

REQUISITOS BÁSICOS PARA CERTIFICAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE REGULAR INTERURBANO DE VIAJEROS EN AUTOBÚS EN CATALUNYA (OPERADORES TITULARES DE CONCESIONES ADMINISTRATIVAS DE TRANSPORTE REGULAR DE COMPETENCIA DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA)

A. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este documento establece los requisitos básicos que deberán cumplir los sistemas de gestión de la calidad de los servicios 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.

Para la certificación de la calidad relacionada con la prestación del servicio, se utilizarán como referentes la **Norma UNE 13816**¹ y las especificaciones contenidas en este documento. La entidad certificadora debe estar 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.

Una certificación deberá incluir, al menos, los servicios realizados al amparo de un **título concesional** y deberá dejar constancia del cumplimiento de los referentes indicados. Se concederá por periodos de tres años renovables y se efectuarán auditorias anuales.

Cuando no sean objeto de la certificación todos los servicios prestados por el operador, se deberán incluir en el ámbito de la certificación todos aquellos servicios cuya no inclusión pudiera dificultar la comprobación del cumplimiento de los objetivos de calidad o generar expectativas infundadas a los clientes.

Con esta finalidad, en tanto que no existan disposiciones específicas para servicios diferentes del transporte regular interurbano, serán de aplicación las condiciones establecidas en este documento (eventualmente con las adaptaciones e interpretaciones que resulten necesarias para ajustar los servicios prestados a los objetivos que persigue la Norma UNE 13816).

B. DEFINICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO OBJETIVO

La “calidad de servicio objetivo” es el nivel de calidad que los prestadores del servicio tienen por objetivo ofrecer a los clientes. Se define en función del nivel de calidad esperado por los clientes, de las presiones externas e internas, de las limitaciones presupuestarias y técnicas y del comportamiento de la competencia. Cuando se establecen los objetivos de calidad del servicio a proveer, es necesario considerar los factores siguientes:

- Una definición concisa de las pautas de servicio (directrices para los diferentes criterios de calidad).
Por ejemplo:
 - Nuestra intención es que los pasajeros dispongan de autobuses que circulen cumpliendo el horario planificado;
 - Nuestra intención es ofrecer una respuesta a las quejas, sugerencias y reclamaciones de los clientes en los 30 días naturales siguientes (si lo considera oportuno, el operador puede definir un plazo más corto, de acuerdo con sus procesos internos y recursos disponibles).
- Un nivel de exigencia (objetivo a cumplir), es decir, un porcentaje (estimado o calculado) de los clientes beneficiados, para cada **pauta** de servicio. Por ejemplo:
 - 80% de nuestros pasajeros viajarán en vehículos que cumplan el horario planificado;
 - 98% de clientes que consulten o reclamen serán atendidos conforme a la directriz fijada.
- Un umbral de situación inaceptable. Cuando el umbral sea superado, se considerará que el servicio no ha sido prestado adecuadamente y deberán activarse inmediatamente las acciones correctivas oportunas, incluyendo posibles alternativas al servicio así como compensaciones al cliente. Una

¹ En este documento, las palabras en negrita tienen una definición recogida en el apartado F.A. El apartado F.B. incluye la terminología utilizada por la norma UNE 13816.

situación inaceptable puede no estar definida a priori, en cuyo caso el operador se compromete a registrar y tratar toda ausencia de servicio o servicio no prestado.

- El método de medida y de cálculo.

Para la definición de la calidad de un servicio concreto, el operador debe elegir los criterios del anexo A de la Norma UNE 13816 para los cuales fijará pautas de servicio. Dicho anexo contiene una lista detallada de los criterios de calidad de un servicio de transporte público de pasajeros (TPP) percibidos desde el punto de vista del cliente. Conviene que quien utilice esta lista sea consciente de que, en la práctica, la calidad percibida por los clientes del TPP es global y que éstos no la perciben como la suma de las características de la lista.

Para cada servicio (si la **concesión** incluye más de uno) el operador debe establecer pautas de servicio correspondientes a los criterios de calidad que escoja del citado anexo y los expresará incluyendo la información siguiente:

PAUTAS PARA LOS CRITERIOS DE CALIDAD (directrices, principios o propósitos, que configuran la definición de calidad de servicio objetivo)			
Pautas	Nivel de exigencia	Situación inaceptable	Método de medida
-----	-----	-----	-----

Los niveles de exigencia deben cumplirse para cada uno de los criterios incluidos en la definición de calidad de servicio objetivo. Se considerarán descalificantes para la certificación los **incumplimientos** muy graves, o la persistencia de incumplimientos graves, que afecten a la observancia de la reglamentación, así como los que afecten al **Plan individualizado de innovación y mejora de la calidad** previsto en el Decret 128/2003.

La entidad certificadora deberá notificar a la Direcció General de Ports i Transports (en adelante, DGPT) la retirada de certificación o no la renovación a alguno de los operadores incluidos en el ámbito de aplicación del Decret 128/2003.

El operador, para dar cumplimiento al compromiso de calidad en la prestación del servicio derivado del Decret 128/2003, deberá incluir en la definición de calidad de servicio objetivo, como mínimo², las pautas establecidas en el siguiente apartado, además de las que quiera proponer libremente de acuerdo con sus necesidades y expectativas.

Para acceder a la certificación deberá cumplir las pautas descritas en los puntos C.0 al C.8, ambos inclusive. Deberá cumplir la totalidad de las pautas antes de diciembre de 2009, fecha en la que el 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.

Los operadores que ya cuenten con un sistema de gestión certificado según ISO 9001 deberán incluir en la definición de calidad de servicio objetivo todas las pautas descritas en el siguiente apartado antes de diciembre de 2009.

La DGPT podrá ampliar el plazo, a solicitud del interesado y en casos debidamente justificados.

C. PAUTAS BÁSICAS DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE REGULAR INTERURBANO DE VIAJEROS EN AUTOBÚS EN CATALUNYA

Para los servicios de transporte regular interurbano de viajeros en autobús sometidos al Decret 128/2003 (y para aquellos de transporte **peri-urbano** que lo consideren oportuno), la definición de la calidad de servicio objetivo deberá evidenciar el cumplimiento de las siguientes pautas de calidad³.

² El operador puede definir su calidad de servicio objetivo mediante pautas más ambiciosas. Las establecidas en este documento constituyen los mínimos para el conjunto de servicios de transporte de viajeros objeto del Decret 128/2003 sobre medidas de innovación y de fomento de la calidad.

³ Salvo que no conciernen al servicio ofertado, en cuyo caso el operador deberá justificarlo documentalmente.

C.0. Características básicas del servicio

El operador deberá elaborar un "Manual de características básicas del servicio". Además de contener una descripción de las pautas de calidad y del sistema de gestión de la calidad, deberá especificar de forma clara y comprensible las características del servicio o servicios objeto de certificación. Como mínimo, contendrá:

- la descripción geográfica y temporal del servicio o servicios objeto de certificación,
- las condiciones fijadas en el título concesional y en el Plan individualizado de innovación y mejora de la calidad (para los servicios sometidos al Decret 128/2003),
- 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.

C.1. Servicio Ofertado

1.3 Explotación

El proveedor deberá definir y especificar documentalmente la forma en que evaluará el ajuste entre oferta y demanda. Este ajuste deberá revisarlo, como mínimo anualmente, con datos desagregados del número de pasajeros por trayecto y de la capacidad del vehículo que lo realiza. Sus conclusiones deberán incorporarse al "Plan de acciones de mejora". Además, el operador deberá incluir en la evaluación otros análisis o datos que permitan fundamentar, en su caso, peticiones para ampliación o modificación de ruta, horario, etc. con objeto de mejorar la **efectividad** y la **eficiencia** de la adecuación entre la oferta y la demanda. Deberá comunicar a la DGPT el resumen y las conclusiones de la evaluación.

1.5 Fiabilidad del servicio

Cuando se detecte una **no conformidad** 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.

El operador deberá definir y especificar documentalmente la forma en que llevará a cabo los controles y establecerá las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de las no conformidades. Deberá asegurar que el servicio no conforme se identifica y controla para prevenir su prestación no intencional. Mantendrá **registros** de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.

El operador deberá definir y especificar documentalmente cómo realizará las:

- **Acciones correctivas** para eliminar la/s causa/s de las no conformidades detectadas u otras situaciones indeseables (adecuadas a los efectos de éstas), con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir, y
- **Acciones preventivas** para eliminar la/s causa/s de las no conformidades potenciales u otras situaciones potencialmente indeseables (adecuadas a los problemas potenciales), para prevenir su ocurrencia.

La especificación deberá concretar los requisitos para:

- revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de clientes),
- determinar las causas de las no conformidades,
- evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades y de adoptar acciones para asegurarse que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- determinar e implantar las acciones necesarias,
- registrar los resultados de las acciones llevadas a cabo, y
- revisar las acciones correctivas/preventivas adoptadas.

El operador deberá definir y especificar documentalmente (y de forma coherente con la especificación para acciones correctivas) 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. Mantendrá un registro de incidencias por avería en ruta y de suspensiones o modificaciones del servicio no anunciadas.

PAUTAS PARA LOS CRITERIOS DE LA CATEGORÍA 1 : SERVICIO OFERTADO		
PAUTAS	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Adecuación oferta-demanda	Que el 100% de los clientes se beneficien de la pauta establecida.	Un retraso superior a 3 meses en la revisión de la adecuación oferta-demanda o en la comunicación a la DGPT.
Control de servicio no conforme	Que el 100% de los clientes se beneficien de la pauta establecida.	Que una no conformidad conocida por el operador no haya sido registrada.
Acciones correctivas y preventivas	Que el 100% de los clientes se beneficien de la pauta establecida.	Que una no conformidad conocida por el operador no haya sido evaluada o no se ha implementado las acciones necesarias.
Respuesta ante avería en ruta	Que el operador no deje a ningún pasajero inmovilizado en trayecto por avería.	Que un pasajero ha sido abandonado durante el trayecto sin posibilidad de ser recogido por otro vehículo habilitado por el operador.
		Que un servicio programado, o parte del mismo, haya sido suspendido o modificado sin previo aviso, salvo causas excepcionales debidamente justificadas.

C.2. Accesibilidad

2.2. Accesibilidad interna a personas con movilidad reducida

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.

PAUTAS PARA LOS CRITERIOS DE LA CATEGORÍA 2 : ACCESIBILIDAD		
PAUTAS	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Accesibilidad personas movilidad reducida	100% de cumplimiento del Plan en los vehículos que presten el servicio.	Un retraso superior a 3 meses en el cumplimiento del Plan.

C.3. Información

3.1 Información general

Deberá estar disponible, de modo comprensible, actualizada y en correcto estado de mantenimiento, la información general que se detalla a continuación:

a) En el vehículo

- En el exterior: identificación del servicio, destino o denominación.
- En el interior: debe estar a disposición de los pasajeros, como mínimo mediante una copia para el conductor, la información relativa a identificación del servicio, del operador del servicio y medios de contacto, información sobre el trayecto, los horarios, los títulos de transporte en vigor y su validez, así como otras informaciones relevantes para el pasajero (correspondencias, puntos de venta, edad hasta la que no se paga, cambio máximo permitido...), según proceda.

b) Información proporcionada por el conductor

Siempre que el vehículo esté parado, el conductor deberá poder proporcionar información sobre los títulos de transporte en vigor así como sobre el trayecto y los horarios. En situaciones anormales programadas, debe poder informar sobre alteraciones significativas previstas en el trayecto (y su causa cuando sea posible), en especial sobre las de ocurrencia reciente, así como sobre soluciones alternativas.

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.

PAUTAS PARA LOS CRITERIOS DE LA CATEGORÍA 3 : INFORMACIÓN		
PAUTAS	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Información en el vehículo	Que el 100% de los pasajeros se beneficiarán de la pauta establecida.	Que un vehículo no disponga de una copia de la información para el conductor.
		Que un cliente no pueda identificar el vehículo o el destino indicado sea erróneo.
Información por el conductor	Que el 100% de los conductores estén en disposición de facilitar la información especificada en la pauta.	Que un conductor no informe según lo indicado en la pauta establecida.
Información en paradas y oficinas comerciales	Que el 100% de los pasajeros se beneficien de la pauta establecida.	Que en una parada u oficina comercial no exista la información o ésta no haya sido actualizada en un plazo de tres días laborables.

C.4. Tiempo

4.2. Cumplimiento de Horarios/ Intervalos de paso

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 definir y especificar documentalmente la forma en que evaluará el cumplimiento horario. Anualmente, como mínimo, deberá 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.

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. Dadas las características del transporte interurbano, para las llegadas o pasos por parada se considerará admisible un retraso de hasta doce minutos con respecto al horario publicado. Los retrasos superiores deberán ser registrados, indicando si han sido motivados por causas imputables al operador o por causas ajenas al mismo.

No se considera admisible la salida antes del horario publicado, salvo casos excepcionales debidamente registrados y justificados.

Cuando proceda, para facilitar la correspondencia con otros servicios se admitirán retrasos de hasta diez minutos con respecto al horario de salida o de paso por parada. Este retraso deberá ser registrado y tendrá consideración de incidencia horaria por causas ajenas al operador.

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 x i}.

PAUTAS PARA LOS CRITERIOS DE LA CATEGORÍA 4 : TIEMPO ⁴		
PAUTAS	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Incidencias horarias	Mantener registros de las incidencias que afecten al normal desarrollo horario.	Que un vehículo o su conductor no dispongan de reloj.
		Que una incidencia horaria no haya sido registrada.
Puntualidad	Que el 80% de los pasajeros finalicen el trayecto sin retrasos superiores a 12 minutos ⁵ .	Que más del 10% de pasajeros finalicen el trayecto con retrasos superiores a 18 minutos, salvo los casos en que las causas sean ajenas al operador y hayan sido debidamente registradas.
		Que un vehículo salga de la parada antes del horario publicado.
Regularidad	Que el 80% de los viajeros accedan al vehículo sin esperar más del intervalo de paso incrementado en un 20%.	Que más del 10% de pasajeros accedan al vehículo con espera superior al intervalo de paso incrementado en un 50%, salvo los casos en que las causas sean ajenas al operador y hayan sido debidamente registradas.

C.5. Atención al cliente

5.2. Relación con el cliente: consultas, quejas, sugerencias y reclamaciones

El operador deberá prestar atención a los clientes mediante la línea telefónica con número y horario especificados y adecuadamente divulgados.

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.

Con independencia de las obligaciones relacionadas con el “Libro de reclamaciones”, el operador definirá y especificará documentalmente la sistemática para el tratamiento de las quejas, sugerencias y reclamaciones que le dirijan por escrito los clientes o cualquier otra parte afectada por la actividad del operador, las deberá registrar y responder de manera adecuada y personalizada en un plazo no superior a 30 días naturales.

5.3. Personal

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.

⁴ El objetivo de estas pautas es que los pasajeros tengan una percepción positiva de la fiabilidad horaria del servicio ofertado y divulgado. El operador deberá combinar su capacidad organizativa para conseguir el cumplimiento, el uso de los medios 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.).

⁵ 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.

PAUTAS PARA LOS CRITERIOS DE LA CATEGORÍA 5 : ATENCIÓN AL CLIENTE		
PAUTAS	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Consultas, quejas, sugerencias y reclamaciones	Que el 98% de los clientes que efectúen consultas o reclamaciones sean atendidos de acuerdo con lo definido.	Que más del 5% de los clientes que efectúen consultas o reclamaciones no sean respondidos de acuerdo con lo definido.
Plan de actuación y atención al cliente	Que el 100% de los empleados conozcan y apliquen, en el ámbito de sus funciones, el protocolo de actuación en relación a la atención a los clientes.	Que un empleado desconozca, en el ámbito de sus funciones, el protocolo o no actúe conforme al mismo.

C.6. Confort

6.1. y 6.4. Conservación y limpieza

El operador deberá asegurar el correcto estado de conservación de los elementos de los vehículos (y, en su caso, de paradas e instalaciones) que puedan afectar al confort de los pasajeros. El operador del servicio debe asegurar la limpieza, tanto del interior como del exterior de los vehículos (y, en su caso, de las paradas y de los puntos de venta propios), adecuando el mantenimiento de la limpieza al tipo de utilización de los clientes. En su caso, deberá asegurar la higiene de los WC.

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.

6.3. Confort del viaje: conducción

El operador deberá cerciorarse de que el "Manual del conductor" incluya, al menos, las siguientes 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):

- Iniciar la marcha sólo cuando las puertas estén completamente cerradas (abrir las sólo con el vehículo totalmente detenido) y evitar arranques, paradas, frenazos, tirones o cambios de dirección bruscos.
- Verificar que el vehículo no tiene averías y que su estado de conservación y de limpieza general es el adecuado.
- Efectuar las paradas en las ubicaciones establecidas y con atención a las necesidades de los pasajeros.
- Verificar, antes de iniciar la marcha, si algún cliente se acerca corriendo con intención de acceder al vehículo y, en su caso, facilitarle la entrada.
- Al iniciar la ruta, revisar que todas las ventanillas estén cerradas, cuando el vehículo disponga de sistema de aire acondicionado y éste esté operativo.
- Gobernar los controles del vehículo y de sus accesorios tratando de obtener más confort para los pasajeros. En particular, en su caso, deberá cuidar que la regulación del aire acondicionado y la de los dispositivos de sonido no produzca molestias a los pasajeros.

PAUTAS PARA LOS CRITERIOS DE LA CATEGORÍA 6 : CONFORT		
PAUTAS	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Conservación y limpieza	Que el 100% de los vehículos (y, en su caso, paradas e instalaciones propias) cumplan el Protocolo de conservación y limpieza.	Que el operador no haya registrado e iniciado actuaciones correctivas y preventivas tras tener conocimiento de que, a consecuencia del estado de conservación o de limpieza de un vehículo (instalación o parada, en su caso), algún pasajero o sus pertenencias hayan sufrido daños o hayan estado en riesgo de sufrirlos.
Conducción confortable	Que el 100% de los pasajeros dispongan del confort del viaje acorde con la pauta establecida.	Que el operador no haya registrado e iniciado actuaciones correctivas y preventivas tras tener conocimiento de alguna situación en la que la conducción haya alterado el confort de los pasajeros sin que intervinieran causas excepcionales debidamente justificadas.

C.7. Seguridad

7.1, 7.2, 7.3 Gestión de situaciones de emergencia, accidentes e incidentes

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.

Deberá calcular la **Tasa anual de agresiones e incidentes a bordo** y la **Tasa anual de accidentes**, referidas al año natural, y deberá especificar las acciones de mejora oportunas, para reducirlas o mantenerlas, en el Plan de acciones de mejora.

PAUTAS PARA LOS CRITERIOS DE LA CATEGORÍA 7 : SEGURIDAD

PAUTAS	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Gestión de situaciones de emergencia	Que el 100% de los vehículos en servicio estén en correcto estado de mantenimiento.	Que un vehículo inicie ruta con constancia de algún incumplimiento respecto de señalización de equipamientos para caso de accidente.
	Que el 100% de los pasajeros dispongan de vehículos con indicaciones de emergencia y conductores instruidos.	Que un vehículo inicie ruta con constancia de algún incumplimiento relacionado con la gestión de emergencias.
Prevención de accidentes	Mantener un registro de accidentes y realizar un Plan de prevención de accidentes que los utilice y evaluarlo periódicamente.	Que un accidente no haya sido registrado o no se haya analizado la conveniencia de activar acciones preventivas.
	Que el 100% de los vehículos en servicio dispongan de elementos de seguridad acordes.	Que un vehículo inicie ruta con constancia de algún incumplimiento en relación a los elementos de seguridad.
Previsión de incidentes a bordo	Mantener un registro de incidentes y realizar un Plan de prevención de incidentes que los utilice y evaluarlo periódicamente.	Que un incidente no haya sido registrado o no se haya analizado la conveniencia de activar acciones preventivas.

C.8. Impacto ambiental

8.1 Contaminación

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.

8.2 Consumo de energía

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

PAUTAS PARA LOS CRITERIOS DE LA CATEGORÍA 8 : IMPACTO AMBIENTAL		
PAUTAS	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Contaminación	Que el 100% de clientes dispongan de vehículos acordes con la pauta establecida.	Que un vehículo inicie ruta con constancia de algún incumplimiento en relación con las condiciones técnicas legales vigentes.
	El operador contratará gestores de residuos autorizados y realizará un control periódico.	Que algún residuo no se gestione a través del gestor autorizado. Que no haya control periódico.
Consumo de energía	Se mantendrán indicadores de consumo y se realizará un seguimiento de los mismos.	Que no haya indicadores o no se haga su seguimiento.

C.9. 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 (ver definición B.11) deberá incluir, como mínimo, las pautas siguientes:

9.1 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.

PAUTAS PARA LOS CRITERIOS DE LA CATEGORÍA 1 : SERVICIO OFERTADO		
PAUTAS	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Reserva anticipada de plaza	Que el 100% de los clientes dispongan de la posibilidad de reservar plaza según la pauta establecida.	Que un cliente no pueda reservar plaza con una semana de antelación.

9.2 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.

PAUTAS PARA LOS CRITERIOS DE LA CATEGORÍA 2 : ACCESIBILIDAD		
PAUTAS	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Disponibilidad de vehículos adaptados	100% de cumplimiento de la disponibilidad horaria especificada.	Que un cliente con movilidad reducida sea abandonado en horario de disponibilidad de vehículo adaptado sin posibilidad de ser recogido por otro vehículo habilitado por el operador.

9.3 Información a través de Internet⁶

El operador deberá garantizar la disponibilidad de información actualizada a través de Internet, incluyendo como mínimo: horarios / frecuencias de los vehículos y su recorrido, así como tarifas en vigor con información de la validez de cada título de transporte, edad a partir de la cual se paga y otras informaciones que se consideren relevantes para el pasajero, según proceda.

⁶ 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 ha 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.

PAUTAS PARA LOS CRITERIOS DE LA CATEGORÍA 3 : INFORMACIÓN		
PAUTAS	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Información a través de Internet	Que en el 95% de los casos ⁷ esté la información disponible.	Que en más del 15% de los casos no esté disponible.

9.4 Política sobre 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.

PAUTAS PARA LOS CRITERIOS DE LA CATEGORÍA 4 : TIEMPO		
PAUTAS	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Política sobre retrasos	Que el 95% de los pasajeros puedan acogerse a la pauta establecida.	Que en más del 10% de los pasajeros no puedan acogerse a la pauta establecida.

9.5 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.

PAUTAS PARA LOS CRITERIOS DE LA CATEGORÍA 5 : ATENCIÓN AL CLIENTE		
PAUTAS	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Adquisición de títulos	100% de cumplimiento de la pauta establecida.	Que un medio de pago de los especificados no sea admitido.
		Que un tipo de título de los especificados no esté disponible.

9.6 y 9.7 Antigüedad de la flota

El operador deberá especificar en la Carta de servicios la antigüedad media⁸ y la antigüedad máxima de los vehículos que utilizará para prestar el servicio, así como la fecha en que la antigüedad ha sido calculada.

PAUTAS PARA LOS CRITERIOS DE LA CATEGORÍA 6 y 7 : CONFORT Y SEGURIDAD		
PAUTAS	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Antigüedad	100% de cumplimiento de la pauta establecida.	Que la antigüedad media supere a la especificada.

9.8 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.

PAUTAS PARA LOS CRITERIOS DE LA CATEGORÍA 8 : IMPACTO AMBIENTAL		
PAUTAS	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Sistema de gestión medioambiental	100% de cumplimiento de la pauta establecida.	Que un vehículo inicie ruta con constancia de algún incumplimiento en relación con el SGMA, si el operador ha especificado que cuenta con SGMA certificado.

⁷ Posibilidad de acceder a la información en Internet en todo momento.

⁸ 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.

D. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Los operadores titulares de alguna concesión administrativa de transporte regular interurbano de viajeros de competencia de la Generalitat de Catalunya deben poner en marcha un sistema de gestión de la calidad que garantice la realización de las etapas siguientes, considerando la escala y la complejidad de la operación del transporte regular interurbano de viajeros.

1. La identificación de las expectativas explícitas e implícitas de los clientes en cuanto a la calidad de servicio de transporte regular interurbano de viajeros.
2. La previsión de las limitaciones legales, políticas, financieras, técnicas y de otro tipo.
3. La identificación de los niveles de calidad existentes y las áreas de mejora potenciales.
4. La definición de los objetivos de calidad de servicio teniendo en cuenta los apartados 1, 2, 3 anteriormente citados y el 5 siguiente. Esto implica la conversión de los resultados de esos apartados en criterios de calidad cuantificables y:
 - la selección de criterios de la lista de criterios de calidad del anexo A de la norma UNE 13816, teniendo en cuenta el número de pasajeros afectados;
 - la especificación del nivel de prestación que se establece como objetivo a cumplir para cada uno de los criterios arriba mencionados (como mínimo las pautas básicas, descritas en el apartado anterior), teniendo en cuenta el número de pasajeros afectados. Esto implica:
 - la definición de 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.
5. La medición del nivel de prestación. Esto lleva consigo:
 - la selección de los métodos de medida (ver Norma UNE 13816, apartado 5.3 y anexo C),
 - la definición de la frecuencia de las mediciones,
 - la elección de los métodos de cálculo de los resultados y su adecuada validación, y
 - la documentación de los resultados.
6. La puesta en marcha de 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).
7. La evaluación⁹, al menos 1 vez cada 2 años, de la percepción por el cliente de la calidad producida para servir de base al apartado 8 siguiente. La evaluación, 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,

⁹ 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).



- 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.
8. La elaboración e implantación de 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.
9. Cada una de las etapas anteriores debe tenerse en cuenta, de manera general o detallada, y registrarse de forma que permita su revisión. El operador deberá 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).
10. La definición y especificación documental de 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.
11. El aseguramiento de 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.
12. 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 están definidas sin ambigüedad, son conocidas y resultan adecuadas,
 - que los flujos de comunicación, hacia dentro y hacia el exterior de la organización, son apropiados, y
 - que han 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.

E. MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

En la medida de la calidad de la prestación del servicio para cada criterio, se usarán los métodos adecuados según prevé la Norma UNE 13816¹⁰.

Es posible utilizar otros métodos, a condición que se obtengan resultados equivalentes. En caso de usar otros métodos, se proporcionará un resumen de la metodología.

¹⁰ Actualmente está en fase de borrador el proyecto de norma europea prEN 15140 Transporte público de pasajeros. Requisitos básicos y recomendaciones para los sistemas de medición de la calidad del servicio prestado. Una vez esté aprobada e incorporada al acervo normativo europeo y/o español, se considerará de consulta obligatoria a la hora de establecer un compromiso de calidad y los sistemas de medición asociados al mismo.

Las “Encuestas de satisfacción de clientes” deben ser realizadas periódicamente, con una muestra aleatoria dentro del universo de clientes que utiliza el servicio. La dimensión de la muestra deberá garantizar un margen de error de menos del 10% para un nivel de confianza del 95%. A los resultados de las encuestas se les deberá atribuir una puntuación en una escala de 1 (totalmente insatisfecho) a 5 (totalmente satisfecho), pudiendo ser utilizada una escala alternativa equivalente. En el caso de que la puntuación sea inferior al valor medio de la escala en el periodo de análisis y/o la diferencia con los resultados alcanzados para la medida de la prestación sean significativos, el operador del servicio deberá revisar la adecuación y la ejecución del Plan de acciones de mejora y promover en el menor espacio de tiempo posible una nueva encuesta para evaluar la eficacia de dichas acciones.

F. DEFINICIONES

F.A. Conceptos generales

A.1. Accidente

Circunstancia ajena a la intencionalidad de los pasajeros y del conductor que se interpone en el desarrollo normal del servicio y que causa daños a los pasajeros, al vehículo o a terceros (derivados de la circulación, del estado de conservación, de la actuación del conductor...).

A.2. Acción correctiva

Las acciones correctivas tratan de evitar que una causa de no conformidad vuelva a producirse.

A.3. Acción preventiva

La que trata de prevenir posibles no conformidades anticipándose a situaciones potencialmente indeseables.

A.4. Concesión

Negocio jurídico por el cual la Administración cede a una persona o empresa la gestión de un servicio público durante un plazo de tiempo determinado y bajo ciertas condiciones.

A.5. Corrección

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 llevarse a cabo junto con una acción correctiva. Cuando se corrige un servicio no conforme, debe ser sometido a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

A.6. Efectividad

Capacidad para responder a las demandas o expectativas de la sociedad en relación con el conjunto del sistema de transporte público de viajeros.

A.7. Eficiencia

Criterio económico que revela la capacidad para producir el máximo de resultados (objetivos predefinidos) con el mínimo de recursos utilizados.

A.8. Incidencia

Motivo que se interpone en el desarrollo normal del servicio, sea ajeno o imputable al operador.

A.9. Incidente

Circunstancia que se interpone en el desarrollo normal del servicio con origen en algún pasajero (de orden público, de salud...).

A.10. Incumplimiento

Resultado de no haber observado algún requisito, norma o precepto a los que se está legalmente obligado en la prestación del servicio.

A.11. Interurbano

Servicio de transporte que transcurre parcial o totalmente fuera del ámbito urbano definido en el artículo 29 de la Ley 12/1987, de acuerdo con el Decret 319/1990.

A.12.No conformidad

Incumplimiento de algún requisito del sistema de gestión de la calidad del servicio.

A.13.Norma UNE 13816

Se trata de la Norma europea "Transporte. Logística y servicios. Transporte público de pasajeros. Definición de calidad del servicio, objetivos y mediciones", elaborada por el Comité Técnico AEN/CTN 152 y aprobada en 2001 por el Comité Europeo de Normalización.

A.14.Pauta

Regla que deben seguir o a la que se deben ajustar las conductas, las tareas, las actividades, etc., en la prestación del servicio.

A.15.Peri-urbano

Servicio de transporte interurbano que transcurre alrededor de los bordes o de la periferia de una ciudad, de forma que sus características (número de paradas, distancia entre paradas, características del vehículo, capacidad ofertada, etc.) lo asemejan a un servicio de transporte urbano.

A.16.Plan individualizado de innovación y mejora de la calidad

Compromiso adquirido por el operador en virtud del Decret 128/2003 y que complementa las condiciones del título concesional.

A.17.Registros

Conjunto de anotaciones, inscripciones, grabaciones y documentos que dejan constancia de una actividad determinada.

A.18.Situación anormal programada

Se trata de una alteración significativa en un trayecto (o en un tramo de, al menos, 2 paradas consecutivas) prevista en el tiempo y cuya duración supere una semana. (Ejemplos: grandes obras, fiestas, etc.). O bien, se considera situación anormal programada una alteración significativa en un trayecto que afecte, al menos, a dos tercios de las paradas del trayecto afectado y tenga una duración prevista superior a un día e inferior o igual a una semana (Ej: obras, fiestas de más de un día, etc.)

A.19.Tasa anual de accidentes

Número total de kilómetros recorridos en un año natural dividido por el número total de accidentes.

A.20.Tasa anual de agresiones e incidentes a bordo

Número total de viajeros transportados en un año natural dividido por el número total de agresiones e incidentes a bordo de los vehículos.

A.21.Título concesional

Documento legal otorgado por la Administración a una o varias empresas en el que se especifican las condiciones particulares y obligatorias para gestionar un servicio público determinado.

F.B. Términos y definiciones utilizados por UNE 13816

B.1. Accesibilidad

Acceso al sistema de TPP, incluyendo las conexiones con otros modos de TPP.

B.2. Acuerdo de calidad

Acuerdo formal, no necesariamente contractual, entre diferentes partes de los sectores público y privado para cooperar en materia de promoción y prestación de servicios de TPP.

B.3. Adecuación a las necesidades

Indica en qué medida los servicios ofrecidos responden a las necesidades de un cliente individual en materia de transporte.

B.4. Adelanto

Periodo de tiempo de anticipación al horario previsto/publicado para la realización de un viaje en TPP.

B.5. Adquisición de billetes

Posibilidad de obtener la autorización para viajar.

B.6. Adquisición de billetes (al exterior de la red)

Posibilidad de obtener la autorización para viajar en un lugar que no pertenece a la misma red.

B.7. Adquisición de billetes (en la red)

Posibilidad de obtener la autorización para viajar en las paradas o en el mismo vehículo.

B.8. Atención al cliente

Elementos del servicio introducidos para asegurar la mejor adecuación entre el servicio normalizado (servicio de referencia) y los requisitos del cliente individual.

B.9. Atributo del cliente

Calidad del servicio u objeto material reconocido como adecuado para un individuo.

B.10. Capacidad

Magnitud en la que una unidad de TPP puede acomodar a todos los pasajeros que quieren viajar en un momento dado respetando sus expectativas (con los límites de la reglamentación vigente).

B.11. Carta de servicios

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.

B.12. Cliente

Persona interesada en satisfacer una necesidad personal de movilidad utilizando para ello un servicio de TPP, desde la organización del viaje hasta que finalice el contrato con el prestador del servicio (véase pasajero).

B.13. Cliente (potencial)

Persona con necesidad individual de movilidad.

B.14. Comparación de procedimientos

Comparación sistemática de los sistemas y el funcionamiento de un proveedor del servicio de TPP en relación con otros proveedores. Esta comparación ha de estar relacionada necesariamente con el modo de transporte y puede realizarse con otros tipos de industrias o servicios cuando sea adecuado.

B.15. Confort

Elementos del servicio introducidos para ofrecer unos desplazamientos en TPP relajados y agradables.

B.16. Control de clientes (control presencial)

Método de medida de la calidad de servicio basado en las observaciones objetivas realizadas de manera independiente (a partir de criterios específicos, determinados con antelación) por equipos de observadores formados para comportarse como verdaderos clientes que viajan en el sistema.

B.17. Correspondencia

Cambio de unidad de TPP por los pasajeros, cualquiera que sea el modo de transporte.

B.18. Desplazamiento de una unidad de TPP

Desplazamiento previsto de una unidad de TPP sobre una ruta única (véase el apartado B.3 63)

B.19. Disponibilidad

Extensión de los servicios ofrecidos, en cuanto a geografía, horario, frecuencia y modo de transporte.

B.20. Duración de la espera en una parada

Periodo de tiempo de permanencia en la red, excepto el tiempo de permanencia en las unidades de TPP, para efectuar el viaje previsto.

B.21. Duración del viaje

Tiempo necesario para efectuar el trayecto.

B.22. Encuesta de satisfacción del cliente

Encuestas diseñadas para evaluar en qué medida el cliente considera que han sido satisfechas sus expectativas.

B.23. Fiabilidad del servicio

Indica en qué grado el cliente puede estar seguro de que el servicio será realizado conforme a lo que ha sido publicado.

B.24. Frecuencia

Número de viajes de un vehículo previstos durante un periodo determinado de tiempo, en un punto específico y con un mismo destino.

B.25. Hoja de ruta

Descripción del conjunto de trayectos y horarios previstos para las unidades de TPP.

B.26. Horario

Publicación de las horas de servicio de los vehículos en función del trayecto y de las horas de funcionamiento.

B.27. Identificación de las paradas

Dispositivos de localización e identificación de una parada.

B.28. Impacto medioambiental

Efecto que provoca la prestación de un servicio de TPP sobre el medio ambiente.

B.29. Información

Puesta a disposición sistemática de toda la información concerniente al sistema de TPP necesaria para que los pasajeros puedan programar y efectuar sus desplazamientos.

B.30. Información sobre el servicio

Suministro voluntario de información sobre los servicios previstos.

B.31. Información sobre el trayecto de la unidad de TPP

Información concerniente al viaje indicada en el vehículo, sobre su ruta, el destino y las paradas previstas.

B.32. Información sobre el viaje

Suministro voluntario de información concerniente a las características del servicio en el momento determinado, las alternativas disponibles y los consejos en caso de incidentes.

B.33. Instalaciones del TPP

Dispositivos, medios, locales o equipamiento destinados principalmente al TPP para hacer el uso del TPP más fácilmente alcanzable.

B.34. Intervalo

Espacio de tiempo entre el paso de las unidades de TPP destinadas a una misma sección de ruta, teniendo en común como mínimo dos puntos de parada.

B.35. Medida directa de la prestación (en tiempo real)

Método de supervisión de la prestación real del servicio mediante el registro del funcionamiento o la observación directa.

B.36. Multimodal

Actividades que implican o afectan más de un modo de transporte, incluyendo las correspondencias, la cooperación, la elección y la coordinación entre los diversos modos.

B.37. Operador

Prestador del servicio que posee la "licencia de explotación" para todo o parte del servicio.

B.38. Parada (zona de subida y de bajada)

Zona situada dentro o fuera de la ruta principal, prevista para la espera, el embarque y desembarque de pasajeros y las correspondencias entre las unidades de TPP. Las paradas pueden utilizarse por uno o varios modos de transporte.

B.39.Pasajero

Persona que está satisfaciendo una necesidad personal de movilidad mediante el uso del TPP (véase cliente).

B.40.Persona con movilidad reducida

Persona que sufre un incapacidad física o mental, o que sufre algún impedimento tal que su movilidad está reducida.

B.41.Puntualidad (de los servicios previstos en términos de horarios)

Indica en qué medida las unidades de TPP respetan los horarios publicados.

B.42.Calidad de servicio (esperada)

Nivel solicitado por el cliente, implícita o explícitamente.

B.43.Calidad de servicio (objetivo)

Nivel que los prestadores del servicio pretenden suministrar.

B.44.Calidad de servicio (percibida)

Impresiones del cliente respecto a la calidad de servicio suministrado.

B.45.Calidad de servicio (producida)

Nivel que se ha alcanzado según criterios cuantificables objetivamente.

B.46.Regularidad (de los servicios previstos en términos de intervalos)

Indica en qué medida las unidades de TPP respetan los intervalos publicados.

B.47.Retraso

Periodo de tiempo que excede el horario previsto/publicado para la realización de un viaje en TPP.

B.48.Ruta

Desplazamiento de una unidad de TPP incluyendo todas las paradas previstas, caracterizado por los puntos de parada predefinidos a la salida y a la llegada.

B.49.Seguridad

Sentimiento de protección personal experimentado por los clientes, derivado de las medidas y los medios utilizados y de la comunicación realizada para asegurar que los clientes son conscientes de estos medios y medidas.

B.50.Servicio ofrecido

Descripción del servicio ofrecido, en términos de zona geográfica cubierta, horarios, frecuencia y modo de transporte.

B.51.Sistema (de TPP)

Conjunto de las unidades, de las instalaciones, de la explotación y de la gestión de TPP.

B.52.Tasa de carga

Ratio entre el número total de pasajeros que transporta y la capacidad total de una unidad de TPP.

B.53.Terminal (parada)

Área que contiene una o diversas paradas, donde al menos una coincide con el destino final de una ruta.

B.54.Tiempo de acceso

Tiempo necesario para entrar en la red a partir de un punto considerado como origen del viaje.

B.55.Tiempo de correspondencia (real o prevista)

Tiempo necesario para efectuar la correspondencia entre dos rutas o dos modos de transporte diferentes.

B.56.Tiempo de maniobra

Tiempo integrado en un horario, entre la llegada de una unidad de TPP a su destino final y su salida para el viaje siguiente.

B.57. Tiempo de parada de una unidad de TPP

Duración planificada de la parada de una unidad de TPP permitiendo el descenso y la subida de pasajeros en una parada, apertura y cierre de las puertas pertinentes.

B.58. Tiempo de trayecto de una unidad de TPP

Tiempo necesario para cumplir una ruta específica en una unidad de TPP.

B.59. Tiempo salida

Tiempo necesario para salir del sistema y llegar al destino.

B.60. Tiempo/duración

Aspectos relativos al tiempo necesario para programar y efectuar los viajes.

B.61. Transporte público de pasajeros (transporte público) (TPP)

Servicios en general que responden a la definición del apartado 2.1 de la Norma UNE 13816.

B.62. Trayecto

Desplazamiento programado de una unidad de TPP a lo largo de una única ruta (véase el apartado B 3.22).

B.63. Trayecto (pasajero)

Desplazamiento realizado por un pasajero en una sola unidad de transporte sin tener necesidad de descender o de realizar una correspondencia.

B.64. Trayecto fuera de ruta

Recorrido de una unidad de TPP fuera del servicio comercial.

B.65. Unidad (de TPP)

Vehículo o grupo de vehículos unidos que operan simultáneamente, utilizados para ofrecer un transporte en común a un cierto número de pasajeros.

B.66. Viaje (de un pasajero)

Desplazamiento global de un pasajero, desde el punto de salida al punto de llegada, incluyendo todos los trayectos, las correspondencias y los retrasos.

B.67. Viaje en grupo (servicio chárter)

Servicio de transporte, utilizando unidades de TPP, para un grupo de pasajeros con una finalidad común y con un contrato único, que han adquirido la utilización exclusiva de un medio de transporte para viajar con una misma ruta.

B.68. Red

Gamma y extensión de los servicios de TPP ofrecidos en términos de duración, de zona geográfica alcanzada y de modo de transporte.