



# Requisitos de calidad en las concesiones de transporte regular de viajeros de competencia del Ministerio de Fomento



## ***Datos de partida***

<b><i>Número de concesiones vigentes</i></b>	<b>110</b>
<b><i>Número de municipios atendidos</i></b>	<b>2.388</b>
<b><i>Número de poblaciones atendidas</i></b>	<b>3.145</b>
<b><i>Número de paradas netas</i></b>	<b>3.591</b>
<b><i>Número de paradas totales</i></b>	<b>5.028</b>
<b><i>Número medio de paradas/concesión</i></b>	<b>45,7</b>
<b><i>Número de vehículos adscritos</i></b>	<b>1.502</b>
<b><i>Edad media de los vehículos adscritos</i></b>	<b>5 años</b>
<b><i>Kilómetros cubiertos</i></b>	<b>78.190</b>



## ***Datos de partida***

<b><i>Viajeros transportados</i></b>	<b>64.281.317</b>
<b><i>Viajeros-kilómetro transportados</i></b>	<b>7.610.203.020</b>
<b><i>Kilómetros recorridos por los vehículos</i></b>	<b>315.245.205</b>
<b><i>Recaudación total</i></b>	<b>370.819.253 €</b>
<b><i>Tarifa usuario media de las concesiones</i></b>	<b>0,05461€/v-km</b>
<b><i>Tarifa usuario media ponderada (por v-km)</i></b>	<b>0,05044€/v-km</b>
<b><i>Recaudación viajero-kilómetro</i></b>	<b>0,04873€/v-km</b>
<b><i>Recaudación vehículo-kilómetro</i></b>	<b>1,17629€</b>
<b><i>Ocupación media</i></b>	<b>24,14 viajeros</b>
<b><i>Recorrido medio viajero</i></b>	<b>118 km</b>



# Antecedentes. Plan de Líneas de Actuación para el transporte en Autobús (PLATA)

## ÁREAS DE ACTUACIÓN A CORTO PLAZO

- 1 Socio-Laboral
- 2 Ordenación Normativa
- 3 Calidad
- 4 Nuevos Smas. de Tte. e Intermodalidad

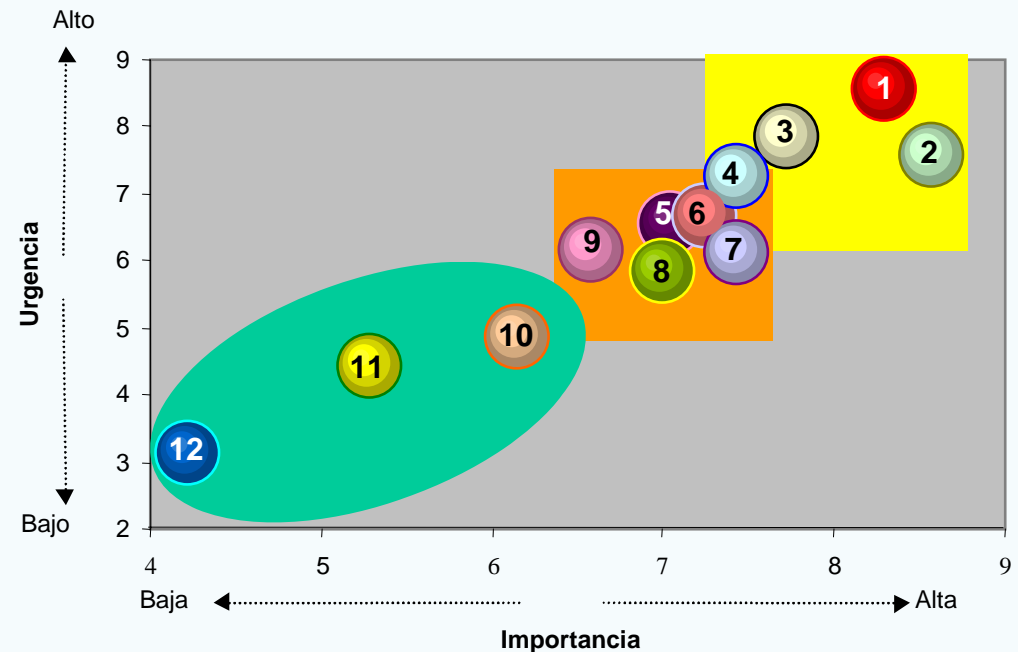
## ÁREAS DE ACTUACIÓN A MEDIO PLAZO

- 5 Formación
- 6 Seguridad
- 7 Estructura y Gestión Empresarial
- 8 Organización del Mercado
- 9 Nuevas Tecnologías

## ÁREAS DE ACTUACIÓN A LARGO PLAZO

- 10 Comercialización Nacional e Internacional
- 11 Servicios complementarios
- 12 Medio Ambiente

## ÁREAS DE ACTUACIÓN - SECTOR REGULAR



Elaboración: SPIM



# Antecedentes. Plan de Líneas de Actuación para el transporte en Autobús (PLATA)

## ÁREAS DE ACTUACIÓN A CORTO PLAZO

- 1 Socio-Laboral
- 8 Organización del Mercado
- 2 Ordenación Normativa
- 7 Estructura y Gestión Empresarial
- 5 Formación

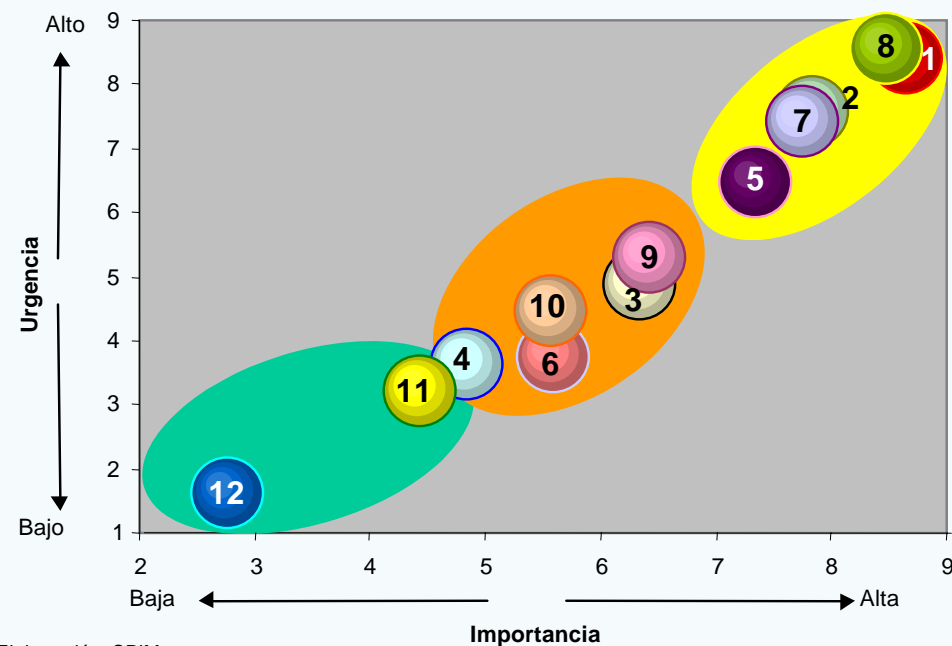
## ÁREAS DE ACTUACIÓN A MEDIO PLAZO

- 9 Nuevas Tecnologías
- 3 Calidad
- 10 Comercialización Nacional e Internacional
- 6 Seguridad
- 4 Nuevos Smas. de Tte. e Intermodalidad

## ÁREAS DE ACTUACIÓN A LARGO PLAZO

- 11 Servicios complementarios
- 12 Medio Ambiente

## ÁREAS DE ACTUACIÓN - SECTOR DISCRECIONAL Y REG. ESPECIAL



Elaboración: SPIM



# Antecedentes. Plan de Líneas de Actuación para el transporte en Autobús (PLATA)

## ÁREAS DE ACTUACIÓN A CORTO PLAZO

- 3 Calidad
- 6 Seguridad
- 5 Formación

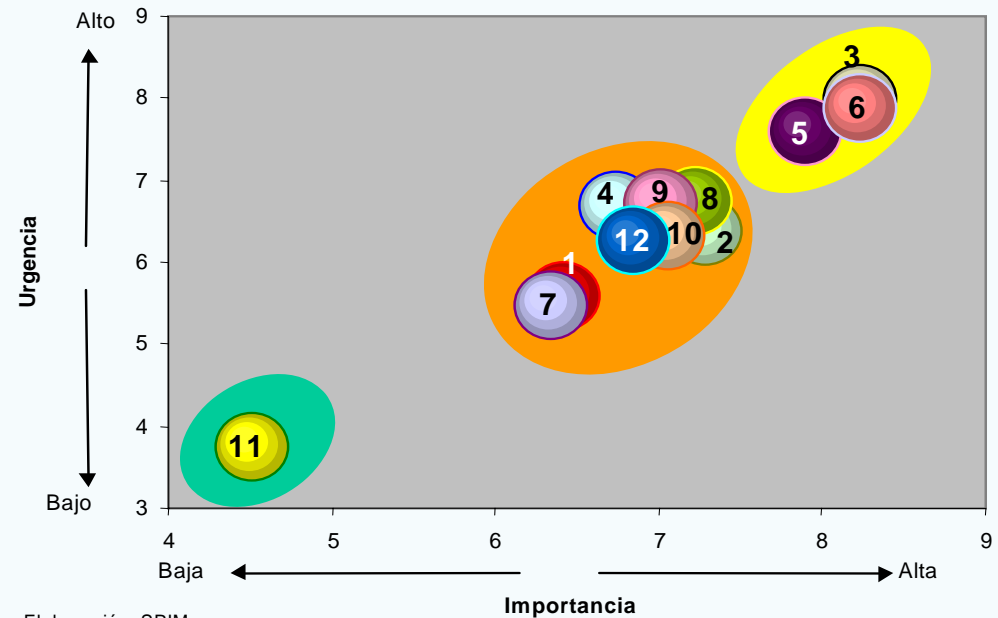
## ÁREAS DE ACTUACIÓN A MEDIO PLAZO

- 8 Organización del Mercado
- 2 Ordenación Normativa
- 9 Nuevas Tecnologías
- 10 Comercialización Nacional e Internacional
- 4 Nuevos Smas. de Tte. e Intermodalidad
- 12 Medio Ambiente
- 1 Socio-Laboral
- 7 Estructura y Gestión Empresarial

## ÁREAS DE ACTUACIÓN A LARGO PLAZO

- 11 Servicios complementarios

## ÁREAS DE ACTUACIÓN - ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Elaboración: SPIM



## Antecedentes. Plan de Líneas de Actuación para el transporte en Autobús (PLATA)

FORTALEZAS		DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"><li>➔ Adecuación entre el nivel de calidad esperado y observado de los usuarios salvo algunas excepciones</li><li>➔ Sensibilidad en el sector empresarial por mejorar su nivel de calidad</li><li>➔ Fuerte nivel de competencia con otros modos</li></ul>	<b>Calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➔ Deficiencias en la calidad observada en materia de reclamaciones de usuarios</li><li>➔ Muy escaso nivel de implantación de las certificaciones de calidad</li><li>➔ Tendencia al envejecimiento del parque.</li><li>➔ Deficiente nivel de implantación de las nuevas tecnologías</li><li>➔ Imagen poco atractiva del sector ante el conjunto de la sociedad</li></ul>
OPORTUNIDADES		AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"><li>➔ Mejora de la red viaria</li><li>➔ Capacidad interna del sector para mejorar medios y servicios</li><li>➔ Dinamismo empresarial</li></ul>	<b>Calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➔ Competencia de otros modos de transporte</li><li>➔ Incremento de la movilidad en vehículos privados</li></ul>



## ***Antecedentes. Plan de Líneas de Actuación para el transporte en Autobús (PLATA)***

---

- 🚌 Escasa concienciación entre las empresas y trabajadores del sector de la “cultura de la calidad”, y sus efectos beneficiosos sobre la actividad.
- 🚌 Dificultades para la obtención de la certificación ISO 9.001.
- 🚌 Dudosos resultados prácticos de la aplicación de la norma ISO 9.001 en este sector.
- 🚌 Deficiente tratamiento de las reclamaciones de los usuarios del transporte colectivo de viajeros.
- 🚌 Utilización limitada de las Juntas Arbitrales del Transporte.
- 🚌 Falta de estándares de calidad homogéneos entre las diferentes concesiones.
- 🚌 Diferente calidad en los refuerzos.



## ***Los niveles de calidad en las actuales concesiones***

---

- Los niveles de calidad se establecen título concesional (Concurso o Convalidación)
- El cumplimiento de las condiciones de calidad se realiza:
  - ✓ Por los órganos de gestión.
  - ✓ Por los servicios de Inspección del Transporte.
  - ✓ A través de los estudios bienales sobre calidad del servicio y grado de satisfacción de los usuarios.



## ***Los niveles de calidad en las actuales concesiones. Estudio sobre calidad***

---

Objeto de los estudios sobre calidad y grado de satisfacción de los usuarios:

1. La medición de la calidad del servicio percibida por los usuarios (calidad subjetiva).
2. La medición de la calidad esperada (calidad-objetivo).
3. El análisis de la evolución temporal de los Índices de Calidad obtenidos en los estudios anteriores (2000,2002 y 2004).

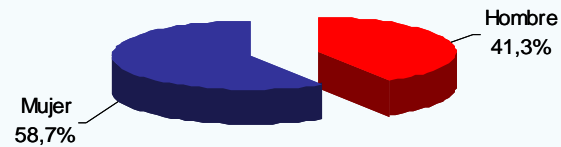


# Los niveles de calidad en las actuales concesiones. Estudio sobre calidad

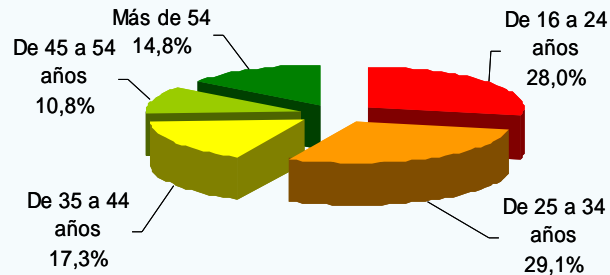
## Características de la muestra:

22.869 encuestas

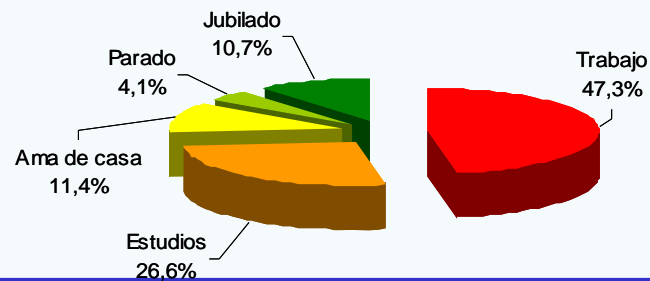
### Sexo



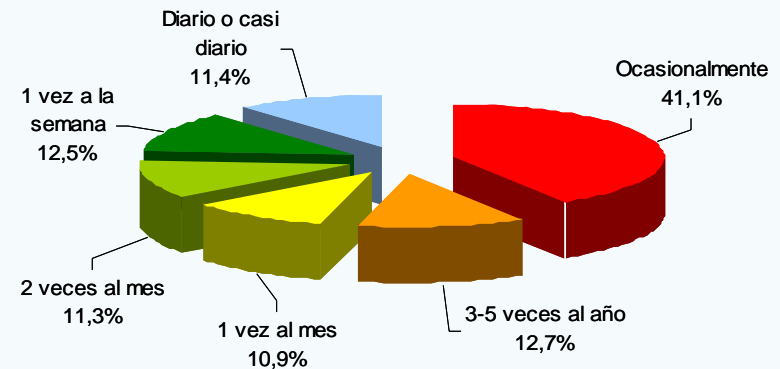
### Edad



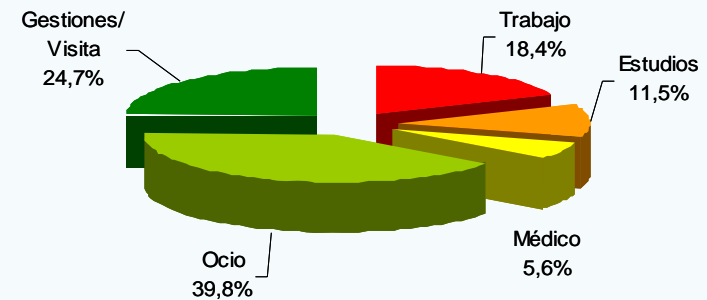
### Ocupación



### Frecuencia del viaje



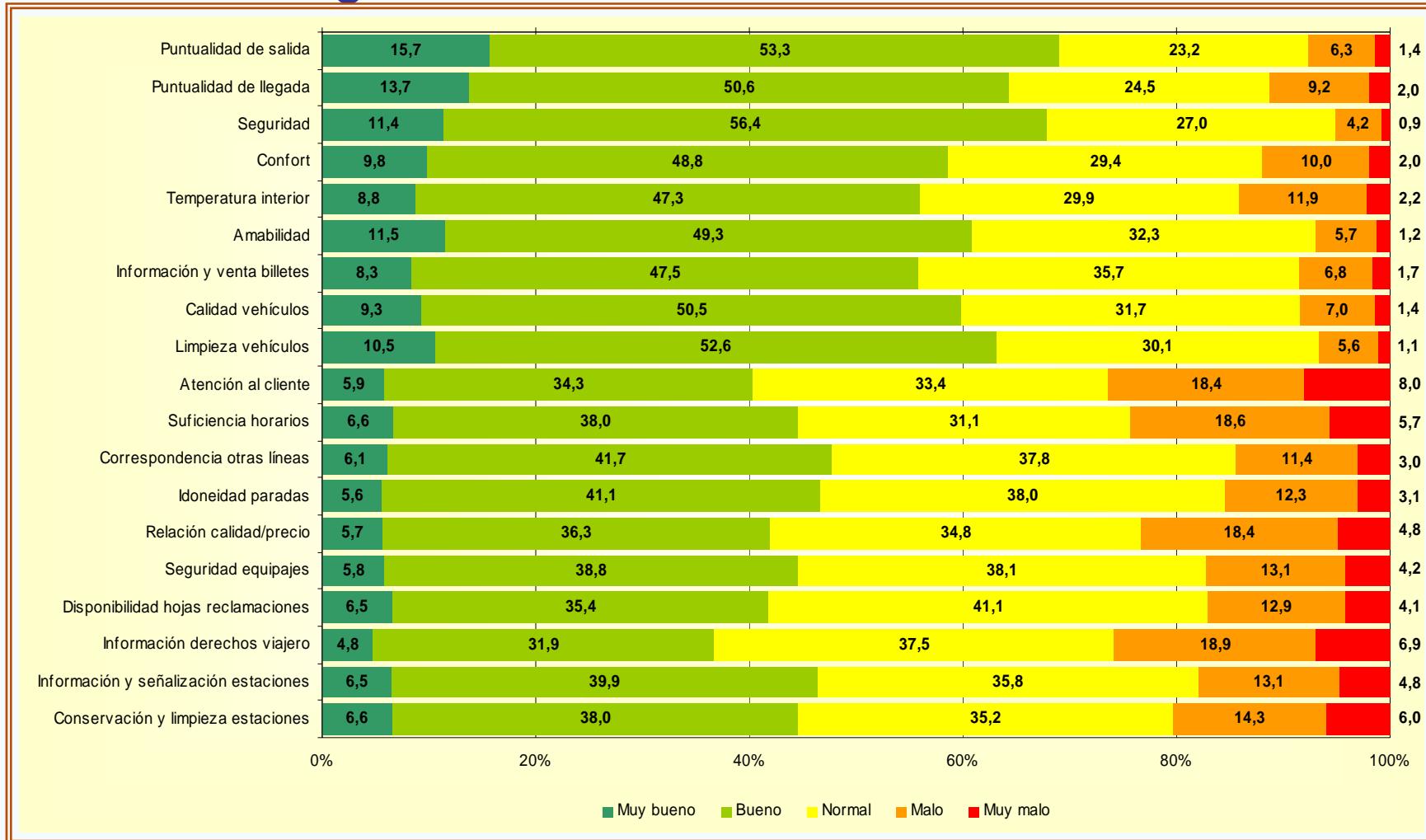
### Motivo del viaje





# Los niveles de calidad en las actuales concesiones. Estudio sobre calidad

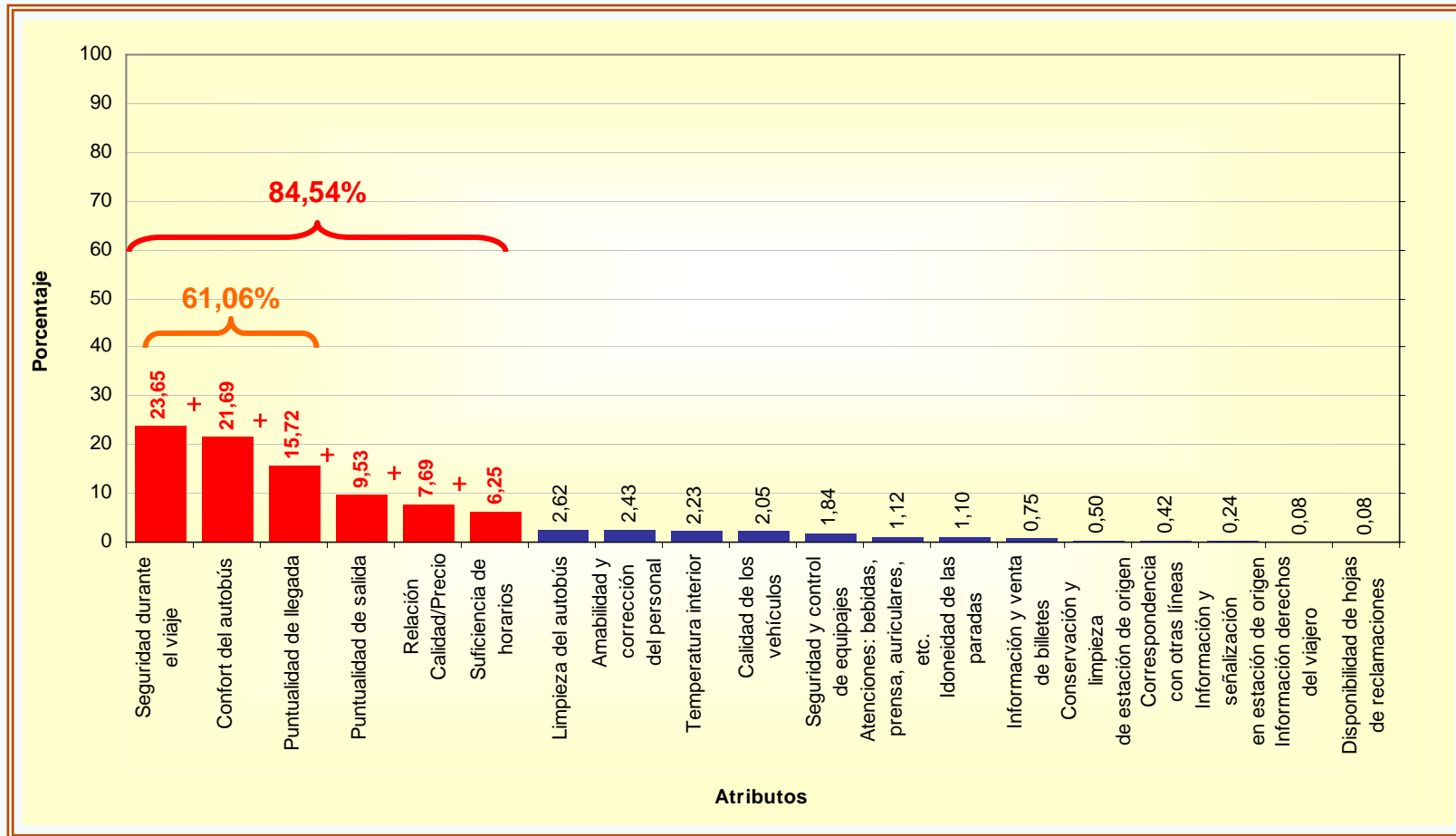
## Valoración general de la calidad observada:





## Los niveles de calidad en las actuales concesiones. Estudio sobre calidad

### Distribución porcentual de los atributos según importancia:



## Los niveles de calidad en las actuales concesiones. Estudio sobre calidad

Índices globales de calidad observada y calidad esperada:

**I.G.  
CALIDAD OBSERVADA**

**3,57**



**MEDIA PONDERADA DE TODOS  
LOS ATRIBUTOS**

**I.G.  
CALIDAD ESPERADA**

**3,95**



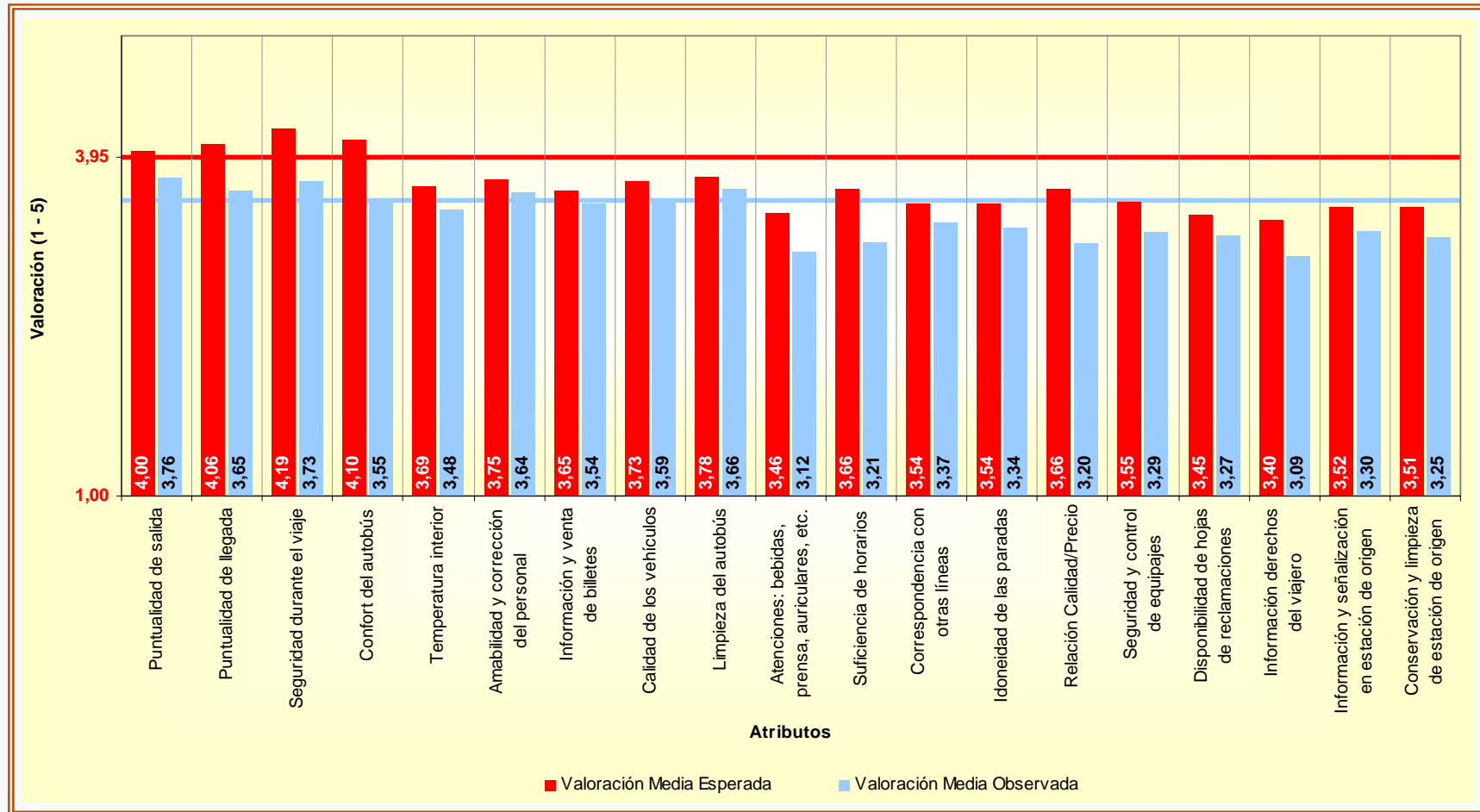
**ATRIBUTOS + IMPORTANCIA = 5**  
**ATRIBUTOS - IMPORTANCIA = 3**  
**ATRIBUTOS NO MENCIONADOS = Valoración (3 si ésta < de 3)**

**MEDIA PONDERADA**



## Los niveles de calidad en las actuales concesiones. Estudio sobre calidad



### Valoración Global de las aspectos del servicio:





## Los niveles de calidad en las actuales concesiones. Estudio sobre calidad

### Conclusiones:

- La gran mayoría de los usuarios (entre el 95% en el caso de la seguridad y el 73% en las atenciones al cliente) valora como aceptable la calidad del servicio recibido.
- Las valoraciones globales de la **CALIDAD OBSERVADA** de los diferentes aspectos del servicio han superado en todos los casos la puntuación media de 3,00 puntos sobre 5.

	• Puntualidad de salida	(3,76)	• Suficiencia de horarios	(3,21)	
	• Sensación de seguridad	(3,73)	• Relación calidad-precio	(3,20)	
	• Limpieza de los vehículos	(3,66)	• Atención al cliente	(3,12)	
	• Puntualidad de llegada	(3,65)	• Inf. derechos del viajero	(3,09)	

- La evaluación de la **CALIDAD ESPERADA** revela que 6 atributos concentran el 84% de las respuestas a la prioridad que los viajeros establecen en su percepción de calidad. Las expectativas, a nivel global han descendido en los atributos considerados más importantes y han aumentado en los de menor consideración.

	• Sensación de seguridad	(4,19)	• Conserv. y limpieza de estaciones	(3,51)	
	• Confort y comodidad	(4,10)	• Atenciones al cliente: prensa...	(3,46)	
	• Puntualidad llegada	(4,06)	• Disp. Hojas de reclamaciones	(3,45)	
	• Puntualidad salida	(4,00)	• Inf. derechos del viajero	(3,40)	

- El **ÍNDICE GLOBAL DE CALIDAD OBSERVADA** (3,57) se aproxima al **ÍNDICE GLOBAL DE CALIDAD ESPERADA** (3,95), lo que indica un elevado grado de satisfacción general por parte de los viajeros.
- Los viajeros **frecuentes** y con **movilidad obligada** son los que peor valoran la calidad, frente a los **ocasionales** con **movilidad no obligada**. Los **jóvenes** valoran peor los servicios que los **mayores**.
- El I.G.C.O. Ha ascendido respecto al año 2002 de 3,54 a 3,57. El I.G.C.E. desciende de 4,00 a 3,95 puntos.



## ***Requisitos de calidad en los futuros concursos***

La Administración General del Estado es titular de 110 concesiones que caducan por transcurso de su plazo entre 2007 y 2018:

<i>Año</i>	<i>Nº</i>	<i>Año</i>	<i>Nº</i>
2007	11	2013	50
2008	8	2014	4
2009	2	2015	2
2010	1	2016	5
2011	4	2017	4
2012	17	2018	2



## ***Requisitos de calidad en los futuros concurso. Situación de partida***

---

1. La red de concesiones de transporte regular por carretera de la AGE es el resultado de un largo proceso de formación que ha configurado su diseño actual.
2. Durante dicho proceso, los diferentes servicios se han adaptado paulatinamente a los requerimientos de la demanda.
3. Por otro lado, las condiciones de calidad y precio que varían relativamente de unos servicios a otros, deberían acercarse.



## ***Requisitos de calidad en los futuros concurso. Objetivos en los concursos***

---

- Mejorar los servicios actuales, primando el incremento de la calidad y la seguridad sobre la reducción en el precio.
  - Estudio, caso por caso, del diseño de los tráficos de la concesión con vistas a introducir mejoras, de ser precisas.
  - Dar estabilidad laboral a los trabajadores de las actuales concesiones.
  - Proceso para la selección de un prestatario para un nuevo plazo (no de establecimiento de un nuevo servicio).
-

### **En la fase de presentación de ofertas:**

- Con carácter general, exigir la previa certificación en materia de calidad de la empresa como requisito de solvencia técnica para participar en el concurso.
- Fijación de la frecuencia de los servicios partiendo de la realidad de la concesión caducada, permitiendo ciertos incrementos no temerarios.
- Establecimiento de un sistema de vehículos estándar con tres calidades diferentes y requisitos técnicos obligatorios.

### **En la fase de valoración de las ofertas:**

- Valoración de determinadas mejoras en los vehículos estándar propuestos por la Administración.
- Valoración de determinados incrementos de frecuencia.
- Valoración de medidas de incremento de la seguridad, de mejora de las condiciones de los conductores, de atención al público etc.
- Necesidad de ajustar los pliegos para posibilitar la oferta de expediciones de diferente calidad



MINISTERIO  
DE FOMENTO

SECRETARÍA  
GENERAL  
DE TRANSPORTES  
DIRECCIÓN GENERAL  
DE TRANSPORTES  
POR CARRETERA

## ***Requisitos de calidad en los futuros concurso. Ideas para los pliegos***

---

### **Condiciones obligatorias una vez adjudicado el contrato:**

- Obligatoriedad de disponer de un plan de calidad de servicio, conforme a la norma ISO 9001.
- Sometimiento obligatorio a las Juntas Arbitrales del Transporte.
- Incorporación a sistemas de ventas de billetes por Internet.
- Nuevo tratamiento de los refuerzos (aviso a los usuarios).