

INFORMAZIO EZ FINANTZARIOAREN
EOGERA, AZAROAREN 24KO 18/2017
ERREGE LEGE-DEKRETUAK, EUROPAKO
PARLAMENTSAREN ETA KONTSEILUAREN
2014/95/EB ZUZENTARUA ESPAINIAKO
ORDENAMENDU JURIDIKOAN
TXERTATZEN DUENAK, EZARTZEN
DUENAREN ARABERA

SARRERA

Informazio Ez finantzarioaren Egoera honetan, abenduaren 28ko 11/2018 Legeak honako gai hauei buruz eskatzen duen gutxieneko informazioa dago: ingurumena, gizartea eta langileak (besteak beste, "soldata arrakala" eta lan deskonexiorako politikak ezartzea), giza eskubideen errespetua, ustelkeriaren eta eroskeriaren aurkako borroka, eta gizartea (besteak beste, enpresak garapen iraunkorarekin, azpikontratazioarekin eta hornitzaileekin, kontsumitzaileekin eta informazio fiskalarekin dituen konpromisoak). Dokumentu hau egiteko, gizartearen berezko adierazleen estandarrak hartu dira kontuan.

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

INTRODUCCIÓN

El presente Estado de Información No Financiera, contiene la información mínima requerida por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre correspondiente a las siguientes cuestiones: medioambientales, sociales y relativas al personal (que comprende aspectos como "la brecha salarial" y la implantación de políticas de desconexión laboral, respecto a los derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno y la sociedad (que comprende compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible, subcontratación y proveedores, consumidores, e información fiscal. Para la elaboración de este documento se ha considerado estándares de indicadores propios de la sociedad.

1. NEGOZIO EREDUAREN DEFINIZIOA

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

2. MATERIALTASUNAREN ANALISIA

- 2.1. Interes taldeen identifikazioa
- 2.2. Interes taldeen/jarduera eragina

3. INGURUMENA

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

4. SOZIETATEKO HARREMANAK

- 4.1. Garapen iraunkorrarekiko konpromisoak
- 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

1. DEFINICIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO

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

2. ANÁLISIS DE LA MATERIALIDAD

- 7.1. Identificación de grupos de interés
- 7.2. Impacto actividad/grupos de interés

3. MEDIO AMBIENTE

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

4. RELACIONES EN LA SOCIEDAD

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

5. PERSONAS

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

5.6. Berdintasuna

6. GIZA ESKUBIDEEN ERRESPECTUA

7. USTELKERIAREN ETA EROSKERIAREN AURKAKO BORROKA

1. NEGOZIO EREDUAREN DEFINIZIOA

1.1 Aurkezpena

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

2020ra arte, bere jarduera garraio publikoa hiriko autobusaren bidez (Dbus) kudeatzea izan da funtsean, eta jarduera hori nabarmen aldatu da Konpainia eratu zenetik. Gaur egun, Dbusek eguneko 31 autobus linea eta gaueko 9 linea (edo gautxori linea) eskaintzen ditu, bai eta biztanle dentsitate txikiaren eremuen beharrei erantzuteko eskaripeko zerbitzu bat ere. 2021ean, 472.906 zerbitzu ordu eskaini dira, eta 6.924.744 km egin dira Donostiak duen 60,89 km² -ko udal eremuaren barruan. 2020. urtearekin alderatuta, eskaintako orduak eta egindako orduak gehiago izan dira, %18

6. RESPETO DERECHOS HUMANOS

7. LUCHA CONTRA CORRUPCIÓN Y SOBORNO

1. DEFINICIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO

1.1 Presentación

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

Hasta el 2020 su actividad se ha basado en la gestión del transporte público a través del autobús urbano (Dbus) que **ha evolucionado sustancialmente desde la fundación de la Compañía**. Actualmente Dbus cuenta en su oferta con 31 líneas de autobús diurnas, 9 líneas nocturnas o Búho y un servicio a la demanda, que cubre las necesidades de áreas de menor densidad de población. En 2021 se han ofertado 472.906 horas de servicio y se han realizado 6.924.744 km kilómetros dentro del área municipal de San Sebastián, con 60,89 km² de superficie. En comparación con el año 2020, tanto las horas ofertadas como los kilómetros realizados se

eta %17,50 gehiago, hurrenez hurren.

2021ean, batez beste 544 langile egon dira zerbitzuan, 63 emakume eta 482 gizon. Zerbitzuan dauden langileen kopurua %2,8 igo da 2021ean, aurreko urtearekin alderatuta, 2020an 529 langile egon zirelako, 69 emakume eta 460 gizon.

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

Dbiziren zerbitzuak 46 geltoki ditu, hiriko auzo guztietan banatuta. Sistemak dituen 120 bizikleta elektrikoei eta 317 bizikleta mekanikoei esker, herritarrak auzo guztietara iritsi daitezke bizikleta bideen edo bidegorri sarearen bidez. 2020arekin alderatuta, sisteman ez da aldaketarik egin.

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

han incrementado en un 18% y un 17,50% respectivamente.

En 2021 la media de personal en servicio ha sido de 544 trabajadores/as, con una distribución de 63 mujeres y 482 hombres. El personal en servicio se ha incrementado en un 2,8% en el año 2021 en comparación al año anterior, con 529 trabajadores/as, 69 mujeres y 460 hombres en el año 2020.

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

El servicio de Dbizi se compone de 46 estaciones distribuidas por los diferentes barrios de la ciudad, que gracias a las 120 bicicletas eléctricas y las 317 bicicletas mecánicas de las que dispone el sistema, conectan a la ciudadanía a través de la red de bidegorris o carriles bici. No ha habido variaciones al respecto frente a 2020.

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

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

Konpainia Donostiako gizarteari zor zaio lehenik eta behin, eta bere eguneroko funtzionamenduak komunitatean duen eraginaz jabetzen da. Horregatik, **interes taldeen arteko lankidetzaren eta komunikazio irekia sustatzen ditu**, betiere Herritarren Partaidetzarako Sailarekin eta Donostiako Udaleko Mugikortasun Sailarekin koordinatuta. Horrela, herritarren beharrak eta itxaropenak modu integralean aztertzen dira, maila desberdinetan erantzuna emateko.

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

2021eko martxoan Dbusek irisgarritasunari buruzko jardunaldi batzuk egin zituen kotxetegiaren, Mugikortasun Sailarekin, mugikortasun urriko pertsonen hainbat elkarterekin eta adinekoen taldeekin batera, Donostiako Udalaren Lagunkoia programaren bidez,

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

La Compañía se debe a la sociedad donostiarra en primer lugar y es consciente del impacto de su funcionamiento diario en la comunidad. Por ello, **fomenta la colaboración y la comunicación abierta entre los diferentes grupos de interés**, siempre en coordinación con el departamento de Participación ciudadana y el departamento de Movilidad del Ayuntamiento del San Sebastián. De esa manera las necesidades y expectativas de los y las ciudadanas se analizan de una manera integral, para darles respuesta a diferentes niveles.

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

En marzo de 2021 Dbus realizó unas jornadas de accesibilidad en cocheras en colaboración con el departamento de Movilidad con diferentes asociaciones de personas con movilidad reducida y grupos de personas mayores a través del programa Lagunkoia del Ayuntamiento de San Sebastián, para analizar la accesibilidad de los nuevos

autobus berrien irisgarritasuna aztertzeko. Elkarteen laguntzari esker, flotan gehitu berri diren ibilgailuek ibilgailuetara igotzea eta jaistea eta autobusen barruan mugitzea errazten duten elementu gehiago dituzte.

1.2 Enpresa ingurunea eta helburua estrategikoak

2021ean, DTK-k **bere susperraldia sendotu du**, 2019ko ekitaldiko emaitzak oraindik lortu gabe, COVID-19aren pandemiaren osasun krisiari erantzuteko ezarritako mugikortasun mugapenen ondorioen ondoren. Autobus zerbitzuetan zein bizikleten alokairu zerbitzuan ahalik eta kalitate onena eskaintzeko, DTK-k hainbat jarduera egin zituen, **hiriko garraio publikoa suspertu** eta sendotu ahal izateko, **mugikortasunerako alternatiba seguru eta eraginkor gisa**.

2021eko martxoan, DTK-k **airearen kalitatearen azterketa bat egin zuen bere autobusetan**, COVID-19aren aurkako protokoloan ezarritako segurtasun neurriak betetzen zirela bermatzeko. Azterketa horretatik ateratzen den ondorioa da Dbuseko autobusetan, okupaziorik handieneko egoeretan, airea 13 segundoan behin berritzen dela, hau da, 5 aldiz minutuko. Gomendatzen den aire berritzearen tasa

autobuses incorporados. Gracias a la colaboración de las asociaciones, los vehículos de nueva incorporación a la flota cuentan con más elementos que facilitan el acceso y descenso de los vehículos y la movilidad dentro de los autobuses.

1.2 Entorno empresarial y objetivos estratégicos

2021 ha sido el año en el que la CTSS **ha consolidado su recuperación** sin alcanzar todavía los resultados del ejercicio 2019, tras las consecuencias de la limitación a la movilidad decretados como respuesta a la crisis sanitaria de la pandemia por COVID-19. Con el objetivo de ofrecer la mejor calidad posible en sus servicios tanto de autobuses como de alquiler de bicicleta, la CTSS llevó a cabo varias actuaciones que han permitido recuperar y consolidar el **transporte público de la ciudad como una alternativa segura y eficaz de movilidad**.

En marzo de 2021 la CTSS realizó un **estudio de la calidad del aire en sus autobuses con el objetivo de garantizar el cumplimiento de las medidas de seguridad** establecidas en su protocolo contra el COVID-19. En el análisis se concluyó que en los autobuses de Dbus, en situaciones de mayor ocupación, la renovación del aire se producía 13 segundos, 5 veces por minuto aproximadamente, una tasa de renovación entre 9 y 10 veces superior a la recomendada.

baino 9-10 aldiz handiagoa da tasa hori.

2021ean segurtasun neurriak ezartzen jarraitu da, ikusi **baita birusa hedatzea prebenitzeko eraginkorrak direla.**

Esaterako, ibilgailuak eta instalazioak areago garbitu eta desinfektatu dira, erabiltzaileek eta gidariek maskara derrigor erabili behar izan dute eta autobusen okupazioa monitorizatu da, eta horrekin guztiarekin batera, leiho zabukari eta sabai leihoen bitartez eta, bereziki, geltokietan autobusen ate guztiak irekiz eta itxiz airea etengabe berritu da.

Era berean, egun osoan zehar ibilgailuak aireztatzeko protokoloarekin jarraitu da, zerbitzua hasten denetik ibilgailua erretiratzeko den arte leiho zabukariak irekita edukita. Zerbitzuaren hasieran, gidari guztiak bermatu behar dute leihatilak irekita daudela, eta zerbitzuak irauten duen bitartean, ibilgailuaren barruan doazen erabiltzaileei gogorarazten zaie garrantzitsua dela aireztapen hori mantentzea, minutu batzuetako maiztasunez automatikoki erreproduzitzen diren lokuzioen bidez eta leihatila guztietan jarritako informazio kartelen bidez. Guztien laguntzari esker, autobusen barruko segurtasuna bermatuta dago, eta gaur egun, ez daukagu hiriko garraio publikoan gertatutako kutsaduraren berririk.

En 2021 se ha continuado con las medidas de seguridad que **han demostrado su eficacia para la prevención de la expansión del virus**, como la intensificación de la limpieza y desinfección de vehículos e instalaciones, el uso obligatorio de mascarilla por parte de las personas usuarias y el personal de conducción y la monitorización de la ocupación de los autobuses, unido al aporte de aire permanente a través de ventanillas abatibles, claraboyas y, especialmente, con la apertura/cierre continuado de todas las puertas en las paradas.

Ha continuado asimismo el protocolo para ventilar los vehículos a lo largo de toda la jornada, con la apertura de las ventanas abatibles desde el inicio del servicio hasta la retirada del vehículo. Al comienzo del servicio todos/as los/as conductores/as deben garantizar que las ventanillas están abiertas, y durante el servicio, se recuerda a los/as usuarios/as a bordo la importancia de mantener dicha ventilación, a través de locuciones que se reproducen automáticamente cada varios minutos y mediante cartelera informativa en todas las ventanillas. Gracias a la colaboración de todos/as la seguridad a bordo de los autobuses está garantizada, y a día de hoy, no se ha reportado ningún contagio en el transporte público de la ciudad.

Urtebetez irizpide zorrotzenak aplikatzen, protokolo berriak garatzen eta konpainiako langileen eta erabiltzaileen osasuna eta segurtasuna bermatzeko hainbat prebentzio-neurri ezartzen aritu ondoren, Dbusek 2021eko abuztuan Aenor ziurtagiria berri zuen COVID-19ari aurre egiteko moduagatik. 2020ko abuztuan eman zitzaion ziurtagiri hori Dbusi.

Zerbitzua berreskuratzeari dagokionez, urtearen lehen erdian, eta mugitzeko murrizketen ondorioz, bereziki gaueko orduetan, Gautxori zerbitzua etenda egon zen, eta zerbitzuaren amaieraren ordutegiak ezarritako etxeratze aginduaren arabera mugatuta. Muga hori pixkanaka murriztuz joan zen, harik eta 2021eko irailean erabat ezabatu zen arte, ohiko autobus zerbitzua erabat berreskuratuta zen arte. Era berean, eskaria pixkanaka handituz joan zen, eta 2021eko abenduaren 31n %75,27ra iritsi zen, 2019arekin alderatuta; izan ere, urte hori erreferentzia da pandemiaren aurreko eskariari dagokionez. **2020. urtearekin alderatuta, errekupeazioa %25ekoa da.**

Era berean, Dbizi bizikletak alokatzeko zerbitzua sendotu egin da 2021ean, ibilgailu pribatuaren ordeko garraio bide gisa. Geltoki sare zabalari, bizikleten eskuragarritasunari eta kalitateari eta hiriko bidegorri sareari

Tras un año aplicando los criterios más estrictos, desarrollando nuevos protocolos e implementando diversas medidas preventivas para garantizar la salud y seguridad del personal de la Compañía y de las personas usuarias, Dbus obtuvo en agosto de 2021 la renovación del certificado Aenor frente al COVID-19, un certificado que se otorgó a Dbus en agosto de 2020.

En cuanto a la recuperación del servicio, durante la primera mitad del año y debido a las restricciones a la movilidad, especialmente en horario nocturno, el servicio Búho permaneció suspendido y los horarios del fin de servicio limitados al toque de queda establecido. Dicha limitación fue reduciéndose progresivamente hasta su total eliminación en septiembre de 2021, con la recuperación total del servicio habitual de autobús. De la misma manera, la demanda fue incrementándose progresivamente hasta situarse en un 75,27% a 31 de diciembre de 2021, en comparación a 2019, año de referencia en cuanto a la demanda anterior a la pandemia. **En comparación con el año 2020, la recuperación se establece en un 25%.**

De la misma manera, el servicio de alquiler de bicicleta Dbizi ha visto en 2021 su consolidación como medio de transporte alternativo al vehículo privado. Gracias a la amplia red de estaciones, la disponibilidad y calidad de las bicicletas y a la red de bidegorris de la ciudad, el sistema ha

esker, sistema aurreko sistemak baino %112 harpidedun gehiago izatera iritsi da, funtzionamenduaren lehen urtean.

2021ean, DTK-k lan egin du Covid-19 pandemiak 2020an galdutako normaltasuna pixkanaka berreskuratzeko. Hori dela eta, Konpainiak marketineko eta komunikazioko kanpaina batzuk egin ditu garraio publikoaren erabilera sustatzeko, bai autobusarena, bai bizikletarena, Donostian mugitzeko bitarteko iraunkor eta seguru gisa, eta deskubritzeko eta egunerokoaz gozatzeko gogoia berreskuratzeko, egungo testuinguruaren berezko mugen barruan.

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

Testuinguru honetan, eta DTKren 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, segurua eta kalitaterik

obtenido un 112% más de abonados/as en comparación con el sistema anterior, durante su primer año de funcionamiento.

En 2021 la CTSS ha trabajado con el objetivo de recuperar poco a poco la normalidad perdida en 2020 por la pandemia Covid-19. Con esto en mente, la Compañía ha realizado varias campañas de marketing y comunicación para fomentar el uso del transporte público, tanto el autobús como la bicicleta, como medios sostenibles y seguros para desplazarse en San Sebastián, y volver a recuperar las ganas de descubrir y disfrutar del día a día, dentro de las limitaciones propias del contexto actual.

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

En este contexto, y centrándonos en el ámbito local de la actividad de la CTSS, como es la ciudad de San Sebastián, **el modelo de negocio de la Compañía avanza hacia el concepto de empresa gestora de la movilidad urbana**, que se centra en políticas medioambientales, de calidad, de marketing y de personal, que permiten ofrecer un servicio de movilidad urbana sostenible, seguro y de máxima calidad, y que busca que

handienekoa eskaini dezakeen, erabiltzaileen esperientzia gero eta hobea izan dadin, **hiri hobea, bizigarriagoa, humanoagoa eta iraunkorragoa sortzen laguntzeko.**

2021eko urrian, Konpainiak bere lehen urratsak eman zituen Mugikortasuneko Operadore Integral bihurtzeko bidean, oztoporik gabeko garraio publikoko zerbitzu multimodala eta integrala eskaintzea ardura nagusia duen kudeaketa eredua izateko. **"Mobility as a Service" (MaaS) kontzeptua** da. Dagoeneko Europako hiri garrantzitsuenetako askotan praktikan dagoen eredua da, eta dauden garraio bide guztiak biltzen ditu, herritarrei ibilgailu pribatua baino erabilerrazago eta eraginkorragoa den aukera bat eskaintzeko.

Gero eta ohikoagoa da hiri autobus garraio publikoko enpresek (udalek gehien erabiltzen duten bitartekoa ohiko mugikortasun eskaerei erantzuteko) azkenean mugikortasuneko zerbitzu bat baino gehiago kudeatzea, hirien konfigurazio berriak (emisio baxuko zonaldeak ezartzea, babes akustikoko zonaldeak ezartzea eta abar) zein hiri konfigurazio berri horrek dakartzan mugikortasun behar berriek (partekatutako desplazamenduak, interoperabilitatea edo intermodalitatea joan-etorrietan, ordainketa bakarreko

la experiencia de las personas usuarias sea cada vez mejor, **contribuyendo en la creación de una ciudad mejor, más habitable, más humana y más sostenible.**

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

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

modua hainbat modalitate zerbitzutarako, eta abar) eskatuta.

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

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

Garraio publikoaren sustapena da hiriaren helburu nagusietako bat, eta Konpainiaren Plan Estrategikorako ezinbestekoa da **Konpainiak eskaintzen dituen zerbitzuen egungo eta etorkizuneko erabiltzaileen premiak**

desplazamientos, modo de pago único para los diversos servicios de modalidad, etc.).

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

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

La potenciación del transporte público, por tanto, constituye uno de los principales objetivos de la ciudad, y los objetivos estratégicos de la Compañía pasan por aunar todos los esfuerzos en **satisfacer las necesidades de las actuales y potenciales**

asetzeko ahalegin guztiak batzea eta haien esperientzia hobetzea.

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

1.3 Antolamendu egitura

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

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

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

a. Kalitate Batzordea

Kalitate Batzordea zerbitzuko kalitate

personas usuarias de los servicios que ofrece la Compañía, y mejorar su experiencia.

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

1.3 Estructura organizativa

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

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

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

a. Comité de calidad

El Comité de calidad se encarga del análisis y cumplimiento de los indicadores de calidad

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

b. Laneko Segurtasun eta Osasuneko Batzordea.

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

c. Ebaluazio batzordea

Ebaluazio batzordea lizitazio prozesuetan parte hartzen duten teknikariek osatzen dute, eta esleipen proposamena kontratazio organoari helarazten diote. Bertan parte hartzen dute Kontabilitateko buruak, zuzendaritzako laguntzaileak eta sail bakoitzeko arduradunak edo teknikari eskudunak, lizitatzen den gaiaren arabera.

en el servicio en su totalidad según la norma UNE-EN 13816. Lo componen el Director Gerente, la Coordinadora de Calidad, el Director de Tráfico y Planificación, el Director Técnico, el Inspector Jefe, el Jefe de Tráfico y el Encargado de Taller de Noche.

b. Comité de Seguridad y Salud Laboral.

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

c. Comité de evaluación

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

d. Comisión de contratación:

d. Kontratazio batzordea:

Abian diren lizitazio prozesuen inpartzialtasuna eta funtzionamendu egokia zaintzea da bere eginkizuna. Honako hauek osatzen dute: zuzendari gerenteak, Kontseiluan ordezkaritza duten alderdi bakoitzeko kontseilari politiko batek (bost guztira) eta hiru kontseilari sindikalek aukeratutako kontseilari sindikal batek.

e. Enpresa batzordea

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

f. Hautaketa batzordea

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

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

e. El Comité de Energía

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

f. El Comité de selección

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

zaindu behar dute, eta hautaketa prozesuen garapenean sortzen diren zalantzak aztertu behar dituzte, prozesuen garapenean ordena egokia bermatzeko.

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

g. Berdintasun batzordea

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

de garantizar el buen orden en el desarrollo de los mismos.

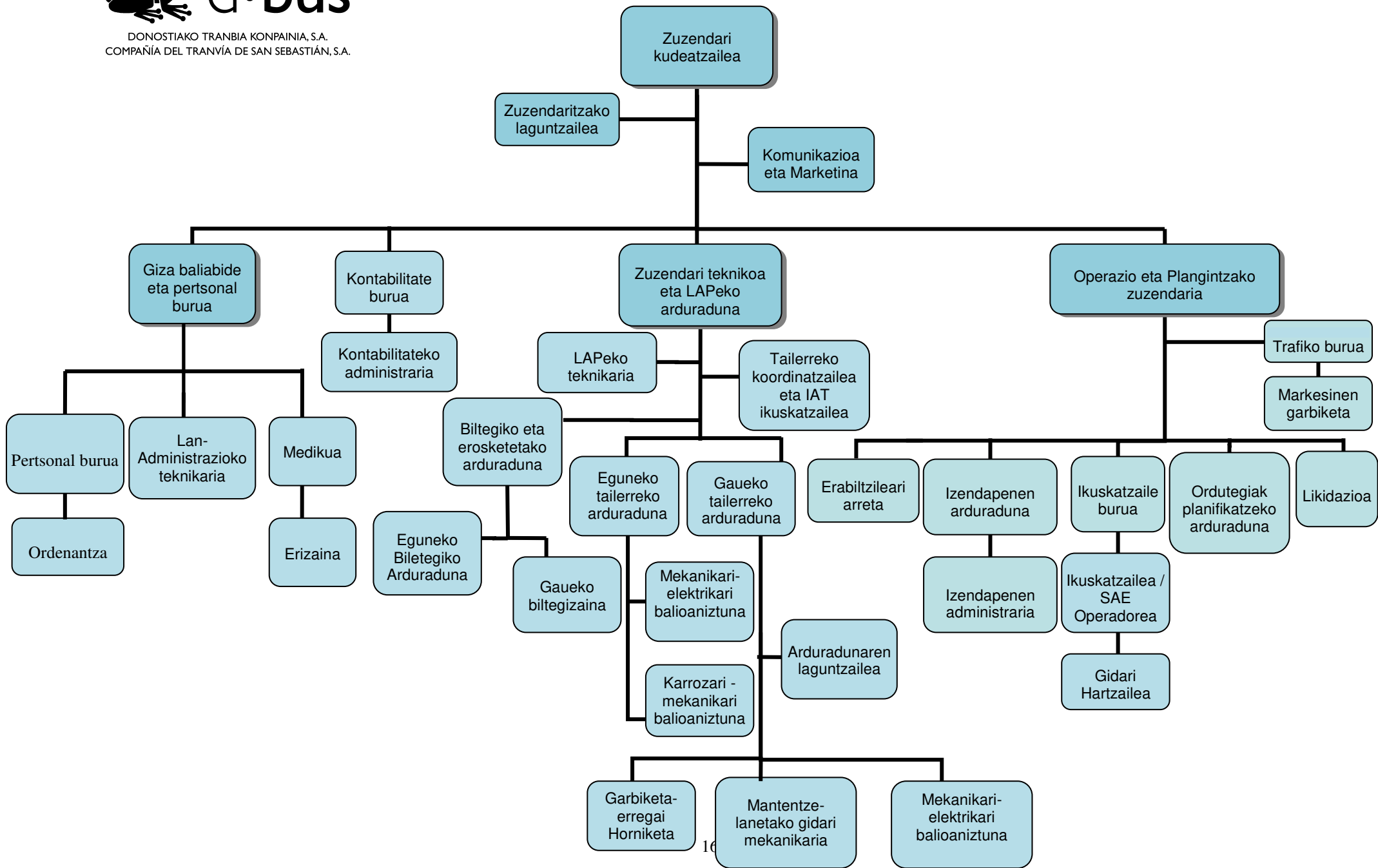
Este comité está formado por el Director Gerente, dos consejeros políticos nombrados por el Consejo y un consejero sindical elegido por los tres consejeros sindicales.

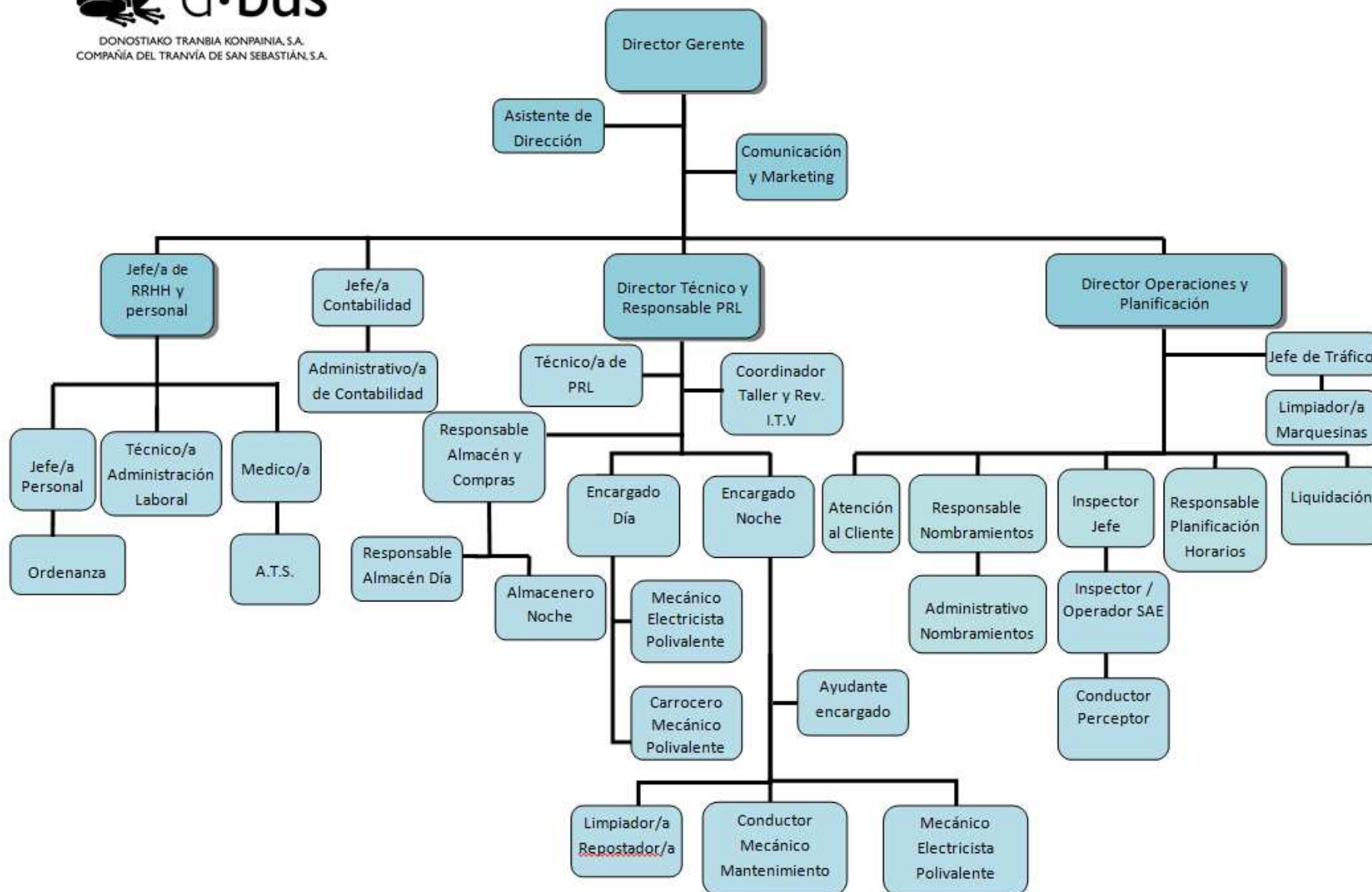
g. Comisión de Igualdad

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



DONOSTIAKO TRANBIA KONPAINIA, S.A.
COMPAÑIA DEL TRANVÍA DE SAN SEBASTIÁN, S.A.





1.4. Zein merkatutan jarduten duen

Konpainiak Donostiako udal mugartean jarduten du.

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

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

2012an, Konpainiak lankidetzaren hitzarmen bat sinatu zuen Gipuzkoako garraio publikoan tarifak integratzeko sistema ezartzeko. Horren bidez, tarifa eta deskontu komunak ezarri ziren hitzarmenari atxikitako lurralde historikoko garraio publiko kolektibo osorako, eta, gainera, ordainketa bide komun bat zehaztu zen, probintziaren barruan interoperabilitatea errazteko. Tarifaren integrazioa 2013ko martxoaren 4an jarri zen abian, Lurredebus txartela - orain Mugi izenekoa- euskarri gisa hartuta. Txartel horrek Dbusen ordura arte erabilitako ordainbideak ordezkatu zituen, eskudirutan ordaindutakoa izan ezik.

1.4. Mercados en los que opera

La Compañía opera dentro del término municipal de San Sebastián.

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

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

En 2012 la Compañía firmó un convenio de colaboración para la implantación del sistema de integración tarifaria en el transporte público de Gipuzkoa, mediante el cual se establecían unas tarifas y descuentos comunes para todo el transporte público colectivo del territorio histórico adscrito al convenio, además de definir un medio de pago común, facilitando así la interoperabilidad dentro de la provincia. La integración tarifaria se puso en marcha el 4 de marzo de 2013, con la tarjeta Lurredebus como soporte, ahora denominada Mugi, que sustituyó a los medios de pago hasta entonces utilizados en Dbus, excluyendo el abonado en metálico.

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

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

- 1-20 bidaiak: %48ko deskontua noizbehinkako txartelaren prezioan.

- 21-50 bidaiak: %58ko deskontua noizbehinkako txartelaren prezioan.

- 51. bidaiatik aurrera: %90ko deskontua noizbehinkako txartelaren prezioan. "Gaztea" profilak %100eko deskontua du tarte horretan.

Tarifak beti berdinak dira, txartel mota,

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

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

- 1-20 viajes: 48% de descuento sobre el precio del billete ocasional.

- 21-50 viajes: 58% de descuento sobre el precio del billete ocasional.

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

Las tarifas son siempre las mismas

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

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

1.5. Misioa, bisioa, balioak eta helburu estrategikoak

a. Misioa

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

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

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

1.5. Misión, visión, valores y Objetivos estratégicos

a. Misión

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

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

<p>Bezerearengana eta zerbitzuen hobekuntzara bideratuta / <i>Orientación a la clientela y a la mejora de servicios</i></p>	<ol style="list-style-type: none">1) Covid-19aren ondoriozko osasun krisiari aurre egiteko prebentzio eta segurtasun politikak / <i>Políticas de prevención y seguridad para hacer frente a la crisis sanitaria derivada del COVID-19.</i>2) Erabiltzaileen arreta hobetzeko politikak eta autobusaren erabilera bultzateko kanpainak. / <i>Políticas de mejora de la atención a las personas usuarias y campañas incentivadoras de uso del autobús.</i>3) Gure zerbitzuen etengabeko hobekuntza, bai eskaintako lineen kalitatean, bai ibilbidearen denboran, puntualtasunean eta erregulartasunean, segurtasunean eta erosotasunean / <i>Mejora</i>
--	---

	<p><i>continua de nuestros servicios, tanto en cantidad de líneas ofertadas, tiempos de recorrido, puntualidad y regularidad, seguridad y confort.</i></p>
<p>Langileak / Personal</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Konpainian aukera berdintasunaren eta gardentasunaren inguruko irizpiderik zorrotzenak betetzen direla zaintzen dugu. / <i>Desde la Compañía velamos por el cumplimiento de los criterios más exigentes de igualdad de oportunidades y de transparencia.</i> 2) Enpresaren barruan gizonen eta emakumeen arteko eskubide eta aukera berberak bermatzen ditugu / <i>Garantizamos los mismos derechos y oportunidades entre hombres y mujeres dentro de la empresa.</i> 3) Langile guztien prebentzioa eta segurtasuna zaintzen dugu, Covid-19ari aurre egiteko beharrezko neurriak hartuz. / <i>Velamos por la prevención y seguridad de todo el personal adoptando las medidas necesarias frente a la COVID-19.</i>
<p>Ingurumena / Medio ambiente</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ingurumenaren arloan indarrean dauden araudi eta legedi guztiak betetzeaz arduratzen gara, eta harantzago joaten saiatuko gara, jarrera proaktiboa hartuz. / <i>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.</i> 2) Garapen iraunkorra eta ingurumena errespetatuko duena defendatzen dugu, gure autobusetan azken aurrerapen teknologikoak ezarriz eta erabiliz. / <i>Defendemos el desarrollo sostenible y respetuoso</i>

	<i>con el medio ambiente a través de la implantación y utilización de los últimos avances tecnológicos dentro de nuestros autobuses.</i>
Kalitatea / Calidad	<ol style="list-style-type: none"> 1) Etengabeko hobekuntza, prebentzio neurriak hartzerazuzenduak, neurri zuzentzaileak hartzeraz baino gehiago. / Mejora continúa orientada a la adopción de medidas preventivas antes que correctivas. 2) Erabiltzaileak gure zerbitzuarekin gusturago sentiaraztera eta haiengan gogobetetze handiagoraz sortzeraz orientatuta egotea, betiere prezio lehiakorraz erabiliz. / <i>Orientación a la creación y percepción por parte de las personas usuarias de una mayor satisfacción, contando siempre con unos precios competitivos.</i> 3) Eskainitako zerbitzuen barruan bikaintasunaz lortzea. / <i>Consecución de la excelencia dentro de los servicios ofertados.</i>

d. DTKren helburu estrategikoak

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

- 1) Garraio segurua bermatzea, COVID-19ari aurre egiteko beharrezko neurriak hartuz. Konfiantza sortzea eskaera erabat berreskuratzeko.
- 2) Garraio Publikoa bultzatzea, hau da, garraio publikoa eraginkorra izaten eta mugitzeko beste modu

d. Objetivos estratégicos de CTSS

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

- 5) Garantizar un transporte seguro adoptando las medidas necesarias para hacer frente a la COVID-19. Generar confianza para la recuperación total de la demanda.
- 6) Potenciar el transporte público, su eficiencia, y su integración con otros modos de movilidad.

- batzuekin bateragarri izaten laguntzea.
- 3) Hiritarrei eskaintzen zaien zerbitzua hobetzea, Garraio Publikoaren erabilera ibilgailu pribatuaren erabilera baino erakargarriago izan dadin.
 - 4) 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, José Luis Pérez sariaren IX. Edizioan. Capital Humano aldizkariak deitzen du sari ospetsu hau, Deusto Business Schoolekin elkarlanean.

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

Sari horrekin, Konpainiak lortutako **barruko ekitatea, enpresaren etika eta ingurumenaren zaintza bikaina** baloratu ziren, horiekin Donostiako hiritarren bizi

- 7) 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.
- 8) 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.

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

Con el reconocimiento se valoraron los logros de la Compañía por la **equidad interna, la ética empresarial y el exquisito cuidado del medio ambiente** contribuyendo

kalitatea hobetzen nabarmenki lagundu dutelakoan.

1.6. Etorkizuneko bilakaeran eragina izan dezaketen faktoreak eta joerak.

Hiru dira hiriko garraio publikoaren sektorean identifikatzen diren funtsezko joerak:

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

Identifikatutako joerak erantzuna ematen diote gizarteak gero eta gehiago eskatzen duen garraioari, garraio bateratuagoa, ordainketa moduei eta informazioari dagokienez oztoporik ez duena, ingurumenean ahalik eta eragin txikiena duena eta, azken batean, **erabiltzailearen esperientzia optimizatzea ardatz duena** eskatzen baitute gero eta gehiago.

DTK-k hamarkada bat baino gehiago darama elektrifikazioan oinarritutako flota bat diseinatzen, eguneroko jarduerak ingurumenean duen eragina minimizatzeke. Flotak sortutako kutsadura da, azken finean, DTK-k bere ingurumenean izan dezakeen inpakturik handiena. Hori dela eta, azken urteotan

notablemente en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas de San Sebastián.

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

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

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

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

La CTSS lleva más de una década trabajando en el diseño de una flota centrada en la electrificación, con el objetivo de minimizar el impacto que su desempeño diario en el medio ambiente. La contaminación generada por la flota es al fin y al cabo el mayor impacto que puede tener la CTSS en su entorno. Por ello, en los últimos años se han

gero eta ibilgailu garbiagoak sartu dira flotan, gero eta motor eraginkorragoarekin eta ibilgailu hibrido eta elektrikoaren aldeko apustu argiarekin. Gaur egun, flotaren %43,6 hibridoa edo elektrikoa da, eta 2020an, berriz, %42 zen., eta 2025ean %50era iristea espero da.

Flotaren eraldaketak, era berean, azpiegiturak egokitu eta eraldatzea dakar, ibilgailuak kargatzeko geltokiak sartuz eta autobusak aparkatzeko espazioen antolaketa berriz diseinatuz. Halaber, instalazio elektrikoa berritzea ere eskatzen du, haren ahalmena handitzeko.

Bestalde, 2021ean lehen urratsak egin dira garraio bideak bateratu eta horrela oztoporik gabeko mugikortasuna sortzeko proiektu bati, izan ere, DTK mugikortasunaren kudeatzaile integral bihurtu baita, aurreko 1.2 atalean adierazi den bezala.

Era berean, azken hamarkadan, DTK lanean aritu da ordainketa modu berriak txertatzeko, erabiltzaileari ordaintzeko prozesua sinplifikatzeko eta azkarrago egiteko. Hori dela eta, azken urteotan hainbat ordainketa modu probatu dira, hala nola NFC bidezko ordainketa sistema, banku txartelen bidezko ordainketa eta, laster, QR kodeekin telefono mugikorraren bidez ordaintzeko sistema.

ido incorporando vehículos cada vez más limpios a la flota, con un motor cada vez más eficiente, y con una clara apuesta por vehículos híbridos y eléctricos. Actualmente el 43,6% del total de la flota es híbrida o eléctrica, frente al 42% de 2020, y se espera que en torno a 2025 llegue ser el 50%.

La transformación de la flota implica a su vez la adecuación y transformación de las infraestructuras, incorporando estaciones de carga de vehículos y rediseñando la organización de los espacios dedicados al aparcamiento de autobuses. Necesita también de una renovación de la instalación eléctrica para ampliar su capacidad.

Por otro lado, el objetivo de integrar los distintos modos de transporte para generar una movilidad sin barreras es un proyecto que en 2021 ha dado sus primeros pasos, al convertirse la CTSS en gestor integral de la movilidad, tal como se ha indicado anteriormente en el apartado 1.2.

De la misma manera, durante la última década la CTSS ha estado trabajando para incorporar nuevos modos de pago que simplifiquen y hagan más rápido el proceso de pago para el/la usuario/a. Es por ello que se han testeado diferentes modos de pago en los últimos años, como por ejemplo el sistema de pago por NFC, el pago mediante tarjetas bancarias, y en breve, el sistema de pago con códigos QR a través del teléfono móvil.

2. MATERIALITASUNAREN ANALISIA

2.1. Interes taldeen identifikazioa

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

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

2. ANALISIS DE LA MATERIALIDAD

2.1. Identificación de los grupos de interés

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

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

2.2 Jardueraren/interes-taldearen eragina 2.2 Impacto actividad/grupo de interés

Materialtasunaren analisiak DTKrentzat El análisis de la materialidad ha analizado el 11/2018 legeak ezartzen dituen alorren valor otorgado a cada uno de los ámbitos garrantzia maila aztertu da, definidos en la Ley 11/2018, siendo el materialtasunaren balioa honakoa izanik: resultado el siguiente:

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

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

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

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

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

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

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

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

3. 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 la CTSS son el consumo de energía (principalmente combustible para los vehículos) y las emisiones por combustión de los propios autobuses. Somos conscientes de la

badakigu zeinen garrantzitsua den ondorio horiek murriztea, eta, horregatik, energia kontsumoak eta haiei lotutako igorpenak murrizteko Ekintza Plan bat garatu da (aurrerago jasoko da).

importancia de reducir estos efectos, por lo que se ha desarrollado un Plan de Acción para la reducción de consumos energéticos y las emisiones asociadas, que se recogen más adelante.

Energia kontsumoaren xehetasunak:

Detalle del consumo energético:

Kontsumoaren xehetasuna Detalle consumo	2020	2021
Autobusetako gasolioa / Gasoil autobuses	2.916.904 litros	3.298.821 litros
Autobus elektrikoek elektrizitatea (3 unitate) / Electricidad autobuses eléctricos (3 unidades)	86.232 Kw/h	95.523 Kw/h
Aire girotuaren eta berokuntzaren instalazioetako gas naturala / Gas natural instalación aire acondicionado y calefacción	513.219	729.309
Kotxetegiaren instalazioetako elektrizitatea / Electricidad instalación cocheras	574.526 Kw/h	597.683 Kw/h

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

Konpainiaren autobus sarearen erabilera masiboa da DTK-k ingurumenaren hobekuntzarako egiten duen ekarpen nagusia; izan ere, autobusak erabiltzen dituzten pertsonak beraien ibilgailua erabiliko balute joan-etorrietarako, askoz ere erregai gehiago kontsumituko litzateke. Garraio publiko kolektiboak

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

La principal aportación que la CTSS realiza a la mejora del medio ambiente es el masivo uso de la red de autobuses de la Compañía, ya que supone evitar un altísimo uso de combustible que se produciría si las mismas personas utilizaran sus vehículos privados para desplazarse. El transporte público colectivo genera 3,5 veces menos gases de efecto invernadero por viajero/a que el

ibilgailu pribatuak bidaiariko sortzen duen berotegiko efektuko gasa ibilgailu pribatuak baino 3,5 aldiz gutxiago da, eta horregatik da garrantzitsua hiri ingurunean garraio publiko kolektiboa egotea, ingurune horretan egin baita joan-etorri gehien.

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

3.1.2. Ingurumen ebaluazioa egiteko edo ingurumen ziurtagiria lortzeko prozedurak

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

2021ean, ISO 50001:2018 arauaren ziurtagiria berritu da, eta horrek esan nahi du lanean jarraitu dela DTKren

vehículo privado, de ahí la importancia de contar con su presencia en el entorno urbano, donde se realiza un mayor número de desplazamientos.

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

3.1.2. Procedimientos de evaluación o certificación ambiental

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

En 2021 se ha renovado la certificación de la norma ISO 50001:2018, esto significa que se ha continuado trabajando en la mejora de procesos para la vigilancia y mejora de la

jardueraren ondoriozko energia kontsumoan eraginkortasuna zaintzeko eta hobetzeko prozesuak hobetzeko.

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.

DTK, gainera, hondakin arriskutsuen ekoizle handi gisa katalogatuta dago, eta 2021ean hondakinak minimizatzeko plana berrikusi du, azken 4 urteetako bilakaera aztertzeko eta murrizketa helburuak betetzeko neurriak planteatzeko.

2021eko minimizazio planak jatorrizko plana hartu du erreferentziazat: hondakin arriskutsu nagusiak identifikatzeko, baloratzeko eta kuantifikatzeko balio izan du. Horien artean, hidrokarburoak dituzten urak nabarmentzen dira, guztien erdia baino gehiago direlako, eta, ondoren, industria olio erabiliak eta bateriak. Hondakin horiek murrizteko hainbat muga dauden arren, murrizketa helburuak zehazteko neurri posibleak planteatu dira.

Laburbilduz, hauek dira murrizketa ekarriko duten neurriak:

- Hidrokarburoak dituzten urak:

eficiencia en el consumo energético derivado de la actividad de la CTSS.

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 y energéticos.

Por otro lado, la CTSS está catalogada como “gran productor de residuos peligrosos” y en 2021 ha revisado el plan de minimización de residuos analizando la evolución de los últimos 4 años y planteado medidas para cumplir objetivos de reducción.

El plan de minimización de 2021 ha tomado como referencia el plan original: ha servido para identificar, valorar y cuantificar los principales residuos peligrosos. Entre ellos destacan, por suponer más de la mitad del total, las aguas con hidrocarburos, seguidas por los aceites industriales usados y las baterías. A pesar que existen múltiples limitaciones para reducir estos residuos, se han planteado posibles medidas para determinar los objetivos de reducción.

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

- Aguas con hidrocarburos:

2024a baino lehen, garbiketa zubi eraginkorrago bat erostea.

- Iragazkiak, bateriak, olio erabiliak eta izotzaren kontrako produktuak: flotaren elektrifikazio planak aurreikusten du 2022 – 2025 aldian ibilgailuen %50 berritzea, eta, ondorioz, diesel ibilgailu tradizionalen berezko hondakin gutxiago sortzea.

Ezarri beharreko gainerako neurriei dagokienez, oro har, jardunbide operatiboa hobetzekoak dira, hondakinak bereizi eta kudeatzeko irizpideak argituz eta optimizatuz, arriskutsu ez diren hondakinak arriskutsutzat ez jotzeko edo ahal den neurrian berrerabiliz. Neurri horiek lortzen duten minimizazioa txikia da, baina beren kostua zero da eta beste edozein neurriren aurretik hartu beharrekoak.

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

3.1.4. Zuhurtasun printzipioa aplikatzea

DTKn ingurumena babestea bilatzen dugu, ingurune fisikoan ondorioak sortizaketen egoera potentzialei aurrea

Adquisición de un nuevo puente de lavado más eficiente antes de 2024.

- Filtros, baterías, aceites usados y anticongelante: el plan de electrificación de la flota prevé una renovación del 50% en el periodo 2022 – 2025 y la consiguiente reducción en la generación de estos residuos propios de vehículos Diésel tradicionales.

En lo respectivo al resto de medidas a implementar, son en general de mejora de la práctica operativa, clarificando y optimizando los criterios de separación y gestión de residuos, evitando que pasen como peligrosos residuos que no lo son, o bien reutilizándolos en la medida en que sea posible. La minimización que logran estas medidas es baja, pero de coste cero y previa a cualquier otra medida.

Con todo esto, y siempre teniendo en cuenta la variabilidad y no periodicidad de ciertos residuos peligrosos, se prevé que después de cuatro años cada vehículo genere 1.5 kg anuales menos.

3.1.4. Aplicación del principio de precaución

En la CTSS buscamos la protección del medio ambiente a través de la prevención de situaciones potenciales que pudieran generar impactos en el medio físico. En este

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

Sentsibilizazio kanpaina puntualak egiten dira langileentzat, besteak beste, isurketak gertatuz gero edo hondakinak bereziki 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.

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

3.1.5. Ingurumen arriskueterako horniduren eta bermeen kopurua

DTK-k bere instalazio eta ibilgailuetan gertatzen diren istripuetarako hainbat

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

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

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

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

3.1.5. Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales

La CTSS dispone de diferentes pólizas de seguro para accidentes en sus instalaciones y

aseguru poliza ditu, bai eta horiek hirugarrenei eragin lezkiekeenetarako ere. Nahikotzat jotzen da, bere jarduera eta eragiketa eremua kontuan hartuta (Donostiako hiri ingurunea).

3.2. Kutsadura

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

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

Era berean, 2021ean batez beste 0,453 litro erregai kontsumitu dira ibilitako kilometroko, eta 2020an 0,467 litro. Hiri sektoreko kontsumo txikienetakoa da, eta Dbusen 2012az geroztik etengabe jaisten joan da kopuru hori.

- 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

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

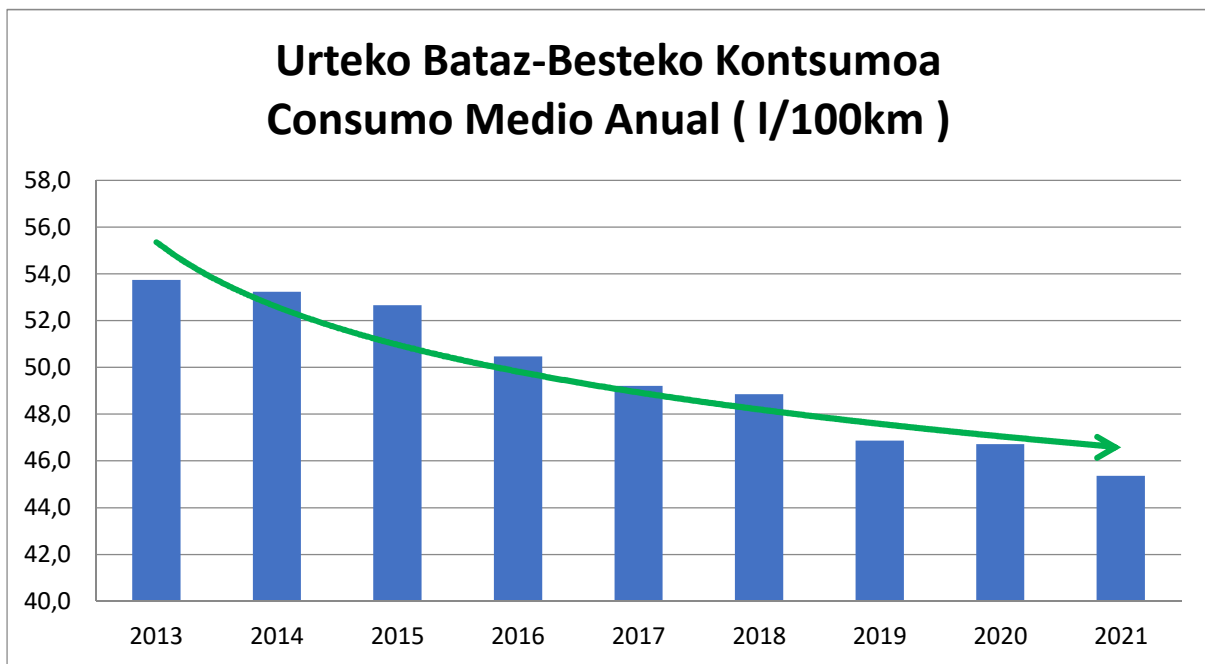
3.2.1. Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente (incluye también ruido y contaminación lumínica)

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:

Asimismo, el consumo medio por kilómetro recorrido en 2021 es de 0,453 litros, 0,467 litros en 2020, uno de los más bajos del sector urbano y que en la CTSS ha descendido de manera continuada desde 2012.

- 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

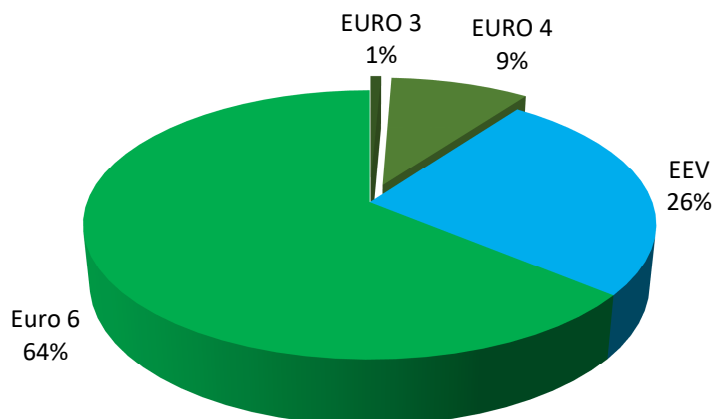
berritzaile bat erabiltzea, seguru eta conducción segura y eficiente (Proyecto eraginkortasunez gidatzeko (EKObus EKObus).
proiektua).



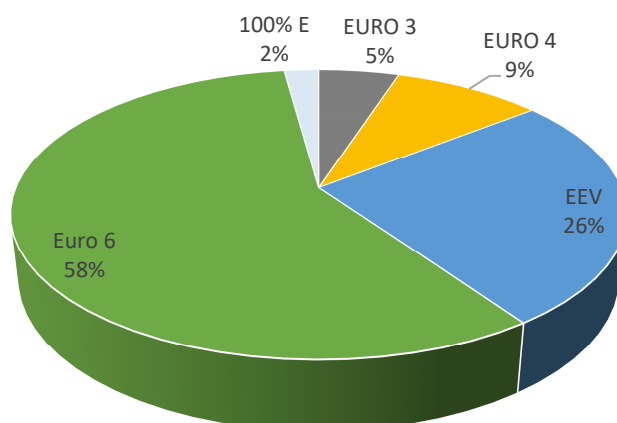
Hurrengo grafikoetan autobusek azken urteetan izan duten bilakaera ikus daiteke: Euro 0 dira zaharrenak eta Euro 6 modernoak. 2021ean, flota asko berrituta, eta, beraz, emisio mailaren arabera banaketaren irudia nabarmen hobetuta da.

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. En 2021 se ha realizado una importante renovación de la flota, por lo que la imagen de la distribución según nivel de emisiones ha mejorado notablemente.

2021KO FLOTA EURO IGORPEN ESTANDARREN ARABERA FLOTA 2021 SEGÚN STANDARD DE EMISIONES EURO



2020KO FLOTA EURO IGORPEN ESTANDARREN ARABERA FLOTA 2020 SEGÚN STANDARD DE EMISIONES EURO



2021ean, ibilgailuen %99,3 Euro 4tik gorakoak dira, eta azken hilabeteetan berriro diren ibilgailuei esker, flotaren %64 baino gehiago dago jada Euro 6tik gora; aurreko urtean kopuru hori %58koa izan zen. Autobus horiek une honetan diesel teknologiarako dauden autobusik garbienak dira, eta gas natural (GNC) bidezko ibilgailuekin pareka daitezke.

En 2021, el 99,3% de la flota se encuentra por encima de Euro 4, y gracias a la renovación de vehículos realizada durante los últimos meses, más de un 64% de la flota se encuentra ya por encima de Euro 6, frente al 58% de 2020. Estos autobuses son los autobuses más limpios que hay en estos momentos para tecnología diésel equiparándose a los vehículos de gas natural (GNC).

Horri gehitu behar zaizkio zero emisioko 3 autobus %100 elektrikoak, ibilgailuen %2 baitira.

Berotegi efektuko gasen igorpenak eta energia kontsumoa 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.

Era berean, Konpainiaren instalazio finkoetan hainbat neurri ezartzen ari dira, hala nola ohiko pantailak eta fokuak LED argia dutenekin ordeztea, aldi berean argiztapena kontrolatzeko elementuak gehituta; instalazio pneumatikoaren ihesak minimizatzeko berrikuspenak egitea; instalazioen sistema termikoan hobetu beharrekoak 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 elektrikoek esker.

A esto hay que añadir los 3 autobuses 100% eléctricos cero emisiones, que representan el 2% de la flota.

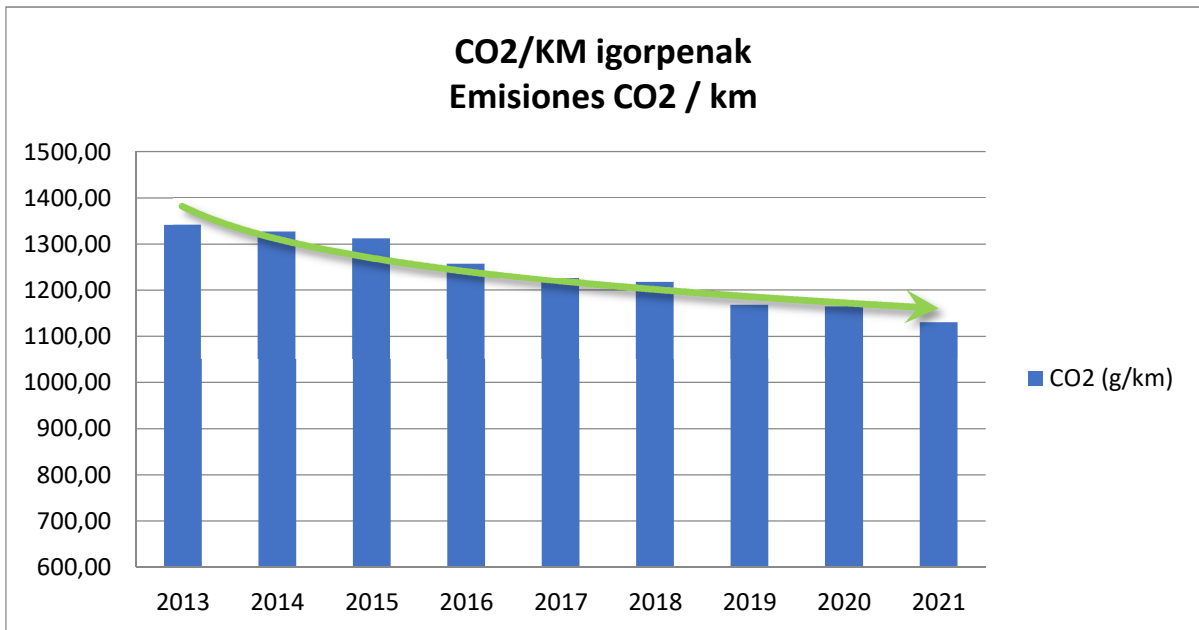
Todas las acciones orientadas a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y energía, tienen un **gran impacto en la lucha contra el cambio climático** y la contaminación local.

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

Asimismo, en las instalaciones fijas de la Compañía se están implantando medidas como la sustitución de pantallas y focos convencionales a iluminación LED incorporando a su vez elementos de control de iluminación, 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.



Flotaren eraginkortasunaren ondorioz gasolioaren kontsumoak behera egiten jarraitzen duen heinean, berotegi efektuko gasen (CO2) emisioak ere murriztu dira.

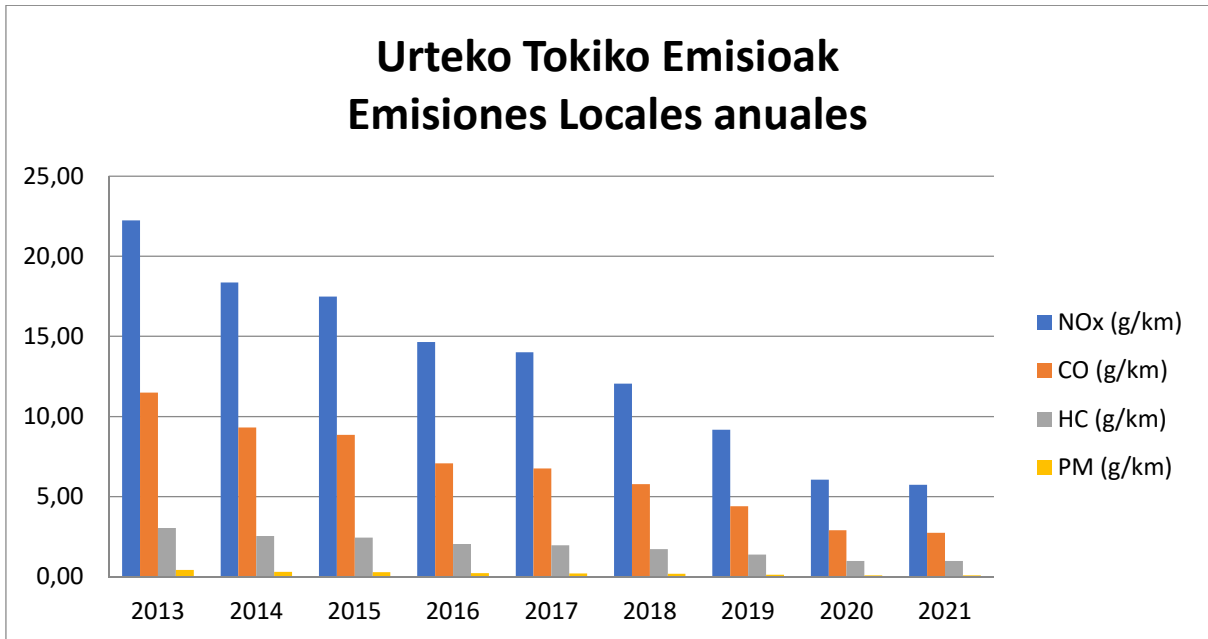
En la misma medida que el consumo de gasoil sigue reduciéndose por la eficiencia de la flota, las emisiones de gases efecto invernadero (CO2) también disminuyen.

TOKIKO KUTSATZAILEEN EMISIOAK:

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

EMISIONES DE CONTAMINANTES LOCALES:

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



3.3. Ekonomia zirkularra eta hondakinen prebentzioa eta kudeaketa

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

DTK zerbitzu enpresa bat da, eta ez ditu merkatuan jartzen berrerabili edo berreskura daitezkeen ondasunak zein produktuak. Alabaina, hondakinak sortu sortzen ditu; bereziki, enpresak Donostian duen egoitzako tailerrean egiten diren autobusen mantentze lanetan. 3.1.3 atalean azaltzen den bezala, autobusen mantentze lanek sortutako hondakinen zati bat hondakin arriskutsuak dira.

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

3.3. Economía circular y prevención y gestión de residuos

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

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

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

Por otra parte, también se generan residuos NO peligrosos, estos son aquellos que no presentan unas determinadas características de peligrosidad y que, por tanto, no puedan

edo ingurumenean kalte larririk eragin.

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

3.4. Baliabideen erabilera iraunkorra

3.4.1. Ur kontsumoa eta ur hornidura tokiko mugen arabera

Garbitegia eta dutxak dira DTKren ur kontsumoaren punturik garrantzitsuenak. Kontsumitutako ur guztia udal saretik dator. 2021ean ez da tokiko mugarik erregistratu.

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

2021ean, ur kontsumoa 3.353 m³-koa izan da. 2020ko guztizko ur kontsumoa 3.137 m³-koa izan da.

3.4.2. Lehengaien kontsumoa

DTK zerbitzu enpresa bat da, eta nahiz eta

provocar graves daños a la salud o al medio ambiente.

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

3.4. Uso sostenible de los recursos

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

El principal punto de consumo de agua de la CTSS es el lavadero y las duchas. Toda el agua consumida proviene de la red municipal. No se han registrado limitaciones locales en 2021.

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

En 2021 el consumo de agua ha sido de 3.353 m³. El consumo total de agua en 2020 fue de 3.137 m³.

3.4.2. Consumo de materias primas

La CTSS es una empresa de servicios, y aunque no consume materias primas, sí consume

lehengairik ez kontsumitu, autobusen algunos repuestos y piezas para el mantentze lan prebentibo eta mantenimiento preventivo y correctivo de los zuzentzailerako ordezeko pieza batzuk autobuses.

kontsumitzen ditu.

El valor del consumo de dichos repuestos en

Ordezko pieza horien kontsumoaren balioa 2021 ha sido de 1.095.062, un 10% menos que 1.095.062 euroko izan da 2021ean, 2020an en 2020, con un consumo valorado en baino %10 gutxiago, 2020an 1.204.409 1.204.409 euros.

euroko balioa izan zuen eta.

3.4.3. Zuzeneko zein zeharkako energia kontsumoa

3.4.3. Consumo, directo e indirecto, de energía

Actualmente, la CTSS dispone de datos de

Gaur egun, energiaren zuzeneko

consumo directo de energía:

kontsumoari buruzko datuak ditu DTK-k:

ERABILERA / USO	2020KO URTEKO KONTSUKOA kWh / CONSUMO AÑO 2020 kWh	2021EKO URTEKO KONTSUKOA kWh / CONSUMO AÑO 2021 kWh
Energiaren kontsumo osoa Consumo total de energía	30.366.352	34.443.713
Gasolioaren kontsumo osoa Consumo total de gasoil	29.192.375	33.021.198
Elektrizitatearen kontsumo osoa Consumo total de electricidad	660.758	693.206
Gas naturalaren kontsumo osoa Consumo total de gas natural	513.219	729.309

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

3.4.4. Energia eraginkortasuna hobetzeko hartutako neurriak

Energia eraginkortasuna hobetzeko ekintzak aurreko ataletan zehaztu dira.

Hona hemen horien laburpena:

- Ziurtagiria eta ISO 50.001 sistemaren ezarpena.
- Autobus eraginkorragoak.
- Gidatze ikastaro eraginkorra.
- Aire konprimituaren sistema hobetzea.
- Hobekuntzak instalazioetako argiterian.

3.4.5. Energia berriztagarrien erabilera

2008an, 30 kW-eko potentziako panel fotovoltaikoak jarri zituen DTK-k instalazioetako teilatuan. Paneletan ekoizten den energia Donostiako sare nagusira bideratzen da. Horrela, energia aurrezten da gizartean, energia berriztagarrien bitartez energia sortzen delako. 2021ean, eguzki plakek 32.730 kWh sortu dituzte. Oso datu esanguratsua da, autobus elektriko batek urte batean

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

3.4.4. Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética

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

Recogemos aquí un resumen de las mismas:

- Certificación e 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 la CTSS instaló paneles fotovoltaicos de 30KW de potencia en la azotea de las instalaciones. La energía que se produce de los paneles se vuelca a la red general de San Sebastián. Ello supone un ahorro de energía para la sociedad, por la generación de energía a través de energías renovables. En 2021, las placas solares han producido 32.730 kWh. Es un dato muy significativo, ya que equivale a más del 50% de la energía que emplea un

erabiltzen duen energiaren %50 baino gehiago baita.

Bestalde, DTKren instalazioetan kontsumitzen den eta hiru ibilgailu%100 elektrikoak kargatzeko erabiltzen den elektrizitatearen ehuneko jakin bat iturri berriztagarrietatik dator. Eskuragarri dagoen informazioaren arabera, 2021ean %37 inguru izan zen.

3.5. Klima aldaketa

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

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

Gainera, jardueraren izaerak berak igorpenak murrizten ditu gizarte osoan, ibilgailu pribatuaren erabilerekin 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 DTKren jarduerarako epe laburreko

autobús eléctrico durante un año.

Por otro lado, un porcentaje de la electricidad consumida en las instalaciones de la CTSS así como para la carga de los tres vehículos 100% eléctricos procede de fuentes de energía renovables. Según la información disponible se estima que en el 2021 supuso en torno al 37%.

3.5. Cambio climático

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

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

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

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

No se han puesto en marcha medidas de adaptación a los efectos del cambio climático, ya que no se dispone de una previsión de

ondorioen aurreikuspenik.

efectos a corto plazo para la actividad de la CTSS.

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

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

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

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.

Energia eraginkortasuna kudeatzeko sistemaren esparruan, 2021ean gauzatutako ekintzak eta 2022rako aurreikusitakoak azaltzen dira jarraian.

En el marco del sistema de gestión de eficiencia energética, a continuación se muestran las acciones ejecutadas durante 2021 y las previstas para 2022.

2021EKO EKINTZA PLANA / PLAN DE ACCIONES 2021:

HELBURUAK / OBJETIVOS	EGINDAKO EKINTZAK / ACCIONES REALIZADAS
<p>Flotaren kontsumoa %1,5 murriztea <i>Reducción del 1,5% del consumo de la flota</i></p>	<p>EKO-bus eraginkortasunez gidatzeko laguntza sistema ezartzea flota osoan / <i>Implantación del sistema de ayuda en la conducción eficiente EKO-bus en toda la flota.</i></p>
	<p>9 autobus hibrido artikulatu gehitzea flotan / <i>Incorporación de 9 autobuses híbridos articulados.</i></p>
	<p>Eraginkortasunez gidatzeko ikastaroak 119 langileri / <i>Cursos de conducción eficiente a 119 trabajadores/as.</i></p>
<p>Eraikinaren kontsumo elektrikoa %3 murriztea / <i>Reducción del 3% consumo eléctrico del edificio</i></p>	<p>Ohiko pantailak eta fokuak LED argiztapeneko bihurtzeko lanak amaitzea. Ordezkapen hori egin ondoren, elektrizitatearen kontsumoaren jarraipena egitea / <i>Finalización de la sustitución de pantallas y focos convencionales a iluminación LED. Realizar un seguimiento del consumo de electricidad tras la sustitución. Se ha alcanzado una reducción del 20% con respecto al periodo de referencia 2015-2019.</i></p>
<p>Langileak EKSren garrantziaz eta energia eraginkortasunaz kontzientziatzea / <i>Concienciar a la plantilla de la importancia del SGE y la eficiencia energética</i></p>	<p>2022ra atzeratutako ekintza / <i>Acción trasladada a 2022.</i></p>
<p>Sistema termikoaren hobekuntza arloak identifikatzea / <i>Identificar áreas de mejora en el sistema térmico</i></p>	<p>Sistemaren energia hobekuntzarako proposamenak aztertzea / <i>Estudio de propuestas para la mejora energética del sistema.</i></p>
<p>Gas naturalaren kontsumoa %0,5 murriztea / <i>Reducción del 0,5% del consumo de gas natural</i></p>	<p>Berokuntza sistema aztertzea eta hobetzeko proposamenak aztertzea / <i>Análisis del sistema de calefacción y estudio de propuestas de mejora</i></p>
	<p>Langileak sentsibilizatzeko kanpainaren prestakuntza / <i>Preparación de la campaña de sensibilización al personal</i></p>

2022KO EKINTZA PLANA / PLAN DE ACCIONES 2022:

HELBURUAK / OBJETIVOS	EKINTZEN AURREIKUSPENA / PREVISIÓN DE ACCIONES
<p>Flotaren kontsumoa %2 murriztea / <i>Reducción del 2% del consumo de la flota.</i></p>	<p>EKO-bus eraginkortasunez gidatzeko laguntza sistema ezartzea flota osoan. Flotaren 7 autobusetan azpiegitura doitzeko lanak amaitzea / <i>Implantación del sistema de ayuda en la conducción eficiente EKO-bus en toda la flota. Finalizar ajustes de infraestructura en 7 autobuses de la flota.</i></p>
	<p>Eraginkortasunez gidatzen ikasteko ikastaroa / <i>Realizar cursos de conducción eficiente.</i></p>
<p>Flotaren elektrifikazioa / <i>Electrificación de la flota.</i></p>	<p>Dbusen flotak elektromugikortasunaren alorrean etorkizunean izango dituen beharretarako kotxetegiako azpiegitura elektrikoaren lizitazioa egitea. / <i>Realizar licitación de infraestructura eléctrica de cocheras para futuras necesidades de electromovilidad de la flota de Dbus.</i></p>
	<p>20 autobus elektriko erosteko lizitazioa egitea / <i>Realizar licitación de compra de 20 autobuses eléctricos.</i></p>
<p>Langileak EKSren garrantziaz eta energia eraginkortasunaz kontzientziatzea / <i>Concienciar a la plantilla de la importancia del SGE y la eficiencia energética</i></p>	<p>Energia eraginkortasunaren arloan langileak informatzeko eta sentsibilizatzeko edukiak definitzea / <i>Definir contenidos de información y sensibilización a la plantilla en materia de eficiencia energética.</i></p>
<p>Eraikinean egiten den gas naturalaren kontsumoa %5 murriztea / <i>Reducción del 5% del consumo de gas natural del edificio</i></p>	<p>Galdara geletan egokitzapen hidraulikoak egitea, eta bulegoetako instalazio komunetan hobekuntzak / <i>Adecuaciones hidráulicas en la sala de calderas y mejoras en las instalaciones comunes de las oficinas.</i></p>
<p>Eraikinean egiten den kontsumo elektriko %5 murriztea. / <i>Reducción del 5% del consumo eléctrico del edificio.</i></p>	<p>Instalazioetako argiak kontsumo txikiagoko beste batzuekin ordeztzea / <i>Sustitución de luminarias de las instalaciones por otras de menor consumo.</i></p>
	<p>Hobekuntzak aire giroa eta ur bero sanitarioa banatzeko sarean. / <i>Mejoras en la red de distribución de clima y ACs.</i></p>

3.6. Biodibertsitatearen babesa

DTK-k Donostiako hiri ingurunean egiten du lan, eta, beraz, ez du eragin handirik biodibertsitatean. 2005ean, DTK-k bere irudi korporatiboa eguneratu zuen, gaur egun bere jardueraren oinarri diren hainbat elementu gehituz: ingurumenarekiko errespetua eta donostiarrentzako zerbitzuaren kalitatea.

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



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

3.6. Protección de la biodiversidad

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

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

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



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

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. Garbi erakusten ditu kutsadurak eta hiritarren eta enpresaburuen praktika txarrek dituzten ondorioak.

4. SOZIETATEKO HARREMANAK

4.1. Garapen iraunkorrarekiko konpromisoak

4.1.1. Sozietatearen jarduerak enpleguan eta garapen lokalean duen inpaktua

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

2021ean egindako gastuari dagokionez, %31 Euskal Autonomia Erkidegoan finkatutako hornitzaileei egindakoak izan dira.

4.1.2. Sozietatearen jarduerak tokiko eta lurraldeko biztanleengan duen inpaktua

DTK-k **interoperabilitatearen** edo tarifa sistema integralaren alde egiten du (GGLAk kudeatutako

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 la CTSS. La rana meridional es un buen ejemplo didáctico debido a su precaria existencia, un claro ejemplo de las consecuencias de la contaminación y de las malas prácticas ciudadanas y empresariales del fomento del transporte sostenible.

4. RELACIONES EN LA SOCIEDAD

4.1. Compromisos con el desarrollo sostenible

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

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

En cuanto al gasto realizado en 2021, el 31% ha recaído en proveedores afincados en el País Vasco.

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

La CTSS apuesta por la **interoperabilidad** o sistema tarifario integral (gestionado por la

tarifa sistema), zeinarekin egun dauden hiru garraio txartelak (lurrealde 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 garraio bide guztietan. Era berean, 2021eko uztailaren 5etik **doakoak dira Dbuseko autobus eta** Donostiako udalerrian zerbitzua ematen duten eta Mugi sistemaren parte diren garraio publikoko **gainerako operadoreen arteko transbordoak**. Ordura arte, transbordoek hobera zuten, tarifen integrazioaren operadoreen artean egindakoak ibilbide bakartzat hartuta. Transbordoan ordainketa egin behar ez izateak probintziako hiriburura iristea eta lurrealdearen barruko mugikortasuna errazten ditu, eta ibilgailu pribatua garraio bide gisa gutxiago erabiltzen laguntzen du.

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

BAT eta BARIK txartelen (Arabako eta Bizkaiko txartel multimodalak) erabilera %44,4 handitu da 2021ean, 2020koaren aldean, EAEko probintzien arteko mugikortasuna pixkanaka suspertzeari esker. 2021ean BAT eta BARIK txartelekin ordaindutako 83.450 bidaia zenbatu

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

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

El uso de las tarjetas BAT y BARIK, tarjetas multimodales de Álava y Vizcaya, se ha visto incrementado en un 44,4% en 2021 frente al uso realizado en 2020, gracias a la recuperación progresiva de la movilidad entre provincias de la CAV. En 2021 se han contabilizado 83.450

dira; aurreko urtean, berriz, horrela viajes con tarjetas BAT y BARIK, mientras que ordaindutako 57.802 bidaia zenbatu ziren. en el año anterior se contabilizaron 57.802.

	2020	2021
BARIK	45.643	66.686
BAT	12.159	16.764
TOTAL	57.802	83.450

4.1.3. Tokiko komunitateetako eragileekin izandako harremanak eta haiekiko elkarrizketarako modalitateak

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

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

DTK-k harreman estua dauka, halaber, **Gipuzkoako Garraioko Lurralde Agintaritzarekin** (GGLA), zeina Tarifa Sistema

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

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

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

La CTSS mantiene una relación estrecha también con la **Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa** (ATTG), encargada de gestionar el

Integrala kudeatzeaz arduratzen baita. Hauek dira sistema horri atxikitako operadoreak: Hiriarteko Garraio (Lurreldebus) + Tren garraioa (Renfe eta Euskotren) + Hiri garraioa (Donostia eta beste udalerrri batzuk).

Gipuzkoako Garraioko Lurrelde Agintaritzaren funtzionamenduan parte aktiboa da DTK.

Gainera, DTK-K lankidetzazko elkarrizketa 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 itzaropenak gainditzeko.

4.1.4. Elkarketa eta babesletza ekintzak

Urtero bezala, DTK-k hainbat kausa sozialarekin egin du bat 2021ean, autobusetan kausa sozial horien ikur adierazgarria erakutsita, hainbat jarduera babesten zituela erakusteko.

Hona hemen 2021ean egindako lankidetzak:

- Gaixotasun Arraroen Munduko Eguna
- Linfedemaren Nazioarteko Eguna
- Emakumeen Nazioarteko Eguna
- Autismoari buruzko Kontzientziazioaren Munduko Eguna
- Ijito Herriaren Nazioarteko Eguna
- Haurren Tratu Txarren aurkako Nazioarteko Eguna
- Hesteetako Hanturazko

Sistema Tarifario Integral. Los operadores adheridos a dicho sistema son: Transporte Interurbano (Lurreldebus) + Transporte ferroviario (Renfe y Euskotren) + Transporte urbano (San Sebastián y otros municipios).

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

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

4.1.4. Acciones de asociación y patrocinio

La CTSS, como cada año, a lo largo de 2021 también se ha sumado a diferentes causas sociales, luciendo los autobuses el distintivo correspondiente, como muestra de apoyo a diversas actividades.

A continuación se detallan las colaboraciones llevadas a cabo en 2021:

- Día Mundial de las Enfermedades Raras
- Día Internacional del Linfedema
- Día Internacional de las Mujeres
- Día Mundial de Concienciación sobre el Autismo
- Día Internacional del Pueblo Gitano
- Día Internacional para la Lucha contra el Maltrato Infantil
- Día Mundial de las Enfermedades Inflamatorias Intestinales

- Gaixotasunen Munduko Eguna
- Dravet Syndromeaz Kontzientziatzeko Nazioarteko Eguna
- LGTBIQ Kolektiboaren Askatasun Afektibo-Sexualaren aldeko Nazioarteko Eguna
- Esklerodermiaren Munduko Eguna
- Gaixotasun Erreumatikoen Nazioarteko Eguna
- Ikusmenaren Munduko Eguna
- Pobrezia Errotik Ezabatzeko Nazioarteko Eguna
- Bularreko Minbiziaren aurkako Munduko Eguna
- Entzutearen Eguna
- Boluntaritzaren Nazioarteko Eguna
- Lankidetzaren Sahararekin Euskal Karabanarekin "Elikatu Ixaropen bat" kanpainan
- Día Internacional por la Concienciación del Síndrome de Dravet
- Día Internacional por la Liberación Afectivo-Sexual del Colectivo LGTBIQ
- Día Mundial de la Esclerodermia
- Día Internacional de las Enfermedades Reumáticas
- Día Mundial de la Visión
- Día Internacional para la Erradicación de la Pobreza
- Día Mundial contra el Cáncer de Mama
- Día de la Escucha
- Día Internacional del Voluntariado
- Colaboración con la Caravana Vasca con el Sáhara "Alimenta una Esperanza"

2021ean, ordea, eta COVID-19aren pandemiaren ondorioz, etenda jarraitu dute azken urteotan **hainbat elkarterekin eta gizarte talderekin** egin ohi diren lankidetzek, hala nola: Lourdeserako urteroko erromesaldiarekiko lankidetzaren edo Donostiako Udalarekiko lankidetzaren, Udaltzaingoa bidez, hiriko ikastetxeentzako bide hezkuntzako kanpaina bat antolatzeko.

2021ean, **Konpainiaren ekimen pedagogikoa** berriz aktibatu zen aldi baterako, 2020an COVID-19agatik etenda gelditu zen eta.

Durante 2021, sin embargo, y debido a la pandemia de la COVID-19, han continuado en suspenso colaboraciones que vienen siendo habituales en los últimos años **con diversas asociaciones y grupos sociales**, tales como: colaboración con la peregrinación anual a Lourdes o 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.

En 2021 se reactivó temporalmente la **iniciativa pedagógica de la Compañía** paralizada en 2020 debido al COVID-19, en la que venía realizando

Ekimen horretan, ikasleek bisitak egiten zituzten aldiro-aldiro instalazioetara, txikienek garraio iraunkorraren eta ingurumenarekiko errespetuaren inguruan hezteko eta kontzientzia soziala pizteko eskuzabalki emandako laguntza gisa. Hala ere, 2021eko azaroan, pandemiaren seigarren olatua zela eta, kautelaz bertan behera geratu ziren.

Dbus ATUC Espainiako garraio operadoreen elkarre nagusiko kide da, eta elkarre hori osatzen duten batzordeetan parte hartzen du, sektoreko profesionalekin esperientziak eta ezagutza trukatzeko:

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

Toki mailan, DTK etengabe funtzionatzen duten hainbat lantaldeetan dago:

- Donostiako hiriko puntu kritikoen jarraipena egiteko eta puntu kritiko horien mapa lantzeko lantaldea
- Donostiako Ikastetxeetan

visitas periódicas de escolares a las instalaciones, como aportación desinteresada en la educación y conciencia social de los más pequeños en torno al transporte sostenible y el respeto al medio ambiente. Sin embargo, en noviembre de 2021 y debido a la sexta ola de la pandemia se suspendieron cautelarmente.

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

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

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

- Grupo de trabajo para el seguimiento y elaboración del mapa de los puntos críticos de la ciudad de San Sebastián.
- Grupo de trabajo para la Movilidad

- | | |
|---|---|
| <p>Mugikortasun Iraunkorra eta Segurua lantzeko taldea</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mugikortasuneko Batzorde Sektoriala. - Donostia Hiri Lagunkoia plan inplementatzeko Batzorde Teknikoa. - Donostiako Udaleko Kontseilu Soziala. | <p>Sostenible y Segura en los Centros Educativos de Donostia.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consejo Sectorial de Movilidad. - Comisión Técnica para la implementación del plan Donostia Hiri Lagunkoia. - Consejo social del Ayuntamiento de San Sebastián. |
|---|---|

4.2. Azpikontratazioa eta hornitzaileak

4.2.1 Erosketetako Politikan gai sozialak, genero berdintasunekoak eta ingurumenekoak sartzea

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 zerbitzuetarako, hala nola ura, elektrizitatea eta zibersegurtasuna, besteak beste.

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

Hurrengo taulan, 2021eko hornitzaileen jatorria eta taldeko gastua zehazten dira.

4.2. Subcontratación y proveedores

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

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

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

En la siguiente tabla se detalla el origen de los proveedores en 2021 y el gasto por grupo.

JATORRIA / ORIGEN	UNITATEAK / UNIDADES	GASTUAREN BATURA/ SUMA DEL GASTO €
EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOIA / PAÍS VASCO	152	4.303.391,08
ESTATUKO GAINERAKOIA / RESTO DEL ESTADO	76	9.594.952,20
NAZIOARTEA / INTERNACIONAL	3	21.0836,05
TOTAL general	231	13.920.179,33

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

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

4.3. Kontsumitzaileak

4.3.1. Kontsumitzaileen osasunerako eta segurtasunerako neurriak

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

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

Azpimarratzekoa da, bukatzeko, eskarrieko geldialdien sistema, 2019an Konpainiako linea guztietara zabalduta zena; gauean emakumeak

4.3. Consumidores/as

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 extendió en 2019 a todas las líneas nocturnas de la Compañía; se trata de una

eta 18 urtetik beherakoak etxera seguruago bueltatu daitezela bilatzen duen neurri bat da. DTK-ko gaueko linea guztietako tarte jakin batzuetan, emakumeek eta 18 urtetik beherakoek **ibilbideko geltoki ofizialen artean jaitea eska dezakete**. 2021aren zati handi batean, eta pandemiaren bilakaeraren ondorioz, DTKren gautxori lineek ez dute zerbitzurik eman edo zerbitzu gutxi eman dute.

Osasunerako neurri gisa, azpimarratu daiteke Konpainiaren autobusen %100 irigarriak 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

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

Komunikatzeko kanalik garrantzitsuena Erabiltzaileari Arreta Egiteko zerbitzua da.

medida que busca mejorar la seguridad de las mujeres y de los menores de 18 años en su vuelta a casa por la noche. En determinados tramos de todas las líneas nocturnas de la CTSS, las mujeres y las personas menores de 18 años pueden **solicitar la bajada entre paradas oficiales del recorrido**. Durante gran parte del 2021 y como consecuencia de la evolución de la pandemia, las líneas búho de la CTSS han estado suprimidas o reducidas.

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

El canal principal de comunicación con las personas usuarias es el servicio de Atención al

Zerbitzu horretan, telefonoz edo posta elektronikoz bidez egiten zaie arreta jasotako kontsulta, iradokizun eta kexa guztiei, modu pertsonalizatuan

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

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

Gehienbat iradokizunen postontziaren bidez iristen dira haien iruzkinak. Postontzia Langileen Departamentuan Sailean dago zentralizatuta, eta gaiaren arabera, iruzkinak dagokien departamentura bideratzen dira, hark azter ditzan, eskaerari erantzuteko eta, hala badagokio, neurri egokiak ezartzeko. Horrez gain, langile taldeek goragoko arduradunarengana jo dezakete, gorabeherak, kexak edo erreklamazioak modu pertsonalizatu eta konfidentzian kudeatzeko.

Badira mekanismo eta protokolo gehigarriak larritasun handiagoko kasuetarako, hala nola Jazarpen Moralari eta Jazarpen Sexualari aurre egiteko Jarduera Protokoloa eta Laneko Indarkeriari aurre egiteko Jarduera Protokoloa. Horietan, kasu horiek inplikaturako departamentuetako arduradunen artean kudeatzen dira, konfidentziasuna, inpartziasuna eta

Usuario/a, quienes por vía telefónica o electrónica atienden de manera personalizada todas las consultas, sugerencias y quejas realizadas.

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

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

La mayoría de comentarios llegan a través del buzón de sugerencias, centralizado en el Departamento de Personal y según la temática, se deriva al departamento correspondiente para su análisis para dar respuesta a la solicitud e implementar las medidas pertinentes si así se considera. Adicionalmente, los diferentes grupos de trabajadores pueden dirigirse a su encargado/a superior para gestionar incidencias, quejas o reclamaciones de manera personalizada y confidencial.

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

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

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

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

4.3.3. Quejas recibidas y resolución de las mismas Uno de los aspectos a los que más atención se presta en la CTSS es la política de mejora de la atención a 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.

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

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

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

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



4.4. Informazio fiskala

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

Sozietateak ez du hornidurarik sortu ekitaldiotako ikuskatze posible baten ondoriozko pasiboak estaltzeko. Izan litezkeen pasibo horiek 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, nolana ere den, horietatik erator litekeen zerga zorrak ez lieke modu esanguratsuan eragingo Sozietatearen finantza egoerei.

2021eko Sozietateen gaineko Zerga likidatzeko legeria aplikagarria urtarrilaren 17ko 2/2014 Foru Araua da, hori baita indarrean dagoena.

Sozietatearen administratzaileek zerga horrekin lotutako zenbatekoak kalkulatu dituzte 2021eko ekitaldirako, bai eta ekitaldi bakoitzaren itxieran indarreko

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 2021 es la correspondiente a la Norma Foral 2/2014 de 17 de enero, la cual se encuentra vigente.

Los Administradores de la Sociedad han realizado los cálculos de los importes asociados con este impuesto para el ejercicio 2021 y aquellos abiertos a inspección de acuerdo con la normativa

foru araudiaren arabera ikuskaritzapean daudenen zenbatekoak ere, jardun judizialen azken ebazpenetik eta planteatutako helegiteen ondorioz inpaktu esanguratsurik eragingo ez zaielakoan batera hartutako urteko kontuei.

2021eko abenduaren 31n amaitutako ekitaldiko Sozietateen gaineko Zergari dagokion aitorpena, zerga aldia bukatu ondorengo sei hilabeteak igaro eta hurrengo 25 egun naturaletan egin beharko du Sozietateak.

2021eko eta 2020ko abenduaren 31n, honako zor hauek daude Administrazio publikoekin:

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

La declaración correspondiente al Impuesto sobre Sociedades relativa al ejercicio terminado en 31 de diciembre de 2021, deberá presentarse por la Sociedad durante los 25 días naturales siguientes a los seis meses posteriores a la conclusión del periodo impositivo.

Los saldos pendientes a 31 de diciembre de 2021 y 2020 con las Administraciones Públicas son los siguientes:

Kontzeptua / Concepto	Saldo zordunak / Saldos deudores		Saldo Hartzekodunak / Saldos acreedores	
	2021	2020	2021	2020
Ogasun Publikoa BEZ-agatik / Hacienda Pública por IVA	1.978.807,80	1.517.740,06	0,00	0,00
Ogasun Publikoa atxikipenengatiko eta konturako sarrerengatiko itzulerak / Hacienda Pública por devolución de retenciones e ingresos a cuenta	30.732,80	27.620,00	0,00	0,00
Ogasun Publikoa PFEZ-gatik / Hacienda Pública por IRPF	0,00	0,00	614.537,60	507.468,62
Gizarte Segurantzako erakundeak / Organismos Seg. Social	0,00	0,00	850.974,46	739.932,92
Guztira / Total	2.009.540,60	1.545.360,06	1.465.512,06	1.247.401,54

Gizarte Segurantzako erakundeko kontu sailaren saldoa abenduko zor korronteari dagokio.

Hona hemen 2021/12/31n zeuden zerga oinarri negatiboen eta aplikatu gabeko kenkarien osaera:

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

La composición de las bases imponibles negativas y las deducciones pendientes de aplicación al 31 de diciembre de 2021 es la siguiente:

Urtea / Año	2021	2020	Epemuga / Vencimiento
Muga duten kenkariak / Deducciones con límite			
2003	276.407,33	276.407,33	2033
2004	299.812,74	299.812,74	2034
2005	176.892,99	176.892,99	2035
2006	248.380,12	248.380,12	2036
2007	53.215,00	53.215,00	2037
2008	241.614,87	241.614,87	2038
2009	296.914,36	296.914,36	2039
2010	36.033,53	36.033,53	2040
2011	176.195,40	176.195,40	2041
2012	3.784,30	3.784,30	2042
2013	26.411,20	26.411,20	2043
2014	299.024,56	299.024,56	2044
2015	149.373,28	149.373,28	2045
2016	409.123,92	409.123,92	2046
2018	322.889,18	322.889,18	2048
2019	738.427,16	738.427,16	2049
2020	398.729,36	398.729,36	2050
Mugarik gabeko kenkariak / Deducciones sin límite			
2003	36.205,30	36.205,30	2033
2004	32.853,26	32.853,26	2034
2005	99.166,86	99.166,86	2035
2006	9.360,08	9.360,08	2036
Kenkariak guztira / Total deducciones	2.737.577,39	4.330.814,80	

Urtea / Año	2021	2020	Epemuga / Vencimiento
2003	5.020.430,74	5.020.430,74	2033
2004	5.513.455,36	5.513.455,36	2034
2005	7.285.647,48	7.285.647,48	2035
2006	8.523.352,87	8.523.352,87	2036
2007	9.870.912,74	9.870.912,74	2037
2008	11.648.068,41	11.648.068,41	2038
2009	10.876.519,23	10.876.519,23	2039
2010	11.596.242,94	11.596.242,94	2040
2011	11.555.715,47	11.555.715,47	2041
2012	11.501.204,29	11.501.204,29	2042
2013	13.302.700,96	13.302.700,96	2043
Zerga oinarri negatiboak guztira / Total bases imponibles negativas	106.694.250,49	106.694.250,49	

Sozietateak ez dauzka erregistraturik oraindik aplikatu gabe dauden kenkarien kreditu fiskala eta azken hamabost urteetako zerga oinarri negatiboak, zeren eta, bere operatibotasuna dela-eta, eta Udalaren mende dagoen sozietatea izaki, ezarritako

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

prezio politikak beti sortzen baititu Udalak hurrengo ekitaldian estaltzen dituen galerak.

2021eko eta 2020ko ekitaldietako kontabilitate emaitza eta zerga oinarria ez datoz bat, funtsean, tokiko zerbitzu publikoak ematetik eratorritako errentak zerga oinarrian ez sartzeagatik, Sozietateen gaineko Zergari buruzko 2/2014 Foru Arauaren 39. artikulua 1. paragrafoak jasotzen duen bezala.

5. PERTSONAK

5.1. Enpleguaren analisia

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

DTK-k funtsezko aktibotzat hartzen ditu bere langileak, konpainiaren arrakastaren eta ondo egindako lanaren gakotzat, alegia. Enplegatutako pertsonen buruzko datuak aurkezteko unean, ez dira sailkapen profesionalak erabili, baizik eta sekzioak. Urtero txostenetan jasotzen diren eta Administrazio Kontseiluari 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 2020an eta

pérdidas que son cubiertas por el Ayuntamiento al ejercicio siguiente.

El resultado contable de los ejercicios 2021 y 2020 difiere de la base imponible, básicamente, por la no integración en la base imponible de las rentas derivadas de la prestación de servicios públicos locales, tal y como recoge el apartado 1 del artículo 39 de la Norma Foral 2/2014 del Impuesto sobre Sociedades.

5. PERSONAS

5.1. Análisis del empleo

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

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

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

En la siguiente tabla se muestra la comparativa de

2021ean enplegatuta zeuden **personen** la **media de personal** empleado en 2020 y en **batezbestekoa**, sekzioka: 2021 por sección:

BATEZ BESTEKO PLANTILLA PLANTILLA MEDIA	2020ko ekitaldia Ejercicio 2020	2021eko ekitaldia Ejercicio 2021
Administrariak eta teknikariak	17,41	17,12
Administrativos/as y técnicos/as	37,02	36,12
Tailerrak / Talleres	430,12	448,52
Gidarkobi ratzaileak / Conductores/as – Perceptores/as	16,05	17,09
	1	1
Ikuskatzaileak / Inspectores/as	21,31	19,45
Trafikoko gainerakoak / Resto de tráfico	6,18	5,24
Garbiketa / Limpieza		
Zerbitzu osagarriak / Servicios auxiliares		
GUZTIRA / TOTAL	529,09	544,54

Hona hemen ekitaldia bukatzean sozietateko **La distribución por sexos** al término del ejercicio langileen **sexuen araberako banaketa**, del personal de la sociedad, no incluyendo a kontseiluko kideak sartu gabe, behar adina los/as consejeros/as, desglosado en un número kategoria eta mailatan banakaturik: suficiente de categorías y niveles es el siguiente:

PLANTILLA abenduaren 31n PLANTILLA a 31.12	2020ko ekitaldia Ejercicio 2020		2021eko ekitaldia Ejercicio 2021	
	Gizonak Hombres	Emakumeak Mujeres	Gizonak Hombres	Emakumeak Mujeres
Administrariak eta teknikariak	13	9	13	7
Administrativos/as y técnicos/as				
Tailerrak / Talleres	38	-	37	-
Gidari kobratzaileak / Conductores/as –Perceptores/as	425	55	438	57
Ikuskatzaileak / Inspectores/as	18	1	18	2
Trafikoko gainerakoak	1	-	1	-
Resto de tráfico				
Garbiketa / Limpieza	19	2	16	3
Zerbitzu osagarriak	4	2	4	3
Servicios auxiliares				
GUZTIRA / TOTAL	518	69	527	72

Jarraian, 2021eko batez besteko plantilla zehazten da, sexuaren eta adin tartearen arabera bereizita.

A continuación se detalla la plantilla media de 2021 desagregada por sexo y rango de edad.

2021	Emakumezkoak / Mujeres	Gizonezkoak/ Hombres
30 urte baino gutxiago/ Menor de 30	0	1,3
30 eta 39 artean / Entre 30 y 39	13,31	59,6
40 eta 49 artean / Entre 40 y 49	24,92	197,87
50 eta 59 artean / Entre 50 y 59	20,89	184,27
60 urte baino gehiago / Mayor de 60	3,54	38,87
GUZTIRA / TOTAL	62,66	481,91

Sekziokako batez besteko adinari dagokionez, hauek dira datuak

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

	2020	2021
	Batez besteko adina Edad Media	Batez besteko adina Edad Media
Administrariak eta teknikariak Administrativos/as técnicos /as	50,36	48,88
Ikuskatzaileak / Inspectores /as	51,16	52,02
Gidariak / Conductores/as	48,56	48,9
Tailerrak / Talleres	49,24	51,55
Garbiketa / Limpieza	50,46	51,29
Zerbitzu osagarriak Servicios Auxiliares	52,90	51,04

DTKko langile guztiak espainiarrak dira
5.1.2. Kontratu modalitateen kopuru osoa eta banaketa

Todo el personal de la CTSS, es de nacionalidad española.

2021eko abenduaren 31n, hauek ziren kontratuen kopuru osoa eta kontratu modalitateen arabeko banaketa:

5.1.2. Número total y distribución de modalidades de contratos

A 31 de diciembre de 2021 el número total de contratos y la distribución por modalidad de contrato es la siguiente:

	Kontratuak guztira Nº total contratos	Epemugarik gabekoak Indefinidos	Aldi baterakoak Temporales	Ordezkatuak Relevados
Plantilla 2021.12.31n	599	398	176	25
Plantilla 2020.12.31n	587	399	159	29

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

2021eko 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 2021 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	5	9	1	2	1	2	48,88
Ikuskatzaileak Inspectores /as	1	17	1	0	0	2	52,02
Gidariak Conductores/as	31	285	26	134	0	19	48,9
Tailerrak /Talleres	0	32	0	4	0	1	51,55
Garbiketa / Limpieza	2	12	1	4	0	0	51,29
Zerbitzu Osagarriak Servicios Auxiliares	0	4	3	0	0	0	51,04
Guztira / Total	39	359	32	144	1	24	

2020ko abenduaren 31n, hau da plantillaren banaketa kontratu motaren arabera, generoaren eta adinaren arabera berezita:

A 31 de diciembre de 2020 la distribución de la plantilla por tipo de contrato, desagregada por género y por edad, era la siguiente:

	Epemugarik gabekoak Indefinidos		Aldi baterakoak Temporales		Ordezkatuak Relevados		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	10	1	2	2	1	50,36
Ikuskatzaileak Inspectores /as	1	18	0	0	0	1	51,16

Gidariak Conductores/as	29	279	26	122	0	24	48,56
Tailerrak / Talleres	0	36	0	1	0	1	49,24
Garbiketa/Limpieza	2	13	0	6	0	0	50,46
Zerbitzu osagarriak Servicios Auxiliares	1	4	1	0	0	0	52,90
Guztira / Total	39	360	28	131	2	27	

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

2020an bezala, 2021ean ez da inor kaleratu.

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

Al igual que en 2020, no se ha procedido a despedir a nadie durante el 2021.

5.1.5. Batez besteko ordainsariak sexuaren arabera, eta haien bilakaera

Donostiako Udalak aplikatzen dituen ordainsari igoerak erabakitzen dute ordainsarien bilakaera.

Hau da 2020ko batez besteko ordainsaria sexuen arabera:

5.1.5. Remuneraciones medias por sexo y su evolución

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

La retribución media por sexo en el 2020 es la siguiente:

	Batez besteko ordainsaria Salario Medio
Gizonak / Hombres	37.293€
Emakumeak / Mujeres	35.028€
Batez beste/ Media	36.788€

2020an batez besteko ordainsariaren jaitsiera Covid-19aren pandemiak eragindako egoeraren ondorio da. Zerbitzu bereziak murrizteak eta gaueko lineak kentzeak gidarien atalean lotutako plusak desagertzea dakar, eta, ondorioz, batez besteko ordainsaria murriztea.

Hau da 2020ko batez besteko ordainsaria sexuen arabera:

La caída de la retribución media en 2020 responde a la situación provocada por la pandemia por Covid-19. La reducción de los servicios especiales y la eliminación de las líneas nocturnas redundan en la desaparición de los plusos asociados en la sección de conductores/as, con la consiguiente reducción de la retribución media.

La retribución media por sexo en 2020 es la siguiente:

	Batez besteko ordainsaria Salario Medio
Gizonak / Hombres	39.073€
Emakumeak / Mujeres	33.098€
Batez beste / Media	38.596 €

Batez besteko ordainsaria aztertzeko erabilitako metodologia aldatu egin da aurreko urtearekin alderatuta. 2020ko azterketarako, plantilla osoa hartu da kontuan (egun bakar batean lan egin duen langilea arte). 2019an, ordea, urtean 200 egun baino gehiago lan egin zuten pertsonak hartu ziren kontuan, antzintasun handieneko langileak izanik.

Sexuaren araberako ordainsarien aldeari dagokionez, azpimarratu behar da gaur egun zuzendaritza postuak, hau da, ordainsari handiena duten lanpostuak, gizonek betetzen dituztela.

OHARRA: datu horiek 2020ko ekitaldikoak dira. 2021eko informazioa txosten hau idatzi ondoren lortuko da.

5.1.6. Soldata arrakala

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

Soldata arrakalari dagokionez, esan behar da 2020an emakumeen urteko batez besteko

La metodología utilizada para el análisis de la retribución media ha variado con respecto al año anterior. Para el análisis de 2020 se ha tenido en cuenta a toda la plantilla (hasta el/la trabajador/a que ha trabajado un único día). En 2019, sin embargo, se tuvieron en cuenta a las personas que trabajaron más de 200 días durante el año, siendo trabajadores/as con mayor antigüedad.

En cuanto a la diferencia de retribución por sexo, cabe destacar que actualmente los puestos directivos, es decir, los puestos con mayor retribución, están ocupados por hombres.

NOTA: los datos incluidos corresponden al ejercicio del año 2020. La información correspondiente a 2021 se obtendrá con posterioridad a la redacción de este informe.

5.1.6. Brecha salarial

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

Respecto a la brecha salarial, comentar que el salario medio anual de las mujeres en 2020 es de 33.098 (35.028 € en 2019) € y el de los hombres

soldata 33.098 €-koa dela (35.028 €-koa 2019an) eta gizezkoena 37.293 €-koa (39.073 €-koa 2019an). Hau da, soldata arrakala %11,25ekoa da, baina Euskal Autonomia Erkidegoan dagoen arrakalarekin alderatuz gero (% 22,6, Emakundek argitaratutako azken datuen arabera) arrakala txikia da.

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

Jarraian, 2020an kategoría profesional bakoitzeko soldata arrakala zehazten da.

es de 37.293€ (39.073€ en 2019), existe una brecha salarial del 11,25%, baja si la comparamos con la brecha existente a nivel de la Comunidad Autónoma de Euskadi (22,6% según últimos datos publicados por Emakunde).

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

A continuación se detalla la brecha salarial por categoría profesional en 2020.

Taldea	%		Lan egindako orduen batezbestekoa		
	Arrakala	Emakumeak	Emakumeak	Gizonak	Arrakala
Gerentzia:	-	% 0,00	-	1592	-
Zuzendaritza postuak	-	% 0,00	-	1592	-
1. mailako tarteko arduraduna	-0,2	% 1,37	1592	1592	0,0
2. mailako tarteko arduraduna	50,3	% 1,37	1592	1445	-10,2
Administrazioko langileak	22,3	% 8,22	847	1094	22,6
Langileak	-	% 0,00	-	1592	-
Gidariak	6,1	% 78,08	1333	1391	4,2
Garbitzaileak	-1,5	% 2,74	1592	1405	-13,3
Tailerreko langileak	-	% 0,00		1472	100,0
Teknikariak	12,4	% 5,48	1253	1210	-3,6
OTL Teknikariak	-	% 1,37	1042	-	-
Mediku teknikariak	-5180,1	% 1,37	1055	166	-535,5
Guztira	11,25	% 12,03	1.295,0	1.395,0	7,2

OHARRA: sartutako datuak 2020koak dira. 2021eko informazioa txosten hau ondoren lortuko da.

NOTA: los datos incluidos corresponden al ejercicio del año 2020. La información correspondiente a 2021 se obtendrá con posterioridad a la redacción de este informe.

5.1.7. Zuzendaritza postuak, sexuaren eta batez besteko ordainsariaren arabera

2021ean ez dago emakume batek betetako zuzendaritza posturik Konpainian, eta 2020an ere ez zen egon.

Zuzendaritza taldea hiru pertsonak osatuta dago, eta haien batez besteko ordainsaria 100.995,75€ (98.998,06€ 2020an.)

5.1.7. Puestos directivos por sexo y remuneración media

No hay ningún puesto de dirección cubierto por una mujer en la Compañía en 2021 y tampoco lo hubo en 2020.

La remuneración media del equipo directivo, formado por tres personas, es de 100.995,75€ (98.998,06€ en 2020.)

5.1.8. Desgaitasuna duten enplegatuak

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

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

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

5.1.8. Empleados/as con discapacidad

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

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

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

	2020ko ekitaldia Ejercicio 2020	2021eko ekitaldia Ejercicio 2021
Administrariak eta teknikariak	2	1
Administrativos/as y técnicos/as		
Tailerrak / Talleres	-	-
Gidari kobratzaileak / Conductores/as Perceptores/as	3	5
Ikuskatzaileak / Inspectores/as	-	-
Trafikoko gainerakoak / Resto de tráfico	-	-

Garbiketa / Limpieza	5	4
Zerbitzu Osagarriak / Servicios auxiliares	1	1
GUZTIRA / TOTAL	11	11

5.2. Lanaren antolaketa

5.2. Organización del trabajo

5.2.1. Lan denboraren antolaketa

5.2.1. Organización del tiempo de trabajo

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

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

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

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

5.2.2. Absentismo

2021ean, laneko absentismoa %12,25 izan zen (%13,98, 2020an).

En 2021 el absentismo laboral fue del 12,25% (13,98% en 2020).

5.2.3. Kontziliaziorako neurriak

5.2.3. Medidas para conciliación

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

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

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

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

- Lanaldi murrizketak seme-alabek 16 urte bete arte.
- Aitatasun baimenak, 18 astera artekoak
- Soldatarik gabeko baimenak.
- Lan txanda aldatzeko erraztasuna
- Txandakako opor sistema
- Reducciones de jornada hasta que los hijos/as cumplan los 16 años.
- Permisos de paternidad hasta un total de 18 semanas.
- Permisos sin sueldo.
- Facilidad de cambio de turno de trabajo.
- Sistema de vacaciones rotativo.

5.3. Osasuna eta segurtasuna

5.3.1. Laneko osasun eta segurtasun baldintzak

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

Dbusek Prebentzio Zerbitzu propioa du. Alde batetik, Mediku Zerbitzua dago, mediku batekin eta OLT batekin, zeinak DTK-ko plantillari azterketa medikoak egiten baitizkio. Mediku zerbitzuak osasun arreta etengabea eskaintzen die Konpainiako langile guztiei, beraien eguneroko jardunaren ondorioz izan ditzaketen lesioak eta gaixotasunak prebenitzeko eta zaintzeko. Bestalde, Laneko Arriskuen Prebentzioko teknikari bat dago. Arriskuen identifikazioa eta ebaluazioa dira, besteak beste, bere eginkizun nagusiak, eta horrekin prebentzio planak ezarri daitezke, bai eta prestakuntza eta planen eta horien emaitzen informazioa, plangintza, jarraipena, kontrola eta hobekuntza ere.

5.3. Salud y Seguridad

5.3.1. Condiciones de salud y seguridad en el trabajo

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

Dbus cuenta con un Servicio de Prevención Propio. Por un lado, está formado por el Servicio Médico compuesto por un médico y una ATS, que realizan los reconocimientos médicos a la plantilla de la CTSS. El Servicio Médico ofrece una atención sanitaria permanente a todos los trabajadores y trabajadoras de la Compañía, a fin de prevenir y atender las lesiones y enfermedades derivadas del desempeño diario de su trabajo. Por otro lado, está formado por un técnico de Prevención de Riesgos Laborales. Entre sus principales funciones están la identificación y evaluación de riesgos, para poder establecer los planes de prevención, así como la formación e información, planificación, seguimiento, control y mejora de los planes y sus resultados.

2020a bezala, 2021a ere pandemiaren bilakaerak oso baldintzatuta egon da, eta azpimarratu behar da COVID-19aren hedapenak langileengan ahalik eta ondoriorik txikiena eduki dezan DTKren Prebentzio Departamentuak eta Medikuz Zerbitzuak egindako ahalegin handia.

Al igual que el 2020, el año 2021, ha estado muy condicionado por la evolución de la pandemia, y conviene destacar el importante esfuerzo realizado por el Departamento de Prevención de la CTSS, así como por el Servicio Médico, para lograr minimizar el impacto de la expansión de la COVID-19 entre su personal.

2021ean indarrean jarraitu dute COVID19 protokoloei dagokienez 2020an ezarritako neurri guztiek:

En 2021 han seguido en vigor todas las medidas implantadas en 2020 en relación a los protocolos COVID19:

→ Instalazioak:

Kontaktu estuak murrizteko asmoarekin, SAE kontrol gunera sartzeko eta ikuskatzaileei objektu galduak entregatzeko protokoloa berraztertu da.

Prebentzio arau eta neurrien protokoloa eguneratu da, mekanikarien aldageletan COVID19ari buruzko prebentzio neurrien gaineko kartelak diseinatzeko eta jartzeko.

Prebentzio arau eta neurrien protokoloa eguneratu da, lanpostu guztietan (bulegoa, tailerra eta gidariak) maskararen derrigorrezko erabilera txertatzeko. Maskararen erabilera derrigorrezkoa izango da une oro, aisialdi gunean eta tailerreko kafe makinan izan ezik, izan ere, leku horietan kontsumitzen ari den une zehatzean maskara kendu ahal izango da, 2 metroko segurtasun tarte gorde beharko da-eta.

- Polikarbonatozko manparak jarri dira arreta pertsonaleko hainbat postutan.

→ Instalaciones:

Al objeto de disminuir los contactos estrechos, se ha revisado el protocolo de acceso al centro de control del SAE y la entrega de objetos perdidos a inspectores.

Se ha actualizado el protocolo de normas y medidas preventivas para diseñar y colocar carteles en los vestuarios de mecánicos indicando las medidas preventivas en los mismos en relación al COVID19.

Se ha actualizado el protocolo de normas y medidas preventivas para incluir el uso obligatorio de mascarillas en todos los puestos (Oficinas, taller y personal de conducción). El uso de la mascarilla será obligatorio en todo momento, salvo en el centro recreativo y en la máquina de café del taller, en el momento expreso de la consumición, momento en el que se deberá respetar la distancia de seguridad de 2 metros.

- Se han colocado mamparas de policarbonato en los puestos de atención al público.
- Se han colocado dispensadores de

- Gel banagailuak kokatu dira.
- Paperontziak kokatu dira erabilitako eskularruak eta maskarak botatzeko.
- Barruko prestakuntza ikastaroak ematen jarraitzen da, eta horretarako dagokion protokoloa definitu da.
- Bilera geletarako erabilera arauak definitu dira, eta seinaleztatu egin dira.
- Erabilera partekatuko elementuak (fotokopiagailua, inprimagailuak...) garbitzeko protokoloa definitu da.
- Objektu galduak kudeatzeko eta mezuak eta paketeak jasotzeko protokoloa definitu da.

→ **Gidari postua eta autobusak:**

- Babes manpara jarri da autobus guztietan.
 - Gel hidroalkoholkoa, desinfektatzailea, papera, zabor poltsak eta eskularruak.
 - Plastikozko zorroa eserlekurako.
 - NBEak:
 - Gidariaren postuko prebentzio arau eta neurrien protokoloa lantzen jarraitu da, **autobusak aireztatzeko** jarraibideak txertatzeko:
- Ibilgailuetako aireztapena hobetzeko

gel.

- Se han colocado papeleras para los guantes y las mascarillas utilizadas.
- Se continúa con los cursos de formación interna, para lo cual se ha definido el correspondiente protocolo.
- Se han definido normas de uso de las salas de reuniones y se han señalado las mismas.
- Se ha definido el protocolo de limpieza de elementos de uso compartido (fotocopiadora, impresoras...).
- Se ha definido un protocolo de gestión de objetos perdidos y recepción de mensajería y paquetería.

→ **Puesto de conducción y autobuses:**

- Se dispone de mampara de protección en todos los autobuses.
 - Gel hidroalcohólico, desinfectante, papel, bolsas de basura y guantes.
 - Funda de plástico para el asiento.
 - EPI's:
 - Se continúa con el el protocolo de normas y medidas preventivas en el puesto de conductor para incluir las pautas de **ventilación de autobuses:**
- Con el objetivo de mejorar la ventilación de los vehículos, al iniciar el servicio y salir de Cocheras habrá que abrir todas las ventanas y claraboyas del autobús,

asmoarekin, zerbitzua ematen hastean eta Kotxetegieta irtetean autobuseko leiho eta sabai leiho guztiak ireki behar dira, betiere baldintza klimatologikoei eta ibilgailuak hori egitea ahalbidetzen badute.

- ➔ Era berean, ibilbidearen bukaerako geltoki batera iristean, egiaztatu behar da leihoak irekita jarraitzen dutela eta, baten bat itxita badago, berriro ireki beharko da. Era berean, gomendatzen da bukaerako geltokietan ate guztiak irekitzea.
- ➔ Pegatinak jarri dira autobusetako leihoetan, irekita uzteko adieraziz.
- ➔ Autobus elektrikoei dagokienez, autobusak aldatu egin dira leiho zabukariak eduki ditzaten. Momentuz, 3 autobus elektrikoetako bati jarri zaizkio leiho zabukariak, eta aurreikusita dago beste 2etan urtarilaren bukaeran jartzea.

siempre que las condiciones climatológicas y el vehículo lo permitan.

- ➔ Asimismo, al llegar a una parada final del recorrido, habrá que comprobar que las ventanas siguen abiertas y, en su caso, abrir de nuevo las que puedan estar cerradas. Asimismo, en las paradas finales se recomienda abrir todas las puertas.
- ➔ Se han colocado pegatinas en las ventanas de los autobuses indicando que se mantengan abiertas.
- ➔ En cuanto a los autobuses eléctricos, se han modificado los autobuses para que dispongan de ventanillas abatibles. Hasta el momento se han implementado ventanillas abatibles en uno de los 3 autobuses eléctricos, y está prevista la implementación en los otros 2 autobuses para finales de enero.

Pandemiaren kudeaketak lan osasun mailan ekarri duen aparteko lan guztiaz gain, ohiko eta errutinazko zereginak egiten jarraitu da:

- Irailaren 20an, 21ean eta 22an, LAPari buruzko arauzko auditoria egin du AENORek
- Prebentzio plana eguneratu da
- Erakundearen LAPeko politika

Además de todo el trabajo extra que ha supuesto la gestión de la pandemia a nivel de Salud laboral, se han seguido llevando a cabo tareas rutinarias y habituales:

- Los días 20, 21 y 22 de septiembre se ha llevado a cabo la auditoria reglamentaria en materia de PRL por parte de AENOR
- Se ha actualizado el Plan de Prevención
- Se ha definido la política de PRL de la

- | | |
|---|---|
| <p>definitu da</p> <ul style="list-style-type: none"> • Segurtasun eta Osasuneko Batzordearen bilerak egin dira • Arriskuen ebaluazioa berrikusi da • Prestakuntza plan bat definitu da, eta LAPren arloko prestakuntza eta informazioa eman dira. • Segurtasun neurriak betetzen ote diren ikuskatu da, bai instalazioetan, bai linean • Instalazioen Autobabeserako Plana berrikusi da, larrialdietan jarduteko ardura duten langileei jakinarazi zaie eta larrialdi simulazioa egin da. • Lehen laguntzei eta suteak itzaltzeari buruzko prestakuntza eman da • NBEen entrega kudeatu da • Tailerreko makina eta erreminta batzuk berritu dira • Tailerreko eskailera batzuk berritu dira • Sarrera kontrolatzeko protokolo bat definitu da azpikontratetako langileentzat eta bisitan datozenentzat • Tailerreko ordenarako eta garbitasunerako plana ezarri da, eta zirkulaziorako ibilbideak markatu dira • LAPari buruzko atal bat sortu da webgunean, langileei prebentzio arauen eta prebentzio neurrien berri emateko, bai eta LAParen arloko berrikuntzen berri emateko ere. | <p>organización</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se han realizado reuniones del Comité de seguridad y salud • Se ha revisado la evaluación de riesgos • Se ha definido un plan de formación y se ha impartido e información formación en materia de PRL • Se han realizado inspecciones del cumplimiento de las medidas de seguridad, tanto en las instalaciones como en línea • Se ha revisado el Plan de Autoprotección de las instalaciones, se ha informado al personal responsable de actuación en caso de emergencia y se ha realizado un simulacro de emergencia • Se ha impartido formación en primeros auxilios y extinción de incendios • Se ha gestionado la entrega de EPIs • Se han renovado algunas máquinas y herramientas de taller • Se han renovado algunas escaleras de taller • Se ha definido un protocolo de control de acceso para personal de subcontratas y visitas • Se ha establecido un plan de orden y limpieza en taller y se han marcado los recorridos de circulación • Se ha creado un apartado de PRL en la web al objeto de informar al personal de las normas y medidas preventivas así como de las novedades en materia de PRL |
|---|---|

Hauek izan dira 2021ean landutako gai nagusiak:

- Azterketa medikoak: balorazioa.
- Azterketa ginekologikoak plantillako emakume langile guztiei.

Los principales aspectos analizados a lo largo del año 2021 han sido los siguientes:

- Reconocimientos médicos: valoración.
- Reconocimientos ginecológicos a todas las trabajadoras de la plantilla.

5.3.2. Lan istripuen kopurua sexuen arabera
Azpimarratzekoa da Konpainiako lan istripuen tasa handitu egin dela, 2020koaren aldean, hurrengo taulan ikusi daitekeen moduan, eta baja hartzea behar izan ez duten istripu txikiak nabarmentzen dira:

5.3.2. Número de accidentes de trabajo por sexo
Cabe destacar que el índice de accidentes de trabajo en la Compañía se ha incrementado en comparación al 2020 tal y como se muestra en la siguiente tabla, destacando los accidentes menores sin necesidad de baja:

2020	Bajadun istripuak Nº accidentes con baja	Bajarik gabeko istripuak Nº accidentes sin baja	Baja egunen kopurua guztira Nº total días baja
Gizonak/Hombres	10	6	342
Emakumeak/Mujeres	4	2	176
Guztira/Total	14	8	518

2021	Bajadun istripuak Nº accidentes con baja	Bajarik gabeko istripuak Nº accidentes sin baja	Baja egunen kopurua guztira Nº total días baja
Gizonak/Hombres	11	27	515
Emakumeak/Mujeres	1	1	205
Guztira/Total	12	28	720

Jarraian, laneko absentismoa zehazten da, sexuaren eta 2021eko egun kopuruaren arabera.

A continuación se detalla el absentismo laboral desagregado por sexo y número de días en 2021.

2021	GIZONAK HOMBRES	EMAKUMEAK MUJERES
GAIXOTASUNA/ENFERMEDAD	11.288,84	1.940,90
ISTRIPUA / ACCIDENTE	1.770,56	276,20
EGUNAK GUZTIRA / TOTAL DIAS	13.059,40	2.217,10

2021ean, honako hau izan da enpresako sekzioetan egondako absentismo egunen kopurua:

El absentismo por días en 2021 en las diferentes secciones de la empresa ha sido el siguiente:

2021	EGUNAK KONTRATATUAK DIAS CONTRATADOS	ISTRIPUA /ACCIDENTE		GAIXOTASUNA/ENFERMEDAD	
		EGUNAK / DIAS	%	EGUNAK /DIAS	%
ADMINISTRARIAK ETA TEKNIKARIAK ADMINISTRATIVOS Y TECNICOS	3.779,76	6,08	0,16%	135,00	3,57%
IKUSKATZAILEAK INSPECTORES	4.133,81	46,42	1,12%	92,24	2,23%
GIDARI KOBRATZAILEAK CONDUCTORES-PERCEPTORES	102.360,90	1.598,19	1,56%	11.632,81	11,36%
TAILERRAK / TALLERES	8.689,55	373,06	4,29%	753,37	8,67%
ZERBITZU OSAGARRIAK SERVICIOS AUXILIARES	1.192,03	4,98	0,42%	33,58	2,82%
GARBIKETA / LIMPIEZA	4.547,77	18,03	0,40%	582,74	12,81%
	124.703,82	2.046,76	1,64%	13.229,74	10,61%

Kopuruak 2020an erregistratutakoak baino txikiagoak dira, bai istripuek eragindako absentismoaren kasuan, bai gaixotasunek eragindako absentismoaren kasuan:

Las cifras son inferiores a las registradas en el año 2020, tanto en el caso de absentismo a causa de accidente como a causa de enfermedad:

2020	ISTRIPU EGUNAK DIAS ACCIDENTE	GAIXOTASUN EGUNAK DIAS ENFERMEDAD
ADMINISTRARIAK ETA TEKNIKARIAK ADMINISTRATIVOS Y TECNICOS	50,10	452,72
IKUSKATZAILEAK INSPECTORES	107,79	333,10
GIDARI KOBRATZAILEAK CONDUCTORES-PERCEPTORES	2.768,06	11.775,39
TAILERRAK / TALLERES	136,36	979,84
ZERBITZU OSAGARRIAK SERVICIOS AUXILIARES	54,08	64,38
GARBIKETA / LIMPIEZA	172,42	455,05
	3.288,81	14.060,48

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

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

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

2021	Dbuseko maiztasun tasa Tasa de frecuencia Dbus	Jardueraren maiztasun tasa Tasa frecuencia actividad	Dbusen larritasun tasa Tasa de gravedad Dbus	Jardueraren larritasun tasa Tasa gravedad actividad	GP/EP
Gizonak/Hombres	14,57		0,68		0
Emakumeak/Mujeres	10,20		2,09		0
Guztira/Total	14,07	22,10	0,84	0,88	0

2020	Dbuseko maiztasun tasa Tasa de frecuencia Dbus	Jardueraren maiztasun tasa Tasa frecuencia actividad	Dbusen larritasun tasa Tasa de gravedad Dbus	Jardueraren larritasun tasa Tasa gravedad actividad	GP/EP
Gizonak/Hombres	13,35		0,46		0
Emakumeak/Mujeres	40,10		1,76		0
Guztira / Total	16,50	28,60	0,61	0,97	0

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 lau sindikatu ataletako 17 lagunek osatuta dago.

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

Informatzeko dauden prozedurei dagokienez, eta komunikazioa hobetzeko helburuarekin, **barne komunikazioa hobetzeko plan integral bat** garatu du DTK-k. 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 2021ean.

2021ean, barruko buletina argitaratzen jarraitu da. Buletinaren helburua da DTK-ko plantilla osoari Konpainiaren azken nobedadeen berri ematea.

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

- DTKren enpresa hornitzaileekiko negoziazioa langileei deskontu politikak ezartzeko.

5.4. Relaciones sociales

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

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

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

En relación a los procedimientos existentes para informar, y con el objetivo de mejorar la comunicación, la CTSS ha desarrollado un **plan integral de mejora de la comunicación interna**. Así, en 2021 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 2021 se ha seguido editando el boletín interno, cuyo objetivo es ofrecer a toda la plantilla de la CTSS un resumen de las últimas novedades de la Compañía.

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

Negociación con empresas proveedoras de la CTSS de políticas de descuentos para la plantilla.

- Langileen etengabeko ebaluazioa.
- Langileen zirkularrak argitaratzea eta zabaltzea.
- Berdintasun Planean jasotako hainbat jarduera.
- Berdintasunari buruzko inkesta.
- Mugikortasunari buruzko inkesta
- Haurrentzako marrazki lehiaketa, langileen seme-alabentzako.
- Evaluación continua del personal.
- Edición y divulgación de circulares al personal.
- Diversas actividades recogidas en el Plan de Igualdad.
- Encuesta de igualdad.
- Encuesta de movilidad.
- Concurso infantil de dibujo dirigido a los/as hijos/as del personal.

Langilearen atari bat ere badago, 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 ordutegiaren planifikazioa ere.

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.

E

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

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 la CTSS.

Azkenik, azpimarratzekoa da enpleguaren atarian dagoen **iradokizunetarako postontzia**; Pertsonen Zuzendaritzarekin zuzenean komunikatzeko kanal bat da, eta horren bitartez DTK-ko langileen iradokizunak

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

edo kezka helarazi ahal zaio Pertsonen Zuzendaritzari. las sugerencias o preocupaciones de los/as trabajadores/as de la Compañía.

2021ean, enpleguaren atariaren zati bat berritu da, eta Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko atal berri bat sartu da. Atal horretan, honako hauek jasotzen dira: atalaren arabera segurtasun protokolo nagusiak, Dbusek Sars-CoV-2ari (Koronabirusa) aurre egiteko jardura protokoloa, jazarpen moral eta sexualari aurre egiteko protokoloa eta laneko indarkeriari aurre egiteko jardura protokoloa. En el año 2021 se ha renovado parte del portal del/la empleado/a, incorporando una nueva sección sobre Prevención de Riesgos Laborales, donde se recogen los principales protocolos de seguridad según la sección, el Protocolo de actuación de Dbuse frente al Sars-CoV-2 (Coronavirus), el protocolo frente al acoso moral y sexual y el procedimiento de actuación ante violencia en el trabajo.

2021ean, Berdintasunaren atala ere eguneratu da, eta bertan, lotutako protokolo nagusiak ere sartu dira. En 2021 también se ha actualizado el apartado de Igualdad, donde también se han incluido los principales protocolos asociados.

5.4.2. Hitzarmen kolektiboak estaltzen dituen enplegatuen portzentajea herrialdeka Plantillaren %100 DTKren hitzarmen kolektiboaren menpe dago, zeinak Konpainiako langileen eskubideak eta obligazioak definitzen baititu. 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. Hitzarmen kolektiboen balantzea, bereziki laneko osasunaren eta segurtasunaren eremuan 2019aren amaieran, akordio bat lortu zen, eta, horri esker, 2019-2022 aldirako DTKren hitzarmen kolektibo berria sinatu ahal izan zen. Bi akordio handi hauek dira Hitzarmenaren ardatza: alde batetik, erretiro partzialerako plan bat definitzeko akordio bat egin zen 2019-2022 aldirako, eta, bestetik, DTK-ko 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

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

- Metatutako orduengatik Enpresak emango dituen atsedenen kopurua handitu da.
- Norbere gauzetarako baimenak 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.

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.

5.5. Prestakuntza

5.5.1. Prestakuntzaren alorrean ezarritako politikak

DTKren zerbitzuaren kalitatea ez da bakarrik berrikuntza teknologikoan oinarritzen. Era berean, eta oso funtsean, egunero

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:

- Aumentar 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 respecto a la asistencia al servicio de fisioterapia.
- Se creará un grupo de trabajo para analizar las reducciones de los servicios de más de 4 horas.

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. Formación

5.5.1. Políticas implementadas en el campo de la formación

La calidad del servicio de la CTSS no solo se basa en la innovación tecnológica. También, y de manera más fundamental, se vertebra en la

Donostiako hiritarrei eta hiria bisitatzen 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.

capacitación de los profesionales que cada día prestan servicio a los ciudadanos y las ciudadanas de San Sebastián, y las personas que visitan la ciudad. Es por ello que la CTSS ofrece a su personal formación continua en conducción, eficiencia, seguridad, relaciones humanas y euskera, para dar así un servicio profesional y eficaz día a día.

Pandemiak eragindako egoera gorabehera, 2021ean prestakuntzaren plangintza ia osoa egitea lortu da.

A pesar de la situación provocada por la pandemia, en el año 2021 se ha conseguido llevar a cabo prácticamente la totalidad de la planificación de la formación.

Hona hemen 2021ean emandako ikastaroak eta ikastaro bakoitzaz baliatu diren langileen kopurua:

A continuación se detallan los cursos impartidos a lo largo de 2021 y número de trabajadores/as beneficiados/as por cada curso:

EMANDAKO IKASTAROAK	PARTEHARTZAILEAK Nº PARTICIPANTES
CAP	119
Hasierako formakuntza / Formación inicial	30
Autobus elektriko eta hibridoen gidatzea / Conducción vehículos eléctricos e híbridos	30
Tailerreko langileek ibilgailu elektrikoek formakuntza / Formación vehículos eléctricos a personal taller	20
Suteak itzaltzeko ikastaroa / Extinción de incendios	29
LAP oinarrizko formakuntza / Curso básico PRL	8
Enpresa osasuntsuen kudeaketa eta antolaketan unibertsitate aditua / Experto universitario en gestión y organización de empresas saludables	1

5.5.2. Prestakuntzan egindako inbertsioa kategoriako Hurrengo taulan agertzen da prestakuntzan egindako inbertsioa, sekzioka:

5.5.2. Inversión de formación por categoría La inversión en formación por secciones se muestra en la siguiente tabla:

ATALAK/SECCIONES	INBERTSIOA/ INVERSIÓN 2020 (€)	INBERTSIOA / INVERSIÓN 2021 (€)
ADMINISTRARIAK ETA TEKNIKARIAK ADMINISTRATIVOS/AS Y TECNICOS	-	
IKUSKATZAILEAK / INSPECTORES	-	6.381,66
GIDARIAK / PERSONAL CONDUCCIÓN	111.175,33	141.367,35
TAILERRAK / TALLERES	3.250,00	13.596,53
GARBIKETA / LIMPIEZA	-	
ZERBITZU OSAGARRIAK / SERVICIOS AUXILIARES	-	9.626,77

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

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

5.5.3. Prestakuntza orduak kategoría profesionalen arabera

5.5.3. Cantidad de horas de formación por categorías profesionales

2021ean 6.134 prestakuntza ordu baino gehiago eman dira, hau da, 11,26 ordu pertsonako.

Durante el año 2021 se han impartido más de 6.134 horas de formación, lo que equivale a 11,26 horas por persona.

2020an 4.420 prestakuntza ordu baino gehiago eman ziren, hau da, 8,35 ordu pertsonako.

Durante el año 2020 se impartieron más de 4.420 horas de formación, lo que equivale a 8,35 horas por persona.

Gidariak Gaitasun Profesionalaren Ziurtagiria eskuratzeko ikastaroak egin dituzte. Guztira, **4.279 ordu** egin dituzte.

El personal de conducción ha realizado cursos de Certificado de Aptitud Profesional (CAP). En total han realizado **4.279 horas**.

Tailerreko langileek prestakuntza espezifikoa jaso dute mantentze lanen protokoloen eguneraketari buruz, sartu berri diren ibilgailuen premietara egokitzeko, batez ere ibilgailu hibrido eta elektrikoak baitira. Guztira, **361 ordu** egin dituzte.

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 **361 horas**.

ATALAK / SECCIONES	ORDUAK / HORAS 2020	ORDUAK / HORAS 2021
ADMINISTRARIAK ETA TEKNIKARIAK ADMINISTRATIVOS/AS Y TECNICOS	-	
IKUSKATZAILEAK / INSPECTORES	-	234
GIDARIAK / PERSONAL DE CONDUCCIÓN	4.170	5.239
TAILERRAK / TALLERES	250	361
GARBIKETA / LIMPIEZA	-	
ZERBITZU OSAGARRIAK / SERVICIOS AUXILIARES	-	300

5.5.4. Lantokian euskara normalizatzeko prestakuntza

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

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

2021ean garatutako helburu eta ekintza nagusiak honako hauek izan dira:

- **Euskararen ezagutza areagotzea:**

Mintzasaioak antolatzea, hiru langileren partaidetzarekin.

Euskara ikastaroa, oinarrizko mailakoa, bideodei bidez.

Gidari posturako berriarazko *online* ikastaroa, pertsona baten partaidetzarekin.

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

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

Desde marzo de 2021 la Compañía se encuentra inmersa en la aplicación del V. Plan estratégico de euskerapor el cual se establecen las acciones los criterios lingüísticos de la compañía, las acciones a llevar a cabo y los planes de formación, todo ello ajustado al marco normativo vigente.

Los principales objetivos y acciones asociadas desarrollados en 2021 han sido:

- **Incrementar el conocimiento del euskera:**

Organización de *Mintzasaioak*, con la participación de tres trabajadores/as.

Curso de euskera nivel básico mediante videollamada.

Curso *online* específico para el puesto de conducción, con la participación de una persona.

Administrazioko langileentzako aholku eta gomendioen pilulak, 22 pertsonaren partaidetzarekin.

Erabiltzaileari arreta emateaz arduratzen diren langileentzako prestakuntza espezifikoa.

- **Euskararen erabilera areagotzea:** langileak banan-banan bisitatzea, kotxetegieta duten lanpostuan, euskara lan hizkuntza gisa erabiltzeko dituzten tresnei eta funtzionaltasunei buruzko informazioa emateko.
- **Motibazio ekintzak egitea:** bi astean behin albiste interesgarriak argitaratu dira Euskararen Txokoa eta Hitzpasa lehiaketa egin da abenduaren 3ko astean, Euskararen Eguna ospatzeko, 32 langileren partaidetzarekin.
- **Euskara Normalizatzeko Plana instituzionalizatzea:** urteko kudeaketa plana egitea, Dbuseko koordinazio taldearekin bilerak egitea, eta Udaleko euskara teknikariekin jarraipena eta koordinazioa egiteko bilerak egitea.

Píldoras de consejos y recomendaciones a personal de administración, con la participación de 22 personas.

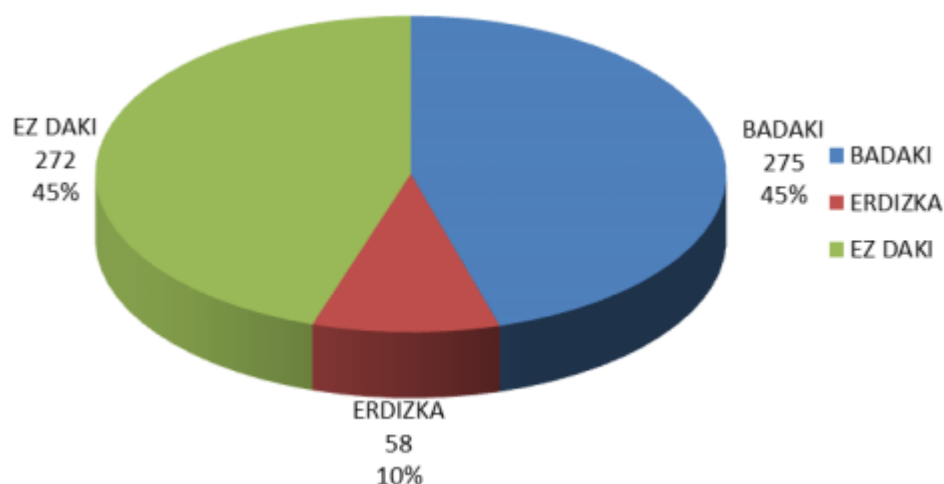
Formación específica a personal de atención al/la usuario/a.

- **Incrementar el uso del euskera:** visitas a cada trabajador/a en su puesto de trabajo dentro de las cocheras con información sobre herramientas y funcionalidades para utilizar el euskera como idioma de trabajo.
- **Realizar acciones de motivación:** publicación de noticias de interés cada dos semanas en Euskararen Txokoa y concurso Hitzpasa en la semana de celebración del Día del Euskera, el 3 de diciembre, con la participación de 32 trabajadores/as.
- **Intitucionalizar el Plan de Normalización del Euskera:** realización del plan anual de gestión, reuniones con el equipo de coordinación en Dbus, reuniones de seguimiento y coordinación con las técnicas de euskera del Ayuntamiento.

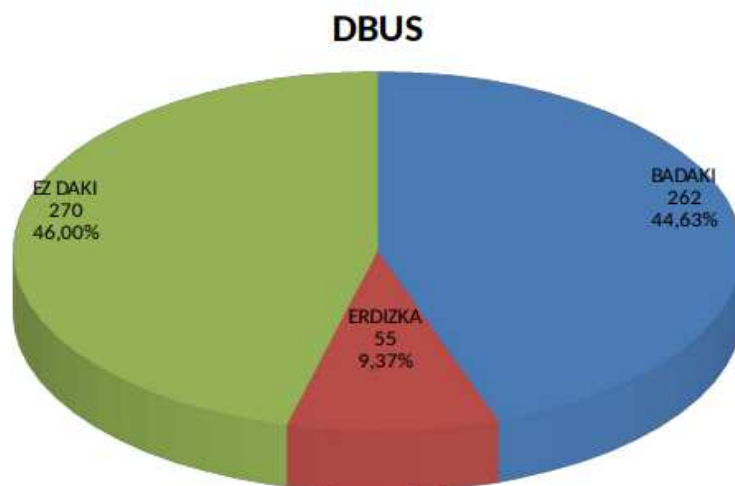
Jarraian, euskararen ezagutzak 2020 eta 2021 bitartean izan duen bilakaera erakusten

A continuación se muestra la evolución del conocimiento del euskera entre 2020 y 2021.

Euskararen ezagutza 2021 / Conocimiento de euskera 2021



Euskararen ezagutza 2020 / Conocimiento de euskera 2020



Datuen arabera, hazi egin dira euskara dakiten langileen kopurua eta euskara ulertzen duten langileen kopurua.

Gainera, 2021ean hasi da Konpainiaren hizkuntza irizpideak Dbizin integratzeko prozesua. Zerbitzu hori 2020az geroztik dago Konpainiaren zerbitzu katalogoan sartuta.

Los datos indican que ha crecido el número de trabajadores/as que saben euskera y el número de trabajadores/as que entienden el euskera.

Además en 2021 se ha iniciado el proceso de integración de los criterios lingüísticos de la Compañía en Dbizi, servicio de alquiler de bicicleta que desde 2020 está integrado en el catálogo de servicios de la Compañía.

5.6. Berdintasuna

5.6.1. Emakumeen eta gizonen arteko aukera berdintasuna bultzatzeko hartutako neurriak

5.6. Igualdad

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

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

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

2021ean, Soldata Arrakalaren lantaldeak aktiboki lan egiten jarraitu du. Esparru horretan, BAI SAREAREN Soldata Arrakalaren lantaldeak garatutako lan bati buruzko txosten batean parte hartu Dbus, Emakunde-Emakumearen Euskal Erakundeak enpresetako berdintasunaren alorreko aurrerapenei buruz antolatutako jardunaldi baten barruan.

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

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

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.

A lo largo del año 2021, se ha continuado trabajando activamente en el grupo de trabajo de Brecha Salarial. En este marco, Dbus participó en una ponencia sobre el trabajo desarrollado por el grupo de Brecha Salarial de BAI SAREA en el marco de una jornada sobre los avances en materia de igualdad en las empresas organizada por Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer.

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

A finales de 2019 se contrató una consultora en materia de igualdad homologada por Emakunde para realizar un nuevo diagnóstico y poder diseñar el III Plan de Igualdad. Se comenzó con dicho diagnóstico en marzo de 2020, pero el proceso se vio interrumpido con la inesperada y repentina llegada de la Covid-19 que ha condicionado la evolución de diversos proyectos.

bilakaera.

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

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

Zentzu horretan, 2020ko otsailean, Dbuseko gidarien lan poltsa berria argitaratu zen une berean, DTK-k informazio kanpaina bat abiarazi zuen prozesuan aurkezteko interesa eduki zezaketen emakumeei zuzenduta, prozesura parte hartzera bultzatuta. Kanpainaren lelo nagusiak emakumeei eta gidaritzari lotutako gaztelaniazko **estereotipo tradizional** batekin zerikusi zuzena zuen (“Mujer tenías que ser”); **estereotipoari buelta emanda eta zerbait on eta beharrezko bihurtuta**. “Emakumea zara? Primeran!”. Kanpainaren asmoa zen emakumeei eta gizonei ere ikusaraztea autobus gidatzeak ez duela batere zerikusirik emakume edo gizon izatearekin eta autobusak gidatzea gizonen gaitasuna edo trebetasuna delako aurreiritzia haustea. Kanpaina Emakundek jardunbide egokitzat jo zuen, eta 2020ko erreferentziako bi kanpainetako bat. DTK-k Emakunde-Emakumearen Euskal Erakundeak eta EUSKALITek antolatutako jardunaldi batean parte hartu zuen, **Kudeaketa Aurreratuaren Europako Astearen** barruan, eta bertan kanpaina hori aurkeztu zuen, zeinak **gidari**

Finalmente el plan se aprobó en marzo de 2021 con el acuerdo de todas las partes.

Asimismo se ha continuado haciendo un esfuerzo en emplear un uso inclusivo del lenguaje en todas las comunicaciones tanto internas como externa realizadas, dando también su importancia a las imágenes utilizadas.

En este sentido, en febrero de 2020 coincidiendo con la publicación de la nueva bolsa de empleo en Dbus para personal de conducción, la CTSS lanzó una campaña informativa dirigida a aquellas mujeres que pudieran estar interesadas en presentarse al proceso, animándoles a ello. El lema principal de la campaña estaba directamente relacionado con un **estereotipo tradicional** vinculado a las mujeres y la conducción (“Mujer tenías que ser”), **dándole la vuelta y convirtiéndolo en algo positivo y necesario**: “¡Mujer tienes que ser!”. La campaña trataba de hacer ver a las mujeres, y también a los hombres, que conducir un autobús nada tiene que ver con ser mujer u hombre y romper con el prejuicio de que se trata de una competencia o habilidad masculina.

Esta campaña fue reconocida por parte de Emakunde como buena práctica y como una de las dos campañas referentes del 2020. La CTSS participó en una jornada organizada por Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer y EUSKALIT, en el marco de la **Semana Europea de la Gestión Avanzada**, en la que presentó dicha campaña, cuyo objetivo principal fue **impulsar la presencia de la mujer en el puesto de**

lanpostuan emakumearen presentzia conducción.

bultzatzea baitzuen helburu nagusi.

5.6.3. Irigarritasun unibertsala desgaitasuna duten pertsonentzat

DTK-k konpromiso sendoa hartu du bere autobus zerbitzuak denontzat irigarriak izatea bermatzeko. Hori dela eta, autobus flotaren %100 desgaitasuna duten pertsonentzat irigarriak 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 gurgildun aulkietarako, takatak eta mugikortasuna murriztua duten pertsonentzako beste ibilgailu mota batzuetarako erreserbatutako lekuak autobusaren barruan.

Horrez gain, jada 115 geltoki dira lineen eta iritsiera orduen gaineko informazioa emateko panel elektronikoa dutenak. Panel guztiek audio sistema bat daukate, ikusteko zailtasunak dituzten pertsonak aktibatze moduan. Semaforoetako audioa aktibatze erabiltzen diren eta ONCEko bazkideen eta beste kolektibo batzuetako kideen esku dauden aginte estandarren bitartez aktibatzen da panel horien audio sistema.

DTKren instalazioei dagokienez, eraikina egokituta dago mugikortasun urria duten

5.6.3. Accesibilidad universal para personas con discapacidad

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

Todos los autobuses están dotados de rampa de acceso, asientos reservados para personas con movilidad reducida y necesidades especiales distinguidas a través del color del asiento y los pictogramas informativos, audios 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 115 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 y que son de acceso general para las personas socias de la ONCE y otros colectivos.

En cuanto a las instalaciones de la CTSS, el edificio está acondicionado para el acceso de personas

pertsonentzat. Lau igogailu ditu, 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. Diskriminazioari aurre egiteko eta aniztasuna kudeatzeko politikak

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

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

5.6.4. Políticas contra la discriminación y gestión de la diversidad

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

6. RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

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

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

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

7. USTELKERIAREN ETA EROSKERIAREN AURKAKO BORROKA

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

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.

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

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

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

7. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

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

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

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