

**PREGUNTAS Y RESPUESTAS SOBRE LOS REQUISITOS BÁSICOS PARA
CERTIFICAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE REGULAR
INTERURBANO DE VIAJEROS EN AUTOBÚS EN CATALUNYA**

PARTE I. Objeto y ámbito de aplicación

**“PREGUNTAS Y RESPUESTAS SOBRE LOS REQUISITOS BÁSICOS
PARA CERTIFICAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE
TRANSPORTE REGULAR INTERURBANO DE VIAJEROS EN
AUTOBÚS EN CATALUNYA”**

35 PREGUNTAS Y RESPUESTAS AGRUPADAS EN 4 PARTES

PARTE I	Objeto y ámbito de aplicación
PARTE II	Definición de la calidad de servicio objetivo
PARTE III	Pautas básicas de calidad para los servicios de transporte regular interurbano de viajeros en autobús en Catalunya
PARTE IV	Sistema de gestión de la calidad

ÍNDICE

1. ¿Por qué una norma específica sobre calidad en pasajeros?
2. ¿Para qué unos requisitos mínimos de la DGPT?
3. ¿Quién debe gestionar la calidad del servicio?
4. ¿A quién afectan los requisitos de la DGPT?
5. Los requisitos de la DGPT ¿mejorarán la satisfacción del cliente?
6. De los servicios prestados, un operador ¿cuáles debe certificar?
7. Los requisitos de la DGPT ¿se aplican a servicios no interurbanos?
8. ¿Certificación según ISO 9001 o según EN-UNE 13816?
9. Los requisitos de la DGPT ¿cumplen con la ISO 9001?
10. Los requisitos de la DGPT ¿dependen del tamaño de la empresa?
11. La Certificadora ¿puede exigir más requisitos?
12. ¿Qué entidades pueden certificar?
13. ¿Cada cuánto se renuevan los certificados?
14. ¿Cuál es el plazo para certificar la calidad del servicio?

1. ¿Por qué una norma específica sobre calidad en pasajeros?

La Norma ISO 9002 de 1994 era el paradigma del "Aseguramiento calidad". Se trataba de evitar producir bienes defectuosos. Fue sustituida por la Norma ISO 9001, modelo de la "Gestión de la calidad", que introduce la necesidad de que cada empresa defina su Política de calidad, de la implicación de la Dirección, la planificación, la mejora...

La Norma ISO 9004 y el modelo EFQM se consideran paradigmas de la "Calidad total" y persiguen satisfacer las expectativas de los clientes para aumentar la productividad/competitividad. Como ISO 9001, son modelos sobre **calidad en la gestión empresarial**. Los resultados de su aplicación en servicios han sido desiguales.

Para dar respuesta a la problemática específica de la **calidad en el servicio de transporte** urbano de pasajeros (TPU), el consorcio QUATTRO desarrolló el proyecto europeo de investigación en materia de TPU "Instrumentos para implantar la calidad en transporte público urbano y su impacto en licitaciones y contratos" (1996 – 1998). Dio respuesta a dos cuestiones:

- ¿Cómo definir calidad del servicio en TPU?
- ¿Cómo incluir y promover el concepto de calidad en concursos públicos y contratos para incrementar la eficacia?

QUATTRO introdujo el concepto "¡Piensa como CLIENTE!" (ni la LOTT ni la Lley 12/1987 de regulació del Transport de Viatgers per carretera hablan de clientes y el Decret 128/2003 sólo habla de "formación para atención al cliente"). Con los resultados de QUATTRO, el CEN (Comité europeo de Normalización) elaboró una Norma europea específica sobre calidad en el servicio de transporte de pasajeros y en 2002 apareció la versión en castellano (EN-UNE 13816).

2. ¿Para qué unos requisitos mínimos de la DGPT?

Desde 2001 existe un Sistema tarifario integrado en la Región Metropolitana de Barcelona y una Imagen de marca común para toda la red Transporte Publico interurbano de Catalunya. Es decir, un pasajero puede viajar con un mismo billete a través de diferentes operadores pero bajo una marca común. Se espera que detrás de esta imagen de marca común haya un buen servicio (siempre desde el punto de vista del usuario) y, como mínimo, que sea homogéneo y coordinado.

El Decret 128/2003 (Medidas de innovación y fomento de la calidad en servicios regulares de transporte de viajeros) introdujo los Planes de Innovación y Mejora y obliga a "certificar la calidad relacionada con la prestación del servicio".

Desde final de 2001 hasta final de 2005 Catalunya aumentó un 10 % su población. En los últimos años se ha producido también una evolución tecnológica acelerada y al alcance de la mayoría (telefonía móvil, navegadores personales, compra de billetes por Internet...). En este contexto socio-económico, los ciudadanos aumentan sus expectativas de calidad de vida (la movilidad es una necesidad básica) y exigen a los gestores públicos más efectividad, eficacia y eficiencia. En consecuencia, se hace necesario coordinar los criterios de calidad y homogeneizar los mínimos para mejorar la percepción global de la calidad.

La Norma UNE 13816 es aplicable a servicios de transporte de pasajeros (en todos los modos) y se concreta en Reglamentos propios de las Certificadoras para especificar cómo aplicarla a cada modo (hay varias Certificadoras, varios modos,...).

Como no existía especificación para transporte interurbano, a principios de 2005 se creó un grupo de trabajo compuesto por la DGPT, FECAV y las principales certificadoras. Fundación Cetmo hizo las labores de coordinación y de soporte técnico al grupo. El documento resultante permite definir la calidad en el servicio de transporte interurbano de pasajeros con un formato y unos mínimos comunes para todos los operadores.

3. *¿Quién debe gestionar la calidad del servicio?*

La Norma UNE 13816 establece que la gestión de la calidad recae sobre el Titular/es del servicio y sobre los operadores. Deben tener los mismos objetivos en materia de calidad y ambas partes tienen que:

- Identificar y comprender perfectamente los criterios de los que cada una es responsable y
- Tener conocimiento de la distribución de responsabilidades y actuar solidariamente

4. *¿A quién afectan los requisitos de la DGPT?*

En sentido estricto, sólo a los operadores titulares de concesiones administrativas de transporte regular de competencia de la Generalitat de Catalunya sometidos al Decret 128/2003, de 13 de mayo, sobre medidas de innovación y fomento de la calidad en la red de servicios regulares de transporte de viajeros en Catalunya.

5. *Los requisitos de la DGPT ¿mejorarán la satisfacción del cliente?*

El que un operador los aplique no necesariamente conducirá a mejoras de la satisfacción. Al menos hay dos razones:

- a. Estos requisitos son muy básicos. En general, "no puntúan" cuando se cumplen, pero producen gran insatisfacción si no se cumplen. Cada operador debería conocer y cumplir los requisitos "adicionales" de sus propios clientes.

- b. Si el servicio forma parte de un sistema de transporte interurbano, ha de quedar claro que cada una de las partes que intervienen (los operadores, los titulares y terceras partes) está implicada en la consecución de la calidad y que la contribución de cada parte es imprescindible para el buen resultado (esfuerzos aislados de un operador pueden ser escasamente valorados por los clientes o, incluso, considerados como muestra de descoordinación, despilfarro,...).

No se deben confundir los requisitos básicos de la DGPT con los requisitos que los clientes consideran como básicos en un servicio concreto. Si estos últimos no se cumplen (estén o no bajo control del operador), difícilmente se podrá conseguir la satisfacción del cliente, aún si el servicio cumple otras características "adicionales" (ver las preguntas 19 a 24).

6. De los servicios prestados, un operador ¿cuáles debe certificar?

- a. Al menos, los servicios realizados al amparo de un título concesional (principal, hijuelas,...).
- b. Cualquier otro servicio prestado por el operador siempre que el no incluirlo pudiera dificultar la comprobación o generar expectativas infundadas a los clientes (en general, todos los servicios que, a los ojos de los clientes, no estén claramente separados de los amparados por la concesión).

7. Los requisitos de la DGPT ¿se aplican a servicios no interurbanos?

En principio, constituyen unos mínimos específicos para el transporte regular interurbano. Los operadores que quieran certificar otros servicios, en tanto que no existan disposiciones específicas para servicios diferentes del transporte regular interurbano, pueden considerar estos requisitos como base de partida (con las adaptaciones e interpretaciones que resulten necesarias para ajustar los servicios prestados a los objetivos que persigue la Norma UNE 13816).

Cada Certificadora puede fijar sus propios reglamentos para diferentes modos de transporte y existe un comité nacional de normalización que está consensuando estos reglamentos de aplicación de la Norma UNE 13816.

8. ¿Certificación según ISO 9001 ó según EN-UNE 13816?

Para dar cumplimiento al compromiso de calidad en la prestación del servicio derivado del Decret 128/2003, se utilizarán como referentes la Norma UNE 13816 y los requisitos básicos marcados por la DGPT.

La entidad certificadora deberá dejar constancia explícita del cumplimiento de los referentes indicados.

Si el operador ha implantado un sistema de gestión de la calidad según ISO 9001, también deberá incluir los requisitos básicos de la DGPT en su sistema de gestión y deberá obtener certificación explícita de ello. En la práctica, sin sobrecoste, la Certificadora debería entregarle certificado ISO 9001 y certificado UNE 13816 acreditando el cumplimiento de los requisitos de la DGPT.

9. Los requisitos de la DGPT ¿cumplen con la ISO 9001?

No. La Norma ISO 9001 exige más cosas. Como mínimo, un procedimiento más: Realización de auditorías internas.

10. Los requisitos de la DGPT ¿dependen del tamaño de la empresa?

No. Pensando como cliente, los objetivos de calidad del servicio no pueden depender del tamaño del operador.

Pero la implantación de estos requisitos ha de responder al objetivo de la DGPT de que la marca "Transports públics de Catalunya" tenga unas características mínimas comunes a los ojos de los clientes. Por eso, Certificadoras, consultores y responsables de la implantación han de asumir el reto de encontrar soluciones que satisfagan los objetivos de los requisitos sin perder de vista la escala y la complejidad de la operación del transporte y el tamaño de la empresa. Existen experiencias (proyectos multicliente, colaboraciones,...) que muestran que un buen diseño del proyecto de implantación en pequeñas empresas reduce los costes y genera beneficios.

11. La Certificadora ¿puede exigir más requisitos?

Cada entidad certificadora tiene un reglamento particular que establece las condiciones para conceder una certificación. Estos reglamentos tratan de interpretar la Norma de referencia y de marcar las condiciones para no desvirtuar el objetivo de la certificación. En este sentido, puede marcar los requisitos adicionales que considere necesarios para que la certificación sea creíble.

12. ¿Qué entidades pueden certificar?

Cualquier entidad certificadora que esté acreditada por un organismo miembro de la IAF (Foro Internacional de Acreditación) para certificar, como mínimo, sistemas de gestión de la calidad en el sector transporte. En la página web de IAF (<http://www.iaf.nu>) se puede verificar qué entidades están acreditadas. La relación de entidades acreditadas en España se puede consultar en la página web de ENAC (<http://www.enac.es>). Existen organismos nacionales equivalentes en los países de nuestro entorno.

13. ¿Cada cuánto se renuevan los certificados?

Se concederán por periodos de tres años renovables y se efectuarán auditorias anuales de conformidad con las condiciones particulares de cada Certificadora.

14. ¿Cuál es el plazo para certificar la calidad del servicio?

El que fija en el Plan individualizado de innovación y mejora de la calidad previsto en el Decret 128/2003.

Los operadores que ya hayan certificado su sistema de gestión de la calidad según ISO 9001, deberán acreditar el cumplimiento de los requisitos de la DGPT antes de diciembre de 2009.

El resto de operadores, para acceder a la certificación deberán cumplir las pautas descritas en los puntos C.0 al C.8, ambos inclusive, en plazo fijado en su Plan individualizado.

Todos deberán cumplir la totalidad de las pautas antes de diciembre de 2009, fecha en la que cada operador deberá haber asumido públicamente su compromiso de calidad mediante una Carta de servicios, en la cual, como mínimo, incluirá las pautas descritas en el punto C.9.

La DGPT podrá ampliar el plazo, a solicitud del interesado y en casos debidamente justificados (proyectos que garanticen un mejor cumplimiento de los objetivos,...).

Fundación Cetmo

Av. Josep Tarradellas, 10, 7^a, E-08029 Barcelona

Tel. 93 430 52 35 - Fax 93 419 92 37

Info@fundacioncetmo.org - www.fundacioncetmo.org