parte de diferentes grupos de trabajo que funcionan de manera continuada, y que tienen como objetivo realizar un trabajo coordinado y unificado entre las diferentes entidades dependientes del Ayuntamiento de San Sebastián:

- 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.

Sistema de paradas a la demanda para mujeres

En 2019 se puso en marcha el sistema de paradas a la demanda. Con este servicio Dbus ofrece en todas las líneas búho el sistema de paradas a la demanda, dirigido a mujeres y menores de 18 años. El servicio se ofrece los viernes, sábados y visperas de festivos, además de eventos en los que se refuerzan los servicios nocturnos.

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



Contacto directo con asociaciones

Con el objetivo de maximizar la accesibilidad de los autobuses de Dbus y ofrecer un servicio de transporte público útil y eficaz a la mayoría de los ciudadanos y las ciudadanas, Dbus mantiene un **contacto directo con diferentes asociaciones de personas con necesidades especiales de movilidad**, tales como ELKARTU (Federación Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Gipuzkoa), GIELMAR (Discapacitados/as de Gipuzkoa en marcha) y ONCE entre otras.

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

En 2025 Dbus ha participado en una jornada dedicada a las dificultades de las personas con discapacidad, una jornada organizada por el área técnica de Movilidad y cuyo objetivo fue explorar de manera práctica y creativa las barreras, necesidades y propuestas para la **movilidad inclusiva en San Sebastián**.

Asimismo, ha continuado con las **jornadas de sensibilización y formación de personas mayores** en asociaciones de personas jubiladas de la ciudad, dentro de la campaña #14Tips iniciada en 2024.





08

Medio ambiente

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

La Compañía es consciente de que la actividad de Dbus implica el consumo de carburante, por lo que está inmersa en un proceso continuo de electrificación de su flota, apostando por fuentes de energía alternativas y vehículos más ecológicos. En 2025 Dbus continúa con su apuesta por un futuro libre de emisiones, por lo que trabaja día a día en todas aquellas iniciativas tendentes a conseguir que todos los autobuses de 12 y 18 metros sean 100% eléctricos en 2030.

Asimismo, se ha logrado una eficiencia en la gestión del servicio así como en la utilización o eliminación de residuos.

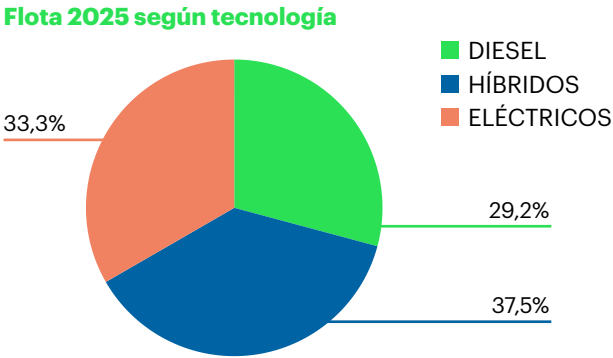
Además, la implementación del sistema de bicicleta pública Dbizi también representa una significativa aportación al cuidado del medio ambiente. Ambos medios de transporte son complementarios y ayudan a ampliar la oferta de movilidad sostenible, favoreciendo un modelo de ciudad más limpia, saludable y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

La flota

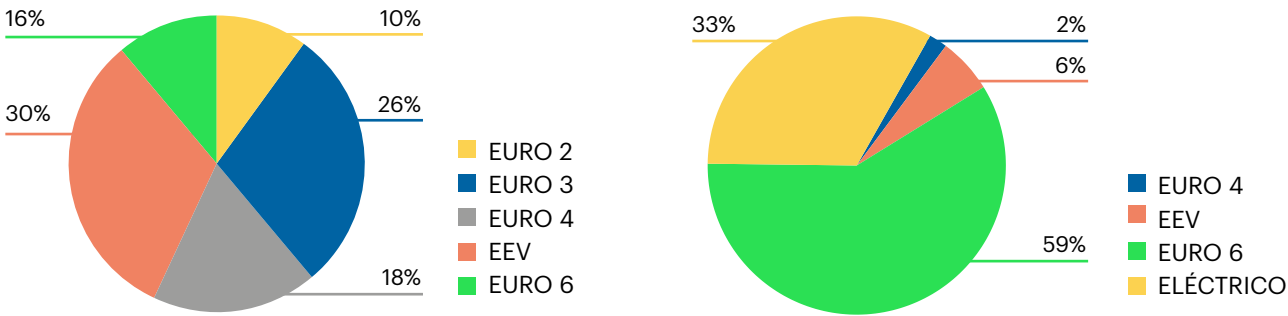
La flota actual de Dbus la conforman 41 autobuses articulados de 18 metros, 92 autobuses de 12 metros, y 11 microbuses.

La edad media de la flota se ha alcanzado en 5,88 años de antigüedad gracias a la adquisición de nuevos vehículos.

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 2025 es considerablemente menos contaminante que en los años anteriores como se puede apreciar en el siguiente gráfico:

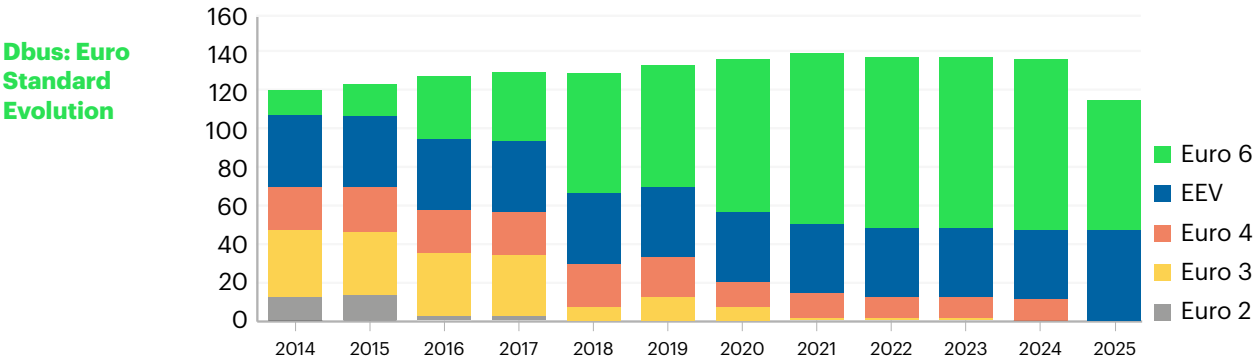


Flota 2015 según estándar de emisiones Euro | Flota 2025 según estándar de emisiones Euro



En 2025, el 100% de la flota diésel en servicio se encuentra por encima de Euro 4, y un 58% de la flota se encuentra ya por encima de Euro 6. Estos autobuses son los autobuses más limpios que hay en estos momentos para tecnología diésel equiparándose a los vehículos de gas natural (GNC).

En la siguiente gráfica se representa la transición anterior desde 2015, los autobuses Diésel con standard de emisiones más contaminantes han sido visiblemente desplazados por los más modernos, silenciosos y respetuosos con el medio ambiente.



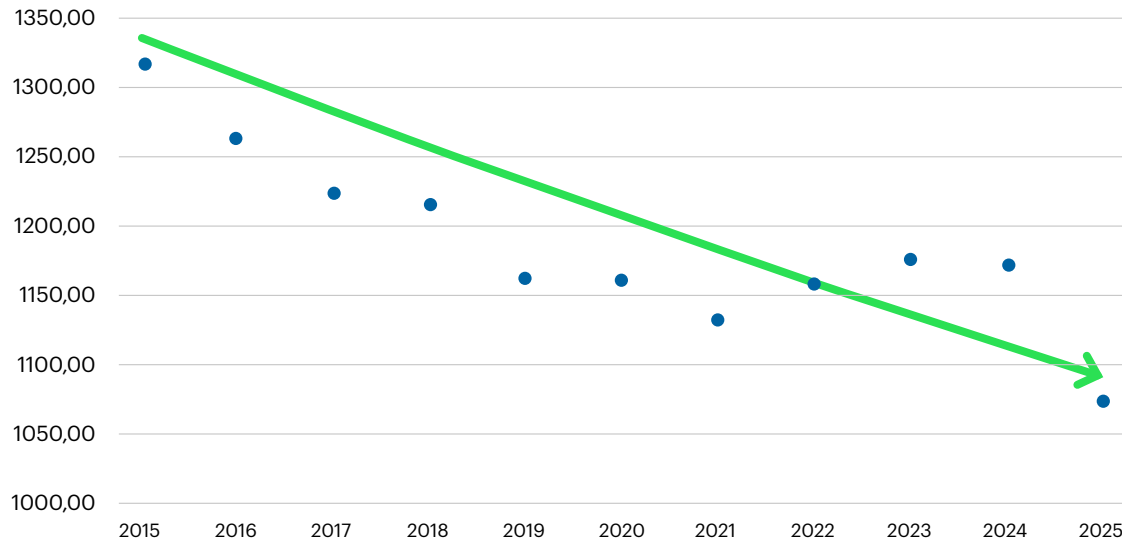
Reducción de emisiones

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

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

En 2025 el consumo total de combustible ha descendido ligeramente gracias a la incorporación progresiva de vehículos eléctricos. Sin embargo, se apreciará un descenso más drástico gracias a la electrificación total de la flota que se prevé realizar de manera progresiva hasta el año 2030.

Emisiones flota CO₂ (g/km)

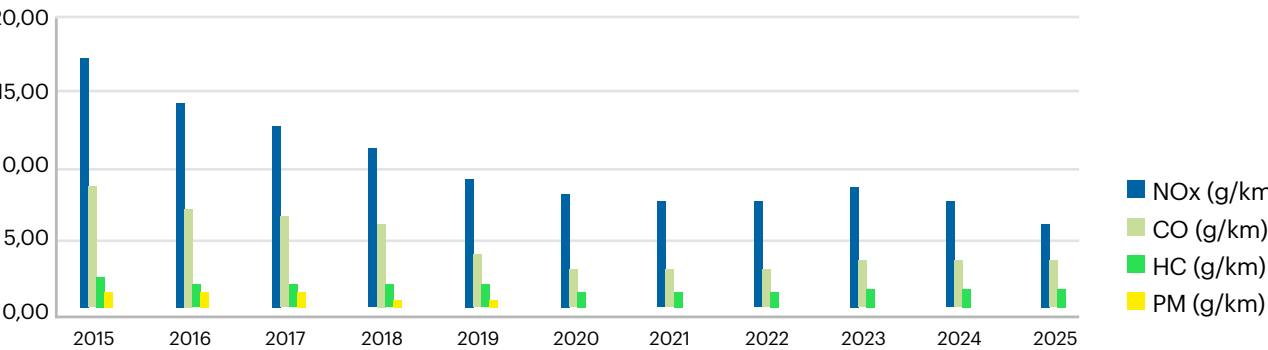


En la misma medida que el consumo de gasoil sigue reduciéndose por la eficiencia de la flota, las emisiones de gases efecto invernadero (CO₂) también disminuyen.

Emisiones de contaminantes locales

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

Emisiones locales 2015-2025



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

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

Ahorro de energía

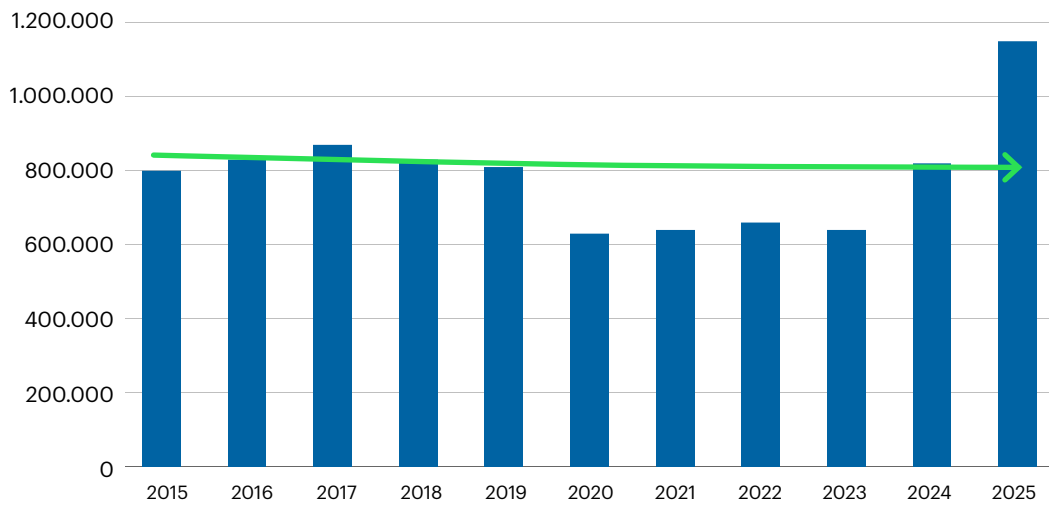
Al margen del consumo del carburante para los autobuses, la otra principal fuente de energía que se consume en la CTSS procede de su actividad en las instalaciones de talleres y oficinas. Aquí la Compañía también realiza grandes esfuerzos en reducir el consumo de energía o tomarlo de fuentes renovables,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

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

AÑO	2024	2025
ENERGÍA	kWh	kWh
ELECTRICIDAD	846.042	1.859.125
GAS	438.913	434.106
TOTAL	1.284.955	2.705.167

En el siguiente gráfico se puede observar la evolución en de la energía eléctrica consumida en total, incluyendo tanto el consumo de las instalaciones como de los cargadores eléctricos. En 2025 este consumo se incrementa de manera considerable debido a la incorporación de autobuses 100% eléctricos a la flota.

Consumo energía eléctrica Dbus (kWh)



En 2008 la CTSS instaló paneles fotovoltaicos de 30KW de potencia en la azotea de las instalaciones. La energía que se produce de los paneles se vuelca a la red general de San Sebastián. Ello supone un ahorro de energía para la sociedad, por la generación de energía a través de energías renovables. En 2025, las placas solares han producido 35.084 kWh, mientras que en 2024 el dato obtenido fue de 26.883 kWh. En 2025 la producción se ha recuperado a cifras similares a 2023 por haber

estado en exposición a lo largo de los 12 meses del año. Es un dato muy significativo, ya que equivale a más del 50% de la energía que emplea un autobús eléctrico durante un año.

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

Implementación de la Norma de Gestión Energética ISO 50001

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

La implementación de esta nueva norma ha sido certificada por AENOR y refleja el constante compromiso con la sostenibilidad y la eficiencia energética aplicada a todas las actividades de la Compañía. En 2025 se ha realizado una nueva 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.

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

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

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

Implementación de la Norma de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001

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

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



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

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

Instalaciones eficientes

En 2003 se inauguraron las nuevas Cocheras, unas instalaciones más modernas y acorde con las necesidades de la nueva generación de autobuses y la gestión de la flota. El edificio cuenta con 4.500 m² de superficie para el taller y 1.000 m² para las oficinas. Cuenta también con espacio de parking para los **144 vehículos de Dbus.**

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

Las instalaciones de taller cuentan con los siguientes elementos:

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



Gestión de residuos

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

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

RESIDUOS RECICLABLES	TONELADAS 2024	TONELADAS 2025
RESIDUOS LÍQUIDOS	40,36 tn	45,88 tn
RESIDUOS SÓLIDOS	4,05 tn	4,62 tn
TOTAL	44,41 tn	50,50 tn



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

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

09

Participación e intercambio de experiencias



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

Foros y grupos de trabajo

En 2025 la CTSS ha participado activamente en diferentes jornadas, foros y grupos de trabajo, tanto presenciales como en formato online.

CTSS presenta su modelo de gestión en una jornada sobre movilidad sostenible dentro del proyecto “mover ciudades” reúne en San Sebastián a 17 operadores de transporte

La Compañía del Tranvía de San Sebastián (CTSS) ha compartido su modelo de gestión y eficiencia, así como las soluciones más innovadoras implementadas en el transporte urbano de San Sebastián, durante la jornada sobre movilidad sostenible organizada en San Sebastián durante la visita técnica del **Proyecto Movilidad Verde en Ciudades del Ecuador (MoVer Ciudades)**.

Se trata de un proyecto que busca fortalecer la implementación de una movilidad urbana sostenible baja en emisiones en ciudades intermedias de Ecuador como contribución a la protección del medio ambiente y la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía. Ecuador se ha convertido en uno de los países con mayor generación de emisiones de gases de efecto invernadero per cápita en la región, donde el sector del transporte supone aproximadamente el 50% de estas emisiones.



Participación en una mesa redonda sobre el transporte público como base de movilidad del turismo

Dbus participó las 1ª Jornadas de Turismo y Movilidad celebrados en Madrid y que reunieron a personas expertas en transporte y turismo con el **objetivo de reflexionar y debatir sobre cómo la movilidad eficiente impulsa un turismo más sostenible, conectado y accesible**. Las jornadas fueron organizadas por Movus y la Mesa del Turismo de España.

Durante la jornada, el Director Gerente de Dbus, **Igor Gonzalez, formó parte de una mesa redonda junto a representantes de la EMT de Madrid, de Transportes Metropolitanos de Barcelona y de Metro Madrid**. Durante la misma, Igor Gonzalez abogó por el acceso universal al transporte público para que la experiencia de las personas usuarias sea positiva y elimine barreras, facilitando su uso y mejorando el servicio para residentes y visitantes.

Dbus dispone de diferentes **sistemas de pago que ofrecen variedad de opciones a las personas que hacen uso del autobús** en San Sebastián: desde tarjetas de transporte MUGI dirigidas a la ciudadanía donostiarra o a residentes en regiones limítrofes, como las tarjetas BAT y BARIK de Araba y Bizkaia, a otros sistemas más innovadores como el pago con tarjetas bancarias sin contacto y dispositivos móviles o con códigos QR que se adquieren a través de la app oficial de Dbus, además del pago del billete en metálico. Esta variedad de formas de pagos permite un acceso más ágil al autobús y mantener una mayor velocidad comercial, haciendo del autobús un transporte competitivo y eficiente y ayudando a preservar el equilibrio entre turismo y convivencia ciudadana.



VISITAS DE LA CTSS

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

En 2025 Dbus ha recibido diferentes visitas en las que ha podido compartir el know-how adquirido y los proyectos de futuro. Destacan especialmente las siguientes visitas:

Delegación de Vectalia y Ekialdebus.

Dbus recibió en sus instalaciones la visita de una delegación compuesta por **representantes de Vectalia, empresa dedicada a la gestión de la movilidad y servicios, y de Ekialdebus**, el operador de transporte público que conecta Bidasoaldea y Oarsoaldea con Donostia / San Sebastián. Durante la misma, Igor Gonzalez, Director Gerente de Dbus, Javier Vallejo, Director Adjunto, y Eduardo González, Director Técnico, presentaron los últimos proyectos en los que participa la Compañía y han dado a conocer las últimas innovaciones tecnológicas implementadas en la flota de autobuses de Donostia / San Sebastián.

Cluster de Movilidad y Logística de Euskadi

Dbus ha recibido en sus instalaciones la visita de una delegación del Clúster de Movilidad y Logística de Euskadi, que está integrado por los principales agentes que trabajan en materia de movilidad, logística y tecnologías inteligentes de transporte en nuestro territorio.

La delegación tuvo la oportunidad de **conocer las últimas innovaciones tecnológicas implementadas en los últimos años en Dbus, como el sistema de control de ocupaciones de autobuses y el sistema de predicción de la demanda**. También han podido comprobar el funcionamiento del sistema de ayuda a la explotación SAE y el sistema de ticketing de Dbus, especialmente el sistema de pago con códigos QR, así como tarjetas bancarias sin contacto y dispositivos móviles; el sistema de sensorización de paradas, que permite llevar un control casi exacto del conteo de usuarios/as en parada, siendo posible la predicción de demanda; o la matriz origen-destino de los/as viajeros/as de los autobuses de la Compañía a partir de big data. También se han interesado en el sistema Smart-Clima, que sirve para monitorizar el sistema de climatización de los autobuses y mejorar su funcionamiento.



Delegación de MUBIL

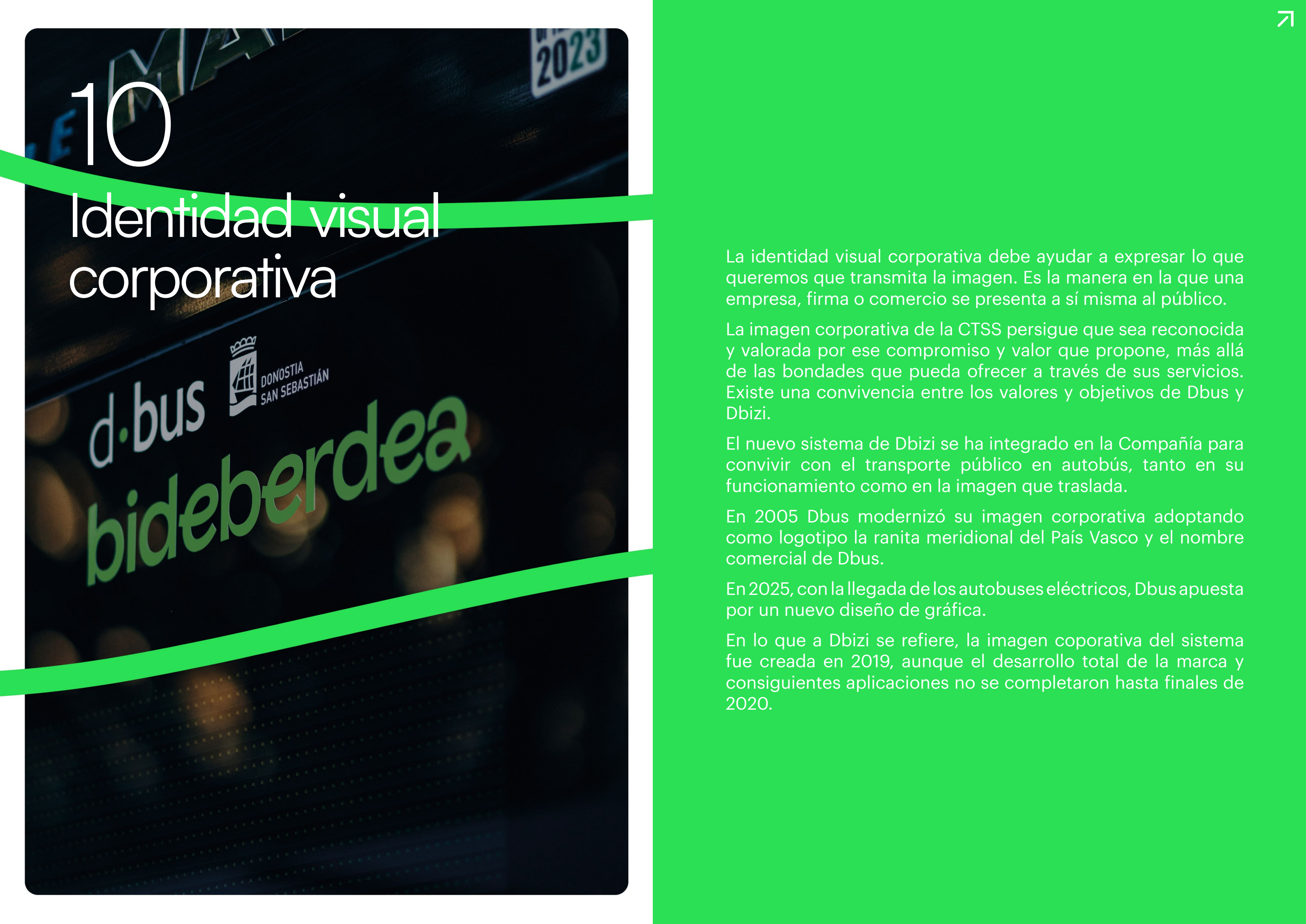
Una delegación compuesta por empresas participantes en MUBIL, el polo de Movilidad Inteligente y Sostenible que trabaja para el impulso de la movilidad sostenible en Euskadi, visitó las instalaciones de cocheras, cuyo contenido **se centró especialmente en el proyecto integral de electrificación en el que se encuentra inmersa la Compañía, y que permitirá la descarbonización de la flota para transformarla en una flota 0 emisiones**. Este proyecto abarca la adaptación del suministro eléctrico, el despliegue de nuevas infraestructuras de carga, la incorporación de nuevos autobuses eléctricos y la reorganización de las áreas de mantenimiento y gestión del tráfico de Dbus, garantizando así una transición operativa eficiente y sostenible. Asimismo, han podido **conocer el proyecto de optimización de los procesos de recarga de los vehículos eléctricos**. Además, la delegación ha podido comprobar el avance de las obras de renovación de toda la infraestructura de Cocheras, que permitirá abastecer y operar la futura flota 100% eléctrica.



Expertos en transporte de Francia y Bélgica visitaron las cocheras

Expertos/as en transporte público de Francia y Bélgica interesados/as en los innovadores sistemas tecnológicos implementados en San Sebastián, así como en el proyecto de electrificación de la flota de autobuses visitaron las instalaciones de Dbus. Durante la visita, pudieron conocer el funcionamiento de la Compañía de la mano de Javier Vallejo, Director Adjunto de Dbus, y Eduardo González, Director Técnico.





10

Identidad visual corporativa

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

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

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

En 2005 Dbus modernizó su imagen corporativa adoptando como logotipo la ranita meridional del País Vasco y el nombre comercial de Dbus.

En 2025, con la llegada de los autobuses eléctricos, Dbus apuesta por un nuevo diseño de gráfica.

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

Ranita meridional del País Vasco

Es desde 2005 la imagen de Dbus. Se trata de un ejemplar en peligro de extinción y que aún existe en algunas zonas de San Sebastián. Es uno de los anfibios más pequeños de Europa, ya que los adultos apenas superan los 5-6 centímetros de longitud. El color de su cuerpo es verde claro y brillante, aunque la tonalidad varía según las zonas. Algunos ejemplares poseen puntitos negros en el dorso.



Incorporación de la nueva imagen del Ayuntamiento de San Sebastián

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

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

Dbus

En 2004 Dbus modernizó su imagen corporativa adoptando como logotipo la ranita meridional del País Vasco y el nombre comercial de Dbus. Asimismo, el diseño también incluía los colores azul y verde. El azul es el color vinculado a San Sebastián y el verde pone de manifiesto el esfuerzo que se realiza desde Dbus para la mejora del medio ambiente.

En la última década la imagen corporativa de Dbus se ha ido consolidando y se ha convertido en una marca muy reconocida, tanto a nivel local como a nivel exterior, gracias a la intensa participación en proyectos europeos y colaboración con organizaciones estatales e internacionales.

Nuevo diseño de gráfica en los autobuses eléctricos

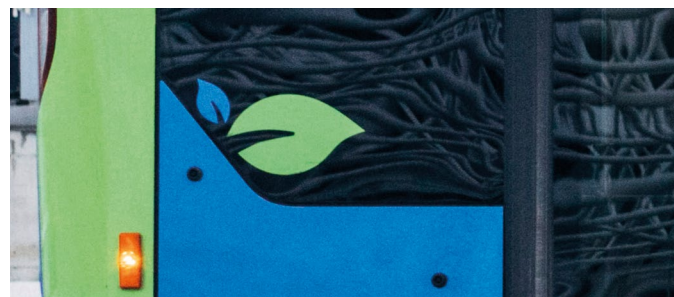
Con la llegada de los autobuses 100% eléctricos en 2024, Dbus ha querido dar una nueva vuelta al diseño de la identidad visual de la compañía. El nuevo logotipo mantiene la esencia de la rana, pero con un diseño dinámico y con toque de color, generando una imagen y ambiente más atractivo.

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

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

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





Dbizi

Logotipo

Las letras que conforman la marca están diseñadas específicamente para Dbizi. Se juntan la D y la B para delimitar la letra B y propiciar su lectura en ausencia. Resulta un símbolo con una cantidad mínima de elementos para provocar un fuerte impacto visual y que resulte fácil de recordar. Contiene un área grande de masa de color para hacerlo visible en espacios pequeños y aplicado a tamaños reducidos y favorece la percepción del blanco que crea una impresión luminosa de vacío, positivo e infinito. Con una rotación del símbolo de 90° obtenemos de forma directa y clara una sonrisa.

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

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

d:izi

d:izi



CTSS

Compañía del Tranvía
de San Sebastián

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

www.dbus.eus