

## Dbus y su clientela

La Compañía del Tranvía de San Sebastián (Dbus) es la empresa a partir de la cual el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián presta el servicio de transporte público regular de uso general de viajeros/as en la ciudad.

Las personas usuarias son el centro de atención de todo cuanto se realiza en Dbus. El servicio constituye el resultado final de los esfuerzos y debe satisfacer las expectativas de las personas usuarias.

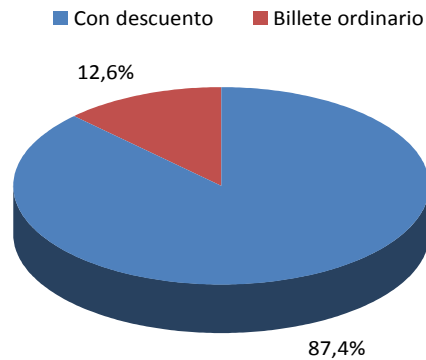
La siguiente tabla muestra los compromisos de calidad más significativos del servicio ofrecido por Dbus:

Aspecto	Criterio
Accesibilidad	El 100% de los autobuses son accesibles al disponer de plataforma baja.
Información	Las paradas disponen de información actualizada y legible sobre la parada, el servicio ofertado e información práctica (primeras y últimas salidas, tarifas, etc.) Además, la información está disponible en la web y vía SMS.
Puntualidad	El índice de puntualidad es superior a un 90%.
Atención al cliente	Todas las quejas y sugerencias escritas son contestadas, y el plazo máximo de respuesta es de 20 días laborables.
Confort	Diariamente se realiza la limpieza de los autobuses conforme al Protocolo de Limpieza.
Seguridad	Existe un Plan de Prevención de accidentes e incidentes que contiene los indicadores necesarios para garantizar un nivel de siniestralidad adecuado
Impacto Ambiental	El 100% de los autobuses es respetuoso con el medio ambiente.

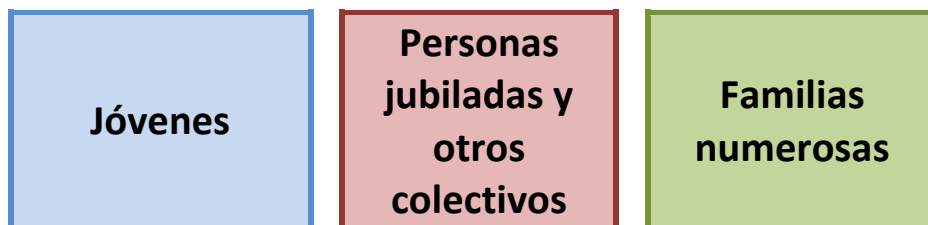
Sin duda estos valores y compromisos, han contribuido a que se haya logrado ir mejorando sus resultados respecto a años anteriores en cuanto a número de viajeros/as.

Dentro de los servicios que se ofrecen, habría que destacar la gran multitud y variedad de ventajas tarifarias. A lo largo del año 2011, el **87,40%** de los viajeros/as utilizaron algún tipo de tarjeta de descuento sobre la tarifa del billete ocasional, siendo el resto de las personas usuarias de pago en metálico:

## Viajeros/as con tarjeta de descuento en 2011



Los grupos que más se benefician de dichas reducciones son las siguientes:



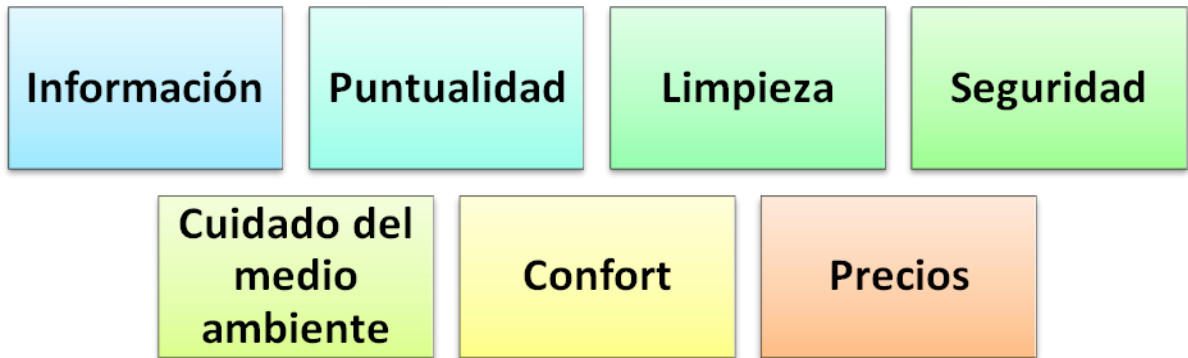
Cada uno de estos colectivos sociales tiene su propio título de transporte, con el cual pueden disfrutar de ventajas económicas. Así pues, la juventud cuenta con el “Bono mensual joven”, las personas jubiladas y otros colectivos por ejemplo, cuentan con el “Bono-bus social” y las familias numerosas tienen a su disposición el “Bono-bus familia numerosa” y el “Bono mensual ilimitado familia numerosa”.

En el año 2011 el número viajeros/as por título de transporte ha sido el siguiente:

Título de transporte	Viajeros/as 2011
Billete ocasional	3.479.287
Bono-bus (tarjeta Dbus)	12.864.351
Bono-bus (tarjeta Lurraldebus)	3.223.197
Bono-bus social	4.169.551
Bono-bus familia numerosa	226.558
Billete nocturno	196.774
Bonos mensuales ilimitado	2.152.962
Bonos mensuales 50 viajes	60.911
Bono mensual joven	439.226
Transbordos 7 Gratuitos	2.383.658
Tarjeta turista	21.223

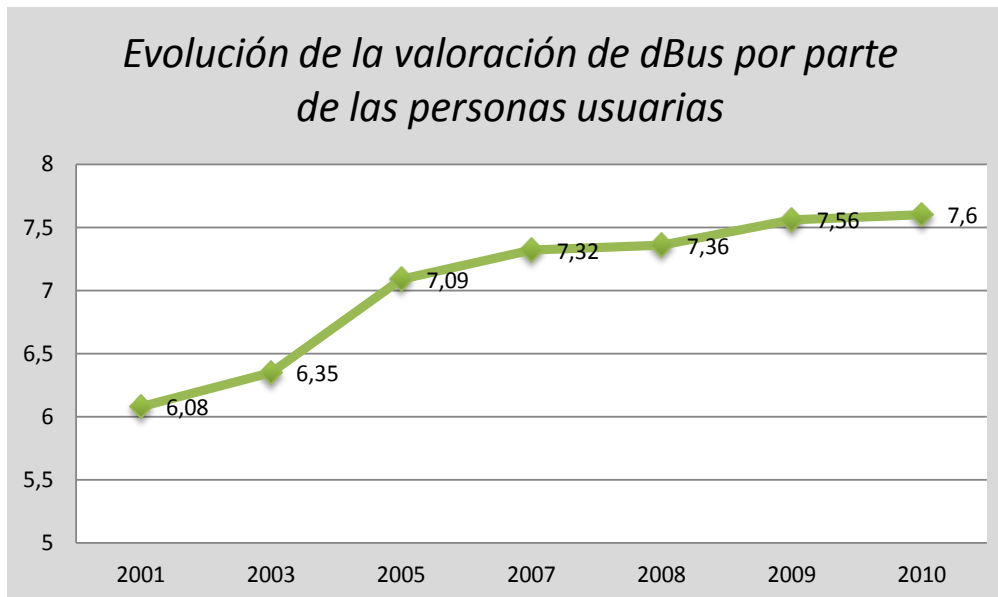
Cabe destacar el aumento en más del 17% de las personas usuarias que utilizaron los descuentos por familia numerosa, o el incremento en más del 30% de la tarjeta Lurraldebus respecto al año anterior.

Finalmente, es importante señalar que Dbus realiza una investigación de mercado con el objetivo de medir el grado de satisfacción de las personas usuarias. Para realizar la valoración se toman en cuenta diversos aspectos como:



En general todos los aspectos analizados son muy bien valorados por las personas usuarias, siendo 7,60 la nota media obtenida en la última encuesta redactada. Pero además de todo ello, todos los aspectos medidos han sido aprobados con nota, no habiendo obtenido ningún resultado por debajo del 6 en ninguno de los 23 aspectos que se miden en la investigación de mercados.

La evolución que ha sufrido la valoración de los servicios de la CTSS ha sido favorable a lo largo de los últimos años, lo cual podemos apreciar en el siguiente gráfico:



**Nota 1: Valoración medida en una escala 1-10**

Dentro de la valoración media, cabe destacar que los aspectos mejor valorados por las personas usuarias, son aspectos tan importantes como los transbordos, la puntualidad, la accesibilidad y el servicio ofrecido. Todos ellos con notas superiores al 8. Los mejor valorados por las personas usuarias son:

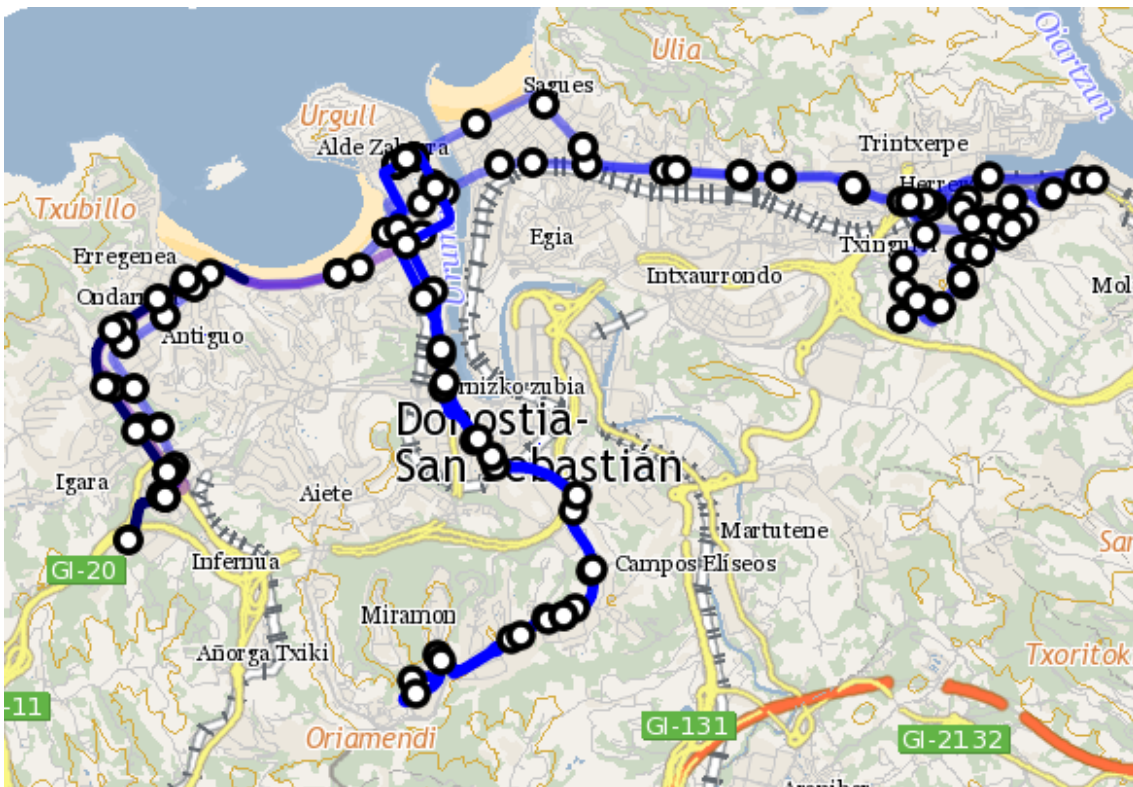
- Horario de servicio, frecuencias, itinerarios y paradas (8,46)

- Servicio nocturno durante el fin de semana BÚHOS (8,35)
- Puntualidad. Cumplimiento del servicio ofertado (8,17)
- Posibilidad de trasbordos (7,99)
- Sensación de seguridad con el sistema de video vigilancia (7,97)

## Calidad del servicio

En Dbus, siguiendo una política de excelencia, tanto en la gestión como en el servicio, se han certificado con la norma “UNE 13816” de calidad AENOR las tres principales líneas de transporte que representan casi el 50% de los/as viajeros/as anuales.

Las tres líneas certificadas (L5 Benta Berri, L13 Altza y L28 Amara-Ospitaleak) abarcan los 3 principales ejes de la ciudad.



Aunque la certificación de las líneas de autobús ha sido progresiva, se están 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.

## Pago con el móvil

En 2011 Dbus puso en marcha el proyecto piloto de pago en los autobuses con el móvil mediante la tecnología NFC (Near Field Communication). Es posible que en el futuro



los sistemas de pago se centralicen en un dispositivo universal, el teléfono móvil.

El funcionamiento de pago en el autobús mediante el teléfono móvil, tienen numerosas ventajas para los usuarios:

- Mayor comodidad para el usuario
- Efectuar el pago acercando el móvil a las máquinas canceladoras de los autobuses.
- En un dispositivo el usuario tendrá teléfono, internet, pago de transporte, etc...
- Facilitará las recargas de saldos, ya que se podría incluso cargar saldo al acceder al autobús evitando situaciones no poder pagar por de no disponer de saldo en la tarjeta.
- La consulta de movimientos y saldos se simplificaría, ya que se podría hacer en el propio móvil.
- Reducción del uso de dinero en metálico en los autobuses.
- Se facilitaría el acceso de los visitantes y turistas al autobús.

En la primera fase del proyecto, un reducido colectivo de personas ha empezado a utilizar un teléfono móvil para efectuar el pago del autobús.

## **Nuevo navegador para mejorar la movilidad de las personas con discapacidad visual**

Dbus y el centro tecnológico Vicomtech-IK4 probaron en San Sebastián un nuevo navegador pionero para facilitar la movilidad de las personas con discapacidad visual en entornos urbanos.

Dbus y Vicomtech-IK4, centro de investigación aplicada que orienta su actividad al terreno de los gráficos por ordenador interactivos y la tecnología multimedia, forman parte del proyecto europeo PERNASVIP para mejorar la movilidad de las personas con discapacidad visual. Este colectivo tiene unos requerimientos especiales en cuanto a movilidad, sobre todo en lugares que desconoce. Además los navegadores comerciales no están adaptados a sus necesidades, ya que no tienen en cuenta sus limitaciones.

Por todo ello, el consorcio del proyecto en el cual se encuentra Vicomtech-IK4 implementó un dispositivo que se basa en el posicionamiento detectado mediante satélite con conexión EGNOS/EDAS. Este dispositivo mejora la precisión del posicionamiento y la fiabilidad. De esta forma, una persona con discapacidad visual puede conocer su ubicación exacta en entornos urbanos con una precisión de cuatro metros. Asimismo, se reduce el tiempo de conexión, ya que necesita menos de 15 segundos para la primera conexión satelital.

Por otro lado, el sistema también tiene en cuenta las restricciones de los peatones con discapacidad visual, como pueden ser evitar grandes rotondas, principales cruces entre calles,

zonas de entrada y salida de vehículos, o el dar prioridad a cruces bien señalizados, zonas peatonales, etc.

Los usuarios disponen de un portal web a través del cual pueden añadir información interesante para generar sus itinerarios de manera individualizada. Señalar puntos negros, lugares de interés, tipos de vías por las que les gusta transitar etc.

Los itinerarios generados son multimodales, de manera que se combinan los modos de transporte públicos con los tramos a pie para llegar al destino solicitado. El dispositivo informa a través de unos auriculares al usuario de los cambios que debe realizar, en qué parada debe bajarse, así como sobre los puntos intermedios por los que pasa. A su vez, trata de evitar en el itinerario aquellos puntos negros que suponen un peligro especial o un problema para su tránsito.

## Comunicación externa

### Gestión/tratamiento de reclamaciones y sugerencias

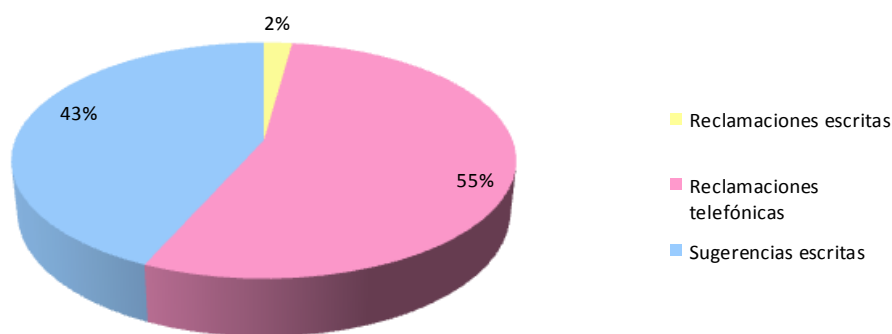
Uno de los aspectos a los que más atención se presta en Dbus es la política de mejora de la atención a la clientela. Dbus está dirigida y orientada a la satisfacción de la clientela, por lo que se preocupa de que haya un retorno de información que beneficie al buen hacer de Dbus en un futuro y ayude a crecer positivamente de la mano de la clientela. Es por ello que Dbus tiene en funcionamiento varios mecanismos de comunicación al servicio de las personas usuarias para que puedan transmitir todo tipo de:



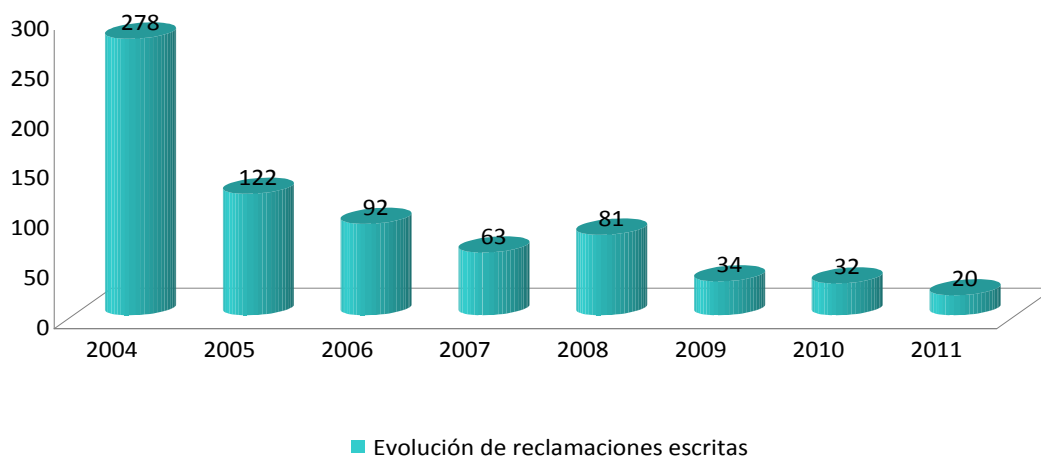
El principal soporte que tienen las personas usuarias para realizar sus reclamaciones y sugerencias es la “Oficina de Atención a la Clientela”. A la misma, llegan todo tipo de reclamaciones por medio de los distintos mecanismos. Además de incluir hojas de reclamaciones en todos los autobuses, desde hace algunos años y haciendo uso de las nuevas tecnologías, se ha posibilitado que las personas usuarias realicen todo tipo de reclamaciones o sugerencias vía internet. La opción más utilizada al cabo del año es la vía telefónica.

En el siguiente gráfico se detallan los distintos tipos de canales que las personas usuarias han utilizado para realizar sus peticiones y el porcentaje de cada uno de ellos:

## Reclamaciones y sugerencias 2011



En Dbus se ha logrado que cada año el número de reclamaciones escritas disminuya sustancialmente.



Además de atender e intentar solucionar todas las quejas, lo que realmente da valor y posibilita el enriquecimiento respecto a la mejora de sus servicios son las múltiples sugerencias que se reciben cada año. En el año 2011 se han recibido 406 sugerencias frente a las 318 del año anterior. La mayoría de sugerencias se han recibido a través de la página web. Todas y cada una de ellas, han sido tomadas en cuenta y contestadas. De las 406 sugerencias que recibimos, el 48% ya han sido implantadas o están en fase de implantación.

### Tecnología al servicio de la clientela

En los últimos tiempos, uno de los instrumentos que más ha ayudado a expandir la información y hacerla llegar hasta toda la clientela es internet. Además de todas las noticias de actualidad que pudieran resultar interesantes en relación con el transporte urbano del autobús, la clientela tiene a su disposición, entre otros temas, el mapa de líneas completo, junto con los horarios y tiempos de llegada a cada parada.

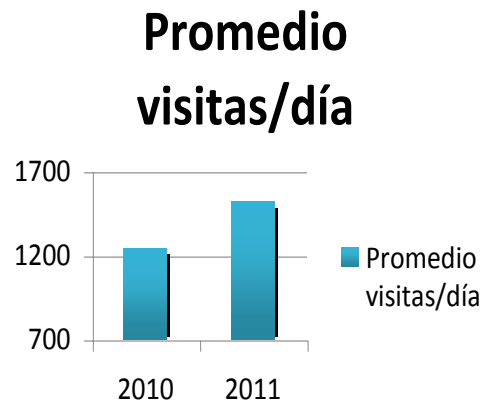
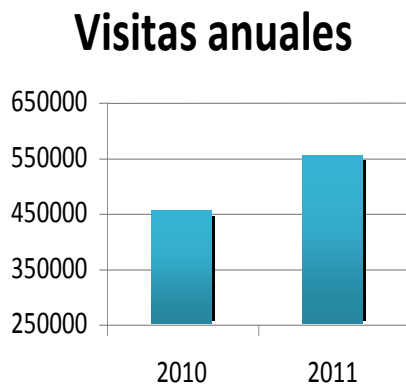
Para completar la oferta, se ha incluido un sistema de búsqueda de la mejor opción de transporte desde un punto concreto a otro. Esta herramienta es tremendamente útil para quienes visitan la ciudad o incluso para la población que desee ir a zonas que no visite asiduamente.

Además, este apartado de la web dispone de una calculadora ecológica que informa del ahorro medioambiental que supone realizar el desplazamiento en transporte urbano.



Toda la información está disponible en euskera y castellano, y los apartados más importantes también están en inglés y francés.

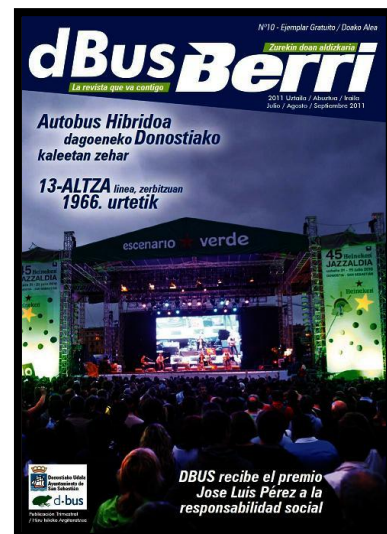
En 2011 la página web [www.dbus.es](http://www.dbus.es) ha tenido 554.245 visitas, habiendo recibido 1518 visitas diarias. En comparación con el año pasado el número ha crecido un 22%, habiendo recibido en 2010 1244 visitas diarias.



La última apuesta de Dbus en este ámbito ha sido el de las redes sociales. Debido a su auge, se ha apostado por crear un perfil en “Facebook” y “Twitter”.

Además, la página web ofrece dos secciones, titulados “Buzón de sugerencias” y “Foro de participación”, donde las personas tienen la posibilidad de lanzar preguntas, enviar sugerencias y debatir sobre cualquier cuestión relacionada con Dbus sus servicios. La oficina de atención al cliente mantiene actualizadas dichas secciones e intenta responder a todas las dudas que se plantean.

Otra de las herramientas de divulgación es la revista “Dbus Berri”. La revista, que se creó en abril de 2009, se publica cada trimestre y se reparte gratuitamente. Se creó con el objetivo de que las personas usuarias del autobús conocieran mejor lo que desde Dbus realizamos cada día. Cada trimestre se publican 15.000 ejemplares de la revista. La mayoría de las revistas se reparten entre las personas usuarias más habituales del autobús, aunque también están disponibles en casas de cultura, en el departamento de Movilidad del Ayuntamiento o en bibliotecas municipales. Asimismo, cualquier persona usuaria tiene a su disposición la revista en formato electrónico en la web de la compañía.



## Buenas prácticas con la clientela

### Sistema BRT (Tránsito de autobús rápido)

En Dbus se utiliza el innovador sistema BRT urbano en varias de nuestras líneas. Un sistema BRT es un sistema de autobuses de alta calidad basado en el tránsito rápido, cómodo y rentable, mediante infraestructuras segregadas que aportan prioridad de paso y un excelente marketing y servicio a las personas usuarias. Las características y ventajas principales con respecto a otros sistemas de transporte son:

- Autobuses “limpios”, vehículos poco contaminantes y de gran capacidad
- Recorridos sobre plataformas reservadas (carriles bus)
- Altos índices de puntualidad y fiabilidad
- Diseños modernos y gran confort
- Gran flexibilidad de funcionamiento
- Sistemas de información en tiempo real en las paradas y en los vehículos
- Sistemas de pago ágiles
- Sistema de control centralizado (SAE) y utilización de ITS (sistemas de Transporte Inteligente)
- Marketing para utilizar la imagen distintiva del sistema.
- Mayor accesibilidad directa de la población por poder disponer de más paradas.
- Coste de inversión y mantenimiento muy inferior y no necesita de fuertes obras de infraestructura.

Además, en los sistemas BRT se mejoran notablemente algunos aspectos de los sistemas convencionales de autobuses, incrementando la capacidad de los vehículos, mejorando la velocidad comercial mediante prioridad semafórica, protegiendo la plataforma reservada, mejorando la accesibilidad en las paradas, disminuyendo la emisión de contaminantes y mejorando la imagen de los vehículos y del servicio.

### **Seguridad (cámaras de seguridad):**

Uno de los aspectos más importantes en el ámbito de la seguridad, ha sido la incorporación de cámaras de seguridad dentro de los autobuses. Desde el año 2010 el 100% de la flota de autobuses de Dbus cuenta con cámaras de vigilancia en su interior y otra en la parte frontal para captar lo que los conductores perciben en la carretera. La vigilancia no se limita únicamente a la seguridad de las personas usuarias, sino que también protege a los propios/as conductores/as en caso de cualquier circunstancia extraña.




La cámara frontal permite ver en la propia central lo que ocurre en la carretera y adoptar así las medidas pertinentes en cada caso. Las cámaras internas son de gran ayuda en caso de cualquier incidente ocurrido dentro de los autobuses, tales como robos o accidentes. En los últimos años han ayudado a esclarecer varios incidentes e incluso eventualmente han ayudado a los agentes de la autoridad en su labor. Los autobuses cuentan con 3 cámaras cada una, las cuales graban todo lo que pasa en el interior. Además de todo esto, los/as conductores/as cuentan con un botón que al accionarlo les permite enviar la grabación al instante a la central, con el audio incorporado, en caso de cualquier emergencia.

### **Carriles Bus:**

Donostia-San Sebastián cuenta con varios tramos de carril bus a lo largo de toda la ciudad. Hoy en día, se cuenta con 12 km de carril bus, un espacio exclusivo para los autobuses y taxis, que hace que la circulación de autobuses sea fluida incluso cuando el tráfico está congestionado.

### **Semáforo exclusivo para autobuses**

En el cruce de la calle San Martín y Fuenterrabia los autobuses pueden iniciar la marcha unos segundos antes que los demás vehículos gracias al nuevo semáforo que se instaló para facilitar que los autobuses puedan cruzar al carril de la izquierda.

 <p>VERDE para vehículos y BUS</p>	 <p>ROJO para vehículos y BUS</p>	 <p>VERDE para BUS (se activa unos segundos antes)  ROJO para vehículos</p>
---	--	--

### **Prioridad semafórica:**

Otra de las actuaciones que se está llevando a cabo en el ámbito de mejora de circulación y que se espera que esté implantado, es la llamada "Prioridad semafórica". Ésta consiste en la adaptación automática de los semáforos a las posibles necesidades de tiempos de espera de los autobuses en los cruces, con lo que se podrían ahorrar largos tiempos de espera. Dicho sistema se ha instalado en 80 cruces a lo largo de toda la ciudad y permite retardar o acelerar el encendido y apagado de los semáforos en función de lo que el autobús necesite, teniendo en cuenta si lleva retraso o no. El dispositivo funciona por medio de GPS, por lo que su funcionamiento es automático y muy sencillo. Este mecanismo permite acortar retrasos, en caso de que los hubiera y que cada autobús transcurra con total normalidad por su ruta.

### **Guardia Municipal y Agentes de Movilidad:**

La central de Dbus encargada de coordinar el correcto funcionamiento de todas las líneas está a su vez, en constante comunicación con la guardia municipal y los/las agentes de Movilidad de Donostia-San Sebastián. Ante cualquier incidente, los inspectores disponen de una aplicación informática que contactan con la guardia municipal para solicitar la actuación de la autoridad.

## **Accesibilidad e información en Paradas**

En Dbus se trabaja en colaboración con el Ayuntamiento para garantizar la total accesibilidad de la ciudadanía al transporte público en las paradas.

Se intenta facilitar el acceso desde las paradas a los colectivos de personas con mayores dificultades de accesibilidad incluyendo tanto personas de movilidad reducida como personas mayores o niños. Asimismo se tiene especial cuidado en la accesibilidad al Transporte Público en los nuevos desarrollos urbanísticos que se realizan en la ciudad.

### **Sistema pionero de información del tiempo de llegada del autobús en paradas a través de bluetooth**

El sistema INFOBLUE (información de tiempos de llegada bus por Bluetooth) actual se instaló en 20 paradas que en la actualidad no disponen de paneles electrónicos.

El funcionamiento es muy sencillo y basta con situarse en el entorno de la parada con el dispositivo Bluetooth del teléfono móvil activado y visible. En poco tiempo se recibirá en el móvil un mensaje del dispositivo INFOBLUE con la información actualizada de los tiempos de llegada de los autobuses.

Dbus se convierte de esta forma en una de las primeras ciudades en Europa en disponer de este sistema de información a los usuarios.

Esta nueva iniciativa se enmarca dentro de las medidas de mejora del sistema de información a los viajeros dentro del Proyecto CIVITAS.

## **ATUC y nuevas tecnologías**

Dbus forma parte de la “Asociación de Gestoras de los Transportes Urbanos Colectivos” (ATUC) que integra a empresas de buses, metros y ferrocarriles, públicas y privadas, responsables del transporte colectivo urbano de las principales ciudades de ámbito estatal. Hoy en día, Dbus preside la comisión de nuevas tecnologías dentro de la asociación ATUC.

En el año 2011 se celebraron 2 reuniones de la comisión de las nuevas tecnologías en Valencia y Barcelona.

### **Conexión WIFI en sus paradas de autobús**

Desde marzo, todas las paradas de DBUS de la línea 28-AMARA-OSPITALEAK disponen de conexión WIFI gratuita. La conexión inalámbrica a internet desde dispositivos móviles se podrá realizar sin necesidad de abonar tarifa.

Dbus es una de las ciudades europeas que ofrece a sus usuarios conexión WIFI gratuita en sus paradas de autobús, demostrando una vez más la clara apuesta de Dbus por el uso de los avances tecnológicos y la continua mejora de la calidad de sus servicios.