



**REGLAMENTO PARTICULAR DE LA MARCA AENOR DE SERVICIOS
PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS (TPP)**

RP A37.01

ÍNDICE

- 1 OBJETO**
- 2 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**
- 3 DEFINICIONES**
- 4 ÓRGANO DE GESTIÓN**
- 5 CONCESIÓN DEL CERTIFICADO AENOR DE SERVICIO**
- 6 MANTENIMIENTO DEL CERTIFICADO AENOR DE SERVICIO**
- 7 MARCADO DEL SERVICIO CERTIFICADO**
- 8 ENTIDADES DE INSPECCIÓN**

ANEXO A SOLICITUD DE CONCESIÓN DEL CERTIFICADO AENOR DE SERVICIO

ANEXO B CUESTIONARIO DE INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

ANEXO C DOSSIER DE CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DEL SERVICIO

ANEXO D SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

ANEXO E LISTA DE CRITERIOS DE CALIDAD

ANEXO F REFERENCIAL DE COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS POR METRO

ANEXO G REFERENCIAL DE COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS EN AUTOBÚS URBANO

ANEXO H REFERENCIAL DE COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS EN FERROCARRIL POR CABLE (FUNICULAR)

ANEXO I REFERENCIAL DE COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS EN FERROCARRIL DE LAS CERCANÍAS DE NÚCLEOS DE POBLACIÓN Y ZONA DE INFLUENCIA

ANEXO J REFERENCIAL DE COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS EN TRANVÍA Y METRO LIGERO

ANEXO K REFERENCIAL DE COMPROMISOS DE CALIDAD DE SERVICIO PARA TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS EN TRANSPORTE REGULAR DE USO ESPECIAL (ESCOLAR, EMPLEADOS, DISCRECIONAL...)

ANEXO L REFERENCIAL DE COMPROMISOS DE CALIDAD DE SERVICIO PARA TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS EN TRANSPORTE REGULAR DE USO GENERAL POR CARRETERA (CERCANÍAS, REGIONAL Y LARGO RECORRIDO)

1 OBJETO

Este Reglamento Particular documenta, en cumplimiento del apartado 3.2 del Reglamento General de las marcas de conformidad de productos y servicios, el sistema particular de certificación para la gestión del Servicio de Transporte Público de Pasajeros (TPP). El Reglamento General citado prevalece en todo caso sobre este Reglamento Particular.

2 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

A continuación se relacionan las referencias y títulos completos de los documentos o normas que se citan en el resto de este Reglamento Particular. En lo sucesivo podrán citarse únicamente por su referencia (siempre sin año):

- AEN/DC/N-001 Reglamento General de las marcas de conformidad de productos y servicios (revisión de fecha octubre 2000).
- UNE-EN 13816 Transporte. Logística y servicios. Transporte Público de Pasajeros. Definición de la calidad del servicio, objetivos y mediciones.
- UNE 152001-1 Transporte público de pasajeros. Guía para establecer una calidad de servicio de referencia en la aplicación de la Norma UNE-EN 13816. Parte 1: Transporte regular de largo recorrido por carretera.
- UNE 152001-2 Transporte público de pasajeros. Guía para establecer una calidad de servicio de referencia en la aplicación de la Norma UNE-EN 13816. Parte 1: Transporte regional regular por carretera.
- UNE 152001-3 Transporte público de pasajeros. Guía para establecer una calidad de servicio de referencia en la aplicación de la Norma UNE-EN 13816. Parte 1: Transporte regular interurbano de cercanías por carretera.
- UNE-EN-ISO 9001:2000 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- UNE EN 15140 Transporte público de pasajeros. Requisitos básicos y recomendaciones para los sistemas de medición de la calidad del servicio producida.

3 DEFINICIONES

Además de las definiciones contenidas en la documentación de referencia se consideran las definiciones siguientes:

- EMPRESA PETICIONARIA: Empresa que solicita la certificación de la línea o líneas de transporte público de pasajeros de las que es operadora y su subsiguiente inscripción en el Registro de AENOR.
- EMPRESA LICENCIATARIA: Empresa peticionaria a la que se le ha concedido el derecho de uso de las Marca
- SERVICIO DE TRANSPORTE PUBLICO DE PASAJEROS (TPP): Servicio público que cumple las siguientes características:
 - Está anunciado públicamente;

- Abierto a pasajeros individuales o grupos;
- Con horarios o frecuencias y periodos de operación preestablecidos;
- Con rutas y paradas establecidas, u orígenes y destinos establecidos o con un área de operación definida;
- Prestado de forma continuada y con tarifas públicas

No estando limitado por:

- El modo de transporte;
 - La propiedad del vehículo o la infraestructuras;
 - La longitud del viaje;
 - La necesidad de reserva previa;
 - El método de pago del viaje;
 - El status legal de los prestadores del servicio
- SERVICIO DE REFERENCIA: conjunto de criterios de calidad y medidas apropiadas de los que el prestador del servicio es responsable.

4 ÓRGANO DE GESTIÓN

La gestión de este sistema particular de certificación se encomienda a los servicios técnicos de AENOR. Su dirección se encuentra en la portada de este documento.

5 CONCESIÓN DEL CERTIFICADO AENOR DE SERVICIO

5.1 Proceso de concesión

El proceso de concesión se ajustará a lo establecido en el capítulo 4 del Reglamento General y en el resto de este capítulo.

El alcance del certificado será la línea o concesión de servicios para los que la empresa presente la correspondiente solicitud. En el caso de Transporte Regular de Uso Especial, Escolar y Discrecional, el alcance de la certificación será la propia empresa peticionaria.

5.2 Solicitud

La empresa peticionaria, o en su caso su representante legal, que desee que le sea concedido el Certificado AENOR de Servicio dirigirá su solicitud de acuerdo con el modelo de Solicitud (incluido en el Anexo A de este Reglamento) a los Servicios Técnicos de AENOR. Dicha solicitud irá acompañada de:

- Anexo B: Cuestionario de información general de la empresa.
- Características básicas del Servicio (se puede usar como orientación el Anexo C de este documento).

A la recepción de la solicitud, los servicios técnicos de AENOR analizarán el contenido de la misma en cuanto a que sea completa y no de lugar a equívocos. En caso necesario, se pondrán en contacto con la empresa peticionaria a fin de aclarar y/o completar dicha información.

En la certificación se tendrán en cuenta las reglas siguientes:

- La empresa suministradora debe establecer compromisos para los criterios del Anexo E de este Reglamento, de acuerdo con lo que la norma UNE EN 13816 establece. Estos compromisos

estarán enmarcados en un “Servicio de Referencia” en el que se tendrán en cuenta tanto los compromisos que la empresa quiera proponer libremente, como los criterios establecidos en el anexo que le sea de aplicación según modo de transporte, prevaleciendo los primeros en caso de similitud siempre de acuerdo con lo que el equipo auditor establezca en cada caso.

- El nivel de cumplimiento de los compromisos del servicio de referencia definido por el peticionario debe expresarse, siempre que sea posible o apropiado, como un ratio de clientes afectados.
- Los niveles de exigencia que se fijen para los criterios que vayan a comunicarse al público deben afectar al menos al 80% de los viajeros potenciales beneficiarios del servicio de referencia (cuando el compromiso se exprese en viajeros) o bien dar cumplimiento al 80% del compromiso de referencia asumido (salvo en casos asociados a grandes inversiones presupuestarias, excepciones para las que se admitirán compromisos de progresividad en su cumplimiento).

En el caso de transporte regular de uso general por carretera, se tendrá en cuenta el cumplimiento de los requisitos recogidos en las Guías de Aplicación UNE 152001-1, 2 y 3 (largo recorrido, regional e interurbano, respectivamente) como parte de la certificación conforme a UNE EN 13816.

Para aquellos criterios cuya responsabilidad no recaiga directamente en el operador, será únicamente exigible la comunicación a la Administración Pública correspondiente del proceso de mejora del servicio en el que se está involucrado y los requisitos que sería deseable cumplir. A estos efectos, dicha comunicación deberá estar fundamentada en un análisis real de la situación relacionada con el compromiso de calidad correspondiente.

5.3 Verificación de la solicitud

A fin de verificar la adecuada implantación de los requisitos establecidos, los servicios técnicos de AENOR realizarán, utilizando los procedimientos definidos por AENOR, las siguientes modalidades de control:

- Verificación de la realización del servicio: Es necesaria la realización de uno o varios trayectos conforme a la técnica de Cliente Misterioso / Control presencial, teniendo como referencia el conjunto de compromisos de calidad del servicio susceptibles de ser verificados mediante este tipo de inspección a lo largo de todo el trayecto.

Dicha inspección se realizará en fechas próximas a los días de la auditoría y se realizará conforme al referencial de compromisos de calidad que sea de aplicación en cada caso. Esta inspección tratará de contemplar la inspección de los criterios de calidad aplicables en las estaciones de la línea, en los vehículos, instalaciones implicadas, etc. Dichas inspecciones se realizarán en distintos periodos horarios para contemplar, cuando sea de aplicación, horarios punta y valle u otros aspectos de importancia a este nivel.

- Auditoría documental, en la que se revisará el cumplimiento de aspectos relacionados con la definición de la calidad del servicio, la medida de la calidad del servicio y sus resultados, el tratamiento de las reclamaciones de clientes o la encuesta de satisfacción y expectativas verificando su aplicación a todos los criterios seleccionados y su conformidad con los requisitos establecidos en la norma UNE-EN 13816 y en este Reglamento.

Se elaborarán sendos informes con el resultado de dichos controles. Se dejará copia en la empresa de los dos informes, firmando ambas partes el informe de auditoría.

A la hora de realizar los controles de solicitud, el sistema de medida de la calidad del servicio debe estar establecido y se debe disponer de resultados para todos los criterios de calidad seleccionados.

El operador del transporte debe demostrar que dicho sistema de medida es representativo de la línea, concesión o servicio prestado.

Deberán tenerse mediciones con la siguiente periodicidad:

Frecuencia de la medida del criterio	Histórico necesario
Mensual	<u>3 mediciones</u>
Trimestral	<u>1 trimestre</u>
Semestral y anual	1 medición

Si en la fase de concesión no se dispone del histórico necesario para algún criterio de frecuencia semestral y anual será suficiente con que la empresa tenga estas mediciones planificadas para realizarlas dentro del año inicial de certificación, y siempre que no afecten a criterios relacionados con la seguridad del viajero o al cumplimiento de la legislación vigente.

5.4 Concesión del derecho de uso de la marca

Una vez realizada la verificación de solicitud y, si procede, la evaluación de las acciones correctivas que la empresa peticionaria proponga para solucionar los incumplimientos detectados, se propondrá la concesión del derecho de uso de la marca a las empresas cuyos servicios objeto de la certificación sean conformes con lo establecido en la norma UNE-EN 13816 y el presente Reglamento.

Los niveles de exigencia deben cumplirse para todos los criterios seleccionados (o estar sujetos al análisis y acciones correctivas correspondientes en caso contrario).

Para aquellos criterios que afecten a la percepción del servicio por parte de los clientes (considerado por ellos necesario o importante) y para los que no se cumplan los niveles de exigencia, deberá justificarse convenientemente dicho incumplimiento, con análisis de causas, justificación de soluciones propuestas y seguimiento pormenorizado de las mismas.

Igualmente se analizarán los incumplimientos de criterios específicos motivados por causas ajenas al operador del servicio así como la suspensión temporal de criterios, debiendo estar en cualquier caso ambas situaciones debidamente justificadas.

En caso de denegación del Certificado se comunicarán al peticionario las razones.

6 MANTENIMIENTO DEL CERTIFICADO AENOR DE SERVICIO

6.1 Periodo de validez y renovación

Los certificados que autorizan el uso de la marca serán emitidos con una validez de 3 años, renovables por igual período de tiempo, salvo renuncia expresa de la empresa licenciataria o sanciones establecidas en el Reglamento General de la Marca.

6.2 Actividades de seguimiento

Durante el período de validez del Certificado AENOR de Servicios para el Transporte Público de Pasajeros, los servicios técnicos de AENOR efectuarán un seguimiento análogo a lo recogido en los apartados 5.2, 5.3 y 5.4.

6.3 Modificaciones

Toda modificación a las condiciones iniciales de concesión del certificado AENOR de servicio TPP debe ser comunicada por escrito a los servicios técnicos de AENOR, mediante la cumplimentación de

nuevos anexos B y C del presente reglamento particular, en particular cuando existan solicitudes de ampliación del alcance inicialmente solicitado.

Asimismo, previamente a la realización de cada actividad de seguimiento anual descrita en el apartado 6.2, la empresa licenciataria deberá de poner en conocimiento de los servicios técnicos de AENOR cualquier cambio significativo de Sistema de gestión de la calidad del servicio, en particular a los que afecten a los compromisos de calidad establecidos.

Los servicios técnicos de AENOR analizarán las modificaciones presentadas y actuarán en consecuencia.

7 MERCADO DE LOS SERVICIOS CERTIFICADOS

El logotipo de la Marca AENOR, con sus dimensiones, está definido en el Anexo 1 del Reglamento General de las marcas de Conformidad de Productos y Servicios. Únicamente se podrán identificar con la marca AENOR los servicios de TPP certificados por AENOR y para los que esté expedido un certificado AENOR en vigor.

Toda línea o servicio certificado debe hacer referencia a la marca AENOR  de servicios en la documentación asociada a la actividad certificada, en los vehículos que prestan el servicio certificado y en los locales relacionados con el servicio certificado (estaciones, agencias comerciales, puntos de venta de billetes,...) sin dar lugar a equívocos sobre el servicio certificado.

En el caso del marcado de vehículos para empresas que no tengan todas sus líneas o concesiones certificadas conforme a la norma UNE EN 13816 se deberá identificar expresamente al lado de la marca el alcance concreto de la certificación, por ejemplo, mediante el nº de la/ línea/s certificadas. (Excepto para Transporte Regular de Uso Especial).

En el cajetín inferior de la Marca N de Servicios, se deberá disponer el término “Transporte de Pasajeros” o “Transporte de Viajeros”.

El licenciatario deberá consultar a los servicios técnicos de AENOR previamente a la utilización de dicha marca  de servicios sobre las modalidades de marcado que se propone utilizar.

Se recomienda que en el marcado que se haga en los locales relacionados con el servicio certificado (estaciones, agencias comerciales, puntos de venta de billetes,...) y en los vehículos o medios de transporte del servicio certificado, se incluya conjuntamente con el logotipo de la marca AENOR  la información siguiente:

Identificación de la línea o concesión (nombre, número) y/o origen-destino

**Servicio conforme a la norma UNE-EN 13816
Certificado por AENOR**

Características certificadas; servicio ofertado, accesibilidad, confort, información, horarios, atención al cliente, seguridad, impacto ambiental.

En cualquier caso la información con el servicio de referencia, el compromiso de calidad y el nivel de exigencia de cada compromiso debe estar a disposición de los clientes y usuarios potenciales del servicio, siendo voluntad del operador incluirlos en una Carta de Servicio que cumpla con lo recogido en la norma UNE 93200.

8. ENTIDADES DE INSPECCIÓN

Las actividades de evaluación e inspección serán realizadas por personal de AENOR o bien por una entidad de la confianza de AENOR para ello.

ANEXO A
SOLICITUD DE CONCESIÓN DEL CERTIFICADO AENOR DE SERVICIO PARA EL TRANSPORTE PUBLICO
DE PASAJEROS

D.,
con DNI, en nombre y representación de
.....
con domicilio social en

EXPONE

- 1 Que conoce y se compromete a acatar el Reglamento General de la Marca AENOR, el Reglamento Particular de la Marca AENOR para el transporte público de pasajeros, así como los compromisos que en ellos se indican.
- 2 Que se compromete a pagar los gastos que le corresponda según viene establecido en el Reglamento Particular.
- 3 Que se compromete a acatar, sin reserva, los acuerdos de AENOR relativos a la tramitación de esta solicitud y de las verificaciones y controles posteriores que se hagan en consecuencia.

Por todo ello:

SOLICITA

Le sea concedido el derecho de uso de la Marca AENOR para el(los) servicios públicos de transporte de viajeros indicados en el cuestionario descriptivo adjunto.

..... a de de

FIRMA Y SELLO

ANEXO B
CUESTIONARIO DE INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**1 SEDE SOCIAL DE LA EMPRESA**

1.1 EMPRESA:

1.2 DOMICILIO SOCIAL:

.....

.....

.....

.....

1.3 Teléfono:

Fax:

Correo electrónico:

1.4 C.I.F:

2. PERSONAS DE CONTACTO:

2.1 Persona con capacidad legal suficiente para la firma del contrato con AENOR:

D.

Cargo:

N.I.F. nº

Teléfono/fax:/.....

Correo electrónico:

2.2 Persona de contacto con AENOR para la tramitación y seguimiento:

D.

Teléfono/fax:/.....

Correo electrónico:

Otros contactos: (nombre/cargo/teléfono/fax)

3. OBJETO DE LA CERTIFICACIÓN**Modo de Transporte** (ej: autobús urbano, tranvía, regular de uso especial, etc.):Línea / Concesión / Servicio alcance de la certificación (*):

()*: Se certifican líneas en Transporte por Autobús urbano, tranvía y metro ligero, metro, funicular o ferrocarril de cercanías.
Se certifican concesiones en Transporte Regular de Uso General por Carretera interurbano, regional o de largo recorrido.
Se certifica el servicio prestado por la empresa en Transporte Regular de Uso Especial, Escolar y Discrecional.

ANEXO C DOSSIER DE CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DEL SERVICIO

Para ser certificado por AENOR, el operador de transporte debe presentar un dossier donde estarán descritas, para cada línea y siempre que sea aplicable, las características siguientes:

- **Descripción de la línea** *(secuencial, con paradas y sentidos de marcha, en caso de existir)*
- **Designación de terminales de cabecera y destino**
- **Frecuencia de vehículos en cada sentido**
- **Tiempo de recorrido.**
- **Horario / periodo de funcionamiento** *(teniendo presente variaciones estacionales).*
- **Paradas (incluyendo intercambiadores).** *Listado de las paradas de su itinerario, debiendo tener identificadas aquellas con más afluencia de subida de pasajeros.*
- **Títulos de transporte:** *deben ser definidos todos los billetes aplicables en la línea.*
- **Tipología de Vehículos** *(homologados y al día en inspecciones técnicas y seguros obligatorios).*

ANEXO D
GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

El presente anexo establece los requisitos mínimos que debe cumplir el sistema de gestión de la calidad del servicio implantado en aquellas empresas que soliciten o se les haya concedido un certificado AENOR de servicio para el transporte público de pasajeros (TPP).

Dicho sistema se establecerá tomando como base los requisitos establecidos en la norma UNE-EN ISO 9001:2000 que a continuación se referencian, así como la norma UNE-EN 13816. Por ello, el punto D.1.1 se tomará por cumplido cuando la empresa esté certificada por parte de AENOR conforme a UNE-EN ISO 9001:2000.

D.1 Sistema de gestión de la calidad del servicio**D.1.1 Sistema de gestión de la calidad**

El petionario debe establecer, documentar, implantar y mantener un sistema de gestión que como mínimo, incluya la gestión de la calidad, la definición de la calidad del servicio y el sistema de medida de la calidad en el servicio.

Se incluirá el funcionamiento general de las líneas y/o servicios implicados en la certificación así como la organización y recursos dedicados a la prestación del servicio.

Se establecerá un organigrama de la organización en relación a la prestación del servicio certificado y se definirán las responsabilidades y relaciones entre el personal que participa en la prestación, autocontrol y medición de los servicios.

El sistema de gestión de la calidad en el servicio debe incluir:

1) Los **Procedimientos documentados**, implantados y mantenidos siguientes:

- Control del servicio de referencia

La empresa solicitante deberá contar con un procedimiento/s que atestigüe/n el control que ésta ejerce sobre los compromisos de calidad asumidos en el ámbito del sistema de gestión del servicio, especificando para cada compromiso de servicio asumido:

- Definición del compromiso
- Nivel de exigencia
- Situación inaceptable
- Forma de medición (Medidas directas, encuestas de satisfacción, cliente misterioso, etc.)
- Responsable de su seguimiento
- Recursos aportados (si los hubiere)
- Servicio no conforme: previsión de apertura de no conformidades ante incumplimientos reiterados o importantes del nivel de exigencia o ante la aparición de situaciones inaceptables.
- Etc.

- Auditoría interna

Se llevarán a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos establecidos por la organización y por este reglamento así como para evaluar si el sistema se ha implantado y se mantiene

de forma eficaz.

Antes de la concesión del Certificado en los términos establecidos en el apartado 5.4, deben existir evidencias demostrables de que se han realizado auditorías internas a los criterios establecidos en el sistema de gestión de la calidad del servicio objeto de la certificación.

- Control del servicio no conforme

Se establecerán los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme. Se debe asegurar que el servicio no conforme se identifica y controla para prevenir su prestación no intencional. Se mantendrán registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.

- Acciones correctivas y preventivas

Se deberán tomar acciones para eliminar la causa de las no conformidades reales o potenciales con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Se definirán los requisitos para:

- revisar las no conformidades y los servicios no conformes (incluyendo 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 tomadas
- revisar las acciones correctivas/preventivas tomadas

- Tratamiento de las reclamaciones de clientes

Se establecerá la sistemática de tratamiento de las reclamaciones efectuadas por los clientes/usuarios en relación con los servicios certificados. Debe mantener registros de dichas reclamaciones y de las acciones correctoras correspondientes.

- 2) **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 en el servicio. La empresa deberá conservar los registros del sistema de la calidad un mínimo de 3 años y ponerlos a disposición del personal auditor.

D.1.2 Sistema de gestión del servicio

El sistema de gestión de la calidad debe garantizar la realización de las etapas siguientes en un grado y una frecuencia adaptados a la medida y nivel de complejidad.

Las siguientes etapas deben tenerse en cuenta, de manera general o detallada, y deben llevarse registros que permitan su verificación:

- 1) Identificación de las expectativas, explícitas e implícitas, de los clientes en cuanto a la calidad de servicio de TPP;
- 2) Consideración de las exigencias legales, políticas, financieras, técnicos y de otro tipo;
- 3) Identificación de los niveles de calidad existentes y las áreas de mejora potencial;
- 4) Definición de los objetivos teniendo en cuenta los apartados 1, 2,3 y 5 de este capítulo. Esto implica la traslación de los resultados de esos apartados en criterios de calidad medibles y:

- la selección de criterios de la lista de criterios de calidad (anexo E) teniendo en cuenta el número de pasajeros afectados;
 - la especificación del nivel de prestación (nivel de calidad objetivo) que se establece como meta para cada uno de los criterios arriba mencionados, teniendo en cuenta el número de pasajeros afectados. Esto implica:
 - la definición del servicio de referencia;
 - el nivel de exigencia, expresado, cuando sea apropiado, como ratio de pasajeros afectados;
 - la situación inaceptable
 - las acciones apropiadas a tomar en caso de que se sobrepase la situación inaceptable definida.
- 5) La medida del nivel de prestación. Esto lleva consigo:
- la selección de los métodos de medida (ver norma UNE-EN 13816)
 - definir la frecuencia de medida;
 - la elección de los métodos de cálculo de los resultados y su apropiada validación;
 - la documentación de los resultados
- 6) Toma de acciones correctivas (i.e. mejora de las prestaciones o revisión de objetivos). Esto implica el establecimiento e implantación de:
- acciones correctivas cuando los objetivos de la prestación del servicio se incumplen;
 - acciones correctivas en caso de situación inaceptable;
 - la comunicación interna/externa de las acciones emprendidas (según proceda);
- 7) la evaluación de la percepción por el cliente de la calidad suministrada para servir de base al apartado 8 al menos 1 vez cada tres años
- 8) La elaboración e implantación de un plan de acciones apropiado para reducir las diferencias entre:
- Calidad producida y calidad percibida,
 - Calidad esperada y calidad percibida

D.2 Definición de la calidad de servicio. Servicio de Referencia.

Para la definición del Servicio de Referencia -calidad del servicio(s) ofrecido- el peticionario debe elegir los criterios de la lista del Anexo E a fin de elaborar una definición de calidad de servicio del sistema de transporte de pasajeros concreto.

Siempre deberán asumirse compromisos de calidad para todos y cada uno de los 8 ámbitos de calidad de servicio. Si por razones de no responsabilidad, el operador o Administración Pública necesita excluir alguno de ellos deberá justificarlo adecuadamente.

Para cada servicio los criterios se expresarán incluyendo la siguiente información:

SERVICIO DE REFERENCIA			
<u>Servicio de referencia</u>	<u>Nivel de exigencia</u>	<u>Situación inaceptable</u>	<u>Método de medida</u>

Para cada criterio, el peticionario debe definir el método de medida y de cálculo así como la situación inaceptable. Una situación inaceptable puede no estar definida a priori, en cuyo caso el peticionario se compromete a registrar y tratar toda ausencia de servicio o servicio no prestado.

D.3 Cumplimiento de los requisitos específicos contemplados en los Anexos F, en adelante, o de las guías de aplicación UNE 152001.

Respecto a las características de calidad de servicio, la empresa suministradora debe establecer compromisos para los criterios del Anexo E de la norma de referencia.

Además de los que la empresa quiera proponer libremente, el operador de transporte tiene que cumplir con los criterios establecidos en el anexo específico según el modo de transporte del que se trate y de acuerdo con lo establecido en el punto 5.2 del presente reglamento.

En el caso de transporte regular de uso general por carretera se tendrá en cuenta el cumplimiento de los requisitos recogidos en las Guías de Aplicación UNE 152001-1, 2 y 3 (largo recorrido, regional e interurbano, respectivamente) como parte de la certificación conforme a UNE EN 13816.

El método de medida recomendado para el seguimiento y control de los criterios propuestos puede ser alguno de los siguientes:

- MDP: Medición Directa de la Prestación
- MS: Mystery shopping (Cliente Misterioso)
- ESC: Encuesta de Satisfacción a los clientes¹

La empresa deberá fijar un servicio de referencia para cada punto de los establecidos en el anexo, de acuerdo con sus necesidades y expectativas y acorde con lo exigido en cada caso.

De esta forma, el NIVEL DE EXIGENCIA que aparece en las tablas de criterios debe ser el objetivo a cumplir para cada punto del servicio de referencia.

En el caso de que carencias en la prestación del servicio evidencien SITUACIONES INACEPTABLES, el proveedor del servicio no sólo deberá abrir las No Conformidades pertinentes sino que deberá llevar a cabo, en cada caso, una acción en la que trate de implicar a los usuarios en la solución dada al problema.

¹ Estas encuestas deben ser realizadas con una periodicidad anual, 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%.

La empresa peticionaria deberá cumplir, de acuerdo con lo establecido en el apartado 5.2, todos los criterios del presente anexo establecidos como “Obligatorios”.

Respecto de los criterios considerados como “Optativos”, éstos servirán para complementar el Servicio de Referencia aprobado de forma que se habrán de elegir inicialmente al menos el 40% de los identificados para cada servicio certificado. En las auditorías de seguimiento el número de criterios a asumir deberá aumentar en un 10% anual.

Todos aquellos criterios de la norma UNE-EN 13816 en los que la empresa operadora del servicio adquiera compromisos y que no figuren en los Anexos específicos se valorarán dentro de esta contabilización.

Para aquellos criterios cuyo cumplimiento dependa de una empresa a la que el peticionario haya subcontratado sus servicios, se exigirá la realización de un control por parte del suministrador de la correcta realización del servicio subcontratado.

D.4 Compromiso entre las partes implicadas. Asignación de responsabilidades

Cuando la prestación de un servicio de TPP implica la participación de dos o más organismos o entidades, es esencial que cada una de las partes pueda identificar y comprender perfectamente los criterios de calidad de los cuales es responsable, sino también que tenga conocimiento de las responsabilidades atribuidas a los otros colaboradores según se establece en el apartado 5.2 de la norma UNE-EN 13816.

A este respecto es recomendable la certificación conjunta de los operadores con aquellas Administraciones Públicas que sean responsables de sus concesiones. De esta forma, la AAPP se podría certificar para todos o una parte de sus servicios conforme a los requisitos que le fueran de aplicación expresa siendo necesario que le solicite a sus concesionarios el cumplimiento de la norma UNE-EN 13816 para el resto de criterios de calidad.

D.5 Medición de la calidad de servicio

En la medida de la calidad de la prestación del servicio para cada criterio, se usarán los métodos apropiados según contempla la norma UNE-EN 13816.

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.

ANEXO E
LISTA DE CRITERIOS DE CALIDAD

Estos criterios representan la visión del cliente sobre el servicio prestado:

- 1) Servicio ofertado: alcance del servicio prestado en términos de zona geográfica, horarios, frecuencia y modo de transporte
- 2) Accesibilidad: acceso al sistema de TPP incluyendo las conexiones con otros modos de transporte
- 3) Información: provisión sistemática de información sobre el TPP, para que los pasajeros puedan programar y efectuar sus desplazamientos.
- 4) Tiempo: aspectos relativos al tiempo necesario para programar y efectuar los desplazamientos.
- 5) Atención al cliente: elementos del servicio introducidos para asegurar la mejor adecuación posible entre el servicio de referencia y los requisitos de cada cliente individual.
- 6) Confort: elementos del servicio incluidos para conseguir desplazamientos relajantes y agradables.
- 7) Seguridad: sensación de protección personal que experimentan los clientes, derivada de las medidas actualmente implantadas y de las actividades diseñadas para asegurar que los clientes son conscientes de las mismas.
- 8) Impacto ambiental: efecto sobre el ambiente de la prestación del servicio de TPP.

Estos criterios se desglosan en la tabla siguiente:

NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
1.Servicio ofertado	1.1 Modos de transporte 1.2 Red 1.3 Explotación 1.4 Adecuación a las necesidades 1.5 Fiabilidad servicio	1.2.1 distancia entre el punto de partida y el de llegada 1.2.2 necesidad de correspondencia 1.2.3 cobertura 1.3.1 horario 1.3.2 frecuencia 1.3.3 grado de ocupación
2. Accesibilidad	2.1 externa 2.2 interna 2.3 Expedición/adquisición de billetes	2.1.1 para peatones 2.1.2 para ciclistas 2.1.3 para usuarios de taxi 2.1.4 para automovilistas 2.2.1 entradas/salidas 2.2.2 desplazamientos internos 2.2.3 correspondencia con otros TPP 2.3.1 adquisición en la red 2.3.2 adquisición en el exterior 2.3.3 validación
3. Información	3.1 Información general 3.2 Información relativa al viaje en condiciones normales 3.3 Información relativa al viaje en condiciones anormales	3.1.1 sobre el servicio ofertado 3.1.2 sobre la accesibilidad 3.1.3 sobre las fuentes de información 3.1.4 sobre la duración del trayecto 3.1.5 sobre la atención al cliente 3.1.6 sobre el confort 3.1.7 sobre la seguridad 3.1.8 sobre el impacto ambiental 3.2.1 señalización en el exterior 3.2.2 identificación de paradas 3.2.3 señalización de destinos 3.2.4 sobre las rutas 3.2.5 sobre la duración del viaje 3.2.6 sobre las tarifas 3.2.7 sobre tipo de billetes 3.3.1 sobre el estado de la red 3.3.2 sobre las alternativas disponibles 3.3.3 sobre reembolsos/compensación 3.3.4 sobre las sugerencias y reclamaciones 3.3.5 sobre objetos perdidos
4. Tiempo	4.1 Duración del viaje 4.2 cumplimiento de horarios/frecuencias	4.1.1 planificación del viaje 4.1.2 subidas/bajadas 4.1.3 de espera en paradas y puntos de correspondencia 4.1.4 en el vehículo 4.2.1 puntualidad 4.2.2 regularidad
5. Atención al cliente	5.1 compromiso 5.2 relación con el cliente 5.3 Personal 5.4 Asistencia 5.5 Adquisición de billetes	5.1.1 orientación al cliente 5.1.2 innovación e iniciativa 5.2.1 consultas 5.2.2 reclamaciones 5.2.3 indemnizaciones 5.3.1 disponibilidad 5.3.2 actitud comercial 5.3.3 competencias 5.3.4 apariencia 5.4.1 en las interrupciones del servicio 5.4.2 a clientes que necesitan ayuda 5.5.1 flexibilidad 5.5.2 tarifas especiales 5.5.3 tarifas integradas 5.5.4 medios de pago 5.5.5 consejos sobre tarifas

6. Confort	6.1 Funcionalidad del equipamiento 6.2 Asientos y espacio para los pasajeros 6.3 Confort del viaje 6.4 Condiciones ambientales 6.5 Instalaciones complementarias 6.6 Ergonomía	6.1.1 en las paradas 6.1.2 en los vehículos 6.2.1 en el vehículo 6.2.2 en las paradas 6.3.1 conducción 6.3.2 arranque/parada 6.3.3 factores externos 6.4.1 calidad del aire 6.4.2 protección contra la intemperie 6.4.3 limpieza 6.4.4 luminosidad 6.4.5 congestión 6.4.6 ruido 6.4.7 otras actividades molestas 6.5.1 lavabos 6.5.2 consignas 6.5.3 telecomunicaciones 6.5.4 restauración 6.5.5 comercio 6.5.6 ocio 6.6.1 facilidad de movimientos 6.6.2 diseño del mobiliario
7. Seguridad	7.1 Protección contra agresiones 7.2 Prevención de accidentes 7.3 Gestión de situaciones de emergencia	7.1.1 prevención 7.1.2 iluminación 7.1.3 cámaras de seguridad 7.1.4 personal de seguridad 7.1.5 puntos de asistencia identificados 7.2.1 presencia/visibilidad de dispositivos de seguridad (i.e. barandillas) 7.2.2 prevención/aviso de peligros 7.2.3 protección activa de las personas 7.3.1 dispositivos y señalización 7.3.2 información a los pasajeros
8. Impacto ambiental	8.1 contaminación 8.2 recursos naturales 8.3 infraestructuras	8.1.1 Gases 8.1.2 ruido 8.1.3 contaminación visual 8.1.4 vibración 8.1.5 polvo y suciedad 8.1.6 olores 8.1.7 residuos 8.1.8 interferencias electromagnéticas 8.2.1 consumo energético 8.2.2 ocupación del espacio 8.3.1 efecto de la vibración 8.3.2 efecto de la rodadura 8.3.3 minimizar la utilización de recursos 8.3.4 trastorno de otras actividades

ANEXO F
REFERENCIAL DE COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO PARA
EL TPP POR METRO

El nivel de cumplimiento de los compromisos del servicio de referencia definido por el peticionario debe expresarse, siempre que sea apropiado, como un ratio de clientes afectados.

Tal es el caso de los compromisos que hagan referencia a disponibilidad de servicios / elementos / sistemas. Por ello es recomendable disponer de un sistema de simulación de tránsito de viajeros que permita conocer el número de clientes que utilizan los servicios/elementos/sistemas de referencia.

Para aquellas empresas de TPP que no dispongan de un sistema de simulación de tránsito cerrado podrá utilizarse como referencia para el cálculo de Clientes el número de entradas (sistemas abiertos donde sólo se registran las entradas en las instalaciones).

F.1 Particularidades para ciertos criterios

Para el caso de servicios de TPP por suburbano, el servicio de referencia que se desee certificar deberá cumplir, además de con el resto de requisitos establecidos en el presente Reglamento, las siguientes particularidades para algunos criterios / subcriterios:

- Criterio 6. "Confort". El subcriterio 6.2 Asientos y espacio para los pasajeros. 6.2.1 Grado de ocupación en los vehículos, deberá ser obligatoriamente seleccionado. Además el nivel mínimo de exigencia se establece según:

Servicio de referencia	Nivel de exigencia	Situación inaceptable	Método de medida
Se asegura un grado de ocupación máximo de 4.5 viajeros/ m ² .	Más del 90% de los clientes disponen del servicio de referencia.	Menos del 80% de los viajeros se transportan según el servicio de referencia	

En el criterio de grado de ocupación se podrán fijar compromisos distintos –respetando el mínimo anterior- según distintas franjas horarias y tipos de días. Para ello se harán las mediciones correspondientes en las distintas franjas y días.

- Criterio 6. "Confort". El subcriterio 6.4 Condiciones ambientales. 6.4.4 Limpieza deberá ser obligatoriamente seleccionado para trenes y estaciones. Además los compromisos de limpieza de trenes y de estaciones (conservación) que se incluyan en deben hacer referencia al cumplimiento de un Plan de Limpieza o Plan de Conservación respectivamente. Dicho Plan debe estar documentado y explicar el modo de actuación, el nivel de exigencia y la situación inaceptable.
- Criterio 5. "Atención al cliente". El subcriterio 5.3 personal debe ser obligatoriamente seleccionado y hacer referencia al cumplimiento de un Plan de Atención al cliente. Dicho Plan debe estar documentado y explicar el modo de actuación, el nivel de exigencia y la situación inaceptable.

ANEXO G REFERENCIAL DE COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO PARA EL TPP EN AUTOBÚS URBANO

Para el caso de servicios de TPP en líneas de autobús urbano (y para aquellas de transporte periurbano que lo consideren oportuno), el servicio de referencia que se desee certificar deberá evidenciar el cumplimiento, además del resto de requisitos establecidos en el Reglamento, de las siguientes particularidades:

Unidad mínima de certificación

Se considera la unidad mínima de certificación a una línea completa de autobús urbano. A partir de aquí, la empresa suministradora del servicio podrá certificar tantas líneas como desee siempre y cuando pueda asegurar el cumplimiento de los compromisos de calidad para cada una de las líneas. **De esta forma, podrán certificarse grupos de líneas e incluso redes completas siempre que pueda demostrarse dicho cumplimiento.**

Características de calidad del servicio

Respecto a las características de calidad de servicio, la empresa suministradora debe establecer compromisos para los criterios del Anexo E de la norma de referencia. Además de los que la empresa quiera proponer libremente, tiene que cumplir con los criterios establecidos en este anexo (según sean obligatorios u optativos).

La empresa peticionaria deberá cumplir los criterios del presente anexo establecidos como "Obligatorios" mientras que de los considerados como "Optativos" deberá cumplir tantos como para reunir como mínimo un 40% de los mismos el primer año, ampliando anualmente su número en un 10% hasta un máximo del 80%.

Los criterios optativos podrán ser sustituidos por otros diferentes a propuesta de la empresa, siempre que estén expresados en términos similares a éstos.

Características básicas del servicio

Respecto al dossier de características básicas del servicio:

- **Vehículos:** *homologados y al día en inspecciones técnicas y seguros obligatorios.*
 - **Capacidad media del vehículo (Obligatorio):** *debe definirse; en cualquier caso no debe ser superior a 4.5 personas de pie por metro cuadrado de superficie útil (medición por estimación) debiendo quedar especificado el número de pasajeros sentados y de pie.*

Capacidad media del vehículo / Grado de ocupación (optativos)

(1) Inferior a 4 personas.

(2) Inferior a 3 personas.

- **Asignación de vehículos por línea:** *Debe quedar definida una asignación de autobuses por línea y horario adecuada a las necesidades.*

- **Plazas reservadas:** *debe estar definido para cada vehículo para usuarios de movilidad reducida no pudiendo ser inferior a 4 plazas por coche y como mínimo 1 para usuarios en silla de ruedas. Estos sitios deben estar convenientemente identificados en el vehículo².*
- **Equipamiento:** *El autobús debe disponer de un mínimo equipamiento en buen estado de conservación: timbres de aviso de parada, validadora de billetes, apertura de puertas, aire acondicionado...*

Definiciones

Para facilitar la comprensión de los criterios establecidos a continuación se definen los siguientes conceptos:

✓ Líneas a frecuencia / Líneas a horario

Se considerarán **líneas a frecuencia** aquellas en las que el tramo de máxima oferta, para días laborables y en horario de oferta estable, tenga como frecuencia de paso una menor o igual de 20 minutos (con el criterio de regularidad asociado).

Aquellas líneas con intervalo de paso superior a 20 minutos en su periodo de máxima oferta (carga, tramo de línea, etc.), deberán considerarse como **líneas a horario** (con el criterio de puntualidad de paso asociado).

Líneas a frecuencia / Líneas a horario (optativo)

- **(4) Si se considera línea a horario una con intervalo entre 15 y 20 minutos.**
- **(5) Si se considera línea a horario una con intervalo menor de 15 minutos.**

Una misma línea puede tener tramos a frecuencia y tramos a horario, con características específicas definidas para cada caso, según los criterios del presente anexo.

Podrán existir líneas a frecuencia con intervalo de paso superior al mencionado sólo cuando pueda justificarse conforme a decisiones políticas o administrativas que así lo requieran.

✓ Situación anormal programada

Se trata de una alteración significativa en una línea (o tramo de la misma 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 una línea que afecte al menos a dos tercios de sus paradas de la línea afectada 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.)

² Los vehículos equipados con espacios para silla de ruedas y asientos reservados dispondrán de pictogramas según las figuras 23a y 23b del anexo III de la Directiva 2001/85/CE visibles desde el exterior, tanto en la parte delantera del lado del vehículo próximo a la acera como junto a las puertas de servicios correspondientes. También se colocarán los oportunos pictogramas en el interior, junto al espacio para silla de ruedas o a los asientos reservados para viajeros con movilidad reducida. (Art 3.4 del Anexo VII de la Directiva 2001/85/CE).

CRITERIOS OBLIGATORIOS**1. Servicio Ofertado en la línea****Explotación: Grado de ocupación**

De acuerdo con la 'Capacidad media del vehículo' establecida en las características básicas del servicio, no debe ser superior a 4.5 personas por metro cuadrado (medición por estimación) debiendo quedar especificado el número de pasajeros sentados y de pie.

EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD / SERVICIO OFERTADO / OBLIGATORIOS

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Grado de Ocupación	80% de los pasajeros viajan conforme a los que se define en el servicio de referencia	- Menos del 60% de los viajeros son transportados según lo establecido en el tramo de línea más cargado. 3 autobuses consecutivos circulan completos por la misma parada.

1. SERVICIO OFERTADO / OPTATIVOS**(6) Capacidad media del vehículo / Grado de ocupación**

- ❖ Grado de ocupación: ver puntuaciones indicadas en el apartado "Características Básicas del servicio".
- ❖ 2 autobuses consecutivos circulan completos por la misma parada en Situación Inaceptable.

(7) Expendición de billetes. Validación de Títulos de transporte

Todos los títulos de transporte que requieran validación deberán poder ser validados en el interior del vehículo (o, en su caso, en el andén) por los medios que se estimen oportunos (mecánicos, visuales, informáticos, etc.).

La empresa suministradora se asegurará de realizar un mantenimiento suficiente como para sustituir o reparar máquinas expendedoras, canceladoras o validadoras averiadas en un plazo inferior a 2 días.

EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD / SERVICIO OFERTADO / OPTATIVOS

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Validación Títulos	100% de los viajeros pueden validar su billete a bordo o en andén.	>2% de los viajeros no pueden validar su título.

2. Accesibilidad**Accesibilidad externa. Accesibilidad a personas con movilidad reducida**

Al menos el 80% de la flota afectada debe estar adaptada (como mínimo el 40% el primer año y el 60% el segundo), facilitando el acceso con plataformas altas o bajas, rampas abatibles, mecánicas o automáticas o los medios que se estimen oportunos para ser usadas por usuarios con movilidad reducida.

EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD / ACCESIBILIDAD / OBLIGATORIOS

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Acceso personas de movilidad reducida	80% de los vehículos afectados acordes con el servicio de referencia (40% el primer año) (60% el segundo año)	<u>< del 25% de los vehículos el primer año cumple.</u> <u>< del 40% el segundo año.</u> <u>< del 55% a partir del tercer año.</u>

2. ACCESIBILIDAD / OPTATIVOS

(8) Flota cuenta con más del 60% de los vehículos adaptados el primer año o del 80% el segundo.

3. Información

Información General

Vehículos, paradas, etc., deberán disponer de la información detallada a continuación:

a) En el vehículo

- Identificación exterior: Número de línea, destino o denominación
- Identificación interior:
 - Tarifas³
 - Aviso de sanciones y de video vigilancia (cuando esté disponible)
 - Otras informaciones: prohibición de fumar, lugares reservados, especificaciones en caso de emergencia.
 - Cambio máximo permitido: dependiente de la reglamentación que afecte a cada caso.
 - Identificador del suministrador del servicio y medio de contacto

b) En las paradas con marquesina

- Nombre de la parada
- Plano general de la red
- Identificación de las/s línea/s que allí paran, con número, esquema / itinerario en el sentido del trayecto e indicación de la localización de la parada.
- Horario de primeras y últimas salidas de cabecera en recorrido completo en las condiciones que a continuación se detallan:
 - En líneas a frecuencia: Frecuencias de paso por franjas horarias e información de salidas de cabecera hasta alcanzar los 20 minutos mínimos de frecuencia de paso (o los establecidos voluntariamente).
 - En líneas a horario: Horarios de salida de cabecera a lo largo del día.
- Referencia geográfica (mapa), kilométrica (distancias entre paradas) o temporal (tiempos estimados de paso por paradas) de la línea.
- Información tarifaria y cambio máximo permitido.
- Identificación del suministrador del servicio y medios de contacto.
- Alteraciones en situación anormal programada en cualquiera de las líneas que allí paran.
- Información de supresión temporal o definitiva de la parada, con indicación de parada sustitutiva.

c) En paradas sin marquesina pero con soporte informativo (postes)

- Nombre de la parada
- Señalización de la parada con nombre del suministrador del servicio y medios de contacto.
- Identificación de las/s línea/s que allí paran, con número, esquema / itinerario en el sentido del trayecto e indicación de la localización de la parada.
- Horario de primeras y últimas salidas de cabecera en recorrido completo en las condiciones que a continuación se detallan:
 - En líneas a frecuencia: Frecuencias de paso por franjas horarias e información de salidas de cabecera hasta alcanzar los 20 minutos mínimos de frecuencia de paso (o los establecidos voluntariamente).
 - En líneas a horario: Horarios de salida de cabecera a lo largo del día.
- Referencia geográfica (mapa), kilométrica (distancias entre paradas) o temporal (tiempos estimados de paso por paradas) de la línea.

³ Una línea puede tener un sistema tarifario diferenciado en algunos periodos u ocasiones especiales, debiendo en esos casos estar éstos previamente definidos y divulgados.

- Información de supresión temporal o definitiva de la parada, con indicación de parada sustitutiva.

d) En los puntos de venta⁴

Identificación del punto de venta

- Esquema general de la red
- Tarifas en vigor con información de la validez de cada título de transporte
- Información del suministrador del servicio y medios de contacto.

e) Información proporcionada por el conductor

Siempre que el vehículo esté parado, el conductor deberá proporcionar información sobre los títulos de transporte válidos así como el itinerario de la línea.

En situaciones anormales programadas, debe poder informar sobre alteraciones significativas previstas en la línea y su causa (cuando sea posible), en especial sobre las de ocurrencia reciente así como de líneas y soluciones alternativas.

EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD / INFORMACIÓN GENERAL / OBLIGATORIOS		
CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
En el vehículo	99% de los vehículos disponen de la información (80% el primer año).	> 10% de los vehículos no dispone de ella. Un viajero no puede identificar el vehículo o el destino induce a error ⁵ .
En paradas con marquesina	95% de las paradas disponen de la información. (80% el primer año)	> 15% de las paradas no dispone de ella. En cualquier caso, los cambios en la información (en los casos de horario de salida de primer y último autobús, Identificación de líneas y esquema general de la red) no requerirán un plazo mayor de 2 días laborables.
En paradas sin marquesina	95% de las paradas disponen de la información. (80% el primer año).	> 20% de las paradas no dispone de ella. En cualquier caso, los cambios en la información (en los casos de horario de salida de primer y último autobús, Identificación de líneas y esquema general de la red) no requerirán un plazo mayor de 2 días laborables.
En los puestos de venta	95% de los puestos de venta disponen de la información. (80% el primer año).	> 15% de los puestos de venta no dispone de ella. El punto de venta de billetes no dispone de la información requerida en el servicio de referencia.
Por el conductor	95% de los pasajeros disponen de la información.	> 15% de los pasajeros no dispone de dicha información. El conductor no informa según lo indicado en el servicio de referencia.

⁴ Los tres últimos requisitos de este punto pueden ser válidos si en el puesto de venta se encuentra a disposición de los clientes un plano de la red que contenga dicha información. El espacio cercano al conductor no se considera punto de venta, si bien las tarifas aplicables tienen que estar a la vista.

⁵ Para todas las características, salvo información proporcionada por el conductor, para el primer año se exigirá una situación inaceptable mayor del 30%.

3. INFORMACIÓN (OPTATIVOS)

En todos los casos se pueden justificar excepciones siempre que no superen el 20% de lo recogido.

[9] INFORMACIÓN GENERAL EN EL VEHÍCULO

- Esquema de la línea
- En situación anormal programada, alteraciones significativas previstas en la línea y su causa (cuando sea posible), en términos de trayecto, horario o periodo de funcionamiento así como líneas y soluciones alternativas.
- Indicaciones para recuperar objetos perdidos
- Catálogo/ Reglamento de Derechos y Obligaciones del viajero.
- Aviso de próxima parada (con nombre de la misma o información similar).
- Nuevos servicios y otras informaciones de interés para los usuarios.
- Admisión de cambio de 20 euros.
- Sistema de información por pantalla de TV.

[10] INFORMACIÓN GENERAL EN LAS PARADAS

- Información sobre horarios de paso aproximados individualizados para cada parada:
 - Líneas a horario:
 - Horarios individualizados de paso por parada.
 - Líneas a frecuencia
 - Información de todas las salidas de cabecera.
 - Individualizadas por parada.
- Información sobre tarifas, títulos, cambio máximo aceptado o nuevos servicios.
- Disposición de Parada Provisional con información sobre su situación.
- Disposición de Panel de Avisos Específico en la marquesina.

[11] INFORMACIÓN GENERAL EN LOS PUNTOS DE VENTA

- Horarios de los autobuses y recorrido / frecuencia
- Información sobre los servicios actuales.
- Nuevos servicios y otras informaciones relevantes, así como material diverso relacionado con el Transporte de Viajeros.
- Indicaciones sobre recuperación de objetos perdidos
- Ofrecer planos guía en papel.
- Posibles sanciones e importe del recargo extraordinario (o referencia a la Ordenanza municipal de la que dependa).
- Reglamento de Viajeros (si la empresa dispone de él).

[12] INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR OTROS MEDIOS

El suministrador del servicio deberá prestar información general a través de una página web realizada a tal efecto (3 puntos). Tanto en dicha página web como en los otros medios que la empresa considere oportunos debe prestarse la siguiente información:

- Plano general de la red
- Tarifas en vigor con información de la validez de cada título de transporte
- Horarios / frecuencias de los autobuses y su recorrido
- Alteraciones de las líneas
- Información del suministrador del servicio y medios de contacto.
- Indicaciones sobre objetos perdidos
- Nuevos servicios y otras informaciones relevantes
- Reglamento de viajeros (si la empresa dispone de él)
- Plano general de la red georeferenciado, interactivo y cartografiado, con posibilidad de ampliación de zonas e información de paradas y lugares de interés en cercanías.
- Trazador de ruta óptima con cálculo de tiempo probable de trayecto.
- Información en tiempo real de alteraciones en la línea.

(13) PARADAS CON PANEL ELECTRÓNICO

- El Panel electrónico deberá aportar la siguiente información: número y destino de la línea y tiempo de espera en minutos.

(14) INFORMACIÓN POR VÍA SMS

- Se deberá informar mediante mensajes a móvil (o medio similar) del tiempo restante de paso del autobús desde la parada.

EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD / INFORMACIÓN GENERAL / OPTATIVOS

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Información en vehículo, paradas y puestos de venta	<i>Ver Cuadro de Evaluación de Conformidad Criterios Obligatorios</i>	
Otros medios	<i>95% de los visitantes disponen de la información. (80% el primer año)</i>	<i>>30% de los visitantes no dispone ella.</i>
En paradas con panel electrónico	<i>Al menos en el 25% de las paradas o en las 3 con más demanda</i>	<i>Los paneles no funcionan durante más de una semana completa.</i>

4. Tiempo (ver definiciones de horarios y frecuencias al inicio de este anexo)

Cumplimiento de Horarios. Puntualidad.

Los horarios de partida de salida de cabecera deben corresponder con los establecidos y divulgados. Se considerará admisible, dadas las características del transporte urbano, una variación de 5 minutos de más y 1 (uno) de menos con respecto a lo estipulado en el horario definido.

Las líneas nocturnas de autobús con frecuencia superior a 20 minutos deberán ir necesariamente a horarios de paso. En aquellos servicios en los que haya correspondencia con otras líneas se admitirá una tolerancia de 10 minutos con respecto al horario de salida o de paso por parada.

Cumplimiento de Frecuencias. Regularidad.

Los intervalos de paso de los autobuses deben corresponder con los establecidos y divulgados. El tiempo de espera del autobús por parte de los viajeros ha de ser inferior o igual a $i + 25\%i$ minutos (siendo i el intervalo medio de paso de vehículos), tiempo que en cualquier caso, nunca superará el doble de la frecuencia establecida (Situación Inaceptable)-ver criterios optativos-.

EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD / TIEMPO / OBLIGATORIOS		
CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Puntualidad	<i>El servicio de referencia se obtiene para periodos que afecten al 85% de los pasajeros (80% primer año).</i>	<i>>25% de pasajeros recibe un servicio fuera del tiempo establecido</i>
		<i>El usuario espera más de 5 minutos más de lo establecido o el autobús pasa adelantado en más de dos minutos. Las causas de inaceptabilidad pueden ser debidas a la organización o ajenas a ésta.</i>
Regularidad	<i>El 80% de los viajeros accede al autobús con la regularidad de referencia.</i>	<i>El pasajero no espera más del doble de la frecuencia establecida, salvo casos excepcionales debidamente justificados. >40% de pasajeros sufren situaciones de irregularidad⁶.</i>

En ambos casos la empresa habrá de mantener un registro de incidencias que afecten diariamente a la regularidad o puntualidad de sus expediciones.

4. TIEMPO (OPTATIVOS)

(15) CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIAS. REGULARIDAD.

Situación Inaceptable para el cumplimiento de frecuencias de la línea certificada (Criterio Obligatorio: 2i.) 1,75i

(16) FIABILIDAD DEL AUTOBÚS Y DE LA LÍNEA

Se debe medir el grado de confianza que tiene el usuario en la fiabilidad de la línea y en la de sus autobuses.

EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD / TIEMPOS / OPTATIVOS		
CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Fiabilidad	<i>El 95% (80% primer año) de los pasajeros confían en el servicio. Los pasajeros no se quedan inmovilizados en trayecto por avería.</i>	<i>>10% de los viajeros no confían en el servicio</i>
		<i>Un pasajero es abandonado sin posibilidad de ser recogido por otro vehículo habilitado por la empresa.</i>

⁶ Para obtener los porcentajes de viajeros que sufren irregularidad, debe medirse el porcentaje de pasos por una o varias paradas significativas a lo largo de un periodo determinado (a ser posible, en hora punta) que no cumplen con los criterios de regularidad (o, en su caso, puntualidad). Estos pasos serán relacionados con los viajeros estimados por la línea en el periodo considerado.

5. Atención al cliente

Relación con el cliente: encuestas y reclamaciones

Debe realizarse, como mínimo, una encuesta anual respecto a las características del servicio recogidas en esta especificación⁷.

Las reclamaciones de usuarios o de cualquier otra parte afectada por la actividad del suministrador del servicio deberán tener una respuesta con una solución que aborde el contenido de la misma en un plazo máximo de 20 días laborables.

Personal: Atención a los usuarios (A)

La atención al cliente debe realizarse formalmente; el personal debe ser siempre atento, educado y cordial. Debe llevarse a cabo un **Plan de Actuación y atención al cliente**. En dicho Plan debe quedar incluido un protocolo de actuación en relación a la atención a los clientes que los conductores y el resto del personal (inspectores, vigilantes, personal de atención al cliente en oficinas o telefónico, etc.) deben observar.

Todos los trabajadores y colaboradores del servicio deberán, en el ámbito de sus funciones, utilizar el vestuario adecuado y presentar un estado de higiene y aseo acorde con las exigencias de la empresa.

CONDUCTORES

Siempre en el ámbito de sus funciones, los conductores deberán cumplir las siguientes pautas de actuación:

- ❑ Verificar, antes de la salida de cada parada, si algún cliente se acerca corriendo a lo largo de la longitud del vehículo para coger el autobús, facilitando su entrada.
- ❑ En las paradas en donde sólo pase una línea, parar el vehículo siempre que haya personas esperando⁸.
- ❑ Vender y, en su caso, validar billetes, efectuando correctamente el cambio.
- ❑ Intervenir adecuadamente para evitar el fraude.

OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE / TELÉFONO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Si la empresa prestadora del servicio cuenta con un teléfono de atención al cliente o bien de una Oficina de Atención al mismo (ver Criterios Optativos), se considera requisito obligatorio que el trato del personal asignado a dichas instalaciones al cliente esté contemplado en el mencionado Plan de Actuación y Atención al Cliente.

Debe quedar contemplado en dicho Plan el modo de proceder ante el cliente, contemplando puntos, cuando aplique, como:

- Actitud (trato cortés, amabilidad, tono de la conversación, etc).
- Posturas y gestos.
- Apariencia personal y de la Oficina.
- Desarrollo de la actividad (conocimiento del servicio, resolución de consultas, escucha activa, actitud comercial, etc).

⁷ La encuesta podrá formar parte de otra general, si la empresa la llevara a cabo (Caso de UNE-EN-ISO 9001:2000, por ejemplo).

⁸ Sería adecuado consultar en las encuestas de satisfacción | expectativas la respuesta de los clientes a este respecto.

EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD / ATENCIÓN AL CLIENTE / OBLIGATORIOS

CARACTERÍSTICA		NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Relación con el cliente	Encuestas y Reclamaciones	100% de los clientes que efectúan reclamaciones son atendidos de acuerdo con lo definido.	>5% de los clientes que efectúan reclamaciones no son respondidos de acuerdo con ello.
Atención a los Usuarios	Plan de Actuación y Atención al Cliente	>90% de los usuarios (80% primer año) recibirán el trato adecuado por parte del personal según el Plan de Actuación y Atención al Cliente de la empresa.	>15% de los usuarios no reciben un trato adecuado al Plan.

5. ATENCIÓN AL CLIENTE (OPTATIVOS)

(17) Compromiso y orientación al cliente

El suministrador del servicios debe asumir públicamente compromisos de calidad mediante una Carta de Servicios disponible en los vehículos y oficinas de atención al cliente y realizada conforme a UNE 93200.

(18) Personal. Atención a los usuarios (B)

La empresa suministradora del servicio debe contar con un Teléfono de Atención al Cliente. Dicho teléfono deberá informar de horarios, paradas, etc.

Sería recomendable contar con Oficinas de Atención al Cliente.

En el Plan de Actuación y atención al cliente y de acuerdo con las reglas internas de la empresa suministradora del servicio podrán recogerse los siguientes puntos en lo que a requisitos para el conductor se refiere:

- ☐ Verificar, antes de impedir la entrada de pasajeros al autobús cuando éste esté completo, de si hay sitio libre al fondo del vehículo, indicándolo, en su caso, a los viajeros en marcha para que éstos lo ocupen.
- ☐ Permitir el transporte de animales de compañía (siempre y cuando puedan transportarse en mano y controlados)
- ☐ Prestar ayuda a los clientes, mostrando especial atención a las embarazadas, deficientes mentales, enfermos y niños; así como interviniendo, cuando sea necesario.
- ☐ No utilizar (y velar por que los clientes no lo hagan) aparatos de sonido, portátiles o incorporados al vehículo.

(19) Gestión de Objetos Perdidos

La empresa deberá encargarse de la gestión de los objetos perdidos para facilitar su entrega.

EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD / ATENCIÓN AL CLIENTE / OPTATIVOS

CARACTERÍSTICA		NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Compromiso	Orientación al cliente	La Carta de Servicios existe. Además, el 90% de los pasajeros (80% primer año) encuentra vehículos de la línea y oficinas de atención al cliente con un ejemplar de la Carta de Servicios	>30% de los pasajeros no la encuentran.

6. Confort

Confort del viaje. Conducción: Desempeño del conductor

Para que la conducción sea llevada a cabo de forma que se transmita confort a los clientes, los conductores habrán de cumplir los apartados del Plan de actuación que contemplen medidas al respecto, incluyendo al menos, los siguientes puntos:

- ❑ Evitar maniobras tales como arranques, paradas, frenazos, tirones o cambios de dirección bruscos e iniciar la marcha sólo cuando las puertas estén completamente cerradas.
- ❑ Reducir la polución acústica y atmosférica, parando el motor cuando esté justificado.
- ❑ Verificar si el vehículo presenta averías externas o internas así como el estado de limpieza general del mismo.
- ❑ Efectuar las paradas aproximando el vehículo a las aceras y, en caso de imposibilidad para ejecutar la maniobra por estacionamientos prohibidos de otros vehículos, prestar atención a las necesidades de los pasajeros.
- ❑ Revisar al inicio de su jornada que todas las ventanillas están cerradas, cuando el vehículo disponga de sistema de aire acondicionado y éste se encuentre operativo.

Condiciones ambientales: Limpieza

El suministrador del servicio debe asegurar la limpieza, higiene y conservación, tanto del interior como del exterior de los vehículos, de las paradas y de los puntos de venta propios, adecuando su mantenimiento al tipo de utilización de los clientes. El suministrador deberá definir un protocolo de limpieza que incluya apartados para higiene, olores, desinsectación, desinfección, conservación, pintadas, etc. de los autobuses.

Cuando este criterio no dependa directamente del operador y esté subcontratado a terceros o gestionado por una Administración Pública, el suministrador del servicio deberá avisar a la empresa responsable de todas aquellas situaciones de limpieza y conservación que puedan afectar a la seguridad de los pasajeros.

EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD / CONFORT / OBLIGATORIOS

CARACTERÍSTICA		NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Condiciones ambientales	Limpieza	<i>Existe un Protocolo de Limpieza. >95% de los viajeros encuentra las instalaciones de acuerdo con lo indicado en el mencionado Protocolo⁹. (>80% de los viajeros el primer año)</i>	<i>>75% de los viajeros no lo encuentra.</i>
			<i>Se prueba, mediante reclamación aceptada, que el pasajero o sus pertenencias se dañan debido al mal estado de conservación de alguna instalación del operador del servicio(excepto por causas de un tercero). El autobús circula con pintadas ostensibles u ofensivas más de 3 días después de aviso al conductor.</i>

⁹ La satisfacción de los pasajeros respecto a este punto deberá ser medida en el marco del Índice de Satisfacción de la Calidad.

6. CONFORT (OPTATIVOS)

(20) FUNCIONAMIENTO EN LAS PARADAS

El suministrador del servicio debe asegurar la funcionalidad del equipamiento de las paradas y su adaptación al fin al que se destinan.

(21) REGULACIÓN DE LA TEMPERATURA AMBIENTE

Los vehículos deben disponer de un equipamiento operativo de regulación de la temperatura ambiente y de circulación de aire, adaptados a la estación del año tratando de encontrar un punto de confort adecuado para los clientes.

(22) RUIDO

Priorizar la compra de vehículos menos ruidosos, de tal manera que minimicen la emisión de contaminación acústica y de alteraciones significativas de ruido que puedan molestar a los viajeros.

EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD / CONFORT / OPTATIVOS

CARACTERÍSTICA		NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Funcionalidad del equipamiento	En las paradas	<i>El 95% de las paradas (90% primer año) mantiene un equipamiento acorde.</i>	<i>El 20% de las paradas no encuentra acorde con lo especificado.</i>
Regulación de la Temperatura ambiente		<i>95% de los pasajeros encuentra el servicio, acorde (80% primer año).</i>	<i>>30% no lo encuentra acorde.</i>
Ruido		<i>90% de los viajeros (80% primer año) no sufre alteraciones molestas por ruido</i>	<i>>30% de viajeros son molestados</i>

7. Seguridad

Prevención y control de siniestros (incidentes y accidentes)

El suministrador del servicio debe mantener una actitud preventiva y de control con respecto a la protección a los clientes y trabajadores, llevando a cabo acciones de mejora y control para controlar la Tasa de incidentes a bordo¹⁰.

Por otro lado, debe asegurar las condiciones de seguridad tales que permitan el dominio de la siniestralidad, manteniendo indicadores que revelen que la tasa de accidentes¹¹ es un factor de permanente preocupación, sensibilidad y tratamiento.

Los vehículos deben disponer de apoyos, barandillas u otros soportes distribuidos a lo largo del bus, de acuerdo con sus características técnicas; así como de señalización de los equipamientos a utilizar en caso de accidente, como extintores, martillos rompe cristales, ventanas de socorro y señalización de apertura de puertas.

¹⁰ Tasa incidentes a bordo: n° incidentes a bordo del vehículo $\times 10^n$ clientes transportados ($n=6$). Se define como Incidente aquella situación anormal que afecta a un cliente (o persona ajena a la empresa) de la que queda constancia documental y no se considera accidente.

¹¹ Tasa de accidentes: n° de accidentes $\times 10^n$ kilómetros recorridos ($n=6$). Se define accidente como aquella situación en la que se producen daños físicos o materiales a causa de, o relacionados con, la prestación del servicio.

EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD / SEGURIDAD / OBLIGATORIOS			
CARACTERÍSTICA		NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Prevención de Sinistros (incidentes y accidentes)	Prevención	Mantener indicadores, realizar un Plan de Prevención que los utilice y evaluarlo periódicamente.	No existen indicadores de seguridad. Caída de un pasajero por conducción inadecuada (salvo emergencias)
	Tasa de accidentes	Mantener indicadores, realizar un Plan de Prevención que los utilice y evaluarlo periódicamente.	No existen indicadores de seguridad.
	Presencia / visibilidad de señales y Elementos de socorro	99% de los pasajeros disfrutan de vehículos de acuerdo con el servicio de referencia (80% primer año)	>10% ellos no lo encuentra.

7. SEGURIDAD (OPTATIVOS)

(23) ILUMINACIÓN

Los vehículos, paradas y taquillas deben tener unas condiciones de iluminación adecuadas, de manera que se prevenga la práctica de incidentes que pongan en peligro la seguridad de trabajadores y usuarios. Dichas condiciones deben documentarse, evidenciarse técnicamente y presentar mantenimiento preventivo y correctivo adecuados.

(24) CÁMARAS DE SEGURIDAD DE CONTROL DE ACCESO Y DE VIAJEROS CONTROLADOS

Siempre que sea aplicable, el suministrador del servicio debe disponer de cualquier equipamiento de monitorización o captación de imágenes / audio al menos en el interior de los vehículos, siendo aconsejable en las paradas y en los puntos de venta.

(25) PLANES DE EMERGENCIA

El vehículo debe disponer de planos de gestión de emergencias para los casos en los que ocurra un incidente o accidente que ponga en peligro la integridad de las personas, de forma que contemple tanto la salida de emergencia como los martillos rompecristales, extintores y formas de actuación en dicha situación.

EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD / SEGURIDAD / OPTATIVOS		
CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Iluminación	95% de los pasajeros (80% primer año) encuentra vehículos, paradas y puestos de venta con un nivel de iluminación suficiente.	>15% ellos no lo encuentra
Monitorización de visibilidad	80% de los viajeros disfrutan de vehículos, con equipamiento de monitorización y con elementos informativos visibles.	>40% no disfrutan de ello.

8. Impacto ambiental

Emisiones contaminantes

El suministrador del servicio debe asegurar las condiciones técnicas y legales vigentes en sus vehículos que minimicen la emisión de contaminantes por el tubo de escape, tratando de reducir las exigencias en los parámetros establecidos por las directivas en vigor.

Recursos Naturales. Consumo de energía

El suministrador del servicio debe utilizar indicadores de consumo energético a nivel de vehículos (y de sus infraestructuras de apoyo) en la actividad de transporte de pasajeros.

EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD / IMPACTO AMBIENTAL / OBLIGATORIOS

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Emisiones contaminantes	100% de viajeros (80% primer año) utilizan vehículos acordes con el servicio de referencia.	10% de viajeros no utilizan vehículos acorde con lo definido.
Consumo de energía	Se mantiene una lista de indicadores y se realiza un seguimiento de los mismos.	No hay indicadores o no se hace seguimiento.

8. IMPACTO AMBIENTAL (Optativos)

(26) RESIDUOS

El suministrador del servicio debe disponer de procedimientos que aseguren un tratamiento adecuado a los residuos resultantes de su actividad y utilizar indicadores para el seguimiento de los residuos generados, haciendo hincapié en su reducción progresiva.

EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD / IMPACTO AMBIENTAL / OPTATIVOS

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Residuos	La empresa debe tener contratados gestores de residuos autorizados y realizar un control periódico.	Algún residuo no se gestiona a través de gestor autorizado. No hay control periódico.

ANEXO H
REFERENCIAL DE COMPROMISOS DE CALIDAD DE SERVICIO PARA TPP EN
FERROCARRIL POR CABLE (FUNICULAR)

Para el caso de servicios de TPP en ferrocarril por cable (funicular), el servicio de referencia que se desee certificar deberá cumplir y evidenciar el cumplimiento, además de con el resto de requisitos establecidos en el Reglamento, de las siguientes particularidades:

Respecto a las características de calidad de servicio, la empresa suministradora debe establecer compromisos para los criterios del Anexo E de la norma de referencia.

Además de los que la empresa quiera proponer libremente, tiene que cumplir con los criterios establecidos en este anexo H (según sean obligatorios u optativos).

El método de medida recomendado para el seguimiento y control de los criterios propuestos puede ser alguno de los siguientes:

- MDP: Medición Directa de la Prestación
- MS: Mystery shopping (Cliente Misterioso)
- ESC: Encuesta de Satisfacción a los clientes¹²

La empresa deberá fijar un servicio de referencia para cada punto de los establecidos en este anexo, de acuerdo con sus necesidades y expectativas y acorde con lo exigido en cada caso.

De esta forma, el NIVEL DE EXIGENCIA que aparece en las tablas de criterios debe ser el objetivo a cumplir para cada punto del servicio de referencia.

En el caso de que carencias en la prestación del servicio evidencien SITUACIONES INACEPTABLES, el proveedor del servicio no sólo deberá abrir las No Conformidades pertinentes sino que deberá llevar a cabo, en cada caso, una acción en la que trate de implicar a los usuarios en la solución dada al problema.

La empresa peticionaria deberá cumplir los criterios del presente anexo establecidos como “Obligatorios” mientras que de los considerados como “Optativos” deberá cumplir tantos como para reunir como mínimo un 40% de los mismos el primer año, ampliando anualmente su número en un 10% hasta un máximo del 80%.

Los criterios optativos podrán ser sustituidos por otros diferentes a propuesta de la empresa, siempre que estén expresados en términos similares.

Para aquellos criterios cuyo cumplimiento dependa de una empresa a la que el peticionario haya subcontratado sus servicios, se exigirá la realización de un control por parte del suministrador de la correcta realización del servicio subcontratado.

¹² Estas encuestas deben ser realizadas con una periodicidad anual, 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 realizada 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 proveedor del servicio deberá establecer un plan de acciones correctivas y promover en el menor espacio de tiempo posible una nueva encuesta para evaluar a eficacia de dichas acciones.

CRITERIOS OBLIGATORIOS**1. SERVICIO OFERTADO**

1.3.1 HORARIO

Cumplimiento del Horario divulgado para cada periodo estacional o diario.

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Cumplimiento de horarios	95% de los viajeros accede al servicio durante los días en que se cumple el horario establecido para cada periodo estacional o diario	> 20% de los viajeros no pueden acceder al servicio en el horario divulgado para cada periodo estacional o diario

2. ACCESIBILIDAD

2.2.1 ACCESIBILIDAD A PMR's

Adopción de medidas que faciliten la accesibilidad a Personas de Movilidad Reducida, tanto en estaciones como en acceso al vehículo y en el interior del mismo.

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Accesibilidad en las instalaciones	100% de las PMR's pueden acceder a las instalaciones	Alguna PMR no puede acceder a las instalaciones
Accesibilidad en los vehículos	100% de los vagones que conforman el Funicular están adaptados y permiten el acceso al interior del mismo a PMR's	Alguno de los vehículos que componen el Funicular no está adaptado y permite el acceso al interior del mismo a PMR's

3. INFORMACIÓN

3.1.1 SOBRE EL SERVICIO OFERTADO

El suministrador del servicio deberá prestar información general sobre localización, tarifas, generalidades, horarios y, especialmente, situaciones excepcionales de acceso al servicio a través de página web y teléfono, tratando de que dicha información pueda ser también prestada por las administraciones públicas (oficinas de turismo, etc) o entidades privadas (hoteles, agencias de viaje...).

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Información proporcionada por el personal	98% de los viajeros disponen de la información	> 5% de los pasajeros no dispone de dicha información.
Información en los puntos de venta	95% de los puntos de venta disponen de la información	>5% de los puntos de venta no dispone de la información
Información en las estaciones	100% de las estaciones paradas dispone de la información	Alguna de las estaciones no dispone de la información

5. ATENCIÓN AL CLIENTE

5.2 ENCUESTAS Y RECLAMACIONES

Realización de encuestas anuales de satisfacción y expectativas de los clientes y atención especial a las reclamaciones realizadas, contestándolas personalmente en un plazo de dos semanas como máximo.

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Encuestas	<i>Se realizará como mínimo una medición evaluación de la satisfacción y expectativas de los clientes</i>	<i>No realizar ninguna medición evaluación de la satisfacción de los clientes</i>
Reclamaciones	<i>100% de los clientes que efectúan reclamaciones y quejas son atendidos de acuerdo con lo definido</i>	<i>>5% de los clientes que efectúan reclamaciones no son respondidos de acuerdo con lo definido</i>

5.3 PERSONAL

Necesidad de Protocolo de actuación del personal de atención al público (taquilleros, conductores, mantenimiento...).

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Atención al Público	<i>95% de los usuarios recibirán el trato adecuado por parte del personal del Funicular según el Protocolo de Actuación de Atención al Público</i>	<i>>5% de los usuarios no recibe un trato adecuado según lo establecido en el Protocolo de Actuación y Atención al Público</i>

6. CONFORT

6.2.1 ASIENTOS Y ESPACIO PARA LOS PASAJEROS EN LAS ESTACIONES

Siempre de acuerdo con los requisitos de la legislación de aplicación, el suministrador del servicio debe asegurar que el confort del equipamiento y del ambiente de las estaciones es el adecuado conforme a las necesidades de los usuarios.

Grado de Ocupación:

Debe de asegurarse un grado de ocupación máximo en los vehículos de 3 pasajeros / m2.

Índice de Ocupación de asientos:

Los usuarios deben encontrar sitio en el vehículo de acuerdo con la capacidad definida por el fabricante y establecida en las características básicas. Los vehículos deben de tener un índice de ocupación de asientos superior a 0.4.

CARACTERÍSTICA		NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Confort de los vehículos	Grado de ocupación	95% de los pasajeros disponen del servicio de referencia	5% de los pasajeros no disponen del servicio de referencia
	Índice de ocupación asientos	95% de los pasajeros disponen del servicio de referencia	5% de los pasajeros no disponen del servicio de referencia

7. SEGURIDAD

7.1.1 PROTECCIÓN CONTRA LAS AGRESIONES. PREVENCIÓN.

El suministrador del servicio debe asegurar el mantenimiento de un sistema de control y vigilancia que prevenga posibles situaciones conflictivas en el interior del funicular o en los accesos al mismo de las estaciones.

Tasa de incidentes:

La tasa de incidencias a bordo o en las instalaciones se obtendrá de medir el número de incidentes que se producen semestralmente y ésta no podrá ser superior a 2 incidentes en ese periodo de tiempo.

Tasa de accidentes:

La tasa de accidentes se calculará de dividir el número de accidentes que se producen al año. Esta tasa no podrá ser superior a 1 accidente al año.

CARACTERÍSTICA		NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Sistema de control y vigilancia	Prevención: Tasa de incidentes	Cumplir al 100% el servicio de referencia	No cumplir el servicio de referencia
	Accidentes: Tasa de accidentes	Cumplir al 100% el servicio de referencia	No cumplir el servicio de referencia

7.3 GESTIÓN DE EMERGENCIAS

El operador deberá demostrar la implantación de un sistema de gestión de emergencias que posibilite la adecuada solución ante la eventual aparición de una situación de este tipo.

8. IMPACTO MEDIOAMBIENTAL

8.3.4 TRANSTORNO DE OTRAS ACTIVIDADES

Enfocado en la información al público de los efectos sobre el medio ambiente del funicular y del compromiso de la empresa con el mismo.

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Información sobre posibles efectos medioambientales	95% de los usuarios es informado con respecto a los posibles trastornos medioambientales causados por el Funicular	> 10% no dispone de esa información

CRITERIOS OPTATIVOS**3. INFORMACIÓN (Optativos)**

- (1) SOBRE EL TIEMPO DE VIAJE
- (2) SOBRE LA ATENCIÓN AL CLIENTE
- (3) SOBRE LA SEGURIDAD
- (4) SOBRE EL IMPACTO AMBIENTAL

Inclusión de información de los tipos reseñados en las propias instalaciones del funicular y en los medios de comunicación a su disposición (incluyendo página web, teléfono, etc.).

(5) SOBRE LA COMPENSACIÓN EN SITUACIÓN ANORMAL

Posibilidad de compensar económicamente (o de otra forma) el perjuicio generado a los clientes ante situaciones anormales achacables al propio suministrador del servicio (situaciones establecidas en el Reglamento de Viajeros).

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Compensación a clientes	100% de los usuarios son compensados cuando se producen situaciones anormales	>2% de los usuarios no son compensados ante este tipo de situaciones anormales

5. ATENCIÓN AL CLIENTE (Optativos)**(6) ADQUISICIÓN DE BILLETES**

El suministrador del servicio debe tratar de ofrecer la posibilidad de adquirir billetes en las semanas previas a la prestación del servicio.

De igual forma, la empresa prestadora del servicio, siempre de acuerdo con los requisitos legislativos de aplicación, debe tratar de ofrecer la posibilidad de adquirir los billetes mediante venta indirecta, por teléfono, Internet u otros medios de venta.

6. CONFORT (Optativos)**(7) 6.4.3 LIMPIEZA**

El operador del transporte debe asegurar la correcta limpieza de instalaciones y vehículos. Para ello habrá de definirse un Plan de Limpieza y mantenimiento de instalaciones y vehículos o, en su caso, las instrucciones técnicas aplicables.

(8) REGULACIÓN DE LA TEMPERATURA

Habrán de definirse los parámetros a ser medidos para garantizar la calidad del aire y el confort ambiental en instalaciones y vehículos, tratando de controlarlos para asegurar un confort adecuado.

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Ambiente de las estaciones	Regulación de la Temperatura	95% de los pasajeros encuentra el ambiente en las estaciones acorde con lo esperado
	Limpieza	95% de los pasajeros encuentra las instalaciones en perfecto estado de limpieza

8. IMPACTO AMBIENTAL (Optativos)**(9) 8.1.7 RESIDUOS**

El suministrador del servicio debe disponer de procedimientos que aseguren un tratamiento adecuado a los residuos resultantes de su actividad y utilizar indicadores para el seguimiento de los residuos generados, haciendo hincapié en su reducción progresiva.

CARACTERISTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Residuos	<i>La empresa debe tener contratado gestores de residuos autorizados y realizar un control periódico</i>	<i>Algún residuo no se gestiona a través de gestor autorizado. No se realizan controles periódicos</i>

ANEXO I
REFERENCIAL DE COMPROMISOS DE CALIDAD DE SERVICIO PARA TPP EN
FERROCARRIL DE CERCANÍAS DE NÚCLEOS DE POBLACIÓN Y ZONA DE INFLUENCIA

Para el caso de servicios de TPP en ferrocarril de cercanías de núcleos de población y zona de influencia, el servicio de referencia que se desee certificar deberá cumplir y evidenciar el cumplimiento, además de con el resto de requisitos establecidos en el Reglamento, de las siguientes particularidades:

Respecto a las características de calidad de servicio, la empresa suministradora debe establecer compromisos para los criterios del Anexo E de la norma de referencia.

Además de los que la empresa quiera proponer libremente, tiene que cumplir con los criterios establecidos en este anexo I (según sean obligatorios u optativos).

El método de medida recomendado para el seguimiento y control de los criterios propuestos puede ser alguno de los siguientes:

- MDP: Medición Directa de la Prestación
- MS: Mystery shopping (Cliente Misterioso)
- ESC: Encuesta de Satisfacción a los clientes¹³

La empresa deberá fijar un servicio de referencia para cada punto de los establecidos en este anexo, de acuerdo con sus necesidades y expectativas y acorde con lo exigido en cada caso.

De esta forma, el NIVEL DE EXIGENCIA que aparece en las tablas de criterios debe ser el objetivo a cumplir para cada punto del servicio de referencia.

En el caso de que carencias en la prestación del servicio evidencien SITUACIONES INACEPTABLES, el proveedor del servicio no sólo deberá abrir las No Conformidades pertinentes sino que deberá llevar a cabo, en cada caso, una acción en la que trate de implicar a los usuarios en la solución dada al problema.

La empresa peticionaria deberá cumplir los criterios del presente anexo establecidos como “Obligatorios” mientras que de los considerados como “Optativos” deberá cumplir tantos como para reunir como mínimo un 40% de los mismos el primer año, ampliando anualmente su número en un 10% hasta un máximo del 80%.

Los criterios optativos podrán ser sustituidos por otros diferentes a propuesta de la empresa, siempre que estén expresados en términos similares.

Para aquellos criterios cuyo cumplimiento dependa de una empresa a la que el peticionario haya subcontratado sus servicios, se exigirá la realización de un control por parte del suministrador de la correcta realización del servicio subcontratado.

¹³ Estas encuestas deben ser realizadas con una periodicidad anual, 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 realizada 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 proveedor del servicio deberá establecer un plan de acciones correctivas y promover en el menor espacio de tiempo posible una nueva encuesta para evaluar a eficacia de dichas acciones.

OBLIGATORIOS**1. SERVICIO OFERTADO****1 DEFINICIÓN DE LA OFERTA GENERAL DEL SERVICIO POR EL SUMINISTRADOR**
(Por línea, corona o zona geográfica).

Se entenderá como **oferta general del servicio** el conjunto de los viajes ofertados por el suministrador y que éste pone a disposición del cliente en términos de: origen y destino, horarios de inicio y final del servicio (tanto en días laborables como en fines de semana durante todo el año) así como en horarios o frecuencias de paso en todo su recorrido, de manera que el servicio responda a las expectativas de los clientes.

1.3.3 GRADO DE OCUPACIÓN

El grado de ocupación máximo en trenes no debe ser superior a 4 personas de pie por metro cuadrado (medición directa por aforos o por estimación) tomando como referencia, dentro de cada tren, el tramo de máxima carga y comparando con el total de viajeros día tipo¹⁴.

El suministrador realizará valoraciones periódicas para conocer la percepción de los viajeros a este respecto.

Nota: Existe un criterio optativo basado en la valoración conseguida.

En el tren debe quedar especificado el número de pasajeros sentados y de pie.

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Cumplimiento de la oferta	<i>La diferencia entre la expectativa y la satisfacción de los clientes con respecto a los criterios identificados en el servicio de referencia no debe superar el 10%.</i>	<i>La diferencia es mayor del 20% de los clientes.</i>
Grado de Ocupación	<i>Más del 90% de los viajeros disponen del servicio.</i>	<i>> 20% de los viajeros no son transportados según lo establecido.</i>

1.3 CUMPLIMIENTO DE HORARIOS: APERTURA DE ESTACIONES.

Deberá definirse el horario atención personal al público en cada una de las estaciones de la línea que lo tengan, cumpliéndose dicho horario todos los días del año.

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Cumplimiento de Horarios de atención al cliente de Estaciones	<i>100% de los viajeros acceden a estaciones que cumplen su horario durante todo el año.</i>	<i><95% de los viajeros accede a estaciones que cumplen dicho horario.</i>

¹⁴ Día tipo: día en el que se realiza la medición de aforos.

2 ACCESIBILIDAD

2.2 ACCESIBILIDAD INTERNA I: MANTENIMIENTO. ASCENSORES, RAMPAS Y ESCALERAS MECÁNICAS

Dichos dispositivos mecanizados deberán estar disponibles y en pleno funcionamiento, por lo que se deberá establecer un programa adecuado de mantenimiento preventivo y correctivo de dichas instalaciones.

En dicho plan debe figurar un plazo máximo de respuesta a la incidencia.

2.2 ACCESIBILIDAD INTERNA II: MANTENIMIENTO. CONTROL DE ACCESOS (Torniquetes)

Dichos dispositivos deberán estar disponibles y en pleno funcionamiento, por lo que se deberá establecer un programa adecuado de mantenimiento preventivo y correctivo de dichas instalaciones.

En dicho plan, se debe prestar especial atención a los tiempos de resolución de incidencias referentes a averías de torniquetes en estaciones que se hayan definido como de mayor aforo o en situaciones críticas (todos los torniquetes de un vestíbulo o estación averiados, por ejemplo).

En dicho plan debe figurar un plazo máximo de respuesta a la incidencia.

2.3.1 EXPENDICIÓN DE BILLETES. ADQUISICIÓN EN LA RED.

Los viajeros dispondrán de medios para adquirir los títulos de transporte adecuados al recorrido deseado antes de acceder al tren.

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Accesibilidad interna I y II	<i>>90% de los viajeros mensuales de cada estación accederán al servicio de referencia.</i>	<i><80% de los viajeros mensuales de cada estación no acceden al servicio de referencia.</i>
Expendición de billetes: Adquisición en la red	<i>> 85% de viajeros podrán acceder al servicio de referencia el primer año >90%, el segundo.</i>	<i><65% de viajeros no acceden al servicio (primer año) <85% de viajeros no acceden al servicio (segundo año)</i>

3 INFORMACIÓN

3.1.1 SOBRE EL SERVICIO OFERTADO

Trenes y estaciones deberán disponer de la información detallada a continuación:

A) En los trenes, por coche:

- Identificación exterior: Destino.
- Identificación interior:
 - Plano General de la Red (ámbito geográfico que le aplique) con líneas, estaciones, zonas tarifarias, etc.
 - Derechos y obligaciones del viajero.
 - Extracto de las normas que rigen el contrato de transporte que hagan referencia al aviso de sanciones y de video vigilancia (cuando esté disponible).
 - Lugares con preferencia de asiento.
 - Medio de contacto del suministrador del servicio: web, teléfono, etc.

Se recomienda incluir el pictograma de prohibición de fumar.

B) En estaciones:

La estación debe estar convenientemente identificada tanto en el exterior como en los andenes.

Antes del acceso a los andenes y después del acceso (si éste existe), los viajeros deben disponer de la siguiente información:

- Horarios / frecuencias de paso de todas las líneas que pasan por la estación.
- Plano general de la red (ámbito geográfico aplicable)
- Tarifas y posibilidades de títulos de transporte, medios de pago y condiciones de uso.
- Información coyuntural en servicios fuera del ordinario: en situación anormal programada, alteraciones significativas previstas en la línea y su causa (cuando sea posible), en términos de trayecto, horario o periodo de funcionamiento así como líneas y soluciones alternativas.

Además, el nombre de la estación deberá estar visible desde el interior del tren al llegar al andén.

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Información en trenes	90% de los trenes disponen de la información	>20% de los trenes no dispone de la información
Información en andenes y estaciones	95% de las estaciones dispone de la información, en andenes o en la zona de recepción	<90% de las estaciones no dispone de la información, en andenes o en la zona de recepción. La información de horarios es ilegible, errónea o está deteriorada durante más de 3 días. Los soportes informativos que estén deteriorados no se reparan en más de 1 mes.

4 TIEMPO

4.2.1 PUNTUALIDAD

Los horarios de llegada deben corresponder con los establecidos y divulgados. La medición de la puntualidad deberá expresarse en términos de trenes retrasados. Se considera admisible hasta 3 minutos de demora con respecto al horario definido.

4.2.1 CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA COMERCIAL

El cumplimiento de la oferta comercial se considera el porcentaje de trenes llegados a destino con 3 minutos o menos de retraso respecto al número de trenes programados, considerándose los suprimidos o no circulados como llegados con más de tres minutos de retraso.

Dicho cumplimiento deberá evidenciarse para el total del día pero también, y específicamente, para las horas punta definidas para cada núcleo.

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Puntualidad	98,50% de los trenes llegan puntuales a sus destinos.	Menos del 97% de los trenes no llegan puntuales a destino.
Puntualidad: Cumplimiento de la oferta comercial	Más del 98% de los trenes llegan a la hora prevista.	Menos del 95% de los trenes no llega a dicha hora.
Cumplimiento en hora punta	Más del 98% de los trenes llegan a la hora prevista.	Menos del 95% de los trenes no llega a dicha hora.

5 ATENCIÓN AL CLIENTE

5.1.1 ORIENTACIÓN AL CLIENTE

El suministrador del transporte deberá realizar como mínimo una encuesta anual de satisfacción y expectativas de los clientes respecto del servicio prestado. La percepción global del cliente debe ser mayor del 70% en la escala elegida.

5.2.2 RELACIÓN CON EL CLIENTE: RECLAMACIONES

La empresa dispondrá de canales de comunicación adecuados con sus clientes para que exista una retroalimentación constante. Además, los viajeros dispondrán de respuesta a sus reclamaciones en un plazo máximo de 15 días naturales desde la fecha de interposición de las mismas.

5.3.2 ACTITUD COMERCIAL Y APARIENCIA

La organización medirá periódicamente el trato adecuado y apariencia correcta del personal del suministrador del servicio mediante un plan desarrollado al efecto que incluya una práctica de cliente misterioso.

Además, la encuesta de satisfacción y expectativas debe recoger la valoración a este respecto.

5.4 ASISTENCIA

Para cuando se produzca una incidencia que provoque la interrupción del servicio, deberá existir un protocolo de actuación que incluya la necesidad de información a los viajeros de la situación (y quien debe darla) *(existe un criterio optativo específico a éste respecto, el punto 3.3 Información ante incidencias)* y asistencia a los mismos según se necesite, tratando de especificar concreción en casos de niños, ancianos, personas de movilidad reducida, etc.

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Orientación al cliente	<i>Percepción global del cliente debe ser mayor del 70% de la escala.</i>	<i>Cuando la percepción global del cliente sea menor del 65% por ciento de la escala.</i>
Reclamaciones	<i>>80% de viajeros acceden al servicio de referencia.</i>	<i><70% de los viajeros acceden al servicio de referencia.</i>
Actitud comercial y apariencia	<i>Valor de este atributo en la inspección de cliente misterioso ≥ 9</i>	<i>Valor de este atributo en la inspección de cliente misterioso < 8</i>
Asistencia	<i>Protocolo de Actuación desarrollado.</i>	<i>El Protocolo no existe.</i>

6 CONFORT

6.4.1 CONDICIONES AMBIENTALES: CLIMATIZACIÓN

El tren deberá disponer de un equipo de climatización que regule la temperatura incidiendo en el confort interior del tren.

En la inspección de cliente misterioso éste debe ser un atributo a tener en cuenta.

6.4.3 LIMPIEZA

El suministrador del transporte deberá contar con un Plan de Limpieza y Conservación documentado y explicado en todos sus aspectos operativos, con instrucciones de limpieza concretas.

Los viajeros encontrarán estaciones y trenes con un grado de limpieza satisfactorio, según lo establecido en el mencionado plan.

En la encuesta de satisfacción y expectativas éste debe ser un atributo a tener en cuenta, valorable tanto en estaciones como en trenes.

6.5.3 TELECOMUNICACIONES

Los vehículos dispondrán de un equipamiento interior constituido por teleindicadores y megafonía cuya funcionalidad debe ser asegurada por el suministrador del transporte.

En la inspección de cliente misterioso éste debe ser un atributo a tener en cuenta.

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Condiciones ambientales: Climatización	<i>>95% de los pasajeros viajan conforme al servicio de referencia.</i>	<i>< 90% de los pasajeros viajan conforme al servicio de referencia</i>
Limpieza en trenes	<i>Valor de este atributo en la inspección de cliente misterioso ≥ 9 Valor en Encuesta de Satisfacción >7</i>	<i>Valor de este atributo en la inspección de cliente misterioso < 8 Valor en Encuesta de Satisfacción <6</i>
Limpieza en estaciones	<i>Valor de este atributo en la inspección de cliente misterioso ≥ 9 Valor en Encuesta de Satisfacción >7</i>	<i>Valor de este atributo en la inspección de cliente misterioso < 8 Valor en Encuesta de Satisfacción <6</i>
Telecomunicaciones	<i>>95% de los desplazamientos cumplen con el servicio de referencia.</i>	<i>>90% de los desplazamientos cumplen con el servicio de referencia.</i>

7 SEGURIDAD

7.1 PROTECCIÓN CONTRA AGRESIONES

Tanto en trenes como en estaciones, los clientes tendrán sensación de seguridad frente a la delincuencia. *(El servicio debe responder a las expectativas de los clientes)*

7.3 GESTIÓN DE EMERGENCIAS

Se debe mantener un plan de emergencias actualizado en todas las instalaciones (a ser posible, con actividades de simulacros). En el interior de los trenes deberá quedar visible una indicación de actuaciones en caso de emergencia.

Durante la auditoria se detectará la necesidad de revisar la dotación de las estaciones de todo lo indicado en dicho plan.

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Protección contra agresiones	<i>La diferencia entre expectativas y satisfacción no debe superar el 10%.</i>	<i>La diferencia entre la expectativa de los clientes y su satisfacción supera el 20%.</i>
Gestión de emergencias	<i>100% (90% el primer año) de los viajeros estarán protegidos por Planes de Emergencia en todas las instalaciones de la suministradora de transporte.</i>	<i><70% de viajeros el primer año están protegidos por dichos Planes de Emergencia.</i>

8 IMPACTO MEDIOAMBIENTAL

8.2.1 INDICADORES AMBIENTALES

La organización dispondrá de una lista de indicadores ambientales sobre la gestión del servicio cuyos resultados se comunicarán a los usuarios periódicamente. En el caso del atributo consumo energético, se intentará facilitar un dato estimado del mismo., Estos indicadores deben contar con un seguimiento habitual.

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Consumo energético	<i>> 90% de los viajeros dispondrán de información sobre los indicadores ambientales (estimado en el caso de los de consumo energético.)</i>	<i>< 80% de los viajeros no disponen de dicha información.</i>

OPTATIVOS

1 SERVICIO OFERTADO

(1) 1.3 CUMPLIMIENTO DE HORARIOS: APERTURA DE ESTACIONES.

Debe realizarse un control de la apertura de estaciones cerradas para garantizar el adecuado acceso al tren de los pasajeros.

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Cumplimiento de horarios de apertura en estaciones cerradas	<i>100% de los viajeros acceden a estaciones que cumplen su horario durante todo el año.</i>	<i><95% de los viajeros accede a estaciones que cumplen dicho horario</i>

(2) 1.3.3. GRADO DE OCUPACIÓN II

El grado de ocupación máximo en trenes no debe ser superior a 2 personas de pie por metro cuadrado (medición directa por aforos o por estimación) tomando como referencia, dentro de cada tren, el tramo de máxima carga y comparando con el total de viajeros día tipo¹⁵.

El suministrador del servicio deberá prestar especial atención a la hora punta a este respecto.

(3) 1.3.3 GRADO DE OCUPACIÓN III

El suministrador realizará valoraciones periódicas para conocer la percepción de los viajeros a este respecto. Dicha valoración deberá estar por encima de 7 puntos sobre 10.

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Grado de Ocupación II	<i>Más del 90% de los viajeros disponen del servicio.</i>	<i>> 20% de los viajeros no son transportados según lo establecido. Más de 15 minutos de trayecto con 4 personas por metro cuadrado.</i>
Grado de Ocupación III	<i>Valoración global por encima de 7 puntos (sobre 10)</i>	<i>Valoración global por debajo de 6 puntos (sobre 10)</i>

¹⁵ Día tipo: día en el que se realiza la medición de aforos.

(4) 1.4 ADECUACIÓN A LAS NECESIDADES

El servicio debe responder a las expectativas de los clientes en términos de satisfacción de clientes.

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Adecuación a las necesidades	<i>El porcentaje de poco satisfechos en el concepto de satisfacción de clientes no debe superar el 20%.</i>	<i>Dicho porcentaje supera el 30%</i>

(5) FIABILIDAD DEL SERVICIO I

En la encuesta de satisfacción se deberá contemplar el índice de recomendación o prescripción que los usuarios proponen para cada línea.

(6) 1.5 FIABILIDAD DEL SERVICIO II

El suministrador debe hacer un seguimiento diario de las incidencias producidas en cada línea (entendiendo incidencias como supresiones y retrasos). La Fiabilidad debe medirse en % de pasajeros no afectados mensualmente por dichas incidencias.

<u>NIVEL DE EXIGENCIA</u>	<u>SITUACIÓN INACEPTABLE</u>
<i>El % de clientes que recomiendan el servicio prestado por la línea (consideraciones favorables y muy favorables en global) es $\geq$ a 75%.</i>	<i>El % de clientes que recomiendan el servicio prestado por la línea (consideraciones favorables y muy favorables en global) no llega al 65%</i>
<i>$\geq 95\%$ no se ve afectado por incidencias</i>	<i>- Menos del 90% de pasajeros viajan sin incidencias (no se ven afectados por incidencias)</i>

2 ACCESIBILIDAD**(7) 2.2 ACCESIBILIDAD INTERNA**

Las estaciones serán accesibles para todas las personas, teniendo a disposición al menos un elemento (rampas, ascensores, escaleras mecánicas, etc.) que permita accesos y desplazamientos facilitados.

Conforme a este criterio, se deberá demostrar una acción previa frente al RD de aplicación.

(8) 2.1 ACCESIBILIDAD EXTERNA

Los viajeros deberán disponer de facilidad para llegar a la estación, conectar con otros medios de transporte y disponer de aparcamientos.

(9) 2.3.3 EXPENDICIÓN DE BILLETES. VALIDACIÓN.

Los viajeros dispondrán de medios para validar títulos de transporte específicos antes y/o después del viaje.

(10) 2.3.1 EXPENDICIÓN DE BILLETES. ADQUISICIÓN EN LA RED. MANTENIMIENTO

Dichos dispositivos mecanizados deberán estar disponibles y en pleno funcionamiento, por lo que se deberá establecer un programa adecuado de mantenimiento preventivo y correctivo de dichas instalaciones. Medición mensual.

En dicho plan debe figurar un plazo máximo de respuesta a la incidencia.

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Accesibilidad interna	<i>>50% de viajeros sin problemas de acceso el primer año (65% de viajeros el segundo y 80% el tercero).</i>	<i><40% de los viajeros sin problemas de acceso el primer año (<60% el segundo y <70% el tercero).</i>
Accesibilidad externa	<i>Al menos, dos actuaciones de mejora llevadas a cabo en el último año.</i>	<i>No se ha llevado ninguna actuación de mejora en el último año.</i>
Expendición de contratos de transporte: Validación.	<i>>65% de los viajeros pueden validar sus títulos el primer año. >95% de los viajeros pueden validarlos el segundo año.</i>	<i>El porcentaje de viajeros que acceden al servicio continúa siendo el <u>40% el primer año</u> y 65% el segundo año.</i>
Adquisición en la Red. Mantenimiento	<i>>90% de pasajeros se benefician del servicio <u>de referencia</u></i>	<i>< 80% de pasajeros no llegan a beneficiarse de dicho servicio.</i>

3 INFORMACIÓN

(11) 3.1 INFORMACIÓN GENERAL II

Además de lo indicado en el punto referente a Información en Criterios Obligatorios, la empresa suministradora de transporte podrá disponer la siguiente información en trenes y / o estaciones de forma optativa:

Información en trenes

- En situación anormal programada, alteraciones significativas previstas en la línea y su causa (cuando sea posible), en términos de trayecto, horario o periodo de funcionamiento así como líneas y soluciones alternativas.
- Tarifas y posibilidades de títulos de transporte, medios de pago y condiciones de uso.

Información en Estaciones

- ❑ Antes de control de accesos
 - Horarios / frecuencias de paso de otras líneas que no pasen por la estación.
 - Reloj o dispositivo indicador de la hora.
- ❑ En andenes
 - Horarios o Frecuencia de paso por intervalos horarios de las líneas que no tienen parada en esa estación

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Información en trenes	<i>90% de los trenes disponen de la información</i>	<i>>20% de los trenes no dispone de la información</i>
Información en andenes y estaciones	<i>95% de las estaciones dispone de la información, en andenes o en la zona de recepción</i>	<i>>10% de las estaciones no dispone de la información, en andenes o en la zona de recepción.</i> <i>La información de horarios es ilegible, errónea o está deteriorada durante más de 72 horas.</i> <i>Los soportes informativos que estén deteriorados permanecen durante 1 mes sin reparar.</i>

- Reloj o dispositivo indicador de la hora

(12) 3.2 INFORMACIÓN POR OTROS MEDIOS

El suministrador del servicio deberá prestar información general a través de una página web realizada a tal efecto. Tanto en dicha página web como en los otros medios que la empresa considere oportunos debe prestarse la siguiente información:

- Plano general de la red.
- Tarifas en vigor con información de la validez de cada título de transporte
- Horarios / frecuencias y su recorrido
- Alteraciones de las líneas
- Información del suministrador del servicio y medios de contacto.
- Indicaciones sobre objetos perdidos.
- Nuevos servicios y otras informaciones relevantes
- Reglamento de viajeros
- Tiempo de trayecto de viaje.
- Información en tiempo real de alteraciones en la línea.

(13) 3.3 INFORMACIÓN ANTE INCIDENCIAS

La organización debe tener un plan de información a pasajeros ante incidencias, definiendo tiempo máximo de información tanto a pasajeros del tren/trenes afectados por la incidencia como a los usuarios que esperan en las estaciones de las líneas afectadas.

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Información ante incidencias	<i>Incidencias en las que se ha cumplido el plan</i>	<i>Se detecta por reclamación u otras vías el incumplimiento de dicho Plan.</i>

4 PUNTUALIDAD

(14) 4.2.1 PUNTUALIDAD PARA ESTACIONES DE LA LINEA

La puntualidad deberá medirse para estaciones intermedias a lo largo del recorrido diario de la línea de referencia. Dicha medición de la puntualidad deberá expresarse en términos de trenes puntuales.

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Puntualidad para estaciones	<i>>97% de los trenes llegan puntuales a las estaciones intermedias de referencia.</i>	<i><94% de los trenes llegan puntuales a las estaciones intermedias de referencia.</i>

5 ATENCIÓN AL CLIENTE

(15) 5.1.1 ORIENTACIÓN AL CLIENTE: ESTABLECIMIENTO DE GRUPOS DE DISCUSIÓN (ANÁLISIS CUALITATIVO).

La empresa suministradora de transporte realizará reuniones con clientes de las diferentes líneas, con el fin de conocer su particularidades, necesidades, aportaciones y sugerencias, al menos una vez al año.

(16) 5.2.2 ACTITUD COMERCIAL

El viajero deberá recibir del personal del suministrador del transporte un trato respetuoso y cordial, de acuerdo con el Plan o Protocolo de Actuación que el propio suministrador de transporte establezca.

(17) 5.5.3 TARIFAS INTEGRADAS

Los viajeros dispondrán de tarifas integradas en el ámbito geográfico del consorcio de referencia.

(18) 5.5.4 MEDIOS DE PAGO

Los viajeros dispondrán de varios medios de pago de los títulos de transporte por estación.

(19) 5.5.2 ADQUISICIÓN DE BILLETES/ TARIFAS ESPECIALES

El suministrador del servicio dispondrá de tarifas especiales para determinados colectivos de clientes y/o trayectos.

Se prevén dos opciones:

- Tarifas especiales para mayores de 60 años o pensionistas, integrantes de familia numerosa o grupos;
- Tarifas especiales para colegios, estudiantes matriculados en centros oficiales de enseñanza o viajes a centros culturales o de ocio.

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Grupos de discusión	<i>Al menos, realización de 2 grupos de discusión al año.</i>	<i>No se realiza ningún grupo de discusión.</i>
Tarifas integradas	<i>El 100% de los viajeros acceden al servicio de referencia.</i>	<i>No hay acuerdo con el consorcio pasados 2 años de la certificación.</i>
Medios de pago	<i>El 80% de los viajeros (50% el primer año) acceden al servicio de referencia.</i>	<i>Menos del 70% de los viajeros (40% el primer año) acceden al servicio.</i>
Tarifas especiales	<i>Los clientes dispondrán de al menos una tarifa especial de cada apartado</i>	<i>Los clientes no disponen de ello.</i>

6 CONFORT

(20) 6.5.3 TELECOMUNICACIONES II

Los viajeros dispondrán de cobertura para las distintas suministradoras de telefonía móvil en todo el recorrido del ámbito geográfico del suministrador del transporte público de pasajeros.

Dicho atributo debe ser incluido en las encuestas de satisfacción / expectativas de clientes.

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Telecomunicaciones: Telefonía móvil	<i>Más del 90% de los pasajeros accede al servicio de referencia.</i>	<i>Menos del 60% no accede al mismo.</i>

ANEXO J
REFERENCIAL DE COMPROMISOS DE CALIDAD DE SERVICIO PARA TPP EN
TRANVÍA Y METRO LIGERO

Este anexo desarrolla los criterios de calidad que habrán de cumplir los suministradores de transporte público de pasajeros por cada línea de tranvía o metro ligero que solicite su certificación. El servicio de referencia que se desee certificar deberá cumplir y evidenciar el cumplimiento, además de con el resto de requisitos establecidos en el presente Reglamento y en la norma de referencia, de las siguientes particularidades:

Respecto a las características de calidad de servicio, la empresa suministradora debe establecer compromisos para los criterios del Anexo E de la norma de referencia.

Además de los que la empresa quiera proponer libremente, tiene que cumplir con los criterios establecidos en este anexo J (según sean obligatorios u optativos).

El método de medida recomendado para el seguimiento y control de los criterios propuestos puede ser alguno de los siguientes:

MDP: Medición Directa de la Prestación

MS: Mystery shopping (Cliente Misterioso)

ESC: Encuesta de Satisfacción a los clientes¹⁶

La empresa deberá fijar un servicio de referencia para cada punto de los establecidos en este anexo, de acuerdo con sus necesidades y expectativas y acorde con lo exigido en cada caso.

De esta forma, el NIVEL DE EXIGENCIA que aparece en las tablas de criterios debe ser el objetivo a cumplir para cada punto del servicio de referencia.

En el caso de que carencias en la prestación del servicio evidencien SITUACIONES INACEPTABLES, el proveedor del servicio no sólo deberá abrir las No Conformidades pertinentes sino que deberá llevar a cabo, en cada caso, una acción en la que trate de implicar a los usuarios en la solución dada al problema.

La empresa peticionaria deberá cumplir los criterios del presente anexo establecidos como "Obligatorios" mientras que de los considerados como "Optativos" deberá cumplir tantos como para reunir como mínimo un 40% de los mismos el primer año, ampliando anualmente su número en un 10% hasta un máximo del 80%.

Los criterios optativos podrán ser sustituidos por otros diferentes a propuesta de la empresa, siempre que estén expresados en términos similares.

Para aquellos criterios cuyo cumplimiento dependa de una empresa a la que el peticionario haya subcontratado sus servicios, se exigirá la realización de un control por parte del suministrador de la correcta realización del servicio subcontratado.

¹⁶ Estas encuestas deben ser realizadas con una periodicidad anual, 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 realizada 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 proveedor del servicio deberá establecer un plan de acciones correctivas y promover en el menor espacio de tiempo posible una nueva encuesta para evaluar a eficacia de dichas acciones.

En este contexto, se hace necesario determinar las siguientes definiciones:

- Líneas a frecuencia / Líneas a horario

Se considerarán líneas a frecuencia aquellas en las que el tramo de máxima oferta, para días laborables y en horario de oferta estable, tenga como frecuencia de paso una menor de 20 minutos (con el criterio de regularidad asociado).

Aquellas líneas con intervalo de paso superior a 20 minutos en su periodo de máxima oferta (carga, tramo de línea, etc.), deberán considerarse como líneas a horario (con el criterio de puntualidad de paso asociado).

Una misma línea puede tener tramos a frecuencia y tramos a horario, con características específicas definidas para cada caso, según los criterios del presente anexo.

Podrán existir líneas a frecuencia con intervalo de paso superior al mencionado sólo cuando pueda justificarse conforme a decisiones políticas o administrativas que así lo requieran.

Además, se define el **servicio de transporte por tranvía** en los siguientes términos:

- ***Se consideran de carácter tranviario aquellas líneas que comparten con el sistema viario la regulación del tráfico en los puntos de cruce, marcando preferencia en dichos puntos, en cada momento, el propio sistema regulador, pudiendo incluso llegar a compartir la plataforma de la línea con el tráfico viario.***
- ***Además, se considerará como línea en régimen tranviario aquella en la que más del 25% de su longitud total esté supeditada a la coordinación semafórica viaria.***

1. Servicio Ofertado

1.3 Grado de ocupación

El Grado de ocupación no debe ser superior a 4 personas por metro cuadrado (medición por estimación) debiendo quedar especificado el número de pasajeros sentados y de pie en el vehículo.

NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
90% de pasajeros se benefician del servicio de referencia en las Inter.-estaciones de más tráfico.	- > 35% de pasajeros no viajan de acuerdo al servicio de referencia. - 3 tranvías consecutivos pasan llenos si su frecuencia de paso es menor de 7 minutos - 2 tranvías consecutivos pasan llenos si su frecuencia de paso es mayor o igual de 7 minutos

1.5 Fiabilidad del servicio

Mediante medición directa mensual se demuestra que los tranvías anunciados se realizan totalmente. La fórmula de medición establecida será la siguiente:

Total tranvías suprimidos total o parcialmente / Total tranvías anunciados

Se establece otra posibilidad para la medición de la fiabilidad del servicio:

nº kilómetros realizados / nº de kms ofertados

NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
95% de pasajeros se beneficia del servicio de referencia para la medición establecida en total de tranvías suprimidos anunciados.	- Menos del 90% de pasajeros no se benefician del servicio, en cualquier caso.
97% si se mide como Kms realizados ofertados	

2. Accesibilidad

2.1 Accesibilidad externa

Respecto a personas con movilidad reducida, las paradas deberán estar adaptadas convenientemente, facilitando el acceso con plataformas altas o bajas, rampas abatibles, mecánicas o automáticas o los medios que se estimen oportunos para ser usadas por usuarios en sillas de ruedas así como pavimentos de señalización y/o las medidas que se consideren necesarias para personas ciegas.

NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
100 % de pasajeros se benefician del servicio de referencia.	-

2.2 Accesibilidad interna

Asientos reservados. Se considera imprescindible que el vehículo cuente con, al menos, un 10% de asientos reservados con respecto al total de la unidad.

NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
100 % de tranvías cumplen servicio de referencia.	-

2. ACCESIBILIDAD / OPTATIVOS

/o/ Accesibilidad interna / externa

Realización de un Plan Global de Accesibilidad que aborde soluciones para discapacidades como personas sordas, discapacitados con deficiencias visuales, etc.

EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD / ACCESIBILIDAD / OPTATIVOS		
CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Accesibilidad interna / externa	90% de los viajeros(en general) se benefician de las medidas aportadas.	<80% de los viajeros no se benefician.

3. Información

3.2 Información relativa al viaje en condiciones normales

Información General

Vehículos, estaciones, etc., deberán disponer de la información detallada a continuación:

a) En el vehículo

- **Identificación exterior:** Número de línea, destino o denominación
- **Identificación interior:**
- Identificación de la línea, con número, esquema / itinerario del trayecto
- Aviso de sanciones y de video vigilancia (cuando esté disponible)
- Otras informaciones: prohibición de fumar, especificaciones en caso de emergencia.
- En caso de incluir máquinas de venta, información de precios y cambios permitidos.
- Identificador del suministrador del servicio y medio de contacto

b) En las estaciones

Las estaciones deberán contar con panel electrónico que informe del tiempo que resta para la llegada / salida del tranvía (o bien información de horarios por estación a partir de frecuencias de paso superiores a 20 minutos).

En la estación habrá que contar con la siguiente información:

- Nombre de la estación
- Plano general de la red
- Identificación de la línea que allí para, con número, esquema / itinerario en el sentido del trayecto e indicación de la localización de la estación.
- Horario de primeras y últimas salidas de cabecera en recorrido completo y, en las condiciones que a continuación se detallan:
 - En líneas a frecuencia: Frecuencias de paso por franjas horarias así como información de las salidas de cabecera hasta alcanzar los 20 minutos exigibles de frecuencia de paso (o los establecidos voluntariamente).
 - En líneas a horario: Horarios de paso por parada a lo largo del día.

(Este punto se considera optativo en el caso de disponer de paneles electrónicos en cada parada)

- Referencia geográfica (mapa), kilométrica (distancias entre estaciones) o temporal (tiempos estimados de paso por estaciones) de la línea.
- Información tarifaria y cambio máximo permitido.
- Identificación del suministrador del servicio y medios de contacto.
- Alteraciones en situación anormal programada (se puede realizar por megafonía).
- Información de supresión temporal o definitiva de la estación, con indicación de estación sustitutiva.
- Cambio máximo permitido: (dependiente de la reglamentación que afecte a cada caso).

c) En los puntos de venta¹⁷ (para aquellos diferentes a las máquinas de venta automática)

- Identificación del punto de venta
- Esquema general de la red
- Tarifas en vigor con información de la validez de cada título de transporte

¹⁷ Los tres últimos requisitos de este punto pueden ser válidos si en el puesto de venta se encuentra a disposición de los clientes un plano de la red que contenga dicha información.

- Información del suministrador del servicio y medios de contacto.

d) Información proporcionada por el conductor

En situaciones anormales programadas, debe poder informar por megafonía sobre alteraciones significativas previstas en la línea y su causa (cuando sea posible), en especial sobre las de ocurrencia reciente así como de soluciones alternativas.

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
En el vehículo	99% de los vehículos disponen de la información (80% el primer año).	> 10% de los vehículos no dispone de ella. La información sobre el destino del vehículo induce a error ¹⁸ .
En estaciones	95% de las estaciones disponen de la información. (80% el primer año)	> 15% de las estaciones no dispone de ella. En cualquier caso, los cambios en la información (en los casos de primeras y últimas salidas) no requerirán un plazo mayor de 2 días laborables.
En los puestos de venta	95% de los puestos de venta disponen de la información. (80% el primer año).	> 15% de los puestos de venta no dispone de ella. El punto de venta de billetes no dispone de la información requerida en el servicio de referencia.
Por el conductor	95% de los pasajeros disponen de la información.	> 15% de los pasajeros no dispone de dicha información. El conductor no informa según lo indicado en el servicio de referencia.

¹⁸ Para todas las características, salvo información proporcionada por el conductor, para el primer año se exigirá una situación inaceptable mayor del 30%.

3. INFORMACIÓN (OPTATIVOS)

En todos los casos se pueden justificar excepciones siempre que no superen el 20% de lo recogido.

(1) INFORMACIÓN GENERAL EN EL VEHÍCULO

- Esquema de la línea
- En situación anormal programada, alteraciones significativas previstas en la línea y su causa (cuando sea posible), en términos de trayecto, horario o periodo de funcionamiento así como líneas y soluciones alternativas.
- Indicaciones para recuperar objetos perdidos
- Información tarifaria
- Catálogo/ Reglamento de Derechos y Obligaciones del viajero
- Aviso de próxima parada (con nombre de la misma o información similar).
- Nuevos servicios y otras informaciones de interés para los usuarios.
- Sistema de información por pantalla de TV que incluya informaciones on line desde el Centro de Control (sobre alteraciones del servicio, previsión de llegada, etc.) a las pantallas, o al conductor, o a un sistema de megafonía, etc.

(2) INFORMACIÓN GENERAL EN LAS PARADAS

- Información sobre horarios de paso aproximados individualizados para cada parada:
 - Líneas a horario:
 - Horarios individualizados de paso por parada
 - Líneas a frecuencia
 - Información de todas las salidas de cabecera
 - Individualizadas por parada
- Información sobre tarifas, títulos, cambio máximo aceptado o nuevos servicios.
- Disposición de Parada Provisional con información sobre su situación.
- Disposición de Panel de Avisos Específico en la estación

(3) INFORMACIÓN GENERAL EN LOS PUNTOS DE VENTA

- Horarios de los tranvías y recorrido / frecuencia
- Información sobre los servicios actuales.
- Nuevos servicios y otras informaciones relevantes, así como material diverso relacionado con el Transporte de Viajeros.
- Indicaciones sobre recuperación de objetos perdidos
- Ofrecer planos guía en papel.
- Posibles sanciones e importe del recargo extraordinario (o referencia a la Ordenanza municipal de la que dependa).
- Reglamento de Viajeros.

(4) INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR OTROS MEDIOS

El suministrador del servicio deberá prestar información general a través de una página web realizada a tal efecto. Tanto en dicha página web como en los otros medios que la empresa considere oportunos debe prestarse la siguiente información:

- Plano general de la red
- Tarifas en vigor con información de la validez de cada título de transporte
- Horarios / frecuencias de los autobuses y su recorrido
- Alteraciones de las líneas
- Información del suministrador del servicio y medios de contacto.
- Indicaciones sobre objetos perdidos
- Nuevos servicios y otras informaciones relevantes
- Reglamento de viajeros
- Plano general de la red georeferenciado, interactivo y cartografiado, con posibilidad de ampliación de zonas e información de paradas y lugares de interés en cercanías.
- Trazador de ruta óptima con cálculo de tiempo probable de trayecto.
- Información en tiempo real de alteraciones en la línea.

EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD / INFORMACIÓN GENERAL / OPTATIVOS

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Información en vehículo, paradas y puestos de venta	Ver Cuadro de Evaluación de Conformidad Criterios Obligatorios	
Otros medios	95% de los visitantes disponen de la información. (80% el primer año)	>30% de los visitantes no dispone ella.

4. Duración

4.2 Cumplimiento de frecuencias / horarios

Cumplimiento de Horarios. Puntualidad.

Los horarios de partida de salida de cabecera deben corresponder con los establecidos y divulgados. Se considerará como retrasada cualquier expedición con más de 3 minutos de demora en cualquier parada de referencia. Dichas paradas de referencia se definirán por parte del suministrador del servicio de transporte en función de la demanda de pasajeros, características técnicas del trazado o razones similares.

Se deben tener en cuenta tanto las estaciones de origen como las de destino así como al menos un 15% de las estaciones intermedias del recorrido.

Cumplimiento de Frecuencias. Regularidad.

Los intervalos de paso de los tranvías deben corresponder con los establecidos y divulgados. El tiempo de espera del tranvía por parte de los viajeros ha de ser inferior o igual a $i + 25\%$ i minutos (siendo i el intervalo medio de paso de vehículos), tiempo que en cualquier caso, nunca superará el doble de la frecuencia establecida (Situación Inaceptable).

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Puntualidad	<i>El servicio de referencia se obtiene para periodos que afecten al 85% de los pasajeros (80% primer año).</i>	<i>>25% de pasajeros recibe un servicio fuera del tiempo establecido</i>
Regularidad	<i>El servicio de referencia se obtiene para periodos que afecten al 80% de los pasajeros que acceden al tranvía.</i>	<i>El pasajero no espera más del doble de la frecuencia establecida, salvo casos excepcionales debidamente justificados. Para frecuencias superiores a 15 minutos, sólo se admitirá el 50% superior. >40% de pasajeros sufren situaciones de irregularidad¹⁹.</i>

5. Atención al cliente

5.1.1 Orientación al Cliente

El suministrador del transporte deberá realizar encuestas periódicas de satisfacción y expectativas de los clientes respecto del servicio prestado (como mínimo una al año).

De esta forma, el operador de transporte deberá demostrar haber tomado acciones para con los atributos peor valorados en satisfacción por los clientes así como para que de aquellos que sean considerados de mayor importancia por los usuarios (mayores expectativas) y que peores resultados estén dando en la encuesta de satisfacción.

5.2 Relación con los clientes

Relación con el cliente: Reclamaciones

Las reclamaciones de usuarios o de cualquier otra parte afectada por la actividad del suministrador del servicio deberán tener una respuesta con una solución que aborde el contenido de la misma en un plazo máximo de 25 días naturales.

¹⁹ Para obtener los porcentajes de viajeros que sufren irregularidad, debe medirse el porcentaje de pasos por una o varias paradas significativas a lo largo de un periodo determinado (a ser posible, en hora punta) que no cumplen con los criterios de regularidad (o, en su caso, puntualidad). Estos pasos serán relacionados con los viajeros estimados por la línea en el periodo considerado.

Personal: Atención a los usuarios

Debe existir un protocolo de atención a los clientes que el personal (conductores, inspectores, vigilantes, personal de atención al cliente en oficinas o telefónico, etc.) debe observar, siendo el trato proporcionado atento y cordial.

Todos los trabajadores y colaboradores del servicio deberán, en el ámbito de sus funciones, utilizar el vestuario adecuado y presentar un estado de higiene y aseo acorde con las exigencias de la empresa.

Los conductores deberán verificar, antes de la salida de cada estación, si todos los viajeros del andén han accedido al vehículo.

Si la empresa prestadora del servicio cuenta con un teléfono de atención al cliente o bien de una Oficina de Atención al mismo, el trato del personal asignado a dichas instalaciones al cliente debe estar contemplado en el mencionado protocolo de atención al Cliente.

En cualquier caso, debe quedar contemplado en dicho Plan el modo de proceder ante el cliente, contemplando puntos, cuando aplique, como:

- Actitud (trato cortés, amabilidad, tono de la conversación, etc).
- Posturas y gestos.
- Apariencia personal y de la Oficina.
- Desarrollo de la actividad (conocimiento del servicio, resolución de consultas, escucha activa, actitud comercial, etc.).

5.4 Asistencia

Para cuando se produzca una incidencia que provoque la interrupción del servicio, deberá existir un **protocolo de actuación** que incluya la necesidad de información a los viajeros de la situación (y quien debe darla) y asistencia a los mismos según se necesite, tratando de especificar concreción en casos de niños, ancianos, personas de movilidad reducida, etc.

CARACTERÍSTICA		NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Orientación al cliente	Encuestas	<i>Realización de la encuesta anual de satisfacción expectativas.</i>	<i>No se realiza durante el año encuesta alguna.</i>
		<i>La percepción global del cliente (medida como índice de satisfacción global) debe ser mayor del 65 % en la escala elegida.</i>	<i>La percepción global del cliente (medida como índice de satisfacción global) no supera el 55% de la escala elegida.</i>
Relación con el cliente	Reclamaciones	<i>100% de las reclamaciones se contestan en el plazo indicado.</i>	<i>>5% de las reclamaciones no se contestan en el plazo indicado.</i>
Atención a los Usuarios	Plan de Actuación y Atención al Cliente	<i>>90% de los usuarios recibirán el trato adecuado por parte del personal según el Plan de Actuación y Atención al Cliente de la empresa.</i>	<i>>5% de los usuarios no reciben un trato adecuado al Plan.</i>
Asistencia	Protocolo de actuación	<i>El protocolo de actuación debe existir y toda incidencia debe conllevar su uso.</i>	<i>Ante una incidencia el plan no se cumple.</i>

5. ATENCIÓN AL CLIENTE / OPTATIVOS

(5) Orientación al cliente / optativos

Realización de al menos dos encuestas de satisfacción y expectativas al año.

El suministrador del servicio debe asumir públicamente compromisos de calidad mediante una Carta de Servicios conforme a UNE 93200.

(6) Relación con el cliente. Reclamaciones

El plazo para la respuesta con solución que aborde el contenido de la reclamación se reduce a 20 ó a 15 días naturales.

(7) 5.5 Adquisición de billetes

Siempre que sea posible, el prestador del servicio debe ofrecer la posibilidad de ofrecer cierta flexibilidad en la adquisición de billetes, aportando distintas posibilidades respecto a tarifas especiales (tercera edad, estudiantes, etc.), multimodales (de acuerdo con el Consorcio regional, si existe), medios de pago (tarjeta electrónica, teléfono móvil...), etc.

(8) Personal. Atención a los usuarios (B)

La empresa deberá contar con un Teléfono de Atención al Cliente. Dicho teléfono deberá informar de horarios, paradas, etc.

Es recomendable mantener físicamente una o más Oficinas de Atención al Cliente.

(9) Gestión de Objetos Perdidos

La empresa deberá encargarse de la gestión de los objetos perdidos para facilitar su entrega.

EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD / ATENCIÓN AL CLIENTE / OPTATIVOS

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Orientación al cliente	Realización de más de dos encuestas	Sólo se realiza una encuesta anual
Reclamaciones	90% de las reclamaciones son atendidas en el plazo indicado.	<80% de las reclamaciones no son atendidas en el plazo indicado..

6. Confort

6.3.- Confort en el viaje

El confort durante el viaje se medirá, al menos, con los siguientes atributos (estimables en la encuesta de satisfacción del cliente y, por tanto, puntuados por los clientes):

- Ausencia de movimientos bruscos durante el trayecto.
- Temperatura adecuada en trenes / tranvías

6.4.3.- Condiciones ambientales limpieza

El suministrador del servicio debe asegurar la limpieza, higiene y conservación, tanto del interior como del exterior de los vehículos, de las estaciones y de los puntos de venta propios, adecuando su mantenimiento al tipo de utilización de los clientes. El suministrador deberá definir un **protocolo de limpieza y mantenimiento** que incluya apartados para higiene, olores, desinsectación, desinfección, conservación, pintadas, etc. de los tranvías.

El apartado de mantenimiento deberá incluir expresamente programaciones de tipo preventivo / rutinario para vehículos, instalaciones y máquinas de venta / canceladoras / validadoras.

Cuando este criterio no dependa directamente del operador y esté subcontratado a terceros o gestionado por una Administración Pública, el suministrador del servicio deberá avisar a la empresa responsable de todas aquellas situaciones de limpieza y conservación que puedan afectar a la seguridad de los pasajeros.

CARACTERÍSTICA		NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Confort en el viaje	Ausencia de movimientos bruscos / Temperatura en tranvías	<i>Ambos atributos son puntuados con más de un 5,5 sobre 10 en las encuestas de satisfacción de clientes.</i>	<i>Cualquiera de los dos atributos valorado con menos de un 5 sobre 10.</i>
Condiciones ambientales	Limpieza	<i>Existe un protocolo de limpieza y mantenimiento que contempla lo indicado en el servicio de referencia.</i>	<i>Se prueba, mediante reclamación aceptada, que el pasajero o sus pertenencias se dañan debido al mal estado de conservación de alguna instalación del operador del servicio(excepto por causas de un tercero).</i>
			<i>El tranvía circula con pintadas ostensibles u ofensivas más de 3 días después de aviso al operador.</i>
		<i>>95% de los viajeros encuentra los vehículos y las instalaciones de acuerdo con lo indicado en el en el servicio.</i>	<i>>75% de los viajeros no se benefician de dicho servicio.</i>

7.- Seguridad

7.1.1 Protección contra agresiones. Prevención

El suministrador del servicio debe asegurar el mantenimiento de un sistema de control y vigilancia que prevenga posibles situaciones conflictivas en el interior del vehículo o en las estaciones.

Para ello deberá contar con indicadores como la Tasa de incidentes relacionados con viajeros, definiendo dicha Tasa en términos de seguridad ciudadana (robos, hurtos, agresiones, apedreamientos, etc.²⁰):

La tasa de incidencias a bordo o en las estaciones se obtendrá de medir el número de incidentes que se producen semestralmente bien por millón de viajeros o bien por Kilómetros ofertados y ésta no podrá ser superior a la misma tasa de incidentes en el periodo de tiempo anterior.

Además, deberá incluir en las encuestas de satisfacción / expectativas de clientes atributos referidos a incidentes (robos, agresiones, etc.) de forma que el usuario pueda valorar su satisfacción / grado de importancia a este respecto. En función de los resultados, el operador deberá tomar acciones en este sentido.

²⁰ *Será la propia empresa la que defina como identificar dichos incidentes y cómo (incluyendo partes, denuncias, etc.).*

7.2 Prevención ante accidentes

Los vehículos contarán, al menos con dos extintores de polvo polivalente por unidad de tranvía, estando dichos extintores convenientemente identificados e incluidos en el plan de mantenimiento de equipos de la empresa.

CARACTERÍSTICA		NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Protección contra agresiones	Tasa de incidentes a bordo	Cumplir el servicio de referencia	La tasa de incidentes supera en más de un 25% la del semestre anterior.
Prevención ante accidentes		Más del 95% de las unidades de tranvía cumplen el servicio de referencia.	Menos del 90% de las unidades de tranvía cumplen el servicio de referencia.

7. SEGURIDAD / OPTATIVOS

(10) CÁMARAS DE SEGURIDAD DE CONTROL DE ACCESO DE VIAJEROS

Siempre que sea aplicable, el suministrador del servicio debe disponer de cualquier equipamiento de monitorización o captación de imágenes / audio al menos en el interior de los vehículos, siendo aconsejable en las estaciones.

EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD / SEGURIDAD / OPTATIVOS

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Cámaras de seguridad	90% de pasajeros se benefician del servicio	<70% de pasajeros se benefician del servicio

8. Impacto Ambiental

8.2.1 Consumo de energía

El suministrador del servicio gestionará en términos positivos el consumo energético de tracción estableciéndose ratios / viajero de referencia en función de un desarrollo sostenible.

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Consumo de energía	El consumo energético se reducirá en el entorno de los ratios fijados respecto al año anterior para todas las líneas.	El incremento del consumo energético por viajero es superior al ratio fijado.

8. IMPACTO AMBIENTAL

(11 y 12) TRANSTORNO DE OTRAS ACTIVIDADES

El suministrador del transporte deberá informar al público de los efectos beneficiosos que para con el medio ambiente presenta el tranvía, así como del compromiso de la empresa con el mismo evidenciable por su participación en algún proyecto de conservación del medio ambiente o similar.

EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD / IMPACTO AMBIENTAL / OPTATIVOS

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Información sobre posibles efectos medioambientales	95% de los usuarios es informado con respecto a los posibles trastornos medioambientales causados por el tranvía	> 10% no dispone de esa información
Participación en proyectos	La empresa participa en algún proyecto de conservación del medio ambiente	No puede evidenciarse dicha participación.

ANEXO K
REFERENCIAL DE COMPROMISOS DE CALIDAD DE SERVICIO PARA TPP EN
TRANSPORTE REGULAR DE USO ESPECIAL
(ESCOLAR, EMPLEADOS, DISCRECIONAL, ETC.)

Este anexo desarrolla los criterios de calidad que habrán de cumplir los suministradores de transporte regular de uso especial de pasajeros para cada empresa que solicite su certificación.

El servicio de referencia que se desee certificar deberá cumplir y evidenciar el cumplimiento, además de con el resto de requisitos establecidos en el presente Reglamento y en la norma de referencia, de las siguientes particularidades:

- ❑ Respecto a las características de calidad de servicio, la empresa suministradora debe establecer compromisos para los criterios del Anexo E de la norma de referencia.
- ❑ Además de los que la empresa quiera proponer libremente, tiene que cumplir con los criterios establecidos en este anexo K (según sean obligatorios u optativos).

El método de medida recomendado para el seguimiento y control de los criterios propuestos puede ser alguno de los siguientes:

- ❑ MDP: Medición Directa de la Prestación
- ❑ MS: Mystery shopping (Cliente Misterioso)
- ❑ ESC: Encuesta de Satisfacción a los clientes²¹

La empresa deberá fijar un servicio de referencia para cada punto de los establecidos en este anexo, de acuerdo con sus necesidades y expectativas y acorde con lo exigido en cada caso.

De esta forma, el NIVEL DE EXIGENCIA que aparece en las tablas de criterios debe ser el objetivo a cumplir para cada punto del servicio de referencia.

En el caso de que carencias en la prestación del servicio evidencien SITUACIONES INACEPTABLES, el proveedor del servicio no sólo deberá abrir las No Conformidades pertinentes sino que deberá llevar a cabo, en cada caso, una acción en la que trate de implicar a los usuarios en la solución dada al problema.

La empresa peticionaria deberá cumplir todos los criterios del presente anexo establecidos como “Obligatorios” mientras que de los considerados como “Optativos”, deberán cumplir tantos como para reunir como mínimo un 50% el primer año de los criterios identificados Optativos.

Los criterios obligatorios sombreados en gris se refieren exclusivamente al modo de transporte identificado en el texto y, evidentemente, sólo serán exigibles a los prestadores de dichos servicios.

Para aquellos criterios cuyo cumplimiento dependa de una empresa a la que el petionario haya subcontratado sus servicios, se exigirá la realización de un control por parte del suministrador de la correcta realización del servicio subcontratado.

²¹ Estas encuestas deben ser realizadas con una periodicidad anual, 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 realizada 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 proveedor del servicio deberá establecer un plan de acciones correctivas y promover en el menor espacio de tiempo posible una nueva encuesta para evaluar a eficacia de dichas acciones.

Durante el proceso de auditoria, AENOR realizará dos tipos de controles:

- Auditoria documental anual, que incluirá una visita a la empresa que presta el servicio con el fin de verificar in situ el cumplimiento de los criterios de calidad seleccionados y del resto de la documentación exigida.
- Visita de inspección anual, programada o no, a la empresa para prestar parte de un servicio de transporte regular de uso especial (escolar, empleados, discrecional, etc.)

En ambos casos se realizará un informe de auditoria en el que queden reflejadas las no conformidades y observaciones que se hayan detectado durante el proceso y para los cuales la empresa deberá presentar a AENOR, en el plazo aproximado de 30 días, el correspondiente Plan de Acciones Correctivas. Si las visitas tienen lugar en fechas próximas, los dos informes mencionados podrán aunarse en un único documento.

Si el proceso de auditoria se considerase correcto, AENOR concedería a la empresa peticionaria el certificado y el uso de la Marca AENOR  de Servicios para Transporte Público de Pasajeros.

CRITERIOS DE CALIDAD TRANSPORTE REGULAR DE USO ESPECIAL

1 SERVICIO OFERTADO

1.3.3 Grado de ocupación

En todo servicio de transporte se exigirá como máximo una persona por plaza. En cada caso, el conductor o el monitor verificarán antes de la salida que el nº de plazas planificadas en la ruta se corresponde con las plazas del propio vehículo. De la revisión tendrá que quedar registro.

Debe existir un procedimiento de calidad que indique qué hacer cuando falte algún pasajero. Además, el conductor (o, en su caso, el monitor) deberá contar con una de hoja de instrucciones al respecto basada en dicho procedimiento.

NOTA- En escolar, por ejemplo, no salir mientras no se cumpla este requisito, salvo peligro evidente para los pasajeros.

En el caso de **transporte discrecional**, serán los responsables de grupo (y, en último caso, el conductor) quienes habrán de cumplir éstos requisitos (así como de registrarlos) siempre y cuando sean propios o subcontratados. Si dichos responsables de grupo son proporcionados por parte del cliente sólo será requisito comunicarles la forma de trabajo de la empresa.

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Grado de ocupación	La empresa debe cumplir el servicio de referencia para el 99% de los casos.	El procedimiento mencionado no existe o no contiene indicaciones al respecto.
		Se evidencia que un conductor monitor ha continuado el viaje sin registro de la revisión pertinente.

1.4.2 Disponibilidad de itinerarios alternativos / conductores alternativos

El operador de transporte deberá disponer de vehículos de reserva para cuando éstos sean necesarios. Dicha disponibilidad puede evidenciarse mediante el 10% de la flota propia disponible en cada momento o bien mediante firma de acuerdo escrito entre empresas del sector (o documento similar) en el que se asegure dicha disponibilidad.

La existencia de dicho 10% de flota supone indefectiblemente la disponibilidad de conductores y, en su caso, monitores que acompañen a dichas reservas.

Para **transporte escolar**, la disponibilidad de monitores de sustitución se cifra en el 100%, bien designados sus sustitutos por los propios monitores (con revisión y aceptación previa del suministrador del servicio) o bien seleccionados por la empresa o el organizador. Durante la auditoria se deberá demostrar la disponibilidad de dichos monitores de reserva.

CARACTERISTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Disponibilidad de itinerarios / conductores / monitores alternativos	<i>La empresa debe cumplir el servicio de referencia para el 100% de los casos.</i>	<i>La empresa no cuenta con el 10% de flota indicado o no puede asegurar la disponibilidad de conductores o monitores en cualquier momento.</i>

1.4 Adecuación a las necesidades

Para **transporte escolar**, la empresa solicitará al responsable educativo designado la lista de menores de la ruta con sus respectivos teléfonos de contacto, a ser posible móviles.

Dicha lista deberá estar siempre disponible para el monitor o, en su caso, conductor en cada ruta.

CRITERIOS OPTATIVOS TRANSPORTE ESCOLAR

- ☐ **(1) Listado de menores con foto** de cada uno de ellos.
- ☐ **(2) Emisión de carnés** (o documento similar) en los que aparezcan los datos identificativos básicos (con foto) de cada uno de los alumnos con identificación o datos de contacto del transportista, para facilitar la comprobación de los alumnos en el trayecto. (9 puntos)
- ☐ **(3) Carnés plastificados.**
- ☐ **(4) Inclusión de más datos de interés** en cada carné.

Para los criterios optativos se requiere 99% de nivel de exigencia en su cumplimiento

CARACTERISTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Adecuación a las necesidades	<i>La empresa debe cumplir el servicio de referencia para el 100% de los casos.</i>	<i>Se identifica la realización de una ruta de transporte escolar sin que el monitor o conductor disponga del correspondiente listado de menores.</i>

2 ACCESIBILIDAD

CRITERIOS OPTATIVOS TRANSPORTE REGULAR DE USO ESPECIAL

2.2 Accesibilidad interna

- ☐ **(5) La empresa debe ofertar la posibilidad de realizar transporte adaptado para personas de movilidad reducida, contando específicamente con vehículos adaptados específicamente para ello.**

Para los criterios optativos se requiere 99% de nivel de exigencia en su cumplimiento

3 INFORMACIÓN

3.2 Información relativa al viaje en condiciones normales

Los vehículos del suministrador del servicio deberán contar con la siguiente información:

- ☐ Señalización exterior: ruta y destino.
- ☐ Señalización interna: ventana, botiquín, extintores, prohibición de fumar, nº de asiento.

Dentro de cada vehículo, como información al pasajero, la empresa deberá contar, siempre que proceda (justificando adecuadamente su no inclusión), con:

- ❑ Normas de comportamiento ("Durante el viaje", consejos, conservación de las instalaciones, ubicación de equipajes),
- ❑ Información sobre seguridad,
- ❑ Información sobre la ruta (paradas, tiempos, etc.),
- ❑ Información sobre el sistema de confort del vehículo.

El formato queda a decisión de la empresa suministradora del servicio.

En **transporte discrecional**, el suministrador del servicio debe aportar información general sobre el viaje por alguno de los siguientes medios:

- ❑ Información en cada asiento,
- ❑ Información por parte del conductor,
- ❑ Información en TV,
- ❑ Compromiso de la agencia para que lo distribuya.

CRITERIOS OPTATIVOS TRANSPORTE DISCRECIONAL

- ❑ *(6) Información general sobre el viaje por dos medios diferentes*
- ❑ *(7) Información general sobre el viaje por tres medios diferentes*
- ❑ *(8) Información general sobre el viaje por los cuatro medios indicados.*

Para los criterios optativos se requiere 99% de nivel de exigencia en su cumplimiento

3.3 Información relativa al viaje en condiciones anormales

El suministrador del servicio de transporte deberá informar en el más breve plazo al organizador del servicio así como, en **transporte escolar**, a la familia de los menores cuando suceda un percance que así lo requiera.

Por otro lado, el operador contará con un mecanismo de comunicación al colegio o empresa de posibles obras que retrasen su recorrido y posibilidades para proponer rutas alternativas.

Para **transporte escolar** y para cada servicio adjudicado, el operador de transporte deberá contar con la siguiente información:

- ❑ Relación de alumnos de cada ruta (por ejemplo, con el registro de listado)
- ❑ Registro de seguimiento del monitor que ha atendido cada trayecto. Esta información puede evidenciarse de distintas formas:
 - Cuando sea una empresa subcontratada la que provea de monitores especializados, será válido el albarán (junto con factura) de la empresa temporal contratada que determine los monitores que se desplazaron en cada trayecto.
 - Sin embargo, cuando los monitores sean propios deberá existir registro obligatorio de su seguimiento diario, siempre y cuando sean más de tres los monitores contratados.
- ❑ Comunicación de incidencias graves.
- ❑ Comunicación de no asistencia del alumno a la ruta.
- ❑ Formulario de sustitución de la monitora.

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Información (condiciones normales / condiciones anormales)	<i>La empresa debe cumplir el servicio de referencia para el 97% de los casos.</i>	<i>Más del 8% de los vehículos no cuenta con alguna de la información requerida.</i>
		<i>Ante un percance, existe una reclamación por falta de información o tardanza en proporcionarla achacable a la empresa suministradora del servicio.</i>
		<i>Se detectan más de un 8% de servicios de transporte escolar para los que no se cuenta con la información solicitada.</i>

4 TIEMPO

4.1 Puntualidad

La empresa deberá mantener un indicador de puntualidad de sus servicios, debiendo asegurar como valores máximos de retraso 5 minutos en cabecera y 10 minutos en el punto de destino.

Para **transporte discrecional** se admitirá un rango de retrasos máximos en puntualidad de 15 minutos tanto para la salida como para la llegada de cada servicio.

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Puntualidad	<i>La empresa debe cumplir, durante el primer año, el servicio de referencia para el 80% de los servicios.</i>	<i>La empresa no mantiene un indicador de puntualidad.</i>
		<i>La puntualidad no se cumple para más del 30% de los servicios.</i>
	<i>El segundo año (y posteriores) dicho objetivo debe ascender al 95% de los servicios.</i>	<i>Un servicio de transporte no discrecional llega más de 15 minutos tarde al punto de destino sin causas evidentes que lo justifiquen.</i>

5 ATENCIÓN AL CLIENTE

5.1.1 Orientación al cliente

Para **transporte escolar**, se exigirá una cualificación mínima para todos los monitores, siendo criterio imprescindible para la realización de sus labores la realización de un curso de al menos 4 horas que incluya específicamente aspectos relacionados con las condiciones de seguridad y primeros auxilios en transporte escolar y de menores.

Este curso deberá estar avalado por una administración pública, asociación profesional o entidad solvente que asegure una adecuada impartición del mismo.

Este criterio no admite situaciones fuera del nivel de exigencia del 100%, pues todos los monitores deben recibir la formación requerida.

CRITERIOS OPTATIVOS TRANSPORTE ESCOLAR

- ❑ (9) Curso de cualificación de monitores supera las 4 horas mínimas requeridas
- ❑ (10) El curso incluye otros temas, diferentes de los mencionados en el protocolo del punto 5.3 pero colaterales respecto del sector del transporte

Para los criterios optativos se requiere 99% de nivel de exigencia en su cumplimiento

5.2.1 Relación con el cliente: Consultas

La empresa debe realizar, como mínimo, una encuesta anual respecto a las características del servicio recogidas en esta especificación que incluya, específicamente y tal y como se recoge en la norma UNE EN 13816, especificaciones sobre expectativas de clientes. La encuesta podrá formar parte de otra general, si la empresa la llevara a cabo (caso de UNE-EN-ISO 9001:2000, por ejemplo).

Se considera obligatoria la consulta a clientes contratadores de servicios (agencias, colegios, empresas, etc.).

CRITERIOS OPTATIVOS TRANSPORTE REGULAR DE USO ESPECIAL

- (11) Se deberá realizar, con una periodicidad abierta pero máxima anual, encuesta de satisfacción y expectativas a pasajeros.

Para los criterios optativos se requiere 99% de nivel de exigencia en su cumplimiento

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Relación con el cliente: Consultas	Realización de una Encuesta anual que incluya expectativas.	La encuesta anual no se realiza o se pospone más de tres meses con respecto al periodo anual establecido.
		La nota media de satisfacción global con el servicio es inferior a la puntuación asimilable a 5 de 10 sin que la empresa haya puesto en marcha acción correctiva.

5.2.2 Relación con el cliente: Reclamaciones

Las reclamaciones de usuarios o de cualquier otra parte afectada por la actividad del suministrador del servicio deberán tener una respuesta con una solución que aborde el contenido de la misma en un plazo máximo de 20 días hábiles.

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Relación con el cliente: Reclamaciones	La empresa debe cumplir el servicio de referencia para el 90% de los casos.	El servicio de referencia se incumple para más del 30% de los casos.
		Una reclamación no ha tenido respuesta con solución que aborde el contenido de la misma en más de 2 meses desde su interposición.

5.3 Personal: Atención a los usuarios

La atención al cliente debe realizarse formalmente; el personal debe ser siempre atento, educado y cordial.

La empresa debe contar con un **Plan de Actuación y atención al cliente** en el que tengan cabida sendos manuales para conductores y monitores así como indicaciones para resto de personal que intervenga en relaciones con el cliente.

En dicho Plan debe quedar incluido un protocolo de actuación en relación a la atención a los clientes que el personal (conductores, monitores, encargados de ruta, personal de atención al cliente en sede social o telefónico, etc.) deben observar. El contenido mínimo de dichos protocolos se establece más adelante (en el contenido de los manuales).

Todo el personal de tráfico, monitores, etc. deberán, en el ámbito de sus funciones, utilizar el vestuario adecuado e identificativo determinado por la empresa. Asimismo se exigirá presentar un

estado de higiene y aseo acorde con las exigencias que dictamine el prestador del servicio o, en su caso, el cliente.

Estas especificaciones sobre vestuario e higiene deben estar documentadas.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE CONDUCTORES / MANUAL DEL CONDUCTOR

En el Manual del Conductor deberán tener cabida, cuando apliquen, los siguientes aspectos:

- ❑ Términos de conducta general (comportamiento correcto y cordial, respeto del código de la circulación, evitar consumos de alcohol o comidas copiosas, respetar tiempos de descanso, etc.)
- ❑ Actuación en casos de emergencia (averías, accidentes, incendios, lesiones de pasajeros...)
- ❑ Complimentación por parte del conductor del parte de trabajo con la periodicidad que la empresa considere necesaria.
- ❑ Control de la documentación técnica y de servicio con la que cuente el vehículo, cuando sea aplicable:
 - Discos diagramas de tacógrafos –último de la semana anterior y los de la semana en curso- (o registro correspondiente de los tacógrafos digitales),
 - permisos de conducir, de transporte escolar y de circulación,
 - acta y ficha de ITV,
 - pólizas de seguros y partes de accidentes,
 - tarjeta de transporte –VD-,
 - orden del servicio,
 - hojas de reclamaciones para usuarios
 - partes de accidentes (declaración amistosa, partes de siniestros)
 - autorización como Regular de Uso Especial, cuando proceda.
- ❑ Recomendaciones generales relativas a la conducción y al trato a clientes, como:
 - Verificar antes de la salida de cada parada, si algún cliente se acerca corriendo para coger el autobús, facilitando su entrada.
 - Parar el vehículo siempre que haya personas esperando en las paradas fijadas por el contratante del servicio.
 - Efectuar las paradas aproximando el vehículo a las aceras y, en caso de imposibilidad por estacionamientos prohibidos de otros vehículos y otras causas, prestar atención a las necesidades de los viajeros.
 - Mostrarse colaborador con los pasajeros, evitar perder los nervios o participar en conflictos.
 - Deberá llevar siempre la documentación que le habilita para el desempeño de su trabajo.
 - No podrá variar, salvo fuerza mayor, ni el itinerario, ni las paradas, ni el horario previsto.
 - Al principio de la jornada (o al final de la jornada inmediatamente anterior), deberá comprobar el estado de limpieza y adecuación del vehículo (cortinas recogidas, asientos en posición, suciedad eliminada, etc.)
 - En **transporte escolar**, la empresa debe establecer posibilidades de coordinación y comunicación entre conductor y monitor (que siempre debe estar presente en el viaje) y, si fuera aplicable, establecer algún tipo de control de su trabajo por parte del

conductor. Además, el conductor deberá seguir la ruta trazada siguiendo el itinerario marcado en un tiempo no superior a una hora.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE MONITORES / ACOMPAÑANTES, para transporte escolar

En el ámbito de sus competencias, el suministrador del servicio debe contar con un Protocolo específico de Atención de los monitores (en concordancia con el curso de cualificación mencionado en el punto 5.1.1), que deberá incluir aspectos relacionados con los siguientes puntos:

- ❑ El monitor deberá bajar primero y controlará las fases de acceso y abandono del vehículo.
- ❑ Deben quedar fijadas las actuaciones a llevar a cabo por el monitor para velar por el orden y la seguridad dentro del autobús durante el trayecto y del cumplimiento exacto de las paradas previstas.
- ❑ Aseguramiento, en su caso, de que los escolares poseen el carné correspondiente al centro escolar y a su ruta, además de comprobar en cada trayecto que los escolares constan en la relación de alumnos. En caso de ausencia, habrán de definirse las correspondientes instrucciones.
- ❑ Velar por que en el autobús no viaje persona no autorizada para ello.
- ❑ Actuaciones para revisar que cada escolar viaja sentado en un asiento (salvo que exista autorización para ocupar dos asientos de adultos por tres escolares).
- ❑ Revisar el interior del autobús al finalizar el trayecto para cerciorarse de que no queda ningún escolar o no existen objetos abandonados.
- ❑ Indicaciones para evitar prohibiciones habituales tales como ir de pie en los asientos, correr por el pasillo del autobús, sentarse en el suelo, molestar al conductor o fumar.
- ❑ El monitor deberá mantener información sobre los mecanismos de seguridad con los que cuenta el vehículo, así como de los protocolos de asistencia establecidos por la empresa.
- ❑ Debe definirse en el protocolo la ubicación específica que se recomienda al monitor (recomendable, cerca de las puertas central o trasera, nunca en las primeras filas).
- ❑ La empresa deberá dar instrucciones al monitor sobre la ubicación de mochilas y bolsas en el maletero.

En **transporte escolar**, si existiese una situación atípica en que por un motivo de fuerza mayor el monitor no estuviera presente en la ruta, el conductor debe asumir momentáneamente las competencias del monitor y cumplir con los requisitos establecidos en este apartado.

CRITERIOS OPTATIVOS TRANSPORTE REGULAR DE USO ESPECIAL / TRANSPORTE ESCOLAR

- ❑ (12) La empresa deberá suministrar, al menos a los conductores, un uniforme identificativo que como mínimo contará con pantalón (o falda), camisa, chaleco, jersey, polo, cazadora y, si se considera oportuno, corbata.
- ❑ (13) La empresa suministra uniforme a los monitores acompañantes
- ❑ (14) La empresa cuenta con un teléfono de atención al cliente (tipo línea 900)

Para los criterios optativos se requiere 99% de nivel de exigencia en su cumplimiento

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Personal: Atención a los usuarios / Conductores, monitores y personal en contacto con el público	<i>Los protocolos de atención al cliente existen e incluyen los requisitos indicados.</i>	<i>Los protocolos no existen o no están suficientemente desarrollados.</i>
	<i>La empresa debe realizar un seguimiento de su cumplimiento utilizando mediciones directas de la prestación, controles de cliente misterioso o resultados de encuestas de satisfacción y reclamaciones.</i>	<i>No se ha llevado a cabo medición alguna sobre el cumplimiento de los requisitos incluidos en los Planes.</i>
		<i>Existen reclamaciones sobre alguno de los apartados recogidos en el presente apartado sin tratar.</i>

5.4.2 Asistencia a clientes que necesitan ayuda

Siempre en el ámbito de sus competencias y del contrato establecido con el cliente, la empresa deberá con un procedimiento de calidad / Protocolo de Asistencia a pasajeros que requieran de algún tipo de ayuda ante las situaciones excepcionales que pudieran darse o que sucedan más a menudo, especialmente para transporte discrecional. Para ello, la empresa debe identificar previamente dichas situaciones de posible necesidad de asistencia a clientes y /o pasajeros y, en cada caso, proceder a sus posibles resoluciones.

En el procedimiento se debe concretar, en lo posible, qué hacer, quienes son los responsables y con qué recursos se puede contar en cada caso identificado como situación excepcional que requiera asistencia a clientes o pasajeros.

Para **transporte escolar**, dicho procedimiento debe explicitar, por ejemplo, las instrucciones a seguir ante la situación de imposible recogida por parte de padres o de extravío de alumnos.

Como parte de este procedimiento, deben incluirse acciones como las siguientes:

- ❑ El suministrador del servicio deberá dar instrucciones a los padres de qué hacer en el caso de que no puedan ir a por el alumno en caso de urgencia (por ejemplo: información en el carné, hoja informativa en el curso, etc.)
- ❑ El teléfono de la empresa de transporte siempre tiene que estar disponible (desviado a un móvil si es un fijo) e informarse del mismo a los padres o tutores de los alumnos.
- ❑ Además, debe quedar evidencia en cada trayecto de que la monitora revisa y planifica el orden y ubicación de los alumnos.

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Asistencia a clientes que requieran de ayuda	<i>Se han identificado situaciones especiales que requieran de ayuda y se ha procedimentado en un Plan su tratamiento.</i>	<i>No existe un procedimiento de asistencia a clientes que lo requieran.</i>
	<i>Debe asegurarse el cumplimiento del procedimiento haciendo un seguimiento del mismo.</i>	<i>Ante una situación especial, la empresa no actúa acorde lo expresado en el Plan o bien hay alguna reclamación justificada que lo evidencia.</i>

6 CONFORT

6.3 Confort del viaje. Conducción: Desempeño del conductor

Para que la conducción sea llevada a cabo de forma que se transmita confort a los clientes, los conductores habrán de cumplir los apartados de su Plan de actuación que contemplen medidas al respecto, incluyendo al menos, los siguientes puntos:

- ❑ Evitar maniobras tales como arranques, paradas, frenazos, tirones o cambios de dirección bruscos e iniciar la marcha sólo cuando las puertas estén completamente cerradas.
- ❑ Reducir la polución acústica y atmosférica, parando el motor cuando esté justificado.
- ❑ Verificar si el vehículo presenta averías externas o internas así como el estado de limpieza general del mismo: papeleras limpias, ceniceros vacíos y cerrados, maletero libre y preparado para recibir equipaje, reposabrazos abatidos, asientos sin reclinar, cabezales de los asientos limpios y sin roturas, WC, cuando exista, en condiciones higiénicas idóneas, etc.
- ❑ Efectuar las paradas aproximando el vehículo a las aceras y, en caso de imposibilidad para ejecutar la maniobra por estacionamientos prohibidos de otros vehículos, prestar atención a las necesidades de los pasajeros.
- ❑ Revisar al inicio de su jornada que todas las ventanillas están cerradas, cuando el vehículo disponga de sistema de aire acondicionado y éste se encuentre operativo.
- ❑ En **transporte discrecional**, si es su competencia y si ésta existe, estar al tanto de la emisión de video/DVD para que el tiempo de dicha emisión sea acorde con el tiempo del trayecto.

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Confort del viaje: Desempeño del conductor	<i>El Manual del Conductor debe incluir las especificaciones de éste apartado.</i>	<i>El Manual no incluye estos aspectos.</i>
	<i>Se ha de realizar un seguimiento del cumplimiento de este requisito por parte de los conductores de la empresa.</i>	<i>Reclamaciones justificadas que hacen referencia a este punto permanecen sin tratarse adecuadamente.</i>

6.4.3 Condiciones ambientales: Limpieza y mantenimiento

El suministrador del servicio debe asegurar la limpieza, higiene y conservación tanto del interior como del exterior de los vehículos adecuando su mantenimiento al tipo de utilización de los clientes.

El suministrador deberá definir un **protocolo de limpieza** que incluya apartados para higiene, olores, desinsectación, desinfección, conservación, pintadas, etc. de autobuses o autocares.

El Plan de limpieza debe exigir, como mínimo, una limpieza exterior e interior (suelos, cristales, ceniceros, etc.) diaria al finalizar el servicio (o inmediatamente antes de comenzar la siguiente jornada). Asimismo será exigible una limpieza mínima anual en profundidad (por ejemplo, en verano).

Además del programa de limpieza, el suministrador del servicio debe contar con un **plan de mantenimiento** específico para sus vehículos, con revisión de consistencias diarias, semanales, mensuales, anuales o con la periodicidad que los proveedores o la propia empresa estimen oportuno.

Entre los puntos a verificar: presión y dibujo de rodadura de ruedas, niveles de aceite, agua, refrigerantes, líquido de frenos, batería, etc. El control y seguimiento de este Plan debe quedar reflejado en un libro de mantenimiento o similar que permita verificar su cumplimiento.

Por cada vehículo, conductor y día habrá de cumplimentarse una Hoja de ruta / Parte de ruta en que tengan cabida incidencias sobre mantenimiento y seguridad.

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Condiciones ambientales: limpieza y mantenimiento	<i>Deben existir sendos planes de limpieza y mantenimiento para los vehículos propiedad del suministrador del servicio.</i>	<i>No existen dichos planes no se ponen en práctica habitualmente.</i>
	<i>El cumplimiento del servicio de referencia (limpiezas y mantenimientos) debe ser cumplido para el 95% de los casos.</i>	<i>Reclamaciones justificadas que hacen referencia a este punto permanecen sin tratarse adecuadamente.</i>

CRITERIOS OPTATIVOS TRANSPORTE REGULAR DE USO ESPECIAL

- ❑ (15) La flota de vehículos de la empresa deberá contar con aire acondicionado
- ❑ (16) La temperatura de los vehículos con aire acondicionado se mantiene en un intervalo de 18 a 25 °C todo el año o bien la empresa determina un rango adecuado de temperaturas para todo el año dependiendo de su alcance geográfico.

Para los criterios optativos se requiere 99% de nivel de exigencia en su cumplimiento

7 SEGURIDAD

7.2 Prevención ante accidentes

Cada vehículo deberá contar, al menos, con los siguientes elementos de seguridad:

- Manual de Instrucciones
- Extintores con la carga en buen estado
- Martillos para la rotura de ventanas de emergencia limpias y bien visibles.
- Botiquín con algodón, gasas, tijeras, esparadrapo, apósitos, agua oxigenada, solución yodada y alcohol.
- Carteles e indicadores de emergencias y peligro.
- Señalización de Transporte Escolar, en su caso.
- Componentes de sustitución necesarios u obligatorios (lámparas de repuesto, herramientas, gato, rueda de repuesto, etc.).

Al menos trimestralmente un responsable designado por la empresa (puede ser personal de la oficina) revisará elementos de seguridad relacionadas con el cliente y dejar evidencia de ello (ruedas, dispositivos de emergencia, gatos, cristales intactos, rodadura de ruedas, nivel de batería y aceite, martillos, ventanas de socorro, hojas de reclamaciones, niveles de agua, refrigerantes, etc.).

El Manual del conductor y el del monitor deberán incluir menciones de primeros auxilios, así como indicaciones generales a tener en cuenta desde el punto de vista de la seguridad antes de salir y durante el viaje.

En **transporte escolar**, y para prevenir posibles accidentes, los escolares no subirán ni se apearán del vehículo hasta que éste no se halle parado y con la señal de emergencia funcionando, momento en el que deberán abrirse las puertas del autobús.

CRITERIOS OPTATIVOS TRANSPORTE REGULAR DE USO ESPECIAL

- (17) En el vehículo debe existir un listado de verificación en el que la persona competente identifique las medidas y elementos de seguridad que debe tener el vehículo.

Para los criterios optativos se requiere 99% de nivel de exigencia en su cumplimiento

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Seguridad: prevención ante accidentes	<i>El cumplimiento del servicio de referencia (revisión de elementos de seguridad y existencia de los mismos) debe ser cumplido para el 98% de los casos.</i>	<i>Los elementos de seguridad no se revisan.</i>
		<i>Reclamaciones justificadas que hacen referencia a este punto permanecen sin tratarse adecuadamente.</i>

8 IMPACTO AMBIENTAL

8.1.7 Residuos

El suministrador del servicio debe disponer de procedimientos que aseguren un tratamiento adecuado a los residuos resultantes de su actividad, específicamente en talleres. Se revisará la gestión de los siguientes residuos en talleres, si existen:

- Cambio de aceite
- Cambios de batería
- Limpieza de motores
- Cambio de líquido de frenos
- Cambio de anticongelante
- Reparación mecánica
- Reparación eléctrica
- Sustitución de piezas
- Vehículo de uso

Si se incluyen prácticas de chapa y pintura de carrocerías, también habrá de llevarse a cabo una correcta gestión de los residuos que se generen.

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Impacto Ambiental: Residuos	<i>El cumplimiento del servicio de referencia (gestión de los residuos) debe ser cumplido para el 100% de los casos.</i>	<i>Algún residuo no se está gestionando adecuadamente.</i>

8.2.1 Consumo energético

El suministrador del transporte debe asegurar un control adecuado del consumo de combustible por vehículo mediante los indicadores adecuados. Dicho control debe asegurar, como nivel de exigencia mínimo, que ese consumo no se incremente, definiéndose como situación inaceptable el aumento del consumo.

CRITERIOS OPTATIVOS TRANSPORTE REGULAR DE USO ESPECIAL

- ❑ (18) La participación activa en programas de conservación de la naturaleza, desarrollo sostenible o responsabilidad social corporativa conllevará.
- ❑ (19) Actividades de sensibilización medioambiental a usuarios (charlas en colegios o institutos, hojas informativas en vehículos, etc).

Para los criterios optativos se requiere 99% de nivel de exigencia en su cumplimiento

ANEXO L

REFERENCIAL DE COMPROMISOS DE CALIDAD DE SERVICIO PARA TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS EN TRANSPORTE REGULAR DE USO GENERAL POR CARRETERA (CERCANÍAS, REGIONAL Y LARGO RECORRIDO)

Este anexo desarrolla los criterios de calidad que habrán de cumplir los suministradores de transporte regular de uso general de pasajeros que soliciten la certificación de AENOR conforme a la norma UNE EN 13816.

Se decide establecer como unidad mínima de certificación en este referencial el **título administrativo** quedando permitida, en casos justificados, la solicitud para líneas independientes o grupos de líneas agrupadas con un criterio lógico.

Queda a tenor de la empresa dicha decisión, quedando a criterio de AENOR la posibilidad de establecer condiciones de certificación en casos particulares.

El servicio de referencia que se desee certificar deberá cumplir y evidenciar el cumplimiento, además de con el resto de requisitos establecidos en el presente Reglamento y en la norma de referencia, de las siguientes particularidades:

- ❑ Respecto a las características de calidad de servicio, **y de acuerdo con el espíritu de la norma UNE EN 13816**, la empresa suministradora debe establecer compromisos para los criterios del Anexo E de la norma de referencia.
- ❑ Además de los que la empresa quiera proponer libremente, tiene que cumplir con los criterios establecidos en este anexo L (según sean obligatorios u optativos).

El método de medida recomendado para el seguimiento y control de los criterios propuestos puede ser alguno de los siguientes:

- ❑ MDP: Medición Directa de la Prestación
- ❑ MS: Mystery shopping (Cliente Misterioso)
- ❑ ESC: Encuesta de Satisfacción a los clientes²²

El operador deberá seleccionar en cada caso el método que considere oportuno para la medición de los compromisos de calidad asumidos, utilizando las encuestas de satisfacción sólo para aquellos puntos directamente relacionados con la opinión del viajero (complementándolas, en su caso con mediciones de cliente misterioso, por ejemplo).

La empresa deberá fijar un servicio de referencia para cada punto de los establecidos en este anexo, de acuerdo con sus necesidades y expectativas y acorde con lo exigido en cada caso.

De esta forma, el NIVEL DE EXIGENCIA que aparece en las tablas de criterios debe ser el objetivo a cumplir para cada punto del servicio de referencia.

En el caso de que carencias en la prestación del servicio evidencien SITUACIONES INACEPTABLES, el proveedor del servicio no sólo deberá abrir las No Conformidades pertinentes sino que deberá llevar

²² Estas encuestas deben ser realizadas con una periodicidad anual, 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 realizada 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 proveedor del servicio deberá establecer un plan de acciones correctivas y promover en el menor espacio de tiempo posible una nueva encuesta para evaluar a eficacia de dichas acciones.

a cabo, en cada caso, una acción en la que trate de implicar a los usuarios en la solución dada al problema.

La empresa peticionaria deberá cumplir todos los criterios del presente anexo establecidos como "Obligatorios" mientras que de los considerados como "Optativos", y en función de la puntuación que se indica en cada caso, deberán cumplir tantos como para reunir como mínimo un 60% (50% el primer año) de los criterios identificados como "CRITERIOS OPTATIVOS TRANSPORTE REGULAR DE USO GENERAL".

A este respecto, se decide establecer las siguientes definiciones:

- TRANSPORTE POR CARRETERA DE LARGO RECORRIDO: Definición específica para itinerarios superiores a 200 Kilómetros o bien itinerarios en los que el trayecto circule entre dos capitales de provincia o municipios de más 10.000 habitantes. Transporte a realizar siempre en autocar.
- TRANSPORTE POR CARRETERA REGIONAL: Definición específica para itinerarios comprendidos entre **50** y 200 Kilómetros, de nuevo siempre en autocar **y que no estén comprendidos en la definición de Largo Recorrido.**
- TRANSPORTE POR CARRETERA **INTERURBANO** DE CERCANÍAS: Definición para itinerarios con recorridos inferiores a **50** kilómetros, con autobús o, en su caso, autocar. Además puede permitir el viaje de usuarios de pie (**exclusivamente por debajo de 30 Km.**).

Los criterios obligatorios sombreados en gris se refieren exclusivamente al modo de transporte identificado en el texto y, evidentemente, sólo serán exigibles a los prestadores de dichos servicios.

Para aquellos criterios cuyo cumplimiento dependa de una empresa a la que el petionario haya subcontratado sus servicios, se exigirá la realización de un control por parte del suministrador de la correcta realización del servicio subcontratado.

Durante el proceso de auditoria, AENOR realizará dos tipos de controles:

- Auditoria documental anual, que incluirá una visita a la empresa que presta el servicio con el fin de verificar in situ el cumplimiento de los criterios de calidad seleccionados y del resto de la documentación exigida.
- Inspección de cliente misterioso a una muestra de las líneas o concesiones que soliciten la certificación, de acuerdo con un Plan prefijado por AENOR.

En ambos casos se realizará un informe de auditoria en el que queden reflejadas las no conformidades y observaciones que se hayan detectado durante el proceso y para los cuales la empresa deberá presentar a AENOR, en el plazo aproximado de 30 días, el correspondiente Plan de Acciones Correctivas. Si las visitas tienen lugar en fechas próximas, los dos informes mencionados podrán aunarse en un único documento.

Si el proceso de auditoria se considerase correcto, AENOR concedería a cada título, red o línea peticionaria el certificado y el uso de la Marca AENOR  de Servicios para Transporte Público de Pasajeros.

Dossier General Informativo

Respecto del Dossier General Informativo que se exige en el Anexo C de éste Reglamento y que deberá enviarse como parte de la solicitud, éste habrá de contener una descripción pormenorizada del sistema de gestión del servicio que soporte los compromisos de calidad asumidos además de las principales características del servicio prestado en la/s línea/s certificables:

- **Descripción de el/los itinerarios recogidos en el título administrativo**
- **Condiciones fijadas en el título concesional**, según proceda.
- **Designación de terminales** de cabecera/s y destino/s
- **Extensión de la/s línea/s** (Longitud total, de cabeceras a destinos).
- **Frecuencia / Regularidad** de vehículos en cada sentido para cada itinerario
- **Tiempo de recorrido**: El tiempo de recorrido de los vehículos debe adecuarse al flujo de pasajeros a transportar, en particular en las horas punta.
- **Horario / periodo de funcionamiento** (teniendo presente variaciones estacionales).
- **Paradas**. Listado de las paradas de su/s itinerario/s, debiendo tener identificadas aquellas con más afluencia de subida de pasajeros.
- **Títulos de transporte**: deben ser definidos todos los billetes aplicables en la línea.
- **Vehículos** (homologados y al día en inspecciones técnicas y seguros obligatorios).
 - **Tipología y antigüedad**: debe definirse una tipología de los vehículos adecuada a las condiciones de explotación y gestión del título concesional. Asimismo deberá informarse de la antigüedad media y máxima de los vehículos utilizados en cada línea/s o concesión.
 - **Capacidad media del vehículo**: debe definirse.
 - **Asignación de vehículos por itinerario**: Debe quedar definida una asignación de vehículos por línea identificable adecuada a las necesidades.
 - **Asientos reservados**: cuando aplique, debe estar definido para cada vehículo, el número de asientos reservados para usuarios de movilidad reducida. Estos sitios deben estar convenientemente identificados en el vehículo.
 - **Equipamiento**: El autobús debe disponer de un mínimo equipamiento en buen estado de conservación, cuando aplique: timbres de aviso de parada, validadora de billetes, apertura de puertas, aire acondicionado...

Así mismo, se incluyen a continuación las definiciones de “situación anormal programada” y “líneas a frecuencia / horario” de mención habitual en el ámbito de la certificación, que quedan como sigue:

✓ **Situación anormal programada**

Se trata de una alteración significativa en el **servicio programado previsible** en el tiempo y cuya duración supere una semana (ejemplos: grandes obras, fiestas, etc.) o **bien una alteración significativa en un servicio programado que afecte al menos a dos tercios de su itinerario** 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.)

✓ **Líneas a frecuencia / Líneas a horario** *(específico para transporte interurbano de cercanías)*

Se considerarán **líneas a frecuencia** aquellas en las que el tramo de máxima oferta, en horario de oferta estable, tenga como frecuencia de paso una menor o igual de 20 minutos (con el criterio de regularidad asociado).

Aquellas líneas con intervalo de paso superior a 20 minutos en su periodo de máxima oferta (carga, tramo de línea, etc.), deberán considerarse como **líneas a horario** (con el criterio de puntualidad de paso asociado).

Una misma línea puede tener tramos a frecuencia y tramos a horario, con características específicas definidas para cada caso, según los criterios del presente anexo.

Podrán existir líneas a frecuencia con intervalo de paso superior al mencionado sólo cuando pueda justificarse conforme a decisiones políticas o administrativas que así lo requieran.

Los compromisos de calidad a asumir por parte de las concesiones solicitantes se encuentran documentados en las normas UNE 152001-1, 2 y 3 /largo recorrido, regional e interurbano, respectivamente/.