

MODELO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PARA LAS LÍNEAS DE METRO LIGERO Y TRANVÍA DE LA COMUNIDAD DE MADRID



Descripción:

El Modelo de evaluación de calidad arrancó en el año 2008 y se sigue desarrollando en la actualidad.

Está siendo dirigido por el Consorcio Regional de Transportes de comunidad de Madrid (CRTM) y definido y redactado por INGEROP.

Misión:

El objetivo del proyecto es proporcionar al CRTM una herramienta de trabajo que permita alcanzar un alto nivel de satisfacción de los usuarios de las líneas de Metro Ligero y Tranvía de la Comunidad de Madrid.

Este modelo define un sistema de evaluación de la calidad que analizará el cumplimiento y la revisión de los procedimientos específicos. Se centra, principalmente, en la definición de criterios e indicadores de calidad, así como en la definición del modelo retributivo. A la hora de analizar la calidad del sistema se tienen en cuenta los diferentes enfoques de calidad existentes:

- Calidad percibida por los clientes
- Calidad producida por el prestador del servicio
- Calidad esperada: Expectativas del servicio de los clientes.
- Calidad objetivo del prestador del servicio

Adicionalmente, se está desarrollando una herramienta Software que, en base a datos procedentes de inspecciones en línea, así como de los sistemas de los Puestos de Control, calcule de forma automática el valor de los Criterios, indicadores de calidad y del modelo retributivo.

El ámbito de intervención es la Evaluación de Redes de Metro Ligero/Tranvía

Cliente:

CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES DE MADRID (CRTM)

Coste del proyecto (orientativo):

Año:
2008