

Anàlisi d'escenaris de planificació

Corresponsabilitat entre titulars i operadors
en el transport de viatgers

Seminari, 17 de Juny de 2008



Generalitat de Catalunya
Departament de Política Territorial
i Obres Públiques

Fundación Cetmo



Índex de continguts

- 1. Objectiu de les sessions de visió estratègica**
2. Metodologia aplicada
3. Continguts de les sessions
4. Valoració de les sessions

1. Objectius de les sessions de visió estratègica

- **Diagnosi** de la situació **actual**.
- **Definir** un **escenari de futur** ideal 2012 i les actuacions i estratègies per assolir-lo.
- **Expectatives de l'usuari** del transport públic.
- **Lloc d'intercanvi** de punts de vista
- Treballar des d'una **visió global i integradora** del sistema.

Índex de continguts

1. Objectiu de les sessions de visió estratègica
- 2. Metodologia aplicada**
3. Continguts de les sessions
4. Valoració de les jornades

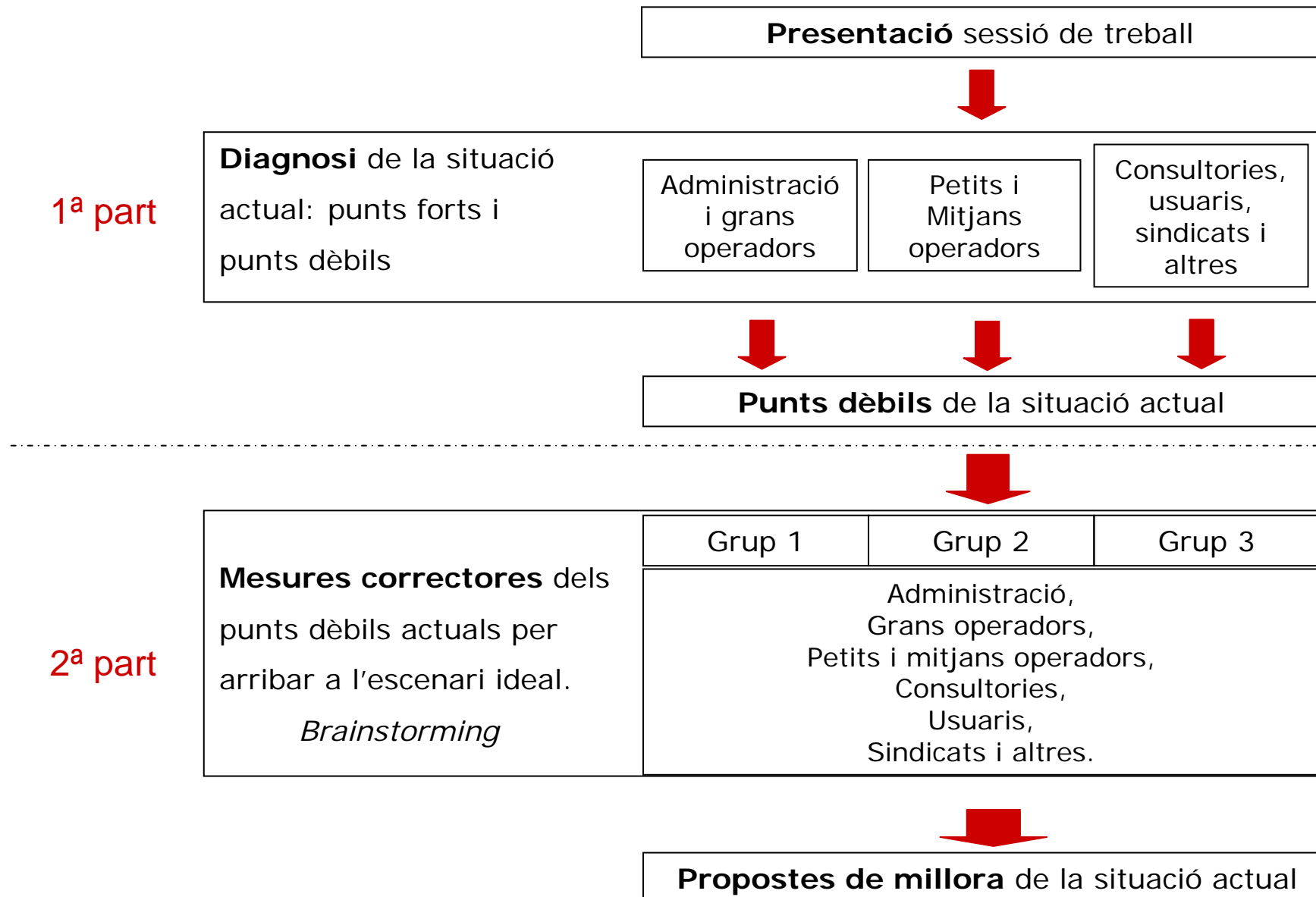
2. Metodologia aplicada

- 4 sessions (gener-març)
- Perfil dels assistents:
 - Administració pública i grans operadors
 - Mitjans i petits operadors
 - Altres (usuaris, consultories, organitzacions sindicals, etc.)
- 25 participants de mitjana per sessió i 3 grups de treball per sessió.

- Àmbits de treball
 - *La coordinació i dinamització de l'atenció a les queixes, als suggeriments i a les reclamacions.*
 - *La gestió de la qualitat en el transport públic de viatgers.*
 - *La provisió de la informació en el transport públic de viatgers.*
 - *El marc legal; la integració tarifària i els sistemes de validació; la intermodalitat i coordinació entre operadors i els incentius a la millora*

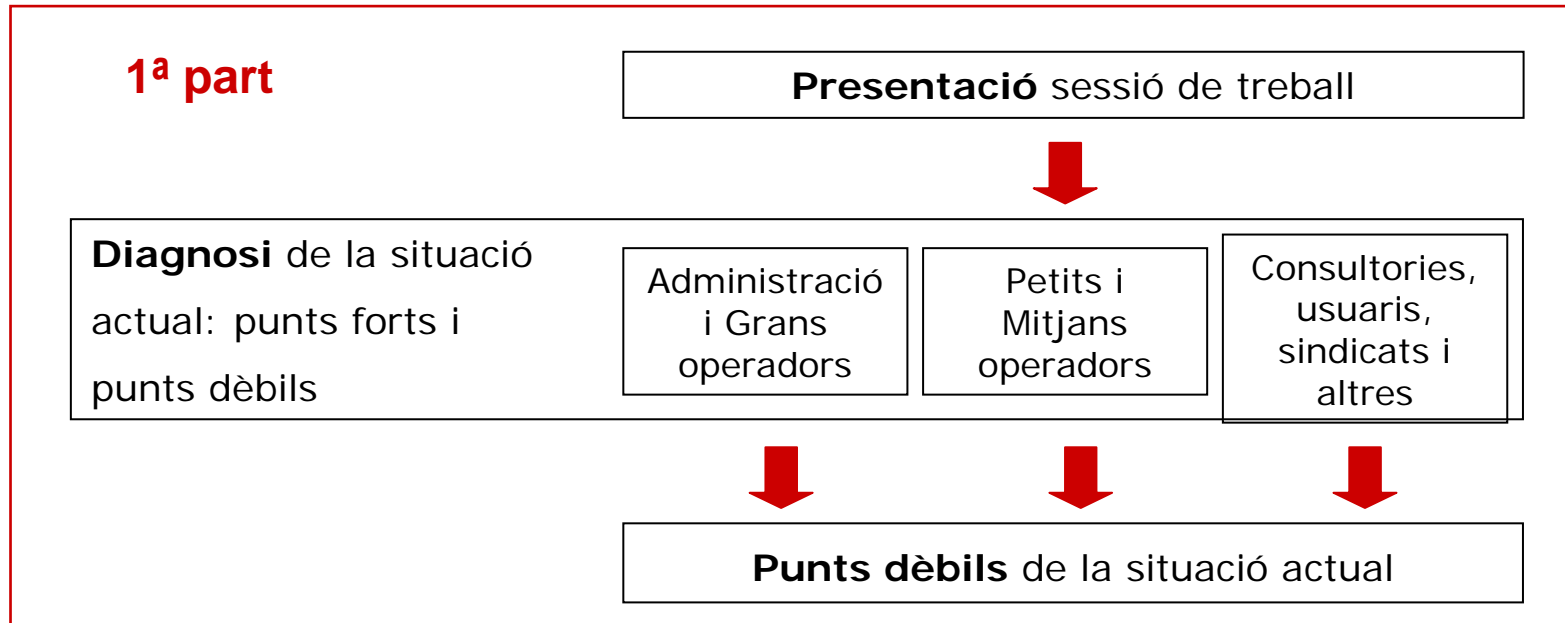
Anàlisi d'escenaris de planificació

Seminari: Corresponsabilitat entre titulars i operadors en el transport de viatgers



Anàlisi d'escenaris de planificació

Seminari: Corresponsabilitat entre titulars i operadors en el transport de viatgers



- Treball previ.
- **Diagnosi** de la situació actual: punts forts, punts febles i prioritització.
- Treball en **3 grups homogenis** segons el perfil professional.

Anàlisi d'escenaris de planificació

Seminari: Corresponsabilitat entre titulars i operadors en el transport de viatgers

2ª part

Propostes de **mesures**
per corregir els punts
dèbils actuals i arribar
a l'escenari ideal l'any
2012

Grup 1	Grup 2	Grup 3
	Administració, Grans operadors, Petits i mitjans operadors, Consultories, Usuaris, Sindicats i altres.	



Propostes de millora de la situació actual
per arribar a **l'escenari ideal 2012**

- **Mesures per corregir** els punts dèbils i assolir l'escenari ideal l'any 2012.
- Treball en **grups heterogenis**
 - generació de propostes multidisciplinars
 - visió global

Índex de continguts

1. Objectiu de les sessions de visió estratègica
2. Metodologia aplicada
- 3. Continguts de les sessions**
4. Valoració de les sessions

Anàlisi d'escenaris de planificació

Seminari: Corresponsabilitat entre titulars i operadors en el transport de viatgers



1^a sessió (30 de gener de 2008, 22 professionals)

La coordinació i dinamització de l'atenció a les queixes, als suggeriments i a les reclamacions

A.- L'accessibilitat i la informació a l'usuari:

- Establir codi de drets i deures dels usuaris.
- Ampliar els canals de recepció de la queixa.
- Resposta a l'usuari.

B.- L'estratègia d'homogeneïtzació i coordinació:

- Finestreta única de queixes.
- Jerarquitzar els canals de queixes.
- Prioritzar les queixes més freqüents.
- Millorar la qualitat de les respostes.

Anàlisi d'escenaris de planificació

Seminari: Corresponsabilitat entre titulars i operadors en el transport de viatgers



C.- Procediments per compartir la informació:

- Unificar criteris.
- La queixa per conèixer la realitat.
- Experiències d'altres països.
- Registre informàtic únic.

D.- Detecció d'oportunitats de millora i de casos de risc:

- Resposta operativa a les queixes.
- Tenir en compte a l'usuari i fer-lo participar en la presa de decisions.

Anàlisi d'escenaris de planificació

Seminari: Corresponsabilitat entre titulars i operadors en el transport de viatgers



E.- Mecanisme de supervisió i de credibilitat:

- Sistema de compensacions davant d'incidències.
- Síndic o defensor de l'usuari del transport públic.
- Creació d'un organisme interlocutor entre usuaris del TP i operadors/administració.

F.- Altres:

- Formació del diferents agents d'atenció al públic.
- Previsió d'infraestructures d'atenció al públic.

Anàlisi d'escenaris de planificació

Seminari: Corresponsabilitat entre titulars i operadors en el transport de viatgers



2^a sessió (14 de febrer de 2008, 29 professionals)

La gestió de la qualitat en el transport públic de viatgers

A.- Treballar amb indicadors homogenis:

- Criteris de mesura homogenis.
- Protocols i procediments bàsics i comuns.

B.- Homogeneïtat de la qualitat en la cadena de viatge:

- Certificació de tota la cadena de viatge, independentment de l'operador.

Anàlisi d'escenaris de planificació

Seminari: Corresponsabilitat entre titulars i operadors en el transport de viatgers



C.- Utilitat de les certificacions:

- Certificació de tots els agents que intervenen en la cadena de viatge.
- Millora de la credibilitat.

D.- Gestió d'incidències (SAE):

- Informació i alternatives.

E.- Altres:

- Transport públic de prestigi.

Anàlisi d'escenaris de planificació

Seminari: Corresponsabilitat entre titulars i operadors en el transport de viatgers



3^a sessió (11 de març de 2008, 29 professionals)

La provisió de la informació en el transport públic de viatgers

A.- A nivell legislatiu i competencial:

- Transport públic com a xarxa bàsica (com l'aigua, el gas o l'electricitat).
- Creació de consorcis.

B.- Recursos econòmics i humans:

- Formació dels treballadors.

Anàlisi d'escenaris de planificació

Seminari: Corresponsabilitat entre titulars i operadors en el transport de viatgers



C.- Senyalització i informació a les parades:

- Protocol sobre característiques i manteniment.

D.- Canals d'informació a l'usuari:

- Gratuïtat de l'accés a la informació.
- Pla de rutes del transport públic a través d'aplicatiu informàtic via web.
- Disseny dels horaris, dels plànols, i altres informacions.
- Panells SAE.

Anàlisi d'escenaris de planificació

Seminari: Corresponsabilitat entre titulars i operadors en el transport de viatgers



E.- Accés a la informació, base de dades centralitzada i compartida:

- Informació neutra, no penalitzar.
- Compatibilitzar els aplicatius informàtics.

F.- Participació ciutadana:

- L'usuari com a font d'informació.
- Altres experiències fora de Catalunya.

Anàlisi d'escenaris de planificació

Seminari: Corresponsabilitat entre titulars i operadors en el transport de viatgers



4^a sessió (27 de març de 2008, 20 professionals)

Garanties de millora continua

A.- Marc legal:

- Àrees de desenvolupament potencial.
- Optimització de les rutes i tractament de les prohibicions de ruta.
- Llei de finançament del transport públic.

B.- Integració tarifària:

- Model de tarifes per l'usuari habitual.
- Nous sistemes de validació.
- Títol de transport multiservei (TP + altres modes)
- Noves formes de facturació.

Anàlisi d'escenaris de planificació

Seminari: Corresponsabilitat entre titulars i operadors en el transport de viatgers



C.- Intermodalitat i coordinació entre operadors:

- Pla d'Intercanviadors de Catalunya.
- Adequació dels intercanviadors implícits actuals.
- Visió de globalitat del sistema a l'usuari.

D.- Incentius a la millora:

- Efectivitat dels barems incentius/penalitzacions.
- Resposta immediata.

Índex de continguts

1. Objectiu de les sessions de visió estratègica
2. Metodologia aplicada
3. Continguts de les sessions
4. **Valoració de les sessions**

4.- Valoració de les sessions

- **Primera experiència** a Catalunya en l'àmbit del transport de viatgers per carretera.
- Professionals de diferents àmbits – **multidisciplinarietat**, diversitat de punts de vista sobre el sistema
- Espai d'**intercanvi d'experiències** i de trobada amb altres membres del sector.

4.- Valoració de les sessions

- Evolució en el grau d'**implicació** a les sessions.
- **Nova línia de col·laboració** entre l'Administració i el sector.

Anàlisi d'escenaris de planificació

Corresponsabilitat entre titulars i operadors
en el transport de viatgers

Seminari, 17 de Juny de 2008



Generalitat de Catalunya
**Departament de Política Territorial
i Obres Públiques**

Fundación Cetmo

