



GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

MANUAL DE APOYO

PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN NORMA UNE-EN 13816 EN EMPRESAS DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA



Fundación CETMO
2006

“MANUAL DE APOYO PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN NORMA UNE-EN 13816 EN EMPRESAS DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA” es un estudio elaborado por **Fundación Cetmo** por encargo de la **Dirección General de Transportes por Carretera** del Ministerio de Fomento.

EQUIPO TÉCNICO:

Santiago Ferrer Mur, Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos

Carles Petit Boqué, Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos

Sergio Vallejo Rodríguez, Licenciado en Ciencias Políticas y de la Administración y
Diplomado en Gestión y Administración Pública

Isabel López Amador, Secretaria

Fundación Cetmo agradece la colaboración de:

Sergio González Fernández, División de Certificación de Producto (AENOR)

César Martín Gómez, Gerente Consultoría (PRYSMA Calidad y Medio Ambiente)

PATRONATO de la Fundación Cetmo:

FETEIA, Ministerio de Fomento, Generalitat de Catalunya (DPTOP), Administración Tributaria en Barcelona, ANAVE, Autoridad Portuaria de Barcelona, Puertos del Estado, Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Barcelona, CETM y FENEBUS.

"MANUAL DE APOYO PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN NORMA UNE-EN 13816 EN EMPRESAS DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA"

1. El modelo de calidad según UNE-EN 13816

- 1.1. ¿Por qué una norma específica sobre calidad en pasajeros?
- 1.2. Modelos explicativos de la Satisfacción del Cliente.
- 1.3. El modelo UNE-EN 13816: el Ciclo de la Calidad.
- 1.4. Cómo establecer la calidad objetivo.
- 1.5. El Sistema de Gestión de la Calidad según UNE-EN 13816.
- 1.6. ¿Certificación según ISO 9001:2000 ó según UNE-EN 13816?
- 1.7. ¿Quién es responsable de la calidad del servicio?

2. Orientación al cliente

- 2.1. ¿Quién es cliente, usuario,... del servicio de transporte?
- 2.2. ¿De qué depende la satisfacción del pasajero?
- 2.3. ¿Cómo determinar las características del servicio?
- 2.4. ¿Todas las características contribuyen por igual?
- 2.5. ¿Por qué es importante cuidar la actuación sobre los estímulos?
- 2.6. ¿Por qué es importante gestionar la comunicación?
- 2.7. ¿Por qué es importante la gestión de las quejas?
- 2.8. Indicadores de gestión de la calidad orientados al cliente.

3. Elaboración del Manual de características básicas del servicio y la Carta de servicio

- 3.1. Utilidad del Manual de características básicas
- 3.2. Estructura del Manual de características básicas
- 3.3. Ejemplo: Manual de características básicas del servicio
- 3.4. ¿Para qué una "Carta de servicio"?
- 3.5. Características de una "Carta de servicio"
- 3.6. Ejemplo: estructura de una Carta de servicio en transporte regular de viajeros
- 3.7. Ejemplos de Cartas de servicio en transporte regular de viajeros por carretera

4. Elaboración de los procedimientos

- 4.1. ¿Qué documentación requiere un SGC?
- 4.2. Procedimientos ISO 9001 en organizaciones de transporte por carretera.
- 4.3. Procedimientos UNE-EN 13816 en transporte de viajeros por carretera.
- 4.4. Ejemplos de procedimientos en transporte de viajeros por carretera.
 - P-PS-21. Gestión de ofertas y contratos.
 - Identificación de los requisitos del cliente.
 - P-PS-23. Procedimiento general de Explotación.
 - (Prestación de los servicios)
 - P-PS-27. Manual del Inspector.
 - P-PS-29. Manual del Conductor.

5. Medir la satisfacción de los clientes

- 5.1. ¿Por qué evaluar la satisfacción del cliente?
- 5.2. Métodos y técnicas de investigación.
- 5.3. Los peligros de las encuestas.
- 5.4. Medida de la calidad esperada.
- 5.5. Cuantificar la calidad objetivo.
- 5.6. Medida de la calidad producida.
- 5.7. Medida de la calidad percibida.
- 5.8. Correlación calidad producida/calidad percibida.
- 5.9. El proyecto de medida de la satisfacción del cliente.

6. VI. Definiciones

- 6.1. Definiciones

INTRODUCCIÓN

“Manual de apoyo para la implantación de la gestión de la calidad según Norma UNE-EN 13816 en empresas de transporte de viajeros por carretera” ha sido elaborado por Fundación Cetmo a instancias de la Dirección General de Transportes por Carretera, en el marco de acciones destinadas a fomentar el desarrollo de las medidas asociadas al plan PLATA (Plan de Líneas de Actuación del Transporte en Autobús).

El proyecto nº 22 del Plan PLATA tiene por objeto conseguir la máxima implantación de los sistemas de gestión de la calidad entre las empresas de transporte de viajeros por carretera, como fórmula para mejorar la explotación y la rentabilidad de las mismas y, al mismo tiempo, para conseguir la mayor satisfacción de sus usuarios.

Para ello, propone acciones concretas que permitan la implantación generalizada de estos sistemas en el conjunto del sector, a través de su divulgación, promoción y ayuda a la implantación, junto con otras acciones tendentes a difundir la idea de que el “coste de la no calidad” es un coste inasumible, tanto para cualquier empresa con proyección de futuro como para el conjunto del sector y para el/los titular/es del transporte público.

La norma ISO proporciona un conjunto de indicaciones genéricas para facilitar el diseño, la implantación y el control de un Sistema de Gestión y obliga a que la organización que desee certificarse tenga que desarrollar un conjunto de documentos, con objeto de describir de forma precisa el planteamiento y los resultados del funcionamiento real del sistema implantado. Es una herramienta para garantizar el cumplimiento de unos requisitos y el control de las actividades, de manera que cuando se superen los límites establecidos el propio sistema lo identifique.

Durante mucho tiempo, en el transporte y en otros sectores, el “sello” (término muy habitual para referirse a los certificados) se ha considerado como una moda, como una imposición de la clientela o como una herramienta básicamente publicitaria. Así, gran número de organizaciones de transporte han conseguido la certificación en plazos “sorprendentes”, pero con un coste importante: no han aprovechado la implantación para revisar los aspectos de la actividad que son más relevantes para la satisfacción de los clientes y para iniciar una sistemática de mejora continua.

La nueva norma europea UNE-EN 13816 está dirigida más específicamente a la consecución del objetivo de satisfacción del usuario, puesto que ayuda a identificar las características significativas de la definición de la calidad en el transporte de viajeros. Junto con los documentos de apoyo elaborados por los Comités de Normalización, establece qué pautas han de configurar la definición de calidad.

Pero también es preciso apoyar a las empresas en relación con la manera de implantar dichas pautas de forma coherente con un sistema de gestión de la calidad certificable. Este es uno de los objetivos de este documento, en el que se recopilan, actualizan y adaptan conceptos, ejemplos y modelos orientados a facilitar la implantación de sistemas de gestión certificables según UNE-EN 13816.

Constituirá una importante ayuda para que los técnicos (de las empresas de transporte, pero también de las entidades de certificación, de consultoría y de formación) comprendan el funcionamiento de los mecanismos y de las herramientas relacionadas con las percepciones y las expectativas del cliente en transporte de viajeros. La aplicación práctica será más o menos compleja en función del tamaño del operador, etc., pero siempre consecuencia de haber comprendido cómo funcionan las percepciones y las expectativas del cliente.

Por esta razón, el documento no ofrece fórmulas rápidas e ingeniosas para conseguir la certificación. Esto no debería considerarse un obstáculo insalvable para los pequeños operadores, sino que debería constituir un estímulo a la necesaria corresponsabilidad entre titulares y operadores para que los primeros asuman directamente el liderazgo de determinadas actuaciones en pro de la homogeneidad de criterios y de la eficiencia global.

Este documento es complementario de otro titulado **“Buenas prácticas y recomendaciones para la mejora de la satisfacción del cliente de transporte público de viajeros por carretera”** y dirigido fundamentalmente a titulares. Lógicamente, ambos comienzan con la exposición del “marco conceptual de la calidad del transporte de viajeros” y existe un gran paralelismo en ambos (capítulo 1 del complementario y 1 y 2 del presente documento), si bien allí se hace mayor hincapié en la credibilidad y en la atribución de causas y aquí en la definición de la calidad objetivo, en la determinación de las características del servicio y en los indicadores de gestión.

Los capítulos 3 y 4 de este documento explican e ilustran la elaboración del Manual de características básicas, de la Carta de calidad y de los procedimientos del sistema de gestión de la calidad en empresas de transporte de viajeros. El 5 propone herramientas eficaces para la medida de las cuatro visiones de la calidad (esperada, ofrecida, producida y percibida) y el 6 recopila las definiciones de términos usados en el texto y que se considera que necesitan una precisión conceptual de la acepción concreta que se les ha otorgado.

Finalmente, hemos de subrayar que este documento, no puede sustituir a las normas ni a otras publicaciones relacionadas con el tema, sino que deberían ser usados conjuntamente. Tampoco puede evitar el esfuerzo de reflexión y planificación que exige el reto de implantar un sistema de gestión eficaz y eficiente. En el propio documento se reseñan numerosos enlaces a documentos y a fuentes de información que pueden ayudar a profundizar sobre aspectos específicos.



Fundación CETMO
2006