

**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 III. Pautas básicas de calidad para los servicios de
transporte regular interurbano de viajeros en Catalunya**

**“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

- 25. Los requisitos de la DGPT ¿exigen elaborar un Manual de Calidad? *
- 26. ¿Qué mínimos marca la DGPT en el ámbito “1. Servicio ofertado” ? *
- 27. ¿Qué mínimos marca la DGPT en el ámbito “2. Accesibilidad”? *
- 28. ¿Qué mínimos marca la DGPT en el ámbito “3. Información”? *
- 29. ¿Qué mínimos marca la DGPT en el ámbito “4. Tiempo”? *
- 30. ¿Qué mínimos marca la DGPT en el ámbito “5. Atención al cliente”? *
- 31. ¿Qué mínimos marca la DGPT en el ámbito “6. Confort”? *
- 32. ¿Qué mínimos marca la DGPT en el ámbito “7. Seguridad”? *
- 33. ¿Qué mínimos marca la DGPT en el ámbito “8. Impacto ambiental”? *
- 34. ¿Qué mínimos marca la DGPT para la Carta de servicios? *

* Para conocer el contenido exacto de los requisitos, remitimos al apartado del mismo nombre en el documento “Requisitos básicos para certificar la calidad de los servicios de transporte regular interurbano de viajeros en autobús en Catalunya”

25. Los requisitos de la DGPT ¿exigen elaborar un Manual de Calidad?

Si. El operador deberá elaborar un "Manual de características básicas del servicio" (equivalente al Manual de la Calidad de ISO 9001). Deberá especificar de forma clara y comprensible:

- a. Las características del servicio o servicios objeto de certificación.
- b. Las pautas de calidad y del sistema de gestión de la calidad (estructuradas en los 8 ámbitos ya conocidos).

26. ¿Qué mínimos marca la DGPT en el ámbito "1. Servicio Ofertado"?

El operador deberá tomar la iniciativa para evaluar el ajuste entre oferta y demanda. Los datos servirán para fundamentar (si se consideran necesarias) peticiones a la DGPT, de ampliaciones o modificaciones de ruta, horario, etc. con objeto de mejorar la efectividad y la eficiencia de la adecuación entre la oferta y la demanda.

Cuando se detecte una no conformidad (incumplimiento de algún requisito) en la prestación del servicio, el operador deberá llevar a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurar la conformidad del servicio con los criterios de aceptación. Además, mantendrá registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.

Una corrección es cualquier acción tomada para eliminar una no conformidad detectada, mientras que una acción correctiva pretende eliminar la/s causa/s de la no conformidad. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva. Cuando se corrige un servicio no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

El operador también deberá tener prevista y especificada la forma de actuación y de respuesta ante situaciones de avería en ruta (con el fin de que los pasajeros puedan finalizar el trayecto con el mínimo retraso posible) y mantendrá un registro de incidencias por avería en ruta y de suspensiones o modificaciones del servicio no anunciadas.

27. ¿Qué mínimos marca la DGPT en el ámbito "2. Accesibilidad"?

En cuanto a la posibilidad de utilización de los vehículos por clientes con movilidad reducida, el operador deberá atenerse a la reglamentación y a lo dispuesto en el Plan individualizado de innovación y mejora de la calidad. Cuando los requisitos o los compromisos contraídos a este respecto se expresen en tanto por ciento de la flota, deberá entenderse como porcentaje de los vehículos que prestan servicio en el momento de realizar la medición.

28. ¿Qué mínimos marca la DGPT en el ámbito “3. Información”?

El operador ha de poner a disposición de los clientes información comprensible, actualizada y en correcto estado de mantenimiento. Como mínimo, la información general siguiente:

a. En el vehículo

- En el exterior: identificación del servicio, destino o denominación.
- En el interior: el conductor ha de tener, como mínimo, una copia con la información relativa a identificación del servicio, del operador y medios de contacto, sobre el trayecto, los horarios, los títulos de transporte en vigor y su validez, así como otras informaciones relevantes para el pasajero.

b. Información proporcionada por el conductor

- En situaciones anormales programadas, el conductor debe poder informar sobre alteraciones significativas previstas en el trayecto.

c. En las paradas que dependan del operador y en las oficinas comerciales del operador

- Identificación del servicio/s prestado/s, esquema/itinerario en el sentido del trayecto e indicación de la localización de la/s parada/s.
- Identificación del proveedor del servicio y medios de contacto.
- Información relevante sobre los títulos de transporte admitidos.
- Horario de las paradas de referencia. En rutas a frecuencia, los intervalos de paso por franjas horarias e información de salidas de cabecera o de paradas de referencia.
- Alteraciones en situación anormal programada, con indicación de soluciones alternativas.

29. ¿Qué mínimos marca la DGPT en el ámbito “4. Tiempo”?

El objetivo de las pautas sobre Cumplimiento de Horarios/ Intervalos de paso es que los pasajeros tengan una percepción positiva de la fiabilidad horaria del servicio ofertado y divulgado. También es deseable una percepción positiva del compromiso del operador con la fiabilidad horaria.

Para ello, el operador deberá combinar su capacidad organizativa para conseguir el cumplimiento, la gestión de los factores que condicionan la percepción de los pasajeros y la actitud proactiva para proponer a la DGPT las actuaciones que considere oportunas (variaciones en el trayecto, desplazamiento horario, aviso de margen de fiabilidad, etc.).

a. Incidencias horarias

El operador deberá registrar las incidencias (ya sean usuales o excepcionales) que afecten a la regularidad o a la puntualidad, según el caso, de cada trayecto.

Deberá evaluar el cumplimiento horario y comunicar a la DGPT el resumen y conclusiones de dicha evaluación, incluyendo las consideraciones, propuestas o peticiones que permitan mejorar la efectividad y la eficiencia del cumplimiento horario.

En cada vehículo debería estar disponible la hora oficial. La escala UTC (Tiempo Universal Coordinado) es considerada como base de la hora legal en España. La hora oficial en España puede consultarse en la página del Real Instituto y Observatorio de la Armada (<http://www.roa.es/cgi-bin/SeccionHora>).

b. Puntualidad (de los servicios previstos en términos de horarios)

Los horarios de salida y de pasos por parada deben corresponder con los establecidos y divulgados.

Deben fijarse objetivos de puntualidad (minutos de retraso con respecto al horario publicado), expresados en porcentaje de pasajeros afectados por retraso respecto al total de pasajeros que efectúan el trayecto en un periodo de tiempo que fijará el operador en función de las características del servicio. El número de pasajeros lo determinará el operador en función de datos objetivos o, en su defecto, de estimaciones razonadas, teniendo en cuenta que el objeto de esta estimación es evaluar la repercusión del retraso en términos de pasajeros afectados con objeto de determinar el tipo y urgencia de las acciones correctivas, preventivas o de mejora a adoptar.

Los retrasos superiores al objetivo deberán ser registrados, indicando si han sido motivados por causas imputables al operador o por causas ajenas al mismo. Estos registros constituirán una herramienta valiosa para materializar la necesaria coordinación y corresponsabilidad entre las partes implicadas en la consecución de la calidad del transporte público (el operador, el titular y terceras partes).

c. Regularidad (de los servicios previstos en términos de intervalos de paso)

Los intervalos de paso $\{i\}$ de los vehículos deben corresponder con los establecidos y divulgados. Los clientes deberán poder acceder al vehículo sin que la espera supere el valor $\{1,2 \times i\}$.

30. ¿Qué mínimos marca la DGPT en el ámbito “5. Atención al cliente”?

El operador deberá prestar atención a los clientes mediante la línea telefónica con número y horario especificados y adecuadamente divulgados. Además, el operador garantizará y divulgará adecuadamente la posibilidad de que los clientes le formulen consultas, quejas, sugerencias o reclamaciones, tanto a través de su personal como mediante la atención telefónica, además de los otros medios que el operador haya establecido.

Todos los conductores deberán utilizar vestuario adecuado y presentar un estado de higiene y aseo acorde con las exigencias del operador. Ante los clientes deben mostrar un comportamiento atento y educado. El vestuario incluirá algún tipo de señal (color, uniforme, placa...) que relacione al conductor con el operador.

El operador deberá tener un "Plan de actuación y atención al cliente" que especifique el protocolo de actuación en relación con la atención a los clientes que el personal (inspectores, conductores, vigilantes, personal de atención al cliente en oficinas o telefónico, etc.) debe conocer y aplicar.

31. ¿Qué mínimos marca la DGPT en el ámbito "6. Confort"?

El operador deberá asegurar el correcto estado de conservación de los elementos de los vehículos que puedan afectar al confort de los pasajeros. Además, debe asegurar la limpieza, tanto del interior como del exterior de los vehículos, adecuando el mantenimiento de la limpieza al tipo de utilización de los clientes.

El operador deberá definir un "Protocolo de conservación y limpieza" que incluya apartados para higiene, olores, desinsectación, desinfección, conservación, pintadas, etc., de todos los vehículos que utilice para el servicio (y, en su caso, instalaciones). Mantendrá registros de las actuaciones relativas a la conservación y a la limpieza.

El operador deberá cerciorarse de que el "Manual del conductor" incluya medidas para que la conducción se lleve a cabo de forma que transmita seguridad y confort a los pasajeros (y deberá asegurarse de que dicho manual, sus instrucciones y su operativa sean conocidas y aplicadas por todos los conductores)

32. ¿Qué mínimos marca la DGPT en el ámbito "7. Seguridad"?

Los vehículos utilizados en el servicio deberán disponer de los elementos de seguridad acordes con sus características técnicas y la reglamentación aplicable. Estos elementos deberán estar previstos en el Plan de conservación y limpieza.

En todos los vehículos que presten el servicio, el operador deberá asegurar el correcto mantenimiento de la señalización de los equipamientos a utilizar en caso de accidente (por ejemplo, extintores, martillos rompe cristales, ventanas de socorro y señalización de apertura de puertas). Estos elementos deberán estar previstos en el Plan de conservación y limpieza.

El operador deberá asegurar que todos los vehículos que presten el servicio dispongan de indicaciones para situaciones de emergencia (que prevean tanto la salida de emergencia como los martillos rompe-cristales, extintores y formas de actuación en dicha situación).

El operador deberá elaborar un Plan de gestión de situaciones de emergencia para los casos en los que tenga lugar un incidente o accidente que ponga en peligro la integridad de las personas. Deberá garantizar que los conductores estén adecuadamente instruidos para su correcta aplicación así como para mantener una actitud preventiva frente a accidentes y a incidentes a bordo que puedan afectar a los pasajeros o a sus pertenencias.

33. ¿Qué mínimos marca la DGPT en el ámbito “8. Impacto ambiental”?

El operador deberá asegurar el cumplimiento de las condiciones técnicas y legales vigentes en los vehículos destinados al servicio, para minimizar la emisión de contaminantes por el tubo de escape, y tratar de reducir las exigencias en los parámetros establecidos por la legislación vigente. El Manual del conductor, que los conductores habrán de cumplir, ha de incluir la necesidad de reducir la polución acústica y atmosférica, parando el motor cuando esté justificado.

El operador del servicio deberá definir y especificar documentalmente las actuaciones que aseguren un tratamiento adecuado de los residuos resultantes de su actividad.

El operador deberá utilizar indicadores de consumo energético para los vehículos que destine al servicio.

34. ¿Qué mínimos marca la DGPT para la Carta de servicios?

En un plazo máximo de tres años desde la primera certificación, el operador asumirá públicamente su compromiso de calidad mediante una Carta de servicios, que dará a conocer adecuadamente y pondrá a disposición de sus clientes.

La Carta de servicios es un documento público que permite identificar a los prestadores del servicio y describir de manera detallada su compromiso respecto al cliente, incluyendo las compensaciones previstas en caso de servicio deficiente. Deberá incluir, como mínimo, las pautas siguientes:

1. RESERVA ANTICIPADA DE PLAZA

El operador deberá poner a disposición de sus clientes la posibilidad de reservar anticipadamente la plaza, salvo en las rutas que la operativa del servicio no lo permita (peri-urbanas o con posibilidad de viajar de pie). El operador deberá informar a los clientes sobre esta posibilidad y sobre la antelación requerida.

2. DISPONIBILIDAD DE VEHÍCULOS ADAPTADOS

El operador especificará la disponibilidad horaria de vehículos adaptados para clientes con movilidad reducida, acorde con el análisis de necesidades específicas previsto en el Decret 128/2003.

3. INFORMACIÓN A TRAVÉS DE INTERNET

El operador deberá garantizar la disponibilidad de información actualizada a través de Internet. Este requisito se considerará cumplido si se comprueba que la información está disponible a través de la web de la Generalitat de Catalunya y que las modificaciones de datos han sido incorporadas, o que se haya hecho una comunicación fehaciente solicitando que sean incorporados.

El operador deberá poner a disposición de los clientes un canal para quejas, sugerencias y reclamaciones a través de medios electrónicos.

4. POLÍTICA DE RETRASOS

El operador del servicio deberá definir y comunicar a sus clientes una política específica de tratamiento de quejas relativas a retrasos y ésta deberá incluir compensaciones por retrasos imputables al operador.

5. ADQUISICIÓN DE TÍTULOS

El operador deberá especificar los medios de pago admitidos y en qué condiciones. Asimismo, deberá especificar si cuenta con oferta diferenciada de títulos de transporte adaptados a tipologías de los clientes y/o de los períodos de demanda del servicio determinados.

6 y 7. ANTIGÜEDAD DE LA FLOTA

El operador deberá especificar en la Carta de servicios la antigüedad media y la antigüedad máxima de los vehículos que utilizará para prestar el servicio, así como la fecha en que la antigüedad ha sido calculada.

La antigüedad media se expresará en años mediante un número entero, sin decimales, obtenido como media aritmética de la antigüedad en una fecha concreta de los vehículos utilizados en el servicio durante el año anterior a la fecha de cálculo. En su caso, la antigüedad de los vehículos que no hayan sido utilizados durante todo el año será ponderada proporcionalmente al tiempo de utilización.

8. SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

El operador deberá especificar en la Carta de servicios si en la fecha de referencia de la Carta tiene implantado (o, en su caso, si no lo tiene) un sistema de gestión medioambiental (SGMA) certificado.

Fundación Cetmo

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

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

Info@fundacioncetmo.org - www.fundacioncetmo.org