



asesores de gerentes emprendedores

Al accionista único de:
“COMPAÑÍA DEL TRANVÍA DE SAN SEBASTIÁN ”

**INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL
ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA SEGÚN
LA LEY 11/2018 DE LA EMPRESA “COMPAÑÍA DEL
TRANVÍA DE SAN SEBASTIÁN”.**

San Sebastián, 30 de marzo de 2023



INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA SEGÚN LA LEY 11/2018 DE LA EMPRESA “COMPAÑÍA DEL TRANVÍA DE SAN SEBASTIÁN”.

Al accionista único de COMPAÑÍA DEL TRANVÍA DE SAN SEBASTIÁN.

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022, de Compañía del Tranvía de San Sebastián (en adelante CTSS) que forma parte del Informe de Gestión adjunto de la entidad.

Responsabilidades de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de CTSS, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de la entidad. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo indicadores propios de la sociedad para realizar su memoria de Sostenibilidad, los cuales cumplen con las características de relevancia, integridad, fiabilidad, neutralidad y comprensibilidad exigidas por la ley 11/2018.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de CTSS son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de Ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de Calidad aplicable en España (NIGC1-ES) publicada mediante Resolución del 20 de abril de 2022 por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de CTSS que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de CTSS para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2022 en función del análisis de materialidad realizado por CTSS y descrito en el apartado 2, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2022.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2022.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2022 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de CTSS correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios propios seleccionados.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

AGEM CONSULTORES Y AUDITORES, S.L.



A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Asier Ilzarbe Vergara", is enclosed within a blue oval. A horizontal line extends from the right side of the oval across the page.

Asier Ilzarbe Vergara

San Sebastián 30 de marzo de 2023



d.bus



DONOSTIAKO TRANBIA KONPAINIA SA,
KIDE BAKARREKO SOZIETATEA

2022KO EKITALDIARI DAGOKION KUDEAKETA TXOSTENA

COMPAÑÍA DEL TRANVIA DE SAN SEBASTIÁN, S.A.
SOCIEDAD UNIPERSONAL

INFORME DE GESTIÓN
CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2022

2022ko KUDEAKETA TXOSTENAINFORME DE GESTIÓN 2022

Txosten honek DTKren 2022ko datu ekonomiko nagusiak aztertzen ditu; 2022a ere Covid-19aren pandemiaren bilakaerak baldintzatuta egon da.

El presente informe analiza los principales datos económicos del ejercicio 2022 de la CTSS, ejercicio que ha seguido condicionado por la evolución de la pandemia de la Covid-19.

1. BIDAIAK

2022an DTK-n zenbatutako bidaien zifra 26.291.471 bidaikoa izan da, horietatik 25.503.508 Dbusen eta 787.963 Dbizin.

Hauek dira zerbitzu bakoitzak egin dituen bidaien kopuruek 2021ekoekin alderatuta 2022an izan duen igoera:

1. VIAJES

La cifra de viajes contabilizados en la CTSS en el año 2022 ha sido de 26.291.471 viajes, de los cuales 25.503.508 viajes se han contabilizado en Dbus y 787.963 en Dbizi.

Los datos comparativos del incremento de número de viajes de cada servicio durante el año 2022 respecto a 2021, son los siguientes:

	2021	2022	Igoera Incremento
Dbizi	488.284	787.963	+299.679
Dbus	22.266.087	25.503.508	+3.237.421
GUZTIRA / TOTAL	22.754.371	26.291.471	+3.537.100

Era berean, garrantzitsua da azpimarratzea Dbuseko bidaia kopuruaren berreskurapena nabarmen handiagoa dela Donostian beste hiri batzuetan baino. INEk argitaratutako datuen arabera, Spainian hiri autobusaren erabilerak %83,57 suspertu da 2022an, 2019koarekin alderatuta, ea DTKn susperraldia %86,21ekoa izan da.

Asimismo, es importante destacar que la recuperación de la cifra de viajes de Dbus es significativamente mayor en San Sebastián que en otras ciudades. Según los datos publicados por el INE, la recuperación del uso del autobús urbano en España ha sido de 83,57% en el año 2022 respecto al año 2019, mientras que en la CTSS ha sido del 86,21%.

2. DIRU SARRERAK

a) Ustiapeneko sarrerak

Ekitaldian izan diren eragiketa jarraituak ustiatzetik datozen sarrerak (BEZik gabe) 17.888.811 eurokoak dira, eta aurreko ekitaldian diru sarrera horiek 17.365.325 eurokoak izan ziren.

Hau da diru sarreren banaketa eta 2021eko diru sarrerekin dagoen aldea:

2. INGRESOS

a) Ingresos de explotación

Los ingresos de explotación de operaciones continuadas del ejercicio (IVA excluido) ascienden a 17.888.811 euros frente a 17.365.325 euros de ingresos del ejercicio anterior.

La distribución de los ingresos y su comparación con el año 2021 es la siguiente:

	2022ko urtea	2021ko urtea
Bilketa/ Recaudación	15.348.239 €	15.351.480 €
+ Dirulaguntzak ekitaldiari egozteagatiko diru sarrerak / + Ingresos por imputación de subvenciones al ejercicio	779.248 €	435.197 €
+ Diru sarrera osagarriak eta kudeaketa arrunteko 2este batzuk / Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	1.761.324 €	1.578.648 €
USTIAPEN	SARRERAK	GUZTIRA
TOTAL INGRESOS DE EXPLOTACIÓN	17.888.811 €	17.365.325 €

Honako hauetan dira aldaketa Las variaciones más significativas son las esanguratsuenak:

- Zerbitzua emateagatik (bilka) diru sarrera garbien zifra konstante egon da, nahiz eta urteko azken lauhilekoan tarifik %50 jaistea nabarmen baldintzatu duen zifra hori, 2,6 milioi eurotik gorako inpaktua izan baitu.
- La cifra de ingresos netos por prestación de servicio (recaudación) ha permanecido constante, a pesar de que han estado fuertemente condicionados por la rebaja tarifaria del 50% en el último cuatrimestre del

Hurrengo taulan, bidaia kopuruaren zein batez besteko tarifaren bilakaerak bilketako diru sarreretan izan duen eragina zehazten da (urteko azken lauhilekoan tarifeek izan duten %50eko jaitsierak baldintzatuta):

año con un impacto superior a los 2,6 millones de euros.

En el siguiente cuadro se detalla el efecto que ha tenido en los ingresos de recaudación tanto la evolución del número de viajes como el de la tarifa media (condicionada por la rebaja tarifaria del 50% en el último cuatrimestre del año):

	2022ko urtea	2021ko urtea	%
Bidaia / Viajes	25.503.508	22.266.087	14,54%
Zerbitzu ematea (bilketa) / Prestación servicios (recaudación)	15.348.239 €	15.351.480 €	-0,02%
Batez besteko tarifa (€/bidaia) / Tarifa media (€/viaje)	0,6018 €	0,6895 €	-12,71%

Diru sarrera osagarriak eta kudeaketa arrunteko beste batzuk %11,57 handitu dira, Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta Donostiako Udalaren arteko lankidetza hitzarmen berria indarrean sartzeari esker

Los ingresos accesorios y otros de gestión corriente se han incrementado en un 11,57%, gracias a la entrada en vigor del nuevo convenio de colaboración entre Diputación Foral de Gipuzkoa y Ayuntamiento de San Sebastián

Dirulaguntzak ekitaldiari egozteagatiko diru sarrerak eta dirulaguntzak %79,06 igo dira, batez ere Europar Batasuneko Next Generation funtsek finantzatutako proiektuak gauzatzeak eta aurrezpenerako, efizientzia energetikorako eta gas naturalaren mendekotasun energetikoaren murrizketarako neurriei lotutako dirulaguntzek bultzatuta (14/2022 LED).

Los ingresos por imputación de subvenciones al ejercicio y subvenciones han tenido un incremento del 79,06%, impulsados principalmente por la ejecución de Proyectos financiados por los fondos Next Generation de la Unión Europea y a subvenciones ligadas a medidas de ahorro, eficiencia energética y de reducción de la dependencia energética del gas natural (RDL 14/2022).

3. ERAGIKETA JARRAITUEN GASTUAK

Eragiketa jarraituen gastuak, 2022ko abenduaren 31n, 47.397.044 €-koak izan dira, eta 2021ean, berriz, 43.446.742 €-koak izan ziren. Hauek izan dira gastu horietako garrantzitsuenak:

- | | |
|-----------------------|--------------|
| 1. Pertsonen gastuak: | 34.263.146 € |
| 2. Hornikuntzak | 5.064.975 € |
| 3. Amortizazioak: | 3.527.874 € |
| 4. Aseguruak: | 819.905 € |

Aurreko ekitaldiarekin alderatuta gastuek izan duten gorakada batez ere soldatu masaren eguneratzeak (%3,5), eta plantilla handitzeak eragin dute, bai eta erregaiaren hornikuntza kostuaren igoerak ere, 2022an %43koa izan baita.

4. EMAITZA

Tarifa defizitagatik Udalak egindako ekarpena kontuan hartu gabe, 2022ko ekitaldiaren emaitza 29.508.233 eurokoa izan da (26.081.416 eurokoa 2021ean).

Halere, aurreko paragrafoetan adierazi den moduan, urteko azken lauhilekoan tarifik %50 jaistea 2,6 milioi eurotik gorako inpaktu eduki du. Donostiako Udalak 2.455.446 euroko laguntzak jaso ditu aipatutako beherakada finantzatzeko (1.763.771 euro Estatistik eta 691.675 euro

3. GASTOS DE OPERACIONES CONTINUADAS

Los gastos de operaciones continuadas a 31 de diciembre de 2022 han sido de 47.397.044 € frente a la cifra de 43.446.742€ del año 2021, siendo los gastos más significativos los siguientes:

- | | |
|------------------------|--------------|
| 1. Gastos de personal: | 34.263.146 € |
| 2. Aprovisionamientos | 5.064.975 € |
| 3. Amortizaciones: | 3.527.874 € |
| 4. Seguros: | 819.905 € |

El incremento de los gastos con respecto al ejercicio anterior se ha debido principalmente a la actualización de la masa salarial (3,5%) e incremento de plantilla y al aumento del coste de aprovisionamiento de combustible, que ha sido del 43% en 2022.

4. RESULTADO

Sin tener en cuenta la aportación realizada por el Ayuntamiento por el déficit de tarifa, el resultado del ejercicio 2022 ha sido de 29.508.233 euros (26.081.416 euros en 2021).

No obstante, como se señalaba en párrafos anteriores la rebaja tarifaria del 50% del último cuatrimestre de 2022 ha tenido un impacto superior a los 2,6 millones de euros. El Ayuntamiento de San Sebastián ha sido perceptor de 2.455.446 euros de ayudas para financiar la citada rebaja (1.763.771 euros del

Eusko Jaurlaritzatik). Dirulaguntza horiek kontuan hartuta, aurreko ekitaldikoarekin alderatuta ekarpema 971.371€ handiagoa da.

Estado y 691.675 del Gobierno Vasco). Teniendo en cuenta estas subvenciones, el incremento de la aportación respecto al ejercicio precedente es de 971.371 €.

5. AURREZ IKUSTEN DEN BILAKAERA

2023ko ekitaldian zehar eskaria pixkanaka berreskuratzen jarraituko dela kalkulatzen da, baina ez da aurreikusten ekitaldi honetan pandemia aurreko mailetara bueltatuko denik. Bestalde, tarifa sistemak %50eko deskontua egiten jarraituko du tarifetan, bidaia anitzeko tituluetan.

- Hau da 2022ko abenduaren 31n DBUSen dagoen tarifa sistema:

a) Autobusetan bertan erosi eta eskudiruz ordaintzen diren tiketak:

- Noizbehinkako bidaia txartela: 1,85 €
- Bidaia txartel berezia (gauekoa): 2,50€

b) Bidaia txartela Mugi txartelen bitartez ordainduta:

Mugi txartelarekin ordaindu beharreko prezioa aldatu egingo da hilabetean egindako bidaia kopuruaren arabera.

- Hil bereko 1-21 bidaia: 0,48 €
- Hil bereko 21-50 bidaia: 0,39 €
- Hil bereko 51. Bidaiatik Surrera: 0,09 €
- Mugi txartel anonimoa: 0,63 €
- Gaueko bidaia txartela: 2,50 €

5. EVOLUCIÓN PREVISIBLE

Se estima que la demanda continúa recuperándose progresivamente a lo largo del ejercicio 2023, aunque no se prevé que durante este ejercicio se vuelva a niveles prepandemia. Por otro lado, el sistema tarifario mantiene un descuento tarifario del 50% en los títulos multiviajes,

- El sistema tarifario a 31 de diciembre de 2022 en DBUS es el siguiente:

a) Tickets que se compran a bordo del autobús y se pagan en metálico:

- Billete ocasional: 1,85 €
- Billete especial (nocturno): 2,50 €

b) Pago del billete mediante tarjeta Mugi:

El precio a abonar con la tarjeta Mugi variará en función del número de viajes realizado durante ese mes.

- Del viaje 1 al 21 del mes: 0,48 €
- Del viaje 21 al 50 del mes: 0,39 €
- A partir del viaje 51 del mes: 0,09 €
- Tarjeta anónima Mugi: 0,63 €
- Billete nocturno: 2,50 €

- Deskontua izateko eskubidea izango duten kolektibo bateratuak egongo dira (gazteak, adinekoak, sozialak, familia ugariak, etab.), eta horiek Mugi txartelak kargatzerakoan eskuratuko dute dagokien hobaria.
- Personal gastuak aldatu egingo dira Donostiako Udalean 2023ko ekitaldirako hartzen diren erabakien arabera.
- Administracio Kontseiluak eta Donostiako Udalak zerbitzu berriak onartuko balitu, horrek eskainitako zerbitzu orduak eta kilometroak aldatzea ekarriko luke.
- Existirán colectivos unificados con derecho a descuento que recibirán la bonificación en la recarga de la tarjeta Mugi: jóvenes, mayores, sociales, familias numerosas, etc.
- Los gastos de personal variarán conforme a los acuerdos que se adopten en el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián para el ejercicio 2023.
- Los nuevos servicios que pudiera aprobar el Consejo de Administración y el Ayuntamiento de San Sebastián supondrán una variación de horas de servicio y de kilómetros ofertados.

6. AKZIO PROPIOAK

Ez dago bere akziorik.

7. IKERKETA ETA GARAPENA

Sozietateak Ikerketa eta Garapena osagai izan duten Europar Batasuneko proiektuetan hartu du parte (Emobask proiektua).

8. ITXIERAREN OSTEKO GERTAERAK

Ekitaldia itxi denez gerotzik ez da sozietatearen finantza egoeretan eta egoera globalean eragina izan dezakeen gertaera ekonomiko eta finantzario garrantzitsurik gertatu.

6. ACCIONES PROPIAS

No existen acciones propias.

7. INVESTIGACION Y DESARROLLO

La Sociedad ha participado en proyectos de la Unión Europea (proyecto Emobask), en el que se ha dado un componente de Investigación y Desarrollo

8. HECHOS POSTERIORES AL CIERRE

Desde la fecha de cierre del ejercicio, no se ha producido ningún hecho económico-financiero que por su importancia pueda tener un efecto en los estados financieros y la situación global de la sociedad

9. ORDAINKETAKO BATEZ BESTEKO EPEA

Taula honetan agertzen dena da hornitzaleei ordaintzeko batez besteko epearri buruzko informazioa eta gainerako informazioa, zeina memorian sartzen baita, indarreko araudian ezarritakoaren arabera:

9. PERIODO MEDIO DE PAGO

La información sobre el periodo medio de pago a proveedores, así como el resto de información y que se incluye en la memoria, de conformidad a lo estipulado en la normativa vigente, es la que se muestra en el cuadro siguiente:

	2022	2021
	Egunak / Días	Egunak / Días
Hornitzaleei ordaintzeko epea batez beste / Periodo medio de pago a proveedores	23,15	17,49
Ordaindutako eragiketen ratioa / Ratio de operaciones pagadas	23,68	18,23
Ordaintzeke dauden eragiketen ratioa / Ratio de operaciones pendientes de pago	16,98	9,29
	Zenbatekoa / Importe	Zenbatekoa / Importe
Egindako ordainketak guztira / Total pagos realizados	10.631.242,61	10.304.612,63
Ordaintzeke dauden saldoak guztira / Total pagos pendientes	910.789,10	931.130,75
Legezko epean egindako ordainketen volumen monetario / Volumen monetario de pagos en plazo legal	8.257.186,38	-
Egindako ordainketen diru-bolumen osoaren % / % sobre volumen total monetario de pagos realizados	78%	-

	2022	2021
Gehienezko epean ordaindutako factura-kopurua / Nº facturas pagadas en periodo inferior al máximo	1.389	-
Ekitaldian ordaindutako fakturen kopuru osoa / Nº total de facturas pagadas durante el ejercicio	2.236	-
Ordaindutako fakturen guztizkoaren % / % sobre número total de facturas pagadas	62%	-

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

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

SARRERA

Informazio Ez-finantzarioaren Egoera honek abenduaren 28ko 11/2018 Legeak eskatzen duen gutxieneko informazioa dauka, gai hauei buruz: ingurumena eta gizartea, giza eskubideen errespetua eta ustelkeriaren eta eroskeriaren aurkako borroka, baita langileei buruzkoak ere, tartean direla, hala badagokio, emakumeen eta gizonen arteko tratu eta aukera berdintasunaren printzipioa, diskriminaziorik eza eta inklusioa bultzatzeko hartu diren neurriak. Dokumentu hau egiteko, gizartearen berezko adierazleen estandarrak hartu dira kontuan.

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 y sociales, al respecto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal incluidas las medidas que, en su caso, se hayan adoptado para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal. 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

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. MATERIALTASUNAREN**ANALISIA**

- 2.1. Interes taldeen identifikazioa
- 2.2. Jardueraren/interés taldeen inpaktua

2. ANÁLISIS DE LA MATERIALIDAD

- 2.1. Identificación de grupos de interés

- 2.2. Impacto actividad/grupos de interés

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 babesia

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. HARREMANAK SOZIETATEAN

- 4.1. Garapen iraunkorrarekiko konpromisoak
- 4.2. Azpikontratazioa eta hornitzaireak
- 4.3. Kontsumizaileak
- 4.4. Informazio fiskala

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. PERTSONAK

- 5.1. Enpleguaren analisia
- 5.2. Lanaren antolaketa
- 5.3. Osasuna eta segurtasuna
- 5.4. Harreman sozialak
- 5.5. Prestakuntza
- 5.6. Berdintasuna

5. PERSONAS

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

**6. GIZA ESKUBIDEEN
ERRESPETUA**

**7. IRUZURAREN 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.

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 donostiarras. Actualmente, y desde 1981, el capital social corresponde íntegramente al Ayuntamiento de San Sebastián.

2020ra arte, bere jarduera garraio publikoa hiriko autobusaren bidez (Dbus) kudeatza 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 (2021eko ekitaldian bezala) eskaintzen ditu, bai eta biztanle dentsitate txikieneko eremuen beharrei erantzuteko eskaripeko zerbitzu bat ere. 2022an, 488.717 zerbitzu ordu eskaini dira, eta 6.924.744 km egin dira Donostiak duen

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 (igual que en el ejercicio 2021) líneas nocturnas o Búho y un servicio a la demanda, que cubre las necesidades de áreas de menor densidad de población. En 2022 se han ofertado 488.717 horas de servicio y se han realizado 6.989.429 kilómetros dentro del área

60,89 km²-ko udal eremuaren barruan. 2021. urtearekin alderatuta, egindako kilometroak gutxi gorabehera %1 gehiago izan dira.

2022an, batez beste 568,45 langile egon dira zerbitzuan, 71,29 emakume eta 497,16 gizon. Zerbitzuan dauden langileen kopurua %4,49 igo da 2022an, aurreko urtearekin alderatuta, 2021ean 544 langile egon ziren-eta (62,66 emakume eta 481,91 gizon).

2020an, Konpainiak bizikletak alokatzenko 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**.

2022an Dbizik bizikletantzako beste geltoki bat gehitu du bere zerbitzuan, Herrerako auzoan, eta geltoki horrekin 47 geltoki ditu jada, hiriko auzo guztieta banatuta. Sistemak dituen 120 bizikleta elektrikoei eta 308 bizikleta mekanikoei esker, herritarak auzo guztieta iritsi daitezke bizikleta bideen edo *bidegorri* sarearen bidez.

Konpainiaren funtsezko helburua da gaur egungo erabiltzaileek eta erabiltzaile izan daitezkeen pertsonek **mugitzeko dituzten**

municipal de San Sebastián, con 60,89 km² de superficie. En comparación con el año 2021, los kilómetros realizados se han incrementado en un 1% aproximadamente.

En 2022 la media de personal en servicio ha sido 568,45 trabajadores/as, con una distribución de 71,29 mujeres y 497,16 hombres. El personal en servicio se ha incrementado en un 4,49% en el año 2022 en comparación al año anterior, con 544 trabajadores/as, 62,66 mujeres y 481,91 hombres en el año 2021.

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 2022 el servicio de Dbizi ha sumado una nueva estación de bicis en el barrio de Herrera con el que suma ya 47 estaciones distribuidas por los diferentes barrios de la ciudad, que gracias a las 120 bicicletas eléctricas y las 308 bicicletas mecánicas de las que dispone el sistema, conectan a la ciudadanía a través de la red de *bidegorris* o carriles bici.

El objetivo fundamental de la Compañía es **satisfacer al máximo las necesidades de movilidad** de las personas usuarias actuales y

premiei ahalik eta gehien erantzutea, kalitate handiko zerbitzua eta informazio praktikoa eskainita, kostu lehiakorrek eta ingurunearen iraunkortasuna bultzatuta.

potenciales, ofreciendo un servicio **de alta calidad** e información práctica, con unos costes competitivos y contribuyendo a la sostenibilidad del entorno.

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 lankidetza 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 elkarreak, auzo elkarreak edo komunitate taldeak eta adinekoen kolektiboak dira batez ere Konpainiak identifikatutako interes taldeak.

Cada día, demuestra su compromiso con los aspectos: humanos, sociales, económicos y medioambientales, así como con su personal, y apuesta por lograr la excelencia en la gestión y en 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.

1.2 Enpresa ingurunea eta helburua estrategikoak

DTK-ren eskaria %15 handitu da aurreko urtearekin alderatuta. Hurrengo koadroan ikus daiteke zer igoera izan duen zerbitzu bakoitzak 2022an, 2021arekin alderatuta, urte bateko zein besteko bidaia kopuruak konparatuta:

1.2 Entorno empresarial y objetivos estratégicos

La demanda de la CTSS se ha incrementado en un 15% respecto al año anterior. En el siguiente cuadro se puede observar los datos comparativos del incremento de número de viajes de cada servicio durante el año 2022 respecto a 2021:

Bidaia kopurua Viajes realizados	2021	2022	Igoera Incremento
Dbizi	488.284	787.963	+299.679
Dbus	22.266.087	25.503.508	+3.237.421
GUZTIRA	22.754.371	26.291.471	+3.537.100
TOTAL			

Azpimarratzeko da Donostia dela zerbitzu eskaria azkarren berreskuratzen ari den hirietako bat. Zehazki, susperraldia %86,21ekoa izan da 2022an, 2019arekin alderatuta. INEk argitaratutako buletineko datuen arabera, Spainian hiri autobusaren erabilera %83,57 suspertu da 2022an, 2019koarekin alderatuta.

Cabe destacar que San Sebastián es de las ciudades que más rápidamente está recuperando la demanda del servicio en autobús. En concreto, la recuperación ha sido del 86,21% en el año 2022 respecto al año 2019. Según los datos publicados por el INE, la recuperación del uso del autobús urbano en España ha sido de 83,57% en el año 2022 respecto al año 2019.

Era berean, Dbusek beste ziurtagiri bat eskuratu du 2022 honetan, Laneko Segurtasuna eta Osasuna Kudeatzeko Sistemarena, ISO 45.001 arauaren arabera, Laneko Arriskuen Prebentzioaren arloan Legeak ezarritako preskripzioak betetzea eta etengabeko hobekuntza eta Laneko

Asimismo, Dbus ha sumado este 2022 una nueva certificación, la del Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo conforme con la norma ISO 45.001, con el fin de disponer de una herramienta que permita el cumplimiento de las prescripciones establecidas por la Ley en materia de Prevención de Riesgos Laborables,

Arriskuen Prebentzioa Kudeatzeko así como la mejora continua y del desempeño Sistemaren jarduna ahalbidetzeko tresna del Sistema de Gestión de Prevención de bat izateko. Konpainiak garatzen dituen Riesgos Laborables. Se aplica a todas las jarduera, operazio edo zerbitzu guztiei actividades, operaciones o servicios que aplikatzen zaie, baita Konpainiaren flotari desarrolla la Compañía, incluyendo su flota, con ere, Lan arriskuen prebentzioko modu el objetivo de garantizar la correcta gestión de egokian kudeatzen dela bermatzeko. la prevención de riesgos laborales.

2022an, Dbizi bizikletak alokatzeko El servicio de alquiler de bicicleta Dbizi en 2022 zerbitzuak berretsi ahal izan du bere ha podido reafirmar su sistema como medio de sistema ibilgailu pribatuaren ordezko transporte alternativo al vehículo privado. garraiobidea dela. Geltoki sare zabalari Gracias a la amplia red de estaciones, la esker, bizikleten eskuragarritasunari eta disponibilidad y calidad de las bicicletas y a la kalitateari esker eta hiriko bidegorri sareari red de *bidegorris* de la ciudad, el sistema ha esker, sistemak 2021ean baino %38 obtenido un 38% más de abonados/as en harpidedun gehiago eduki du. Gainera comparación con el año 2021. Además se han 787.986 bidaia egin dira guztira, aurrekoa realizado un total de 787.986 viajes, un 61% baino % 61 gehiago (2021ean 488.284 más que el anterior (se registraron 488.284 bidaia erregistratu ziren).

Horretaz aparte, Konpainiak marketineko Por otra parte, la Compañía ha realizado varias eta komunikazioko kanpaina batzuk egin campañas de marketing y comunicación para ditu garraio publikoaren erabilera fomentar el uso del transporte público, tanto el sustatzeko, bai autobusarena, bai autobús como la bicicleta. bzikletarena.

Garraio operadoreen erronka nagusia da El gran reto de los operadores de transporte es gainerako garraio moduen alternativa convertirse en una alternativa al resto de bihurtzea, sektore publikoak gizartearen modos de transporte, partiendo de la premisa interesaren eta onuraren ikuspegitik de que el sector público seguirá siendo funtsezko izaten jarraituko duela primordial desde el punto de vista del interés y 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, segura eta kalitaterik handienekoa** eskaini dezakeen, erabiltzaileen esperientzia gero eta hobea izan dadin, hiri hobea, bizigarriagoa, humanoagoa eta iraunkorragoa sortzen laguntzeko.

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

2021eko urrian, Konpainiak bere lehen urratsak eman zituen Mugikortasuneko Operadore Integral bihurtzeko bidean, oztoporik gabeko garraio publikoko zerbitzu multimodal eta integrala eskaintzea ardura nagusia duen kudeaketa ereduia izateko. "Mobility as a Service" (MaaS) kontzeptua da, Europako hiri garrantzitsuenetako askotan dagoeneko praktikan dagoena. Dauden garraiobideak biltzen dituen zerbitzua da, eta herritarrei ibilgailu partikularra baino erabilerrazago eta eraginkorragoa den aukera bat eskaini nahi die.

Gero eta ohikoagoa da hiri autobusen garraio publikoko enpresak (udalek ohiko

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 particular.

Cada vez es más habitual que empresas de transporte público de autobús urbano (el medio propio más utilizado por los

mugikortasun eskaerei erantzuteko gehien erabiltzen duten bitartekoak) azkenean mugikortasuneko hainbat zerbitzu eta jarduera kudeatzen hastea, bai hirien konfigurazio berriek eskatuta (isuri gutxiko eremuenez ezarpesa, babes akustikoko zonaldeenez ezarpesa, etab) bai hiri konfigurazio berri horretatik sortzen diren mugikortasun behar berriek eskatuta (bidaia partekatzea, interoperabilitatea eta intermodalitatea joan-etorriean, ordainketa bakarreko modua modalitateen zerbitzutarako, eta abar).

Ayuntamientos para atender las tradicionales demandas de movilidad) terminen gestionando diversos servicios de movilidad que les demanda tanto las nuevas configuraciones de las ciudades (implantación de zonas de bajas emisiones, de zonas de protección acústica, etc.) como las nuevas necesidades de movilidad que surgen de esa nueva configuración urbana (desplazamientos compartidos, interoperabilidad e intermodalidad en los desplazamientos, modo de pago único para los diversos servicios de modalidad, etc.).

“MaaS”-en presente dagoen mugikortasun eredua praktikan jartzearen azken helburua da administrazio publikoek herritarrei ibilgailu pribatuaren aurrean lehiatu ahal izango den mugikortasun zerbitzu integratu bat eskaintzeko beharrari erantzutea, haien eskura mugikortasun irtenbide integratzaileak jarriz, 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.

El objetivo final de poner en práctica el modelo de movilidad presente en “MaaS” es la necesidad de las administraciones públicas de ofrecer 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.

Horren lehen adibide erakusgarri gisa, 2020. urtearen amaieran Donostiako Udalaren bizikleta publikoak alokatzen sistema berria Konpainiaren zerbitzu eskaintzan sartu zen; izan ere, kudeatzaile

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

bakar baten barruan erabilera masibokoak diren garraio publikoko bi zerbitzu sartu dira, baina, hala ere, hiri jasangarriaren eredu berri bat garatzen laguntzen dute. gestor dos servicios de transporte público de uso masivo, pero que sin embargo favorecen el desarrollo de un nuevo modelo de ciudad sostenible.

Garraio publikoaren sustapena da, beraz, hiriaren helburu nagusietako bat, eta Konpainiaren Plan Estrategikorako ezinbestekoa da Konpainiak eskaintzen dituen zerbitzuen egungo eta etorkizuneko erabiltzaileen premiak asetzeko ahalegin guztiak batzea eta haien esperientzia hobetzea. 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 personas usuarias de los servicios que ofrece la Compañía, y mejorar su experiencia.

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

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

ordezkari sindikalek osatuta dago. representantes sindicales. La parte política es Ordezkari politikoak Udalak izendatzen nombrada por el Ayuntamiento y la sindical, ditu, eta ordezkari sindikalak, berriz, por el comité de empresa. empresa batzordeak.

Horrez gain, Konpainiarentzat Existen además los diferentes comités que se garrantzitsuenak diren gaiak aztertu eta encargan de analizar y tomar decisiones en erabakiak hartzen dituzten batzordeak torno a los temas más relevantes para la daude: Compañía:

a. Kalitate Batzordea

Kalitate Batzordea zerbitzuko kalitate 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, ikuskatzaila burua, trafikoburua eta gaueko tailerreko arduraduna.

a. Comité de calidad

El Comité de calidad se encarga del análisis y cumplimiento de los indicadores de calidad 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. Laneko Segurtasun eta Osasuneko Batzordea

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

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

teknikaria, enpresako medikua eta giza baliabideen eta langileen burua.

de riesgos laborales, la Médico de empresa y la Jefa de RRHH y Personal.

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 lagunzaileak eta sail bakoitzeko arduradunak, lizitatzen den gaiaren arabera.

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 de cada departamento dependiendo de la material que se licite.

d. Kontratazio batzordea:

Abian diren lizitazio prozesuen inpartzialtasuna eta funtzionamendu egokia zaintza da bere eginkizuna. Honako hauek osatzen dute: zuzendari gerentea, Kontseiluan ordezkaritza duten alderdi bakoitzeko kontseilari politiko bat, eta hiru kontseilari sindikalek aukeratutako kontseilari sindikal bat.

d. Comité de contratación:

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, y un consejero sindical elegido por los tres consejeros sindicales.

e. Energia batzordea

Energia batzordearen zereginan 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.

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. 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 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 kontseilarri politikok eta hiru kontseilarri sindikalek aukeratutako kontseilarri sindikal batek.

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 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. 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 hartzeara gidatuko duen dokumentu bat. Atal sindikal bakoitzak izendatutako pertsona batek eta enpresako ordezkari bik, Giza baliabideen

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

eta langileen buuak eta Pertsonen buruak de la empresa, la Jefa de RR.RR. y Personal y el osatuko dute batzordea. Jefe de Personal.

h. Zuzendaritza egitura

Zuzendari gerente batek eta arloko lau arduradunek kudeatzen dute sozietatea, honela:

- Eragiketetako eta Planifikazioko zuzendaria
- LAPeko zuzendari teknikoa eta arduraduna
- Kontabilitateko burua
- Giza Baliabideetako eta Pertsonaleko burua

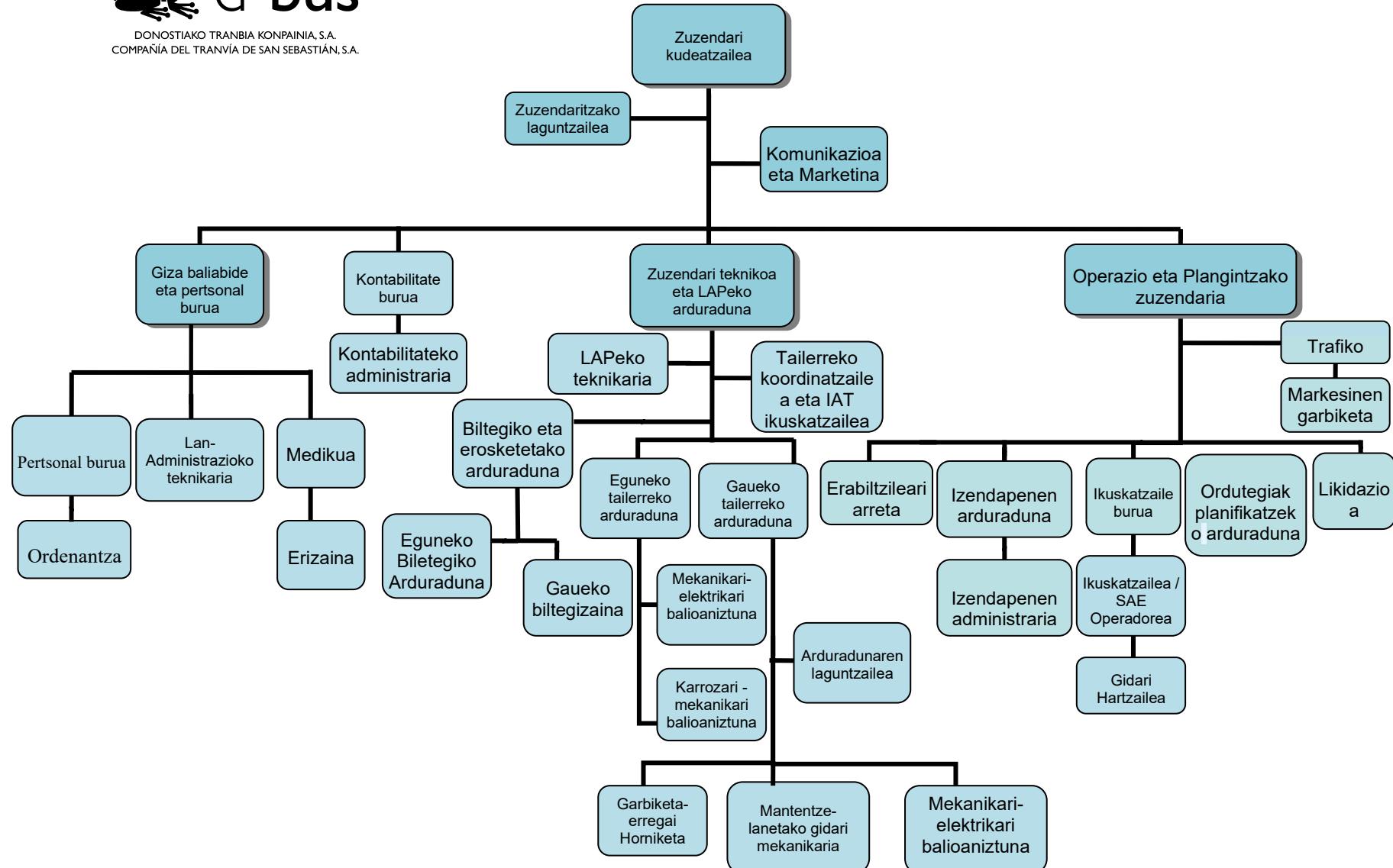
h. Estructura directiva

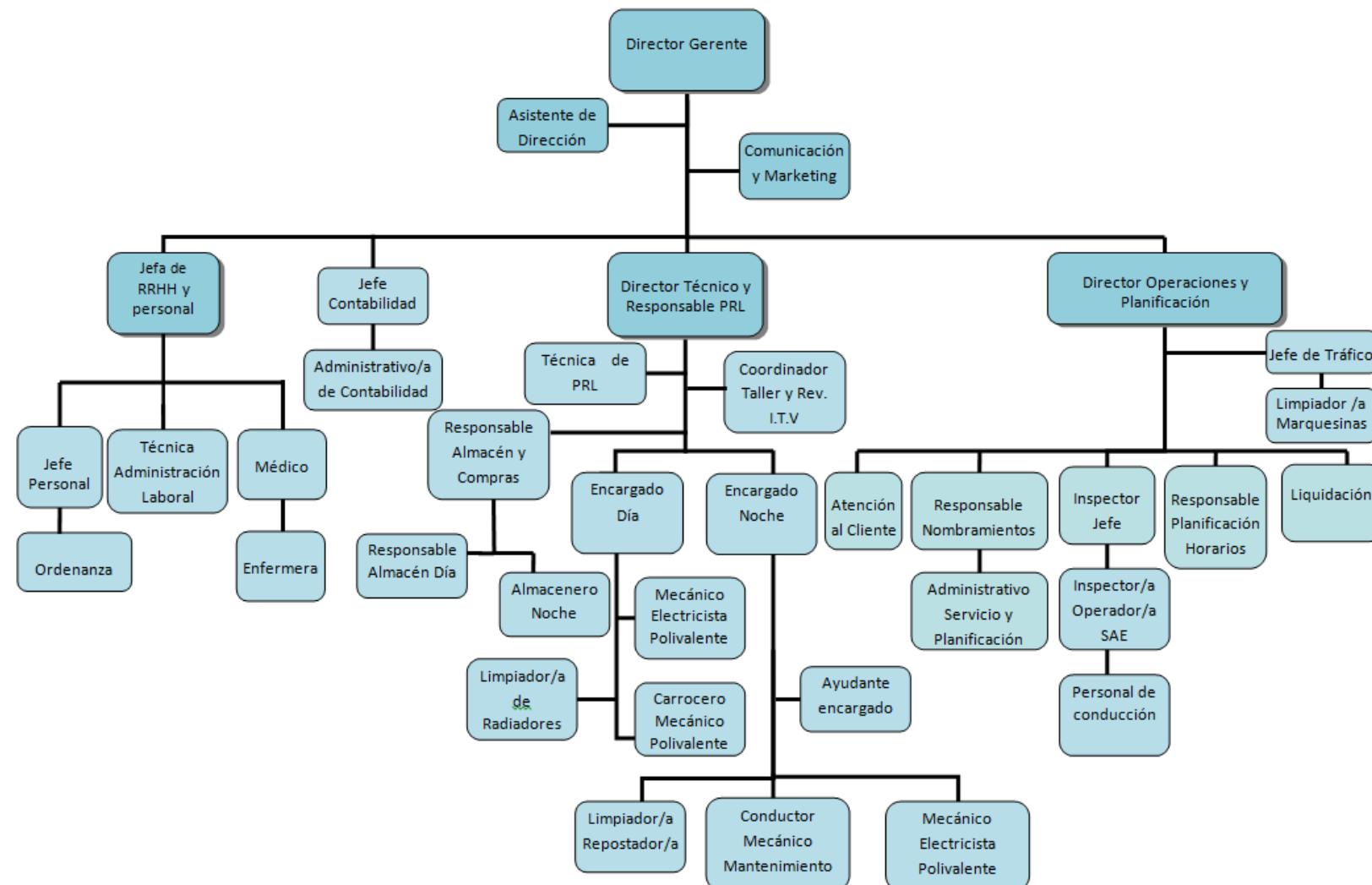
La sociedad está gestionada por un Director Gerente y cuatro responsables de área

- establecidas de la siguiente manera:
- Director Operaciones y Planificación
 - Director Técnico y Responsable PRL
 - Jefe/a Contabilidad
 - Jefe/a de RRHH y personal



DONOSTIAKO TRANBIA KONPAINIA, S.A.
COMPAÑIA DEL TRANVIA DE SAN SEBASTIAN, 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 jaietan.

2012an, Konpainiak lankidetza hitzarmen bat sinatu zuen Gipuzkoako garraio publikoan tarifak integratzeko sistema ezartzeko. Horren bidez, tarifa eta deskontu komunak ezarri ziren hitzarmenari atxikitako lurralte historikoko garraio publiko kolektibo osorako, eta, gainera, ordainketa bide komun bat zehaztu zen, probintziaren barruan interoperabilitatea errazteko. Tarifen integrazioa 2013ko martxoaren 4an jarri zen abian, Lurraldebus 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 Lurraldebus 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. Transbordoen 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 transbordoa ezarri zen. Horrela, Donostiatik edo Donostiarantz garraio publikoan bidaiazu eta Dbusen eta integracioko garraio publiko kolektiboko beste edozein operadoreren arteko transbordoa egin nahi duen orok doan egin dezake.

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.

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

- 1-20 bidaia: %48ko deskontua noizbehinkako txartelaren prezioan.
- 21-50 bidaia: %58ko deskontua noizbehinkako txartelaren prezioarn.
- 51. bidaiatik aurrera: %90ko deskontua noizbehinkako txartelaren prezioan. "Gaztea" profilak %100eko deskontua dut tarte horretan.

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.

Tarifak beti berdinak dira, txartel mota, 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

Kolektibo horiei BAT eta BARIK txartelekin ordaindu behar zaizkie, horiek %45eko deskontua izan baitzuten noizbehinkako txartelaren tarifarekiko. 2022an txartel horiekin egindako bidaiek indarra hartu dute, eta 113.870 bidaia zenbatu dira, aurreko urtean baino %36,45 gehiago.

Horrez gain, 2022ko irailaren 1etik abenduaren 31ra, MUGI txartelen tarifik %50era murriztu direla ere azpimarratu behar da, erabiltzaileei garraio publikora sartzea errazteko, producto eta zerbitzu gehienetan prezioek gora egiten ari den une honetan.

Las tarifas son siempre las mismas 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

A estos colectivos hay que añadir los viajes abonados con las tarjetas BAT y BARIK, con un descuento del 48% frente a la tarifa del billete ocasional. En 2022 los viajes realizados con estas tarjetas han cogido impulso, con 113.870 viajes contabilizados, un 36,45% más que el año anterior.

Adicionalmente, hay que destacar también que entre el 1 de septiembre y el 31 de diciembre de 2022, las tarifas de las tarjetas MUGI se han reducido al 50% para facilitar a los/as usuarios/as el acceso al transporte público en una situación de incremento de los precios de la mayor parte de los productos y servicios.

1.5. Misioa, bisioa, helburu soziala, balioak eta helburu estrategikoak

A. Misioa

"Donostiako Tranbia Konpainiaren bidez Donostiako Udalak bidaiaien 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, lehiazko moduko kostuekin eta gure ingurumenaren iraunkortasuna bultzatuta

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 Konpainaik gure hiriko mugikortasunaren alorrean liderra izan nahi du, bai eskaintzen dituen zerbitzuengatik bai zerbitzu horien kalitatearengatik. Hainbat neurri garatuko ditugu gizartea gure enpresaren gainean duen irudia hobetze aldera, irudi berri bat emanda, hain zuzen ere gizartearen aktibo eta erantzule izaten jarraitzen duen eta garapena, hiriarena, gizartearena, ingurumenarena, erabiltzaileena eta bere langileen, bai eta berarekin harremanetan dauden beste agenteena ere, bultzatzen duen enpresarena."

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. Helburu soziala

“Konpainiaren helburua da pertsonen eta salgaien mugikortasunerako jarduketak kudeatzea, dela joan-etorrietarako bitartekoak ezartzean, dela informazioaren hobekuntzari edo hainbat bitarteko erabiltzeari lotutako jarduerak garatzean”.

c. Objeto Social

“El objeto de la Compañía es la gestión de actuaciones de movilidad de personas y mercancías tanto en la implantación de medios de desplazamiento como el desarrollo de actividades ligadas con la mejora de la información o utilización de los diversos medios”.

D. Konpainiaren balioak
d. Valores de la Compañía

Bezeroarengana eta zerbitzuen hobekuntzara / bideratuta / Orientación a la clientela y a la mejora de servicios	1) Prebentzio eta segurtasun politikak. / <i>Políticas de prevención y seguridad.</i> 2) Erabiltzaileen arreta hobetzen 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 eskainitako lineen kalitatean, bai ibilbidearen denboran, puntualtasunean eta erregulartasunean, segurtasunean eta erosotasunean. / <i>Mejora continua de nuestros servicios, tanto en cantidad de líneas ofertadas, tiempos de recorrido, puntualidad y regularidad, seguridad y confort.</i>
Langileak / Personal	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</i>

	<p><i>exigentes de igualdad de oportunidades y de transparencia.</i></p> <p>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></p> <p>3) Langile guztien prebentzioa eta segurtasuna zaintzen dugu. / <i>Velamos por la prevención y seguridad de todo el personal.</i></p>
Ingurumena / Medio ambiente	<p>1) Ingurumenaren arloan indarrean dauden araudi eta legedi guztiak betetzeaz arduratzan 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></p> <p>2) Garapen iraunkorra eta ingurumena errespetatuko duena defendatzen dugu, gure autobusetan azken aurrerapen teknologikoak ezarriz eta erabiliz. / <i>Defendemos el desarrollo sostenible y respetuoso con el medio ambiente a través de la implantación y utilización de los últimos avances tecnológicos dentro de nuestros autobuses.</i></p>
Kalitatea / Calidad	<p>1) Etengabeko hobekuntza, prebentzio neurriak hartzera zuzenduak, neurri zuzentzaileak hartzera baino gehiago. / <i>Mejora continua orientada a la adopción de medidas preventivas antes que correctivas.</i></p> <p>2) Erabiltzaileak gure zerbitzuarekin gusturago sentiaraztera eta haiengan gogobetetze handiago sortzera orientatuta egotea, betiere prezio</p>

	<p>lehiakorrik 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></p> <p>3) Eskainitako zerbitzuen barruan bikaintasuna lortzea. / <i>Consecución de la excelencia dentro de los servicios ofertados.</i></p>
--	--

d.DTKren helburu estrategikoak

DTK-k ezarritako helburuak hiru taldetan banatzen dira:

1) Garraio Publikoa bultzatzea, hau da, garraio publikoa eraginkorra izaten eta mugitzeko beste modu batzuekin bateragarri izaten laguntena.

2) Herritarrentzako zerbitzua hobetzea, auto pribatuaren erabilera alternatiboak erakargarriagoak izan daitezen.

3) Konpainiaren barruko gestioa hobetzea erabilgarri dauden baliabideak optimizatzeko eta Konpainiako langile guztien implikazio, 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 ibilbideengatik eta etengabe

d. Objetivos estratégicos de CTSS

Los objetivos establecidos por CTSS se dividen en tres grupos:

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

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

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

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

pertsona, bezero, hornitzale, langile eta gizarte osoarekin izan duen ardurarengatik aukeratu zuten DTK.

Sari horrekin, Konpainiak lortutako barruko ekitatea, enpresaren etika eta ingurumenaren zaintza bikaina baloratu ziren, horiek Donostiarren bizi 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,
- Garraiobideak plataforma bakarretan bateratzea eta
- flotaren elektrifikasiak.

Identifikatutako joerek 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 aratz duena eskatzen baitute gero eta gehiago.

DTK-k hamarkada bat baino gehiago darama elektrifikasiak oinarritutako flota bat diseinatzen, eguneroko jarduerak

Responsabilidad Social y por haber demostrado su preocupación constante por las personas, clientela, personal, empresas proveedoras y sociedad en general.

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

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

ingurumenean duen eragina minimizatzeko. Flotak sortutako kutsadura da, azken finean, DTK-k bere ingurunean izan dezakeen inpakturik handiena. Hori dela eta, azken urteotan gero eta ibilgailu garbiagoak sartu dira flotan, gero eta motor efizienteagoarekin, eta ibilgailu híbrido eta elektrikoen aldeko apustu argia eginda. Gaur egun, flotaren %44 híbridoa edo elektrikoa da, eta 2021ean, berriz, %37,8 zen, eta 2025ean %50era iristea espero da.

Zehazki, aurreikusten da 2023aren amaierarako **12 metroko 14 autobus %100 elektriko eta 18 metroko sei autobus %100 elektriko** zerbitzuan sartzea.

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. Instalazioak elektrifikatzeko lan horiei esker, **autobus elektriko berriak sartu ahal izango dira, eta, horrela, urte batzuen buruan, azpiegitura elektriko berria erabat martxan dagoenean, Dbusek 8,5Mw-ko ahalmena edukiko du, eta, beraz, Gipuzkoan potentzia gehien kontratatuta duen erakundeetako bat izango da.**

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 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 44% del total de la flota es híbrida o eléctrica, frente al 37,8% de 2021, y se espera que en torno a 2025 llegue ser el 50%.

En concreto, está previsto que para finales de 2023 se incorporen al servicio **14 autobuses 100% eléctricos de 12 metros y seis autobuses 100% eléctricos de 18 metros.**

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. Estos trabajos de electrificación de las instalaciones permitirán **ir incorporando nuevos autobuses eléctricos**, de manera que cuando en unos años la nueva infraestructura eléctrica de Dbus esté totalmente operativa, tendrá una capacidad de 8,5MW, lo que le

DTK-k duela gutxi esleitu dizkio Kotxetegietako azpiegitura elektrikoa berritzeko lanak EDS INGENIARITZA Y MONTAJES SAUk eta ALTUNA Y URIA SAk osatutako ABEEri.

Horrez gain, garraiobideak bateratu eta horrela oztoporik gabeko mugikortasuna sortzeko helburua 2021ean lehen urratsak egin zituen proiekutua da, izan ere, DTK mugikortasunaren kudeatzaile integral bihurtu da, aurreko 1.2 atalean adierazi den bezala.

Era berean, azken hamarkadan, DTK lanean aritu da ordainketa modu berriak txertatzeko, erabiltzaileari ordaintzeko prozesua simplifikatzeko 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 mugikorren bidez ordaintzeko sistema.

convertirá en una de las entidades con mayor potencia contratada de Gipuzkoa.

CTSS ha adjudicado recientemente los trabajos de renovación de la infraestructura eléctrica de Cocheras a la UTE formada por EDS INGENIERÍA Y MONTAJES S.A.U y ALTUNA Y URIA S.A.

Por otro lado, el objetivo de integrar los distintos modos de transporte para generar una movilidad sin barreras es un proyecto que dio sus primeros pasos en 2021, 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. MATERIALTASUNAREN ANALISIA

2.1. Interes taldeen identifikazioa

11/2018 Legearen eskakizunen arabera, informazio ez finantzarioaren eta

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

dibertsitatearen arloan, DTK-k gure interes taldeen esku jartzen du DTKren kudeaketa txostenaren parte den Informazio Ez Finantzarioaren Egoera hau (EINF).

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.

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

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 realizado el año 2021 “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.

2022a ez da aldatu 2021arekin alderatuta. Beraz, ez da horren inguruko azterlanik egin. Konpainiarentzat eta haren jarduerentzat zenbaterainoko garrantzia duen irizpide hartuta, Sozietaek interes talde hauek identifikatu ditu:

El año 2022 no ha variado respecto al año 2021. Por lo tanto, no se ha realizado ningún estudio al respecto. En función del criterio de relevancia para la Compañía y sus actividades, la Sociedad identificó los siguientes grupos de interés:

Grupos de interés	Necesidades	Expectativas
Externos		
Usuarios	Accesibilidad Cumplimiento servicio Puntualidad Información correcta en soportes disponibles Funcionamiento correcto elementos dentro del bus Medio ambiente	Que funcionen correctamente en tiempo y forma Que el autobus no vaya lleno. Sitio para sentarme Conductor amable Viaje agradable Temperatura adecuada Euskera No afecciones Puntualidad
Proveedores	Cumplir compromisos en tiempo y forma Facilitar información Documentación para contratación a través de licitación clara y ajustada a mercado	Satisfacción necesidades DBUS Cumplimiento plazos y transparencia de procesos licitación
Instituciones públicas	Colaboración	Buen funcionamiento de la colaboración
Medios de Comunicación	Información	Obtener información pese a ser temas delicados Información plural. Buen reportaje completo Exclusividad Rapidez en respuesta
Ayuntamiento (accionista)	Servicio al menor coste posible Satisfacción necesidades y expectativas de usuarios Cumplimiento normativa municipal Medio ambiente	Usuarios contentos

Grupos de interés	Necesidades	Expectativas
Internos		
Consejo Administración	Satisfacción necesidades movilidad ciudadana Social Transparencia Responsabilidad medioambiental	Consenso/avanzar Éxito de las medidas adoptadas
Alta Dirección	Paz Social Buen servicio Rendir cuentas al consejo	Satisfacción usuarios Cumplir en tiempo cualquier ley
Personal	Conciliación familiar e Igualdad Condiciones laborales Satisfacción personal Euskera Riesgos laborales Medio Ambiente	Correcta retribución Cumplir necesidades
Comité de Empresa	Satisfacción trabajadores Convenio colectivo	Respuesta positiva dirección Mantener representación

2.2 Jardueraren/interes-taldearen eragina

2.2 Impacto actividad/grupo de interés

Grupos de interés	Ambitos relacionados	Objetivos estratégicos relacionados
Externos		
Usuarios	Sociedad Personal Medio Ambiente	Potenciar transporte publico Mejora servicio Mejora gestión interna
Proveedores	Sociedad Lucha contra la corrupción y el soborno	Potenciar transporte publico Mejora servicio Mejora gestión interna
Instituciones públicas	Sociedad Medio Ambiente	Potenciar transporte publico Mejora servicio
Medios de Comunicación	Sociedad Medio Ambiente	Potenciar transporte publico Mejora servicio
Ayuntamiento (accionista)	Sociedad Medio Ambiente	Potenciar transporte publico Mejora servicio Mejora gestión interna

Grupos de interés	Ambitos relacionados	Objetivos estratégicos relacionados
Internos		
Consejo Administración	Sociedad Medio Ambiente Lucha contra la corrupción y el soborno	Potenciar transporte publico Mejora servicio
Alta Dirección	Sociedad Personal Medio Ambiente Lucha contra la corrupción y el soborno	Potenciar transporte publico Mejora servicio Mejora gestión interna
Personal	Sociedad Personal Medio Ambiente	Mejora servicio Mejora gestión interna
Comité de Empresa	Personal	Mejora servicio Mejora gestión interna

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 El estado de información no financiera de la (DTK) informazio ez-finantzarioaren egoera Compañía del Tranvía de San Sebastián, S.A.U. aldez aurretik egindako azterketaren (CTSS) se elaboró en función del análisis arabera egin da. Analisi horretan, previamente realizado en el que se Konpainiarentzat eta haren interes identificaron los aspectos más relevantes para taldeentzat garrantzitsuenak diren la Compañía y sus grupos de interés, alderdiak identifikatu dira, eta, besteari abordando, entre otros, temas económicos, beste, gai ekonomikoak, sozialak eta sociales y ambientales. ingurumenekoak jorratu dira.

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

DTKn interes taldeztat 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.

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

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 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	2021	2022
Autobusetako gasolioa <i>Gasoil autobuses</i>	3.298.821 litro	3.343.830,76 litro
Autobus elektrikoetako elektrizitatea (3 unitate) <i>Electricidad autobuses eléctricos (3 unidades)</i>	95.523Kw/h	83.210 Kw/h
Aire girotuaren eta berokuntzaren instalazioetako gas naturala / <i>Gas natural instalación aire acondicionado y calefacción</i>	729.309	598.209
Kotxetegien instalazioetako elektrizitatea <i>Electricidad instalación cocheras</i>	595.523Kw/h	711.330 Kw/h

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

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

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

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 utilizasen sus vehículos privados para desplazarse. El transporte público colectivo genera 3,5 veces menos gases de efecto invernadero por viajero/a que el vehículo privado, de ahí la importancia de contar con su presencia en el entorno urbano, donde se realiza un mayor número de desplazamientos.

Halere, DTK-k badaki Konpainiaren beraren jarduerak erregai 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 erabilera edo deuseztapenean ere.

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. Ingurumen ebaluazioa egiteko edo ingurumen ziurtagiria lortzeko prozedurak

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

2022an, ISO 50001:2018 arauaren ziurtagiria ez galtzeko jarraipeneko bigarren auditoria egin da. Horrek esan nahi du lanean jarraitu dela DTKren jardueraren ondoriozko energia kontsumoa eraginkortasuna zaintzeko eta hobetzeko prozesuak hobetzeko.

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 2022 se ha realizado la segunda auditoria de seguimiento para el mantenimiento de 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 eficiencia en el consumo energético derivado de la actividad de la CTSS.

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 lau urtean behin hondakinak minimizatzeko plan bat egiten da, bilakaera aztertzeko eta murrizketa helburuak betetzeko neurriak planteatzeko.

Minimizatze plana hondakin arriskutsu nagusiak identifikatzen, baloratzen eta kuantifikatzen saiatzen da. 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 ekarrako duten neurriak:

- Hidrokarburoak dituzten urak: 2024a baino lehen, garbiketa zubi efizienteago bat erostea.

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 cada cuatro años se realiza un plan de minimización de residuos analizando la evolución y planteando medidas para cumplir objetivos de reducción.

El plan de minimización trata de 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 de 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: adquisición de un nuevo puente de lavado más eficiente antes de 2024.

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

Ezarri beharreko gainerako neurriei dagokienez, oro har, jardunbide operatiboa hobetzekoak dira, hondakinak bereizi eta kudeatzeko irizpideak argitzu eta optimizatzu, 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.

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. Zuhurtasun printzipioa aplikatzea

DTKn ingurumena babestea bilatzen dugu, ingurune fisikoan ondorioak sor ditzaketen egoera potentzialei aurrea hartuz. Ildo horretan, isurketei (instalazioetan eta bidean) eta suteei (instalazioetan eta bidean) lotutako arrisku nagusiak identifikatu dira, eta kasu bakotzean jarduteko bitartekoak zein diren ezarri da. Konpainiak autobabeserako plan bat

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 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

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

Sentsibilizazio kanpaina puntualak egiten dira langileentzat, besteak beste, isurketak gertatuz gero edo hondakinak bereizi behar direnean nola jokatu behar den jakiteko. Se realizan campañas de sensibilización puntuales para el personal sobre actuación en caso de vertidos, separación de residuos, etc.

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

Azkenik, kalte larria edo itzulezina gertatzeko arriskua identifikatzen bada, DTK-k ahalmena du kalteak minimizatzeko neurri egokiak zehazteko eta kostuen arabera eraginkorrenak hartzeko, ingurumenaren narriadura eragozteko. 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. Ingurumen arriskuetarako horniduren eta bermeen kopurua 3.1.5. Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales

DTK-k bere instalazio eta ibilgailuetan gertatzen diren istripuetarako hainbat aseguru poliza ditu, bai eta horiek hirugarrenei eragin lekizkieenetarako ere. Nahikotzat jotzen da, bere jarduera eta eragiketa eremua kontuan hartuta (Donostiako hiri ingurunea). La CTSS dispone de diferentes pólizas de seguro para accidentes en sus instalaciones y vehículos y en terceros ocasionados por éstos. Se considera suficiente dada su actividad y su ámbito de operación (entorno urbano de San Sebastián).

3.2. Kutsadura

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

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

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

Era berean, 2022an batez beste 0,453 litro erregai kontsumitu dira ibilitako kilometroko, hiri garraioen sektoreko kontsumorik txikienetako bat. Batez besteko kontsumo hori, gainera, nabarmen jaitsi da 2013az gerotzik. 2022an aurreko urtearekin alderatuta pixka bat gora egin badu ere, hainbat arrazoi tarteko gertatu da hori. Arrazoi horien artean hauek

3.2. Contaminación

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

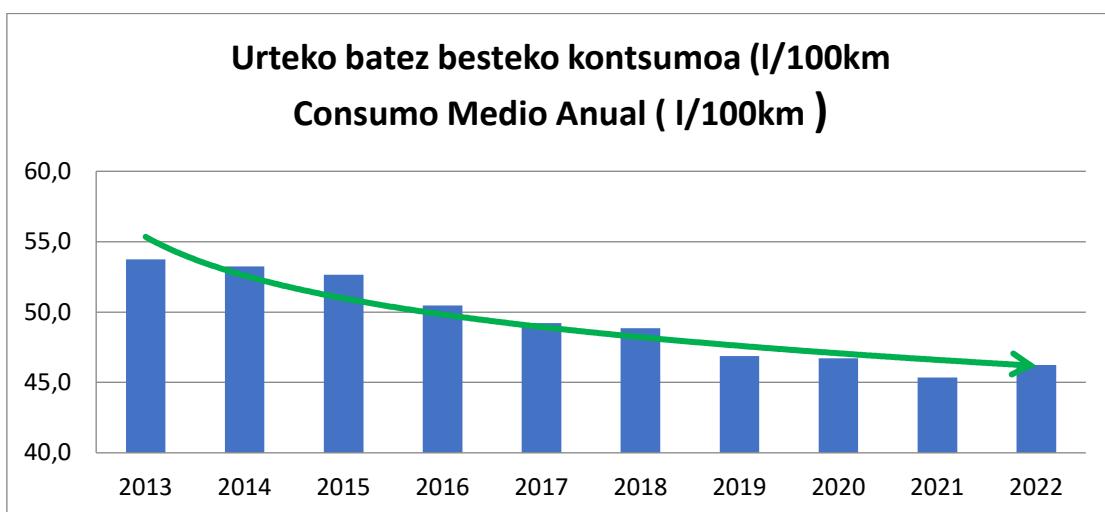
El consumo de combustible fósil y, por tanto, las emisiones de gases por kilómetro recorrido en Dbus se han visto reducidas considerablemente gracias a los siguientes factores:

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

Asimismo, el consumo medio por kilómetro recorrido en 2022 ha sido de 0,46 litros, uno de los más bajos del sector urbano y que en la CTSS ha descendido considerablemente desde 2013. Si bien en 2022 el ligero repunte con respecto al año anterior se debe a una combinación de causas entre las que destacan la “no” renovación de flota en 2022 y el aumento de las

nabarmentzen dira: 2022an flota “ez” berritu izana eta udako hilabeteetan batez besteko temperaturak igo izana eta, horren ondorioz klimatizazioa gehiago erabili izana. 2023an elektrifikazio masiboa hasiko da, eta horrek ziurtatzen du hemendik aurrera datu hori drastikoki jaitsiko dela.

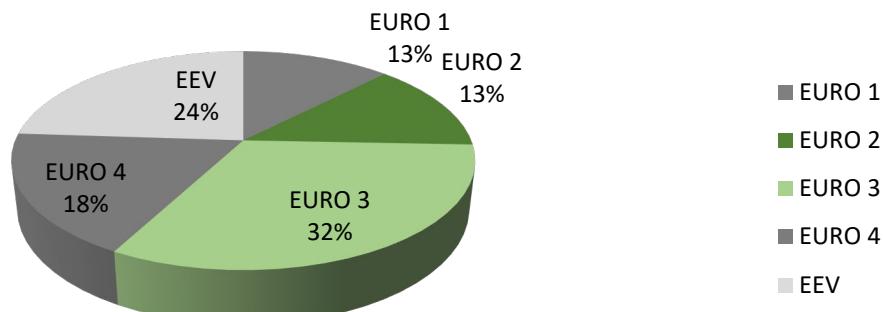
temperaturas medias en los meses de verano con el consiguiente mayor uso de la climatización. El comienzo de la electrificación masiva en 2023 va a asegurar un descenso drástico de este dato a partir de ahora.



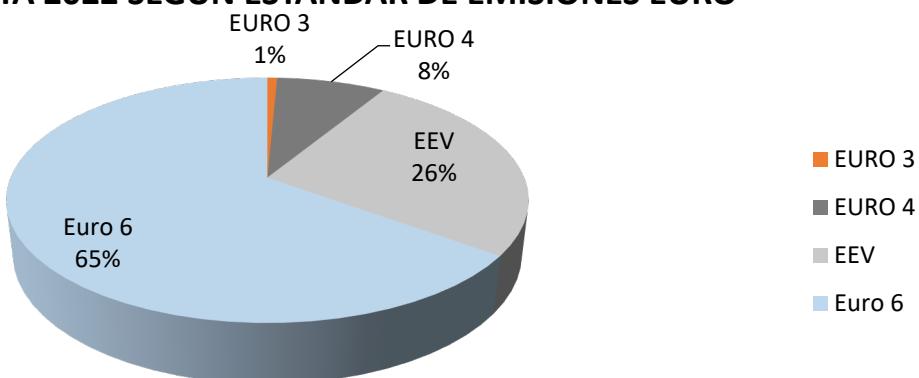
Hurrengo grafikoetan autobusek azken urteetan izan duten bilakaera ikus daiteke: Euro 3 dira zaharrenak eta Euro 6 modernoenak. Aurreko urteetako flotarekin alderatuta, 2022ko ibilgailuek askoz gutxiago kutsatzen dute. Hurrengo grafikoan ikus daiteke hori.

En los siguientes gráficos se aprecia la evolución de los autobuses durante los últimos años, siendo los Euro 3 los más antiguos y los Euro 6 los más modernos. La flota de 2022 es considerablemente menos contaminante que en los años anteriores como se puede apreciar en el siguiente gráfico:

2010eko Flota, Euro Isuriaren Estandarraren Arabera Flota 2010 Según Estándar de Emisiones Euro



2022ko Flota, Euro Isuriaren Estandarraren Arabera Flota 2022 Según Estándar de Emisiones Euro



2022an, flotaren %99,3 Euro 4tik gora dago, eta flotaren %65 Euro 6ren gainetik. Autobus horiek une honetan diesel teknologiarako dauden autobusik garbienak dira, eta gas naturala (GNC) erabiltzen duten ibilgailuekin pareka daitezke.

Horri gehitu behar zaio 2022an autobus elektrikoen lehen sorta esleitu dela, eta horrekin hasiko dela zero isuriko flota %100 elektrikora behin betiko trantsiziona egiten.

En 2022, el 99,3% de la flota se encuentra por encima de Euro 4, y un 65% de la flota se encuentra ya por encima de Euro 6. Estos autobuses son los autobuses más limpios que hay en estos momentos para tecnología diésel equiparándose a los vehículos de gas natural (GNC).

A esto hay que añadir que en 2022 se ha adjudicado la compra del primer lote de autobuses eléctricos que supone el comienzo de la transición definitiva a la una flota 100% eléctrica cero emisiones.

Berotegi efektuko gasen isuriak murrizteria zuzendutako ekintza guztiekin **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.

Esan daiteke, baita ere, azken urteetan erregai alternatiboetan eta ingurumeneko kutsadura murritzeko bideetan aditu diren nazioarteko pertsona batzuek Dbus autobusen isurketen maila neurtu dutela eta balorazio bikaina eman diotela, beren autobusek ingurumenera egiten dituzten CO2 eta partikulen isurketen maila txikia delako.

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.

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.

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

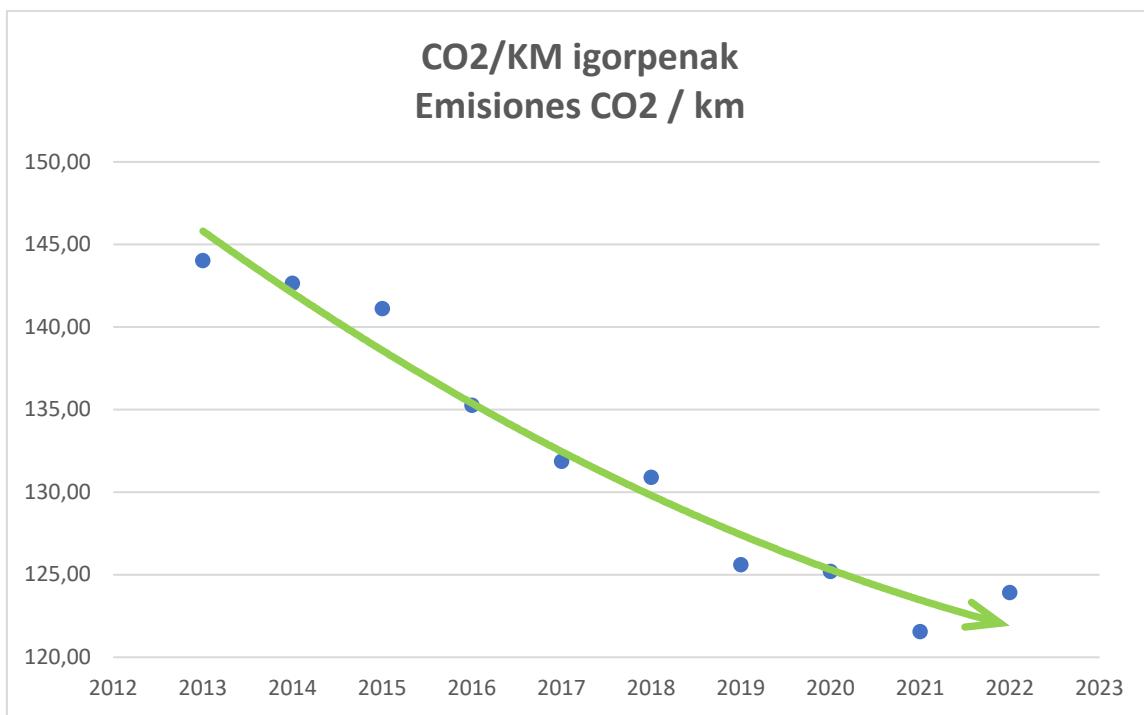
Asimismo, en las instalaciones fijas de la Compañía se están implantando medidas como la sustitución de pantallas y focos convencionales a iluminación LED incorporando a su vez elementos de control de iluminación, revisiones para minimizar las fugas de la instalación neumática, estudio de mejoras en el sistema térmico de las instalaciones, etc.

3.2.2. 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 híbrido eta elektrikoei esker.

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 egiten dira.

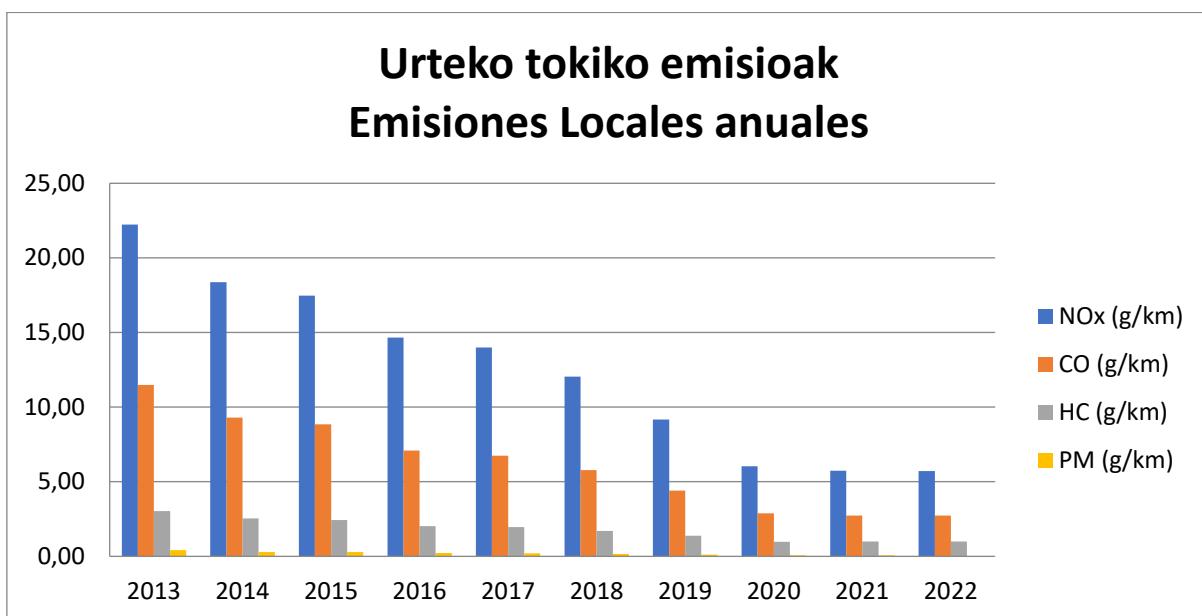
En la misma medida que el consumo de gasoil sigue reduciéndose por la eficiencia de la flota, las emisiones de gases efecto invernadero (CO₂) también disminuyen.

TOKIKO KUTSATZAILEEN ISURIAK:

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

EMISIONES DE CONTAMINANTES LOCALES:

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



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 empresa bat da, eta ez ditu merkatuan jartzen berrerabili edo berreskura daitezkeen ondasunak zein produktuak. Alabaina, hondakinak sortu sortzen ditu; bereziki, enpresak Donostian duen egoitzako

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

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 edo ingurumenean kalte larririk eragin.

Era berean, hondakinak legeak ezartzen duenaren arabera erretiratzen dira beti, kudeataile baimenduen bitarte, 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 garrantzitsuena. Kontsumitutako ur guztia udal saretik dator.

Ura, berez, udalaren saneamenduko sarera isurtzen da. Garbitegietatik datorren uraren kasuan, DTK-k kutsatutako lohiak bereizten

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 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.

El agua como tal se vierte a la red de saneamiento municipal. En el caso del agua proveniente de los lavaderos, sólo es posible

dituen dekantazio eta iragazte sistema bat duelako baino ezin da egin hori. Lohi kutsatuak hondakin gisa tratatzen dira, eta gainerako ura, berriz, udal sarera isurtzen da.

2022an, ur kontsumoa 3.413m³-koa izan da. 2021eko guztizko ur kontsumoa 3.3.353 m³-koa izan da.

3.4.2. Lehengaien kontsumoa

DTK zerbitzu energia bat da, eta nahiz eta lehengairik ez kontsumitu, autobusen mantentze lan prebentibo eta zuzentzailerako ordezko pieza batzuk kontsumitzen ditu.

Ordezko pieza horien kontsumoaren balioa 1.045.129 euroko izan da 2022an, 2021ean baino %4,5 gutxiago, 2021ean 1.095.062 euroko balioa izan zuen eta.

3.4.3. Zuzeneko zein zeharkako energia kontsumoa

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

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 2022 el consumo de agua ha sido de 3.413m³. El consumo total de agua en 2021 fue de 3.3.353 m³.

3.4.2. Consumo de materias primas

La CTSS es una empresa de servicios, y aunque no consume materias primas, sí consume algunos repuestos y piezas para el mantenimiento preventivo y correctivo de los autobuses.

El valor del consumo de dichos repuestos en 2022 ha sido de 1.045.129 euros, un 4,5% menos que en 2021, con un consumo valorado en 1.095.062 euros.

3.4.3. Consumo, directo e indirecto, de energía

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

ERABILERA / USO	2021eko urteko kontsukoa kWh / CONSUMO AÑO 2021 kWh	2022ko urteko kontsukoa kWh / CONSUMO AÑO 2022 kWh
Energiaren kontsumo osoa <i>Consumo total de energía</i>	34.443.713	35.226.021
Gasolioaren kontsumo osoa <i>Consumo total de gasoil</i>	33.021.198	33.916.482
Elektrizitatearen kontsumo osoa <i>Consumo total de electricidad</i>	693.206	711.330
Gas naturalaren kontsumo osoa <i>Consumo total de gas natural</i>	729.309	598.209

Gure langileek beren bizilekutik lantokira Existen otros consumos indirectos egiten dituzten joan-etorriekin lotutako relacionados con los desplazamientos de zeharkako beste kontsumo batzuk ere nuestro personal entre su domicilio y el centro badaude.

3.4.4. Energia eraginkortasuna hobetzeko 3.4.4. Medidas tomadas para mejorar la hartutako neurriak eficiencia energética

Energia eraginkortasuna hobetzeko ekintzak aurreko ataletan zehaztu dira. Las acciones de mejora de la eficiencia energética se han detallado en apartados anteriores.

Hona hemen horien laburpena: Recogemos aquí un resumen de las mismas:

- Ziurtagiria berritzea eta ISO 50.001 sistema ezartzea.
- Autobus eraginkorragoak.
- Gidatze ikastaro eraginkorra.
- Hobekuntzak instalazioetako argiterian.
- Renovación certificación e implantación sistema ISO 50.001.
- Autobuses más eficientes.
- Cursos de conducción eficiente.
- Mejoras en el alumbrado instalaciones.

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. 2022an, eguzki plakek 37.032 kWh sortu dituzte. Gainera, 2022az geroztik Dbusen elektrikoaren %100 iturri %100 berriztagarrietatik dator.

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 2022, las placas solares han producido 37.032 kWh. Además, desde 2022 el 100% de la energía eléctrica consumida en Dbus procede de fuentes 100% renovables.

3.5. Klima aldaketa

3.5.1. Enpresaren jardueren ondorioz sortutako berotegi efektuko gas isurien 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 erabileraarekin lehiatzen baita. Horren harira, garraio

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

publikoaren erabilera sustatzeko kanpainak sentido se realizan campañas para fomentar el egiten dira.

3.5.2. Klima aldaketaren ondorioetara 3.5.2. Medidas adoptadas para adaptarse a las egokitzeko hartutako neurriak.

Kotxetegiak elektrifikatzeko obrak izango Una de las medidas adoptadas para adaptarse dira Klima aldaketaren ondorioetara a las consecuencias del cambio climático será egokitzeko hartutako neurrieta bat. Une la obra de la electrificación de Cocheras. En honetan, Dbus azpiegitura elektriko bat este momento, Dbus está trabajando en edukitzeko lanean ari da, Kotxetegietako disponer de una infraestructura eléctrica que eraikin nagusiko autobus plazak permita la electrificación de las plazas de elektrifikatu ahal izateko, ibilgailu mota autobuses del edificio principal de Cocheras desberdinakkin. con distintas tipologías de vehículos.

Era berean, flota berritzeak eta ibilgailu híbrido-elektrikoak eroasteak, bai eta DTK-k adquisición de vehículos híbrido-eléctricos, así eta Donostiako Udalak garraio publikoaren como todas las campañas impulsadas por la erabilera sustatzeko bultzatutako kanpaina CTSS y el Ayuntamiento de San Sebastián para guztiak ere, asko laguntzen dute promover el uso del transporte público, ingurumena zaintzen. 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.

Efizientzia energetikoa kudeatzeko En el marco del Sistema de gestión de sistemaren esparruan, jarraian azaltzen eficiencia energética, a continuación se dira 2022an gauzatutako ekintzak eta muestran las acciones ejecutadas durante 2023rako aurreikusitakoak.

2022 y las previstas para 2023.

2022KO EKINTZA PLANA / PLAN DE ACCIONES 2022

HELBURUAK / OBJETIVOS	EGINDAKO EKINTZAK / ACCIONES REALIZADAS
<p>Flotaren erregai kontsumoa %2 murriztea.</p> <p><i>Reducción del 2% del consumo de combustible la flota.</i></p>	<p>EKObus efizientziaz gidatzeko laguntza sistema ezartzea flota osoan. / <i>Implantación del sistema de ayuda en la conducción eficiente EKObus en toda la flota.</i></p> <p>EKObus efizientziaz gidatzeko laguntza sistema flotako 7 autobusetan ezartzeko azken doikuntzak egitea". / <i>Finalizar ajustes de Implantación del sistema de ayuda en la conducción eficiente EKObus en 7 autobuses de la flota"</i></p> <p>Eraginkortasunez gidatzen ikasteko ikastaroa. / <i>Realizar cursos de conducción eficiente.</i></p>
<p>Flotaren elektrifikazioa.</p> <p><i>Electrificación de la flota.</i></p>	<p>Kotxetegietako azpiegitura elektrikoaren litztazoa egitea, Dbusen flotak elektromugikortasunaren alorrean etorkizunean izango dituen beharretarako. / <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 litztazoa egitea. / <i>Realizar licitación de compra de 20 autobuses eléctricos.</i></p>
<p>Langileak EKSren garrantziaz eta energia eraginkortasunaz kontzentziatzea. / <i>Concienciar a la plantilla de la importancia del SGE (Sistema de Gestión Energética) 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 kontsumo elektrikoa %5 murriztea. / <i>Reducción del 5% del consumo eléctrico del edificio.</i></p>	<p>Instalazioetako argien ordez kontsumo gutxiagoko beste batzuk jartzea (beheko eta lehen solairuko bulegoak, komunak eta bilera gelak, instalazioetako gune komunak, tайлerra, garbitegia, auto partikularren garajea, sindikatu gelak, teilitatuko zabaltzako markesina) / <i>Sustitución de las luminarias de las instalaciones por otras de menor consumo (oficinas planta baja y planta primera, aseos y salas de reuniones, zonas comunes instalaciones, taller, lavadero, garaje turismos, cuartos sindicatos, marquesina azotea)</i></p>

2023KO EKINTZA PLANA / PLAN DE ACCIONES 2023

HELBURUAK / OBJETIVOS	EGINDAKO EKINTZAK / ACCIONES REALIZADAS
Flotaren kontsumoa %1,5 murriztea. <i>Reducción del 1,5% del consumo de la flota.</i>	EKObus efizientziaz gidatzen laguntzeko sistematik lortutako informazioaren azterketa / <i>Análisis de la información obtenida del sistema de ayuda en la conducción eficiente EKObus</i> Efizientziaz gidatzen ikasteko ikastaroa / <i>Realizar cursos de conducción eficiente</i>
Flotaren elektrifikazioa. <i>Electrificación de la flota.</i>	Kotxetegietako azpiegitura elektrikoaren obra gauzatzea, Dbusen flotak elektromugikortasunaren alorrean etorkizunean izango dituen beharretarako. / <i>Ejecución de la obra de la infraestructura eléctrica de Cocheras para las futuras necesidades de electromovilidad de la flota de Dbus.</i> Hogei autobus elektriko sartzea flotan. / <i>Incorporación de veinte autobuses eléctricos.</i>
Langileak EKSren garrantziaz eta energia eraginkortasunaz kontzientziatzea / <i>Concienciar a la plantilla de la importancia del SGE y la eficiencia energética</i>	Efizientzia energetikoaren arloan langileak informatzeko eta sentsibilizatzeko kanpaina zabaltzea. / <i>Desplegar campaña sensibilización a la plantilla en materia de eficiencia energética</i>
Eraikinaren gas kontsumoa %1 murriztea / <i>Reducción del 1% consumo de gas del edificio</i>	Klimatizazio sistemaren doikuntzak egitea / <i>Ajustes en el sistema de calefacción</i>

3.6. Biodibertsitatearen babesea

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 colore gisa, eta berdea, DTK-k jarduera leku duen ingurune naturala babesteko eta hobetzeko egiten duen ahaleginaren adierazle gisa.

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 donostiarras.

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.



Urte berean, DTK-k Aranzadi Zientzia Elkartearrekin elkarlanean jardun zuen hegoaldeko zuhaitz igela Konpainiaren irudiaren zati izatea ezartzeko. Desagertzeko arriskuan dagoen animalia da, baina Donostiako alde batzuetan oraindik ere existitzen da. Europan dauden anfibiorik txikienetako bat da, especie horretako animalia



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

helduak gehienez 5-6 cm-koak dira eta. Gorputzaren kolorea berde argi eta distiratsua da, nahiz eta kolorearen tonua ez den berbera zonalde guzietan. Batzuek puntu txiki beltz batzuk dituzte bizkarraldean.

Igela, halaber, Donostiako eskola umeek ondo ezagutzen duten maskota bat da, bitzeko eta mugitzeko ohitura onak txikienei irakasteko erabiltzen baita, DTKren instalazioetara egiten dituzten bisitetan. Hegoaldeko zuhaitz igela adibide didaktiko ona da, bere existentzia kolokan baitago; izan ere, kutsaduraren eta hiritarren eta enpresen praktika txarren ondorioen adibide garbia da.

tonalidad varía según las zonas. Algunos ejemplares poseen puntitos negros en el dorso.

La rana es asimismo una mascota reconocible por parte de los escolares de San Sebastián, ya que se utiliza para inculcar los buenos hábitos de vida y de movilidad entre los/as más pequeños/as en sus visitas a las instalaciones de 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. HARREMANAK SOZIETATEAN

4.1. Garapen iraunkorrarekiko konpromisoak

4.1.1. Sozietatearen jarduerak enpleguan eta garapen lokalean duen inpaktu

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

2022an egindako gastuari dagokionez, %49 Euskal Autonomia Erkidegoan finkatutako hornitzaleei egindakoak izan dira.

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 2022, el 49% ha recaído en proveedores afincados en el País Vasco.

4.1.2. Sozietatearen jarduerak tokiko eta lurrealdeko biztanleengan duen inpaktu

DTK-k **interoperabilitatearen** edo tarifa sistema integralaren alde egiten du (GGLAK kudeatutako 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 garraiobide guztieta. Era berean, 2021eko uztailaren 5etik doakoak dira Dbuseko autobusen eta Donostia udalerrian zerbitzua ematen duten eta Mugi sistemaren parte diren garraio publikoko gainerako operadoreen arteko transbordoak. Ordura arte, transbordoek hobaria 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 garraiobide 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.

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 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.

BAT eta BARIK txartelen (Arabako eta Bizkaia txartel multimodalak) erabilera %36,45 handitu da 2022an, 2021ekoaren aldean, EAEko probintzien arteko mugikortasuna malgutu izanari esker. 2022an BAT eta BARIK txartelekin ordaindutako 113.870 bidaia zenbatu dira; aurreko urtean, berriz, horrela ordaindutako 83.450 bidaia zenbatu ziren.

El uso de las tarjetas BAT y BARIK, tarjetas multimodales de Araba y Bizkaia, se ha visto incrementado en un 36,45 % en 2022 frente al uso realizado en 2021, gracias a la flexibilización de la movilidad entre provincias de la CAV. En 2022 se han contabilizado 113.870 viajes con tarjetas BAT y BARIK, mientras que en el año anterior se contabilizaron 83.450.

	2021	2022
BARIK	66.686	90.734
BAT	16.764	23.136
GUZTIRA TOTAL	83.450	113.870

4.1.3. Tokiko komunitateetako eragileekin izandako harremanak eta haieneko elkarritzetarako modalitateak

DTK-k zuzeneko eta etengabeko harremana dauka **Donostiako Udalarekin**, haren 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. Elkarritzeta modua elkarlanezkoa eta eraikitzalea da, dela bileretan, dela lan foroetan, dela telematikoki.

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.

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

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

Gipuzkoako Garraioko Lurralde Agintaritzaren funtzionamenduan parte aktiboa da DTK.

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

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

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. Elkarketa eta babesletza ekintzak

Urtero bezala, DTK-k hainbat kausa sozialarekin egin du bat 2022an, autobusetan kausa sozial horien ikur adierazgarria erakutsita, hainbat jarduera babesten zituela erakusteko.

Hona hemen 2022an egindako lankidetzak:

- Hiesaren aurkako Borrokaren Munduko Eguna
- Emakumeen aurkako Indarkeria Ezabatzeko Nazioarteko Eguna

4.1.4. Acciones de asociación y patrocinio

La CTSS, como cada año, a lo largo de 2022 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 2022:

- Día Mundial de la Lucha contra el Sida
- Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres.

- Boluntariotzaren Nazioarteko Eguna - Día Internacional del Voluntariado.
- Pobreza Erristik Ezabatzeko Nazioarteko Eguna - Día Internacional para la Erradicación de la Pobreza.
- Dravet Sindromeaz Kontzientziatzeko Nazioarteko Eguna - Día Internacional por la Concienciación del Síndrome de Dravet.
- Haurren Tratu Txarren aurkako Nazioarteko Eguna - Día Internacional para la Lucha contra el Maltrato Infantil.
- Ijito Herriaren Nazioarteko Eguna - Día Internacional del Pueblo Gitano.
- Autismoaaz Kontzientziatzeko Munduko Eguna - Día Mundial de Concienciación sobre el Autismo.
- Linfedemaren Nazioarteko Eguna - Día Internacional del Linfedema.
- Emakumeen Nazioarteko Eguna - Día Internacional de las Mujeres.
- Gaixotasun Arraroen Munduko Eguna - Día Mundial de las Enfermedades Raras.
- Minbiziaren aurkako Munduko Eguna - Día Mundial contra el Cáncer
- Hesteetako Hanturazko Gaixotasunen Munduko Eguna - Día Mundial de las Enfermedades Inflamatorias Intestinales
- Esklerodermiaren Munduko Eguna - Día Mundial de la Esclerodermia
- LGTBIQ Kolektiboaren Askatasun Afektibo-Sexualaren aldeko Nazioarteko Eguna - Día Internacional por la Liberación Afectivo-Sexual del Colectivo LGTBIQ
- Fibrosi Kistikoaren Nazioarteko Eguna -
- Erretinosi Pigmentarioaren Munduko Eguna - Día Mundial de la Retinosis Pigmentaria
- Gaixotasun Erreumatikoen Nazioarteko Eguna - Día Internacional de las Enfermedades Reumáticas
- Ikusmenaren Munduko Eguna - Día Mundial de la Visión
- Bularreko Minbiziaren aurkako Munduko Eguna - Día Mundial contra el Cáncer de Mama
- Smith-Magenisen Nazioarteko Eguna - Día Internacional del Síndrome de Smith-Magenis

Era berean, azpimarragarria da 2022ko abenduan Dbusek “Argibusa” jarduera egin Asimismo, cabe destacar que en diciembre de 2022 Dbus retomó la actividad “Argibusa”, que

zuela berriro ere. Konpainiaren autobus bat erabiliz adineko pertsonei Donostiako Gabon giroa eta dekorazioa hurbiltzeko egiten den jarduera da. Donostia lagunkoia planaren barruko ekimena izan zen, hau da, hiria lagunkoiagoa izaten laguntzeko eta adinekoen bizi kalitatea hobetzeko asmoarekin Donostiako Udalak bultzatutako planaren zatia. Jarduera horrekin Villa Sacramento eta MATIA egoitzetako 40 adinekori baino gehiagori aukera eman zitzaien autobusez hiriko gabon giroaz gozatzeko.

Horretaz aparte, Dbus ATUC Spainiako garraio operadoreen elkartea nagusiko kide da, eta elkartea 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 RR.II.-ko Batzordea
 - Zerbitzu gisako Mugikortasunaren (MaaS) Zerbitzu
 - Autobusen Plangintza eta Ustiapeneko Batzordea
 - Bizikleta Publikoaren Batzordea
- 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

Toki mailan, DTK etengabe funtzionatzen duten hainbat lantaldetan dago:

consiste en acercar la Navidad y la decoración donostiarra a las personas mayores desde un autobús de la Compañía. La iniciativa se enmarcó en Donostia Lagunkoia y fue un plan promovido por el Ayuntamiento de San Sebastián para mejorar la amigabilidad de la ciudad y la calidad de vida de las personas mayores. Con esta actividad se dio la oportunidad a más de 40 personas mayores de las residencias Villa Sacramento y MATIA de disfrutar en autobús el ambiente navideño de la ciudad.

Además, 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:

- Donostiako hiriko puntu kritikoen jarraipena egiteko eta puntu kritiko horien mapa lantzeko lantaldea
- Donostia Hiri Lagunkoia plan implementatzeko Batzorde Teknikoa.
- Donostiako Udaleko Kontseilu Soziala.
- Grupo de trabajo para el seguimiento y elaboración del mapa de los puntos críticos de la ciudad de San Sebastián.
- Comisión Técnica para la implementación del plan Donostia Hiri Lagunkoia.
- Consejo social del Ayuntamiento de San Sebastián.

4.2. Azpikontratazioa eta hornitzaleak

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 Berezieng 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 tauletan, 2022an eta 2021ean hornitzaleek zuten jatorria eta hornitzaille multzo bakoitzeko 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 las siguientes tablas se detalla el origen de los proveedores en 2022 y 2021 y el gasto por grupo.

2022		
JATORRIA / ORIGEN	UNITATEAK / UNIDADES	GASTUAREN BATURA € / SUMA DEL GASTO €
EUSKAL HERRIA / PAÍS VASCO	167	4.461.391,32
ESTATUKO GAINERAKO ERKIDEGOAK/ RESTO DEL ESTADO	86	5.009.388,62
NAZIOARTEKOA / <i>INTERNACIONAL</i>	1	22.721,19
GUZTIRA, oro har/ <i>TOTAL general</i>	254	9.493.501,13

2021		
JATORRIA / ORIGEN	UNITATEAK / UNIDADES	GASTUAREN BATURA € / SUMA DEL GASTO €
EUSKAL HERRIA / PAÍS VASCO	152	4.303.391,08
ESTATUKO GAINERAKO ERKIDEGOAK/ RESTO DEL ESTADO	76	9.594.952,20
NAZIOARTEKOA/ <i>INTERNACIONAL</i>	3	21.836,05
GUZTIRA, oro har/ <i>TOTAL general</i>	231	13.920.179,33

Hornitzaleek 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, aldiari-aldiari sentsibilizazio kanpainak lantzen dira, autobusa errespetuz erabiltzeko, zentzu zabalenean gune publikoa baita.

Azpimarratzeko da, bukatzeko, eskaripeko geldialdien sistema, 2019an Konpainiako linea guztietaera zabaldu zena; gauean emakumeak eta 18 urtetik beherakoak etxera seguruago bueltatu daitezela bilatzen duen neurri bat da. DTK-ko gaueko linea guztiako tarte jakin batzuetan, emakumeek eta 18 urtetik beherakoek **ibilbideko geltoki ofizialen artean jaistea eska dezakete.** 2022an Covid-19ak eragindako pandemiaren egoera hobetzeari esker, berriro ekin zitzaien gautxori lineei normaltasunez eta, beraz, eskaripeko geldialdien zerbitzuari ere bai.

Osasunerako neurri gisa, azpimarratu daiteke Konpainiaren autobusen %100 irisgarriak direla eta azken teknologiez

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 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.** En 2022 gracias a la mejora de la situación de la pandemia por Covid-19 se volvieron a retomar las líneas búho con normalidad y por lo tanto el servicio de paradas bajo demanda.

Como medidas para la **salud**, cabe destacar que el 100% de los autobuses de la Compañía son accesibles y están equipados con las

hornitura daudela, mugitzeko, entzuteko edo ikusteko zailtasunak dituzten pertsonei bidaia errazago egiteko.

- ✓ Zoru baxua eta sartzeko arrapala
- ✓ Mugikortasun urria duten pertsonentzako eserlekuak
- ✓ Plataforma erreservatua 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 gogoa betetzena zuzenduta eta bideratuta dago; beraz, informazioa bezeroekin trukatzeaz arduratzen da, etorkizunean gauzak ondo egiten ahal izateko eta bezeroen laguntzarekin ondo hazi ahal izateko.

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

Kexa guztiak jaso eta erantzuten saiatzeaz gain, benetan balio duena eta zerbitzuak

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 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

hobetzen laguntzen duena urtean jasotzen diren iradokizun ugariak dira.

Barruko kexak, erreklamazioak eta iradokizunak kudeatzeari dagokionez, langile guztiak 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 konfidentzialean kudeatzeko.

Badira mekanismo eta protokolo gehigarriak larritasun handiagoko kasuetarako, hala nola Laneko Sexu Jazarpen Sexualari eta Sexuan oinarritutako Jazarpenari aurre egiteko protokoloa eta Laneko Indarkeriari aurre egiteko Jarduera Protokoloa. Kasu horiek barruan kudeatzen dira, kasuan-kasuan inplikatutako departamentuetako arduradunen artean, konfidentialtasuna, inpartzialtasuna eta errepresaliarik ez egotea bermatuta.

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 contra el acoso sexual y acoso por razón de sexo en el trabajo 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.

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

4.3.3. Jasotako kexak eta haien ebazena

Bezeroei eskaintzen zaien arreta hobetzeko politika da DTKn gehien zaintzen den alderdietako bat. Konpainia bezeroen gogobetetzera zuzenduta eta bideratuta dago; beraz, bezeroengandik informazioa eskuratzeardura ditzakeen, etorkizunean ondo egiten dakiena hobetzen lagundu diolakoan eta bezeroen laguntzarekin ondo hazi ahal izateko.

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

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

Nabarmenzkoa da kexak, erreklamazioak eta iradokizunak UNE-EN 13-816 arauaren arabera ezarritako kalitate irizpideetan oinarrituta kudeatzen direla.

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. Quejas recibidas y resolución de las mismas

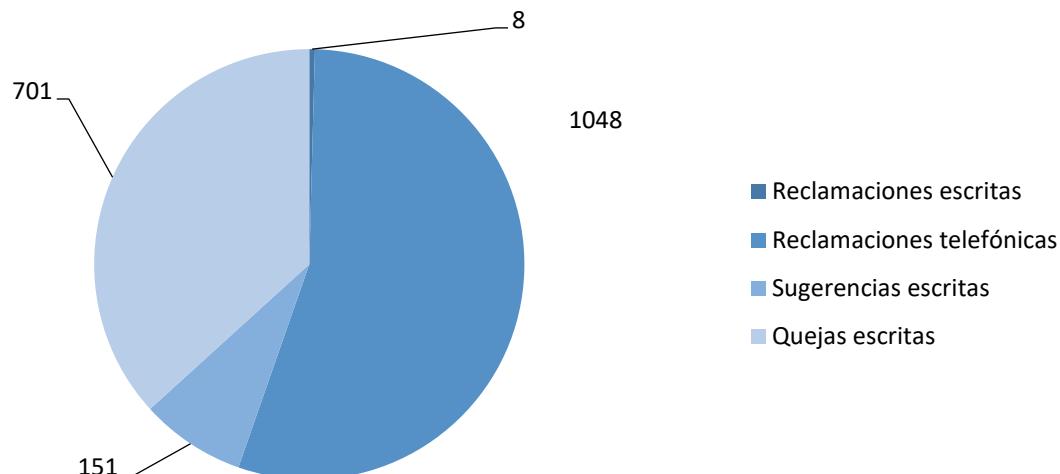
Uno de los aspectos a los que más atención se presta en la CTSS es la política de mejora de la atención a la clientela. La Compañía está dirigida y orientada a la satisfacción de las personas usuarias, por lo que se preocupa de que haya un retorno de información que beneficie su buen hacer en un futuro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

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

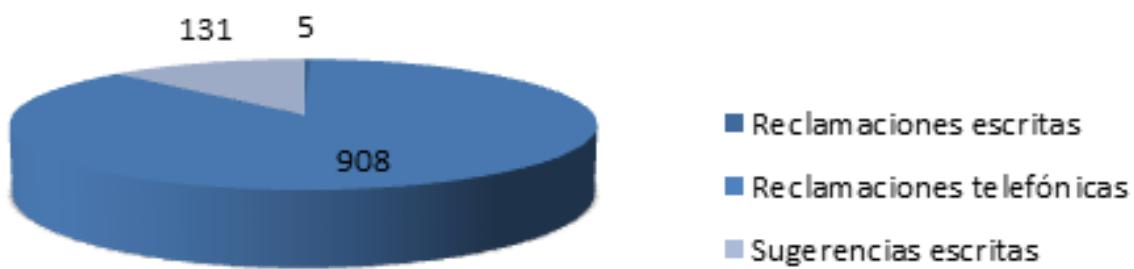
Además de atender e intentar solucionar todas las quejas, lo que realmente da valor y posibilita el enriquecimiento respecto a la mejora de sus servicios son las múltiples sugerencias que se reciben cada año.

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

2022ko erreklamazioak eta iradokizunak
Reclamaciones y sugerencias 2022



Reclamaciones y sugerencias 2021



4.3.4. Erabiltzaileen gogobetetzea.

DTK-k inuesta bat egin zuen bere erabiltzaileen gogobetetzea neurtzeko 2021eko urriaren 18tik 2022ko martxoaren 29ra bitartean. Ekintza horrekin 1.710 erabiltzaile elkarrizketatu ziren guztira, hau da, 30 erabiltzaile DTK-k gaur egun zerbitzua ematen duen 27 lineetako bakoitzeko. Horrez gain, AENOR linea berezietan ere egin dira elkarrizketak, 5, 13 eta 28 lineetarako 250, 300 eta 350 lagun elkarrizketatuta, hurrenez hurren.

Inkestak egiteari esker, ondorioztatu ahal izan zen erabiltzaileen gogobetetzea, oro har, hobetu egin dela, aurretik egindako inkestek emaitzekin alderatuta. Horren erakusgarri da 2012-2022 aldian egindako hobekuntzak inkestetan nabaritu direla; izan ere, hobekuntza horiek direla-eta erabiltzaileek zerbitzuaz duten pertzepzioa aurreko urteetan zutena baino hobea izan dela, eta hori azken notan nabaritu da, 0,83 puntu igo baita, batez bestekoa nota 8,25 izanda.

4.4. Informazio fiskala

Sozietateak ikuskaritzapean ditu preskribatu gabeko ekitaldieta zerga guztiak. Indarreko legediaren arabera, egindako zerga aitorpenak ezin dira behin betikotzat hartu

4.3.4. Satisfacción de los/las usuarios/as.

La CTSS realizó una encuesta para medir la satisfacción de sus usuarios/as entre el 18 de octubre de 2021 y el 29 de marzo del 2022. Con esta acción se encuestaron un total de 1.710 usuarios/as, a razón de 30 usuarios por cada una de las 27 líneas que actualmente prestan servicio la CTSS, más las líneas especiales AENOR en las cuales se ha entrevistado para las líneas 5, 13 y 28 a 250, 300 y 350 personas respectivamente.

Gracias a la realización de las encuestas se pudo concluir que en general la satisfacción de los/las usuarios/as ha mejorado respecto a encuestas anterior. Muestra de ello es que las mejoras efectuadas durante el periodo 2012-2022 se han visto reflejadas con una mejor percepción del servicio por parte de los/as usuarios/as respecto a años anteriores, cuantificando con una subida en la nota final de 0,83 puntos hasta alcanzar la nota media de 8,25.

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

agintari fiskalek ikuskatu arte edo preskipzio epea igaro arte.

Sozietateak ez du hornidurak sortu ekitaldiotako ikuskatze posible baten ondoriozko pasiboak estaltzeko. Izan litezkeen pasibo horiek eratortzen dira, bai zerga arlotik gertaera zergapegarri jakin batzuei emandako tratamendutik, bai zerga arau batzuei eman dakiween interpretaziotik. Hala ere, Zuzendaritzak uste du etorkizuneko ikuskapenetan pasibo kontingente horiek gauzatzeko aukera oso txikia dela eta, nolanahi ere, horietatik erator litekeen zerga zorrak ez liekeela modu esanguratsuan eragingo Sozietatearen finantza egoerei.

2022ko Sozietateen gaineko Zergaren likidazioan aplikatu beharreko legeria urtarrilaren 17ko 2/2014 Foru Araua da, hori baita indarrean dagoena.

Sozietatearen administratzaileek zerga horrekin lotutako zenbatekoak kalkulatu dituzte 2022ko ekitaldirako, bai eta ekitaldi bakoitzaren itxieran indarrean dagoen foru araudiaren arabera agian ikuskatu beharko direnak ere, jardun judizialen eta planteatutako helegiteen azken ebazpenek urteko kontuetan, oro har hartuta, inpaktu esanguratsurik izango ez dutelakoan.

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 imponibles, 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 2022 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 2022 y aquellos abiertos a inspección de acuerdo con la normativa foral en vigor al cierre de cada ejercicio, por considerar que de la resolución final de las actuaciones judiciales y los recursos planteados no se derivará un impacto significativo sobre las cuentas anuales tomadas en su conjunto.

2022ko 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.

2022ko eta 2021eko abenduaren 31n, honako zor hauek daude Administrazio publikoekin:

La declaración correspondiente al Impuesto sobre Sociedades relativa al ejercicio terminado en 31 de diciembre de 2022 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 2022 y 2021 con las Administraciones Públicas son los siguientes:

Kontzeptua / Concepto	Saldo zordunak / Saldos deudores		Saldo Hartzekodunak / Saldos acreedores	
	2022	2021	2022	2021
Ogasun Publikoa BEZ-agatik / Hacienda Pública por IVA	238.497,10	1.978.807,80	0,00	0,00
Ogasun Publikoa atxíkipenengatiko eta konturako sarrerengatik itzulerak / Hacienda Pública por devolución de retenciones e ingresos a cuenta	13.308,17	30.732,80	0,00	0,00
Ogasun Publikoa PFEZ-gatik / Hacienda Pública por IRPF	0,00	0,00	660.561,46	614.537,60
Gizarte Segurantzako erakundeak / Organismos Seg. Social	0,00	0,00	951.735,89	850.974,46
Guztira / Total	251.805,27	2.009.540,60	1.612.297,35	1.465.512,06

Gizarte Segurantzako Erakundea kontu sailaren saldoa, abenduko zor arruntari dagokiona, eta, gainera, Produktibitate Plusari dagokion Gizarte Segurantza. El saldo de la partida Organismo de la Seguridad Social corresponde a la deuda corriente del mes de diciembre, además de la S. Social correspondiente al Plus de productividad.

Hona hemen 2022ko abenduaren 31n aplikatu gabe zeuden zerga oinarri negatiboen eta kenkarien osaera: La composición de las bases imponibles negativas y las deducciones pendientes de aplicación a 31 de diciembre de 2022 es la siguiente:

Urtea / Año	2022	2021	Epemuga / Vencimiento
Muga duten kenkariak / Deducciones con límite del 35%			
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	388.157,38	398.729,36	2050
2021	375.290,31		2051
Mugarik gabeko kenkariak / Deducciones con límite del 70%			
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	4.695.533,13	4.330.814,80	

Urtea / Año	2022	2021	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 prezio politikak beti sortzen baititu Udalak hurrengo ekitaldian estaltzen dituen galerak.

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

2022ko eta 2021eko 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. artikuluaren 1. paragrafoak jasotzen duen bezala.

El resultado contable de los ejercicios 2022 y 2021 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.

4.4.1.Lortutako irabaziak herrialdez 4.4.1. Beneficios obtenidos país por herrialde. país

Sozietatearen jarduera guzia Donostiako udalerri barruan egiten da. Toda la actividad de la sociedad se realiza dentro del término municipal de San Sebastián.

4.4.2. Irabazien gainean ordaindutako 4.4.2. Impuestos sobre beneficios pagados zergak.

Gipuzkoako Lurralde Historikoaren uztailaren 4ko 7/1996 Foru Arauak, Sozietateen gaineko Zergari buruzkoak, arautzen du sozietatea. Horren arabera, sozietateak %99ko hobaria izango du lurralde, udal eta probintzietako toki erakundeen eskumenei buruzko Toki Araubidearen Oinarriei buruzko apirilaren 2ko 7/1985 Legearen 25. artikuluaren 2. atalean edo 36. artikuluaren 1. Ataleko a), b) eta c) letratan jasotako edozein zerbitzu ematetik eratorritako errenteい dagokien kuota osoaren zatiagatik, empresa mistoaren sistemaz edo kapital erabat pribatuko enpresaren sistemaz ustiatzen bada izan ezik.

La sociedad se rige por la Norma Foral 7/1996, de 4 de julio, del Territorio Histórico de Gipuzkoa, el Impuesto sobre sociedades. Según la misma la sociedad tendrá una bonificación del 99 por 100 la parte de cuota íntegra que corresponda a las rentas derivadas de la prestación de cualquiera de los servicios comprendidos en el apartado 2 del artículo 25 o en el apartado 1, letras a), b) y c), del artículo 36 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases del Régimen Local, de competencias de las entidades locales territoriales, municipales y provinciales, excepto cuando se exploten por el sistema de empresa mixta o de capital íntegramente privado.

Aurreko paragrafoan aipatutako zerbitzuak Estatuaren edo autonomia erkidegoen erabat mende dauden entitate ematen dituztenean ere aplikatuko da hobaria. La bonificación también se aplicará cuando los servicios referidos en el párrafo anterior se presten por entidades íntegramente dependientes del Estado o de las Comunidades Autónomas.

Gainera, sozietateak galerak ditu behin eta berriz, eta, beraz, sozietate zergaren gastua 0,00€ da.

Además la sociedad tiene pérdidas de forma reiteradas, por lo que el gasto por Impuesto de sociedades es 0,00€.

Sozietateen gaineko Zergaren gastua Gasto por Impuesto Sociedades	
2022	2021
0,00 €	0,00 €

4.4.3. Jasotako dirulaguntza publikoak.

Sozietateak hainbat organismo publikoren dirulaguntzak jasotzen ditu, bai urtebetetik gorako iraupena duten inbertsioak egiteko, bai ekitaldiko gastuak diruz laguntzeko.

4.4.3. Subvenciones públicas Recibidas.

La sociedad recibe subvenciones de diferentes organismos públicos, tanto para realizar inversiones con una duración superior a un año, como para subvencionar gastos del ejercicio.

	2022	2021
Inbertsioetarako dirulaguntzak <i>Subvenciones para inversiones</i>	2.003.970,11	2.046.882,82
Ustiatzeko dirulaguntzak <i>Subvenciones explotación</i>	426.805,65	91.155,82

5. PERTSONAK

5.1. Enpleguaren analisia

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

5. PERSONAS

5.1. Análisis del empleo

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

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

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.

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

Hurrengo taulan agertzen da 2021ean eta 2022an enplegatuta zeuden **pertsonen batezbesteko**, sekzioka:

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 la **media de personal** empleado en 2021 y en 2022 por sección:

BATEZ BESTEKO PLANTILLA PLANTILLA MEDIA	2021eko ekitaldia Ejercicio 2021	2022ko ekitaldia Ejercicio 2022
Administrariak eta teknikariak <i>Administrativos/as y técnicos/as</i>	17,12 36,12	17,47 36,78
Tailerrak / <i>Talleres</i>	448,52	471,47
Gidarkobi ratzaileak / <i>Conductores/as –Perceptores/as</i>	17,09	17,04
Ikuskatzaileak / <i>Inspectores/as</i>	1	1
Trafikoko gainerakoak / <i>Resto de tráfico</i>	19,45	18,19
Garbiketa / <i>Limpieza</i>	5,24	6,5
Zerbitzu osagarriak / <i>Servicios auxiliares</i>		
GUZTIRA	544,54	568,45

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

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

Abenduaren 12ko PLANTILLA	2021eko ekitaldia Ejercicio 2021		2022ko ekitaldia Ejercicio 2022	
	Gizonak Hombres	Emakumeak Mujeres	Gizonak Hombres	Emakume ak Mujeres
Administrariak eta teknikariaik <i>Administrativos/as y técnicos/as</i>	13	7	13	7
Tailerrak / <i>Talleres</i>	37	-	41	-
Gidari kobratzaileak / <i>Conductores/as – Perceptores/as</i>	438	57	444	62
Ikuskatzaileak / <i>Inspectores/as</i>	18	2	17	2
Trafikoko gainerakoak / <i>Resto de tráfico</i>	1	-	1	-
Garbiketa / <i>Limpieza</i>	16	3	16	3
Zerbitzu osagarriaik / <i>Servicios auxiliares</i>	4	3	4	2
GUZTIRA	527	72	536	76

Jarraian, 2021eko eta 2022ko batez besteko plantilla zehazten da, sexuaren eta adin tartaren arabera bereizita.

A continuación se detalla la plantilla media de 2021 y 2022 desagregada por sexo y rango de edad.

2022	Emakumezkoak / Mujeres	Gizonezkoak/ Hombres
30 urte baino gutxiago/ <i>Menor de 30</i>	0,05	2,27
30 eta 39 artean / <i>Entre 30 y 39</i>	11,41	60,27
40 eta 49 artean / <i>Entre 40 y 49</i>	28,24	183,34
50 eta 59 artean / <i>Entre 50 y 59</i>	27,65	207,31
60 urte baino gehiago / <i>Mayor de 60</i>	3,94	43,97
GUZTIRA / TOTAL	71,29	497,16

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

Sekziokako **batez besteko adinari** En cuanto a la **edad media** por secciones, dagokionez, hauek dira datuak: los datos son los siguientes:

	2021	2022
	Batez besteko adina Edad Media	Batez besteko adina Edad Media
Administrariak eta teknikariak <i>Administrativos/as técnicos /as</i>	48,88	48,63
Ikuskatzaileak / <i>Inspectores /as</i>	52,02	52,38
Gidariak / <i>Conductores/as</i>	48,9	49,34
Tailerrak / <i>Talleres</i>	51,55	51,67
Garbiketa / <i>Limpieza</i>	51,29	53,62
Zerbitzu osagarriak <i>Servicios Auxiliares</i>	51,04	52,79

DTK-ko langile guztiekin Spainiako Todo el personal de la CTSS es de nazionalitatea dute nacionalidad española

5.1.2. Kontratu modalitateen kopuru osoa eta 5.1.2. Número total y distribución de banaketa modalidades de contratos

2022ko abenduaren 31n, hauetan ziren A 31 de diciembre de 2022 el número total kontratuen kopuru osoa eta kontratu de contratos y la distribución por modalidad modalitateen araberako banaketa: de contrato es la siguiente:

	Kontratuak guztira <i>Nº total contratos</i>	Epemugarik gabekoak <i>Indefinidos</i>	Aldi baterakoak <i>Temporales</i>	Ordezkatuak <i>Relevados</i>
2022.12.31ko plantilla Plantilla a 31.12.2022	612	383	199	30
2021.12.31ko plantilla Plantilla a 31.12.2021	599	398	176	25

5.1.3. Urteko kontratuen batezbestekoa sexu, 5.1.3. Promedio anual de contratos por sexo, adin eta sailkapen profesionalaren arabera edad y clasificación profesional

2022ko abenduaren 31n, hau da plantillaren A 31 de diciembre de 2022 la distribución de banaketa kontratu motaren arabera, la plantilla por tipo de contrato, desagregada generoaren eta adinaren arabera bereizita: por género y por edad, es la siguiente:

	Epemugarik gabekoak <i>Indefinidos</i>		Aldi baterakoak <i>Temporales</i>		Ordezkatuak /Relevados		Batez besteko adina <i>Edad Media</i>
	Emakumeak <i>Mujeres</i>	Gizonak <i>Hombres</i>	Emakumeak <i>Mujeres</i>	Gizonak <i>Hombres</i>	Emakumeak <i>Mujeres</i>	Gizonak <i>Hombres</i>	
Administrariak eta teknikariak <i>Administrativos/as técnicos /as</i>	5	9	2	2	0	2	48,63
Ikuskatzailaileak <i>Inspectores /as</i>	1	17	1	0	0	1	52,38
Gidariak <i>Conductores/as</i>	30	273	32	147	0	24	49,34
Tailerrak / Talleres	0	32	0	7	0	2	51,67
Garbiketa / Limpieza	2	10	1	5	0	1	53,62
Zerbitzu Osagarrriak <i>Servicios Auxiliares</i>	0	4	2	0	0	0	52,79
Guztira / Total	38	345	38	161	0	30	

2021eko abenduaren 31n, hau zen plantillaren A 31 de diciembre de 2021 la distribución de la banaketa kontratu motaren arabera, plantilla por tipo de contrato, desagregada por generoaren eta adinaren arabera bereizita: plantilla por tipo de contrato, desagregada por género y por edad, era la siguiente:

	Epemugarik gabekoak <i>Indefinidos</i>		Aldi baterakoak <i>Temporales</i>		Ordezkatuak /Relevados		Batez besteko adina <i>Edad Media</i>
	Emakumeak <i>Mujeres</i>	Gizonak <i>Hombres</i>	Emakumeak <i>Mujeres</i>	Gizonak <i>Hombres</i>	Emakumeak <i>Mujeres</i>	Gizonak <i>Hombres</i>	
Administrariak eta teknikariak <i>Administrativos/as técnicos /as</i>	5	9	1	2	1	2	48,88
Ikuskatzailaileak <i>Inspectores /as</i>	1	17	1	0	0	2	52,02
Gidariak <i>Conductores/as</i>	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 Osagarrriak <i>Servicios Auxiliares</i>	0	4	3	0	0	0	51,04
Guztira / Total	39	359	32	144	1	24	

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

2021ean bezala, 2022an ez da inorkaleratu.

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

Al igual que en 2021, no se ha procedido a despedir a nadie durante 2022.

5.1.5. Batez besteko ordainsariak sexuaren arabera, eta haien bilakaera

Donostiako Udalak aplikatzen dituen ordainsari igoerak erabakitzent dute ordainsarien bilakaera.

Hau da 2021eko 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 2021 es la siguiente:

	Batez besteko ordainsaria <i>Salario Medio</i>
Gizonak / <i>Hombres</i>	39.077 €
Emakumeak / <i>Mujeres</i>	36.362 €
Batez 83este/ <i>Media</i>	38.745 €

Hau da 2020ko batez besteko ordainsaria sexuen arabera:

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

	Batez besteko ordainsaria <i>Salario Medio</i>
Gizonak / <i>Hombres</i>	37.293€
Emakumeak / <i>Mujeres</i>	33.098€
Batez 83este/ <i>Media</i>	36.788€

OHARRA: sartutako datuak 2021eko txosten hau idatzi ondoren lortuko da.

NOTA: los datos incluidos corresponden al ejercicio del año 2021. La información correspondiente a 2022 se obtendrá con posterioridad a la redacción de este informe.

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 2021ean emakumeen urteko batez besteko soldata 36.362€-koa dela (33.098 €- 2020an) eta gizonezkoena 39.077 €-koa (37.293 €-koa 2020an). Hau da, soldata arrakala %6,95ekoa da, 2020koa (%11,25) argitaratutako azken datuen arabera) baino txikiagoa ere bai.

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 2021 es de 36.362€ (33.098 € en 2020) y el de los hombres es de 39.077€ (37.293€ en 2020), existe una brecha salarial del 6,95%, inferior a la del año 2020 (11,25%) e inferior a la existente a nivel de la Comunidad Autónoma de Euskadi (17,9% según últimos datos publicados por Emakunde).

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

Jarraian, 2021ean kategoria profesional bakoitzeko soldata arrakala zehazten da.

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 2021.

Taldea			Lan egindako orduen batezbesteko <i>Media horas trabajadas</i>		
	Arrakala <i>Brecha</i>	% Emakumeak <i>% Mujeres</i>	Emakumeak <i>Mujeres</i>	Gizonak <i>Hombres</i>	Arrakala <i>Brecha</i>
Gerentzia: <i>Gerencia</i>	-	0	-	1592	-
Zuzendaritza postuak <i>Puestos de dirección</i>	-	0	-	1592	-
1. mailako tarteko arduraduna <i>Mando intermedio nivel 1</i>	%0,8	%1	1592	1592	%0,0
2. mailako tarteko arduraduna <i>Mando intermedio nivel 2</i>	%9,8	%1	1295	1464	%11,5
Administrazioko langileak <i>Personal administración</i>	-	%8	-	1592	-
Langileak <i>Personal operario</i>	-	%0	646	1050	%38,5
Gidariak <i>Personal operario de conducción</i>	-	%77	-	1194	-
Garbitzaileak <i>Personal operario de limpieza</i>	-%0,2	%3	1425	1427	%0,1
Tailerreko langileak <i>Personal operario de taller</i>	-	%0	1372	1444	%5,0
Teknikariak <i>Personal técnico</i>	-	%6	-	1532	-
OTL Teknikariak <i>Personal técnico ATS</i>	-	%1	1044	1294	%19,3
Mediku teknikariak <i>Personal técnico médico</i>	-	%1	654	-	-
Guztira <i>Total</i>	%6,95	%8,20	1.335,0	1.432,0	6,77%

OHARRA: sartutako datuak 2021eko ekitaldikoak dira. 2022ko informazioa txosten hau idatzi ondoren lortuko da.

NOTA: los datos incluidos corresponden al ejercicio del año 2021. La información correspondiente a 2022 se obtendrá con posterioridad a la redacción de este informe.

5.1.7. Zuzendaritza postuak, sexuaren eta batez besteko ordainsariaren arabera	5.1.7. Puestos directivos por sexo y remuneración media
Zuzendaritza egitura zuzendari gerente batek eta arloko lau arduradunek osatzen dute, eta horietako bat emakumea da.	La estructura directiva está formada por un Director Gerente y cuatro responsables de área, de los cuales una de ellas es mujer.
Zuzendaritza egituraren batez besteko ordainsaria 84.284,99 €-koa da 2022an, eta 100.995,75 €-koa 2021ean.	La remuneración media de la estructura directiva es de 84.284,99€ en 2022, 100.995,75€ en 2021.
5.1.8. Desgaitasuna duten enplegatuak Azaroaren 29ko 1/2013 Legegintzako Errege Dekretuak, desgaitasunen bat duten pertsonen eskubideei eta haien gizarteratzeari buruzko Lege Orokorraren Testu Bategina onartzen duenak, desgaitasunen bat duten pertsonei plantillako enpleguaren %2 erreserbatzeko betebeharra ezartzen du bere 42. artikuluan.	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.
DTK-k aukera berdintasunean sinesten du eta funtzio integratzailea betetzen du muga fisiko edo mentalak dituztenentzat: Konpainiako langileen %2 desgaitasunen bat duten langileak dira.	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.
Hauek dira %33ko desgaitasuna edo desgaitasun handiagoa duten langileen kopuruak	Las cifras de personal con una discapacidad igual o superior al 33% son las siguientes:

	2021ko ekitaldia Ejercicio 2021	2022eko ekitaldia Ejercicio 2022
Administrariak eta teknikariak <i>Administrativos/as y técnicos/as</i>	1	1
Tailerrak / <i>Talleres</i>	-	-
Gidari kobotzaileak / <i>Conductores/as Perceptores/as</i>	5	5
Ikuskatzzaileak / <i>Inspectores/as</i>	-	-
Trafikoko gainerakoak / <i>Resto de tráfico</i>	-	-
Garbiketa / <i>Limpieza</i>	4	4
Zerbitzu Osagarriak / <i>Servicios auxiliares</i>	1	1
GUZTIRA / TOTAL	11	11

5.2. Lanaren antolaketa

5.2.1. Lan denboraren antolaketa

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

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

5.2. Organización del trabajo

5.2.1. Organización del tiempo de trabajo

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

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

2022an, laneko absentismoa %12,58 izan zen (%12,25, 2021ean).

5.2.2. Absentismo

En 2022 el absentismo laboral fue del 12,58% (12,25% en 2021).

	2021	2022
BAJA EGUNAK GUZTIRA TOTAL DÍAS BAJA	15.276,50	16.461,87
KONTRATATUTAKO EGUNAK GUZTIRA TOTAL DÍAS CONTRATADOS	124.703,82	130.837,17

%12,25

%12,58

5.2.3. Kontziliaziorako neurriak

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

5.2.3. Medidas para conciliación

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 nagusia, hauek azpimarratu genitzake:

- 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 DTKn lanpostu guzietan diharduten langileen ongizatean eragina duten alderdi nagusiak aztertu eta haietan hobekuntzak ezartzeko.

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 para analizar y establecer mejoras en los principales aspectos que afectan al bienestar de la plantilla en los distintos puestos de trabajo.

Dbusek Prebentzio Zerbitzu propioa du. Alde batetik, Mediku Zerbitzua dago, mediku batekin eta OLT batekin, zeinak DTK-ko

Dbus cuenta con un Servicio de Prevención Propio. Por un lado, está formado por el Servicio Médico compuesto por una médico y

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.

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

2022an, normaltasun berriarekin Covid-19 protokoloak eguneratu dira, pandemian hartutako neurri gehienak kenduz.

En 2022, con la nueva normalidad se han actualizado los protocolos Covid-19, eliminándose la mayoría de las medidas adoptadas durante la pandemia.

Hala ere, honako neurri hauek ez dira kendu:

- 2022ko urtarrilean Covid-19 protokoloengatik AENORek ematen duen ziurtagiria berritu zuen, eta 2022ko apirilaren 29ra arte indarrean egongo da.

Sin embargo, se han mantenido las siguientes medidas:

- En enero de 2022 se renovó la certificación de los protocolos Covid-19 por parte de AENOR manteniendo la vigencia hasta el 29 de abril de 2022.

- **Gidari postua eta autobusak:**
 - Maskaren derrigorrezko erabilera gidari postuan.
 - Babes manpara dute autobus guztietai.
 - Gel hidroalkoholikoa, desinfektatzailea, papera, zabor poltsak eta eskularruak.
- **Puesto de conducción y autobuses:**
 - Uso obligatorio de mascarillas en el puesto de conducción.
 - Se dispone de mampara de protección en todos los autobuses.
 - Gel hidroalcohólico, desinfectante, papel, bolsas de basura y guantes.

Gainera, 2022an Dbusek beste ziurtagiri bat eskuratu du. AENORek ikuskatzen duen ziurtagiria da, eta horrek esan nahi du Laneko Segurtasuna eta Osasuna Kudeatzeko Sistemaren ISO 45.001 araua implementatu duela, Laneko Arriskuen Prebentzioaren arloan Legeak ezarritako preskripzioak betetzea eta Laneko Arriskuen Prebentzia Kudeatzeko Sistemaren jarduna etengabe hobetzea ahalbidetuko duen tresna bat edukitzeko. Konpainiak garatzen dituen jarduera, operazio edo zerbitzu guztiei aplikatzen zaie, baita Konpainiaren flotari ere, Lan arriskuen prebentzia modu egokian kudeatzen dela bermatzeko.

Arau berri hau ezartzean enpresak erakusten du Laneko Arriskuen Prebentzioarekin duen konpromisoa etengabea dela.

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

La implementación de esta nueva norma refleja el constante compromiso de la empresa con la Prevención de Riesgos Laborales.

5.3.2. Lan istripuen kopurua sexuen arabera

Azpimarratzeko da Konpainiako lan istripuen tasa pixka bat handitu dela, 2021ekoaren aldean, hurrengo taulan ikusi daitekeen moduan, eta baja hartzea eragin ez duten istripu txikiak nabarmentzen dira:

5.3.2. Número de accidentes de trabajo por sexo

Cabe destacar que el número de accidentes de trabajo en la Compañía se ha incrementado ligeramente en comparación a 2021 tal y como se muestra en la siguiente tabla, destacando los accidentes menores sin necesidad de baja:

2021	Bajadun istripuak Nº accidentes con baja	Bajarik gabeko istripuak Nº accidentes sin baja
Gizonak / Hombres	11	27
Emakumeak / Mujeres	1	1
Guztira / Total	12	28

2022	Bajadun istripuak Nº accidentes con baja	Bajarik gabeko istripuak Nº accidentes sin baja
Gizonak / Hombres	12	30
Emakumeak / Mujeres	2	3
Guztira / Total	14	33

Jarraian, 2021ean eta 2022an egondako laneko absentismoa zehazten da, sexuaren eta egun kopuruaren arabera bereizita.

A continuación, se detalla el absentismo laboral desagregado por sexo y número de días en 2021 y 2022.

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

2022	GIZONAK HOMBRES	EMAKUMEAK MUJERES
GAIXOTASUNA/ENFERMEDAD	12.386,57	2.445,56
ISTRIPUA / ACCIDENTE	1.459,46	170,28
EGUNAK GUZTIRA / TOTAL DIAS	13.846,03	2.615,84

2022an, honako hau izan da enpresako El absentismo por días en 2022 en las diferentes sekzioetan egondako absentismo egunen secciones de la empresa ha sido el siguiente: kopurua:

<u>2022</u>	EGUNAK KONTRATATUA <i>DÍAS</i> CONTRATADOS	ISTRIPUA <i>ACCIDENTE</i>		GAIXOTASUNA <i>ENFERMEDAD</i>	
		EGUNAK <i>DÍAS</i>	%	EGUNAK <i>DÍAS</i>	%
ADMINISTRARIAK ETA TEKNIKARIAK <i>ADMINISTRATIVOS Y TÉCNICOS/AS</i>	3.868,83	7,91	%0,20	110,69	%2,86
IKUSKATZAILEAK <i>INSPECTORES/AS</i>	4.129,44	40,15	%0,97	95,35	%2,31
GIDARI KOBRAZTAILEAK <i>CONDUCTORES/AS-PERCEPTORES/AS</i>	108.259,03	1.396,29	%1,29	12.675,26	%11,71
TAILERRAK <i>TALLERES</i>	8.845,56	108,27	%1,22	1.267,12	%14,32
ZERBITZU OSAGARRIAK <i>SERVICIOS AUXILIARES</i>	1.474,39	4,35	%0,30	3,74	%0,25
GARBIKETA <i>LIMPIEZA</i>	4.259,92	72,77	%1,71	679,97	%15,96
	130.837,17	1.629,74	%1,25	14.832,13	%11,34

<u>EMAKUMEAK / MUJERES</u> <u>2022</u>	EGUNAK KONTRATATUA <i>DÍAS</i> CONTRATADOS	ISTRIPUA <i>ACCIDENTE</i>		GAIXOTASUNA <i>ENFERMEDAD</i>	
		EGUNAK <i>DÍAS</i>	%	<i>DÍAS</i> CONTRATADOS	EGUNAK <i>DÍAS</i>
ADMINISTRARIAK ETA TEKNIKARIAK <i>ADMINISTRATIVOS Y TÉCNICOS/AS</i>	1.293,83	4,26	%0,33	83,92	%6,49
IKUSKATZAILEAK / <i>INSPECTORES/AS</i>	366,39	8,15	%2,22	2,51	%0,69
GIDARI KOBRAZTAILEAK <i>CONDUCTORES/AS-PERCEPTORES/AS</i>	13.188,85	94,23	%0,71	2.235,57	%16,95
TAILERRAK TALLERES	-	0,00	% 0,00	0,00	% 0,00
ZERBITZU OSAGARRIAK <i>SERVICIOS AUXILIARES</i>	679,85	3,11	%0,46	1,87	%0,28
GARBIKETA <i>LIMPIEZA</i>	705,09	60,53	%8,58	121,69	%17,26
	16.234,01	170,28	%1,05	2.445,56	%15,06

GIZONAK / HOMBRES <u>2022</u>	EGUNAK KONTRATATUA <i>DÍAS CONTRATADOS</i>	ISTRIPUA ACCIDENTE		GAIXOTASUNA ENFERMEDAD	
		EGUNAK DÍAS	%	DÍAS CONTRATADOS	EGUNAK DÍAS
ADMINISTRARIAK ETA TEKNIKARIAK <i>ADMINISTRATIVOS Y TÉCNICOS/AS</i>	2.575,00	3,65	%0,14	26,77	%1,04
IKUSKATZAILEAK <i>INSPECTORES/AS</i>	3.763,05	32,00	%0,85	92,84	%2,47
GIDARI KOBRAZTAILEAK <i>CONDUCTORES/AS- PERCEPTORES/AS</i>	95.070,18	1.302,06	% 1,37	10.439,69	%10,98
TAILERRAK <i>TALLERES</i>	8.845,56	108,27	% 0,00	1.267,12	% 0,00
ZERBITZU OSAGARRIAK <i>SERVICIOS AUXILIARES</i>	794,54	1,24	% 0,16	1,87	%0,24
GARBIKETA <i>LIMPIEZA</i>	3.554,83	12,24	%0,34	558,28	%15,70
	114.603,16	1.459,46	%1,27	12.386,57	%10,81

Kopuruak 2022an erregistratutakoak baino txikiagoak dira, istripuek eragindako absentismoaren kasuan, baina gaixotasunek accidente mientras que por causa de eragindako absentismoaren kasuan, berriz, enfermedad se ha incrementado: kopuruek gora egin dute:

<u>2021</u>	EGUNAK ISTRIPUA DÍAS ACCIDENTE	EGUNAK GAIXOTASUNA DÍAS ENFERMEDAD
ADMINISTRARIAK ETA TEKNIKARIAK <i>ADMINISTRATIVOS/AS Y TÉCNICOS/AS</i>	6,08	135,00
IKUSKATZAILEAK <i>INSPECTORES/AS</i>	46,42	92,24
GIDARI KOBRAZTAILEAK <i>CONDUCTORES/AS-PERCEPTORES/AS</i>	1.598,19	11.632,81
TAILERRAK <i>TALLERES</i>	373,06	753,37
ZERBITZU OSAGARRIAK <i>SERVICIOS AUXILIARES</i>	4,98	33,58
GARBIKETA <i>LIMPIEZA</i>	18,03	582,74
	2.046,76	13.229,74

<u>2022</u>	EGUNAK ISTRIPUA DÍAS ACCIDENTE	EGUNAK GAIXOTASUNA DÍAS ENFERMEDAD
ADMINISTRARIAK ETA TEKNIKARIAK <i>ADMINISTRATIVOS/AS Y TÉCNICOS/AS</i>	7,91	110,69
IKUSKATZAILEAK <i>INSPECTORES/AS</i>	40,15	95,35
GIDARI KOBRAZTAILEAK <i>CONDUCTORES/AS-PERCEPTORES/AS</i>	1.396,29	12.675,26
TAILERRAK <i>TALLERES</i>	108,27	1.267,12
ZERBITZU OSAGARRIAK <i>SERVICIOS AUXILIARES</i>	4,35	3,74
GARBIKETA <i>LIMPIEZA</i>	72,77	679,97
	1.629,74	14.832,13

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

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

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

En cuanto a la tasa de frecuencia y de gravedad por sexo de los accidentes de trabajo, y las enfermedades profesionales por sexo, el índice está por debajo del índice del sector.

2022ko tasak / Tasas de 2022

	Dbuseko maiztasun tasa <i>Tasa de frecuencia Dbus</i>	Jardueraren maiztasun tasa <i>Tasa frecuencia actividad</i>	Dbuseko larritasun tasa <i>Tasa de gravedad Dbus</i>	Jardueraren larritasun tasa <i>Tasa gravedad actividad</i>	GP EP
Gizonak <i>Hombres</i>	10,21		0,22		0
Emakumeak <i>Mujeres</i>	8,97		0,42		0
Guztira <i>Total</i>	10,06	22,800	0,24	0,89	0

	Bajadun istripu kopurua <i>Nº accidentes con baja</i>	Hitzarmenaren arabera ian egindako orduak (absentismo txostenaren datuak*sekzio bakoitzeko lanaldia) <i>Horas trabajadas según convenio (datos del informe de absentismo*jornada de cada sección)</i>	Dbuseko maiztasun tasa <i>Tasa de frecuencia Dbus</i>	Sektorearen 2022ko maiztasun tasa <i>Tasa frecuencia sector 2022</i>	Dbuseko larritasun tasa <i>Tasa de gravedad Dbus</i>	Sektorearen 2022ko larritasun tasa <i>Tasa gravedad sector 2022</i>	GP EP
Gizonak <i>Hombres</i>	8	783.417,61	10,21		0,22		0
Emakumeak <i>Mujeres</i>	1	111.479,25	8,97		0,42		0
Guztira <i>Total</i>	9	894.896,86	10,06	22,80	0,24	0,89	0

2021ko tasak / Tasas de 2021

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

5.4. Harreman sozialak

5.4.1. Elkarrizketa sozialaren antolaketa: langileak informatzeko eta haien procedimientos para informar personal y negoziatzeko prozedurak

Enpresa Batzorde batek ordezkatzen ditu Konpainiako langileak, eta Enpresa Batzorde hori lau sindikatu ataletako 17 lagunek osatuta dago.

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

Informatzeko dauden prozedurei dagokienet, eta komunikazioa hobetzeko helburuarekin, barne komunikazioa hobetzeko plan integral bat garatu du DTK-k, horrela zirkularak eta nominak bertsio digitalean bidaltzeko eta hondakinak murrizteko.

2022an, barruko buletina argitaratzen jarraitu da. Buletinaren helburua da DTK-ko plantilla osoari Konpainiaren azken nobedadeen berri ematea.

5.4. Relaciones sociales

5.4.1. Organización diálogo social: 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 y así reducir el uso de residuos a través del envío de circulares y la nómina en versión digital.

En 2022 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.

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

- DTKren empresa hornitzaleekiko negoziazioa langileei deskontu politikak ezartzeko.
- Langileen etengabeko ebaluazioa.
- Langileen zirkularrak argitaratzea eta zabaltzea.
- Berdintasun Planean jasotako hainbat jarduera.
- Haurrentzako marrazki lehiaketa, langileen seme-alabentzakoa.

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.
- Evaluación continua del personal.
- Edición y divulgación de circulares al personal.
- Diversas actividades recogidas en el Plan de Igualdad.
- Concurso infantil de dibujo dirigido a los/as hijos/as del personal.

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

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.

Enplegaren 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, azpimarratzeko da Por último, destacar también el buzón de enplegatuaren atarian dagoen sugerencias disponible en el portal del iradokizunetarako postontzia; Pertsonen empleado/a; se trata de un canal de Zuzendaritzarekin zuzenean comunicación directo con la dirección de komunikatzeko kanal bat da, eta horren personal, y a través del cual se pueden trasladar bitartez DTK-ko langileen iradokizunak edo las sugerencias o preocupaciones de los/as kezkak helarazi ahal zaikio Pertsonen trabajadores/as de la Compañía. Zuzendaritzari.

5.4.2. Hitzarmen kolektiboak estaltzen 5.4.2. Porcentaje de empleados/as dituen enplegatuen portzentajea cubiertos/as por el convenio colectivo por país herrialdeka

Plantillaren %100 DTKren hitzarmen El 100% de la plantilla está sujeta al convenio kolektiboaren menpe dago, eta hitzarmen colectivo de CTSS, que define los derechos y horrek Konpainiako langileen eskubideak obligaciones del personal de la Compañía. El eta obligazioak definitzen ditu. DTK-ko personal de la CTSS trabaja en la sede de la langileek sozietatearen egoitzan egiten sociedad en Euskadi. dute lan, Euskadin.

5.4.3. Hitzarmen kolektiboen balantza, 5.4.3. Balance de los convenios colectivos, bereziki laneko osasunaren eta particularmente en el campo de la salud y la segurtasunaren eremuan seguridad en el trabajo

2019aren amaieran, akordio bat lortu zen, A finales de 2019 se alcanzó un acuerdo, el cual eta, horri esker, 2019-2022 aldirako DTKren permitió la firma del nuevo convenio colectivo hitzarmen kolektibo berria sinatu ahal izan de la CTSS para el período 2019-2022. zen.

Bi akordio handi hauek dira Hitzarmenaren El Convenio pivota sobre dos grandes acuerdos: ardatza: alde batetik, erretiro partzialerako por un lado, se alcanzó un acuerdo para definir plan bat definitzeko akordio bat egin zen el plan de jubilación parcial para el periodo 2019-2022 y, por otro lado, se pactaron 2019-2022 aldirako, eta, bestetik, DTK-ko importantes mejoras de las condiciones de langileen lan baldintzetan hobekuntza garrantzitsuak hitzartu ziren. Zentzu trabajo del personal de la CTSS. En este sentido, horretan, Hitzarmen berrian, aurrekoan el nuevo Convenio, al igual que el anterior, hace

bezala, ahalegin berezia egin da lana 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 gauzeturako 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.

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:

- Aumenta el número de descansos que concederá la Empresa por horas acumuladas.
- Se amplían los permisos por asuntos propios.
- Se regulan los reconocimientos médicos y la recogida de vestuario.
- Se negociarán condiciones preferentes para el personal 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.

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

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

5.5. Prestakuntza

5.5.1. Prestakuntzaren alorrean ezarritako politikak

DTKren zerbitzuaren kalitatea ez da bakarrik berrikunta teknologikoan oinarritzen. Era berean, eta oso funtsean, egunero 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, haien zerbitzu profesionala eta eraginkorra eman dezaten beren eguneroko jardunean.

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

2022an **5.810 prestakuntza ordu baino gehiago** eman dira, hau da, 10,22 ordu pertsonako.

Durante el año 2022 se han impartido **más de 5.810 horas de formación**, lo que equivale a 10,22 horas por persona.

2022an emandako prestakuntza Gaitasun Profesionalaren Ziurtagiria eskuratzeko izan da nagusiki, bai eta lan arriskuen prebentzioaren alorrean trebatzeko ere.

La formación impartida en 2022 se ha centrado en el Certificado de Aptitud Profesional CAP, así como la formación en materia de prevención de riesgos laborales.

Hona hemen 2022an emandako ikastaroak eta ikastaro bakoitzaz baliatu diren langileen kopurua:

A continuación se detallan los cursos impartidos a lo largo de 2022 y número de trabajadores/as beneficiados/as por cada curso:

EMANDAKO IKASTAROAK CURSOS IMPARTIDOS	PARTE HARTZAILE KOPURUA Nº PARTICIPANTES
CAP	123
Hasierako formakuntza / <i>Formación inicial</i>	23
Autobus elektriko eta hibrido en gidatzea / <i>Conducción vehículos eléctricos e híbridos</i>	8
Tailerreko langileei formazioa / <i>Formación personal del taller</i>	19
Lehen laguntzako ikastaroa / <i>Curso de primeros auxilios</i>	36
LAP oinarrizko formakuntza / <i>Curso básico PRL</i>	2
Laneko arriskuei aurre egiteko pretsakuntza <i>Formación prevención riesgos laborables</i>	23
Berdintasun formakuntza / <i>Formación en igualdad</i>	8

5.5.2. Prestakuntzan egindako inbertsioa 5.5.2. Inversión de formación por categoría kategoriako

Hurrengo taulan agertzen da prestakuntzan La inversión en formación por secciones se muestra egindako inbertsioa, sekzioka: en la siguiente tabla:

ATALAK SECCIONES	INBERTSIOA 2021 (€) INVERSIÓN 2021 (€)	INBERTSIOA 2022 (€) INVERSIÓN 2022 (€)
ADMINISTRARIAK ETA TEKNIKARIAK ADMINISTRATIVOS/AS Y TÉCNICOS/AS	-	2.202,26
IKUSKATZAILEAK / INSPECTORES/AS	6.381,66	7.515,79
GIDARIAK / PERSONAL CONDUCCIÓN	141.367,35	125.038,68
TAILERRAK/ TALLERES	13.596,53	22.319,59
GARBIKETA / LIMPIEZA	-	3.044,50
ZERBITZU OSAGARRIAK / SERVICIOS AUXILIARES	9.626,77	1.078,91

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 kategoria profesionalen arabera

5.5.3. Cantidad de horas de formación por categorías profesionales

2022an **5.810 prestakuntza ordu baino gehiago** eman dira, hau da, 10,22 ordu pertsonako.

Durante el año 2022 se han impartido **más de 5.810 horas de formación**, lo que equivale a 10,22 horas por persona.

Gidariekin Gaitasun Profesionalaren Ziurtagiria eskuratzeko ikastaroak egin dituzte. Guztira, 4.305 ordu egin dituzte.

El personal de conducción ha realizado cursos de Certificado de Aptitud Profesional (CAP). En total han realizado 4.305 horas.

Tailerreko langileek prestakuntza espezifiko jaso dute mantentze lanen protokoloen eguneraketari buruz, sartu berri diren ibilgailuen premietara egokitze, batez ere ibilgailu híbrido eta elektrikoak baitira. Guztira, **822 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 **822 horas.**

ATALAK SECCIONES	ORDUAK 2021 HORAS 2021	ORDUAK 2022 HORAS 2022
ADMINISTRARIAK ETA TEKNIKARIAK <i>ADMINISTRATIVOS/AS Y TÉCNICOS/AS</i>	-	47
IKUSKATZAILEAK / INSPECTORES/AS	234	257
GIDARIAK / PERSONAL CONDUCCIÓN	5.239	4559
TAILERRAK / TALLERES	361	822
GARBIKETA / LIMPIEZA	-	105
ZERBITZU OSAGARRIAK / SERVICIOS AUXILIARES	300	20

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 hornitzairen, 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.

2022an garatutako helburu eta ekintza nagusiak honako hauek izan dira:

- Euskararen **ezagutza areagotzea:**
 - Mintzasaioak antolatzea.
 - Euskara ikastaroa, oinarrizko mailakoa, bideodei bidez.
 - Gidari posturako online ikastaro espezifikoak.
 - Uler saioak: euskararen ulermen gaitasuna eskuratzeko online ikastaro laburra.

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 euskera por 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 2022 han sido:

- Incrementar el conocimiento del euskera:
 - Organización de Mintzasaioak.
 - Curso de euskera nivel básico mediante videollamada.
 - Curso online específico para el puesto de conducción.
 - Uler saioak: Breve curso online para adquirir la capacidad de comprensión del euskera.

- Administrazioko langileentzako aholku eta gomendioen pilulak.
 - **Euskararen erabilera areagotzea:** gidariekin erabiltzen dituzten bidai txartelen makinak euskaraz lehenetsita egoteko konfiguratu dira.
 - **Motibazio** ekintzak egitea: Euskararen Txokoan bi astean behin albiste interesgarriak argitaratu, eta Euskararen Eguna dela-eta “Udazkena Autobusean” lehiaketa.
22. Korrika: Informazioa zabaltzeaz gain, euskara ikasleen izenak eman zizkien antolatzailleei, langileen kilometroa egiteko.
- Euskaraldia: Informazio kanpaina zabala antolatu zuen, Batzorde Iraunkorraren laguntzarekin. Euskaraldiko kartelak, izen emateak QRrekin, Ahobizi eta Belarripesteko irudiak, Whatsappko mezuak eta albisteak Euskararen Txokoan.
- Euskara Normalizatzeko Plana **institucionalizatzea:** urteko kudeaketa plana egitea, Dbuseko koordinazio taldearekin bilerak egitea, eta Udaleko euskara
 - Píldoras de consejos y recomendaciones a personal de administración.
 - **Incrementar el uso** del euskera: las billeteras que utilizan los/as conductores/as se han configurado para que por defecto esté en euskera.
 - Realizar acciones de **motivación**: publicación de noticias de interés cada dos semanas en Euskararen Txokoa y concurso “Udazkena Autobusean” con motivo del Día del Euskera, el 3 de diciembre.
 - 22. Korrika: Además de difundir la información se facilitó a los organizadores los nombres de los alumnos de euskera para realizar el kilómetro de personal.
 - Euskaraldia: Organizó una amplia campaña informativa, con el apoyo de la Comisión Permanente. Carteles de Euskaraldia, inscripciones con QR, imágenes de Ahobizi y Belarripest, mensajes de WhatsApp y noticias en Euskararen Txokoa.
 - **Institucionalizar** el Plan de Normalización del Euskera: realización del plan anual de gestión, reuniones con el equipo de coordinación en Dbus, reuniones de seguimiento y

teknikariekin jarraipena eta koordinazioa egiteko bilerak egitea.

coordinación con las técnicas de euskera del Ayuntamiento.

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

Todo el personal de la Compañía puede acceder desde el portal del empleado/a a la sección "Euskararen Txokoa", sección que les permite mejorar el idioma a través de enlaces de interés, información 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.

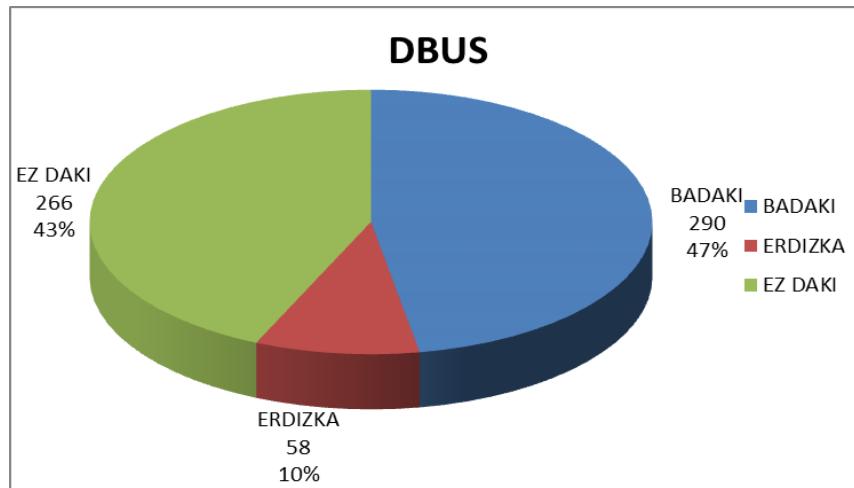
Konpainian, egunero koan hizkuntza ikastea eta erabiltzea sustatzeaz gain, langile guztientzako sustapen eta motibazio ekintza puntualak egiten dira.

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

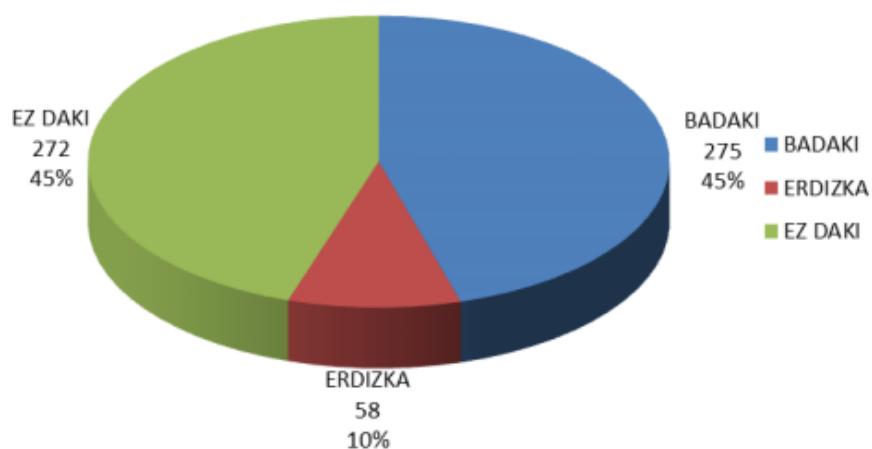
Jarraian, euskararen ezagutzak 2022an eta aurreko urtean izan duen banaketa erakusten da.

A continuación se muestra la distribución del conocimiento de euskera en 2022, y el año anterior.

Euskararen ezagutza 2022 / Conocimiento de euskera 2022



Euskararen ezagutza 2021 / Conocimiento de euskera 2021



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

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

5.6. Berdintasuna

5.6.1. Emakumeen eta gizonen arteko aukera berdintasuna bultzatzeko hartutako neurriak

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.

2022an Konpainiak *BAI SAREA*k antolatutako ekintza guztietañ parte hartzen jarraitu du, bereziki Ordainsari Berdintasunari buruzko lantaldean, eta taldeak prestatutako **Soldaten autopertzepzio galdetegia** aurkezteko Batzarrean parte hartu zuen.

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

2019aren bukaera berdintasunaren alorreko ahokulari bat kontratatu zen. Emakundek homologatutako ahokulari bat da, eta

5.6. Igualdad

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

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

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

En 2022 la Compañía ha continuado participando en todas las acciones organizadas por *BAI SAREA*, especialmente en el grupo de trabajo sobre Igualdad Retributiva, participando en la Asamblea en la presentación de la nueva herramienta elaborada por el grupo, **Cuestionario de autopercepción salarial**.

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

diagnostiko berria egingo du, III. Berdintasun Plana diseinatu ahal izateko. Diagnostiko hori 2020ko martxoan hasi zen egiten, baina prozesua eten egin zen ustekabean eta bat-batean Covid-19a iritsi zelako, eta horrek baldintzatu egin du hainbat proiekturen bilakaera.

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

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

2022an zehar, Berdintasun Batzordea bost aldiz bildu da. Jarraian, egindako ekintza nagusiak zehaztuko dira:

- Berdintasunaren gaineko inkestaren emaitzak aztertu dira.
- Sexu jazarpeneko edo sexuan oinarritutako jazarpeneko protokolo berria onartu da.
- Martxoaren 8an, kampaña bat egin da Dbuseko langileekin (gidariak, tailerreko langileak,...) eta haien seme-alabekin. Zer izan nahi duzu handitan? izan da kampainaren izena. Kanpainaren helburua izan da haurrekin lan egitea eta Dbuseko hainbat postutan emakumeen erreferenteak aurkeztea.

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.

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.

A lo largo del año 2022, la Comisión de Igualdad se ha reunido en cinco ocasiones. A continuación, se pasa a detallar las principales acciones realizadas:

- Se han analizado los resultados de la encuesta de Igualdad.
- Se ha aprobado el nuevo Protocolo de acoso sexual y por razón de sexo.
- Coinciendo con el 8 de marzo se ha realizado una campaña con personal de Dbus (conducción, taller, ...) y sus hijos e hijas. La campaña se ha llamado “¿Qué quieres ser de mayor?”. El objetivo de la campaña ha sido trabajar con la infancia para presentarle referentes de mujeres en diferentes puestos de Dbus.

- Ordainsarien erregistroa egin da.
- Berdintasun Batzordea osatzen duten langileei eta Sexu jazarpenaren eta sexuan oinarritutako jazarpenaren protokoloan aurreikusitako Aholkularitza Konfidentzialeko kideei berdintasunari buruzko prestakuntza eman zaie.
- Enpresan dauden kontziliazio neurriez baliatzen diren langileen gaineko datuak jaso eta aztertu dira, genero ikuspegitik. Azpimarratzekoa da lanaldi murrizketa dela Dbuseko langileek gehien erabiltzen duten kontziliazio neurria. 2022an lanaldi murrizketak %20,53 handitu dira, 2021ekoekin alderatuta, taula honetan ikus daitekeen moduan:
- Se ha realizado el registro retributivo.
- Se ha impartido formación en igualdad a las personas trabajadoras que forman parte de la Comisión de Igualdad, así como a las personas que forman parte de la Asesoría Confidencial contemplada en el Protocolo de acoso sexual y por razón de sexo.
- Se han recogido y analizado desde la perspectiva de género, los datos de acogimiento de la plantilla a las diferentes medidas de conciliación existentes en la empresa. Destacar que la reducción de jornada es la medida más utilizada por el personal de Dbus. En el año 2022 se han incrementado las reducciones de jornada un 20,53% respecto al año 2021, tal y como se recoge en el siguiente cuadro:

	URTEA / AÑO 2021	URTEA / AÑO 2022
EMAKUMEAK <i>MUJERES</i>	7	9
GIZONAK <i>HOMBRES</i>	56	67
GUZTIRA <i>TOTAL</i>	63	76

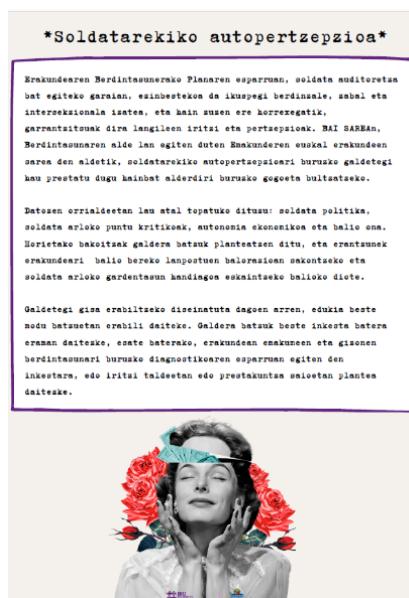
- Atuceko Mugikortasun eta Genero Batzorde berrian parte hartu da.
- Se ha asistido a la nueva Comisión de Movilidad y Genero de Atuc.

Berdintasuna sustatzeko, BAI SAREAan parte hartzea

Participación en BAI SAREA para el fomento de la igualdad

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

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



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

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

5.6.3. Irisgarritasun unibertsala desgaitasuna duten pertsonentzat DTK-k konpromiso sendoa hartu du bere autobus zerbitzuak denontzat irisgarriak izatea bermatzeko. Hori dela eta, autobus

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

flotaren %100 desgaitasuna duten pertsonentzat irisgarriak dira. por ello que el 100% de la flota de autobuses es accesible para personas con discapacidad.

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

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.

Gaur egun 115 panel elektroniko daude eta horietako 12 modelo berrikoak dira. Panel horiek lineei eta iritsiera denborei buruzko informazioa ematen dute. Panel guztiekin audio sistema bat daukate, ikusteko zaitasunak dituzten pertsonek aktibatzeko moduan. Semaforoetako audioa aktibatzeko erabiltzen diren eta ONCEko baziideen eta beste kolektibo batzuetako kideen esku dauden aginte estandarren bitartez aktibatzen da panel horien audio sistema.

Por otro lado, son 115 los paneles electrónicos disponibles, 12 de los cuales son del nuevo modelo. Estos paneles informan 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.

DTKren instalazioei dagokienez, eraikina egokituta dago mugikortasun urria duten

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

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 ezabatzeko.

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

5.6.4. 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 guztiako diskriminazio profesionalak ezabatzeko.

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 de esta forma cualquier tipo de discriminación profesional.

6. GIZA ESKUBIDEEN ERRESPETUA

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

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.

Horrez gain, aurretik esan den moduan, plantillaren %100 hitzarmen kolektiboaren menpe dago. Hitzarmena Konpainiaren

Por otro lado, tal como se ha indicado anteriormente, el 100% de la plantilla está sujeta al convenio colectivo, un documento

sindikatu ordezkarien negozioatutako eta adostutako dokumentua da eta bertan arautzen dira langile guztien eskubideak eta obligazioak.

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

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 garantizar los derechos lingüísticos tanto de su personal como de sus usuarios/as.

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

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

7. USTELKERIAREN ETA EROSKERIAREN AURKAKO BORROKA

DTK-n kontratacio publikoaren mekanismoak erabiltzen dira, Estatuan eta Europan indarrean dauden arauen arabera, kontratazioetan eta zerbitzuen esternalizazioan gardentasuna eta zuzentasuna bermatuta. DTKren kontuak urtero ikuskatzen dira, eta aldian-aldian 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

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.

Además, 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

finantzatzeko bide gisa; gizartea sentsibilizatzeko 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).

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

Azpimarratzeko da, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2019/1937 Zuzentarauan (EB) eta horren ondorengo transposizioan xedatutakoaren arabera, eta 2021/241 Erregelamendua (EB), Espainiako Gobernuaren Suspertze eta Erresilientzia Mekanismoa eta Suspertze, Eraldatze eta Erresilientzia Berreskurapen Plana ezartzen dituenak xedatzen duenaren arabera, Donostiako Tranbia Konpainia SAK, Donostiako Udalaren Iruzuraren aurkako Neurrien Planaren bitarte, Plan hori egokitzeko prozedurari ekin zion, erakundearen barne arau gisa.

Cabe destacar que de conformidad a lo dispuesto en la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, y su posterior transposición dentro de la legislación española; y el Reglamento (UE) 2021/241, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR) y el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) del gobierno español, conllevó a que la Compañía del Tranvía de San Sebastián S.A., a través del Plan de Medidas Antifraude del Ayuntamiento de San Sebastián, inició el procedimiento de adaptación de dicho Plan como normativa interna para la Entidad.

Horregatik, 2022ko martxoan, Donostiako Udalaren Iruzuraren aurkako Neurrien Plana onartu zen, Tokiko Gobernu Batzordeak hartutako akordio baten bidez.

Por ello, en marzo de 2022 se aprobó mediante un acuerdo adoptado por la Junta de Gobierno Local el Plan de Medidas Antifraude del Ayuntamiento de San Sebastián.

Plana onartzearen ondorioz, Donostiako Tranbia Konpainia SAU Planean aurreikusitako kudeaketa eta osotasun egiturak txertatu zen.

La aprobación conllevó la integración de Compañía del Tranvía de San Sebastián, S.A.U. en la estructura de gestión y de integridad prevista en el Plan.

Era berean, planean erabaki zen Asimismo, en el plan se acordó que formarían dokumentu hauek izango zirela Planaren parte del Plan los siguientes documentos: parte:

- Europako funtsen kudeaketako Osotasun protokoloa. •Protocolo de integridad en la gestión de fondos europeos.
- Arriskuen ebaluazioaren kudeaketa. •Gestión de evaluación de riesgos.
- Arriskuen mapa. •Mapa de riesgos.
- Kontratazioko arriskuen mapa. •Mapa de riesgos en la contratación.
- Dirulaguntzak ematean dauden arriskuen mapa. •Mapa de riesgos en la concesión de subvenciones.
- Bandera gorrien identifikazioa. •Identificación de banderas rojas.
- Interes gatazken testa, iruzurraren eta ustelkeriaren prebentzioa. •Test de conflictos de intereses, prevención del fraude y corrupción.
- Diagnostikoa. •Diagnóstico.