

Pautas de Observación del Índice de Calidad de Atención al Usuario (ICA):

Contenido

1. INTRODUCCION	1
2. OBJETIVO	1
3. ALCANCE	1
4. CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS GENERALES	2
4.1. Cálculo del ICA	2
4.2. Criterios de Evaluación	3
4.3. Levantamiento de Datos	5
5. FICHA DE INSPECCIÓN	7

1. INTRODUCCION

En el contexto del Contrato Ad Referéndum de Concesión de Uso de Vías para la Prestación de Servicios de Transporte Público Urbano Remunerado de Pasajeros Mediante Buses, suscrito entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y los concesionarios de uso de vías, (en adelante el Contrato) al concesionario le corresponde una participación activa en la definición y organización de todos aquellos elementos que resulten necesarios para alcanzar una ejecución eficiente de los servicios que deba prestar de conformidad al Contrato.

El Contrato ha previsto un indicador denominado **Índice de Calidad de Atención al Usuario** (en adelante “ICA”) a través del cual se busca medir diferentes aspectos de la calidad de la atención entregada al usuario en ruta. Asimismo, el Contrato dispone que el Concesionario deberá adoptar las medidas necesarias para mejorar y/o restablecer la calidad de los servicios, cuando no se alcancen los niveles previstos en el contrato de concesión.

En conformidad a lo señalado anteriormente y a lo establecido en el Anexo N°6 “Aseguramiento de la Calidad en la Ejecución de los Servicios”, apartado D.1 “Índice de Calidad de atención al usuario (ICA)” del Contrato ya citado, el presente documento establece la metodología de cálculo del indicador ICA.

2. OBJETIVO

El objetivo del presente manual es establecer las pautas de observación del indicador ICA, cuya medición busca asegurar que los servicios que entrega en ruta el Concesionario al usuario, cumpla los estándares de calidad definidos en el Contrato.

3. ALCANCE

El alcance del presente manual, se encuentra definido de acuerdo, al apartado D.1, del Anexo 6, del contrato de concesión. En relación al levantamiento del indicador ICA, éste será medido utilizando la presente metodología, la cual considera el total de los servicios del Concesionario o el porcentaje que determine la Coordinación.

4. CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS GENERALES

El indicador Índice de Calidad de atención al Usuario (ICA) medirá diferentes aspectos de la calidad de la atención entregada al usuario en ruta. El levantamiento de la información que permita realizar el cálculo del indicador ICA, será realizado trimestralmente por la Coordinación Transantiago o el observador que ésta designe a través del método del pasajero incógnito.

La presente metodología considera informar acerca de 10 atributos (n=10) factibles de ser medidos por un observador en la ruta.

4.1. Cálculo del ICA

Se medirán diferentes aspectos de la calidad de la atención entregada al usuario en ruta, a través del método del pasajero incógnito. El índice se calculará por bus. Dado esto, para un bus j cualquiera, el valor del atributo k de dicho bus estará dado por $a_{j,k}$ donde 0 significa que no cumple, y 1 que cumple. El indicador de calidad de atención entregada correspondiente a un bus j se construirá de la siguiente forma:

$$ICA_j = \frac{1}{n} \sum_{k=1}^n a_{j,k} \in \{0,1\}$$

Donde “n” es la cantidad de atributos a evaluar.

Tabla 1
Atributos para evaluar la Calidad de Atención al Usuario en ruta

Nomenclatura	Atributo
a01	El conductor abre y cierra oportunamente las puertas al finalizar e iniciar el movimiento
a02	El conductor conduce sin frenazos ni movimientos bruscos
a03	El conductor es amable con los usuarios
a04	El conductor detiene el bus cuando debe, es decir, cuando algún usuario requiere subir o bajar
a05	El conductor detiene el bus donde debe, es decir, sólo en paradas autorizadas
a06	El conductor aproxima el bus correctamente al paradero, sin detenerse en segunda fila o lejos de la acera
a07	El conductor no fuma, ni conversa por celular o con un pasajero o acompañante mientras conduce
a08	El conductor se detiene ante todas las luces rojas de los semáforos y señales Pare, señales Ceda el Paso, Pasos de Cebra, etc.
a09	El letrero de cortesía exhibe información correcta y visible para el usuario
a10	La información de los letreros de recorrido es correcta y coincide entre sí, y todos los letreros de recorrido están en buen estado y bien ubicados

Cabe señalar que estos atributos podrán modificarse y/o agregar otros si la Coordinación Transantiago así lo considera, lo cual será informado a través del Administrador de Contrato

4.2. Criterios de Evaluación

En las tablas a continuación se establecen los criterios para evaluar cada uno de los atributos que conforman el ICA.

A01	Nomenclatura	El conductor abre y cierra oportunamente las puertas al finalizar e iniciar el movimiento
	Condición #1	El bus no debe moverse mientras las puertas se encuentren abiertas
	Condición #2	Las puertas deben cerrarse luego que todos los usuarios hayan subido y/o bajado del bus
	Condición #3	El bus sin disponibilidad de transporte que debe detenerse en una parada para la bajada de pasajeros, deberá abrir sólo las puertas solicitadas para descenso.
	Condición #4	La correcta apertura y cierre puertas debe observarse en todas las paradas de la medición. Para entregar cumplimiento.
	Factible	SI
	Dificultad	NO

A02	Nomenclatura	El conductor conduce sin frenazos ni movimientos bruscos
	Condición #1	Es considerado frenazo o movimiento brusco cuando un pasajero pierde estabilidad a raíz de la maniobra del conductor
	Condición #2	Debe conducir con la concentración necesaria que le permita detenerse sin frenazos bruscos ante una parada solicitada; luz roja; pare, ceda el paso; paso de cebr y cualquiera tipificada en la ley del tránsito.
	Condición #3	Condiciones de la calzada, virajes estrechos, baches, líneas de tren u otras ajenas al conductor no serán consideradas incumplimiento.
	Condición #4	Si el frenazo o movimiento brusco se realiza con el fin de evitar un accidente, éste no será considerado.
	Factible	SI
	Dificultad	NO

A03	Nomenclatura	El conductor es amable con los usuarios
	Condición #1	Las malas reacciones y conductas agresivas hacia los usuarios serán consideradas como incumplimiento
	Condición #2	El silencio, o la no respuesta del conductor, no es considerado como incumplimiento
	Condición #3	Vocabulario o gestos soeces es considerado incumplimiento
	Condición #4	El conductor deberá observar 100% de cumplimiento
	Factible	SI
	Dificultad	NO

Coordinación General de Transportes de Santiago

A04	Nomenclatura	El conductor detiene el bus cuando debe, es decir, cuando algún usuario requiere subir o bajar
	Condición #1	Al ser solicitada la parada desde el interior del bus, el conductor debe detenerse en la parada más próxima asignada al servicio
	Condición #2	Los timbres deben funcionar adecuadamente para solicitar la bajada. Si éstos no funcionan adecuadamente, no se observará esta variable para la bajada de pasajeros
	Condición #3	Al ser solicitada la parada desde una parada asignada al servicio, el conductor debe detenerse. Salvo que el bus tenga su capacidad de carga completa
	Condición #4	Deberá observarse 100% de cumplimiento
	Factible	SI
	Dificultad	NO

A05	Nomenclatura	El conductor detiene el bus donde debe, es decir, sólo en paradas autorizadas
	Condición #1	El conductor no debe detenerse a cargar o descargar pasajeros en lugares distintos de las paradas asignadas al servicio
	Condición #2	Paradas sin placa señal o cenefa en las que el conductor no pare, serán considerado como incumplimiento
	Condición #3	Deberá observarse 100% de cumplimiento
	Factible	SI
	Dificultad	Que el conductor se detenga sin existir placa señal o cenefa, que señale los servicios que deben detenerse

A06	Nomenclatura	El conductor aproxima el bus correctamente al paradero, sin detenerse en segunda fila o lejos de la acera
	Condición #1	El conductor debe detener el bus a una distancia prudente de la acera, evitando así accidentes de torceduras o atrapamientos entre el bus y la cuneta.
	Condición #2	El conductor no debe cargar o descargar pasajeros en segunda fila
	Condición #3	El conductor deberá observar 100% de cumplimiento para no detenciones en 2a. Fila
	Condición #4	El conductor deberá observar 100% de cumplimiento para no detenciones a 30 cms o menos de proximidad del bus a la acera
	Factible	SI
	Dificultad	Espacio destinado para los buses haya sido inhabilitado por detención o estacionamiento de vehículos.

A07	Nomenclatura	El conductor no fuma, ni conversa por celular o con un pasajero o acompañante mientras conduce
	Condición #1	el conductor deberá observar 100% de cumplimiento
	Condición #2	Estando detenido en una parada puede responder preguntas de los usuarios (en breve lapso de tiempo), no se considerará incumplimiento
	Factible	SI
	Dificultad	De acuerdo a la ley de tránsito (Art. 198.36), el uso de "manos libres" está autorizado. Sin embargo, no debe distraerse de su función hablando con un tercero por cualquier medio
	Dificultad	Que sea consultado por un pasajero, "extendiéndose" las consultas
	Dificultad	Que el conductor esté comunicándose con el COF, lo que no deberá ser considerado como incumplimiento

Coordinación General de Transportes de Santiago

A08	Nomenclatura	El conductor se detiene ante todas las luces rojas de los semáforos y señales Pare, señales Ceda el Paso, Pasos de Cebra, etc.
	Condición #1	el conductor deberá observar 100% de cumplimiento
	Factible	SI
	Dificultad	NO

A09	Nomenclatura	El letrero de cortesía exhibe información correcta y visible para el usuario
	Condición #1	El servicio-sentido que muestra el letrero frontal debe ser correcto
	Condición #2	El letrero debe estar en el portaletrero, facilitando la lectura de la información para el usuario
	Condición #3	Se considera que la información es visible si el estado de éste no dificulta la lectura de su información
	Condición #4	La no exhibición de los letreros de cortesía será considerado como incumplimiento
	Condición #5	Debe existir 100% de cumplimiento en ambos letreros de cortesía
	Factible	SI
	Dificultad	Bajo la modalidad de pasajero incógnito, asociada a ICA, no es factible contar con medio de respaldo fotográfico

A10	Nomenclatura	La información de los letreros de recorrido es correcta y coincide entre sí, y todos los letreros de recorrido están en buen estado y bien ubicados
	Condición #1	Los letreros, frontal y lateral, deben indicar el mismo servicio sentido
	Condición #2	La información correcta será considerada de acuerdo a lo que establezca el Manual de Normas Gráficas vigente. Máximo 6 líneas de información para cada letrero
	Condición #3	Se considera que el letrero de recorrido está en buen estado, si su estado no dificulta su lectura.
	Condición #4	Se considera que el letrero está bien ubicado si éste se encuentra situado en el porta letrero
	Factible	SI
	Dificultad	Bajo la modalidad de pasajero incógnito, asociada a ICA, no es factible contar con medio de respaldo fotográfico
	Dificultad	A9 y A10, son muy parecidas, dando la impresión de que los letreros de cortesía y de recorrido, fueran distintos tipos de letreros.

4.3. Levantamiento de Datos

Para realizar el levantamiento de la ficha de inspección que mide la calidad de atención a los usuarios, los observadores en terreno deben mantener su condición de pasajero incógnito, por lo cual, éste ingresará a cada bus, validando cada vez su tarjeta Bip!, y sin identificación visible. Observará los atributos definidos bajo el concepto de calidad de atención al usuario y procederá con el llenado del registro.

La ficha se llenará discretamente y no se tomarán registros gráficos. Cada observador efectuará una determinada cantidad de fichas de evaluación en el horario y tipo de día en que se le señalen, asegurando

Coordinación General de Transportes de Santiago

una visión completa de los atributos a medir, especialmente los que están relacionados al comportamiento de los conductores.

- Al posicionarse en el punto de inicio de la evaluación el observador debe consignar la parada en que se encuentra y esperar un bus que corresponda a los servicios a evaluar.
- Observar cuidadosamente la información exhibida en los letreros de recorrido de cada bus, antes de abordarlo, para completar la información requerida al respecto.
- Subir al bus que será objeto de evaluación y ubicarse en el lado contrario al conductor con el fin de poder observar su comportamiento. Llenar los datos del servicio del bus junto con su P.P.U., la hora y lugar de subida al bus.
- Luego de observar al conductor por un período de aproximadamente 20 minutos, en un tramo determinado por el supervisor, el observador debe llenar la ficha de evaluación de manera discreta para mantener su condición de incógnito. Por esta misma razón, no se solicitará registro fotográfico.
- Una vez completado el tramo necesario en el interior del bus, el observador debe asegurarse que el registro está llenado completamente y luego descender del bus, registrando el lugar donde se baja, la hora y la fecha en que lo hace. Si un registro no es completado de manera íntegra, éste no será considerado.
- Esperar el siguiente bus, y repetir la operación.

5. FICHA DE INSPECCIÓN

FICHA DE INSPECCIÓN - ICA	
Inspección de Calidad de Atención al Usuario	
Servicio Evaluado	N° Ficha
Tarjeta Bip!	PPU
Lugar de inicio	Hora inicio
Lugar de término	Hora término

VARIABLES A MEDIR	RESPUESTA
a01 El conductor abre y cierra oportunamente las puertas al finalizar e iniciar el movimiento	SI NO
a02 El conductor conduce sin frenazos ni movimientos bruscos	SI NO
a03 El conductor es amable con los usuarios	SI NO
a04 El conductor detiene el bus cuando debe, es decir, cuando algún usuario requiere subir o bajar	SI NO
a05 El conductor detiene el bus donde debe, es decir, sólo en paradas autorizadas	SI NO
a06 El conductor aproxima el bus correctamente al paradero, sin detenerse en segunda fila o lejos de la acera	SI NO
a07 El conductor no fuma, ni conversa por celular o con un pasajero o acompañante mientras conduce	SI NO
a08 El conductor se detiene ante todas las luces rojas de los semáforos y señales Pare, señales Ceda el Paso, Pasos de Cebra, etc.	SI NO
a09 El letrero de cortesía exhibe información correcta y visible para el usuario	SI NO
a10 La información de los letreros de recorrido es correcta y coincide entre sí, y todos los letreros de recorrido están en buen estado y bien ubicados	SI NO

OBSERVACIONES

Nombre técnico	_____
Rut técnico	_____
Fecha	_____
Firma	_____



Datos del Servicio – Hora – Lugar
toma de datos



Medición de Atributos: 1 - 0



Observaciones



Datos del Técnico