



Índices de medición de nivel de calidad de servicio de operadores ///
Metro de Medellín, miércoles marzo 15, 2023, 12:24:17

Estimados/as:

Actualmente en Colombia se está tramitando un proyecto de ley que busca establecer herramientas para la supervisión y control del transporte terrestre automotor, organismos de tránsito y de apoyo a éstos. Por este motivo en el Metro de Medellín nos encontramos revisando los niveles de servicio que las autoridades podrían imponer en virtud de dicho proyecto de ley y cómo se podría encadenar esa obligación con la necesidad de subsidios para poder llegar a cumplir con dichos niveles. De acuerdo con esto, quisiéramos realizarles las siguientes preguntas:

¿En los contratos para la operación de sus metros, tranvías y otros modos de transporte terrestre, existen índices para medir los niveles de calidad de servicio de los operadores? Si la respuesta es afirmativa, ¿cuáles son esos indicadores?

¿En su país existe una ley similar o régimen sancionatorio del sector transporte que establezca niveles de servicio para operadores de transporte terrestre público y sanciones por su incumplimiento?

De antemano agradecemos mucho su colaboración resolviendo nuestras inquietudes.

Saludos cordiales,

Querido:

Atualmente tramita na Colômbia um projeto de lei que busca estabelecer instrumentos para a fiscalização e controle do transporte terrestre automotivo, órgãos de trânsito e apoio a eles. Por isso, no Metrô de Medellín estamos revisando os níveis de serviço que as autoridades poderiam impor em virtude do referido projeto de lei e como essa obrigação poderia estar vinculada à necessidade de subsídios para poder cumprir os referidos níveis. Dessa forma, gostaríamos de fazer as seguintes perguntas:



Nos contratos de operação de seus metrô, bondes e outros modais de transporte terrestre, existem índices para medir os níveis de qualidade de serviço das operadoras? Se a resposta for sim, quais são esses indicadores?

O seu país tem uma lei semelhante ou regime sancionatório para o setor de transporte que estabeleça níveis de serviço para operadores de transporte público terrestre e sanções por descumprimento?

Desde já, agradecemos imensamente sua colaboração na resolução de nossas preocupações.

Atenciosamente,

Respuesta Metro de Barcelona – Resposta do Metrô de Barcelona

ES:

1.¿En los contratos para la operación de sus metros, tranvías y otros modos de transporte terrestre, existen índices para medir los niveles de calidad de servicio de los operadores? Si la respuesta es afirmativa, ¿cuáles son esos indicadores?

Si, los indicadores son los siguientes:

Velocidad comercial: distancia recorrida dividida por el tiempo de recorrido (km/h) por línea en hora punta, entre las 6:00 y las 9:00 de los días laborables.

Antigüedad del parque: media de la edad de la flota operativa dada de alta (número de coches) a 31 de diciembre.

Fiabilidad del servicio: Dado que las causas pueden deberse tanto a la operación del servicio como a factores ajenos, para que las posibles variaciones del indicador se aporta información sobre las razones de interrupciones del servicio, éste se desagrega en dos:

- Causas METRO: Km sin avería (coches-km / número de averías que imputan)
- Causas clientes/terceros: Km sin incidentes (coches-km/número de incidentes).

Accesibilidad Personas con Movilidad Reducida (PMR): % de estaciones accesibles a PMR (No incluye el Funicular de Montjuïc).

Intervalo de paso: intervalo de paso por línea en hora punta, entre las 6:00 y las 9:00 de los días laborables.



Índice de satisfacción del cliente (ISC): valoración de los usuarios del sistema según metodología ISC. La nota otorgada se obtiene del estudio anual del ISC y se mueve en una escala que va del 0 al 10.

2.¿En su país existe una ley similar o régimen sancionatorio del sector transporte que establezca niveles de servicio para operadores de transporte terrestre público y sanciones por su incumplimiento?

NO

PT:

1. Nos contratos de operação de seus metrô, bondes e outros modais de transporte terrestre, existem índices para medir os níveis de qualidade de serviço das operadoras? Se a resposta for sim, quais são esses indicadores?

Sim, os indicadores são os seguintes:

Velocidade comercial: distância percorrida dividida pelo tempo percorrido (km/h) por linha no horário de pico, entre 6h e 9h em dias de semana.

Idade do parque: idade média da frota operacional cadastrada (número de carros) em 31 de dezembro.

Fiabilidade do serviço: Dado que as causas podem dever-se tanto ao funcionamento do serviço como a fatores externos, pelo que as possíveis variações do indicador, é fornecida informação sobre os motivos das interrupções do serviço, que se decompõe em dois:

– METRO causas: Km sem avarias (automóveis-km / número de avarias atribuídas)

– Causas de clientes/terceiros: Km sem incidentes (automóveis-km/número de incidentes).

Acessibilidade Pessoas com Mobilidade Reduzida (PRM): % de estações acessíveis a PRM (Não inclui o Funicular de Montjuic).

Intervalo de passagem: Intervalo de passagem da linha no horário de pico, entre 6h e 9h em dias de semana.

Índice de satisfação do cliente (ISC): avaliação dos usuários do sistema de acordo com a metodologia ISC. A nota concedida é obtida no estudo anual do ISC e segue uma escala que vai de 0 a 10.



2. No seu país existe uma lei ou regime sancionatório semelhante para o setor de transportes que estabeleça níveis de serviço para os operadores de transporte público terrestre e sanções em caso de descumprimento?

NÃO

Respuesta Metro de Quito – Resposta do Metrô de Quito

ES:

1. ¿En los contratos para la operación de sus metros, tranvías y otros modos de transporte terrestre, existen índices para medir los niveles de calidad de servicio de los operadores? Si la respuesta es afirmativa, ¿cuáles son esos indicadores?

Dentro del contrato de operación del Metro de Quito, se establecieron varios indicadores relacionados con el nivel de servicio, los mismos que se encuentran descritos en los Términos de Referencia que son parte integral del contrato.

2. ¿En su país existe una ley similar o régimen sancionatorio del sector transporte que establezca niveles de servicio para operadores de transporte terrestre público y sanciones por su incumplimiento?

Sobre este particular, a nivel de país existe la Ley de Tránsito Transporte y Seguridad Vial, en la cual se establece el derecho de los usuarios a ser transportados con un adecuado nivel de servicio, sin embargo, no existe un detalle referente a los niveles de servicio en el transporte público.

El Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, a través de la Ordenanza No. 17-2020. estableció como parte del Modelo de Gestión que:

“Las operadoras públicas y privadas que fueren seleccionadas para operar los grupos o paquetes de rutas deberán obtener y mantener, como base, la certificación UNE EN 13816 específica a la calidad del servicio en el transporte público de pasajeros, en los plazos y condiciones establecidos en las autorizaciones y contratos de operación, respectivamente”

Es decir, se condiciona a que las operadoras de transporte cumplan con la Norma Europea UNE EN 13816, la cual tiene relación con el servicio de transporte público.

PT:

1. Nos contratos de operação de seus metrô, bondes e outros modais de transporte terrestre, existem índices para medir os níveis de



qualidade de serviço das operadoras? Se a resposta for sim, quais são esses indicadores?

Dentro do contrato de operação do Metrô de Quito, foram estabelecidos diversos indicadores relacionados ao nível de serviço, os mesmos descritos nos Termos de Referência que são parte integrante do contrato.

2. No seu país existe uma lei ou regime sancionatório semelhante para o setor de transportes que estabeleça níveis de serviço para os operadores de transporte público terrestre e sanções em caso de descumprimento?

A este respeito, a nível de país existe a Lei de Trânsito, Transportes e Segurança Rodoviária, que estabelece o direito dos utentes a serem transportados com um nível de serviço adequado, no entanto, não há detalhamento quanto aos níveis de serviço nos transportes públicos.

O Município do Distrito Metropolitano de Quito, por meio da Portaria nº 17-2020. estabelecido como parte do Modelo de Gestão que:

"Os operadores públicos e privados que forem seleccionados para explorar os grupos ou pacotes de percursos devem obter e manter, como base, a certificação UNE EN 13816 específica para a qualidade de serviço no transporte público de passageiros, nos termos e condições estabelecidos em autorizações e contratos operacionais, respectivamente"

Por outras palavras, fica condicionado que os transportadores cumpram a Norma Europeia UNE EN 13816, que se refere ao serviço de transporte público.

Respuesta Metro de México – Resposta do Metrô de México

ES:

1.¿En los contratos para la operación de sus metros, tranvías y otros modos de transporte terrestre, existen índices para medir los niveles de calidad de servicio de los operadores? Si la respuesta es afirmativa, ¿cuáles son esos indicadores?

En el Metro de la CDMX manejamos algunos indicadores para medir la calidad del servicio ofertado, los cuales se aplican por Línea y tipo de día y son los siguientes:

Cumplimiento del Intervalo de salida programado de trenes en terminal

Cumplimiento de tiempos de recorrido entre terminales

Velocidad comercial



Confiabilidad del Servicio (km realizados / incidentes que retrasan el servicio 5 min o más)

Disponibilidad de torniquetes, escaleras y elevadores

Tasa de seguridad (número de accidentes por millón de pasajeros transportados), y

Tasa de delincuencia (número de actos delictivos por millón de pasajeros transportados)

Además, anualmente se venía realizando una encuesta de satisfacción del cliente, solo que desde pandemia se ha suspendido, se espera reactivarla este año.

2.¿En su país existe una ley similar o régimen sancionatorio del sector transporte que establezca niveles de servicio para operadores de transporte terrestre público y sanciones por su incumplimiento?

No existe una ley similar o régimen sancionatorio del sector transporte que establezca niveles de servicio para operadores de transporte terrestre público y sanciones por su incumplimiento.

PT:

1. Nos contratos de operação de seus metrô, bondes e outros modais de transporte terrestre, existem índices para medir os níveis de qualidade de serviço das operadoras? Se a resposta for sim, quais são esses indicadores?

No Metrô CDMX gerenciamos alguns indicadores para medir a qualidade do serviço oferecido, que são aplicados por Linha e tipo de dia e são os seguintes:

Cumprimento do intervalo programado de partida dos trens no terminal

Cumprimento dos tempos de viagem entre terminais

velocidade de negociação

Confiabilidade do serviço (km percorrido / incidentes que atrasam o serviço em 5 min ou mais)

Disponibilidade de catracas, escadas e elevadores

Taxa de segurança (número de acidentes por milhão de passageiros transportados), e



Taxa de criminalidade (número de atos criminosos por milhão de passageiros transportados)

Além disso, uma pesquisa de satisfação do cliente tem sido realizada anualmente, só que desde que a pandemia foi suspensa, a previsão é reativar este ano.

2. No seu país existe uma lei ou regime sancionatório semelhante para o setor de transportes que estabeleça níveis de serviço para os operadores de transporte público terrestre e sanções em caso de descumprimento?

Não há lei semelhante ou regime de penalidades para o setor de transporte que estabeleça níveis de serviço para operadores de transporte público terrestre e sanções em caso de descumprimento.

Respuesta Metro de Lisboa – Resposta do Metrô de Lisboa

PT:

1. Nos contratos de operação de seus metrô, bondes e outros modais de transporte terrestre, existem índices para medir os níveis de qualidade de serviço das operadoras? Se a resposta for sim, quais são esses indicadores?

O atual contrato não define níveis de serviço mas os mesmos estão a ser negociados para o novo contrato de concessão que irá entrar em vigor muito brevemente. Os indicadores são os seguintes:

Disponibilidade da infraestrutura

Disponibilidade do material circulante

Disponibilidade das escadas mecânicas

Disponibilidade dos ascensores

Taxa de realização do plano de oferta

2. No seu país existe uma lei ou regime sancionatório semelhante para o setor de transportes que estabeleça níveis de serviço para os operadores de transporte público terrestre e sanções em caso de descumprimento?

Não



ES:

1. En los contratos de operación de sus metros, tranvías y otros modos de transporte terrestre, ¿existen índices para medir los niveles de calidad del servicio de los operadores? Si la respuesta es sí, ¿cuáles son estos indicadores?

El contrato actual no define los niveles de servicio pero se están negociando para el nuevo contrato de concesión que entrará en vigencia muy pronto. Los indicadores son los siguientes:

Disponibilidad de infraestructura

Disponibilidad de material rodante

Disponibilidad de escaleras mecánicas

Disponibilidad de ascensores

Tasa de realización del plan de oferta

2. ¿Existe en su país una ley o régimen sancionador similar para el sector transporte que establezca niveles de servicio para los operadores de transporte público terrestre y sanciones en caso de incumplimiento?

No