

MANUAL DE APOYO PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN NORMA UNE-EN 13816

Capítulo 6.

Definiciones

Índice

VI.1 Definiciones

pág. 1

VI.1 DEFINICIONES

A1. Accesibilidad

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

A2. 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...).

A3. Acción correctiva

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

A4. Acción preventiva

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

A5. Adecuación a las necesidades

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

A6. Adquisición de billetes

Posibilidad de obtener la autorización para viajar.

A7. 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.

A8. Calidad esperada

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

A9. Calidad objetivo

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

A10. Calidad percibida

Es el nivel de calidad percibido por los pasajeros durante el trayecto.

A11. 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).

A12. Capacidad

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

A13. 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.

A14. 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.

A15. CEN

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

A16. 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).

A17. Certificado

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

A18. 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.

A19. 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).

A20. 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.

A21. 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.

A22. 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.

A23. Correspondencia

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

A24. Credibilidad

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

A25. Dirección

Es la persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel de una organización.

A26. Disponibilidad

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

A27. Efectividad

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

A28. Eficacia

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

A29. Eficiencia

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

A30. Encuesta de satisfacción del cliente

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

A31. 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”.

A32. Expectativa

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

A33. 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.

A34. Frecuencia

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

A35. 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.

A36. Horario

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

A37. Incidencia

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

A38. Incidente

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

A39. Incumplimiento

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

A40. Información

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

A41. Interurbano

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

A42. Intervalo

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

A43. 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>

A44. 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.

A45. Modelos

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

A46. 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.

A47. No conformidad

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

A48. 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.

A49. 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.

A50. 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.

A51. 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.

A52. Operador

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

A53. 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 transporte público. Las paradas pueden utilizarse por uno o varios modos de transporte.

A54. 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,...).

A55. Pasajero

Es quien viaja en un vehículo de transporte público.

A56. Pauta

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

A57. 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.

A58. 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.

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.

A59. 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.

A60. Proceso

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

A61. Proveedor

Es la organización o persona que proporciona un producto/servicio. Tanto los proveedores como los clientes pueden ser internos o externos a la organización.

A62. Puntualidad (en términos de horarios)

Respeto de la hora convenida en llegar a un lugar o partir de él. En cada vehículo debería estar disponible la hora oficial. La escala UTC (Tiempo Universal Coordinado) es considerada como base de la hora legal en España. La hora oficial en España puede consultarse en la página del Real Instituto y Observatorio de la Armada (<http://www.roa.es/cgi-bin/SeccionHora>).

A63. Red

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

A64. Registros

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 SGC.

A65. Regularidad (de los servicios previstos en términos de intervalos)

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

A66. 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.

A67. Retraso

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

A68. Ruta

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

A69. Satisfacción

Expresa cumplimiento de ciertos requisitos o exigencias

A70. 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.

A71. Servicio ofrecido

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

A72. 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.

A73. Sistema de transporte público

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

A74. Tasa anual de accidentes

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

A75. 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.

A76. Tiempo de acceso

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

A77. 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.

A78. Transporte público de pasajeros (transporte público)

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

A79. Trayecto

Desplazamiento programado de una unidad de transporte público a lo largo de una única ruta.

A80. Trayecto (pasajero)

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

A81. 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.

A82. Viajero

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

A83. Zonas de peligro

Zonas de pérdidas seguras en términos de actitudes y percepciones.