

Calidad y corresponsabilidad en el transporte público de viajeros por carretera

**“CALIDAD Y CORRESPONSABILIDAD
EN EL TRANSPORTE PÚBLICO 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

Anna Ballart Cònsul, Ingeniera Técnica de Obras Públicas

Pau Berengué Aguado, Ingeniero Técnico de Obras Públicas

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:

Antonio García y Nati Armentia, consultores de Steer Davies Gleave

M^a Eugenia Lopez-Lambas, consultora de Transyt

Carles Petit Boqué, consultor de CINESI

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.

INTRODUCCIÓN

“**Calidad y corresponsabilidad en el transporte público 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 20 del Plan PLATA propone realizar acciones que realcen los puntos fuertes del sector, buscando transmitir a los usuarios actuales y potenciales un concepto de Calidad Total que aúne parámetros de calidad, de seguridad, de servicio, de bajo impacto ambiental y otros, que permitan ofrecer a la sociedad una imagen positiva del conjunto del sector, de manera que refuerce su posición competitiva.

A su vez, en el proyecto nº 21 se reconoce que la calidad es un concepto esencial que debería proyectar el Transporte Público de Pasajeros (TPP) ante los usuarios y el conjunto de la sociedad, pero su consecución depende de la actitud que sobre este concepto asuman todos los agentes sociales y económicos que integran el sector, y de la existencia de objetivos muy concretos que sean alcanzables por los mismos.

En dicho proyecto nº 21 se propone generar acciones específicas que impulsen de manera práctica las actuaciones en materia de calidad en el transporte de viajeros por carretera, y que permitan el paso de los planteamientos generales (adecuados como marco) a los tratamientos concretos. Para facilitar y homogeneizar este paso, en este documento se concreta cómo ejercer la corresponsabilidad entre agentes implicados en la calidad del TPP.

Durante mucho tiempo, en el transporte y en otros sectores, la certificación de la calidad se ha considerado una meta. El nuevo modelo UNE-EN 13816 establece qué pautas han de configurar la definición de calidad. Pero también establece claramente la necesaria corresponsabilidad entre titulares y operadores.

Para hacerla viable, todos los agentes implicados deberían considerarla mutuamente beneficiosa y el primer paso es comprender el funcionamiento de los mecanismos y de las herramientas relacionadas con las percepciones y las expectativas del cliente en transporte de viajeros. Este es el objetivo del primer capítulo de este documento.

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**”, que recopila un repertorio de 70 ejemplos de cómo los responsables del transporte público (titulares y operadores) u otras partes interesadas han implementado medidas para mejorar la credibilidad y la calidad del transporte público. La variedad de las mejoras allí reseñadas evidencia el enorme espacio existente para avanzar en el perfeccionamiento de los servicios de transporte público y sugiere estrategias para gestionar las tendencias de movilidad actuales.

En el primer capítulo, este documento describe un modelo conceptual de corresponsabilidad coherente con UNE-EN 13816. El segundo repasa las fórmulas de coordinación administrativa y de homogeneización de prestaciones. El tercero, el reto de la provisión de la información sobre transporte público; el cuarto, el reto de la atención a insatisfacciones en el transporte público; y el quinto, el reto de la gestión de los datos del sistema.

El conjunto, pretende ser particularmente útil para los responsables de planificar las estrategias de actuación para la mejora de la percepción del servicio por los clientes de un sistema de transporte público (como conjunto de servicios y de interrelaciones entre ellos y diferentes agentes).

Calidad y corresponsabilidad en el transporte público de viajeros por carretera

Índice

Introducción

1. El modelo conceptual de la corresponsabilidad en el transporte de viajeros

- La cadena de la calidad en productos
- La cadena de la calidad en servicios
- Las características básicas en el transporte público
- La importancia de gestionar la comunicación con el cliente
- Enfoque sistémico de gestión de la calidad del transporte
- Las hipótesis del modelo de corresponsabilidad
- Modelo de corresponsabilidad coherente con UNE-EN 13816
 - Los mecanismos receptores
 - Los mecanismos reguladores del equilibrio
 - Los mecanismos de respuesta
- Estrategia de corresponsabilidad del transporte público

2. Fórmulas de coordinación administrativa y de homogeneización de prestaciones

- La complejidad del transporte público metropolitano
- Las tipologías de “Autoridades de Transporte”
- Tipos de “Autoridades de Transporte” en España
- Estado de la coordinación administrativa: los casos de West Midlands, Madrid y Catalunya
- Incentivos y penalizaciones
 - Aspectos cualitativos generales de los contratos en Europa
 - Estudio de casos: Goteborg, Manchester, Londres, Copenhague y EMT de Barcelona

3. El reto de la provisión de la información sobre transporte público

- Los elementos de la provisión de información
- Los canales de transmisión de la información
- Características de la presentación de la información
- Estudio de casos en España: Bilbao, Palma de Mallorca, Sevilla, Valencia, Vigo y Zaragoza

4. El reto de la atención a insatisfacciones en el transporte público

- El modelo ISO 10002 de atención a insatisfacciones
- Estudio de casos: Catalunya

5. Resumen de buenas practicas de referencia

5.1 Aprovechar todos los mecanismos “receptores”

- Incidentes críticos negativos y satisfacción
- Gestión de Insatisfacciones en Transport for London (TfL)

5.2 Coordinar respuestas entre titulares, operadores y terceros

- La red de “partes interesadas” en el transporte público
 - Transport Direct (Reino Unido)
 - Matkahuolto (Finlandia)
 - Predim (Francia)
- El reto de la gestión de los datos del sistema
 - El modelo holandés REISinformatiegroep: homogeneización de datos
 - El modelo alemán DELFI: integración de los datos
 - La ampliación del DELFI al conjunto de la UE: el modelo Spirit
 - Los sistemas distribuidos con arquitectura CORBA
 - El modelo distribuido de información Europeo eMOTION: arquitectura SOA
- El reto de aprovechar las oportunidades tecnológicas
 - La interoperabilidad entre las administraciones en Catalunya
 - Transport for London (TfL): el cambio hacia las BB.DD. abiertas
 - Caso holandés: garantizar la privacidad en el sistema de tarjetas inteligentes
 - El caso de Berlín (Alemania): información en tiempo real

5.3 Garantizar control homogéneo de las características básicas

5.4 Mejorar los mecanismos de “respuesta”: provisión de información