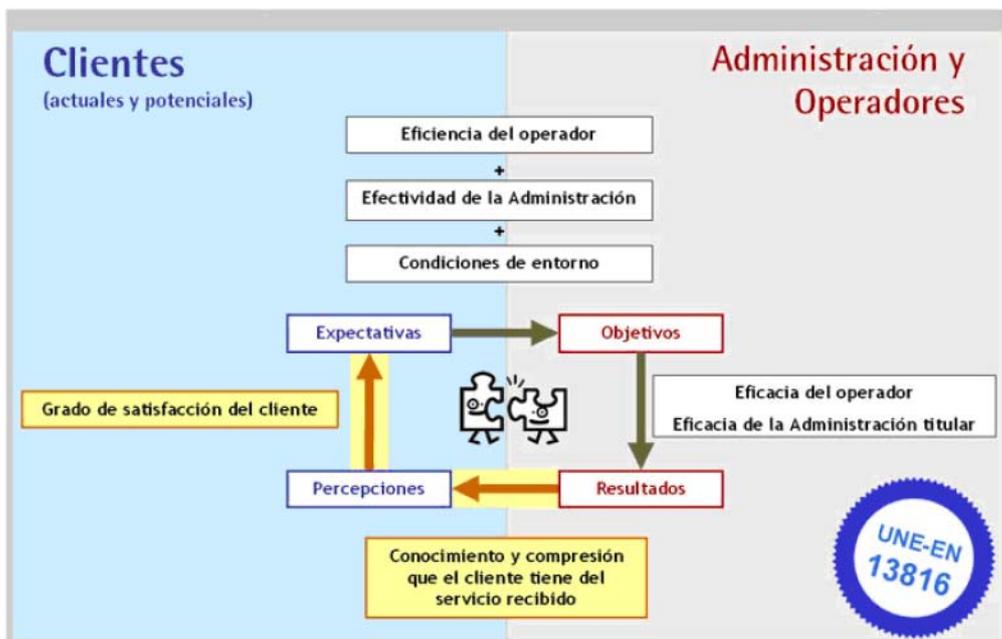


“MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA CERTIFICACIÓN UNE EN 13816 DE CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE PUBLICO DE PASAJEROS”

La Norma UNE EN 13816 establece el “marco común” para definir la calidad del servicio de transporte público de viajeros y contempla dos puntos de vista, por una parte el punto de vista de la Administración y de los operadores prestadores del servicio y, por otra, el punto de vista de los clientes (actuales y potenciales).



Calidad esperada: es el nivel de calidad anticipado por el cliente y puede ser definido en términos de previsiones explícitas e implícitas. Las expectativas pueden verse condicionadas por:

- Publicidad, promesas y compromisos (de la Administración y de los operadores),
- Características del entorno socio-económico (desarrollo tecnológico, ambiental, legal,...) y hábitos y actitudes socio – culturales.
- Niveles de calidad de otros servicios existentes.
- Necesidades, características y circunstancias personales de los clientes.
- Medios de comunicación, prensa y sociedad de la información en general.

Calidad objetivo, es el nivel de calidad que el titular y el operador de servicio tienen por objeto proporcionar a los clientes. Depende de:

La eficiencia del operador (su capacidad para producir el máximo resultado, en términos de los objetivos predefinidos, con los recursos energía y tiempo asignados).

La efectividad de la Administración (su capacidad para responder a las demandas o expectativas de la sociedad en relación con la provisión del servicio de transporte).

Calidad producida/entregada: es el nivel de calidad alcanzado (conseguido) en las operaciones diarias en condiciones operacionales normales, definido por su impacto en los clientes (indicadores en % de pasajeros afectados). Las interrupciones del servicio, aunque no sean imputables al operador, también son tomadas en consideración. Depende de la eficacia (la capacidad para alcanzar los objetivos propuestos) y, por tanto, de:

- Definición de objetivos: eficacia de las pautas, niveles y umbrales definidos,...
- Eficacia del sistema de gestión, sus revisiones y sus acciones correctivas y de mejora.
- Recursos destinados y eficiencia en su gestión.
- Satisfacción, profesionalidad y compromiso del personal (conductores,...).
- Coordinación Administración-operadores-colaboradores.
- Factores de entorno.
- Comportamiento de los clientes.

Calidad percibida: es el nivel de calidad percibido por los pasajeros durante el trayecto. La manera con la que los pasajeros perciben el servicio depende de sus experiencias previas con el servicio o con otros servicios, de la información que reciben del servicio (tanto la que le proporciona el operador del servicio, como información procedente de otras fuentes) de su entorno personal, etc. En consecuencia la calidad percibida es bastante subjetiva (es la imagen mental que el pasajero se forma del servicio en base a las sensaciones, las necesidades, las motivaciones y la experiencia previa). En las percepciones inciden diversos elementos:

- Experiencia y evolución histórica del servicio.
- Evaluación comparativa (otros operadores, otros modos, otros servicios públicos,...).
- Medios de comunicación.
- Información y comunicación del operador.
- Actitud del personal (conductores,...).
- Estímulos que determinan las sensaciones de la “experiencia transporte”.
- Interacción con otros clientes.
- El esfuerzo que el usuario ha tenido que realizar (económico, de acceso,...).

Este modelo pone de relieve el hecho de que la comunicación condiciona tanto las percepciones como las expectativas, aunque no es el único condicionante. También influyen los factores personales (necesidades, motivaciones, actitudes y experiencia previa). Por otra parte, al dividir el concepto de calidad en 4 visiones, queda más claro que la calidad producida (la visión más habitual de la calidad desde el punto de vista del operador) es un componente más de la satisfacción (pero no el único) y que en la mejora de la calidad son decisivos tanto el operador como el titular del servicio.

ELABORACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

El operador que desee certificar sus servicios debe elaborar un “Manual de características básicas del servicio”. Además de contener la política de calidad, la estructura organizativa y una descripción de los compromisos de calidad (servicio de referencia) y del sistema de gestión de la calidad de la organización, debe especificar de forma clara y comprensible las características del servicio o servicios objeto de certificación.

1.- ESTRUCTURA DEL MANUAL DE CALIDAD

La estructura del Manual ha de ser flexible y hay que adaptarla al entorno normativo o condiciones definidas por las diferentes Autoridades que gestionan el servicio de transporte (administración local, administración autonómica, etc.). Por ejemplo, para el transporte regular interurbano en Catalunya, se ha establecido que este documento deberá contener, como mínimo:

- La descripción geográfica y temporal del servicio o servicios objeto de certificación,
- Las condiciones fijadas en la autorización administrativa o en el título concesional y todas aquellas que representen obligaciones contractuales,
- La lista de las paradas (identificando aquellas con más afluencia de pasajeros y, cuando proceda, también los intercambiadores con otros operadores o modos de transporte existentes en su itinerario así como posibilidades de trasbordo para otras líneas del mismo operador),
- La información relativa a títulos de transporte (tipos, validez, comercialización,...), y
- La información relativa a las condiciones exigidas a los vehículos (tipología, capacidad, reserva de asientos, antigüedad, cumplimiento de inspecciones técnicas y seguros obligatorios, equipamiento con el que cuenta el vehículo,...) para poder prestar el servicio.

Estas informaciones deben ser breves, claras y comprensibles, dado que persiguen proporcionar una visión global del servicio objeto de certificación. Si se considera que una descripción exhaustiva desvirtúa este propósito, se puede reducir a hacer referencia al/los documento/s donde se desarrolla/n detalladamente la información (otro documento, página web, carta de servicio,...).

Por otro lado, otra información que debe figurar en todo Manual son las “exclusiones” a la norma de referencia. En el caso de la Norma UNE-EN 13816, principalmente deben identificarse, en caso de existir, aquellos compromisos de calidad que no son de aplicación. Por ejemplo, si hay un compromiso sobre limpieza de marquesinas y la responsabilidad de su limpieza no es competencia de la concesión, deberá explicarse en el Manual.

El Manual de calidad, como muestra la tabla adjunta, se puede estructurar en función de cuatro preguntas: quiénes somos, qué hacemos, cómo lo hacemos y para quién/quienes lo hacemos. El grado de detalle de las descripciones depende del tamaño de la empresa, de la complejidad de las operaciones,... Por ejemplo, la descripción de “como lo hacemos” puede ser detallada cuando sea sencilla de describir y no se prevean cambios en la metodología o puede limitarse a identificar en qué documentos se desarrolla (manuales, procedimientos, instrucciones,...)

Todo el Manual ha de tener un mismo formato: todas las páginas deben tener una cabecera y/o un pie de página que incluya el nombre de la organización, el número de la edición, la fecha, la paginación y el nombre concreto del Manual (por ejemplo, la expresión “Manual de características básicas del servicio”). Es recomendable utilizar plantillas y diseños sencillos, disponibles en los procesadores de texto habituales.

Debe contener:

1. Descripción de la empresa (operadora)
2. Marco de competencia (que prestación de servicio realiza la operadora)
3. Compromiso con la calidad (objetivos y mejoras que aporta al Sistema de Gestión de Calidad)
4. Descripción del servicio (rutas, frecuencias, intervalos, número de unidades, horarios y paradas)
5. Compromiso de calidad (describir que se va a realizar para mejora u ofrecer:
 - ✓ Servicio ofertado
 - ✓ Accesibilidad
 - ✓ Información
 - ✓ Tiempo
 - ✓ Atención al cliente
 - ✓ Confort
 - ✓ Seguridad
 - ✓ Impacto ambiental
6. Descripción del sistema de gestión de la calidad.- Comprende la estructura organizativa, las funciones, las actividades, los recursos y la documentación necesaria para asegurar que el servicio satisface las expectativas de los clientes y los requisitos reglamentarios y legales relativos a la actividad. Aporta el control necesario para alcanzar los compromisos de calidad del servicio, disminuyendo los riesgos de que se den problemas durante su prestación y consta de 4 etapas:
 1. Identificación de la Calidad esperada, en la que se identifican las necesidades y expectativas de los clientes respecto a las características del servicio de transporte.
 2. Definición de la Calidad objetivo, en función de:
 - a. Las necesidades y expectativas identificadas.
 - b. Las limitaciones legales, políticas, financieras, técnicas y de otro tipo.
 - c. Los niveles de calidad existentes y las áreas de mejora potenciales.

3. Gestión de la Calidad producida, midiendo el nivel de prestación e implementando acciones correctivas.
4. Evaluación de la Calidad percibida por el cliente y elaboración e implantación de un “Plan de acciones de mejora” que permita reducir las diferencias entre la calidad producida/calidad percibida y la calidad esperada/calidad percibida.

También forman parte del Sistema de Gestión de Calidad:

1. El Manual de características básicas del servicio.- Detalla la política y los compromisos de calidad, la estructura básica de la organización y las principales disposiciones y actividades adoptadas para una gestión de la calidad eficiente.
2. Los procedimientos.- Un procedimiento es un documento en el que se describe paso a paso cómo se realiza una determinada actividad. En un procedimiento se indican las responsabilidades de las personas implicadas en la actividad, los medios o información que necesitan y los resultados que se esperan. La finalidad de un procedimiento es unificar la forma de realizar una determinada actividad y evitar lagunas o improvisaciones en las actividades que puedan afectar a la calidad del servicio.
3. Las instrucciones.- Una instrucción es un procedimiento más específico y con mayor grado de detalle (por ejemplo, el Manual del Conductor es un conjunto de instrucciones).
4. Los registros.- Para el control del negocio y en la gestión de la calidad es preciso demostrar que se han llevado a cabo ciertas actividades, o que se ha cumplido con unos requisitos determinados. Esta información es la que se conoce como registros de la calidad y puede presentarse en formato papel o informático.

El operador debe mostrar un compromiso firme con los clientes de movilidad reducida. Los vehículos que presten el servicio han de garantizar que estas personas lo puedan utilizar en igualdad de condiciones que el resto de pasajeros.

Para garantizarlo, el operador debe informar sobre la disponibilidad horaria de vehículos adaptados, especificando las características del vehículo acorde con las necesidades específicas de este tipo de clientes.

Si se desarrolla una política específica de atención a clientes de movilidad reducida, se debería indicar los recursos que se dedican a ello, los mecanismos de información, los objetivos establecidos, etc.

2.- FORMATO DEL MANUAL DE CALIDAD:

INDICE

PORTADA

INDICE

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. DESCRIPCIÓN
 - a. Plan de producción
 - b. Control y análisis de indicadores
 - c. Seguimiento e innovaciones y nuevas tecnologías
 - d. Desarrollo de nuevas rutas
 - e. Asignación de vehículos
 - f. Cuadrantes de trabajo
 - g. Prestación del servicio
4. RESPONSABILIDADES
5. DOCUMENTOS APLICABLES Y DE REFERENCIA
6. DEFINICIONES Y SIGLAS
7. FORMATOS

1.- OBJETO

El objeto del siguiente documento es definir el procedimiento a seguir para la actividad de explotación en la **Operadora xxxxxx**.

2.- ALCANCE

Los requisitos que se establecen en este documento se aplicarán a la actividad de explotación en la **Operadora xxxxxx**.

Este documento no será de obligado cumplimiento cuando exista un conflicto con los requisitos del contrato. En ese caso se establecerán procedimientos al respecto que se ajusten en la máxima extensión posible a este documento.

3.- DESCRIPCIÓN

3.1.- Plan de producción

El Jefe de explotación elaborará un Plan de Producción de la red, donde se determinarán todos los servicios que se van a realizar y los recursos necesarios para su ejecución, tanto materiales como humanos. Este Plan de Producción lo realizará cada vez que haya un cambio de horarios o itinerarios.

3.2.- Comité de producción. Control y análisis de indicadores

El comité de producción estará constituido por el Jefe de Explotación y los Inspectores. Dicho comité se reunirá **bimestralmente** para analizar las incidencias importantes del servicio. Se levantará acta de la reunión (formato C.38), dejando constancia de los temas tratados y de las personas que han asistido. Una copia del acta se entregará al Gerente, quién la remitirá al Director de Operaciones de la Operadora xxxxx.

Mensualmente, el Jefe de Explotación rellenará un impreso con los indicadores de explotación (C.62). Dicho impreso se remitirá a la Central, tal como se especifica en el P-AM-04.

Del mismo modo se preparará un informe con los requerimientos (C.66) a la policía, grúa, ambulancia, etc., los cambios de vehículo (C.67) y los cortes y desvíos que hayan tenido lugar durante la prestación del servicio (C.65). Esta información se incluirá en el informe mensual en los formatos-resumen correspondientes (Ver P-AM-04).

El Jefe de Explotación evaluará mensualmente los indicadores, para seguir la evolución de los diferentes parámetros y tomar medidas correctivas en el caso que fuera necesario.

Análogamente, el Director de Operaciones evaluará los indicadores de todas las redes, para estudiar la tendencia de las mismas y tomar medidas correctivas en el caso que fueran necesarias. Para ello, analizará el cuadro comparativo de indicadores y los resúmenes mensuales de explotación (C.62). El Director de Operaciones decidirá añadir o eliminar indicadores, en función de los cambios o necesidades que vayan surgiendo y de las peticiones de cambio por parte de los jefes de explotación.

3.3.- Seguimiento de innovaciones y nuevas tecnologías

Se realizará un seguimiento de las nuevas tecnologías de producción que vayan surgiendo, a través de publicaciones del sector, del contacto con otras redes y de la publicidad / promoción realizada por los proveedores.

3.4.- Desarrollo de nuevas líneas

Se desarrollarán nuevas líneas o se propondrá al Cliente-Titular del servicio su implantación cuando se detecten o surjan nuevas necesidades o una mayor adaptabilidad del servicio a los requisitos de los clientes, en función de los informes de explotación, de los estudios de marketing o del desarrollo urbanístico de las ciudades.

Una vez que se hayan determinado las nuevas líneas, se realizará la medición de las distancias y los tiempos de recorrido en las diferentes franjas horarias y se determinará la frecuencia de paso en función de la franja horaria, del tipo de día (laborable, sábado o festivo), del período del año y de los recursos materiales y humanos disponibles. Por último, se determinarán los horarios de cada servicio y el graficado de las líneas (Ver P-PS-25).

3.5- Asignación de vehículos

Todas las noches, al finalizar los servicios, el departamento de taller informará al de explotación sobre la situación de los vehículos, según el formato C.63.

Se indicarán los vehículos disponibles para realizar el servicio. Con esta información, el departamento de explotación asignará los vehículos a los distintos servicios del día siguiente.

Durante la prestación del servicio, el departamento de taller actualizará la situación de la flota de vehículos (pasos de reparación a reserva, etc.), lo que servirá al departamento de explotación para afrontar eventuales incidencias. Si el departamento de taller precisa el cambio de algún vehículo en servicio, se lo comunicará al Jefe de Explotación, quien indicará el lugar y hora de cambio.

3.6.- Cuadrantes de trabajo

La asignación de servicios a los conductores/inspectores se realizará mediante cuadrantes de trabajo rotativos.

El Jefe de Explotación elaborará un cuadrante inicial (semanal), en función del número de servicios, conductores/inspectores y fiestas de estos. Semanalmente se obtendrá el cuadrante correspondiente, según formato "Cuadrante de trabajo" (C.64.).

El cuadrante estará a disposición de los conductores e inspectores. Se colocará en un lugar visible, de modo que estos siempre sepan cuál es su cuadrante de trabajo semanal.

En el caso de que un conductor/inspector no pueda acudir al servicio, éste será cubierto por otro conductor/inspector.

Mensualmente, se le entregará al departamento de administración un resumen con las horas trabajadas por conductores e inspectores, además de cualquier incidencia que pueda influir en la elaboración de las nóminas.

3.7.- Prestación del servicio

En caso de anomalías o incidencias durante la prestación del servicio, se actuará según se describe en el Manual del Inspector y el Manual del Conductor.

El Jefe de explotación se encargará de asignar a los inspectores las tareas que considere oportunas y analizará los informes presentados diariamente por los mismos (C.65) así como las hojas de ruta (C.44) presentadas por los conductores que reflejen alguna anomalía. Si esta anomalía afecta a otro departamento se le facilitará una copia de la hoja de ruta para que éste proceda de la forma más conveniente.

4.- RESPONSABILIDADES

Jefe de explotación: Convocar bimensualmente la reunión del Comité de Producción.

Confirmar que el Coordinador de Calidad ha recibido los indicadores de explotación de cada mes antes del día 20 del mes siguiente y elaborar los informes que se describen en el presente documento. Evaluar los indicadores y colaborar en el desarrollo de nuevas líneas.

Asignar los vehículos a los servicios, elaborar los cuadrantes de trabajo y entregar al departamento de administración la información requerida por éste (horas trabajadas, vacaciones, kilómetros, etc.). Asegurar la correcta prestación del servicio. Conocer las anomalías en el servicio, para lo que mantendrá un contacto permanente con los conductores e inspectores, así como con el resto de departamentos.

Inspectores/Conductores: Consultar el cuadrante de trabajo y avisar cuando no puedan acudir a un servicio. Es responsabilidad de los inspectores su asistencia a las reuniones del Comité de Producción.

Director de operaciones: Evaluación de los indicadores de todas las redes y del comparativo de explotación, que deberá firmar antes de su envío a las redes. Seguimiento de nuevas tecnologías y apoyo / formación a las redes.

Jefe de taller: Entregar al departamento de explotación la situación de la flota diariamente.

5.- DOCUMENTOS APLICABLES Y DE REFERENCIA

Los documentos siguientes formarán parte de este procedimiento en la extensión que se indica o servirán de referencia en la aplicación de este procedimiento:

- ✓ P-PS-25 Diseño de nuevas redes
- ✓ P-PS-26 Procedimiento de actuación de marketing
- ✓ P-PS-27 Manual del Inspector
- ✓ P-PS-29 Manual del Conductor

6.- DEFINICIONES Y SIGLAS

Horas: Aplicación informática para la elaboración de horarios y grafiado de líneas.

Red: es el conjunto constituido por itinerarios, líneas, horarios y recursos necesarios para la prestación del servicio (vehículos, conductores, inspectores y paradas).

Itinerario: es el recorrido que une dos puntos.

Línea: es el recorrido que siguen los vehículos, con unas determinadas paradas, en la prestación del servicio. Una línea puede pasar por distintos itinerarios y varias líneas pueden pasar por un itinerario.

Servicio: Viene determinado por la línea, el turno, el horario y el vehículo.

Puede distinguirse entre servicio de vehículo y servicio de conductor.

7.- formatos

Los modelos de formatos y contenido aplicables a este procedimiento se relacionan seguidamente:

- ✓ C.38 - Acta de Reunión del Comité de Producción
- ✓ C.44 - Hoja de ruta
- ✓ C.62 - Indicadores de explotación
- ✓ C.63 - Situación de la flota de vehículos
- ✓ C.64 - Cuadrante de trabajo
- ✓ C.65 - Hoja de informe
- ✓ C.66 - Requerimientos
- ✓ C.67 - Cambio de vehículo

Fuente: Cap4 Procedimiento para la certificación UNE EN 13816, Ministerio de Fomento España, Fundación CETMO 2006.

*Dirección Metropolitana de
Políticas y Planeamiento de la Movilidad*

*Versión 1.0
14-01-2021*