

**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 IV. Sistema de gestión de la calidad

**"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

35. ¿Cómo gestionar la calidad producida?

35. ¿Cómo gestionar la calidad producida?

Los requisitos de la DGPT obligan a poner en marcha un sistema de gestión de la calidad (en el que ISO 9001 y UNE 13816 son complementarias) para garantizar la realización de las etapas siguientes, considerando la escala y la complejidad de la operación del transporte.

ETAPA A.

- a.1** Identificar las expectativas explícitas e implícitas de los clientes en cuanto a la calidad de servicio de transporte (seleccionar método de investigación, investigar y transformar los resultados en criterios de prestación medibles).
- a.2** Analizar las limitaciones legales, políticas, financieras, técnicas y de otro tipo.
- a.3** Identificar los niveles de calidad existentes y las áreas de mejora potenciales.

ETAPA B.

b.1 Definir los objetivos de calidad de servicio. Esto implica:

- seleccionar criterios de la lista de criterios de calidad del anexo A de la norma UNE 13816, teniendo en cuenta el número de pasajeros afectados;
- especificar el nivel de prestación que se establece como objetivo a cumplir para cada uno de los criterios, teniendo en cuenta el número de pasajeros afectados. Esto implica definir:
 - las pautas de servicio (directrices para los diferentes criterios de calidad);
 - el nivel de exigencia, expresado, cuando sea adecuado, en porcentaje de pasajeros afectados para cada pauta de servicio;
 - el umbral de situación inaceptable (servicio no adecuado) y la activación inmediata de acciones correctivas y/o alternativas de servicio;
 - las acciones adecuadas a tomar en caso de que se sobrepase el umbral de situación inaceptable definido.
- Divulgar la información relativa a objetivos

ETAPA C.

c.1 Medir el nivel de prestación. Esto lleva consigo:

- seleccionar los métodos de medida,
- definir la frecuencia de las mediciones,
- elegir los métodos de cálculo de los resultados y su adecuada validación, y

- documentar los resultados.
- c.2** Poner en marcha acciones correctivas, es decir, mejora de las prestaciones o revisión de los objetivos. Esto implica llevar a cabo:
- acciones correctivas cuando los objetivos de la prestación del servicio se incumplen,
 - acciones correctivas en caso de situación inaceptable, y
 - comunicación interna/externa adecuada sobre las acciones emprendidas (según proceda).
- c.3** Elaborar los registros de la calidad pertinentes que demuestren evidencia de la conformidad con los requisitos así como la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad del servicio. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. El operador debe definir y especificar documentalmente la forma en que se lleva a cabo el control de los registros (que defina los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los mismos).
- c.4** Definir y especificar documentalmente la forma en que llevan a cabo los controles para los documentos que el operador necesite para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de aquellas de sus actividades que tengan incidencia directa o indirecta en la calidad del servicio (procedimientos, instrucciones, especificaciones, guías, Manual del conductor, planes de calidad, etc.), incluidos los documentos que especifican los requisitos legales que afecten al servicio y los relativos a los vehículos y a los seguros.
- c.5** Asegurar la competencia profesional necesaria para el personal que ha de realizar los trabajos que afecten a la calidad del servicio. El operador deberá definir y especificar documentalmente las actividades que lleva a cabo para:
- proporcionar formación o adoptar otras acciones para asegurar la competencia profesional, en particular de los conductores,
 - evaluar la eficacia de las acciones adoptadas, y
 - cerciorarse de que su personal es consciente de la utilidad y de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.
- c.6** Hacer la revisión del sistema de gestión por la Dirección, a intervalos planificados y de modo verificable documentalmente, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia continuas. El operador debe asegurarse de:
- que las responsabilidades y autoridades estén definidas sin ambigüedad, sean conocidas y resulten adecuadas,
 - que los flujos de comunicación, hacia dentro y hacia el exterior de la organización, sean apropiados, y

- que hayan formado parte de la revisión la evaluación de las oportunidades de mejora y la conveniencia de efectuar cambios en el sistema, incluyendo la necesidad de recursos.

ETAPA D.

d.1 Evaluar, al menos 1 vez cada 2 años, la percepción por el cliente de la calidad producida. La evaluación de la percepción del cliente podrá formar parte de otra general, si el operador la lleva a cabo (por ejemplo, en aplicación de la Norma ISO 9001:2000). Como mínimo, incluiría la percepción que los clientes tienen de:

- la seguridad durante el trayecto,
- la fiabilidad de la oferta de servicio,
- la adecuación a las necesidades,
- la fiabilidad horaria (cumplimiento de horarios/intervalos de paso), incluida la percepción del retraso/tiempo de espera admisible,
- la amabilidad y corrección del personal,
- el confort y comodidad del viaje, incluido confort sonoro,
- el estado de conservación y limpieza, y
- temperatura confortable.

Las encuestas son tan útiles como peligrosas y costosas. Hay que evitar la "encuestitis" y, cuando sean imprescindibles, hacerlas y analizarlas bien.

d.2 Elaborar e implantar un Plan de acciones de mejora adecuado para reducir las diferencias entre:

- la calidad producida y la calidad percibida, y
- la calidad esperada y la calidad percibida.

d.3 Comunicación con el mercado cuando sea necesario.

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