




## CASOS PRÁCTICOS

**SITEUR** ha conseguido la Marca  de Calidad de Servicio de Transporte Público de Pasajeros según la Norma UNE-EN 13816. Se trata del Sistema de Tren Eléctrico Urbano que presta servicio a la Zona Metropolitana de Guadalajara, Jalisco (México), desde hace 25 años. Durante el proceso de certificación se identificaron oportunidades de mejora y se implantaron nuevas medidas de seguridad. Asimismo, se ha optimizado el tiempo de respuesta a las dudas y sugerencias que brinda el centro de atención a pasajeros.

# Transporte público de calidad



**Rafael Eduardo Aviña y Rodolfo Guadalajara**  
Gerente de Sistemas de Gestión de la Calidad y Director General SITEUR

**E**l Sistema de Tren Eléctrico Urbano (SITEUR) opera con dos líneas que disponen de 48 trenes y 29 estaciones, 17 de ellas subterráneas; además del Tren Ligero, SITEUR cuenta con otros dos sistemas de transporte Macrobus y SITREN, los cuales conectan a los usuarios con las Líneas 1 y 2 del tren eléctrico, así como con otros medios de transporte, facilitando la movilidad de la población. Su principal objetivo es ofrecer a la sociedad jalisciense y a sus visitantes un sistema eje intermodal de transporte público siguiendo los más altos estándares de calidad, confiabilidad y respeto al medio ambiente.

Servicio, integridad, responsabilidad, respeto y honestidad son

los valores que rigen la filosofía de SITEUR, y que pretenden favorecer la calidad de vida de los ciudadanos, la competitividad y el desarrollo sustentable de la región. Así, SITEUR brinda una atención oportuna y adecuada con el fin de beneficiar a otros; y actúa conforme con las normas legales vigentes.

Las líneas del tren eléctrico disponen de alternativas de accesibilidad para personas con alguna discapacidad. Es el caso de las orugas eléctricas, equipos escaladores que ayudan a transportar hacia el interior y exterior de las estaciones a los adultos mayores y a las personas que se mueven en sillas de ruedas. En este sentido, las estaciones están equipadas en su

totalidad con placas braille y guías nivel de piso para facilitar a las personas invidentes el acceso a las instalaciones de SITEUR. Hay que destacar que el 10% de las unidades de SITREN y Macrobus también cuentan con rampas que permiten hacer más fácil el servicio y traslado de personas con discapacidad. Todas las estaciones de Macrobus cuentan con accesos universales, placas en braille, guía táctil en el piso, y en algunos cruces peatonales hay semáforos auditivos.

Dentro de los compromisos de SITEUR con la sociedad también se encuentra el fomento a la cultura, ofreciendo diversas actividades a los usuarios del tren ligero; un ejemplo de ello es la estación Juárez que alberga una ▶▶

## CASOS PRÁCTICOS




Las líneas de tren eléctrico disponen de alternativas de accesibilidad para personas con alguna discapacidad, como orugas eléctricas y equipos escaladores que ayudan a transportar hacia el interior y exterior de las estaciones a adultos mayores y personas en sillas de ruedas

► de las galerías de arte más visitadas de Guadalajara y también es sede de numerosos eventos culturales. La estación *Plaza Universidad* es uno de los espacios referentes en la ciudad para la presentación de festivales de danza clásica, contemporánea, folklórica y tradicional. Por su parte, la estación de *San Juan de Dios* se encuentra acondicionada desde 2011 con un escenario teatral y un espacio de asientos para que el público disfrute de gran variedad de puestas en escena, conciertos y exhibiciones culturales.

Sin embargo, SITEUR estaba dispuesto a dar un paso más allá. Por ello, apostó por implantar y certificar el servicio de acuerdo con la Norma UNE-EN 13816 *Transporte. Logística y servicios. Transporte público de pasajeros. Definición de la calidad del servicio, objetivos y mediciones*, lo que le

ha convertido en el primer transporte de América en lograr este reconocimiento. Esta norma mide aspectos como el servicio ofertado, accesibilidad, información al pasajero, frecuencia de paso, atención al cliente, confort, seguridad e impacto ambiental. La integridad y el compromiso de los colaboradores del sistema se reflejan al ofrecer diariamente a los usuarios un servicio con calidad y calidez, a la altura de los mejores del mundo; estos fueron factores determinantes para tomar la decisión de alinear los procesos de la entidad con los de la Norma UNE-EN 13816 y conseguir la certificación de AENOR, que avala los procedimientos que aplica el organismo.

### Un proceso intenso

El camino para obtener la Marca  de Transporte Público de Pasajeros no fue

fácil pero valió la pena. Este proceso requirió de un arduo trabajo por parte de los colaboradores de SITEUR para detectar las áreas de oportunidad solicitadas por los usuarios, sin perder de vista el transporte de pasajeros.

Las gerencias de Transporte, Ingeniería de Servicio, Ingresos, Infraestructura, Material Rodante, Seguridad e Higiene, Estaciones, y la Gerencia de Sistemas de Calidad, entre otras, fueron sometidas a una serie de auditorías y evaluaciones. Los resultados de estos procesos marcaron la pauta en la aplicación de acciones preventivas y correctivas para la alineación de criterios de calidad. En este sentido, se trabajó de manera conjunta e intensa con todas las áreas para el plan de movilidad, se diseñó una nueva señalética que informa a los usuarios acerca de los servicios ofrecidos en la Línea 1 y Línea 2 del Tren Ligero. Asimismo, durante el proceso se detectaron fortalezas, como el tablero de control que se utiliza para dar seguimiento a los casos, la gestión y coordinación de encuestas de satisfacción (en las que nuestros usuarios nos valoran por encima de 8), el mantenimiento de las infraestructuras a lo largo de estos 25 años y



el compromiso de toda la organización con la implantación de los requisitos recogidos en la Norma UNE-EN 13816.

Unos de los principales procesos que sin duda ha agregado valor al servicio que ofrece SITEUR es la adopción de prácticas hasta el momento no consideradas. Es el caso del *cliente misterioso*, una herramienta que ha permitido la detección de información valiosa a favor del bienestar de los pasajeros. Otro ejemplo es disponer de un amplio cuadro de mando de indicadores de calidad de servicio que dispone de información relevante, lo que permite la toma de decisiones relacionadas con los requerimientos de los usuarios.

La Norma UNE-EN 13816 permite además observar áreas de oportunidad en algunos indicadores, como la disponibilidad de equipos en servicio; el cumplimiento de tiempo de respuesta que da el centro de atención a pasajeros, donde se reciben quejas, dudas y sugerencias referentes al servicio prestado por SITEUR; el control sobre el cumplimiento de frecuencias o respecto de la seguridad e higiene que se brinda al pasajero en las estaciones y unidades. En

todos estos indicadores se han llevado a cabo acciones correctivas de manera continua, enfatizando sobre todo las necesidades de los usuarios.


Y es que la Norma UNE-EN 13816 establece la necesidad de tener en cuenta las expectativas y necesidades de los clientes para desarrollar el tablero de datos de indicadores de calidad de servicio, así como sus niveles de exigencia y situaciones inaceptables. El viajero es el verdadero protagonista de la puesta en marcha de esta norma de calidad en el transporte de pasajeros.

### Sumar confianza

Como se mencionaba anteriormente, este proceso arduo de implantación de la Norma UNE-EN 13816 y su posterior certificación también ha traído grandes beneficios a SITEUR. Principalmente los pasajeros tienen aún más confianza en los servicios

prestados. Y es que, ahora, nuestros servicios cuentan con un mayor control que nos permite acercarnos más a la misión de SITEUR, transportando a los pasajeros en un ambiente de calidad; asimismo nos distingue como un transporte incluyente, considerando a las personas con cualquier discapacidad y de la tercera edad.

Los colaboradores también son parte fundamental de SITEUR, ya que conseguir este certificado de AENOR les anima a continuar desarrollando su labor con mayor motivación porque se sienten parte de una organización reconocida internacionalmente. Además, son totalmente conscientes de que para conseguir este logro ha sido fundamental su participación y trabajo.

Definitivamente, la Marca  de Transporte Público de Pasajeros de acuerdo con la Norma UNE-EN 13816 ha sido un proceso que continuamente agrega valor a SITEUR, ya que la mejora continua es fundamental para alcanzar la satisfacción de los usuarios del tren eléctrico, y que nos señala como un transporte público masivo de la Zona Metropolitana de Guadalajara de calidad. ▀