

Presentación de la compañía

Evolución de la compañía

1886

- Flota: 6 coches abiertos / 6 coches cerrados
- Líneas 3
- Personal: 21 trabajadores/as



Tranvía a caballo
1887-1897



Tranvía eléctrico
1897-1958



Trolebus
1948-1973



Autobuses
Década de los 60



Autobuses
Década de los 80



Hoy en día

2011

- Flota: 120 autobuses
- Líneas: 36
- Personal: 449 trabajadores/as

Dbus es la empresa de transporte público urbano de la ciudad de Donostia-San Sebastián. Es una empresa de carácter público cuyo capital social corresponde al Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián.

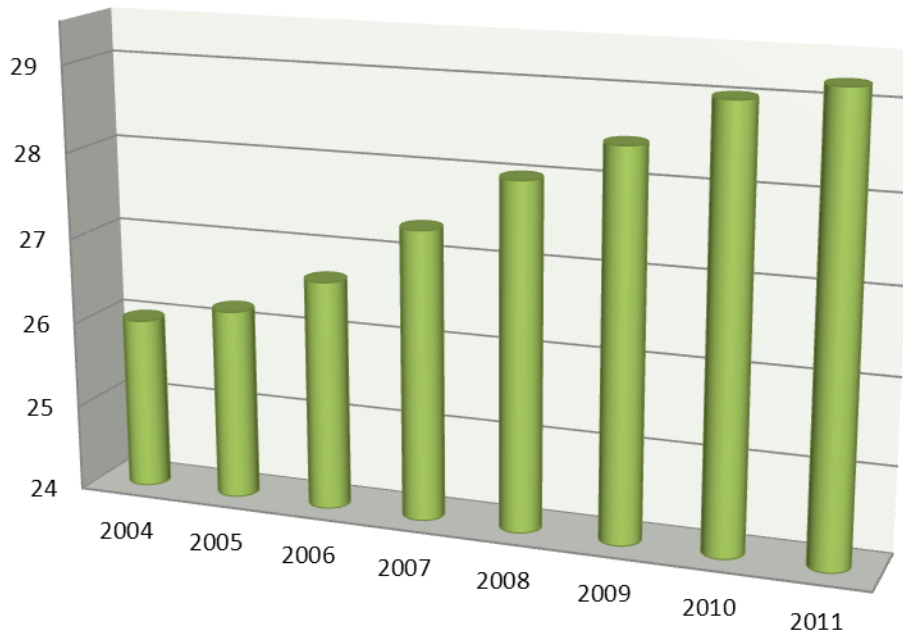
Se ofrece transporte urbano desde 1886 y actualmente se presta el servicio de transporte público a través de 36 líneas y 120 autobuses.

En la siguiente tabla se aprecian los datos más relevantes de Dbus:

Principales aspectos	2011
Nº de viajeros/as	29.216.698
Líneas diurnas	27
Líneas nocturnas-Búhos	9
Número de autocares	121
% autobuses con Plataforma baja	100 %
%autobuses con Aire Acondicionado	100 %
Edad media flota	5,83
Plantilla media	449

En los últimos años, se ha ido superando anualmente el récord de viajeros /as transportados/as. La siguiente gráfica resume esta evolución ascendente:

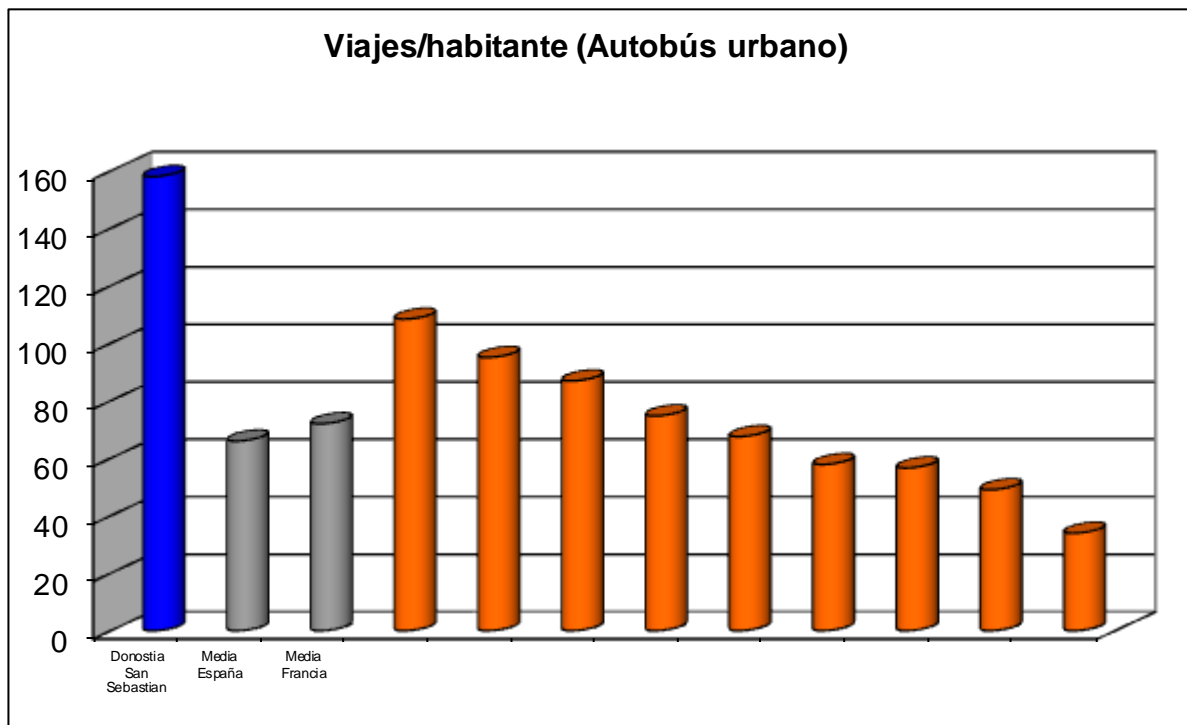
Evolución de viajeros/as 2004-2011



Nota 1: millones de personas usuarios

Como hito importante cabe destacar que el año 2008 fue el primero en el que se logró superar la barrera de los 28 millones de viajeros/as anuales, pero el aumento de las personas usuarias no ha cesado en los últimos 7 años, en los que se ha incrementado en más de un 10%, superando en los últimos dos años la barrera de los 29 millones de viajeros/as.

Cada habitante donostiarra realiza de media 158 viajes anuales, una cifra que se sitúa entre una de las más altas de Europa y muy por encima del resto de ciudades españolas de parecido tamaño:



Nota 2: En naranja el ratio medio de viajes por habitante de otras ciudades de España

Misión

“ El ayuntamiento de San Sebastián presta a través de la Compañía del Tranvía de San Sebastián el servicio de transporte público de viajeros/as 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”.

Visión

“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, los clientes, como sus empleados además del resto de agentes con los que mantiene el contacto”.

Valores

<i>Orientación a la clientela y a la mejora de servicios</i>	<ol style="list-style-type: none">1) Políticas de mejora de la atención a las personas usuarias y campañas incentivadores de uso del autobús.2) Mejora continua de nuestros servicios, tanto en cantidad de líneas ofertadas, tiempos de recorrido, puntualidad y regularidad, seguridad y confort.
<i>Personal</i>	<ol style="list-style-type: none">1) Desde la compañía velamos por el cumplimiento de los criterios más exigentes de igualdad de oportunidades y de transparencia.2) Garantizamos los mismos derechos y oportunidades entre hombres y mujeres dentro de la empresa.
<i>Medio ambiente</i>	<ol style="list-style-type: none">1) Velamos por el cumplimiento de todas las normativas y legislaciones vigentes dentro del ámbito del medio ambiente e intentaremos ir más allá adoptando una actitud proactiva.2) Defendemos el desarrollo sostenible y respetuoso con el medio ambiente a través de la implantación y utilización de los últimos avances tecnológicos dentro de nuestros autobuses.
<i>Calidad</i>	<ol style="list-style-type: none">1) Mejora continua orientada a la adopción de medidas preventivas antes que correctivas2) Orientación a la creación y percepción por parte de las personas usuarias de una mayor satisfacción, contando siempre con unos precios competitivos3) Consecución de la excelencia dentro de los servicios ofertados.

La relación con el Ayuntamiento

El principal órgano de gobierno de Dbus es su **Consejo de Administración**, que a fecha de 31 de Diciembre de 2011 está compuesto por:

- Presidente: D. Juan Karlos Izagirre (Alcalde de Donostia-San Sebastián).
- Vicepresidente: D. Jon Albizu Agirrezabalaga (Concejal de Movilidad).
- Consejeras/os:
 - D^a Pilar Arana Pérez
 - D. Iñigo Arcauz Ascargorta
 - D. Ernesto Gasco Gonzalo
 - D. Ramón Gómez Ugalde
 - D. Martín Ibabe Eceiza
 - D. Denis Itxaso González
 - D. Miguel Martín Egurza
 - D. Jesús M^a Mur Urretavizcaya
 - D^a Beatriz Sánchez Ordoñez.
 - D. Igor Urain Zabala
- Secretario: D. Juan Carlos Etxezarreta Villaluenga
- Vicesecretaria: D^a. Eva Ugarte Orozco.

El equipo directivo de Dbus ha estado constituido en 2011 por:

- D. Gerardo Lertxundi Albéniz, Director Gerente.
- D. Igor Gonzalez Aranburu, Director Administrativo.
- D. Javier Vallejo Illarramendi, Jefe de Planificación y Servicios.
- D. Eduardo González Pérez, Jefe de Taller.

Es importante destacar que es el Pleno del Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián quien define el precio de los diferentes de títulos de transporte de Dbus. Los precios del año 2011 han sido los siguientes:

Tarifa	Precio AÑO 2011
Billete ocasional	1,40€
Bonobús ordinario	0,75€
Bonobús ordinario familia numerosa	0,61€
Bonobús social	0,37€
Billete especial	1,90€
Bono mensual ilimitado	36,90€
Bono mensual ilimitado familia numerosa	29,60€
Bono mensual 50 viajes	31,90€
Bono mensual 50 viajes familia numerosa	26,90€
Bono joven	31,90€
Transbordos	0€

Dbus y la aportación municipal del año 2011

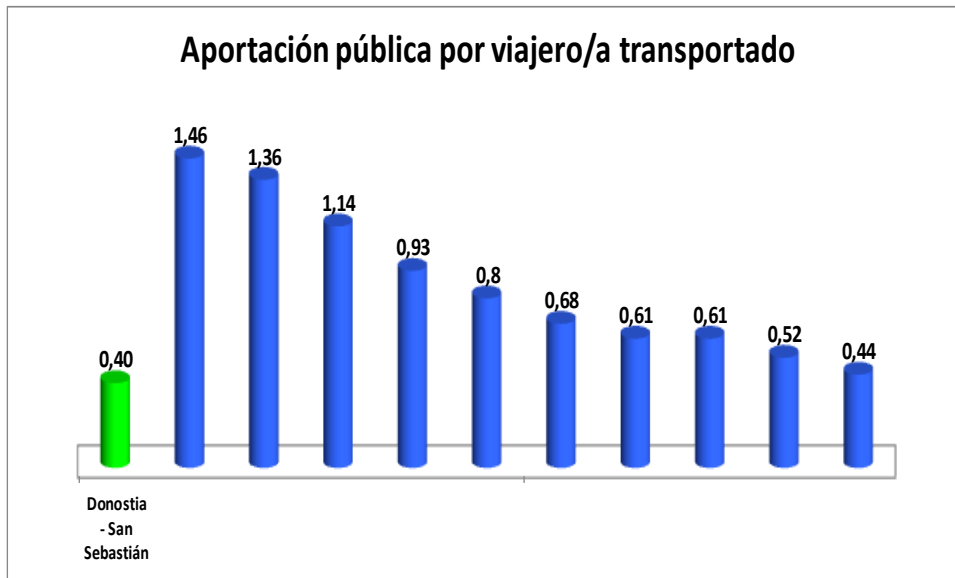
En la siguiente tabla se detalla el resultado económico del año 2011:

Ingresos	2011
Ingresos por venta de billetes	19.985.220,00€
Otros ingresos de explotación	498.868,00€
Subvenciones de inmovilizado no financiero y otras	354.654,00€
Ingresos financieros	8.385,00€
Aportación del Ayuntamiento	11.556.208,00€
TOTAL INGRESOS	32.403.325,00€

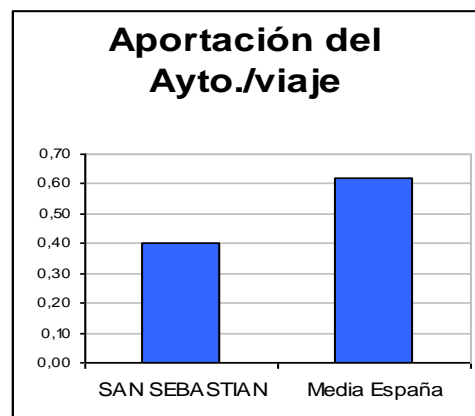
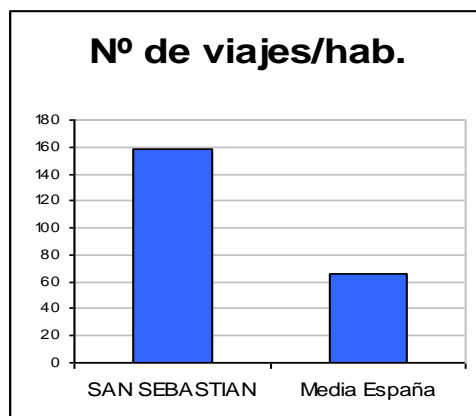
Gastos	2011
Aprovisionamientos	4.339.730,00€
Gastos de personal	21.925.826,00€
Otros gastos de explotación	3.762.237,00€
Amortización del inmovilizado	3.373.159,00€
Gastos financieros	2.373,00€
TOTAL GASTOS	32.403.325,00€

La eficiente gestión empresarial ha permitido reducir la aportación municipal presupuestada. Concretamente en el año 2011 la aportación del Ayuntamiento por viajero/a ha sido de 0,40 céntimos de €.

Si se compara la aportación que debe realizar el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián con otras ciudades españolas, se observa que la aportación municipal a la CTSS es significativamente inferior.



Nota 3: aportación pública (en €)/nº de viajeros/as. En verde, la aportación de Donostia-San Sebastián y en azul, otras ciudades españolas.



Objetivos

Los objetivos a alcanzar en Dbus se dividen en tres grupos:

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

Los siguientes son los principales objetivos que persiguen Dbus y el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián:

ACTUACIONES MUNICIPALES	MEJORA DE SERVICIO	MEJORA DE GESTION
<ul style="list-style-type: none"> • Carriles bus y prioridad al transporte público. • Aportación social, financiación y política tarifaria. • Accesibilidad e información en paradas. • Modificación del reglamento de transporte de Donostia. • Acciones de Participación Ciudadana. • Visión metropolitana de San Sebastián. • Aparcamientos y transporte público. • Impacto de las nuevas infraestructuras en la red de autobuses Dbus. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliación de líneas y mejora de recorridos y horarios. • Medio ambiente: autobuses ecológicos y accesibles. • Calidad y atención al cliente. • Mejora de la velocidad comercial. • Sistema tarifario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria de Responsabilidad Social Corporativa. • Criterios de igualdad y transparencia. • Personal y organización. • Acciones de comunicación y Benchmarking. • Innovación tecnológica. • Optimización de recursos. • Ahorro de costes.

Premios y distinciones recibidas

Premio José Luis Pérez a la Responsabilidad Social de las empresas (2011)

Dbus fue galardonada con el IX Premio José Luis Pérez por temas relacionados con Responsabilidad Social, convocada por la revista Capital Humano en colaboración con Deusto Business School.

DBUS fue seleccionada por su trayectoria en temas relacionados con la Responsabilidad Social y por haber demostrado su preocupación constante por las personas, clientes, proveedores, trabajadores y sociedad en general. Con la concesión del Premio los miembros de jurado quisieron apoyar y fomentar públicamente las políticas, proyectos e iniciativas en materia de Responsabilidad Social llevadas a cabo por Dbus.



Asimismo indicó 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 de San Sebastián.

Esta fue la IX Edición del premio que tiene un gran prestigio en el ámbito de los recursos humanos y la gestión empresarial y que en anteriores ediciones ha tenido como ganadores a empresas muy reconocidas.

Premio europeo por la eficiencia del transporte público (2011)

San Sebastián recibió en la entrega de premios OSMOSE celebrada en Londres, el primer premio entre todas las ciudades europeas por su Transporte Urbano eficiente y sostenible. El jurado reconoció especialmente la excelente red de autobuses de alta calidad en los principales ejes de la ciudad, así como las líneas a los barrios en los que valoró especialmente el éxito de las líneas de microbuses implantadas en los últimos



años. Asimismo reconoció el alto nivel tecnológico de la flota de autobuses, equipada con avanzados sistemas de control, seguridad e información para los viajeros.

Certificados por el compromiso con el medio ambiente y la innovación:

- **CIVITAS-ARCHIMIDES (2010)**

El programa internacional CIVITAS para la mejora de la eficiencia en transporte público urbano de las ciudades de Europa, galardonó a Dbus con los siguientes premios:



- CIVITAS FORUM (2010): Premio de la Unión Europea a Dbus y a Donostia-San Sebastián por los excepcionales logros en el campo de la Innovación Tecnológica en la Gestión del Transporte.
- RECONOCIMIENTO CIUDADES DEL PROGRAMA CIVITAS (2010): Premio de la Unión Europea a Dbus y a Donostia-San Sebastián por la iniciativa desarrollada en la Semana de la Movilidad en el Paseo de la Concha, que mostraba la cantidad de espacio público que ocupa el coche privado frente al que ocupan las personas o el transporte público.

- **CERTIFICATE - PROYECTO BESEL S.A. (2010):**

Dbus participa en el proyecto europeo RECODRIVE que tiene por objetivo reducir el consumo de gasolina un 5%.



Certificados de Calidad (reconocimientos de AENOR):

AENOR HA CERTIFICADO LA CALIDAD DEL SERVICIO SEGÚN LA NORMA UNE EN 13816 EN LAS SIGUIENTES LÍNEAS:

- LÍNEA 28 AMARA-OSPITALEAK (2011-2013)
- LÍNEA 5 BENTA BERRI (2009-2011)
- LÍNEA 13 ALTZA (2010-2012)



Certificados por el compromiso con la igualdad de oportunidades:



CERTIFICADO DE EMAKUNDE-UPV (2007-2011): Mujeres conductoras de autobús: transferencia de competencias y conductas innovadoras.

RECONOCIMIENTO EMAKUNDE (2010): Dbus recibió el reconocimiento como Entidad Colaboradora en Igualdad de Oportunidades de Mujeres y Hombres de Emakunde.

Otros reconocimientos:

- **Premio Protagonistas Gipuzkoa (2011)**

Dbus recibió el PREMIO A TODA UNA VIDA como reconocimiento al servicio que presta a la ciudad de San Sebastián desde hace 125 años, en la entrega de Premio Protagonistas Gipuzkoa 2011 organizada por la emisora de Punto Radio Gipuzkoa.

