

San Sebastián, 30 de marzo de 2021

## NOTA DE PRENSA 19/21

### LA CTSS PRESENTA LA MEMORIA Y HACE BALANCE DE 2020

La CTSS ha presentado en el Consejo de Administración las cuentas anuales y la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) correspondiente al ejercicio 2020. Esta memoria ya está disponible en la página web de Dbus: [www.dbus.eus](http://www.dbus.eus)

2020 ha sido un año sin precedentes, marcado por la COVID-19, una pandemia mundial que ha tenido un gran impacto en la sociedad a todos los niveles. El transporte público en general se ha visto muy afectado y la demanda de Dbus ha sido del 60,20%. Pese a ello, gracias al compromiso, esfuerzo y flexibilidad de todo el personal que trabaja en la Compañía se ha ofrecido un servicio seguro, de calidad, y acondicionado a las modificaciones y directrices pautadas desde las instituciones.

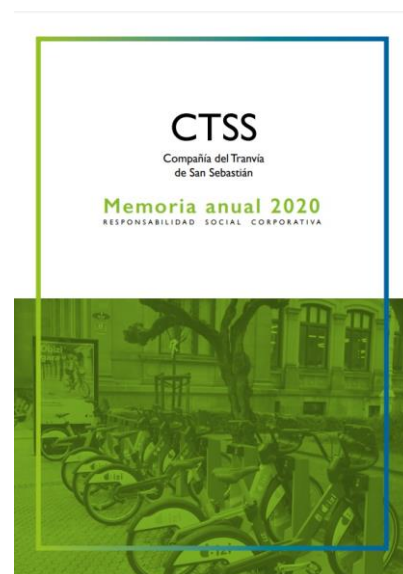
La Compañía se sigue esforzando día a día, implementado protocolos de limpieza y seguridad que le permitan seguir ofreciendo un servicio de calidad y recuperar la confianza de las personas usuarias, ya que son los objetivos principales en el contexto actual.

#### **1) Datos viajes 2020 y recuperación de la demanda:**

El número de viajes de autobús en los servicios de Dbus en 2020 ha sido de 17.818.043 frente a 29.583.538 viajes registrados el año anterior, lo que supone una demanda del 60,20%.

**El descenso de la cifra de viajes es significativamente menor en San Sebastián** que en otras ciudades. Según los datos publicados en el boletín de 2020 del INE, la demanda del autobús urbano en España ha sido del 55,20%.

Asimismo, en 2020 San Sebastián ha sido **la ciudad con mayor recuperación de la demanda** a nivel del País Vasco y del resto del Estado. Esta tendencia positiva continúa en 2021, donde en las cuatro primeras semanas de marzo ha sido del 72%.



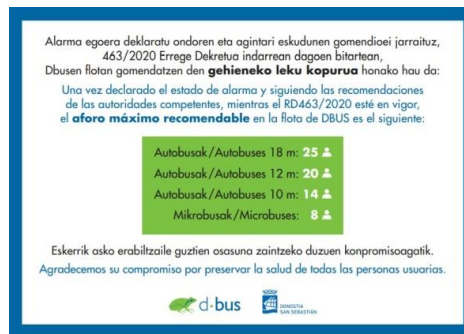
El fuerte descenso de la movilidad en autobús urbano ha supuesto **una reducción del 41,45% en los ingresos de recaudación** y un importante desembolso para hacer frente a los **costes operativos de protección frente a la COVID-19**. El impacto de la COVID-19 se estima en 6.340.000 euros. No obstante, es importante destacar que en la disposición adicional 156 de los Presupuestos Generales del Estado publicados el 31 de diciembre de 2020 en el BOE se recoge un fondo de rescate para el transporte urbano dotado de 275 millones de euros, ampliables a 1.000 millones. Con base en este fondo de rescate es previsible que a efectos económicos el impacto de la pandemia sea nulo para CTSS.

## 2) Adaptación continua para hacer frente a la COVID-19:

Dbus ha realizado un importante esfuerzo para **adaptar el servicio a la evolución de la pandemia** y a las diferentes normativas que se han ido aplicando a lo largo del año con el objetivo de garantizar políticas de **prevención y seguridad** tanto para las personas usuarias como para todo el personal de la Compañía: modificación de horarios, cambios en la operativa de acceso al autobús, sistemas de pago, espacios habilitados para su uso, limpieza y desinfección de los autobuses e instalaciones, nuevos protocolos de ventilación, uso de EPIs, etc.

Estas modificaciones han estado apoyadas por numerosas campañas informativas, algunas de las cuales se pueden ver a continuación:





Asimismo, en 2020 Dbus obtuvo **el certificado de AENOR frente a la COVID-19**, que garantiza que el servicio que realiza la Compañía cumple los protocolos y medidas necesarias establecidas por Dbus en su propio protocolo frente a esta nueva situación.



### 3) Puesta en marcha del servicio de Dbizi:

En 2020 el nuevo sistema de alquiler de bicicletas del Ayuntamiento de San Sebastián, Dbizi, se integró en la oferta de servicios de CTSS. La puesta en marcha del nuevo sistema se realizó el 11 de diciembre y dispone de una red más amplia que el sistema anterior, con 46 estaciones y 437 bicicletas, de las que 120 son eléctricas y 317 mecánicas. El nuevo sistema recoge algunas mejoras en las bicicletas y en las propias estaciones.



La puesta en marcha de Dbizi permite ampliar la oferta de movilidad sostenible de San Sebastián y favorece la intermodalidad entre los diferentes modos de transporte.

Asimismo, en el contexto actual, otros modos de transporte como la bicicleta han cobrado fuerza, con un efecto positivo en la acogida al nuevo sistema de Dbizi. Desde su puesta en marcha, en menos de un mes casi se alcanzó la cifra de los 2.203 abonados/as, aproximándose al número total de personas abonadas inscritas en el sistema anterior.

#### 4) Importante renovación de la flota de Dbus:

A lo largo de 2020 Dbus ha continuado con la renovación progresiva de la flota, incorporando vehículos menos contaminantes y más respetuosos con el medio ambiente. En concreto, se han incorporado al servicio 12 autobuses híbridos del modelo MAN Lions City Euro 6d de 12 metros.



Asimismo, también se incorporaron cuatro autobuses articulados de 18 metros del modelo MAN Articulado Lion's City G Euro 6 que incluyen una importante novedad. En la zona central los autobuses disponen de tres espacios reservados para sillas de ruedas y sillas infantiles, ofreciendo de esta manera un espacio adicional en esta zona. Los tres espacios están debidamente señalizados y a su vez estos autobuses disponen de un indicativo, tanto en la parte delantera como en la puerta central, para que las personas usuarias puedan identificarlo desde el exterior. Esta pegatina indica si el autobús articulado dispone de 2 o 3 espacios.



Dbus cuenta con 3 autobuses 100% eléctricos y 50 autobuses híbridos de 12 metros, lo que supone que aproximadamente **el 57% de la flota de 12 metros es eléctrico-híbrida**. Con estas nuevas incorporaciones, la edad media de la flota sitúa en 6,7 años de edad.

#### 5) Obtención del certificado AENOR de Gestión Energética ISO 50001:

En 2020 Dbus ha implementado 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.



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 Dbus.

Además de esta norma, Dbus dispone del **certificado de AENOR frente a la COVID-19** y del **certificado de calidad AENOR regido por la norma UNE-EN 13816 de Transporte Público de Pasajeros/as** que certifica la calidad del servicio en las líneas 5-Benta Berri, 13-Altza y 28-Amara-Ospitaleak. Los compromisos que establece la norma no sólo se aplican en las líneas certificadas, sino en toda la flota de autobuses y en el funcionamiento diario de la Compañía, una filosofía que se demuestra en la calidad del servicio ofertado y en la buena valoración por parte de los usuarios y usuarias de Dbus.

## 6) Aplicación oficial de Dbus, redes sociales y página web:

La aplicación oficial de Dbus, disponible para iOS, Android y Windows Phone, cuenta con más de 110.000 descargas. Las posibles mejoras detectadas tanto por el personal de Dbus como por las sugerencias recibidas por parte de los/as usuarios/as y el gran uso que se realiza, ha permitido elaborar una propuesta de diseño para una nueva app, que se ha empezado a desarrollar en 2020, y que mejora sustancialmente la navegación y las funcionalidades de la actual app.

En cuanto a las redes sociales, las cuentas de Dbus superan los 9.100 seguidores/as y cada día continúa afianzando la relación y la conversación individual y personalizada con cada usuario/a.

Asimismo, a lo largo de 2020 la página web ha recibido 1.642.973 visitas.

## 7) Medidas y actuaciones puestas en marcha el pasado año:

- **Renovación de marquesinas y paneles electrónicos:** en 2020 se han colocado las primeras unidades del nuevo modelo de marquesinas que se instalarán en los próximos años en San Sebastián dentro de la renovación que se va a llevar a cabo y que actualizará un tercio de las marquesinas de la ciudad. Se trata del modelo Donostia, que ha sido diseñado en exclusiva para la ciudad.



Asimismo, junto al plan de renovación de marquesinas, se ha diseñado un plan de renovación de paneles electrónicos que se irán sustituyendo también de manera progresiva. Dbus cuenta con 114 paneles electrónicos en las paradas más utilizadas de la

ciudad que informan de la llegada de los autobuses y de otros avisos de interés para los/as usuarios/as.

El nuevo modelo de panel es un modelo de panel más robusto y que permite una mejor lectura de los caracteres. Cuenta con un novedoso sistema que permite adaptar el servicio a la demanda real de usuarios/as tomando como punto de partida el número de personas que esperan en las paradas de autobús, empleando para ello sensores de visión artificial. Este sistema se implementó en 2019 en cinco paneles y ahora se ha desarrollado una nueva versión del sistema que viene integrada en el propio panel informativo. Está previsto que se vaya instalando en todos los paneles de la ciudad a medida que se vayan renovando.

- **Prueba de un autobús 100% eléctrico:** en junio de 2020 Dbus probó durante tres semanas el primer autobús 100% eléctrico fabricado por Solaris con baterías Solaris High Energy+. Se trata del modelo Solaris Urbino 12 electric, un autobús de 12 metros libre de emisiones contaminantes y acústicas. El proyecto piloto se llevó a cabo en servicio real con viajeros/as en la línea 26-AmaraMartutene, una línea que funciona con autobuses de varias tecnologías y que permitió comparar su funcionamiento.



El vehículo cedido por Solaris tiene una autonomía de más de 200 km gracias a su tecnología de baterías High Energy+ y realizaba exclusivamente carga nocturna en Cocheras. Dispone además de otras características de los autobuses de la Compañía, como son la plataforma de piso bajo y la rampa para acceso de sillas de ruedas.

- **Proyecto “5G Euskadi”:** en 2020, Dbus afianzó su participación en el proyecto “5G Euskadi”, que desplegará una red experimental 5G en tres parques tecnológicos del País Vasco (Miramon, Zamudio y Miñano) y en la localidad de Abadiño.



Se trata del primer proyecto piloto 5G en Euskadi y tiene como objetivo fomentar la innovación y transformación industrial de las principales empresas y centros tecnológicos del País Vasco. En el proyecto participan 13 agentes y se van a implementar nueve casos de uso, en tres de los cuales participa Dbus.

En concreto, a través de este innovador proyecto Dbus realizará tres pruebas en las **líneas 17-Gros-Amara-Miramón y 28-Amara-Ospitaleak**, que dan servicio a la zona de Miramón, uno de los lugares en los que se implementarán acciones dentro del proyecto:

- **Sistema de videovigilancia:** los autobuses de Dbus disponen de cámaras para garantizar la seguridad de las personas usuarias y del personal de conducción del autobús. Este caso de uso se centra en la **transmisión de las imágenes** de las cámaras de seguridad **en alta definición en tiempo real** al centro de procesamiento.
- **Mejora de la conexión wifi dentro del autobús:** los autobuses de Dbus disponen de conexión wifi a disposición de las personas usuarias. Esta conexión está creada sobre una red 4G, lo cual limita su uso cuando existen múltiples usuarios/as conectándose a la vez. A través del proyecto **se testearía una conexión 5G** que mejoraría la experiencia de usuario/a.
- **Mantenimiento de vehículos:** empleo de la red 5G para la monitorización de distintos parámetros del autobús que contribuyan a realizar un mejor mantenimiento del autobús.

El presupuesto total del proyecto, que durará 30 meses, es de 7,1 millones de euros, siendo el presupuesto de Dbus 338.316€, que será financiado por el Ministerio de Economía y Empresa y cofinanciado a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), a cargo del Programa Operativo Plurirregional de España (POPE).

Asimismo, a lo largo de 2020 **Dbus ha continuado participando** en los proyectos europeos **REPLICATE y E-MOBASK**.

- **Campaña “Viaja bien”:** bajo el lema “Viaja bien”, en marzo de 2020 Dbus puso en marcha una campaña que giraba en torno a cinco casos que se dan en algunas ocasiones dentro del autobús con cinco recomendaciones para que el viaje sea más agradable para todas las personas usuarias. La campaña buscaba enfatizar la importancia de respetar a las demás personas usuarias de los servicios de autobús, destacando los comportamientos correctos frente a los comportamientos irrespetuosos o poco cívicos.



Se lanzaron cinco recomendaciones (ceder el asiento, no colocar los pies en otros asientos, escuchar música con cascos, no comer y respetar el espacio del resto de usuarios/as) que ya se han recogido en otras campañas, pero que se registran en los autobuses con

cierta frecuencia y están relacionadas con la educación, la solidaridad, la empatía y el respeto hacia el resto de personas.

En el autobús, como en cualquier espacio de convivencia, es importante pensar en los demás y en cómo nuestro comportamiento puede ayudar o molestar al resto de usuarios/as.

- **Campaña “Por una Donostia sostenible ...muévete en Dbus”:** con motivo de la Semana Europea de la Movilidad, que se celebra anualmente del 16 al 22 de septiembre, Dbus lanzó una campaña de sensibilización y promoción del uso del autobús en torno a ideas ligadas a los beneficios del transporte público.

La campaña formaba parte del programa impulsado por el Departamento de Movilidad del Ayuntamiento de San Sebastián con el objetivo de promover unos hábitos de movilidad sostenibles y saludables.

- Viajar el transporte público permite poder dedicar el tiempo del viaje a otras tareas.
- Permite reducir gastos
- Cuida el medio ambiente
- Mejora el uso del espacio público
- Se cumplen las medidas de seguridad frente a la COVID-19



- **Concurso de Dibujo “Dbus eta Gabonak”:** por 14º año consecutivo Dbus organizó el Concurso de dibujo infantil de Navidad. Además de incentivar la creatividad de las niñas y los niños, con el concurso se pretende transmitir a los 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.

En esta edición participaron 1.405 niños y niñas entre 3 y 12 años.





## 8) Políticas de Igualdad:

La CTSS, como parte activa de BAI SAREA, la red de Entidades Colaboradoras para la igualdad de mujeres y hombres impulsada por el Instituto Vasco de la Mujer-Emakunde, continúa trabajando y fomentando la igualdad en el ámbito laboral.

En 2020 se comenzó a trabajar el **nuevo diagnóstico** sobre la situación de la igualdad de mujeres y hombres en la Compañía, finalizado a principios de 2021.

Asimismo, coincidiendo con la puesta en marcha de una nueva convocatoria para crear una bolsa de personal de conducción, en febrero de 2020 Dbus lanzó una **campaña informativa dirigida a todas aquellas mujeres que quisieran ser conductoras** de autobús en San Sebastián



Con los lemas “Que nadie te frene”, “¡Mujer tienes que ser!” y “Queremos arrancar contigo”, Dbus buscaba animar a las mujeres a presentarse a este proceso. La campaña estaba protagonizada por mujeres conductoras de la Compañía y se puede ver tanto en las marquesinas de San Sebastián como en la rotulación de varios autobuses, la web de Dbus y sus redes sociales.

Con esta campaña se pretendía romper con la idea de que se trata de una profesión mayoritariamente de hombres dentro de un sector masculinizado. Fue reconocida por parte de Emakunde como buena práctica y como una de las dos campañas referentes de 2020.

A su vez, en 2020, la Compañía presentó **el trabajo desarrollado por el grupo de Brecha Salarial** de BAI SAREA en el marco de una jornada sobre los avances en materia de igualdad en las empresas. En el grupo de Brecha Salarial, en concreto, se trabajan herramientas que sirvan a todas las entidades que forman la red para poder estudiar la situación en sus propias empresas y poner en marcha medidas dirigidas a reducir la brecha salarial.



Para más información, consulta en [www.dbus.eus](http://www.dbus.eus) o en el teléfono 943 000 200.