



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



THE CIVITAS INITIATIVE  
IS CO-FINANCED BY THE  
EUROPEAN UNION

## **El servicio de autobuses urbanos de San Sebastián recibe nuevos reconocimientos de Calidad AENOR**

DBUS ha recibido el certificado de AENOR según la norma española UNE- EN 13816 de Transporte Público de Pasajeros para la línea 5 “Benta Berri”, que se suma al conseguido anteriormente para la línea 28 “Amara-Ospitaleak” y cuya certificación ha sido también renovada.

El certificado de AENOR verifica el cumplimiento de la citada norma que especifica la sistemática que debe seguir una empresa que se dedique al transporte público de pasajeros para definir los objetivos de la calidad del servicio y para realizar su medición y seguimiento.

Los compromisos de calidad que se recogen en esta norma afectan directamente al viajero y contribuyen a su bienestar. Estos compromisos incluyen: calidad del servicio que contempla, entre otros factores, los horarios de paso, las frecuencias y el grado de ocupación; calidad en el confort que tiene en cuenta el estado de los asientos, el espacio, el desempeño del conductor o la limpieza; calidad en seguridad que incluye la protección contra las agresiones, la prevención de accidentes y la gestión de emergencias; calidad en la atención que se dispensa al público en la adquisición de billetes, información en las paradas o en la interrupción del servicio; y calidad en el impacto ambiental que debe velar por las emisiones no contaminantes, el ruido o el consumo de energía y espacio.

AENOR ha emitido cerca de 200 certificados de líneas de transporte público de pasajeros de autobús urbano, autobús de largo recorrido, metro, ferrocarril de cercanías y funicular.

En el País Vasco, DBUS fue la primera empresa de autobuses en poseer esta certificación y actualmente en España apenas otras diez ciudades tienen alguna línea de autobús certificada con esta norma.

La norma hace especial hincapié en la calidad desde el punto de vista de las necesidades y las expectativas de los usuarios. Los compromisos que ha asumido DBUS están recogidos en la Carta de Servicios que junto con la Política de Calidad están en la página web de la Compañía: [www.dbus.es](http://www.dbus.es) . Los principales aspectos son:

- Servicio ofertado que incluye garantía de cumplimiento de servicio y máximos niveles de ocupación.
- Accesibilidad a personas de movilidad reducida.
- Sistemas de información a los usuarios, tanto en paradas, como en el autobús o en la página web.
- Regularidad en el servicio dado a los viajeros.
- Atención al Cliente adecuada.
- Confort en los vehículos, incluyendo la limpieza.
- Seguridad en los trayectos.
- Impacto ambiental reducido, utilizando vehículos “limpios”.



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



THE CIVITAS INITIATIVE  
IS CO-FINANCED BY THE  
EUROPEAN UNION

En San Sebastián se optó por certificar inicialmente la línea de mayor utilización, que es la línea **28 “Amara-Ospitaleak”**, y posteriormente la línea **5 “Benta Berri”**, que es la tercera línea de mayor utilización. Con este paso dado, DBUS tiene certificadas dos de las tres líneas más importantes en cuanto a número de viajeros. El siguiente objetivo que se marca DBUS es conseguir esta certificación para la línea **13 “Altza”**, segunda de mayor utilización, y así disponer de un servicio de calidad contrastada y certificado en las líneas de los tres ejes principales de la ciudad que engloban a más del 40% de los viajeros de DBUS.

Aunque la certificación de las líneas de autobús está siendo progresiva, DBUS está aplicando los mismos procedimientos de funcionamiento y exigencia a todas las líneas urbanas de San Sebastián por lo que desde DBUS se garantiza el mismo alto nivel de calidad en toda la red de autobuses urbanos.

La línea 5 va desde el Boulevard hasta Errotaburu y Zuatzu, uniendo el Centro, Antiguo, Benta Berri, Universidad, Errotaburu y Zuatzu. Recientemente DBUS mejoró de forma importante los servicios de la línea 5 al Antiguo, Universidad y Zuatzu incrementando en un 25% el número de servicios diarios y con servicios más rápidos y directos a primeras horas del día con la línea 5-Express Universidad-Zuatzu. Los datos principales son:

- El recorrido total de la línea 5 es de 9.379 metros.
- La frecuencia en días laborables es de 6-8 minutos
- La línea tiene 22 paradas, 12 de ellas con paneles electrónicos que informan de los tiempos de llegada de los autobuses
- La línea 5 fue utilizada el año 2009 por 2.559.145 viajeros.
- La utilización media de la línea 5 fue en 2009 de 7.873 viajeros diarios en días laborables, 6.769 en sábados y 3.984 en festivos.

Una de las formas de garantizar la Calidad es mediante encuestas a los usuarios. La última encuesta realizada a los usuarios de la línea 5 ha dado una nota media de **7,54**, constatando que el grado de satisfacción de los usuarios de la línea 5 es muy alto.

En la encuesta se han valorado hasta 23 aspectos diferentes relacionados con el servicio. Todos los aspectos valorados han tenido una nota superior al 6,20. Los aspectos mejor valorado por los usuarios han sido:

- Acceso a personas de movilidad reducida (8,45)
- Puntualidad (8,09)
- Posibilidad de transbordos (8,09)
- Horarios y frecuencias (7,98)
- Sistemas de Pago (7,93)

El proceso de certificación ha sido llevado por AENOR, entidad líder de certificación en España, teniendo en cuenta los datos de los últimos meses, las encuestas realizadas así como inspecciones denominadas “cliente misterioso” en la que un auditor se hace pasar por un usuario.

La certificación además de un reconocimiento importante para DBUS supone un impulso importante en el proceso de modernización que en los últimos tiempos está llevando así como un nivel de exigencia mayor para continuar y mejorar los niveles de calidad actuales.



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



THE CIVITAS INITIATIVE  
IS CO-FINANCED BY THE  
EUROPEAN UNION

---

## **SOBRE AENOR**

AENOR, a través del desarrollo de normas técnicas y certificaciones, contribuye a mejorar la calidad y competitividad de las empresas, sus productos y servicios; de esta forma ayuda a las organizaciones a generar uno de los valores más apreciados en la economía actual: la confianza.

Como entidad legalmente responsable de la normalización en España, pone a disposición del tejido económico un catálogo de más de 28.000 normas con soluciones eficaces. AENOR es también la entidad líder en certificación, ya que sus reconocimientos son los más valorados. Los más de 55.000 certificados emitidos hasta ahora apoyan a las organizaciones en campos como la Gestión de la Calidad, Gestión Ambiental, I+D+i, Seguridad y Salud en el Trabajo o Eficiencia Energética.

AENOR fue creada en 1986 como entidad privada y sin fines lucrativos. Tiene 21 sedes en España y sociedades en una decena de países.