

## **DONOSTIAKO HIRIKO AUTOBUS ZERBITZUAK AENORREK KALITATEAGATIK EMATEN DITUEN BESTE ERREKONozIMENDU BATZUK JASO DITU**

DBUSEK AENOR ziurtagiria eskuratu du bere "Benta Berri" 5. lineagatik Bidaiarien Garraio Publikoari buruzko UNE-En 13816 arauaren arabera. Ziurtagiri hau berau "Amara-Ospitaleak" 28. lineak ere eskuratu zuen aurretik, eta oraingoan linea honek ere ziurtagiria berriro eskuratu du.

AENOR ziurtagiriarekin egiaztatu egiten da bidaiarien garraio publikoan ari den enpresa batek zerbitzuaren kalitate helburuak definitzeko eta helburu horien neurketa eta jarraipena egiteko jarraitu behar duten sistematika zehazten duen araua, hau da, lehen aipatutako araua, bete egiten duela.

Arau horretan jasotzen diren kalitate alorreko konpromisoek bidaiariari zuzenean eragiten diote eta haren ongizateari egiten diote on. Konpromiso horiek honakoak hartzen dute bere baitan, besteak beste: Zerbitzuaren kalitatea, hau da, autobusen igarotze ordutegiak, maiztasunak, okupazio mailak, besteak beste; kalitatea erosotasunari dagokionez, eserlekuen egoera, espazioa, gidariaren lana edo garbitasuna kontuan hartzen dituen; Segurtasunaren kalitatea, hau da, erasoetatik babesteko sistema, istripuak prebenitzeko sistema eta larrialdien gestioa; jendeari bidaia txartelak erostera doanean eskaintzen zaion arretaren kalitatea, eta kalitatea ingurumenean duen eraginaren ikuspuntutik, igorpen ez kutsatzaileak, zarata edo energia eta espazioaren kontsumoa zaindu beharko dituen.

AENORek 200 bat ziurtagiri eman ditu bidaiarien garraio publikoan ari diren hiriko autobus, ibilbide luzeko autobus, metro, aldiriko tren eta funikular lineengatik.

Euskal Herrian, DBUS izan zen ziurtagiri hau lortu zuen lehenengo autobus enpresa eta gaur egun Espainian hamar hirik baino ez dute autobus linearen bat arau honen ziurtagiriarekin.

Arauk kalitatea azpimarratzen du, erabiltzaileen premien eta espektatiben ikuspuntutik. DBUSEKO bere gain hartu dituen konpromisoak Zerbitzuen Kartan jasota daude, eta horiek denak Kalitate Politikarekin batera Konpainiaren web orrian agertzen dira: [www.dbus.es](http://www.dbus.es). Honakoak dira alderdi nagusiak:

- Ematen den zerbitzuan, zerbitzua bete egingo dela bermatuta dago eta zerbitzuaren okupazio mailak izan daitezkeen handienak dira.
- Mugikortasun urriko pertsonentzako sartzeko erraztasunak.
- Erabiltzaileak informatzeko sistemak, bai geltokietan, bai autobusean edo web orrian.
- Bidaiariei eskaintzen zaion zerbitzuaren erregularitasuna.
- Bezeroei ematen zaion arreta egokia da.
- Erosotasuna ibilgailuetan, eta garbitasuna ere bai.
- Segurtasuna ibilbideetan.
- Ingurumenean eragin txikia, ibilgailu "garbiak" erabiltzen baitira.

Donostian, hasteko, ziurtagiria gehien erabiltzen den linearako eskuratzea jarri zen helburu. Hau da, “**Amara-Ospitaleak**” **28. linearako** eskuratu behar zen eta, ondoren, “**Benta Berri**” **5. linearako**, azken hau baita gehien erabiltzen direnetatik hirugarrena. Hori eginda, DBUSek ziurtagiria eskuratuta dauka bidaiari kopuruari begira garrantzi handien duten hiru lineatako birentzat. DBUSek barrura begira ezarri duen hurrengo helburua, ziurtagiri hori “**Altza**” **13. linearako** eskuratzea da, gehien erabiltzen diren lineetatik bigarrena baita. Horrela, hiriko hiru ardatz nagusietatik dabilzan eta, aldi berean, DBUSeko bidaiarien %40 baino gehiagok erabiltzen dituzten lineek kalitatea egiaztatuta eta frogatuta izango lukete.

Autobus lineak poliki-poliki ziurtagiria eskuratzen ari badira ere, DBUS funtzionamendu prozedura eta baldintza berak aplikatzen ari da Donostiako hiriko linea guztietan; beraz, DBUSek bermatu egiten du hiriko autobus sare osoan kalitate maila bera dagoela.

5. Linea Boulevardetik Errotabururaino eta Zuatzuraino doa, eta Erdialdea, Antiguu, Benta Berri, Unibertsitatea, Errotaburu eta Zuatzu lotzen ditu. Duela gutxi DBUSek 5. linearen Unibertsitaterako eta Zuatzurako zerbitzuak asko hobetu zituen. Hain zuzen ere, egunean %25 zerbitzu gehiago jarri zituen linea horretan, eta 5-Express linea berria jarri zuen Unibertsitatea-Zuatzura joateko, eguneko lehenengo orduetan zerbitzu azkarragoa eta zuzenagoa eskainiaz. Hauek dira datu nagusiak:

- 5. Linearen ibilbidea, guztira, 9.379 metrokoa da.
- Lanegunetako maiztasuna 6-8 minutukoa da.
- Lineak 22 geltoki ditu. Geltoki horietako 12tan panel elektronikoak daude autobusak geltokira noiz iritsiko diren informatzeko.
- 2009an 2.559.145 bidaiarik erabili zuten 5. linea.
- 2009an, 5. linea 7.873 bidaiarik erabili zuten batez beste lanegunetan, 6.769 bidaiarik larunbatetan, eta 3.984 bidaiarik jaiegunetan.

Kalitatea bermatzeko moduetako bat, erabiltzaileei inkestak egitea da. 5. Lineako erabiltzaileei egin zaien azken inkestan, lineak **7,54** puntuazioa lortu du batez beste. Horrek erakusten du linea erabiltzen dutenen gogobetetze maila oso handia dela.

Inkestan zerbitzuarekin lotutako 23 alderdi baloratu dira. Baloratutako alderdi guztietan 6,20 baino puntuazio altuago lortu da. Erabiltzaileek hoberen baloratutako alderdien artean, honakoak ditugu:

- Mugikortasun urriko pertsonentzako sartzeko erraztasunak (8,45).
- Puntualitatea (8,09)
- Autobusez aldatzeko aukera (8,09)
- Ordutegiak eta maiztasunak (7,98)
- Ordainketa sistemak (7,93)

Ziurtagiria eskuratzeko prozesua AENOR Espainian ziurtagiriak ematen liderra den erakundearen esku egon da. Kontuan hartu dira azken hilabeteetako datuak eta egindako inkestak, bai eta “bezero misteriosua” izeneko ikuskapenak ere, non ikuskatzaileak erabiltzaile itxurak egiten dituen.

Ziurtagiria, DBUSerako errekonozimendu garrantzitsua izateaz gain, bultzada bat da azken hauetan DBUSen gertatzen ari den modernizazio prozesuan aurrera egiteko. Eta horretaz



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



THE CIVITAS INITIATIVE  
IS CO-FINANCED BY THE  
EUROPEAN UNION

aparte, gaur egun duen kalitate mailari eusten eta hobetzen jarraitzen lagunduko dion eskakizun handiago bat da berarentzat.

---

## AENORRI BURUZ

AENOR, Arau tekniko eta ziurtagirien garapenaren bitartez, enpresei bere kalitatea eta lehiakortasuna eta bere produktu eta zerbitzuena hobetzen laguntzen die; horrela, erakundeei laguntzen die gaur eguneko ekonomia gehien estimatzen den balioetako bat sortzen: Konfiantza.

Espanian normalizazioaz arduratzen den legezko erakundea den heinean, 28.000 arau baino gehiagoko katalogo bat jartzen du erakunde ekonomikoen esku, eta arau horiekin batera soluzio eraginkorrak ere eskaintzen dizkie. AENOR ziurtagiriak ematen dituzten erakundeetan liderra da, bere errekonozimenduak baitira gehien baloratzen direnak. Gaur arte eman diren 55.000tik gorako ziurtagiriek erakundeei laguntzen diete hainbat alorretan, Kalitatearen Gestioan, Ingurumenaren Gestioan, I+G+bn, Laneko Segurtasun eta Osasunean edo Efizientzia Energetikoan, besteak beste.

AENOR 1986an sortu zen erakunde pribatu gisa eta irabazi asmorik gabe. Espanian 21 egoitza ditu eta sozietateak hamar bat herrialdetan.