

10. INFORMAZIO EZ-FINANTZARIOAREN EGOERA AZAROAREN 24KO 18/2017 ERREGE LEGE DEKRETUAK, EUROPAKO LEGEBILTZARRAREN ETA KONTSEILUAREN 2014/95/EB DIREKTIBA ESPAINAKO ORDENAMENDU JURIDIKORA ERAMATEN DUENAK, EZARTZEN DUENAREN ARABERA

10. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA SEGÚN REAL DECRETO – LEY 18/2017, DEL 24 DE NOVIEMBRE POR EL QUE SE TRANSPONE AL ORDENAMIENTO JURÍDICO ESPAÑOL LA DIRECTIVA 2014/95/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

### INFORMAZIO EZ-FINANTZARIOA

1. NEGOZIO EREDUAREN DEFINIZIOA
  - 1.1. Aurkezpena
  - 1.2. Enpresa ingurunea eta helburu estrategikoak
  - 1.3. Antolamendu egitura
  - 1.4. Misioa, bisioa, balioak eta helburuak
  - 1.5. Estrategiak eta joerak
2. MATERIALTASUNAREN ANALISIA
  - 2.1. Interes taldeen identifikazioa
  - 2.2. Jardueraren/interés taldeen inpaktua
3. INGURUMENA
  - 3.1. Ingurumenaren kudeaketa
  - 3.2. Kutsadura
  - 3.3. Prebentzioa eta hondakinen kudeaketa
  - 3.4. Baliabideen erabiliera iraunkorra
  - 3.5. Klima aldaketa
  - 3.6. Biodibertsitatearen babesa
4. GIZARTEKO HARREMANAK
  - 4.1. Garapen iraunkorrarekiko konpromisoa
  - 4.2. Azpikontratazioa eta hornitzaileak
  - 4.3. Kontsumitzaileak
  - 4.4. Informazio fiskala
5. PERTSONAK
  - 5.1. Enpleguaren analisisa
  - 5.2. Lanaren antolaketa
  - 5.3. Osasuna eta Segurtasuna
  - 5.4. Harreman sozialak
  - 5.5. Prestakuntza
  - 5.6. Berdintasuna

### INFORMACIÓN NO FINANCIERA

1. DEFINICIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO
  - 1.1. Presentación
  - 1.2. Entorno empresarial y objetivos estratégicos
  - 1.3. Estructura organizativa
  - 1.4. Misión, visión, valores y objetivos
  - 1.5. Estrategias y tendencias
2. ANÁLISIS DE LA MATERIALIDAD
  - 2.1. Identificación de grupos de interés
  - 2.2. Impacto actividad/grupos de interés
3. MEDIO AMBIENTE
  - 3.1. Gestión medioambiental
  - 3.2. Contaminación
  - 3.3. Prevención y gestión de residuos
  - 3.4. Uso sostenible de recursos
  - 3.5. Cambio climático
  - 3.6. Protección de la biodiversidad
4. RELACIONES EN LA SOCIEDAD
  - 4.1. Compromisos con desarrollo sostenible
  - 4.2. Subcontratación y proveedores
  - 4.3. Consumidores
  - 4.4. Información fiscal
5. PERSONAS
  - 5.1. Análisis del empleo
  - 5.2. Organización del trabajo
  - 5.3. Salud y Seguridad
  - 5.4. Relaciones Sociales
  - 5.5. Formación
  - 5.6. Igualdad

6. GIZA ESKUBIDEEN ERRESPECTUA

6. RESPETO DERECHOS HUMANOS

7. IRUZURAREN ETA EROSKERIAREN  
AURKAKO BORROKA

7. LUCHA CONTRA CORRUPCIÓN Y  
SOBORNO

1. NEGOZIO EREDUAREN DEFINIZIOA

1. DEFINICIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO

### 1.1. Aurkezpena

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

Konpainiaren funtsezko helburua da gaur egun ditugun eta etorkizunean izan ditzakegun erabiltzaileek **mugitzeko dituzten premiei ahalik eta gehien erantzutea**, kalitate handiko zerbitzua eta informazio praktikoa eskainita, lehiatzeko moduko kostuekin eta gure ingurumenaren irankortasuna bultzatuta. Konpainiak egunero erakusten du alderdi sozialekin, ekonomikoekin eta ingurumenekoekin konprometituta dagoela, bai eta bere langileekin konprometituta dagoela ere, eta kudeaketan bikaintasuna eta zerbitzuan kalitatea lortzearen alde egiten duela.

### 1.1. Presentación

La Compañía del Tranvía de San Sebastián (en adelante, CTSS), empresa que gestiona el transporte público urbano de la ciudad de San Sebastián, es una Sociedad Anónima fundada en 1886. El 18 de julio de 1887 la CTSS dio el primer servicio de transporte colectivo a los y las donostiaras. Actualmente, y desde 1981, el capital social corresponde íntegramente al Ayuntamiento de San Sebastián.

El objetivo fundamental de la Compañía es **satisfacer al máximo las necesidades de movilidad** de las personas usuarias actuales y potenciales, ofreciendo un **servicio de alta calidad** e información práctica, con unos costes competitivos y contribuyendo a la sostenibilidad del entorno. Cada día, demuestra su compromiso con los aspectos: humanos, sociales, económicos y medioambientales, así como con su personal, y apuesta por lograr la excelencia en la gestión y en calidad de servicio.

## 1.2. Enpresa ingurunea eta helburu estrategikoak

Mugikortasuna hainbat arazo globali, hala nola klima aldaketari, biodibertsitateari, energiaren urritasunari eta hainbat material ez berriztagarriren murrizketari aurre egiteko beharrezkoak diren ahaleginei lotuta dagoeneko ingurunean garatzen du bere jardura DTK-k.

Gauza bera gertatzen da hainbat arazo sozialekin (hirugarren adinekoena eta desgaitu eta mugikortasun urria dutenena, istripu tasa, etab) eta tokiko iraunkortasunari lotutako arazoekin (zarata, airearen kalitatea, etab.), horietan mugikortasun sistemak zerikusi handia dauka.

Garraioaren ingurumeneko inpaktua eta auto pilaketa eta ingurumeneko kutsadura gutxitzeko hiriko eremua kudeatzeko estrategiei heltzeko dagoen premia gero eta nabarmenagoak dira.

**Berrikuntza, legeria eta kontzientzia soziala** funtsezkoak dira garraio iraunkorra egia bihurtzea bermatzeko.

**Berrikuntzaren** alorrean, aurrerapen eta hobekuntza teknologikoei esker garraioko efizientzia handiagoa da. Zentzu horretan, berrikuntza mugikortasunaren elektrifikaziora oso lotuta dago, beraz, iraunkortasuna funtsezko elementua da garraioaren etorkizunerako. Berrikuntza teknologikoei esker, gainera, mugikortasunaren operadore guztiek hobeto aztertu ditzakete eskaintza eta eskaria, zerbitzuen eskaintza hobetzea ahalbidetuta.

## 1.2 Entorno empresarial y objetivos estratégicos

La actividad de CTSS se contextualiza en un entorno en el que la movilidad va ligada a los esfuerzos necesarios para afrontar problemas globales como el cambio climático, la biodiversidad, la escasez de la energía y la reducción de ciertos materiales no renovables.

Igualmente ocurre con determinados problemas sociales (autonomía de personas mayores y personas con discapacidad y movilidad reducida, accidentalidad, etc.) y de la sostenibilidad local (ruido, calidad del aire, etc.) en los que la movilidad está muy presente.

El impacto ambiental del transporte y la necesidad de abordar estrategias de gestión del espacio urbano para reducir la congestión y la contaminación ambiental son cada vez más evidentes.

La **innovación**, la **legislación** y la **conciencia social** son aspectos clave para garantizar que el transporte sostenible se convierta en una realidad.

En materia de **innovación**, los avances y las mejoras tecnológicas permiten una mayor eficiencia en el transporte. En este sentido, la innovación va muy ligada a la electrificación de la movilidad, de manera que la sostenibilidad se convierte en un elemento fundamental para el futuro del transporte. Las innovaciones tecnológicas permiten además a los distintos operadores un mejor análisis de la oferta y la demanda, posibilitando una mejora en la oferta de servicios.

**Legeriaren** alorrean, Espainiako Gobernuak iragarri du **Mugikortasun Iraunkorraren Legea** aterako duela, zeinak kutsadura eta klima aldaketaren aurka borrokatzeko funtsezko agente gisa erabiltzea bultzatzeko beharrezkoa den erregulazioa eskaini beharko duen.

Europako herrialderik garrantzitsuenek jada kaleratu dituzte (edo kaleratzeko izapideak egiten ari dira) mugikortasun iraunkorra arautzeko eta bultzatzeko legeak eta estrategiak. Alemania, Italia, Frantzia, Finlandia, eta Erresuma Batua dira herrialde horiek, eta denek batera Europar Batasuneko BPGd-ren %64,1 eta biztanleriaren %55,2 egiten dute.

**Kontzientzia sozialari** dagokionez, ikusten da mundo osoan tokiko gobernu eta agintaritzak ibilgailu garbiagoak sartzen ari direla garraio publikoan eta gehien kutsatzen duten ibilgailuak debekatzeko konpromisoa hartzen ari direla, goraka ari den industria baten inpakktu kaltegarria murriztu nahian. Neurriak hartzen ari dira garraio publikoaren erabilera sustatzeko eta bultzatzeko; garraioaren ingurumeneko inpaktua gero eta garrantzi handiagoa hartzen ari da, herritarren kezken artean, gero eta gehiago aukeratzen baitituzte auto pribatuaren ordezeko garraiobide alternatiboak.

En materia de **legislación**, existe una futura **Ley de Movilidad Sostenible** anunciada por el Gobierno Español, que debe ofrecer la regulación necesaria para potenciar el uso del autobús como medio fundamental en la lucha contra la contaminación y el cambio climático.

Los países europeos más importantes ya han promulgado legislación (o se encuentran en periodo de tramitación) y estrategias para regular e impulsar la movilidad sostenible. Se trata de Alemania, Italia, Francia, Finlandia y Reino Unido, que representan conjuntamente el 64,1% del PIB y el 55,2% de la población de la Unión Europea.

En cuanto a **conciencia social**, se observa que, en todo el mundo, los gobiernos y las autoridades locales están incorporando vehículos de transporte público más limpios y se están comprometiendo a prohibir los más contaminantes, con el objetivo por reducir el impacto perjudicial de una industria creciente. Se están llevando a cabo medidas con el objetivo de promover e impulsar el uso del transporte público. El impacto ambiental del transporte adquiere una importancia cada vez mayor entre las preocupaciones de los/as ciudadanos/as que optan cada vez más por métodos de transporte alternativos al coche privado.

Garraio operadoreen erronka handia da bidaiatzeko dauden gainerako moduen alternatiba bat bihurtzea, eta puntualtasuna oinarritzeko aldagaia da hori lortzeko. Erabiltzaileei eskainitako arreta hobetzeko aldaketak ere aurreikusten dira, "bidaiari" hutsa izatetik "bezero" izatera igaroko dira eta. Bezeroak eta zerbitzu mota garraioko negozio ereduak aldatzen ari dira. Negozio berrian, sektore publikoak ezinbestekoa izaten jarraituko du, gizartearen interesaren eta onuraren ikuspuntutik.

Testuinguru honetan, eta DTKren jarduera eremu lokalean zentratuta, hau da, Donostia-San Sebastiango eremuan zentratuta, Konpainiaren negozio ereduak aurrera egiten du **hiriko mugikortasuna kudeatzen duen enpresaren** kontzeptuan, ingurumeneko politikak, kalitatekoak, marketinekoak eta pertsonetakoak ardatz izanik, zeinarekin hiriko mugikortasun zerbitzu iraunkorra eta kalitate handienekoa eskaini dezakeen, erabiltzaileen esperientzia gero eta hobea izan dadin, hiri hobea, bizigarriagoa, humanoagoa eta iraunkorragoa sortzen laguntzeko.

Administrazio Publikoak apustu sendoa egiten du gaur egungo garraio publikoko sistemaren interoperabilitatea eta intermodalitatea hobetzearen alde. Garraio publikoaren sustapena da hiriaren helburu nagusietako bat, eta Konpainiaren helburu estrategikoetarako ezinbestekoa da Konpainiak eskaintzen dituen zerbitzuen egungo eta etorkizuneko erabiltzaileen premiak asetzeko ahalegin guztiak batzea eta haien esperientzia hobetzea.

El gran reto de los operadores de transporte es convertirse en una alternativa al resto de modos de transporte, y para conseguirlo la puntualidad es una variable básica. También se contemplan cambios para mejorar la atención a las personas usuarias, que pasan de ser consideradas simples "personas viajeras" a "clientela". La clientela y el tipo de servicio están cambiando el modelo de negocio en el transporte, un modelo en el 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 CTSS, como es la ciudad de Donostia- 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 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.

Existe una firme apuesta de la Administración Pública por mejorar la interoperabilidad e intermodalidad del actual sistema de transporte público. La potenciación del transporte público constituye uno de los principales objetivos de la ciudad, y los objetivos estratégicos de la Compañía pasan por aunar todos los esfuerzos en satisfacer las necesidades de las actuales y potenciales personas usuarias de los servicios que ofrece la Compañía, y mejorar su experiencia.

Memoria honetan agertzen dira DTK-k Gizarteari, Langileei eta Giza Eskubideei lotuta ditue Politikak eta ustelkeriaren eta eroskeriaren aurkako hartutako neurriak eta ingurumen alorreko neurriak praktikan jartzearen ondoriozko emaitza kuantitatiboak eta kualitatiboak.

2019 ekitaldia ondorengo gertaera bezela, 2020ko martxoaren 14an, COVID-19ak eragindako osasun krisia kudeatzeko alarma egoera deklaratzeko martxoaren 14an emandako 463/2020 Errege Dekretua argitaratu da. Ondoren, 2020ko martxoaren 18an, COVID-19aren ondorio ekonomiko eta sozialari aurre egiteko urgenezko ezohiko neurriak ezartzeko martxoaren 17an emandako 8/2020 Errege Lege-Dekretua argitaratu da, hasteko hilabete bateko indarraldiarekin eta empresa jarduerari eragiten dion hainbat xedapenekin.

Bai Errege Dekretu batek bai besteak azken egunetan KORONABIRUSAK edo COVID-19ak maila globalean zein munduan sortu duen osasun larrialdiaren ondorioz eman dira. Gaur egun eta arau bien aplikatzearen eta betetzearen ondorioz, pertsonen etxeko konfinamendua, mugimenduen askatasuna eta beste hainbat egoera dekretatu dira.

Alarma egoera dekretatu zenetik, egoera horrek eragin nabarmena eduki du Konpainiaren emaitzetan. Konfinamendu arau zorrotzek gure bezeroen eskaria %92raino murriztu dute apirilean. Ondoren, eskaera leheneratzen joan da arinki, eta ez dakigu seguru noiz bueltatu ahal izango den normaltasunera.

En esta memoria se muestran los resultados cuantitativos y cualitativos de la puesta en práctica de las políticas de CTSS en relación con la Sociedad, el Personal, los Derechos Humanos, las medidas anticorrupción y soborno y las medidas medioambientales.

Como hecho posterior al ejercicio 2019, con fecha 14 de marzo de 2020, ha sido publicado el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. Con posterioridad y con fecha 18 de marzo de 2020 ha sido publicado el Real Decreto-Ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, con una vigencia inicial de un mes, el cual incorpora algunas disposiciones que afectan a la actividad empresarial.

Tanto uno como otro Real Decreto han sido emitidos como consecuencia de la emergencia sanitaria generada en estas últimas fechas a nivel, no solo nacional, sino a nivel global o mundial, que ha supuesto la pandemia del CORONAVIRUS o COVID-19. A la fecha y consecuencia de la aplicación y cumplimiento de ambas normas, se ha decretado el confinamiento de las personas en sus domicilios, la libertad de movimientos y otros.

Esta situación ha afectado de forma sensible a los resultados de la Compañía a partir del decreto de estado alarma. Las estrictas normas de confinamiento han reducido la demanda de nuestros clientes hasta un 92% en el mes de abril. Con posterioridad la demanda se ha ido recuperando levemente, existiendo incertidumbre sobre el momento en el que se pueda volver a la normalidad.

Eskaeraren jaitsiera zakar hori arintzeko, Konpainiak bere zerbitzuen eskaintza doitu du, beti urrutze sozialari lotuta emandako agindu eta gomendioak beteta.

Krisiaren beraren bilakaerak eta gure sektorean aplikatu beharreko arauetan egon diren aldaketek zaildu egiten dute COVID-19aren krisiak 2020ko kontuetan eduki dezakeen inpaktua kuantifikatzea; halere, kontuan izanda egungo egoera eta egindako aurreikuspenak, kalkulatzen dugu 6 milioi euro inguruko inpaktua izan daitekeela .

2021ean, inpaktua nabarmen txikiagoa litzateke, eta espero da ekitaldi horren amaieran krisi aurreko egoerara bueltatzea.

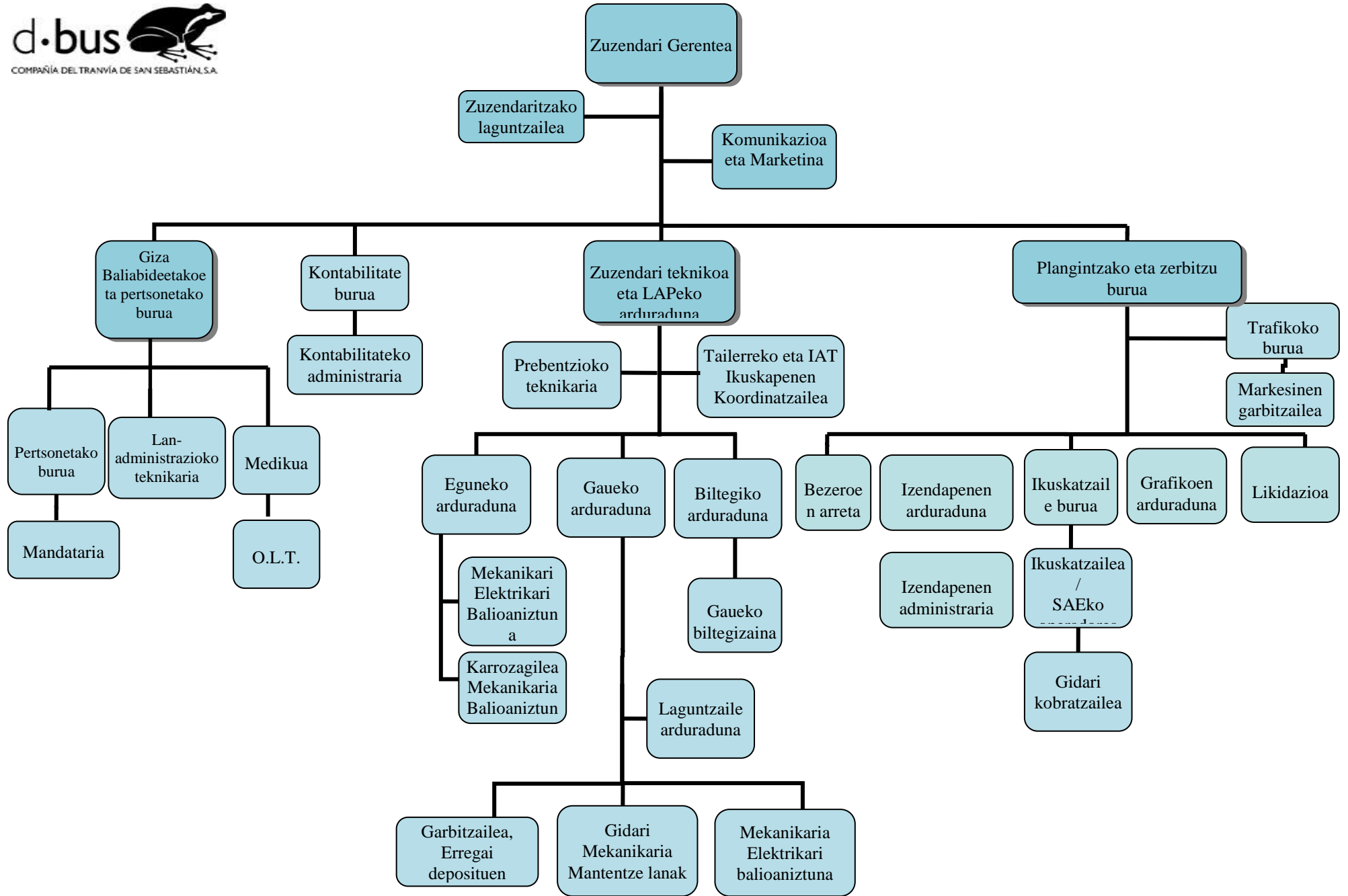
Para paliar este descenso brusco de la demanda, la Compañía ha ajustado la oferta de sus servicios siempre dando cumplimiento a las órdenes y recomendaciones en cuanto a distanciamiento social.

La evolución de la propia crisis y la variación de la normativa aplicable a nuestro sector hace difícil una cuantificación del impacto que la crisis del COVID-19 pueda tener en las cuentas de 2020, no obstante, teniendo en cuenta la situación actual y las previsiones realizadas, estimamos que pudiese rondar los 6 millones de euros.

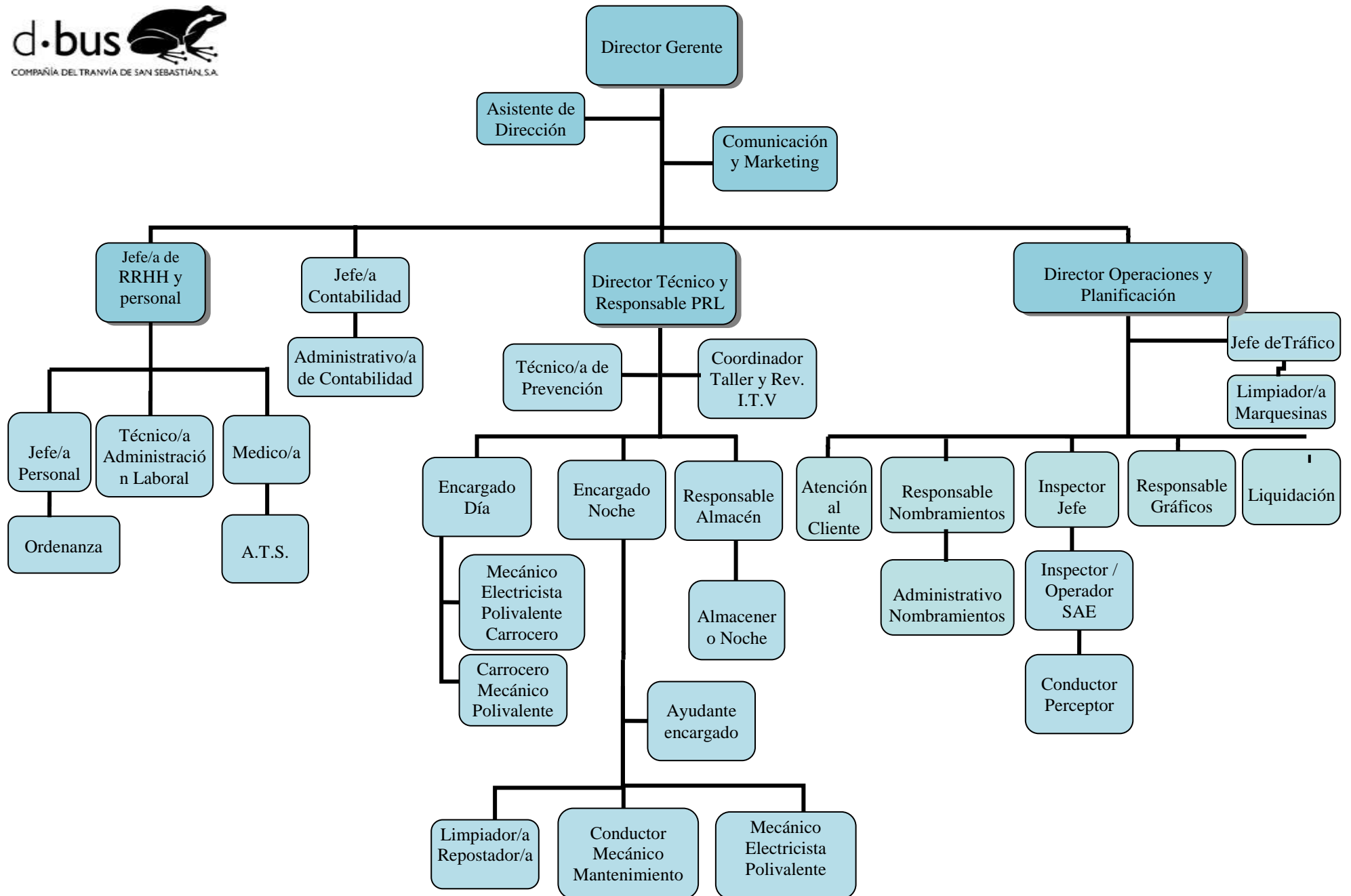
El impacto en 2021 sería sensiblemente menor, esperando recuperar la situación previa a la crisis a finales de dicho ejercicio.

### 1.3. Antolaketa egitura

### 1.3.Estructura organizativa







#### 1.4. Misioa, bisioa, balioak eta helburuak

##### a. Misioa

Donostiako Udalak Donostiako Tranbia Konpainiaren bidez ematen du **hirian bidaiarien garraio publikoaren zerbitzua**. Garraio zerbitzuetan liderrak izateko eta zerbitzu lehiakorra eskaintzeko ahaleginetan etengabe egiten ari garen lanaren funtsezko helburua da gaur egun ditugun eta etorkizunean izan ditzakegun erabiltzaileek **mugitzeko dituzten premiei ahalik eta gehien erantzutea, kalitate handiko zerbitzua** eta informazio praktikoa eskainita, lehiatzeko moduko kostuekin eta gure ingurumenaren iraunkortasuna bultzatuta.

##### b. Etorkizuneko bisioa

Donostiako Tranbia Konpainiak **gure hiriko mugikortasunaren alorrean liderra izan nahi du**, bai eskaintzen dituen zerbitzuengatik bai zerbitzu horien kalitatearengatik.

Hainbat neurri garatuko ditugu gizarteak gure enpresaren gainean duen irudia hobetze aldera, irudi berri bat emanda, hain zuzen ere **gizartean aktibo eta erantzule izaten jarraitzen duen** eta garapena, hiriarena, gizartearena, ingurumenarena, erabiltzaileena eta bere langileena, bai eta berarekin harremanetan dauden beste agenteena ere, bultzatzen duen enpresarena.

##### c. Konpainiaren balioak

#### 1.3 Misión, visión, valores y objetivos

##### a. Misión

El Ayuntamiento de San Sebastián presta a través de la Compañía del Tranvía de San Sebastián **el servicio de transporte público de viajeros y viajeras en la ciudad**. En nuestro esfuerzo continuo por conseguir ser líderes y ofrecer un servicio de transporte competitivo, es objetivo fundamental **satisfacer al máximo las necesidades de movilidad** de nuestras personas usuarias actuales y potenciales, ofreciendo un **servicio de alta calidad** e información práctica, con unos costes competitivos y contribuyendo a la sostenibilidad de nuestro entorno.

##### b. Visión de futuro

La Compañía del Tranvía de San Sebastián pretende ser **líder dentro del ámbito de movilidad de nuestra ciudad**, tanto en servicios ofertados como en calidad.

Desarrollaremos distintas medidas con el fin de mejorar la imagen que la sociedad mantiene respecto a nuestra empresa con la finalidad de adecuarlo a una empresa que se mantiene **socialmente activa y responsable** e impulsa el desarrollo tanto de la ciudad, la sociedad, el medio ambiente, la clientela, como sus empleados y empleadas además del resto de agentes con los que mantiene el contacto.

##### c. Valores de la Compañía

<b>Bezeroarengana eta zerbitzuen hobekuntzara bideratuta</b> <i>Orientación a la clientela y a la mejora de servicios</i>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) <b>Erabiltzaileen arreta hobetzeko politikak eta autobusaren erabilera bultzateko kanpainak</b>/Políticas de mejora de la atención a las personas usuarias y campañas incentivadoras de uso del autobús.</li><li>2) <b>Gure zerbitzuen etengabeko hobekuntza, bai eskaintako lineen kalitatean, bai ibilbidearen denboran, puntualtasunean eta erregulartasunean, segurtasunean eta erosotasunean</b>/ Mejora continua de nuestros servicios, tanto en cantidad de líneas ofertadas, tiempos de recorrido, puntualidad y regularidad,</li></ol>
--	--

	seguridad y confort.
<b>Langileak / Personal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Konpainian aukera berdintasunaren eta gardentasunaren inguruko irizpiderik zorrotzenak betetzen direla zaintzen dugu/ Desde la Compañía velamos por el cumplimiento de los criterios más exigentes de igualdad de oportunidades y de transparencia.</b></li> <li>2) <b>Enpresaren barruan gizonen eta emakumeen arteko eskubide eta aukera berberak bermatzen ditugu/ Garantizamos los mismos derechos y oportunidades entre hombres y mujeres dentro de la empresa.</b></li> </ol>
<b>Ingurumena/ Medio ambiente</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Ingurumenaren arloan indarrean dauden araudi eta legedi guztiak betetzeaz arduratzen gara, eta harantzago joaten saiatuko gara, jarrera proaktiboa hartuz/ Velamos por el cumplimiento de todas las normativas y legislaciones vigentes dentro del ámbito del medio ambiente e intentaremos ir más allá adoptando una actitud proactiva.</b></li> <li>2) <b>Garapen iraunkorra eta ingurumena errespetatuko duena defendatzen dugu, gure autobusetan azken aurrerapen teknologikoak ezarri eta erabiliz/ Defendamos 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.</b></li> </ol>
<b>Kalitatea/ Calidad</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Etengabeko hobekuntza, prebentzio neurriak hartzea zuzenduak, neurri zuzentzaileak hartzea baino gehiago/ Mejora continua orientada a la adopción de medidas preventivas antes que correctivas.</b></li> <li>2) <b>Erabiltzaileak gure zerbitzuarekin gusturago sentiaraztera eta haiengan gogobetetze handiago sortzera orientatuta egotea, betiere prezio lehiakorrak erabiliz/ Orientación a la creación y percepción por parte de las personas usuarias de una mayor satisfacción, contando siempre con unos precios competitivos.</b></li> <li>3) <b>Eskaintako zerbitzuen barruan bikaintasuna lortzea/ Consecución de la excelencia dentro de los servicios ofertados.</b></li> </ol>

#### **d. DTKren helburuak**

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

- 1) Garraio Publikoa bultzatzea, hau da, garraio publikoa eraginkorra izaten eta mugitzeko beste modu batzuekin bateragarri izaten laguntzea.
- 2) Hiritarrei eskaintzen zaien zerbitzua hobetzea, Garraio Publikoaren erabilera ibilgailu pribatuaren erabilera baino erakargarriago izan dadin.
- 3) Konpainiaren barruko gestioa hobetzea erabilgarri dauden baliabideak modu eraginkorrean erabiltzeko eta Konpainiako langile guztien inplikazio, konpromiso eta gogobetetze maila handitzeko.

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

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

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

#### **d. Objetivos de CTSS**

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

2. Potenciar el transporte público, su eficiencia, y su integración con otros modos de movilidad.
3. Mejora de servicio a los ciudadanos y las ciudadanas para que el uso del transporte público sea más atractivo frente al uso del vehículo privado.
4. Mejora de la gestión interna de la Compañía para utilizar de la manera más eficaz los recursos disponibles y aumentar el grado de implicación, compromiso y satisfacción de la plantilla de la Compañía.

Los compromisos y las acciones llevadas a cabo para la consecución de los objetivos establecidos fueron galardonados en 2010 con el IX Premio José Luis Pérez, prestigioso premio convocado por la revista Capital Humano en colaboración con Deusto Business School.

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

Con el reconocimiento se valoraron los logros de la Compañía por la equidad interna, la ética empresarial y el exquisito cuidado del medio ambiente contribuyendo notablemente en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas de San Sebastián.

## 2. MATERIALTASUNAREN ANALISIA

Materialtasunaren analisiak ahalbidetzen digu DTKren bilakaera, emaitzak eta egoera ulertzeko garrantzitsutzat jotako alderdiak zehaztea, bai eta DTKren jarduerak duen inkatua ere, behintzat ingurumeneko eta gizarteko alderdiei dagokienez eta giza eskubideen errespetuari eta ustelkeriaren eta eroskeriaren aurkako borrokari dagokienez, bai eta langileei totuako alderdiei dagokienez ere, tartean direla emakumeen eta gizonen arteko tratua eta aukera berdintasunaren printzipioa, desgaitasuna duten pertsonen diskriminaziorik eza eta gizartratzea eta irisgarritasun unibertsala bultzatzeko neurriak.

Gainera, materialtasun analisi horrek baloratzen uzten digu ea txosten honetatik kanpo utz daitezkeen lehen aipatutako gaietako batzuk, argi eta garbi identifikatuta eta kanpoan uzteko arrazoiak azalduta.

DTKren kudeaketan garrantzitsuak diren alderdi hauek konturan hartuta egin da materialtasunaren analisia:

- DTKren Interes Talde nagusiak.
- DTK-k definitutako helburu estrategikoak.
- 11/2018 Legean jasotako alderdiak.

## 2. ANÁLISIS DE LA MATERIALIDAD

El análisis de la materialidad nos permite determinar aquellos aspectos significativos considerados para comprender la evolución, los resultados y la situación de CTSS, así como el impacto de su actividad respecto, al menos, a cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como las relativas al personal, incluidas medidas para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal.

Además, este análisis de materialidad nos permite valorar la posible exclusión en este informe, de alguna de las cuestiones anteriormente mencionadas, que queda claramente identificada, así como su motivo de exclusión.

El análisis de la materialidad se ha llevado a cabo teniendo en cuenta los siguientes aspectos relevantes en la gestión de CTSS:

- Los principales Grupos de Interés de CTSS.
- Los objetivos estratégicos definidos por CTSS.
- Los aspectos recogidos en la Ley 11/2018.

Hau izan da analisi honetan jarraitutako prozesua:

- 1) Interes Taldeen funtsezko alderdiak zehaztea, DTKri lotuta.
- 2) Interes Taldeen funtsezko alderdi hauek duen inpaktua baloratzea eta 11/2018 Legean jasotako alderdiekiko lotura zehaztea.
- 3) DTKren helburu estrategikoen garapenak Interes Taldeetako bakoitzean edukiko duten inpaktua baloratzea eta inpaktu horretarako balio bat erabakitzea.
- 4) Bukatzeko, 11/2018 Legearen alderdien materialtasunaren balioa zehaztea, helburu estrategikoetan eta Interes Taldeetan duten inpaktuari begiratuta.

El proceso seguido en este análisis ha sido el siguiente:

- 1) Determinar los aspectos clave de los Grupos de Interés en relación a CTSS.
- 2) Valorar el impacto que tienen estos aspectos clave de los GI y asociarlos a los aspectos recogidos en la Ley 11/2018.
- 3) Valorar el impacto que van a tener el desarrollo de los objetivos estratégicos de CTSS en cada uno de los GI, determinando un valor para ese impacto.
- 4) Por último, determinar el valor de la materialidad de los aspectos de la Ley 11/2018 por su impacto entre los objetivos estratégicos y los GI.

### 3. INGURUMENA

#### 3.1. Ingurumenaren kudeaketa

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

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

Energia kontsumoaren xehetasunak:

- Energia kontsumoa:
  - Autobusen diesela
  - Autobusen elektrizitatea (3 elektriko)
  - Aire girotu eta berogailu instalazioetako gas naturala
  - Dbuseko kotxetegiako instalazioetako elektrizitatea

### 3. MEDIO AMBIENTE

#### 3.1. Gestión medioambiental

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

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

Detalle del consumo energético:

- Consumo energía:
  - Diésel autobuses
  - Electricidad autobuses (3 eléctricos)
  - Gas natural instalación ACS y calefacción
  - Electricidad instalación Cocheras DBus

ERABILERA/USO	2019KO KONTSUMOA kWh CONSUMO AÑO 2019 kWh	% OROKORRA GENERAL	ESANGURATSUA SIGNIFICATIVO
Energia kontsumo osoa Consumo total de energía	36.000.050	%100	BAI/SÍ
Gasolio kontsumo osoa Consumo total de gasoil	34.609.875	%96	BAI/SÍ
Elektrizitate kontsumo osoa Consumo total de electricidad	820.589	%2	EZ/NO
Gas naturalaren kontsumo osoa Consumo total de gas natural	569.586	%2	EZ/NO

- Kutsadura atmosferikoa:
  - Diesel autobusen CO2 igorpenak

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

DTK-k ingurumenaren hobekuntzaren alde egiten duen ekarpen nagusia DTK-ko autobus sarearen erabilera masiboa da; izan ere, autobusak erabiltzen dituzten pertsonak beraien ibilgailua erabiliko balute joan-etorrietarako, askoz ere erregai gehiago kontsumituko litzateke. Eta, horrenbestez, hiriko kutsadura maila askoz handiagoa litzateke.

Halere, DTK-k badaki Konpainiaren beraren jarduerak erregaia kontsumitzea eskatzen duela, eta horregatik, etengabe ari da lanean erregai eta ibilgailu ekologikoak erabiltzeko eta apurka-apurka ibilgailu hibridoak edo %100 elektrikoak eskuratzeko. Era berean, DTKn eraginkortasuna lortu da bai zerbitzuaren kudeaketan, bai hondakinen erabileran zein deuseztapenean.

### 3.1.2. Ingurumen ebaluazioa edo egiaztapena egiteko prozedurak

Konpainiaren jardueratik eratorritako ingurumen ondorio nagusiei erantzuteko asmoz, gaur egun Energiaren Kudeaketa Sistemen Kalitateari buruzko ISO 50001 arauaren inplementazioa lantzen ari da DTK, energiaren kontsumoa edo igorpen kutsatzaileak murrizten lagunduko duen tresna bat eskura izateko.

ISO 50001 araua energiaren kudeaketa sistemen gaineko arau internazional bat da, eta bere helburua da erakundeen energia eraginkortasuna hobetzea.

DTK energia kudeatzeko daukan sistema eguneratzen ari da, ISO 50001 arauaren eskakizun guztiak betetzeko, zeina konpainiak garatzen dituen jarduera, eragiketa edo zerbitzu guztietan aplikatzen den, baita flotan ere, horietan guztietan energiaren kudeaketa egokia egiten dela bermatzeko.

2020an, egiaztagiri hori lortzea espero da.

- Contaminación atmosférica:
  - Emisiones CO2 autobuses diésel

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

La principal aportación que CTSS realiza a la mejora del medio ambiente es el masivo uso de la red de autobuses de CTSS, ya que supone evitar un altísimo uso de combustible que se produciría si las mismas personas utilizaran sus vehículos privados para desplazarse. En este sentido, los niveles de contaminación urbana serían muy superiores.

Además, CTSS es consciente de que la propia actividad de la Compañía implica consumo de carburante, por lo que trabaja constantemente en la utilización de combustibles y vehículos ecológicos, y en la incorporación progresiva de vehículos híbridos o 100% eléctricos. Asimismo, se ha logrado en CTSS una eficiencia en la gestión del servicio así como en la utilización o eliminación de residuos.

### 3.1.2. Procedimientos de evaluación o certificación ambiental

Dando respuesta a los principales efectos derivados de la actividad de la Compañía sobre el medio ambiente, actualmente CTSS está trabajando la implementación de la norma de calidad ISO 50001 de Sistemas de Gestión Energética, con el fin de disponer de una herramienta que permita reducir el consumo de energía y las emisiones contaminantes.

La norma ISO 50001 es una norma internacional de sistemas de gestión de la energía que tiene como objetivo mejorar la eficiencia energética de las organizaciones.

CTSS está adaptando su sistema de gestión de la energía para que cumpla con todos los requisitos de la norma ISO 50001, que 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 de la misma.

A lo largo del 2020 se espera obtener dicha certificación.



### 3.1.3. Ingurumen arriskuei aurrea hartzeko baliabideak

Diziplina anitzeko lantalde bat eratu da, sail teknikoaren, komunikazio sailaren eta laneko arriskuen prebentzioko sailaren laguntzarekin, ingurumen gaiak kudeatzeko eta haiei jarraipena egiteko.

2019an, aholkularitza eta tresna informatikoen zerbitzuak kontratatu dira, ingurumen kudeaketa hobetzeko.

### 3.1.4. Zuhurtasun printzipioa aplikatzea

DTKn ingurumena babestea bilatzen dugu, ingurune fisikoan ondorioak sor ditzaketen egoera potentzialei aurrea hartuz. Ildo horretan, isurketei (instalazioetan eta bidean) eta suteei (instalazioetan eta bidean) lotutako arrisku nagusiak identifikatu dira, eta kasu bakoitzean jarduteko bitartekoak zein diren ezarri da. Dbusek autobabeserako plan bat du, eta hor daude jasota ingurumen larrialdietan jarduteko jarraibideak. Larrialdietako langileek badute horri buruzko trebakuntza.

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

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

### 3.1.3. Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales

Se ha constituido un equipo de trabajo multidisciplinar con la colaboración del departamento técnico, comunicación y prevención de riesgos laborales para la gestión y el seguimiento de temas ambientales.

En 2019 se han contratado servicios de consultoría y herramientas informáticas para mejorar la gestión ambiental.

### 3.1.4. Aplicación del principio de precaución

En CTSS buscamos la protección del medio ambiente a través de la prevención de situaciones potenciales que pudieran generar impactos en el medio físico. En este sentido se han identificado los principales riesgos en relación a vertidos (en instalaciones y en ruta) e incendios (en instalaciones y en ruta) y se dispone de medios de actuación para cada caso. Dbus dispone de un plan de autoprotección en el que se incluyen pautas de actuación en caso de emergencias medioambientales. El personal de emergencias está formado en el mismo.

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

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

### 3.1.5. Ingurumen arriskueterako horniduren eta bermeen kopurua

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

## 3.2. Kutsadura

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

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

- Gutxiago kutsatzen eta kontsumitzen duten ibilgailuak eskuratzea.
- Lineen kudeaketa eraginkorra eta bideen azterketa, kilometroei dagokienez ibilbiderik eraginkorrenak egiteko.
- Erregai kontsumoaren kontrol zorrotza, ibilgailuak eta egin beharreko ibilbideak hobetzeko alderdiak hautemateko.
- Gidariari laguntzeko sistema berritzaile bat erabiltzea, seguru eta eraginkortasunez gidatzeko (EKObus proiektua)

Era berean, 0,469 litro erregai kontsumitu dira, 2019an, ibilitako kilometroko. Hiri sektoreko kontsumo txikienetako bat da, eta Dbusen 2012az geroztik etengabe jaisten joan da kopuru hori.

Hurrengo grafikoetan autobusek azken urteetan izan duten bilakaera ikus daiteke: Euro 0 dira zaharrenak eta Euro 6 modernoak. Aurreko urteetako flotarekin alderatuta, 2019ko ibilgailuek askoz gutxiago kutsatu dute. Hurrengo grafikoan ikus daiteke hori.

### 3.1.5. Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales

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

## 3.2. Contaminación

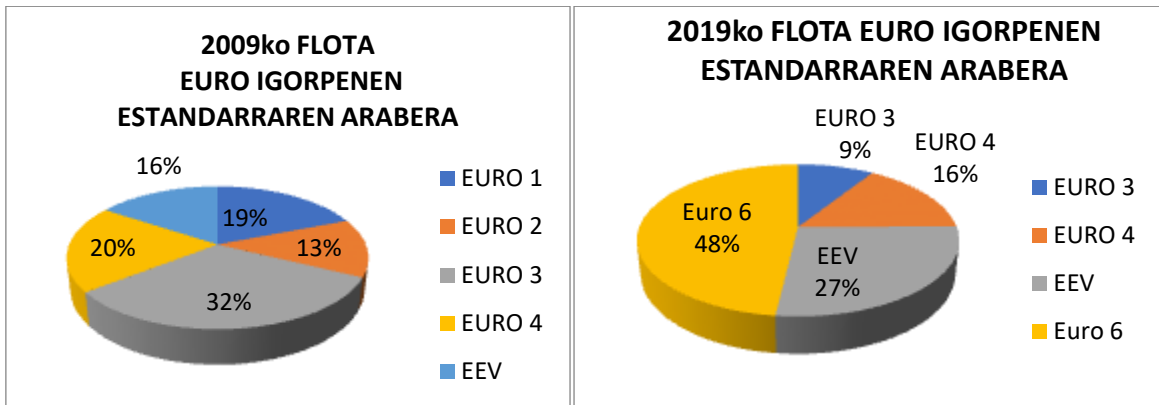
3.2.1. Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente (incluye también ruido y contaminación lumínica)

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

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

Asimismo, el consumo medio por kilómetro recorrido en 2019 es de 0,469 litros, uno de los más bajos del sector urbano y que en Dbus ha descendido de manera continuada desde 2012.

En los siguientes gráficos se aprecia la evolución de los autobuses durante los últimos años, siendo los Euro 0 los más antiguos y los Euro 6 los más modernos. La flota de 2019 es considerablemente menos contaminante que en los años anteriores como se puede apreciar en el siguiente gráfico



2019an, ibilgailuen %91 Euro 4tik gorakoak dira, eta azken hilabeteetan berriro diren ibilgailuei esker, flotaren %75 jada Euro 6tik gora dago; aurreko urtean kopuru hori %65ekoa izan zen. Autobus horiek une honetan diesel teknologiarako dauden autobusik garbienak dira, eta gas natural bidezko ibilgailuekin pareka daitezke (GNC).

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

DTKn azken urteotan egin den garapen guztia, bai eta gasen igorpenen kudeaketan eta eraginkortasunean lortutako hobekuntza ere, baliabideetan egindako inbertsio handi baten emaitza izan da, eta, hain zuzen, Europar Batasunak diruz lagundutako proiektuen ekarpenei esker lortu da.

En 2019, el 91% de la flota se encuentra por encima de Euro 4, y gracias a la renovación de vehículos realizada durante los últimos meses, un 75% de la flota se encuentra ya por encima de Euro 6, cifra que en año anterior se situaba en un 65%. Estos autobuses son los autobuses más limpios que hay en estos momentos para tecnología diésel equiparándose a los vehículos de gas natural (GNC).

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

Era berean, Konpainiaren instalazio finkoetan hainbat neurri ezartzen ari dira, hala nola: VSAP kanpaiak LEDekin ordezkatzzea, eta pantaila, downlight eta foku konbentzionalen tokian LEDak jartzea, instalazio pneumatikoaren ihesak minimizatzeko berrikuspenak egitea, instalazioen sistema termikoan hobekuntzak aztertzea, etab.

### 3.2.2. CO2 eq igorpenak

Kontsumoa murrizteak kilometroko CO2ren igorpenak gehiago murriztea ere ahalbidetu du azken urte hauetan. Murrizketa horrek bultzada nabarmena eduki du 2015. urteaz gero, flotan sartutako ibilgailu hibrido eta elektrikoei esker.

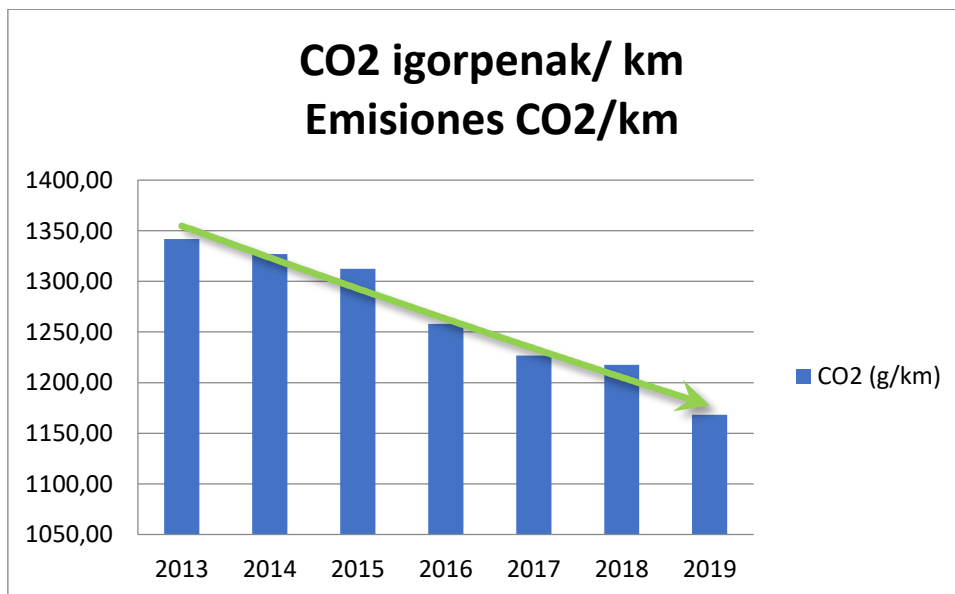
TOKIKO IGORPENAK ETA URTEKO CO2 IGORPENAK, EGINDAKO KILOMETRO BAKOITZEKO (FLOTAK)

Asimismo, en las instalaciones fijas de la Compañía se están implantando medidas como la sustitución de campanas VSAP por LEDs y pantallas, downlights, focos convencionales a LED, revisiones para minimizar las fugas de la instalación neumática, estudio de mejoras en el sistema térmico de las instalaciones, etc.

### 3.2.2. Emisiones CO2 eq

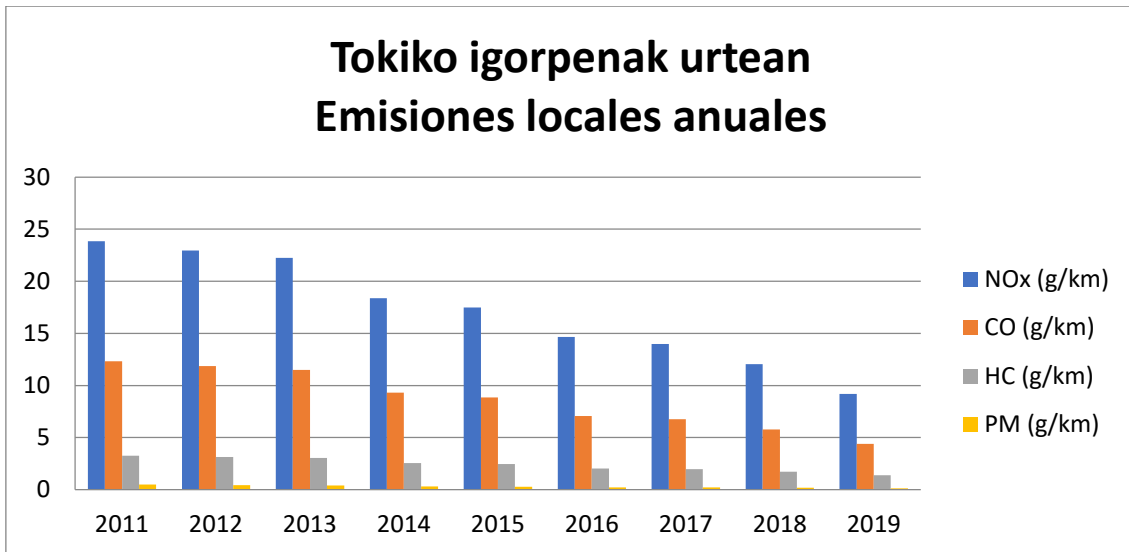
La reducción del consumo ha permitido al mismo tiempo aumentar la reducción de emisiones de CO2 por kilómetro recorrido en los últimos años. Esta reducción ha experimentado un impulso considerable desde 2015, gracias a la incorporación de vehículos híbridos y eléctricos a la flota.

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



Horrez gain, ibilitako kilometro bakoitzeko **gas igorpenak murrizten jarraitzea lortu da**, grafiko honetan ikus daitekeen moduan:

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



### 3.3. Ekonomia zirkularra eta hondakinen

#### prebentzioa eta kudeaketa

3.3.1. Prebentzio, birziklapen eta berrerabilpen neurriak, eta hondakinak berreskuratu eta deuseztatzeko beste modu batzuk

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

Sortzen dituen hondakinak kudeatzaile baimenduek desagerrarazten dituzte, haien tratamendu egokia bermatzeko eta, kasu batzuetan, hondakinak balio katean berriz sartzeko. DTKn gure hondakin sorrera murrizten eta behar bezala bereizten saiatzen gara. Horretarako, ondo identifikatutako edukiontziak ditugu.

### 3.3. Economía circular y prevención y

#### gestión de residuos

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

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

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

### 3.4. Baliabideen erabilera iraunkorra

#### 3.4.1. Ur kontsumoa eta ur hornidura tokiko mugen arabera

DTKren ur kontsumoaren punturik garrantzitsuenak garbitegia eta dutxak dira. Kontsumitutako ur guztia udal saretik dator. 2019an zehar ez da tokiko mugarik erregistratu. 2019ko guztizko ur kontsumoa 3.744 m<sup>3</sup>-koa izan da.

#### 3.4.2. Lehengaien kontsumoa

DTK zerbitzu enpresa bat da, eta nahiz eta lehengairik ez kontsumitu, autobusen mantentze lan prebentibo eta zuzentzailerako ordeko pieza batzuk kontsumitzen ditu. Ordeko piezen kontsumoaren balioa 1.277.212 eurokoa izan da 2019an.

#### 3.4.3. Zuzeneko zein zeharkako energia kontsumoa

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

### 3.4. Uso sostenible de los recursos

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

El principal punto de consumo de agua de CTSS es el lavadero y las duchas. Toda el agua consumida proviene de la red municipal. No se han registrado limitaciones locales en 2019.

El consumo total de agua en 2019 ha sido de 3.744 m<sup>3</sup>.

#### 3.4.2. Consumo de materias primas

CTSS es una empresa de servicios, y aunque no consume materias primas, sí consume algunos repuestos y piezas para el mantenimiento preventivo y correctivo de los autobuses. El valor del consumo de dichos repuestos en 2019 ha sido de 1.277.212 €.

#### 3.4.3. Consumo, directo e indirecto, de energía

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

ERABILERA/USO	2019KO KONTSUMOA kWh CONSUMO AÑO 2019 kWh	% OROKORRA GENERAL	ESANGURATSUA SIGNIFICATIVO
Energia kontsumo osoa Consumo total de energía	36.000.050	%100	BAI/SÍ
Gasolio kontsumo osoa Consumo total de gasoil	34.609.875	%96	BAI/SÍ
Elektrizitate kontsumo osoa Consumo total de electricidad	820.589	%2	EZ/NO

Gure langileek beren bizilekutik lantokira egiten dituzten joan-etorriekin lotutako zeharkako beste kontsumo batzuk ere badaude. Memoria hau egitean, ezin izan da kontsumo hori kalkulatu.

Existen otros consumos indirectos relacionados con los desplazamientos de nuestro personal entre su domicilio y el centro de trabajo. A fecha de realización de esta memoria no se ha podido calcular este consumo.

#### 3.4.4. Energia eraginkortasuna hobetzeko hartutako neurriak

Energia eraginkortasuna hobetzeko ekintzak aurreko ataletan zehaztu dira.

Hona hemen horien laburpena:

- ISO 50.001 sistema ezarri da.
- Autobus eraginkorragoak.
- Eraginkortasunez gidatzeari buruzko ikastaroa.
- Aire konprimatuaren sistema hobetzea.
- Hobekuntzak instalazioetako argiterian.

#### 3.4.5. Energia berriztagarrien erabilera

2008an, 30 kW-eko potentziako panel fotovoltaikoak jarri ditu DTK-k instalazioetako teilatuan. Paneletan ekoizten den energia Donostiako sare nagusira bideratzen da. Horrela, energia aurrezten da gizartean, energia berriztagarrien bitartez energia sortzen delako. 2019an, eguzki plakek 37.690 kWh sortu dituzte.

Bestalde, DTKren instalazioetan kontsumitzen den elektrizitatearen ehuneko jakin bat eta %100 elektrikoak diren hiru ibilgailuen kargarako erabiltzen dena energia iturri berriztagarrietatik dator. Memoria hau egitean ez dago datu zehatzik, baina 2018an %50 ingurukoa izan zen.

### 3.5. Klima aldaketa

#### 3.5.1. Enpresaren jardueren ondorioz sortutako berotegi efektuko gas igorpenen elementu garrantzitsuak

Dbusen jarduerak (bidaiarien errepide bidezko garraioa) berotegi efektuko gasak igortzen ditu. Gas horiek diesel ibilgailuen errekuntzaren ondorioz sortutakoak dira. DTK egoeraren jakitun da, eta horregatik, etengabe ari da lanean erregai eta ibilgailu ekologikoak erabiltzeko eta apurka-apurka ibilgailu hibridoak edo %100 elektrikoak eskuratzeko.

#### 3.4.4. Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética

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

Recogemos aquí un resumen de las mismas:

- Implantación sistema ISO 50.001.
- Autobuses más eficientes.
- Cursos de conducción eficiente.
- Mejora del sistema de aire comprimido.
- Mejoras en el alumbrado instalaciones.

#### 3.4.5. Uso de energías renovables

En 2008 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 2019, las placas solares han producido 37.690 kWh.

Por otro lado, un porcentaje de la electricidad consumida en las instalaciones de CTSS así como para la carga de los tres vehículos 100% eléctricos procede de fuentes de energía renovables. A fecha de elaboración de esta memoria no se dispone del dato exacto pero en 2018 supuso en torno al 50%.

### 3.5. Cambio climático

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

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

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

### 3.5.2. Klima aldaketaren ondorioetara egokitzeko hartutako neurriak

Ez da klima aldaketaren ondorioetara egokitzeko neurririk abiarazi, ez baitago Dbusen jarduerarako epe laburreko ondorioen aurreikuspenik.

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

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

Energia eraginkortasuna kudeatzeko sistemaren esparruan, hona hemen 2019rako eta 2020rako Ekintza Planak.

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

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

No se han puesto en marcha medidas de adaptación a los efectos del cambio climático, ya que no se dispone de una previsión de efectos a corto plazo para la actividad de Dbus.

No obstante, la renovación de la flota y adquisición de vehículos híbrido-eléctricos, así como todas las campañas impulsadas por CTSS y el Ayuntamiento de San Sebastián para promover el uso del transporte público, contribuyen de manera considerable en el cuidado del medio ambiente.

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

En el marco del sistema de gestión de eficiencia energética, se muestran a continuación los Planes de Acción para el 2019 y 2020.

## 2019KO EKINTZA PLANA

## PLAN DE ACCIÓN 2019

HELBURUA/OBJETIVOS	JOMUGAK/METAS
Flotaren kontsumoa %2,5 murriztea Reducción del 2,5% del consumo de la flota	Lehendik dagoen flotan gidatze lanari laguntzeko elementuak sartzea Incorporación de elementos de ayuda a la conducción en la flota existente
	12 metroko 14 autobus hibrido eskuratzea Incorporación de 14 autobuses híbridos de 12 m
	3 autobus artikulatu eraginkor eskuratzea (Diesel Euro 6) Incorporación de 3 autobuses articulados eficientes diésel Euro 6
	Eraginkortasunez gidatzeari buruzko ikastaroak Cursos de conducción eficiente
Eraikinaren kontsumo elektrikoa %3 murriztea Reducción del 3% consumo eléctrico del edificio	VSAP kanpaiak LEDekin ordezkatzeta, eta pantaila, downlight eta foku konbentzionalen tokian LEDak jartzea Sustitución de campanas VSAP por LEDs y pantallas, downlights, focos convencionales a LED
Aire konprimituaren instalazioari lotutako energia kontsumoa murriztea	Instalazio pneumatikoaren ihesak minimizatzea. Konpresoreen mantentze lanen esleipendunak egindako zeregina



HELBURUA/OBJETIVOS	JOMUGAK/METAS
Reducir el consumo energético asociado a la instalación de aire comprimido	Minimizar fugas de instalación neumática. Tarea realizada por el adjudicatario del manteniendo de los compresores.

2020KO EKINTZA PLANA

PLAN DE ACCIÓN 2020

HELBURUAK/ OBJETIVOS	JOMUGAK/ METAS
Flotaren kontsumoa %2,5 murriztea Reducción del 1,5% del consumo de la flota	Lehendik dagoen flotan gidatze lanari laguntzeko elementuak sartzea Incorporación de elementos de ayuda a la conducción en la flota existente
	12 metroko 12 MAN Efficient Hybrid autobus eskuratzea Incorporación de 12 autobuses de 12 m MAN Efficient Hybrid
	4 autobus artikulatu eraginkor eskuratzea (Diesel Euro 6) Incorporación de 4 autobuses articulados eficientes diésel Euro 6
	5 autobus artikulatu eraginkor eskuratzea (Efficient hybrid) Incorporación de 5 autobuses articulados Efficient hybrid
	Eraginkortasunez gidatzeari buruzko ikastaroak Cursos de conducción eficiente
Eraikinaren kontsumo elektrikoa %3 murriztea Reducción del 3% consumo eléctrico del edificio	VSAP kanpaiak LEDekin ordezkatu, eta pantaila, downlight eta foku konbentzionalen tokian LEDak jarri ondoren, elektrizitate kontsumoari jarraipena egitea Realizar un seguimiento del consumo de electricidad tras la sustitución de campanas VSAP por LEDs y pantallas, downlights, focos convencionales a LED
Langileak EKSren garrantziaz eta energia eraginkortasunaz kontzientziatzea Concienciar a la plantilla de la importancia del SGE y la eficiencia energética	EKSri buruzko informazio jardunaldia, sailtako buruekin Jornada de información con jefes de departamento explicación del SGE
	Sentsibilizazio kanpaina, gainerako langileei Campaña de sensibilización al resto de personal
Sistema termikoaren hobekuntza arloak identifikatzea Identificar áreas de mejora en el sistema térmico	Sistemaren energia hobekuntzarako proposamenak aztertzea Estudio de propuestas para la mejora energética del sistema
Gas naturalaren kontsumoa %0,5 murriztea Reducción del 0,5% del consumo de gas natural	Berokuntza sistema aztertzea eta hobetzeko proposamenak aztertzea Análisis del sistema de calefacción y estudio de propuestas de mejora
	Sentsibilizazio kanpaina, langileentzat Campaña de sensibilización al personal

### 3.6. Biodibertsitatearen babesa

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

2005ean, DTK-k bere irudia eguneratu zuen, gaur egun bere jardueraren oinarria diren hainbat elementu txertatuta: ingurumenaren errespetua eta donostiarrentzako kalitatezko zerbitzua.

Irudi berriaren diseinuan, urdina eta berdea ezarri ziren konpainiaren identifikazio koloretzat: urdina, Donostiako hiriarri lotutako kolore gisa, eta berdea, DTK-k jardura leku duen ingurune naturala babesteko eta hobetzeko egiten duen ahaleginaren adierazle gisa.



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

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

#### 3.6.1. Biodibertsitatea zaintzeko edo lehengoratzeko hartutako neurriak

Ez dagokio.

### 3.6. Protección de la biodiversidad

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

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

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

El mismo año CTSS colaboró con la Sociedad de Ciencias Aranzadi para establecer la rana meridional como parte de la imagen de la Compañía. Se trata de un ejemplar en peligro de extinción y que aún existe en algunas zonas de San Sebastián. Es uno de los anfibios más pequeños de Europa, ya que los adultos apenas superan los 5- 6 centímetros de longitud. El color de su cuerpo es verde claro y brillante, aunque la tonalidad varía según las zonas. Algunos ejemplares poseen puntitos negros en el dorso.

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

#### 3.6.1. Medidas tomadas para preservar o restaurarla biodiversidad

No aplica.

3.6.2. Jarduerak edo eragiketek eremu babestuetan eragindako ondorioak

Eremu babestuetan ez da inolako ondoriorik eragin.

#### 4. GIZARTEA

##### 4.1. Garapen iraunkorrarekiko konpromisoa

4.1.1. Gizartearen jarduerak enpleguan eta garapen lokalean duen inpaktua

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

2019an, 9,94 lanpostu berri sortu dira. Iaz, batez besteko enplegua 521,49 zen, eta aurten, 531,43.

4.1.2. Gizartearen jarduerak tokiko eta lurraldeko biztanlerian duen inpaktua

DTK-k interoperabilitatearen edo tarifa sistema integralaren alde egiten du (GGLAK kudeatutako tarifa sistema), zeinarekin egun dauden hiru garraio txartelak (lurralde bakoitzeko bat) berdin-berdin erabili daitezkeen garraio publikoko euskal sare osoan, EAEn bidaiatzeko orduan oztopoak murriztuta.

**Deskontu progresiboak daude** erabileragatik **txartel pertsonaletan eta besterenezinetan**, eta kolektibo berezientzako hobariak garraibide guztietan. Era berean, garraio operadore desberdinen artean **hobaridun garraio aldaketak** egin daitezke.

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

Dbuseko erabiltzaileen %85,92k Mugi txartelarekin ordaintzen dute eta Gipuzkoako biztanleen %80 baino gehiagok dute Mugi txartela.

Konpainiaren autobusetan **BAT eta BARIK txartelen erabilerak** %35 inguru egin du gora 2019an, aurreko ekitaldiarekin alderatuta. 2019an BAT eta BARIK txartelekin ordaindutako 113.747 bidaia zenbatu dira; aurreko urtean, berriz, horrela ordaindutako 84.613 bidaia zenbatu ziren.

3.6.2. Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas

No hay impactos en áreas protegidas.

#### 4. SOCIEDAD

##### 4.1. Compromisos con el desarrollo sostenible

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

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

En el transcurso del 2019, se han generado 9,94 puesto de trabajos nuevos. El año pasado el empleo medio era de 521,49 y este año es de 531,43.

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

CTSS apuesta por la **interoperabilidad** o sistema tarifario integral (gestionado por la ATTG), que permiten el uso indistinto de las tres tarjetas de transporte existentes (una por territorio) en toda la red de transporte público vasco, reduciendo así las barreras a la hora de viajar en la CAV.

**Existen descuentos progresivos en tarjetas personales e intransferibles** por uso y bonificaciones para colectivos especiales en todos los modos de transporte. Asimismo, se permiten **transbordos bonificados** entre distintos operadores.

El sistema tarifario integral constituye una demanda creciente que facilita de manera significativa el desplazamiento de las poblaciones locales dentro del territorio.

El 85,92% de los usuarios y usuarias de Dbus pagan con la Mugi, y más del 80 % de la población de Gipuzkoa dispone de tarjeta Mugi.

**El uso de las tarjetas BAT y BARIK** en los autobuses de la Compañía se ha incrementado en 2019 aproximadamente un 35% respecto al ejercicio precedente. En 2019 se han contabilizado 113.747 viajes con tarjetas BAT y BARIK, mientras que en el año anterior se contabilizaron 84.613 viajes.

	2019	2018
<b>BARIK</b>	<b>92.198</b>	<b>67.251</b>
<b>BAT</b>	<b>21.549</b>	<b>17.362</b>
<b>GUZTIRA/TOTAL</b>	<b>113.747</b>	<b>84.613</b>

4.1.3. Tokiko komunitateetako eragileekin izandako harremanak eta haiekiko elkarriketa modalitateak

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

DTKren jarduera Donostiako Udalak landutako hiriko Plan Estrategikoaren zatia da, eta Udal horretan noizean behin eta jarraian mugikortasunaren eremuarekin harremanetan dauden hainbat sailekin elkarlanean ari da etengabe. Elkarriketa modua elkarlanean eta eraikitzailea da, dela bileretan, dela lan foroetan, dela telematikoki.

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

Gipuzkoako Garraioko Lurralde Agintaritzaren funtzionamendiko parte aktiboa da DTK.

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

4.1.4. Elkarketa eta babesletza ekintzak

Urtero bezala, DTK-k hainbat kausa sozialarekin egin du bat 2019an zehar, bere autobusetan kausa sozial horien ikur adierazgarria erakutsita, hainbat jarduera babesten zituela erakusteko. Hona hemen adibide batzuk:

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

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

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

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

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

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

4.1.4. Acciones de asociación y patrocinio

CTSS, como cada año, a lo largo de 2019 también se ha sumado a diferentes causas sociales, luciendo los autobuses el distintivo correspondiente, como muestra de apoyo a diversas actividades. Algunos ejemplos:

Dravet Syndromearekiko

Dravet Sindromearekiko Kontzientziatziogatikiko Nazioarteko Eguna; Emakumeenganako Indarkeriaren Aurkako Nazioarteko Eguna; Haurren Tratu Txarren aurkako Nazioarteko Eguna; etab.

2019an, halaber, **hainbat elkarte eta talde sozialekin elkarlanean** jarraitu du:

- ✓ “Elikatu itxaropen bat” Sahararen aldeko Euskal Karabanarekiko elkarlana, bere instalazioak lagata elikagaiak biltzeko eta ondoren kamioetan kargatzeko.
- ✓ Lourdeseko urteko peleginazioarekiko elkarlana, bere instalazioak lagata ambulanziaz elkartzeko, Gipuzkoa osoko gaixoak eta peleginoak autobus egokitu batean garraiatu ahal izateko.
- ✓ Donostiako Udalarekiko elkarlana, Udaltzaingoa bitartez, hiriko ikastetxeetarako Bide Heziketako Kanpaina bat antolatzeko. Maiatzean zehar, Donostiako ikastetxeetako ia mila neska-mutikok parte hartu zuten Bide Heziketako Eskola Kanpaina horretan. Kanpainaren helburu nagusia da haurrak ohartaraztea ibilgailu partikularra gehiegi erabiltzeak dakartzan ondorioez, azalduta ohitura hori ez dela hirirako bat ere onuragarria, pertsonen arteko harremanei eta elkarbizitzari laguntzen ez diolako.
- ✓ Algaraklown elkartearikiko elkarlana: maiatzaren 13an, Haur Ospitaleratuen Eguna zela-eta, Algaraklown pailazo elkarteko kideen sudur gorriek Dbuseko autobusak bete zituzten jendeari irribarreak ateratzeko eta batez ere Donostia Ospitalean ematen duten laguntza terapeutikoa bistaratzeko.

## 4.2. Azpikontratazioa eta hornitzaileak

4.2.1 Erosketetako Politikan gai sozialak, genero berdintasunekoak eta ingurumenekoak sartzea

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

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

Día Internacional por la Concienciación del Síndrome de Dravet, Día Internacional Contra la Violencia hacia las Mujeres, Día Internacional contra el Maltrato Infantil, etc.

Asimismo, en 2019 ha continuado su **colaboración con diversas asociaciones y grupos sociales:**

- ✓ Colaboración con la Caravana Vasca con el Sáhara “Alimenta una Esperanza” cediendo sus instalaciones para el almacenaje de alimentos y posterior carga de los camiones.
- ✓ Colaboración con la peregrinación anual a Lourdes, cediendo sus instalaciones como punto de encuentro de las ambulancias para poder trasladar a las personas enfermas, peregrinos y peregrinas de toda Gipuzkoa en un autobús adaptado.
- ✓ Colaboración con el Ayuntamiento de San Sebastián a través de la Guardia Municipal en la organización de una Campaña de Educación Vial para los centros escolares de la ciudad. Durante el mes de mayo, cerca de mil niños y niñas de centros educativos de San Sebastián participaron en la Campaña de Educación Vial Escolar. El objetivo principal de la campaña es concienciar a los niños y niñas que si hacen un uso excesivo del vehículo particular, este hábito no beneficia a la ciudad como espacio de relación y convivencia de las personas.
- ✓ Colaboración con la asociación Algaraklown: el 13 de mayo, con motivo del Día del Niño/a Hospitalizado/a, las narices rojas de los integrantes de la asociación de payasos y payasas Algaraklown llenaron los autobuses de Dbus para arrancar sonrisas y visibilizar el acompañamiento terapéutico que realizan principalmente en el Hospital Donostia.

## 4.2. Subcontratación y proveedores

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

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

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

### 4.3. Kontsumitzaileak

4.3.1. Kontsumitzaileen osasunerako eta segurtasunerako neurriak

Erabiltzaileen **segurtasuna** hobetzeko asmoarekin, autobus flota osoak zaintzarako kamerak dauzka, eta hauen kudeaketa Datuen Babeserako Legearen arabera egiten da.

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

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

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

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

#### 4.3.2. Erreklamazio sistemak

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

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

### 4.3. Consumidores

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

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

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

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

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

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

#### 4.3.2. Sistemas de reclamación

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

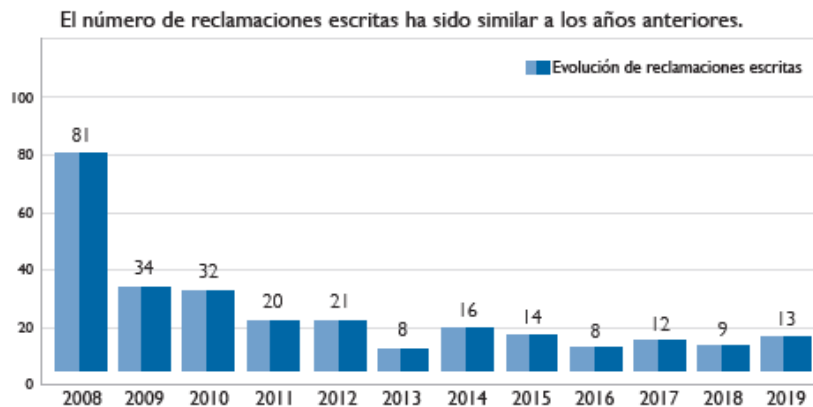
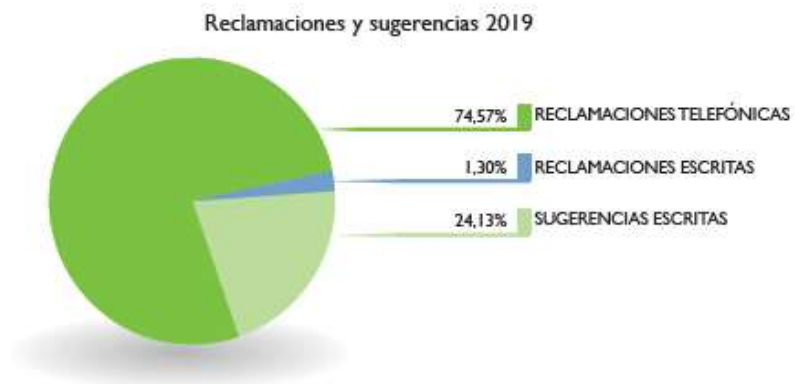
El canal principal de comunicación con las personas usuarias es el servicio de Atención al Usuario/a, quienes por vía telefónica o electrónica atienden de manera personalizada todas las consultas, sugerencias y quejas realizadas.

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

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

#### 4.3.3. Jasotako kexak eta haien ebazpena

#### 4.3.3. Quejas recibidas y resolución de las mismas



2019an, **243 iradokizun** jaso dira. Iradokizun gehienak web orriaren bidez jaso dira. Iradokizun guzti-guztiak hartu dira kontuan eta erantzun dira.

En el año 2019 se han recibido **243 sugerencias**. La mayoría de las sugerencias se han recibido a través de la página web. Todas y cada una ellas han sido tomadas en cuenta y contestadas.

#### 4.4. Informazio fiskala

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

Sozietateak ez du hornidurarik sortu ekitaldietako ikuskatze posible baten ondoriozko pasiboak estaltzeko. Izan litezkeen pasibo horiek eratorzen dira, bai zerga arlotik gertaera zergapegarri jakin batzuei emandako tratamendutik, bai zerga arau batzuei eman dakiekeen interpretaziotik. Hala ere, zuzendaritzaren arabera, etorkizuneko ikuskapenetan gerta litezkeen pasibo horiek gauzatzeko aukera oso txikia da eta, nolahi ere den, horietatik erator litekeen zerga zorrak ez lieke modu esanguratsuan eragingo Sozietatearen finantza egoerei.

2019ko Sozietateen gaineko Zerga likidatzeko legeria aplikagarria urtarrilaren 17ko 4/2014 Foru Araua da, hori baita indarrean dagoena.

Sozietatearen administratzaileek kalkulatu egin dituzte zerga horrekin lotutako zenbatekoak 2019ko ekitaldirako, bai eta ekitaldi bakoitzaren itxieran indarreko foru araudiaren arabera ikuskaritzapean daudenen zenbatekoak ere, jardun judizialen azken ebazpenetik eta planteatutako helegiteen ondorioz inpaktu esanguratsurik eragingo ez zaielakoan batera hartutako urteko kontuei.

#### 4.4. Información fiscal

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

La Sociedad no ha creado provisión alguna para cubrir los pasivos que pudieran derivarse de una posible inspección de estos ejercicios. Estos pasivos eventuales se derivan del tratamiento otorgado desde el punto de vista tributario de determinados hechos imposables, así como de las posibles diferentes interpretaciones que se puedan dar a algunas normas fiscales. Sin embargo, la dirección estima que la posibilidad de que en futuras inspecciones se materialicen dichos pasivos contingentes es remota y, en cualquier caso, la deuda tributaria que de ellos pudiera derivarse no afectaría significativamente a los estados financieros de la Sociedad.

La legislación aplicable para la liquidación del Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2019 es la correspondiente a la Norma Foral 4/2014 de 17 de enero, la cual se encuentra vigente.

Los Administradores de la Sociedad han realizado los cálculos de los importes asociados con este impuesto para el ejercicio 2019 y aquellos abiertos a inspección de acuerdo con la normativa foral en vigor al cierre de cada ejercicio, por considerar que de la resolución final de las actuaciones judiciales y los recursos planteados no se derivará un impacto significativo sobre las cuentas anuales tomadas en su conjunto.



2019ko abenduaren 31n amaitutako ekitaldiko Sozietateen gaineko Zergari dagokion aitortpena, zerga aldia bukatu ondorengo sei hilabeteak igaro eta hurrengo 25 egun naturaletan egin beharko du Sozietateak.

Hona hemen Herri Administrazioen kontu saila banakatuta:

La declaración correspondiente al Impuesto sobre Sociedades relativa al ejercicio terminado en 31 de diciembre de 2019, deberá presentarse por la Sociedad durante los 25 días naturales siguientes a los seis meses posteriores a la conclusión del periodo impositivo.

El desglose de la partida de Administraciones Públicas es como sigue:

<b>Zordunak Deudores</b>	<b>Korrontea 2019ko ekitaldia Corriente Ejercicio 2019</b>
- Ogasun publikoa, BEZa dela eta Hacienda publica por I.V.A.	604.523
- Ogasun publikoa, atxikipenengatiko eta knturako sarreengatiko itzulerak Hacienda publica por devolución de retenciones e ingresos a cuenta	30.733
<b>GUZTIRA TOTAL</b>	<b>635.256</b>

<b>Hartzekodunak Acreedores</b>	<b>Korrontea Corriente</b>
	2019ko ek Ejer. 2019.
- Ogasun publikoa, PFEZ dela eta Hacienda pública por I.R.P.F	588.051
- Gizarte Segurantzako erakundeak Organismos de la Seguridad Social	904.451
<b>GUZTIRA TOTAL</b>	<b>1.492.502</b>

Gizarte Segurantzako erakundeko kontu sailaren saldoa abenduko zor korronteari dagokio.

2019ko eta 2020ko ekitaldietako oinarri zergagarriak bat datoz ekitaldi horietako kontabilitateko emaitzarekin.

El saldo de la partida Organismo de la Seguridad Social corresponde a la deuda corriente del mes de diciembre.

Las bases imponibles del Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2019 y 2018 son coincidentes con el resultado contable de dichos ejercicios.

Hona hemen 2019-12-31n Sozietateen gaineko Zerga Aitorpenean aplikatu gabe zeuden kenkariaren osaera:

La composición de las deducciones pendientes de aplicación en la declaración del Impuesto sobre Sociedades al 31-12-19 son las siguientes:

Kontzeptua Concepto	Urtea Año	Ordaindu gabeko saldoa 2019/12/31 (1)  Saldo pendiente 31/12/2019 (1)6	Aurrez ikusitako erabilera 2019ko ekitaldia  Utilización prevista Ejercicio 2019	Ordaindu gabeko saldoa 2019/12/31 (2)  Saldo pendiente 31/12/2019 (2)	Muga Límite	Kenkariaren Muga urtea  Deducción año límite
<b>MUGA DUTEN KENKARIAK</b>						
<b>DEDUCCIONES CON LÍMITE</b>						
Inbertsioengatiko kenkariak 7/96 FA 7/96 Deducciones por inversiones N.F. 7/96	2.003	276.407		276.407	% 35	2033
Inbertsioengatiko kenkariak 7/96 FA 7/96 Deducciones por inversiones N.F. 7/96	2.004	299.813		299.813	% 35	2034
Inbertsioengatiko kenkariak 7/96 FA 7/96 Deducciones por inversiones N.F. 7/96	2.005	176.893		176.893	% 35	2035
Inbertsioengatiko kenkariak 7/96 FA 7/96 Deducciones por inversiones N.F. 7/96	2.006	248.380		248.380	% 35	2036
Inbertsioengatiko kenkariak 7/96 FA 7/96 Deducciones por inversiones N.F. 7/96	2.007	53.215		53.215	% 35	2037
Inbertsioengatiko kenkariak 7/96 FA 7/96 Deducciones por inversiones N.F. 7/96	2.008	241.615		241.615	% 35	2038
Inbertsioengatiko kenkariak 7/96 FA 7/96 Deducciones por inversiones N.F. 7/96	2.009	296.914		296.914	% 35	2039
Inbertsioengatiko kenkariak 7/96 FA 7/96 Deducciones por inversiones N.F. 7/96	2.010	36.033		36.033	% 35	2040
Inbertsioengatiko kenkariak 7/96 FA 7/96 Deducciones por inversiones N.F. 7/96	2.011	176.195		176.195	% 35	2041
Inbertsioengatiko kenkariak 7/96 FA 7/96 Deducciones por inversiones N.F. 7/96	2.012	3.784		3.784	% 35	2042
Inbertsioengatiko kenkariak 7/96 FA 7/96 Deducciones por inversiones N.F. 7/96	2.013	26.411		57.956	% 35	2043
Inbertsioengatiko kenkariak N.F FA2/14 Deducciones por inversiones N.F. 2/14	2014	299.024		299.024	%35	2044
Inbertsioengatiko kenkariak N.F FA2/14 Deducciones por inversiones N.F. 2/14	2015	149.373		149.373	%35	2045
Inbertsioengatiko kenkariak N.F FA2/14 Deducciones por inversiones N.F. 2/14	2016	409.124		409.124	%35	2046
Inbertsioengatiko kenkariak N.F FA2/14 Deducciones por inversiones N.F. 2/14	2018	322.889		322.889	%35	2047
<b>MUGA DUTEN KENKARIAK GUZTIRA</b>		<b>3.016.070</b>		<b>3.016.070</b>		
<b>TOTAL DEDUCCIONES CON LÍMITE</b>						
<b>MUGARIK GABEKO KENKARIAK</b>						
<b>DEDUCCIONES SIN LIMITE</b>						
Enplegu sorkuntza Creación de empleo	2.003	36.205		36.205		2033
Enplegu sorkuntza Creación de empleo	2.004	32.853		32.853		2034
Enplegu sorkuntza Creación de empleo	2.005	99.167		99.167		2035
Enplegu sorkuntza Creación de empleo	2.006	9.360		9.360		2036
<b>MUGA GABEKO KENKARIAK GUZTIRA</b>		<b>177.585</b>		<b>177.585</b>		
<b>TOTAL DEDUCCIONES SIN LÍMITE</b>						
<b>MUGARIK GABEKO KENKARIAK, GUZTIRA</b>		<b>3.193.655</b>		<b>3.193.655</b>		
<b>TOTAL DEDUCCIONES</b>						

- (1) 2019ko ekitaldiko sozietateen gaineko zergaren aurretik/ Antes de la elaboración del impuesto de sociedades del ejercicio 2019.
- (2) 2019ko ekitaldiko sozietateen gaineko zergaren ondoren / Después de la elaboración del impuesto de sociedades del ejercicio 2019.

Sozietateak ez dauzka erregistraturik oraindik aplikatu gabe dauden kenkarien kreditu fiskala eta azken hamabost urteetakoo zerga oinarri negatiboak, zeren eta, bere operatibotasuna dela-eta, eta Udalaren mende dagoen sozietatea izaki, ezarritako prezio politikak beti sortzen baititu Udalak hurrengo ekitaldian estaltzen dituen galerak. Aplikatu gabe dauden azken 15 urteotako zerga oinarri negatiboak 106.694.250 eurokoak dira.

Gipuzkoako Foru Aldundiaren 2/2014 Foru Arauaren 39.1 artikulua araber, Sozietateak ez ditu Donostiako Udalaren ekarpenen ondoriozko errentak sartzen Sozietateen gaineko Zergaren oinarri zergagarriaren barruan.

4.4.1. Lortutako irabazkiak herrialdez herrialde  
Ez dira irabazkiak lortu.

4.4.2. Irabazien gaineko zerga ordainduak

Ez dira irabazkiak lortu; beraz, ez dago irabazien gaineko zerga ordaindurik

4.4.3. Jasotako dirulaguntza publikoak

Hona hemen Sozietateak jasotako dirulaguntzek 2019ko abenduaren 31n amaitutako ekitaldian izandako bilakaera:

La Sociedad no tiene registrado el crédito fiscal de las deducciones pendientes de aplicar y las bases imponibles negativas de los últimos quince años, ya que por su operatividad y al ser una sociedad dependiente del Ayuntamiento de San Sebastián la política de precios establecida siempre genera pérdidas que son cubiertas por el Ayuntamiento al ejercicio siguiente. Las bases imponibles negativas de los últimos 15 años pendientes de aplicación ascienden a 106.694.250 euros.

De acuerdo con el artículo 39.1 de la Norma Foral 2/2014 de la Diputación Foral de Gipuzkoa la Sociedad no integra las rentas derivadas de las aportaciones del Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián en la Base imponible del Impuesto sobre Sociedades.

4.4.1. Beneficios obtenidos país por país  
No se han obtenido beneficios.

4.4.2. Impuestos sobre beneficios pagados

No se han obtenido beneficios, luego no hay impuestos sobre beneficios pagados.

4.4.3. Subvenciones públicas recibidas

La evolución durante el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2019 de las subvenciones de capital recibidas por la Sociedad, es la siguiente:

	2019eko ekitaldia					
	Ejercicio 2019					
	Emandako zenbatekoa	Amaierako saldo			Emaitei egotzitakoa	Amaierako Saldo
Importe concedido	Saldoa inicial	Gehitzeak Adiciones	Anulaciones	Imputación a resultados	Saldoa Final	
Gipuzkoako F.A. Autobus ekologikoak D.F.Gipuzkoa Autobuses ecológicos (1)	493.200	1.515			(1.515)	-
Eusko Jaurlaritza AUtobus Hibridoarengatik Gobierno Vasco por Autobus Híbrido(2)	116.472	31.127			(11.638)	19.489
Donostiako Udala autobusengatik Ayuntamiento de San Sebastián por autobuses (3)	68.831	19.554			(6.876)	12.678
Gipuzkoako Foru Aldundiak emandakoa autobusak modernizatzeko Diputación Foral de Gipuzkoa por modernización de autobuses (4)	100.000	28.406			(9.989)	18.417
IHOBE, autobus ekologikoen erosketa IHOBE compra de autobuses ecológicos	43.250	23.086			(4.321)	18.765
/EEE autobus hibridoak / EVE autobuses híbridos (6)	124.050	73.458			(12.390)	61.068
Irizarren autobus elektrikoa / Autobus eléctrico Irizar (7)	600.000	330.000			(60.000)	270.000
Busa elektrikoa proiektua/Proyecto pilotu bus eléctrico	72.342	43.014			(7.228)	35.786
EVE autobus hibridoak/EVE autobuses eléctricos	99.240	66.987			(9.924)	57.063
Cesión terreno parcela Marritxipi ( 8)	24.616	24.616				24.616
Gob. vasco 4 autobuses híbridos	80.000	54.000			(8.000)	46.000
UE Proyecto Replicate	1.085.963	686.757			(338.883)	347.874
G.V. Interoperabilidad Bat- Barik-Mugi	200.000	151.354			(25.000)	126.354
Ayto Sn Sn Remodelación Avd Libertad	530.000	393.453			(72.181)	321.272
G.V. 6 autobuses híbridos 2016	120.000	90.000			(12.000)	78.000
G.V. 4 autobuses híbridos 2017	100.000	91.667			(10.000)	81.667
G.V. 4 autobuses híbridos 2018	80.000	0	80.000		(6.000)	74.000
Proyecto caja de cambios autobuses	8.518	6.609			(1.704)	4.905
Instalación Luminar	6.603	4.903			(545)	4.358
Ayto Donostia movilidad	150.000	99.470			(24.577)	74.893
G.Vasco compra de 4 híbridos	80.000	73.333			(8.000)	65.333
E-MOBASK	423.927	247.514			(134.503)	113.011
Sist. Pred. Demanda 2018	42.449	42.449			(6.190)	36.259
Sist. Pred. Demanda 2019	4.657	-	4.657		-	4.657
Subv.Ayto Parking DBus 2019	92.473	-	92.473		-	92.473
<b>GUZTIRA</b>	<b>4.746.591</b>	<b>2.583.272</b>	<b>177.130</b>		<b>(771.464)</b>	<b>1.988.938</b>
<b>TOTAL</b>						

## 5. PERTSONAK

### 5.1. Enplegua

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

DTK-k funtsezko aktibotzat hartzen ditu bere langileak, konpainiaren arrakastaren eta ondo egindako lanaren gakotzat, alegia. Enplegatutako pertsonen buruzko datuak aurkezteko unean, ez dira sailkapen profesionalak erabili, baizik eta sekzioak. Urtero txostenetan jasotzen diren eta Administrazio Kontseiluari aurkezten zaizkion datuak sekzio horietan oinarritzen dira.

Datuak sailkapen profesionalaren arabera emango balira pertsona bakarreko lanpostuen gaineko informazioa emango litzateke, eta hori datuen babesaren gaineko legeek xedatzen dutenaren aurka doa. Horregatik, egokiagozat jotzen da datuak sekzioka ematea.

Hurrengo taulan agertzen da 2019an enplegatuta zeuden **pertsonen batez bestekoa**, sekzioka:

## 5. PERSONAS

### 5.1. Empleo

5.1.1. N<sup>o</sup> de personas empleadas por sexo, edad, país y clasificación profesional

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

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

En la siguiente tabla se muestra la **media de personal** empleado en 2019 por sección:

<b>BATEZ BESTEKO PLANTILLA PLANTILLA MEDIA</b>	<b>2019ko ekitaldia Ejercicio 2019</b>
Administrariak eta teknikariak Administrativos/as y técnicos/as	17,05
Tailerrak / Talleres	36,52
Gidari Kobratzaileak Conductores/as –Perceptores/as	432,51
Ikuskatzaileak / Inspektoreak/as	16,53
Trafikoko gainerakoak / Resto de tráfico	1
Garbiketa / Limpieza	21,97
Zerbitzu osagarriak / Servicios auxiliares	5,86
<b>GUZTIRA /TOTAL</b>	<b>531,44</b>

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

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

2019.12.31KO PLANTILLA PLANTILLA 31.12.2019	2019ko ekitaldia Ejercicio 2019	
	Gizonak Hombres	Emakumeak Mujeres
Administrariak eta teknikariak Administrativos/as y técnicos/as	11	10
Tailerrak/Talleres	38	-
Gidari Kobratzaileak	434	55
Conductores/as –Perceptores/as		
Ikuskatzaileak /Inspectores/as	17	1
Trafikoko gainerakoak	1	-
Resto de tráfico		
Garbiketa / Limpieza	20	2
Zerbitzu osagarriak	5	3
Servicios auxiliares		
<b>GUZTIRA / TOTAL</b>	<b>526</b>	<b>71</b>

Esan daiteke, gainera, azken urteetan emakume langileak nabarmen hazi direla, bereziki Gidari-Kobratzaileen kategorian. 2019an emakume langileek %7 egin dute gora.

Cabe añadir que el incremento de personal femenino en los últimos años, especialmente en la categoría de Conductores/as Perceptores/as, ha sido considerable. En 2019 la plantilla femenina se ha visto incrementada en un 7%.

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

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

	Batez besteko adina Edad Media
Administrariak eta teknikariak Administrativos/as técnicos /as	50,67
Ikuskatzaileak /Inspectores /as	49,24
Gidariak/Conductores/as	47,48
Tailerrak/Talleres	54,76
Garbiketa/Limpieza	48,41
Zerbitzu Osagarriak Servicios Auxiliares	51,75

5.1.2. Kontratu modalitateen kopuru osoa eta banaketa

2019ko abenduaren 31n, hauek ziren kontratuen kopuru osoa eta kontratu modalitateen araberako banaketa:

5.1.2. Número total y distribución de modalidades de contratos

A 31 de diciembre de 2019 el número total de contratos y la distribución por modalidad de contrato es la siguiente:

	Kontratu kopuru osoa Nº total contratos	Epemugarik gabekoak Indefinidos	Aldi baterakoak Temporales	Ordezkatuak Relevados
2019.12.31ko plantilla Plantilla a 31.12.2019	597	406	162	29

5.1.3. Urteko kontratuen batez bestekoa sexu, adin eta sailkapen profesionalaren arabera  
2019ko abenduaren 31n, hau da plantillaren banaketa kontratu motaren arabera, generoaren eta adinaren arabera berezita:

5.1.3. Promedio anual de contratos por sexo, edad y clasificación profesional  
A 31 de diciembre de 2019 la distribución de la plantilla por tipo de contrato, desagregada por género y por edad, es la siguiente:

	Epemugarik gabekoak Indefinidos		Aldi baterakoak Temporales		Ordezkatuak Relevados		Batez besteko adina Edad Media
	Emakumeak Mujeres	Gizonak Hombres	Emakumeak Mujeres	Gizonak Hombres	Emakumeak Mujeres	Gizonak Hombres	
Administrariak eta teknikariak Administrativos/as técnicos /as	6	11	1	0	3	0	50,67
Ikuskatzaileak Inspectores /as	1	17	0	0	0	1	49,24
Gidariak Conductores/as	28	293	26	118	1	23	47,48
Tailerrak /Talleres	0	31	0	7	0	0	54,76
Garbiketa/Limpieza	1	12	1	8	0	0	48,41
Zerbitzu Orokorrak Servicios Auxiliares	2	4	1	0	0	1	51,75
	38	368	29	133	4	25	

5.1.4. Kaleratze kopurua, sexu, adin eta sailkapen profesionalaren arabera

2019an ez da inor kaleratu.

5.1.5. Batez besteko ordainsariak sexuaren arabera, eta haien bilakaera

Hau da batez besteko ordainsaria sexuen arabera:

	Batez besteko ordainsaria Salario Medio
Gizonak / Hombres	39.511,00 €
Emakumeak / Mujeres	38.514,66 €
Batez beste/ Media	39.415,92 €

Donostiako Udalak aplikatzen dituen ordainsari igoerak erabakitzen dute ordainsarien bilakaera.

5.1.6. Ordainsarien arrakala  
Generoaren araberako ordainsari arrakala minimoa da:

Ordainsari arrakala Brecha salarial	%2,5
--	------

5.1.7. Zuzendarien ordainsaria sexuaren arabera  
Konpainiako zuzendari guztiak gizonak dira. Konpainiako zuzendari guztiak gizonak dira. Pertsona bakarreko postuak dira, eta aurretik argudiatu dugun moduan, informazio hori emanda datuen babesari buruzko legeek xedatutakoaren aurka joango ginateke. Beraz, ez litzateke egokia datu horiek ematea.

Gainera, atal honek gizonen eta emakumeen arteko ordainsari desberdintasunekin dauka zerikusia, eta jakinda zuzendaritza postuetan emakumerik ez dagoela, ezin da horren analisia egin.

5.1.4. Nº de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

No se ha procedido a despedir a nadie durante el 2019.

5.1.5. Remuneraciones medias por sexo y su evolución

La retribución media por sexo es la siguiente:

La evolución de las remuneraciones viene determinada por las subidas salariales que aplica el Ayuntamiento de San Sebastián.

5.1.6. Brecha salarial  
La brecha salarial de género es mínima:

5.1.7. Remuneración de directivos por sexo  
En la función directiva de la Compañía son todos hombres. Se trata de puestos unipersonales, y tal y como hemos argumentado anteriormente, al aportar dicha información estaríamos contraviniendo las disposiciones legales en materia de protección de datos. No se considera adecuado por tanto proporcionar estos datos.

Además, este apartado está relacionado con las diferencias de salarios entre hombres y mujeres, y dado que no hay ningún puesto de dirección cubierto por una mujer en la Compañía no permite su análisis.



### 5.1.8. Desgaitasuna duten enpleguatuak

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

DTK-k aukera berdintasunean sinisten du eta mugapen fisikoak edo burukoak dituztenentzat zeregin integratzailea betetzen du: Konpainiaren plantillaren %2 desgaitasunen bat duten langileak dira.

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

### 5.1.8. Empleados/as con discapacidad

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

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

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

	<b>2019ko ekitaldia Ejercicio 2019</b>
Administrariak eta teknikariak	2
Administrativos/as y técnicos/as	
Tailerrak/Talleres	-
Gidari kobratzaileak / Conductores/as Perceptores/as	3
Ikuskatzaileak/ Inspectores/as	-
Trafikoko gainerakoak / Resto de tráfico	-
Garbiketa / Limpieza	5
Zerbituz osagarriak/Servicios auxiliares	1
<b>GUZTIRA / TOTAL</b>	<b>11</b>

## 5.2. Lanaren antolaketa

### 5.2.1. Lan denboraren antolaketa

Lanaldiaren antolaketa hitzarmen kolektiboaren urteko ordu kopuruaren menpe dago (1.592 ordu).

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

## 5.2. Organización del trabajo

### 5.2.1. Organización del tiempo de trabajo

La organización de la jornada laboral está sujeta a la jornada anual definida en el convenio colectivo (1.592 horas).

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

### 5.2.2. Absentismoa

2019an, laneko absentismoa %9,29 izan zen.

### 5.2.3. Kontziliazio neurriak

Plantillaren %100 DTKren hitzarmen kolektiboaren menpe dago, non Konpainiako langileen eskubideak eta obligazioak definitzen diren. Hitzarmenean, halaber, kontu handiz lantzen eta asetzen dira kontziliaziorako neurriak.

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

- Lanaldi murrizketak seme-alabek 16 urte bete arte.
- Aitatasun baimenak, 11 astera artekoak.
- Soldatarik gabeko baimenak.
- Lan txanda aldatzeko erraztasuna,
- Txandakako opor sistema.

## 5.3. Osasuna eta segurtasuna

### 5.3.1. Laneko osasun eta segurtasun baldintzak

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

DTK-k mediku zerbitzu bat du, mediku batek eta OLT batek osatuta, DTK-ko langileen mediku azterketetarako.

Mediku zerbitzuak osasun arreta etengabea eskaintzen die Konpainiako langile guztiei, beraien eguneroko jardunaren ondorioz izan ditzaketen lesioak eta gaixotasunak prebenitzeko eta zaintzeko.

### 5.2.2. Absentismo

En 2019 el absentismo laboral fue del 9,29%.

### 5.2.3. Medidas para conciliación

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

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

- Reducciones de jornada hasta que los hijos/as cumplan los 16 años.
- Permisos de paternidad hasta un total de 11 semanas.
- Permisos sin sueldo.
- Facilidad de cambio de turno de trabajo.
- Sistema de vacaciones rotativo.

## 5.3. Salud y Seguridad

### 5.3.1. Condiciones de salud y seguridad en el trabajo

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

Además CTSS cuenta con un servicio médico compuesto por un médico y una ATS, que realizan los reconocimientos médicos a la plantilla.

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.

Plantilla 500 langile baino gehiagokoa izan denez, 2019an Dbusek kanpoko prebentzio zerbitzua edukitzeari utzi dio eta prebentzio zerbitzu propioa edukitzen hasi da. Horretarako, 2019ko irailean Lan Arriskuen Prebentzioko teknikari bat sartu zen.

Debido a que la plantilla ha superado los 500 trabajadores, en el año 2019 Dbus ha pasado de tener servicio de prevención ajeno a constituir un servicio de prevención propio. Para ello, en septiembre de 2019 se incorporó un técnico de Prevención de Riesgos Laborales.

### 5.3.2. Lan istripuen kopurua sexuen arabera

Azpirarratzekoa da Konpainiako lan istripuak oso gutxi izan direla, hurrengo taulan ikusi daitekeen moduan:

### 5.3.2. Número de accidentes de trabajo por sexo

Cabe destacar que el índice de accidentes de trabajo en la Compañía ha sido muy bajo tal y como se muestra en la siguiente tabla:

	<b>Bajadun istripu kopurua N° accidentes con baja</b>	<b>Bajarik gabeko istripu kopurua N° accidentes sin baja</b>	<b>Baja egunak guztira N° total días baja</b>
Gizonak Hombres	11	9	471
Emakumeak Mujeres	0	2	0
Guztira / Total	11	11	471

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

Lan istripuen sexuen araberako maiztasun eta larritasun tasei dagokienez eta sexuen araberako gaixotasun profesionalak dagokienez, indizea sektoreko indizearen azpitik dago, hurrengo taulan ikusi daitekeen moduan:

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

En cuanto a la tasa de frecuencia y de gravedad por sexo de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales por sexo, el índice está por debajo del índice del sector, como se refleja en la siguiente tabla:

	<b>Dbuseko maiztasun tasa Tasa de frecuencia Dbus</b>	<b>Jardueraren maiztasun tasa Tasa frecuencia actividad</b>	<b>Dbuseko larritasun tasa Tasa de gravedad Dbus</b>	<b>Jardueraren larritasun tasa Tasa gravedad actividad</b>	<b>GP / EP</b>
Gizonak Hombres	14,69		0,63		1
Emakumeak Mujeres	0,00		0,00		0
Guztira/Total	12,94	33,10	0,55	1,11	1

## 5.4. Harreman sozialak

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

Enpresa Batzorde batek ordezkatzeko dituzten Konpainiako langileak, eta Enpresa Batzorde hori sindikatu sekzio desberdinekoak diren 17 lagunek osatuta dago (lehen 13 lagun ziren eta orain 17, 500 langile baino gehiago direlako).

Enpresa Batzordea aldian-aldian elkartzeko da zuzendaritzarekin, langileak kezkatzen dituzten gaietaz buruz hitz egiteko.

Informatzeko dauden prozedurei dagokienez, eta komunikazioa hobetzeko helburuarekin, barne komunikazioa hobetzeko plan integral bat garatu du DTK-k. Hala, langileen eta departamentuen arteko komunikazioa arintzeko eta malgutzeko eta, bide batez, zirkularrak eta nominak bertsio digitalean bidaliz hondakin gutxiago eragiteko asmoarekin 2015ean abiarazi zen digitalizazio prozesua finkatu da 2019an.

2019an, barruko boletina argitaratzen jarraitu da. Boletinaren helburua da DTK-ko plantilla osoari Konpainiaren azken nobedadeen berri ematea.

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

- Konpainiako langileen eta zuzendaritzaren arteko gosariak, non Konpainiako departamentu eta sekzio guztietako langileek parte hartzen duten.
- DTKren enpresa hornitzaileekiko negoziazioa langileei deskontu politikak ezartzeko.
- Langileen etengabeko ebaluazioa.
- Zirkularrak argitaratzea eta langileei zabaltzea.
- Berdintasun Planean jasotako hainbat jarduera.
- Haurrentzako marrazki lehiaketa, langileen seme-alabentzat.

## 5.4. Relaciones sociales

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

Los trabajadores/as de la Compañía están representados/as por un comité de empresa formado por 17 personas (se ha pasado de 13 a 17 personas por superar los/as 500 trabajadores/as) que pertenecen a cuatro secciones sindicales diferentes.

El Comité de Empresa se reúne periódicamente con dirección para tratar cuestiones que preocupan a los/as trabajadores/as.

En relación a los procedimientos existentes para informar, y con el objetivo de mejorar la comunicación, CTSS ha desarrollado un plan integral de mejora de la comunicación interna. Así, en 2019 se ha consolidado el proceso de digitalización iniciado en 2015 para agilizar y flexibilizar la comunicación entre el personal y los diferentes departamentos, y reducir el uso de residuos a través del envío de circulares y la nómina en versión digital.

En 2019 se ha seguido editando el boletín interno, cuyo objetivo es ofrecer a toda la plantilla de CTSS un resumen de las últimas novedades de la Compañía.

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

- Desayunos entre el personal y la dirección de la Compañía donde participan trabajadoras y trabajadores de todos los departamentos y secciones de la Compañía.
- Negociación con empresas proveedoras de la CTSS de políticas de descuentos para la plantilla.
- Evaluación continua del personal.
- Edición y divulgación de circulares al personal.
- Diversas actividades recogidas en el Plan de Igualdad.
- Concurso infantil de dibujo dirigido a los/as hijos/as del personal.

**Enpleguaren atari** bat ere dago, zeinera langile guztiek duten sarbidea. Bertan kontsultatu ditzakete Konpainiaren jarduerarekin lotura duten albisteak eta jarduera guztiak, baita adierazle nagusien bilakaera (metatutako bidaien bilakaera, hileko kontsumoaren bilakaera, puntualtasunaren hileko bilakaera eta erruarekin gertatutako istripu kopurua) eta gidarien ordutegien planifikazioa ere.

Enpleguaren ataritik "Euskararen Txokoa" izeneko atalera ere sar daitezke. Atal horretan euskara hobetu dezakete link interesgarrien bitartez, eta hizkuntza politikari buruzko eta euskara ikastaroak edo DTK-ko langileen artean euskaraz hitz egiteko saioen gaineko informazioa eskuratu dezakete.

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

#### 5.4.2. Hitzarmen kolektiboak estaltzen dituen enpleguaren portzentajea herrialdeka

Plantillaren %100 DTKren hitzarmen kolektiboaren menpe dago, eta hitzarmen horrek definitzen ditu Konpainiako langileen eskubideak eta obligazioak.

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

2019ko amaieran akordio bat lortu zen, eta horri esker DTKren 2019-2022 aldirako hitzarmen kolektibo berria sinatu ahal izan zen.

Bi akordio handi hauek dira Hitzarmenaren ardatza: alde batetik, erretiro partzialerako plan bat definitzeko akordio bat egin zen 2019-2022 aldirako, eta, bestetik, DTK-ko langileen lan baldintzetan hobekuntza garrantzitsuak hitzartu ziren. Zentzu horretan, Hitzarmen berrian, aurrekoan bezala, ahalegin berezia egin da lana langileen bizitza pertsonalarekin hobeto uztartzeko eta lan baldintzak hobetzeko egon daitezkeen bide guztiak aztertzeko. Adostutako hobekuntza horien artean hauek nabarmendu daitezke:

Asimismo, existe un **portal del empleado/a**, al que tiene acceso toda la plantilla, y en el que se pueden consultar todas las noticias y actividades relacionadas con la actividad de la Compañía, así como la evolución de los principales indicadores (evolución de viajes acumulados, evolución consumo mensual, evolución mensual de la puntualidad y número de siniestros con culpa), y la planificación de horarios de los /as conductores/as.

Desde el portal del empleado/a tienen acceso además al "Euskararen Txokoa", sección que les permite mejorar el idioma a través de enlaces de interés, información de política lingüística, e información también relacionada con cursos de euskera o sesiones para practicar el idioma entre los/as trabajadores/as de CTSS.

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

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

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

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

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

El Convenio pivota sobre dos grandes acuerdos: por un lado, se alcanzó un acuerdo para definir el plan de jubilación parcial para el periodo 2019-2022 y, por otro lado, se pactaron importantes mejoras de las condiciones de trabajo del personal de la CTSS. En este sentido, el nuevo Convenio, al igual que el anterior, hace un esfuerzo especial en la mejora de la compatibilidad de la vida personal de los/as trabajadores/as, así como en analizar todas las posibles vías de mejora de las condiciones de trabajo del personal. Entre dichas mejoras acordadas destacan las siguientes:

- Metatutako orduengatik Enpresak emango dituen atsedenen kopurua handitu da.
- Norbere gauzetarako baimenak handitu dira.
- Azterketa medikoak eta laneko arropak jasotzea arautu dira.
- Fisioterapia zerbitzura joateko lehentasunezko baldintzak negoziatuko dira langileentzat.
- Lantalde bat sortuko da 4 ordu baino gehiagoko zerbitzuen murrizketak aztertzeko.

- Aumenta el número de descansos que concederá la Empresa por horas acumuladas.
- Se amplían los permisos por asuntos propios.
- Se regulan los reconocimientos médicos y la recogida de vestuario.
- Se negociarán condiciones preferentes para el personal para la asistencia al servicio de fisioterapia.
- Se creará un grupo de trabajo para analizar las reducciones de los servicios de más de 4 horas.

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

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

## 5.5. Prestakuntza

5.5.1. Prestakuntzaren alorrean ezarritako politikak

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

5.5.2. Prestakuntzan egindako inbertsioa kategoriako

Hurrengo taulan agertzen da prestakuntzan egindako inbertsioa, sekzioka:

## 5.5. Formación

5.5.1. Políticas implementadas en el campo de la formación

La calidad del servicio de CTSS no solo se basa en la innovación tecnológica. También, y de manera más fundamental, se vertebrada 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 CTSS ofrece a su personal formación continua en conducción, eficiencia, seguridad, relaciones humanas y euskera, para dar así un servicio profesional y eficaz día a día.

5.5.2. Inversión de formación por categoría

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

SECCIONES	INVERSIÓN (€)
ADMINISTRARIAK ETA TEKNIKARIAK / ADMINISTRATIVOS/AS Y TECNICOS	-
IKUSKATZAILEAK/INSPECTORES	-
GIDARIAK/PERSONAL CONDUCCIÓN	159.408,22
TAILERRAK/TALLERES	17.026,45
GARBIKETA/LIMPIEZA	-
ZERBITZU OSAGARRIAK/ SERVICIOS AUXILIARES	-

5.5.3. Prestakuntza orduak kategoría profesionalen arabera

2019an 6.540 prestakuntza ordu baino gehiago eman dira, hau da, 12 ordu pertsonako.

Gidariak prestakuntza eta egokitzapen ikastaroak egin dituzte. Ikastaro horien artetik bereziki nabarmentzen da lanpostuaren barruko giza harremanen gainekoa. Aldian-aldian prestakuntza hori berritzen da gidarientzat.

Era berean, langile berriak trebatzen jarraitu da, bai eta ibilgailu elektriko eta ibilgailu hibrido berrien erabileraz eta funtzionamenduz.

Gainera, dibertsitate funtzionala duten pertsonenganako sentsibilizazioa eta haiekiko harremanetarako orientabideak ematea izan dira 2019an emandako prestakuntzaren gai nagusiak.

Gidariak 5.945 ordu egin dituzte guztira.

Tailerreko langileek prestakuntza espezifiko jaso dute mantentze lanen protokoloen eguneraketari buruz, sartu berri diren ibilgailuen premietara egokitzeko, batez ere ibilgailu hibrido eta elektrikoak baitira. Guztira, 595 ordu egin dituzte.

5.5.3. Cantidad de horas de formación por categorías profesionales

Durante el año 2019 se han impartido más de 6.540 horas de formación, lo que equivale a 12 horas por persona.

El personal de conducción ha realizado cursos de formación y adaptación, donde destaca especialmente el curso de relaciones humanas en su puesto, una formación que se renueva periódicamente a todo el personal de conducción.

Asimismo se ha continuado con la capacitación de personal de nueva incorporación y la formación en el manejo y funcionamiento de los nuevos vehículos eléctricos e híbridos.

Además, en el año 2019 se ha impartido una formación centrada en la sensibilización y orientación sobre la relación y atención a las personas con diversidad funcional.

El personal de conducción ha realizado un total de 5.945 horas.

El personal de taller ha recibido formación específica en la actualización de los protocolos de mantenimiento para adecuarse a las necesidades de los vehículos de nueva incorporación, mayoritariamente vehículos híbridos y eléctricos. En total han realizado 595 horas.

SEKZIOAK/SECCIONES	ORDUAK/HORAS
ADMINISTRARIAK ETA TEKNIKARIAK ADMINISTRATIVOS/AS Y TECNICOS	-
IKUSKATZAILEAK/INSPECTORES	-
GIDARIAK/PERSONAL DE CONDUCCIÓN	5.945
TAILERRAK/TALLERES	595
GARBIKETA/LIMPIEZA	-
ZERBITZU OSAGARRIAK SERVICIOS AUXILIARES	-

## 5.6. Berdintasuna

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

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

2019an, Dbusek BAI SAREAre hirugarren batzarrean hartu zuen parte. Jardunaldi horretan, Dbusek azterlan bat aurkeztu zuen, lan merkatuko soldata arrakalari buruzko taldeak egindakoa. Taldea BAI SAREAk sortu zuen, aipatutako gaia aztertzeke. Lantaldeak bere baitan dauden enpresen egoera aztertu zuen, sarea eratzen duten erakunde guztiek beren enpresetan dagoen egoera aztertzeke eta ordainsari arrakala txikitzeke neurriak abian jartzeko erabili ahal izango dituzten tresnak ateratzeko.

5.6.2. Berdintasun planak, enplegua sustatzeko hartutako neurriak, jazarpen sexualaren eta sexuagatiko jazarpenaren aurkako protokoloak Era berean, 2019an DTKren II. Berdintasun Plana aplikatzen jarraitu da. Plan hori I. Berdintasun Planaren jarraipena da, zeinari esker DTK-k "Emakumeen eta gizonen arteko aukera berdintasunaren aldeko Erakunde Laguntzailea"-ren izaeraren aitortza eskuratu zuen Emakunderen eskutik.

II. Berdintasun Planak ere Donostiako Tranbia Konpainian emakumeen eta gizonen artean benetako eta egiazko aukera berdintasuna bermatzea du helburu. Horretarako, Berdintasun Planak hainbat neurri aurreikusi eta garatzen ditu, tartean nabarmentzen direla Konpainian lanean hasten diren emakumeen kopurua handitzera bideratutakoak, hemendik gutxira Dbusen emakumeen ordezkari handiagoa izan dadin.

Ildo horretan, honako helburu hauek definitu dira plan honetarako:

## 5.6. Igualdad

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

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

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

En 2019 Dbus participó en la tercera asamblea de BAI SAREA. En dicha jornada Dbus presentó el estudio realizado por el grupo de trabajo de brecha salarial del mercado laboral creado en BAI SAREA para analizar esta temática. El grupo de trabajo analizó la situación de las empresas que forman parte del mismo para poder extraer 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.

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

Asimismo, en 2019 se ha continuado con la aplicación del II Plan de Igualdad de CTSS. Este plan supone una continuidad del I Plan de Igualdad, por el cual CTSS recibió el reconocimiento de Emakunde de "Entidad Colaboradora en igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres".

El II Plan de Igualdad continúa con el objetivo de garantizar la igualdad real y efectiva de oportunidades entre mujeres y hombres de la Compañía del Tranvía de San Sebastián. Para ello, el Plan de Igualdad contempla y desarrolla una serie de medidas, entre las cuales destacan las encaminadas a conseguir que aumente el número de mujeres que se incorporen a la Compañía, de forma que en un futuro próximo se consiga una mayor representatividad de las mujeres en Dbus.

En esta línea, se han definido los siguientes objetivos para el presente plan:



- Emakumeen presentzia areagotzea DTK-ko plantillan.
- Erantzukidetasuna eta kontziliazio erraztea.
- DTK-ko plantilla sentsibilizatzea eta prestatzea berdintasunaren alorrean.
- Langileen artean berdintasunari buruzko dokumentuak zabaltzea: jarduketa protokoloa, berdintasun plana, etab.
- Incrementar la presencia de la mujer en la plantilla de CTSS.
- Favorecer la corresponsabilidad y conciliación.
- Sensibilizar y formar a la plantilla de CTSS en materia de igualdad.
- Difundir entre su personal documentación en materia de igualdad: protocolo de actuaciones, plan de igualdad, etc.

2019an, helburuak proiektu espezifikotan gauzatu dira, hauetan esaterako: hizkuntzaren erabilera ez-sexista langileentzako informazio material guztian; berdintasuna bermatzea langileentzako deialdietan; eta Donostiako Udalaren Berdintasun Planean parte hartzea. Ekintza horiek denek laguntzen dute Konpainiaren barruan berdintasunezko lan baldintzen esparru bat sortzen.

Azkenik, azpimarratzekoa da 2019aren bukaera berdintasunaren alorreko aholkulari bat kontratatu dela. Emakundek homologatutako aholkulari bat da, eta diagnostiko berria egingo du, III. Berdintasun Plana diseinatu ahal izateko.

#### 5.6.3. Irisgarritasun unibertsala desgaitasuna duten pertsonentzat

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

Horretarako, autobus guztiek hau dute: sartzeko eta irteteko arrapala; mugikortasun murriztua eta premia bereziak dituzten pertsonentzat erreserbatutako eserlekuak, beste kolore batez berezita; eta informaziorako piktogramak eta audioak, bai autobusaren barruan, bai kanpoan; linea, geltoki eta ordutegiaren gaineko irudi bidezko informazioa; eta gurpildun aukietarako, taka-takak eta mugikortasuna murriztua duten pertsonentzako beste ibilgailu mota batzuetarako erreserbatutako lekuak autobusen barruan.

Horrez gain, jada 114 geltoki dira lineen eta iritsiera orduen gaineko informazioa emateko panel elektronikoa dutenak. Panel guztiek audio sistema bat daukate, ikusteko zailtasunak dituzten pertsonak aktibatze moduan. Semafoetako audioa aktibatze modu berean aktibatzen dira panel hauen audioa, ONCEko bazkideen eta beste kolektibo batzuetako kideen esku daude sistema horiek.

Los objetivos se han traducido en iniciativas específicas a lo largo de 2019. El uso no sexista del lenguaje en todo el material informativo para el personal, la garantía de igualdad en las convocatorias para el personal y la participación en el Plan de Igualdad del Ayuntamiento de San Sebastián contribuyen a crear un marco laboral en igualdad de condiciones dentro de la Compañía.

Cabe destacar por último que a finales de 2019 se ha contratado una consultora en materia de igualdad homologada por Emakunde para realizar un nuevo diagnóstico y poder diseñar el III Plan de Igualdad.

#### 5.6.3. Accesibilidad universal para personas con discapacidad

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

Todos los autobuses están dotados de rampa de acceso, asientos reservados para personas con movilidad reducida y necesidades especiales distinguidas a través del color del asiento y los pictogramas informativos, audios informativos tanto en el interior del autobús como en el exterior, información visual sobre líneas, paradas y horarios, y espacios reservados dentro de los autobuses para el acceso de sillas de ruedas, andadores y otro tipo de vehículos para personas de movilidad reducida.

Por otro lado, ya son 114 las paradas dotadas de panel electrónico de información sobre líneas y tiempos de llegada. La totalidad de los paneles cuenta con un sistema de audios que las personas con dificultades de visión pueden activar a través de los mandos estándares que se utilizan para activar el audio de los semáforos, y que son de acceso general para las personas socias de la ONCE y otros colectivos.

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

#### 5.6.4. Diskriminazioaren aurkako politikak eta aniztasunaren kudeaketa

DTK saiatzen da enplegatu guztiak inpartzialtasunez eta errespetuz tratatuak izango diren lan ingurune bat sortzen, eta horretarako arreta berezia jartzen du aukera berdintasunak bultzatzeko, generoari zein gaitasunei dagokienez, horrela era guztietako diskriminazio profesionalak ezabatzeke.

### 6. GIZA ESKUBIDEEN ERRESPETUA

DTK-k hainbat organo ditu Konpainiaren langileen eskubideen gardentasuna eta errespetua bermatzeko. Giza eskubideekin lotura duten erabaki horiek guztiak Enpresa Batzordean aztertzen dira, langile guztiak ordezkatzeko dituen organoa baita.

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

Adierazi behar da orain arte ez dagoela Giza Eskubideen urraketatik salaketarik.

### 7. USTELKERIAREN ETA EROSKERIAREN AURKAKO BORROKA

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

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

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

#### 5.6.4. Políticas contra la discriminación y gestión de la diversidad

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

### 6. RESPETO DERECHOS HUMANOS

CTSS cuenta con diferentes órganos que garantizan la transparencia y el respeto de los derechos de los/as trabajadores/as de la Compañía. Todas estas decisiones relacionadas con los derechos humanos son analizadas con el Comité de Empresa, órgano que representa a la totalidad de los/as trabajadores/as.

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

Indicar que no existen hasta la fecha denuncias por vulneración de los Derechos Humanos

### 7. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

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

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

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

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