

**RENOVACIÓN DE LOS CERTIFICADOS
DE CALIDAD ISO 9001 + UNE 13816
PARA EL SERVICIO 2018 A 2020**

INFORME DE VALORACIÓN SOBRE 4-CRITERIOS SUBJETIVOS (20 PUNTOS)

Respecto a la valoración de los criterios subjetivos, el sobre 4 dice:

Se valora cada uno de los aspectos por separado. Se dará puntuación al aspecto técnico que aporte más ventajas a los resultados de las auditorías de calidad, decreciendo hasta la oferta técnica que menos se ajuste a los requisitos exigidos por EMT, a la que se adjudicará 0 puntos.

El licitador deberá proponer de manera clara la metodología a seguir durante el desarrollo del proyecto, cumpliendo los objetivos fijados en el presente pliego. Dicha propuesta deberá estar basada en su experiencia e incluirá una planificación y valoración temporal realista que especifique la duración de cada tarea y la defina con el mayor grado de profundidad posible.

En la metodología, el licitador deberá detallar la forma en la que abordará cada una de las fases definidas para el proyecto. El nivel de detalle aportado será el necesario para expresar que el método propuesto permitirá alcanzar los objetivos fijados.

- *Metodología de auditoría documental 0 hasta 4 puntos*
- *Metodología del cliente misterioso en vehículos 0 hasta 4 puntos*
- *Metodología del cliente misterioso en paradas 0 hasta 4 puntos*
- *Características del informe de cliente misterioso 0 hasta 4 puntos*
- *Otras mejoras de interés que se consideren adecuadas al objeto de este contrato 0 hasta 4 puntos*

2-Puntuación de las empresas presentadas.

Se presentan dos empresas:

1. Asociación Española de Normalización (AENOR).
2. European Quality Assurance (EQA)

A continuación se detalla cada uno de los apartados. Para facilitar el análisis se muestran encuadradas capturas de pantallas de las propuestas de las empresas.

Metodología de auditoría documental

Propuesta AENOR

Aenor presenta una metodología de la auditoría documental que integra las dos normas objetivo del contrato (9001 y 13816) e incluye una planificación detallada específica para cada una de las normas y para las líneas adscritas. Incluye un Plan de Inspección de Cliente misterioso previo a la auditoría documental. Se valora positivamente, en especial:

- Especifica qué versión de las normas va a usar para auditar.
- Contempla la posibilidad de realizar eventuales auditorías extraordinarias, si fuera necesario para el mantenimiento de los certificados.
- Indica que su método coincide con el propuesto en el pliego de prescripciones técnicas de EMT.
- Adjunta una tabla orientativa de qué cargos o áreas se visitarán para dar cumplimiento a cada uno de los objetivos. La tabla consta de 3 columnas:
 - Área/Interlocutor.
 - Requisito de norma UNE EN 13816/ Anexo G de Transporte Urbano.
 - Requisito de norma UNE EN ISO 9001:2015.
- El informe de auditoría incluirá:
 - No Conformidades detectadas durante la auditoría, clasificándolas por apartado de cada una de las normas.
 - Implantación y eficacia del sistema: el equipo auditor describirá en el resumen de auditoría una descripción/valoración expresa de la situación en la que se encuentra el servicio respecto al cumplimiento de requisitos.
 - Oportunidades de mejora. Se reflejarán aquellos aspectos del servicio que el equipo auditor haya identificado como puntos potenciales que puedan conducir a una mejora y eficacia del Servicio de Referencia, tanto en la gestión como en la aplicación (gestión documental, metodologías, recursos y/o medios).
 - Observaciones. Serán todas aquellas cuestiones detectadas en la auditoría que, a criterio del equipo auditor, no tienen la suficiente relevancia para

considerarlas como no conformidades (situaciones puntuales, aclaración de algunos aspectos ambiguos, etc.)

- Incluye 15 páginas de descripción de qué valores analizarán la auditoría documental de la norma 13816 (*“Referencial de compromisos de calidad del servicio para el transporte público de pasajeros en autobús urbano”*)
- La parte de la auditoría documental dedicada al reglamento UNE EN 13816 se llevará a cabo de acuerdo con la norma UNE EN ISO 17065:2012 *Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.*
- Cualquiera de los procesos de auditoría conllevará una revisión documental de los documentos implicados en el sistema de gestión implantado conforme a UNE EN ISO 9001:2015 y del servicio de referencia desarrollado para las líneas objeto de auditoría conforme a UNE EN 13816, de forma que se contrastará tanto su cumplimiento como si pueden ser fuente de no conformidades.
- Se solicitarán cuantos registros sean necesarios para evidenciar el adecuado cumplimiento de las normas haciendo especial hincapié en la trazabilidad de datos, registros y procedimientos, así como respecto de las eventuales no conformidades identificadas por EMT de Palma en el último año.
- Respecto de los servicios de referencia conforme a UNE EN 13816, se realizará un seguimiento pormenorizado del cumplimiento de los compromisos asumidos por EMT de Palma en las líneas ya certificadas así como para aquellas para las que se amplíe la certificación. Dichos compromisos son medidos a través de indicadores 13816, para los que se evaluará su fórmula de medición, origen de los datos, resultados obtenidos y acciones tomadas para incumplimientos de niveles de exigencia o situaciones inaceptables.
- Se mantendrán reuniones con los distintos responsables de procedimientos e instrucciones técnicas, comprobando su conocimiento del sistema de gestión de la calidad y los compromisos asumidos conforme a UNE EN 13816 así como respecto de la aplicación práctica de los mismos.
- La auditoría de 2018 de la norma ISO 9001 será realizada ya con la versión de 2015 de la mencionada norma, por lo que se hará especial hincapié en aquellos apartados que resultan novedosos o innovadores. Por ejemplo, el equipo auditor comenzará interesándose por el contexto de la organización, por su entorno, necesidades y expectativas de sus partes interesadas así como por las novedades en el ámbito del liderazgo y de los roles, responsabilidades y autoridad en la organización.
- Las auditorías de los años 2019 y 2020 (de seguimiento) verificarán respecto de la norma ISO 9001:
 - Auditorías internas y revisión por la dirección.
 - Revisión de las acciones tomadas sobre las no conformidades identificadas durante las auditorías previas.
 - El tratamiento de las quejas y reclamaciones de terceros.
 - La eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos del cliente.
 - El progreso de las actividades planificadas dirigidas a mejora continua.
 - La revisión de cualquier cambio.
 - La utilización de marcas y/o cualquier otra referencia a la certificación.

- Las auditorías de los años 2019 y 2020 (de seguimiento) verificarán respecto de UNE 13816:
 - Seguimiento de los servicios de referencia aprobados.
 - Revisión de las acciones tomadas sobre las no conformidades identificadas durante las auditorías previas.
 - Tratamiento de las quejas y reclamaciones de terceros.
 - Utilización de marcas y/o cualquier otra referencia a la certificación.
 - Seguimiento de resultados del informe de inspección de cliente misterioso.
- Para la UNE EN 13816 se dispondrá del tiempo suficiente para evaluar con detalle:
 - La encuesta de satisfacción y expectativas realizada a los clientes de EMT y, en particular, aquellos de las líneas objeto de auditoría.
 - Los resultados de la inspección de cliente misterioso propia realizada por EMT.
 - Los servicios de referencia desarrollados en el marco de UNE EN 13816, así como los resultados de cada indicador de medición y las acciones tomadas ante incumplimientos de niveles de exigencia o situaciones inaceptables en cada uno de ellos.
 - Cada uno de los compromisos de calidad de servicio debe ser defendido por el responsable del área que corresponda.
 - Los resultados del informe de cliente misterioso de AENOR.
 - La evaluación de la puntuación obtenida, si fuera el caso, respecto de los criterios obligatorios y optativos identificados en el Anexo G de Transporte Urbano de pasajeros.

Por estos motivos se valora positivamente y se le asignan 4 puntos.

Propuesta EQA

En la página 33 de la propuesta de EQA dicen que en su documento público “procedimiento de certificación y condiciones generales” puede verse información más detallada sobre el proceso de certificación y los derechos y deberes asociados al mismo. Dice que dicho documento se considera contractual. No puede valorarse ni positiva ni negativamente este documento ya que no se ha incluido en el sobre 4.

En la metodología propuesta sólo se describe la auditoría de la norma ISO 9001, sin hacer referencia a ningún punto del reglamento 13816. En la página 1 de los pliegos técnicos se define como objeto del contrato “*certificación de líneas por el reglamento 13816, teniendo actualmente 12 líneas certificadas con el Anexo G de Referencial de compromisos de calidad del servicio para el transporte público de pasajeros en autobús urbano*”. La metodología propuesta por EQA no se ajusta al objeto del contrato ya que nuestro sistema de calidad es integrado entre las normas 9001 y 13816, debiendo auditarse al mismo tiempo las dos normas.

Respecto a la norma iso 9001, la propuesta de EQA describe las fases necesarias en una auditoría de certificación 9001 pero sin citar el reglamento 13816 ni sus indicadores en ninguna de las 11 páginas dedicadas a la auditoría. La palabra “indicador” no aparece en ningún momento en la propuesta de EQA.

Aunque en las páginas 17,18 y 19 de la propuesta de EQA dice “jornadas 13816 y el número de jornadas” no hay ninguna referencia al reglamento 13816 ni a cómo será la auditoría respecto a dicho reglamento. No se cita ninguno de los 8 puntos del reglamento 13816, objeto del contrato.

En los pliegos técnicos, página 4 Condiciones del servicio, dice “*Previamente a cada auditoría se realizarán inspecciones de cliente misterioso en líneas, paradas, oficinas, redes sociales,..etc. comprobando el cumplimiento de los 8 puntos del reglamento 13816.*” En las páginas 17, 18 y 19 de la propuesta de EQA presentan un cronograma que no incluye las inspecciones de cliente misterioso previas. No se puede valorar positivamente este punto ya que no cumple con las condiciones del servicio objeto del contrato. Se adjunta recorte de la propuesta EQA.

PLAZOS ESTIMADOS RECOMENDADOS POR EQA PARA ASEGURAR UNA CORRECTA PREPARACIÓN, PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA INICIAL.			Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	
Actividad		Fecha Estimada (Inicio)	Fecha Estimada (Fin)				
ESTUDIO DE TRANSFER		15/11/2017	15/11/2017				
Planificación	Previamente se consensuará con el cliente las fechas de auditoría. Selección del equipo auditor.	14-15-16-17/02/2018	14-15-16-17/02/2018				
Plan de Auditoría	Elaboración y envío del Plan de Auditoría	31/01/2018	31/01/2018				
Auditoría Renovación 2017-2018	Apertura de la auditoría	Auditoría en las Oficinas Centrales En la reunión de apertura se revisará el plan de auditoría, interlocutores en cada uno de los centros y horario previsto.	14/02/2018	14/02/2018			
	Muestreo	Auditoría en los centros elegidos en el muestreo (ver planificación de visitas a centros)	15-16/02/2018	15-16/02/2018			
	Reunión de cierre - Elaboración del Informe	En la reunión de cierre se entregará el informe para que el cliente pueda solicitar aclaraciones, alegar y proponer las acciones correctivas (si fuera necesario)	17/02/2018	17/02/2018			
ENVÍO Y CIERRE DEL PAC POR PARTE DEL CLIENTE (en su caso)		17/03/2018	17/03/2018				
REVISIÓN TÉCNICA - COMITÉ DE CERTIFICACIÓN		31/03/2018	31/03/2018				

En la imagen adjunta arriba, se indica “ver planificación de visitas a centros” sin que se haya adjuntado a la propuesta de EQA ninguna planificación de visitas a centros. No se puede valorar esta planificación al no estar incluida en el sobre 4.

En la página 5 de los pliegos técnicos (condiciones del servicio) se indica “*El proceso de certificación deberá incluir al menos:*

- *Se comprobarán los indicadores 13816, analizando el origen de los datos y comprobando que se han abierto No Conformidades cuando se ha superado el valor inaceptable”.*
- *“Comprobación de los resultados del informe del cliente misterioso con los registros correspondientes de los procedimientos ISO 9001”*

Por estos motivos la metodología propuesta por EQA no puede valorarse ya que no se ajusta a las condiciones del del contrato (páginas 4 y 5 de los pliegos técnicos).

Metodología del cliente misterioso en vehículos

Propuesta AENOR

Se indican las pautas de actuación del cliente misterioso, tanto en vehículos como en paradas. Se detalla cómo será la inspección en vehículos, añadiendo una tabla check-list de los atributos que inspeccionarán. Se valora positivamente la metodología propuesta, en especial:

- El inspector de cliente misterioso visitará una muestra de vehículos de la flota de EMT durante la realización de la inspección realizando una selección necesariamente asociada a la asignación de vehículos a las líneas objeto de la auditoría y a la frecuencia de paso de los mismos durante la realización de la misma.
- Al tratarse de una inspección de cliente misterioso, no hay posibilidad real de inspección de vehículos en cocheras para verificar el 100% de la flota pero se asegurará la visita de un número razonable y significativo de vehículos anualmente y a lo largo del ciclo de auditoría trianual.
- Llevar cámara de fotos ya que permite evidenciar atributos subjetivos como, por ejemplo, la limpieza del vehículo. Si el cliente misterioso dice que un vehículo estaba muy sucio, aporta más información si lo acompaña de una fotografía
- Valorar un número alto de vehículos, ya que nuestra flota está compuesta por vehículos de distintas marcas, modelos y antigüedades.
- Tomar diferentes buses en horarios punta y horarios valle, ya que nos permite valorar si la calidad del servicio cambia en función de la ocupación del vehículo.
- Usar distintos medios de pago, ya que simula mejor el proceso que sigue un cliente real. Además, nos permite valorar el funcionamiento de las máquinas validadoras y la disponibilidad de cambio por parte de nuestros conductores.
- Las inspecciones de cliente misterioso serán previas a la realización de la auditoría y en fecha desconocida por EMT.
- Ofrece la posibilidad de incorporar a la inspección de cliente misterioso requisitos que convengan a EMT
- Las tablas check-list que llevará el inspector durante las actuaciones de cliente misterioso.
- El inspector recibirá un briefing por parte del Auditor Jefe o por el Responsable Técnico.
- Hacer uso de las metodologías de información disponibles (paneles, web, app) para comprobar si el vehículo cumple la frecuencia publicitada.
- Para entender a una línea como inspeccionada se requiere de la valoración de vehículos y paradas, así como la atención/información prestada por al menos un conductor de la línea.
- El hecho de que el inspector se comporte como un usuario más, valorando desde la limpieza de los vehículos a la atención prestada en el teléfono de atención de la organización de acuerdo con las instrucciones que reciba en el briefing.
- En los vehículos se valorará:

- Grado de ocupación.
- Expedición de billetes.
- Capacidad del vehículo.
- Disponibilidad de vehículos accesibles a PMR's
- Canceladoras.
- Validadoras.
- Timbres.
- SIENA.
- Rampas (si coincide con su uso).
- Información en el vehículo.
- Información prestada por parte del conductor.
- Puntualidad o regularidad en una muestra de pasos por parada.
- Autobuses completos.
- Pasos consecutivos de vehículos de la misma línea por parada.
- Atención al cliente por parte de los conductores.
- Limpieza en vehículos.
- Confort en la conducción durante el viaje.
- Temperatura en vehículo.
- Iluminación en vehículos.
- Elementos de seguridad a bordo.
- Sensación de seguridad.

A continuación se muestran los check-list que Aenor ha adjuntado a la propuesta, donde se observan todos los atributos que valorarán y cómo serán puntuados.

ATRIBUTOS A VALORAR EN VEHICULOS

(Fuente para el listado de comprobación para vehículos en la inspección)

Inspector	Nº de coche	Matrícula	Fecha	Hora	Línea

Servicio Ofertado	Observaciones
Grado de ocupación (Valoración estimada) <i>Indicar expresamente si se superan las 4 pax/m².</i>	
Capacidad del vehículo (Información en vehículo) Si/No	

Accesibilidad	Observaciones
Vehículo accesible para PMRs - Si/No	
Asientos reservados - Si/No <i>Indicar expresamente si se identifican y su número</i>	
Capacidad del vehículo (Información en vehículo) Si/No	
Funcionamiento de Rampa Si/No <i>(sólo si existe ocasión de valorarlo)</i>	
Validación de títulos de transporte: Canceladora Funcionamiento Si/No Apariencia (0 a 10)	
Validación de títulos de transporte: Validadora Funcionamiento Si/No Apariencia (0 a 10)	
Timbres de aviso Funcionamiento Si/No	
Información a través de SIENA Funcionamiento Si/No	

Información en vehículo	Observaciones sobre disponibilidad, obsolescencia o estado
Información exterior: Número de línea, destino o denominación - Si/No	
Información interior: Tarifas Si/No	

Información interior: Aviso de sanciones y de video vigilancia (cuando esté disponible) Si/No	
Información interior: prohibición de fumar, Si/No	
Información interior: lugares reservados, Si/No	
Información interior: especificaciones en caso de emergencia. Si/No	
Información interior: Cambio máximo permitido: Si/No	
Información interior: Identificador del suministrador del servicio y medio de contacto Si/No	
Información interior: Esquema de la línea (optativo) Si/No	
Información interior: En situación anormal programada, alteraciones significativas previstas en la línea y su causa (cuando sea posible), en términos de trayecto, horario o periodo de funcionamiento así como líneas y soluciones alternativas. (optativo) Si/No	
Información interior: Indicaciones para recuperar objetos perdidos (optativo) Si/No	
Información interior: Reglamento de Derechos y Obligaciones del viajero (optativo) Si/No	
Información interior: Aviso de próxima parada (con nombre de la misma o información similar). (Optativo) – ver SIENA Si/No	
Información interior: Nuevos servicios y otras informaciones de interés para los usuarios. (Optativo) Si/No	
Otros adhesivos De acuerdo con el Servicio de referencia de EMT Si/No	

Tiempos

En función de las características de la línea y de la hora de verificación

Hora real de salida	Hora prevista de salida	Frecuencia real de paso	Frecuencia de paso prevista	Diferencia

La información aquí proporcionada se complementa con la obtenida en la medición en parada del resto de atributos de este criterio.

Atención al cliente	Observaciones
<i>Se traslada al conductor una cuestión de índole operativa que no influya en la prestación del servicio (horarios de últimas salidas; objetos perdidos; posibilidad de viaje con mascotas o maletas, títulos de transporte, itinerario de la línea, etc).</i>	
Atención prestada por el conductor <i>Valorar de 0 a 10:</i>	
<i>Trato</i>	
<i>Cortesía</i>	
<i>Aspecto</i>	
Información prestada por el conductor <i>(Respuesta correcta o adecuada) Si/No o, en su caso, valoración</i>	

Confort	Observaciones
Limpieza Interior	
<i>Se realizarán dos recorridos a lo largo del vehículo para evaluar de 0 a 10 la limpieza interior del mismo haciendo hincapié en los siguientes ítems (utilizando en la medida de lo posible fotografías que den soporte a lo detectado)</i>	
<i>Suelos, techos y escaleras (sin manchas)</i>	
<i>Asientos (sin manchas)</i>	
<i>Lunas (sin manchas)</i>	
<i>Presencia de pintadas y scratching</i>	
Limpieza exterior adecuada	
Conservación interior adecuada <i>Identificando incidencias de conservación en asientos, zonas comunes y equipos interiores del vehículo. 0 a 10.</i>	
Conservación exterior adecuada <i>Identificando incidencias de conservación en lunas y carrocería del vehículo. 0 a 10.</i>	
Confort en la conducción	
<i>Evitar maniobras tales como arranques, paradas, frenazos o cambios de dirección</i>	

<i>bruscos e iniciar la marcha sólo cuando las puertas estén cerradas. Si/No</i>	
<i>Reducir la contaminación acústica y atmosférica, parando el motor cuando esté justificado. Si/No</i>	
<i>Ejecutar las paradas aproximando el vehículo a las aceras y, en caso de imposibilidad para ejecutar la maniobra por estacionamientos prohibidos de otros vehículos, prestar atención a las necesidades de los pasajeros. Si/No</i>	
<i>Verificación, antes de la salida de la parada, si un cliente se acerca corriendo a lo largo de la longitud del vehículo para coger el bus, facilitando su entrada. Si/No</i>	
<i>En las paradas en donde sólo pase una línea, para el vehículo siempre que haya personas esperando Si/No</i>	
<i>Inclina el autobús facilitando el acceso a embarazadas, minusválidos y ancianos (si se dispone de kneeling) Si/No</i>	
<i>No habla por móvil mientras conduce Si/No</i>	
<i>Respeto la señalización de la vía Si/No</i>	
Temperatura en vehículo	
<i>Valoración subjetiva de 0 a 10 respecto de la sensación térmica percibida</i>	
<i>Funcionamiento del climatizador Si/No</i>	
Ruido <i>Valoración subjetiva de 0 a 10 respecto de sensación auditiva percibida</i>	
Iluminación en vehículos	
<i>Valoración subjetiva de 0 a 10 respecto de la sensación luminica percibida en caso de horario con menor luz natural</i>	
<i>Identificación, en su caso, de averías</i>	
Olores <i>Valoración subjetiva de 0 a 10 respecto de la sensación percibida</i>	

Seguridad	Observaciones
-----------	---------------

Presencia / visibilidad de señales y Elementos de socorro	
Martillos rompecristales <i>(Indicar nº disponible)</i>	
Extintores <i>Indicar nº y adhesivo, si es viable, estado.</i>	
Planes y/o planos de emergencia <i>(optativo)</i>	
Sensación de Seguridad <i>Valoración subjetiva de 0 a 10 respecto de sensación de seguridad ante robos, etc.</i>	

Por todos estos motivos se valora con 4 puntos.

Propuesta EQA

No se describe ni se cita ninguna metodología de cliente misterioso en vehículos en toda la propuesta. Las palabras “inspección” y “vehículo” no se citan ni una sola vez en toda la propuesta.

En los pliegos técnicos, página 4 condiciones del servicio, se indica:

“El servicio a prestar por la empresa adjudicataria comprenderá como mínimo los siguientes aspectos:

Previamente a cada auditoría se realizarán inspecciones de cliente misterioso en líneas, paradas, oficinas, redes sociales, etc... comprobando el cumplimiento de los 8 puntos del reglamento 13816.

“Para las inspecciones de cliente misterioso se tendrán en cuenta los siguientes datos:

- 1. Vehículos. EMT Palma dispone de 178 vehículos, 45 de ellos articulados.”*

Además en los pliegos técnicos, página 5 condiciones del servicio, se indica:

“El proceso de certificación deberá incluir al menos:

- Inspecciones de cliente misterioso en vehículos, paradas y redes sociales y en oficina. Estas inspecciones deben abarcar los 8 criterios del reglamento 13816 y ser en fecha previa a la auditoría. Y la elaboración del correspondiente informe, que debe estar confeccionado antes de la primera jornada de auditoría.*

Por estos motivos la metodología propuesta por EQA no puede valorarse ya que no se ajusta a las condiciones del del contrato (páginas 4 y 5 de los pliegos técnicos).

Metodología del cliente misterioso en paradas

Propuesta AENOR

Se detalla la metodología de cliente misterioso en paradas. Se valora positivamente la metodología propuesta, especialmente:

- Evaluar la información, estado y características de marquesinas, palos y paradas en general.*

- Evaluar aspectos relacionados con el servicio ofertado y el cumplimiento de tiempos tomando datos del paso de vehículos en las paradas evaluadas.
- El inspector de cliente misterioso realizará trayectos en las líneas en los que tratará de visitar una muestra amplia de paradas, de acuerdo con una planificación muestral que se recoge en el sobre 3.
- Respecto de la evaluación de aspectos relacionados con el servicio ofertado y el cumplimiento de tiempos tomando datos del paso de vehículos en las paradas evaluadas, se realizarán al menos 9 valoraciones en la inspección. En cada valoración, siempre dependiente de la frecuencia de paso establecida, se verificará el paso por la misma parada de al menos 4 vehículos para frecuencias de paso inferiores a 12 minutos, 3 vehículos en pasos por parada inferiores a 20 minutos y 2 vehículos en las que superen dicha frecuencia.
- Valorar un número alto de paradas/marquesinas/palos (de acuerdo con las instrucciones del briefing)
- Identificará todos los números de paradas y horas.
- La inspección se realizará antes de la auditoría documental. El inspector prestará el servicio como un usuario más valorando las paradas y haciendo uso de los servicios complementarios al de transporte urbano de pasajeros: máquinas de recarga, aplicación móvil,..
- Valorará, entre otros, los siguientes atributos:
 - Funcionamiento de la recarga de la tarjeta ciudadana en las máquinas que hay junto a las paradas.
 - Información en paradas.
 - Información prestada a través de paneles electrónicos de las paradas.
 - Información de paso de parada a través de la aplicación móvil MobiPalma.
 - Limpieza en paradas.
 - Iluminación en paradas.

Adjuntan un check-list de los atributos que se revisarán en las paradas.

ATRIBUTOS A VALORAR EN PARADAS

(Fuente para el listado de comprobación para paradas en la inspección)

Inspector	Tipo de parada (marquesina o palo)	Nº de parada	Fecha	Hora	Línea
-----------	---------------------------------------	--------------	-------	------	-------

Para cada parada deben identificarse los siguientes atributos

Accesibilidad	Observaciones
Recarga de la Tarjeta ciudadana en Terminales automáticas En ubicaciones definidas en la web	
Funcionamiento Si/No	
Limpieza 0 a 10	
Incidencias Si/No <i>Detallar</i>	

Información en paradas	Observaciones sobre disponibilidad, obsolescencia o estado
<i>Se utiliza como base la información en web y el servicio de referencia proporcionado por EMT</i>	
Información en marquesinas: Si/No	
Marquesinas: Nombre de la parada	
Marquesinas: Plano general de la red	
Marquesinas: Identificación de las líneas que allí paran, con número, esquema y itinerario en el sentido del trayecto e indicación de la localización de la parada.	
Marquesinas: Horario de primeras y últimas salidas de cabecera en recorrido completo: - En líneas a frecuencia: Frecuencias de paso por franjas horarias e información de salidas de cabecera - En líneas a horario: Horarios de salida de cabecera a lo largo del día.	
Marquesinas: Referencia geográfica, kilométrica o temporal de la línea.	
Marquesinas: Información tarifaria y cambio máximo permitido.	
Marquesinas: Identificación del suministrador del servicio y medios de contacto.	

Marquesinas: Alteraciones en situación anormal programada en cualquiera de las líneas que allí paran.	
Marquesinas: Información de supresión temporal o definitiva de la parada, con indicación de parada sustitutiva.	
Marquesinas: Información sobre tarifas, títulos, cambio máximo aceptado o nuevos servicios. <i>(optativo)</i>	
Marquesinas: Disposición de Parada Provisional con información sobre su situación. <i>(optativo)</i>	
Marquesinas: Disposición de Panel de Avisos Específico en la marquesina. <i>(optativo)</i>	
Información en Palos: Si/No	
Palos: Nombre de la parada	
Palos: Señalización de la parada con nombre del suministrador del servicio y medios de contacto.	
Palos: Identificación de las líneas que allí paran, con número, esquema y itinerario en el sentido del trayecto e indicación de la localización de la parada.	
Palos: Horario de primeras y últimas salidas de cabecera en recorrido completo: En líneas a frecuencia: Frecuencias de paso por franjas horarias e información de salidas de cabecera hasta alcanzar los 20 minutos. En líneas a horario: Horarios de salida de cabecera a lo largo del día.	
Palos: Referencia geográfica (mapa), kilométrica (distancias entre paradas) o temporal (tiempos estimados de paso por paradas) de la línea.	
Palos: Información de supresión temporal o definitiva de la parada, con indicación de parada sustitutiva.	
Información prestada a través de paneles electrónicos: Si/No	
Disponibilidad Si/No	
Estado Apagado/Encendido	

Funcionamiento Si/No	
Lectura Si/No	
Otra información De acuerdo con el Servicio de referencia de EMT Si/No	
Confort	Observaciones
Limpieza en paradas Se evalúa de 0 a 10 incorporando fotografías que ilustren incidencias:	
<i>Estado general de la parada</i>	
Banco	
Cristales	
Cubiertas	
Mantenimiento y conservación Se evalúa de 0 a 10 incorporando fotografías que ilustren incidencias:	
<i>Estado general de la parada</i>	
Banco	
Cristales	
Cubiertas	
Tiempos	Observaciones
<i>Evaluación de aspectos relacionadas con el servicio ofertado y el cumplimiento de tiempos tomando datos del paso de vehículos en las paradas evaluadas</i>	
Control de pasos por parada De acuerdo con las instrucciones.	
Cumplimiento de frecuencias u horarios publicados Si/No <i>Apuntar datos concretos</i>	
Paso de autobuses consecutivos de manera inmediata Si/No	
Paso de autobuses completos Si/No Nº de ocasiones	
Pasajeros se quedan en la parada sin poder acceder al bus Si/No	
<i>Durante el control del paso por parada de líneas se verificará el funcionamiento general, usabilidad y Fiabilidad de los</i>	

<i>siguientes canales de información</i>	
Información a través de SMS	
Funcionamiento	
Usabilidad	
Fiabilidad	
Información a través de la Aplicación Móvil de EMT	
Funcionamiento	
Usabilidad	
Fiabilidad	
Información de paso por parada de la web de EMT	
Funcionamiento	
Usabilidad	
Fiabilidad	

Por todos estos motivos se valora con 4 puntos.

Propuesta EQA

No se describe ni se cita ninguna metodología de cliente misterioso en paradas. Las palabras “inspección” y “paradas” no aparecen ni una sola vez en la propuesta.

En la página 4 de lo pliegos técnicos, condiciones del servicio, se indica

“El servicio a prestar por la empresa adjudicataria comprenderá como mínimo los siguientes aspectos:

Previamente a cada auditoría se realizarán inspecciones de cliente misterioso en líneas, paradas, oficinas, redes sociales, etc... comprobando el cumplimiento de los 8 puntos del reglamento 13816.

“Para las inspecciones del cliente misterioso se tendrán en cuenta los siguientes datos:

- 1. Paradas. EMT Palma dispone de 874 paradas de distintos tipos: palos (de vidrio, de aluminio, integrales) y marquesinas (de 2, 4, 6 y 10 asientos). El número de paradas puede variar en +/- 5 %.*

Además en los pliegos técnicos, página 5 condiciones del servicio, se indica:

“El proceso de certificación deberá incluir al menos:

- Inspecciones de cliente misterioso en vehículos, paradas y redes sociales y en oficina. Estas inspecciones deben abarcar los 8 criterios del reglamento 13816 y ser en fecha previa a la auditoría. Y la elaboración del correspondiente informe, que debe estar confeccionado antes de la primera jornada de auditoría.*

Por estos motivos la metodología propuesta por EQA no puede valorarse ya que no se ajusta a las condiciones del del contrato (páginas 4 y 5 de los pliegos técnicos).

Características del informe de cliente misterioso

Propuesta AENOR

Se detallan las características del informe de cliente misterioso. Se valora positivamente, en especial

- La elaboración del informe será previo a la auditoría documental, de modo que sus resultados puedan ser tenidos en cuenta en la auditoría documental.
- Se hará entrega del informe de cliente misterioso en la reunión inicial de auditoría. En dicho informe se presentarán los resultados de la inspección identificando:
 - No conformidades respecto de lo establecido en el Anexo G de Transporte Urbano de Aenor o bien de los servicios de referencia proporcionados por EMT.
 - Observaciones y comentarios respecto de situaciones identificadas que no constituyen no conformidades pero que podrían requerir de investigación durante la auditoría.
 - Puntos fuertes detectados durante la inspección.
- El informe de cliente misterioso contará con fotografías acreditativas de las incidencias detectadas
- El informe de cliente misterioso recogerá el resultado de las consultas realizadas por diferentes canales en los ámbitos de Atención al Cliente e información. Se aportará la información proporcionada a través de las consultas, sugerencias, comentarios en redes sociales y quejas e interacciones llevadas a cabo por el inspector a través de los diferentes canales:
 - Atención presencial en Anselm Clavé.
 - Atención telefónica en Anselm Clavé.

- Atención en el correo usuarios@emt.a-palma.es
- Web www.emtpalma.es para, entre otros, el contraste entre la información identificada en la misma respecto de las líneas objeto de inspección y la disponible en vehículos y paradas así como para la verificación del servicio de tiempo de espera. De la misma forma se identificará la información disponible en la web y la respuesta a las sugerencias y quejas realizadas.
- Redes sociales (facebook, twitter).
- Servicio sms de tiempos de llegada.
- Servicio de app móvil de EMT MobiPalma.
- En caso de coincidir durante el proceso de inspección en calle, con personal de EMT de Palma.
- El informe de cliente misterioso contendrá la identificación de las fechas, horas y lugares visitados para cada línea y cada parada. Se anotarán situaciones reseñables que incluirán:
 - Experiencia de viaje de los inspectores.
 - Fotografías acreditativas de las incidencias detectadas.
 - Impresiones digitales de los correos electrónicos, consultas en redes sociales o uso de las aplicaciones móviles o sms.
 - Valoraciones cuantitativas de aquellos atributos medidos en rangos de 0 a 10 presentadas en tablas específicas a tal efecto.
- El informe de cliente misterioso recogerá las valoraciones realizadas en el ámbito de los 8 criterios asociados a UNE 13816 y los servicios de referencia de EMT. A este respecto se incluirán apartados específicos para:
 - Servicio ofertado: grado de ocupación, expedición de billetes, capacidad del vehículo.
 - Accesibilidad: disponibilidad de vehículos accesibles a PMR's, disponibilidad de canceladoras, validadoras, timbres de parada, información a través de SIENA, rampas, recarga de la tarjeta ciudadana.
 - Información: en el vehículo, en paradas y palos, en la web, prestada por parte del conductor, prestada por personal de EMT, prestada a través de paneles electrónicos, a través de la aplicación móvil, a través de redes sociales.
 - Tiempos: puntualidad o regularidad en una muestra de pasos por parada, autobuses completos, pasos consecutivos de vehículos de la misma línea por parada.
 - Atención al cliente: por parte de conductores, por personal de EMT, por personal de la oficina de Anselm Clavé; por vía telefónica, telemática, redes sociales
 - Confort: limpieza en vehículos, en paradas, en la OAC de Anselm Clavé; confort en la conducción, temperatura en el vehículo, ruido, iluminación en vehículos, iluminación en paradas.
 - Seguridad: elementos de seguridad a bordo, sensación de seguridad

Por todos estos motivos se valora este apartado con 4 puntos.

Propuesta EQA

No se describe ni se cita ninguna característica del informe del cliente misterioso en la oferta de EQA.

No se ajusta a las condiciones del servicio descritas en los pliegos técnicos (página 5)

En los pliegos técnicos, página 5 condiciones del servicio, se indica:

“El proceso de certificación deberá incluir al menos:

- *Inspecciones de cliente misterioso en vehículos, paradas y redes sociales y en oficina. Estas inspecciones deben abarcar los 8 criterios del reglamento 13816 y ser en fecha previa a la auditoría. Y la elaboración del correspondiente informe, que debe estar confeccionado antes de la primera jornada de auditoría.*

Por estos motivos la metodología propuesta por EQA no puede valorarse ya que no se ajusta a las condiciones del del contrato (páginas 4 y 5 de los pliegos técnicos).

Otras mejoras de interés que se consideren adecuadas al objeto de este contrato

Propuesta AENOR

Durante todo el pliego se van proponiendo mejoras, que se resumen al final en una tabla. Las que consideramos más útiles para nuestro sistema de calidad son las siguientes:

- El plan de auditoría se enviará al menos con dos meses de antelación a la realización de las auditorías en el caso de las auditorías de seguimiento de 2019 y 2020 y siempre que en 2018 haya tiempo suficiente.
- Siempre que a la EMT le parezca apropiado, durante la reunión inicial de coordinación se ofrecerá incorporar a la inspección de cliente misterioso los requisitos que convengan de la última versión del/los servicios de referencia con los que EMT tiene identificados los indicadores de calidad.
- El listado de comprobación del cliente misterioso se adaptará en función de los compromisos de calidad establecidos en el Servicio de Referencia de EMT de Palma o respecto de las indicaciones que el responsable técnico de EMT disponga.
- La entrega de adhesivos de marcado de conformidad N de Aenor para todos los vehículos de la flota, lo que nos permitirá dar a conocer a nuestros clientes los esfuerzos realizados para mejorar su satisfacción.
- El auditor que analice nuestras encuestas estará calificados en la norma internacional ISO 20252 de investigación de mercados y opinión, lo que nos permitirá obtener sugerencias de mejora para futuras encuestas.
- El auditor que vea el área de Atención al Cliente estará calificado en la norma UNE 93200 de Cartas de Servicios (certificación basada en la orientación al cliente de administraciones y empresas de carácter público), lo que nos permitirá estudiar la posibilidad de certificar en un futuro esta norma.

- El auditor que vea los aspectos de seguridad estará calificado en la norma internacional ISO 39001 (norma específica de seguridad vial), lo que nos permitirá estudiar la posibilidad de certificar en un futuro esta norma.
- Los check-list para las inspecciones del área de Atención al Cliente nos permitirá realizar formación interna al personal del departamento, tras los resultados de la auditoría.

Se adjunta también check-list para los clientes misteriosos relacionados con la Atención al Cliente:

Atención en la Oficina de Atención al Cliente		Observaciones
<i>Se traslada al agente una cuestión de índole operativa (objetos perdidos, posibilidad de viaje con mascotas o maletas, títulos de transporte, etc.).</i>		
Tiempo de espera hasta ser atendido		
Atención General <i>Valorar de 0 a 10:</i>		
Trato		
Cortesía		
Presencia		
Información adecuada <i>Sí/No</i>		
Instalaciones <i>Valorar de 0 a 10 o, en su caso, Sí/No</i>		
Limpieza		
Conservación		

Iluminación		
Documentos privados a la vista		
Orden		
Indicaciones sobre la persona que atiende		
Máquina automática de recarga de tarjetas		
Funcionamiento <i>Sí/No</i>		
Limpieza <i>0 a 10</i>		
Incidencias <i>Sí/No. Detallar</i>		

Atención telefónica a través del Teléfono 971 21 44 44		Observaciones
<i>Se traslada al agente una cuestión de índole operativa (objetos perdidos, posibilidad de viaje con mascotas o maletas, títulos de transporte, etc.).</i>		
Tiempo de espera hasta ser atendido		
Atención General <i>Valorar de 0 a 10</i>		
Acogida <i>Valorar de 0 a 10</i>		
Trato (trato cortés, amabilidad, escucha activa, tono de voz, sonrisa telefónica, etc.). <i>Valorar de 0 a 10</i>		
Imagen de la EMT que transmite el agente <i>Valorar de 0 a 10</i>		
Comprensión del usuario <i>Valorar de 0 a 10</i>		
Información clara y precisa al usuario <i>Valorar de 0 a 10</i>		
Resolución de la llamada <i>Valorar de 0 a 10</i>		
Despedida <i>Valorar de 0 a 10</i>		

Atención a través del Correo electrónico usuarios@emt-a-palma.es		Observaciones
<i>Se solicitará información sobre una cuestión de índole operativa (objetos perdidos, posibilidad de viaje con mascotas o maletas, títulos de transporte, etc.).</i>		
Tiempo de respuesta al correo electrónico		
Contenido adecuado a la solicitud realizada <i>Valorar de 0 a 10:</i>		
Información adecuada <i>Sí/No</i>		
Incidencias		

Información y Atención a través de la página web www.emtpalma.es	Observaciones sobre disponibilidad y obsolescencia
Información en web Si/No	
Plano general de la red	

Tarifas en vigor con información de la validez de cada título de transporte	
Horarios / frecuencias de los autobuses y su recorrido	
Alteraciones de las líneas	
Información del suministrador del servicio y medios de contacto.	
Indicaciones sobre objetos perdidos	
Nuevos servicios y otras informaciones relevantes Reglamento de viajeros	
Plano general de la red georeferenciado, interactivo y cartografiado, con posibilidad de ampliación de zonas e información de paradas y lugares de interés en cercanías.	
Trazador de ruta óptima con cálculo de tiempo probable de trayecto.	
Información en tiempo real de alteraciones en la línea.	
Usabilidad de la web Valorar de 0 a 10	
Información actualizada Si/No	
Incidencias	
Tiempo de respuesta a la sugerencia	
Contenido de la respuesta (Adecuado a la solicitud realizada)	
Tiempo de respuesta a la Queja (indicar días y tener en cuenta el límite de 20)	
Contenido de la Queja De acuerdo con el Anexo G del Reglamento de AENOR, las reclamaciones de usuarios o de cualquier otra parte afectada por la actividad del suministrador del servicio deberán tener una respuesta con una solución que aborde el contenido de la misma en un plazo máximo de 20 días laborables.	

Por todos estos motivos se valora con 4 puntos la propuesta presentada.

Propuesta EQA

No se proponen mejoras en ninguno de los apartados de la oferta presentada por EQA

3- Conclusiones.

En los pliegos de las prescripciones técnicas para la renovación de los certificados de calidad ISO 9001+UNE 13816 para el período 2018-2020 se piden unas condiciones mínimas de servicio

Página 4: El servicio a prestar por la empresa adjudicataria comprenderá como mínimo los siguientes aspectos:

Los servicios de auditoría de certificación cubrirán anualmente por cada sistema de gestión las auditorías iniciales y/o de seguimiento/renovación, además de las visitas extraordinarias que se considere oportuno realizar para el mantenimiento de los certificados.

Previamente a cada auditoría se realizarán inspecciones de cliente misterioso en líneas, paradas, oficinas, redes sociales,..etc. comprobando el cumplimiento de los 8 puntos del reglamento 13816.

Para las inspecciones de cliente misterioso se tendrán en cuenta los siguientes datos:

- 1. Paradas. EMT Palma dispone de 874 paradas de distintos tipos: palos (de vidrio, de aluminio, integrales) y marquesinas (de 2, 4, 6 y 10 asientos). El número de paradas puede variar en +/- 5%.*
- 2. Vehículos. EMT Palma dispone de 178 vehículos, 45 de ellos articulados.*
- 3. Redes sociales. EMT Palma dispone de perfiles sociales de facebook y twitter.*

Página 5 La entidad de certificación que resulte adjudicataria llevará a cabo la auditoría de certificación- ya sea inicial, de renovación o de seguimiento- así como las visitas extraordinarias, mediante un proceso de certificación que habrá de incluir al menos:

- Examen de la documentación en las instalaciones EMT. Se deben visitar los dos centros: Cocheras y Oficinas-Anselm Clavé.*
- Una reunión inicial del equipo auditor con el personal responsable designado por EMT y que ésta considere necesario a efectos de revisar el Plan de Auditoría correspondiente.*
- Examen detallado de cada uno de los sistemas de gestión de EMT, solicitando muestras de registros y realizando trazabilidad de los mismos. Se comprobarán los indicadores 13816, analizando el origen de los datos y comprobando que se han abierto No Conformidades cuando se ha superado el valor inaceptable.*
- Reuniones con los distintos responsables de procedimientos e instrucciones técnicas, comprobando su conocimiento del sistema de calidad y la aplicación práctica del mismo.*
- Elaboración de los correspondientes Informes de Auditoría de Certificación/renovación/seguimiento.*
- Inspecciones de cliente misterioso en vehículos, paradas redes sociales y en oficina. Estas inspecciones deben abarcar los 8 criterios del reglamento 13816 y ser en fecha previa a la auditoría (y desconocida por la EMT). Y la elaboración del correspondiente informe, que debe estar confeccionado antes de la primera jornada de auditoría.*
- Comprobación de los resultados del informe del cliente misterioso con los registros correspondientes de los procedimientos ISO 9001.*
- Reunión final en la que el equipo auditor presentará al personal responsable designado por EMT los comentarios y/o conclusiones de la auditoría haciendo entrega del informe de la misma, donde se dará explicación de la sistemática que deberá seguir EMT para el establecimiento de las acciones correctivas y preventivas para solventar las No Conformidades (de ISO 9001 y reglamento 13816) identificadas en su caso.*

Analizadas las ofertas presentadas y considerando que la propuesta de EQA no cumple con los requisitos mínimos de condiciones del servicio, y en especial:

- No se describe la metodología de la auditoría documental de los indicadores del reglamento 13816, ni de ninguno de sus 8 puntos.*
- No se describe la metodología de cliente misterioso en vehículos, imprescindible para renovar los certificados 13816.*
- No se describe la metodología de cliente misterioso en paradas imprescindible para renovar los certificados 13816.*
- No se describe la metodología de cliente misterioso en oficinas y redes sociales imprescindible para renovar los certificados 13816.*
- No se describe el tipo de informe de cliente misterioso que se presentará en la auditoría imprescindible para renovar los certificados 13816.*

La norma UNE-EN 13816 de Transporte público de pasajeros proporciona directrices a los operadores para que asuman compromisos de calidad en la prestación de su servicio, con el fin de satisfacer las expectativas de sus clientes. Los compromisos de calidad deben asumirse en ocho ámbitos: tiempo, confort, información, accesibilidad, seguridad, servicio ofertado, atención al cliente e impacto ambiental. Los distintos tipos de actuaciones de cliente misterioso solicitadas en los pliegos técnicos, y que deben valorarse en este sobre, tienen como finalidad comprobar el grado de cumplimiento de los ocho ámbitos del reglamento 13816.

Se considera que las proposiciones deben recoger aquellas descripciones técnicas que sean necesarias para que la Mesa pueda valorar la adecuación de la ofertas al cumplimiento del objeto del contrato.

Por los motivos detallados en los apartados correspondientes del presente informe, se propone a la Mesa la exclusión de la propuesta de EQA ya que propone auditoría sólo de la norma ISO 9001 pero no describe ninguna actuación respecto al reglamento 13816. Este hecho supone que la descripción técnica presentada por EQA no se ajusta a las características requeridas en el pliego de prescripciones técnicas.

Además, la falta de cumplimiento de las condiciones técnicas establecidas en los documentos rectores de la licitación supondría la imposibilidad de renovar los certificados UNE 13816, objeto del contrato ya que el sistema de calidad de EMT es integrado entre las dos normas, siendo el reglamento 13816 más restrictivo que la norma ISO 9001 e incluyendo las actuaciones a pie de calle de cliente misterioso como requisito previo a la auditoría..

Tabla resumen de la puntuación

	EQA	AENOR
METODOLOGÍA DE AUDITORÍA DOCUMENTAL		4
METODOLOGÍA DEL CLIENTE MISTERIOSO EN VEHÍCULO		4
METODOLOGÍA DEL CLIENTE MISTERIOSO EN PARADAS		4
CARACTERÍSTICAS DEL INFORME DEL CLIENTE MISTERIOSO		4
OTRAS MEJORAS DE INTERÉS QUE SE CONSIDEREN ADECUADAS AL OBJETO DE ESTE CONTRATO		4
		20

Total EQA —→ **propuesta de exclusión**

Total AENOR —→ **20 puntos**

Palma de Mallorca, 9 de noviembre de 2017

Tècnic de Qualitat i Medi Ambient