

BUENAS PRÁCTICAS Y RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE TRANSPORTE PÚBLICO DE VIAJEROS POR CARRETERA

Capítulo 4.

Definiciones y enlaces de interés

Índice

IV.1 Definiciones

pág. 1

IV.2 Enlaces de interés

pág. 8

IV.1 DEFINICIONES

Adecuación a las necesidades

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

Asociación para la calidad (Quality Partnership)

Concepto muy extendido en el Reino Unido para designar los procesos de mejora de la calidad en el transporte público en los que se establece un acuerdo de cooperación entre los operadores privados y las autoridades públicas. Dichos acuerdos delimitan las aportaciones de cada parte al proceso de mejora, que normalmente implican mejoras infraestructurales (priorización, estaciones,...) por parte de las administraciones (titulares del servicio) y mejoras de gestión, información, atención al cliente... por parte de los operadores.

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.

Atribución

Es un proceso de búsqueda de la causa (explicación de la causa) de las cosas que nos ocurren a nosotros y a los demás.

Calidad esperada

Es el nivel de calidad anticipado por el cliente y puede ser definido en términos de previsiones explícitas e implícitas.

Calidad objetivo

Es el nivel de calidad que el titular y el operador del servicio tienen por objeto proporcionar al pasajero.

Calidad producida/entregada

Es el nivel de calidad alcanzado (conseguido) en las operaciones diarias en condiciones operacionales normales, definido por su impacto en los clientes (indicadores en % de pasajeros afectados).

Calidad percibida

Impresiones del cliente respecto a la calidad de servicio suministrado.

Características de un servicio

Son cualidades o circunstancias que son propias o peculiares del mismo y por las cuales se define o se distingue de otros de su misma especie. Pueden clasificarse en tres categorías en función de cómo su cumplimiento o su incumplimiento afecta a la satisfacción del cliente:

- **Básicas (prerrequisitos o atributos):** son cualidades o características propias del servicio que constituyen parte esencial de su naturaleza.
- **Proporcionales:** son las cualidades que caracterizan la llamada "calidad en el cumplimiento" del servicio, y que obtenemos al preguntar al cliente qué es lo que espera del servicio.
- **Atractivas:** Son características interesantes, diferenciadoras del servicio, que por ser nuevas o innovadoras los clientes no esperan ni dan por hechas.

Car Sharing

Término que en inglés significa literalmente "coche compartido" pero que en español no responde exactamente a dicho concepto. El Car Sharing es un servicio de alquiler de vehículos privados prestado por empresas privadas o públicas a los clientes abonados (por periodos de tiempo de cierta duración). Es normal que haya algún tipo de relación complementaria entre los servicios de Car Sharing y los de transporte público regular. El cliente, además de los costes fijos del abono, paga por la distancia recorrida y por la duración del alquiler. Este servicio se creó en 1987 en Suiza y fue rápidamente desarrollado en Alemania y otros países.

Car Pooling

Término que proviene del inglés y se refiere al acuerdo entre el dueño de un vehículo privado y otras personas para compartir trayectos y sus gastos asociados. Normalmente existen puntos informativos con los trayectos compartidos ofertados por particulares, quienes determinan las condiciones del trayecto ofertado (horarios,

gastos a compartir, regularidad del trayecto...), de forma que los interesados pueden ponerse en contacto con ellos. Por lo tanto, Car Pooling sería equivalente a decir coche compartido.

CEN

El Comité Europeo de Normalización tiene como misión promover la armonización técnica, de forma voluntaria, en Europa: <http://www.cenorm.be>

Certificación

Es el procedimiento mediante el cual una entidad otorga una garantía, por escrito, de que un servicio es conforme a los requisitos especificados (normas y otros documentos normativos).

Certificado

Es un documento emitido conforme a las reglas del procedimiento de certificación de una certificadora concreta.

Certificadora (entidad de certificación)

Es la entidad que lleva a cabo las actividades necesarias para evaluar el cumplimiento por parte del servicio de los requisitos que especifican las normas y otros documentos normativos.

Cliente

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

Cliente (potencial)

Persona con necesidad individual de movilidad.

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.

Confort

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

Correspondencia

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

Credibilidad

Tener por cierto algo que aun no está comprobado o demostrado.

Efectividad

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

Eficacia

La capacidad para alcanzar los resultados planificados de acuerdo a las actividades planificadas.

Eficiencia

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

Evidencias de servicio

Son las partes del servicio que el pasajero siente y puede valorar, porque son las únicas partes del servicio que le resultan "tangibles".

Expectativa

Es la esperanza o creencia de conseguir algo o la posibilidad razonable de que ocurra o pueda realizarse algo que se prevé.

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.

Gestión de la calidad

Conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. Generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, así como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad.

Impacto medioambiental

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

Incidencia

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

Incidente

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

Incumplimiento

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

Instalaciones del transporte público

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

Intermodalidad

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.

Interurbano

Servicio de transporte que transcurre parcial o totalmente fuera del ámbito urbano.

LOTT

Ley de Ordenación de los Transportes terrestres, Ley 16/1987, de 30 de julio, BOE del 31/07/1987 (puede consultarse en <http://www.lexarxius.com/dad/lott.htm>). El Real decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el reglamento de la ley de ordenación de los transportes terrestres (B.O.E. 8 de octubre de 1990), puede consultarse en <http://www.reexporta.com/portal/recursos/Ley%20OTT.pdf>

Modelos

Son esquemas teóricos que nos facilitan la comprensión y el estudio del comportamiento de la realidad.

No conformidad

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

Normas

Son acuerdos documentados que contienen especificaciones técnicas u otros criterios precisos, destinados a ser utilizados sistemáticamente como reglas, directrices o definiciones de características para asegurar que los materiales, procesos y servicios son aptos para su empleo.

Norma ISO

Los trabajos de la Organización Internacional de Normalización (ISO) concluyen en acuerdos internacionales que son publicados con la forma de **Normas internacionales**¹.

¹ La diferencia entre una **norma ISO** y una **norma EN**, elaborada por el Comité Europeo de Normalización (CEN), es que los organismos de normalización de la UE (AENOR en España) están obligados a adoptar las normas EN íntegramente como norma nacional. Aunque una norma se adopte a nivel europeo o internacional, para imponer la obligatoriedad de su cumplimiento se precisa una reglamentación específica y su incorporación a la legislación de cada estado miembro. En España, las normas CEN reciben la denominación UNE-EN.

Normas ISO 9000

Son una familia o conjunto coherente de normas y directrices sobre gestión de la calidad que se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad (SGC) eficaces. Pertenecen a esta familia:

- La **Norma ISO 9000**: Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario.
- La **Norma ISO 9001**: Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.
- La **Norma ISO 9004**: Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para la mejora continua del desempeño.

Norma UNE-EN 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.

Operador

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

Parada

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 transporte público. Las paradas pueden utilizarse por uno o varios modos de transporte.

Park&Ride

Aparcamiento situado en una estación, parada, terminal o intercambiador de transporte público, especialmente pensado para aparcar el vehículo privado y seguir el viaje por la red de transporte público. Existen distintas soluciones para regular las tarifas con la premisa de que los usuarios del transporte público tengan facilidades para aparcar en estas instalaciones.

Parte interesada

Es cualquier persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización (clientes, propietarios, bancos, sindicatos, proveedores, socios,...).

Pasajero

Es quien viaja en un vehículo de transporte público.

Pauta

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

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.

Planificador de viajes

Herramienta informática (accesible desde Internet) que en base a una dirección de origen y otra de destino (el cliente debe introducirlas) encuentra las distintas posibilidades para realizar el viaje y las expone de forma clara y ordenada. Algunos planifican el viaje en vehículo privado, otros en transporte público y otros permiten ambas opciones (para poder compararlas). Cada vez se desarrollan más opciones que permiten personalizar la búsqueda (velocidad de caminata, preferencias de modo, por precio, por tiempo,...).

PMR: persona con movilidad reducida

Persona que tiene dificultades para desplazarse de forma rápida y totalmente libre (por escaleras, cruces,...), independientemente de las causas (discapacidades, lesiones, enfermedades, vejez, embarazo, equipaje, carro de compra, cochecito de bebés, etc.). Por analogía con el desplazamiento de vehículos, las personas necesitan continuidad en la superficie por la que han de desplazarse y sólo excepcionalmente toleran escalones y otras discontinuidades.

Procedimiento

Es la forma especificada por la organización para llevar a cabo una actividad o un proceso (determina cómo hay que hacerlo). Puede estar documentado o no.

Proceso

Para ISO 9000 es un conjunto de actividades relacionadas o que interactúan, transformando los elementos de entrada en resultados con un valor añadido.

Red

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

Registro

Conjunto de anotaciones, inscripciones, grabaciones y documentos que dejan constancia de una actividad determinada. Los registros se consideran un tipo especial de documento. Deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia objetiva de la conformidad de las actividades realizadas o resultados obtenidos con los requisitos así como del funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.

Relevancia

Cualidad que destaca por su importancia o significación. Este factor corresponde en gran medida al ámbito socio-cultural y representa el grado de cumplimiento en términos de importancia, significación y pertinencia.

Satisfacción

Expresa cumplimiento de ciertos requisitos o exigencias en relación con las expectativas previas.

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.

Servicio ofertado

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

Sistema (de transporte público)

Conjunto de las unidades, de las instalaciones, de la explotación y de la gestión del transporte público.

Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

Es aquella parte del sistema de gestión enfocada a dirigir y controlar una organización en relación con la calidad.

Tiempo/duración

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

TPP: Transporte público de pasajeros

Servicios generales de transporte público que responden a la definición del apartado 2.1 de la Norma UNE-EN 13816.

Viajero

Es toda persona que viaja (sea a pie, en vehículo privado o en transporte público).

IV.2 ENLACES DE INTERÉS

INTERNACIONALES

UITP – Asociación Internacional de Transporte Público



<http://www.uitp.com>

Legislación, estudios, bases de datos, noticias, publicaciones...

ELTIS – Servicio Europeo de Información del Transporte Local



<http://www.eltis.org>

Base de datos de proyectos y buenas prácticas en Europa.

EMTA – Autoridades del Transporte Metropolitano de Europa



<http://www.emta.com>

Publicaciones, noticias y bases de datos de las autoridades del transporte.

CIVITAS - Ciudad, Vitalidad, Sostenibilidad



<http://www.civitas-initiative.org>

Noticias e información sobre proyectos de desarrollo del transporte en Europa. Incluye diversos proyectos con páginas Web propias, cuyos enlaces se presentan a continuación. Hay bases de datos, buenas prácticas y medidas de actuación.

MIRACLES	http://www.miraclesproject.org
VIVALDI	http://www.vivaldiproject.org
SUCCESS	http://www.civitas-success.org
MOBILIS	http://www.civitas-mobilis.org
TELLUS	http://www.tellus-cities.net
TRENDSETTER	http://www.trendsetter-europe.org
CARAVEL	http://www.civitas-caravel.org
SMILE	http://www.smile-europe.org

BEST - Benchmarking de Transporte Sostenible Europeo



<http://www.besttransport.org>

Proyecto acerca del "Benchmarking" con algunos ejemplos.

EPOMM - Plataforma Europea en Gestión de Movilidad



<http://www.epommweb.org>

Plataforma de información, buenas prácticas e instrumentos de gestión de la movilidad.

MOST - Estrategias de Gestión de la Movilidad



http://mo.st/index_msie.html

Proyecto de investigación, estudio y búsqueda de buenas prácticas en gestión de la movilidad.

TRANSPLUS - Planeamiento del transporte, del uso del suelo y la sostenibilidad

<http://www.transplus.net>

Proyecto para detectar buenas prácticas en planificación territorial y de transportes.

UTB - Benchmarking del Transporte Urbano

<http://www.transportbenchmarks.org>

Resultados de la iniciativa europea de investigación y "benchmarking".

SAVE - Programa europeo de eficiencia energética

<http://www.mobilitymanagement.be>

Asesoramiento en planes de movilidad empresariales, ejemplos y buenas prácticas.

Connected Cities - Proyecto de TPP de calidad y áreas de desarrollo en Europa

<http://connectedcities.eu>

Estudio de buenas prácticas en transporte público tecnológicamente avanzado.

PORTAL - Promoción de resultados de investigación en transporte y enseñanza

<http://eu-portal.net>

Informes, noticias y material de aprendizaje sobre temas de transporte.

ERA-NET TRANSPORT - Proyecto europeo para la cooperación interestatal en investigación

<http://transport-era.net>

Estudios y documentación del proyecto de investigación y cooperación.

ERTICO - Asociación europea público-privada del sector ITS

<http://www.ertico.com>

Actividades, legislación y noticias sobre el sector ITS (productos y servicios de transporte inteligente).

The Bus Station - Página Web independiente sobre el mundo del autobús

<http://www.busstation.net>

Enlaces a páginas Web de operadores, fabricantes e independientes del mundo del autobús.

INRETS - Instituto Nacional de Investigación en Transportes y su Seguridad

<http://www.inrets.fr>

Información, publicaciones y estudios sobre transportes.

APTA - Asociación Americana del Transporte Público

<http://www.publictransportation.org>
<http://www.apta.com>

Bases de datos, buenas prácticas, informes, noticias y estudios sobre el transporte público en los EEUU y el resto del mundo.

EPA Agencia de Protección Medioambiental de los EEUU

<http://www.epa.gov>

Información, bases de datos, buenas prácticas, legislación y estudios medioambientales y de movilidad.

FHWA - Agencial Federal de Autopistas de los EEUU

<http://ops.fhwa.dot.gov/travelinfo/practices/practices.htm>

Buenas prácticas, noticias y estudios sobre el transporte por carretera en los EEUU.

BRTPC - Centro de Políticas sobre Bus Rapid Transit

<http://www.gobrt.org>

Información, bases de datos y buenas prácticas sobre el Bus Rapid Transport.

NACIONALES**Fundación CETMO - Centro de Estudios del Transporte en el Mediterráneo Occidental**

<http://www.fundacioncetmo.org>
<http://www.cetmo.org>

Publicaciones y estudios sobre temas específicos del transporte.

RECC - Red Española de Ciudades por el Clima

<http://www.redciudadesclima.es>

Buenas prácticas, noticias y legislación medioambiental y de movilidad sostenible.

Fundación RACC - Real Automóvil Club de Catalunya

<http://www.racc.es>

Publicaciones, estudios, formación e investigación en materia de movilidad y seguridad vial.

ITS - Asociación española de apoyo a los productos y servicios ITS

<http://www.directorioits.com>

Enlaces a las empresas e instituciones relacionadas con los sistemas inteligentes de transporte (ITS).

SID - Servicio de Información sobre Discapacidad

<http://sid.usal.es/tema.asp?tema=6.2>

Noticias, publicaciones y legislación sobre la accesibilidad al sistema de transporte público.