

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

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	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	7
5. CAPACITACIÓN TÉCNICOS OBSERVADORES MTT	8
6. FICHA DE INSPECCIÓN	9
7. RESULTADO DE LAS MEDICIONES	10

1. INTRODUCCIÓN

La Gerencia de Regulación, es la responsable de desarrollar una metodología que soporte la medición del indicador de Calidad de Atención al Usuario señalado en los nuevos contratos de concesión.

En conjunto con la Asesoría Ingelog, tienen la responsabilidad de realizar evaluaciones en terreno, que permitan, bajo la referida metodología, establecer la calidad de atención que reciben los usuarios del sistema de transporte Transantiago por cada Unidad de Negocio existente.

Para esto, se levantan datos por medio de fichas de evaluación, en donde se deja registro de las observaciones realizadas, con el fin de generar información relevante al respecto.

Las bases contractuales para la creación del presente Manual sobre la revisión del monto de los pagos, se encuentra en el anexo 6, letra D. Indicadores de Calidad entregada en ruta”, que señala: “...La Coordinación Transantiago definirá las pautas de observación y capacitará a su personal, con el fin de que la evaluación se realice conforme a criterios objetivos y estandarizados”.

2. OBJETIVO

Definir las pautas de observación para la medición de los atributos definidos en el contrato de concesión - Capacitar al personal con el fin de que la evaluación se realice conforme a criterios objetivos y estandarizados.

Hacer el levantamiento de datos relevantes, en términos de los atributos de calidad de atención al usuario en ruta, a las Unidades de Negocio. Lo anterior, tiene por objetivo obtener datos respecto de la calidad de atención que se entrega a los usuarios en cada servicio

3. ALCANCE

El alcance del presente manual se encuentra definido en el apartado D.1 del Anexo 6 del Contrato. En relación con el levantamiento del indicador ICA, éste será medido utilizando la presente metodología, la cual considera la inspección a bordo de los buses a través del método del pasajero incógnito.

4. CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS GENERALES

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 $a_{j,k} \in \{0,1\}$ donde 0 significa que no cumple, y 1 que cumple, y n es la cantidad de atributos a evaluar. El indicador de calidad de atención entregada correspondiente a un bus j se construirá de la siguiente forma:

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

Tabla 2

Atributos para evaluar calidad de atención al usuario en ruta

Nomenclatura	Atributos 2013
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 conduce sin fumar, ni conversa por celular o con un pasajero o un acompañante mientras conduce
a08	El conductor se detiene ante todas las luces rojas de los semáforos y señales Pare, señales Ceda el Paso y Pasos de Cebra
a09	Los letreros de recorrido están en buen estado, bien ubicados y exhiben información correcta respecto del sentido del servicio
a10	El panel superior variable está encendido, en buen estado y exhibe información correcta respecto del sentido del servicio
a11	La señalización interior está correctamente instalada
a12	La señalización interior está en buen estado
a13	El bus cuenta con leyenda "Informaciones y Reclamos" bien ubicada y legible
a14	El bus tiene funcionando el velocímetro

4.2. Criterios de Evaluación

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.

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 cebra y cualquiera tipificada en la ley del tránsito
	Condición #3	Debe disminuir gradualmente la velocidad para pasar por un lomo de toro
	Condición #4	Condiciones de la calzada, virajes estrechos, baches, líneas de tren u otras ajenas al conductor no serán consideradas incumplimiento
	Condición #5	Si el frenazo o movimiento brusco se realiza con el fin de evitar un accidente, éste no será considerado como incumplimiento.

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

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 condición
	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.

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	De haber más buses en la parada, deberá esperar en fila su turno para aproximarse y detenerse en el lugar correcto, y no dejar pasajeros lejos de la parada.

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, vale decir, a 30 centímetros o menos de proximidad del bus a 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.

A07	Nomenclatura	El Conductor conduce sin fumar, ni conversa por celular o con un pasajero o un acompañante mientras conduce
	Condición #1	Estando detenido en una parada puede responder preguntas de los usuarios (en breve lapso de tiempo), no se considerará incumplimiento

A08	Nomenclatura	El conductor se detiene ante todas las luces rojas de los semáforos y señales Pare, señales Ceda el Paso y Pasos de Cebra
	Condición #1	El conductor debe respetar la Ley de Tránsito. Como por ejemplo las enunciadas en el atributo. Manteniéndose atento a las condiciones del momento.

A09	Nomenclatura	Los letreros de recorrido están en buen estado, bien ubicados y exhiben información correcta respecto del sentido del servicio
	Condición #1	El servicio-sentido que muestra el letrero frontal debe ser correcto
	Condición #2	El letrero frontal debe estar en el portaletreros, facilitando la lectura de la información para el usuario
	Condición #3	El letrero frontal debe estar en buen estado, facilitando la lectura de la información para el usuario
	Condición #4	La no exhibición del letrero frontal será considerado como incumplimiento
	Condición #5	El letrero frontal debe ser exhibido durante toda la expedición
	Condición #6	El servicio-sentido que muestra el letrero lateral debe ser correcto
	Condición #7	El letrero lateral debe estar en el portaletreros, facilitando la lectura de la información para el usuario
	Condición #8	El letrero lateral debe estar en buen estado, facilitando la lectura de la información para el usuario
	Condición #9	La no exhibición del letrero lateral será considerado como incumplimiento
Condición #10	El letrero lateral debe ser exhibido durante toda la expedición	

A10	Nomenclatura	El panel superior variable está encendido, en buen estado y exhibe información correcta respecto del sentido del servicio
	Condición #1	El destino indicado debe corresponder al sentido
	Condición #2	La información exhibida no podrá sufrir variaciones durante la prestación del servicio, excepto aquellos servicios autorizados. Ej. servicios expreso.
	Condición #3	La información exhibida en el panel debe ser clara, completa y legible
Condición #4	El panel debe estar encendido durante toda la expedición	

A11	Nomenclatura	La señalización interior está correctamente instalada
	Condición #1	Adhesivos informativos
	Condición #2	Adhesivos de advertencia
	Condición #3	Adhesivos relativos a personas con discapacidad
	Condición #4	Adhesivos relativos a personas con movilidad reducida (asientos preferenciales)
	Condición #5	Identificación de Placa Patente
	Condición #6	Identificación de nombre y/o logo del operador
	Condición #7	Información SOAP.

A12	Nomenclatura	La señalización interior está en buen estado
	Condición #1	Los adhesivos instalados deben estar completamente pegados, limpios y legibles.

A13	Nomenclatura	El bus cuenta con leyenda "Informaciones y Reclamos" bien ubicada y legible
	Condición #1	Existe leyenda "Información y Reclamos" (en el exterior, costado derecho)
	Condición #2	Existe leyenda "Información y Reclamos" (en el exterior, parte trasera)
	Condición #3	La leyenda "Información y Reclamos" es legible en todos los casos (exterior)

A14	Nomenclatura	El bus tiene funcionando el velocímetro
	Condición #1	El velocímetro deberá indicar aumento o disminución, conforme el conductor acelere o frene el bus
	Condición #2	Cubrir el velocímetro con algún elemento (periódico, chaqueta, tabla de ruta, etc.), asumirá condición de inoperatividad.

4.3. Levantamiento de Datos

Para realizar el levantamiento de la ficha de inspección que mide la calidad de atención a los usuarios, los técnicos en terreno de INGELOG deben mantener su condición de pasajero incógnito, por lo cual, éstos ingresarán 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 técnico efectuará una determinada cantidad de fichas de evaluación en el horario y tipo de día en que sus supervisores le señalen, asegurando una visión completa de los atributos a medir, especialmente los que están relacionados al comportamiento de los conductores.

1. Los técnicos reciben del supervisor a cargo la información relativa a los servicios que deben evaluar.
2. Al posicionarse en el punto de inicio de la evaluación el técnico debe consignar la parada en que se encuentra y esperar un bus que corresponda a los servicios a evaluar.
3. Observar cuidadosamente la información exhibida en los letreros de recorrido de cada bus, antes de abordarlo, para completar la información requerida al respecto.
4. 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.
5. Luego de observar al conductor por un período de aproximadamente 20 minutos, en un tramo determinado por el supervisor, el técnico debe llenar la ficha de evaluación de manera discreta para mantener su condición de incógnito. Por esta misma razón, no se solicitará registro fotográfico.
6. Una vez completado el tramo necesario en el interior del bus, el técnico 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.
7. Esperar el siguiente bus, y repetir la operación.

5. CAPACITACIÓN TÉCNICOS OBSERVADORES MTT

1. Los técnicos en terreno serán capacitados punto a punto, vale decir, para cada atributo contenido en la ficha del registro, con el fin de acotar el margen de error por concepto de interpretación de lo medido. Lo anterior, con el objeto de que las evaluaciones sean de un determinado estándar de criterios.
2. Los criterios de evaluación son una guía para los técnicos al momento de realizar las evaluaciones en terreno, por lo que deben ser comprendidos e interiorizados por ellos.
3. En el eventual caso que un Técnico habilitado arribe un determinado bus para efectuar una medición incógnita del Levantamiento ICA y otro Técnico arribe el bus con idéntica intención, el 2º. Técnico en cuestión, deberá descender del bus.

6. FICHA DE INSPECCIÓN

INGELOG	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 _____

ATRIBUTOS 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 conduce sin fumar, ni conversa por celular o con un pasajero o un 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 y Pasos de Cebra	SI	NO	
a09 Los letreros de recorrido están en buen estado, bien ubicados y exhiben información correcta respecto del sentido del servicio	SI	NO	
a10 El panel superior variable está encendido, en buen estado y exhibe información correcta respecto del sentido del servicio	SI	NO	
a11 La señalización interior está correctamente instalada	SI	NO	
a12 La señalización interior está en buen estado	SI	NO	
a13 El bus cuenta con leyenda "Informaciones y Reclamos" bien ubicada y legible	SI	NO	
a14 El bus tiene funcionando el velocímetro	SI	NO	

OBSERVACIONES

Nombre técnico _____

Rut técnico _____

Fecha _____ Firma _____

7. RESULTADO DE LAS MEDICIONES

Las mediciones se realizarán mensualmente. El resultado a nivel de la Unidad de Negocio será el promedio de los índices de todos los buses encuestados. Los descuentos y eventuales sanciones asociadas a este indicador, a nivel de Unidad de Negocio, serán las siguientes:

- Para valores mensuales mayores o iguales a 0,85 no se aplicarán descuentos.
- Para valores menores a 0,85 y mayores o iguales a 0,80 en un mes, se aplicará en la siguiente liquidación un descuento de hasta 200 UF.
- Para valores menores a 0,80 en un mes, se aplicará en la siguiente liquidación un descuento de hasta $200UF \times (1 + (0,80 - ICA))^3$.

En caso de registrarse tres meses seguidos con índices menores a 0,80; será causal de aplicación de una multa conforme se establece en el Anexo 7, además de la aplicación de los descuentos correspondientes.

En caso que alguna de las variables señaladas en la Tabla N°2, presente un promedio en la medición mensual con índices menores a 0,60; será causal de un descuento, adicional a los señalados en los párrafos precedentes, de 100 UF.

Los atributos definidos podrían modificarse a lo largo de la vigencia del Contrato, así como los umbrales bajo los cuales se aplican los descuentos y/o sanciones y el método de medición.

Los resultados obtenidos mediante la fórmula asociada al Índice de Calidad de Atención al usuario, que van desde 0 (cero) hasta 1 (uno), pueden contener más de dos decimales. Siendo el

indicador expresado con dos decimales. Se procederá de acuerdo el siguiente tratamiento para truncar y/o aproximar el valor obtenido.

- El resultado obtenido será truncado a la milésima, es decir en el tercer dígito luego de la coma. Ej. 0,85764 será 0,857.
- Luego de ser truncado, el resultado obtenido será aproximado a la centésima, es decir se aproximará el segundo dígito después de la coma, haciendo uso del tercer dígito, considerando si su valor es menor que 5, ó mayor o igual que 5. De esta forma, se expresará el resultado, de acuerdo se indica contractualmente, es decir con dos decimales, donde por ejemplo: 0,857 será 0,86.