

Indicadores de calidad y evaluación de satisfacción en transporte de viajeros por carretera

Ejemplos significativos en transporte de viajeros

**Calidad
Certificada**

José Barrantes

Dir. Delegación

Mayo-06



ECA CERT, CERTIFICACIÓN, S.A.

Ejemplos significativos en transporte de viajeros.

- 1. Aspectos diferenciales del proceso de certificación de ECA CERT.**
- 2. Puntos clave de la gestión de la calidad en viajeros.**

Calidad
Certificada

Aspectos diferenciales del proceso de certificación.

1. Objetivo de la certificación. (dos vias, calidad del servicio).
2. Proceso de auditoria (verificación del servicio) .
3. El seguimiento de la certificación.
4. Costes del proceso.

Calidad
Certificada

Puntos clave de la gestión de la calidad en viajeros.

1. Sistema de gestión de la calidad ISO 9001.
2. Obligaciones derivadas de los requisitos básicos para certificar la calidad de los servicios de transporte regular interurbano de viajeros en autobús en Catalunya.

Calidad
Certificada

Obligaciones derivadas de los requisitos básicos.

- 1. Identificación de expectativas (explícitas/implícitas).**
- 2. Medición del nivel de prestación (representatividad).**
- 3. Evaluación de la percepción por el cliente.**
- 4. Aseguramiento de la competencia profesional (rotaciones de personal).**
- 5. Planificación de acciones de mejora (acciones sobre las que el operador no tiene influencia).**
- 6. Información en paradas.**

Obligaciones derivadas de los requisitos básicos.

7. Aumento del peso administrativo de la gestión (Falta de recursos especializados, falta de oferta accesible en el mercado).

8. No se incentiva : la toma de acciones preventivas, las inversiones tecnologicas, las medidas de apoyo al Turista.

Calidad
Certificada

Oportunidades que se generan.

- Exigencia de mejora continua, mejora en la calidad del servicio.
- Garantía del control externo: transparencia
- Satisfacción del personal implicado
- Exigencia del trabajo colectivo.

Calidad
Certificada

Ejemplos significativos en transporte
de viajeros



ECA CERT, CERTIFICACIÓN, S.A.