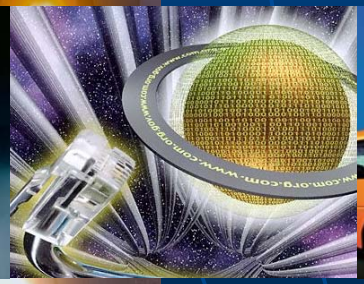
# aintra

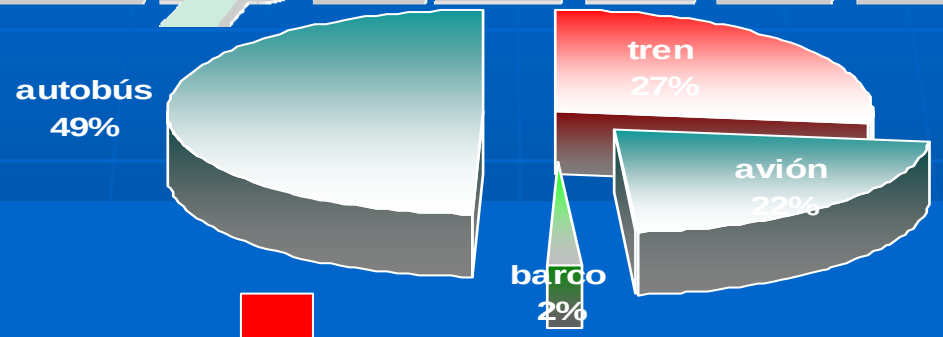
*Federación española empresarial de transportes de viajeros*

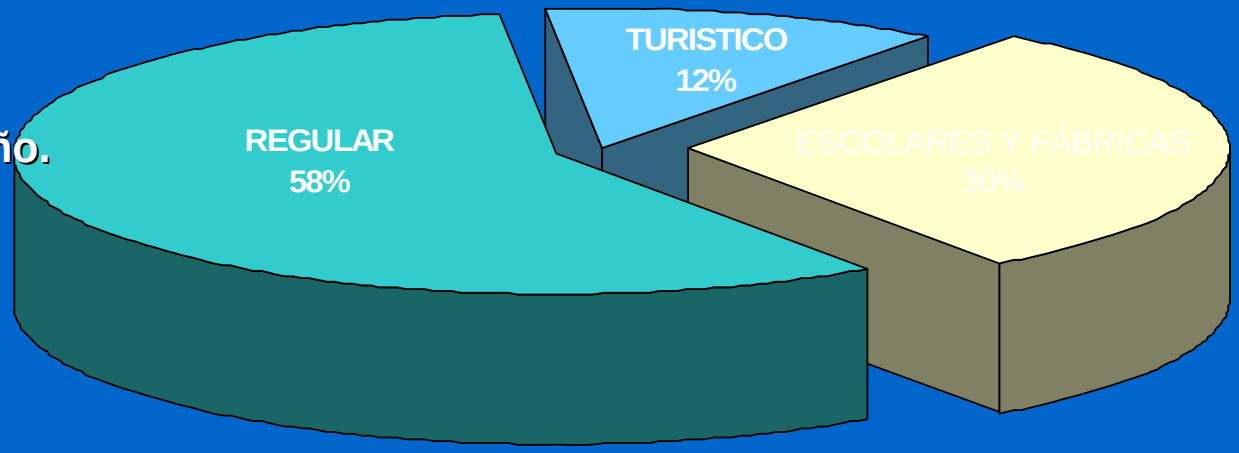


# VIAJEROS TRANSPORTADOS

VIAJEROS TRANSPORTADOS

**1.200 millones de pasajeros año.**




**EL TRANSPORTE REGULAR SUPONE EL 50% DEL TRANSPORTE DE VIAJEROS**
**EL TRANSPORTE DISCRECIONAL SE DIFERENCIA EN QUE ESTE ESTÁ MUCHO MÁS ATOMIZADO, SIENDO EL NUMERO DE EMPRESAS MUCHO MAYOR, DOBLANDO AMPLIAMENTE AL REGULAR**
**EN CARRETERA SUPONE EL 14´9, FRENTE AL 84´5 DEL COCHE Y EL 0´6 DE LA MOTO**

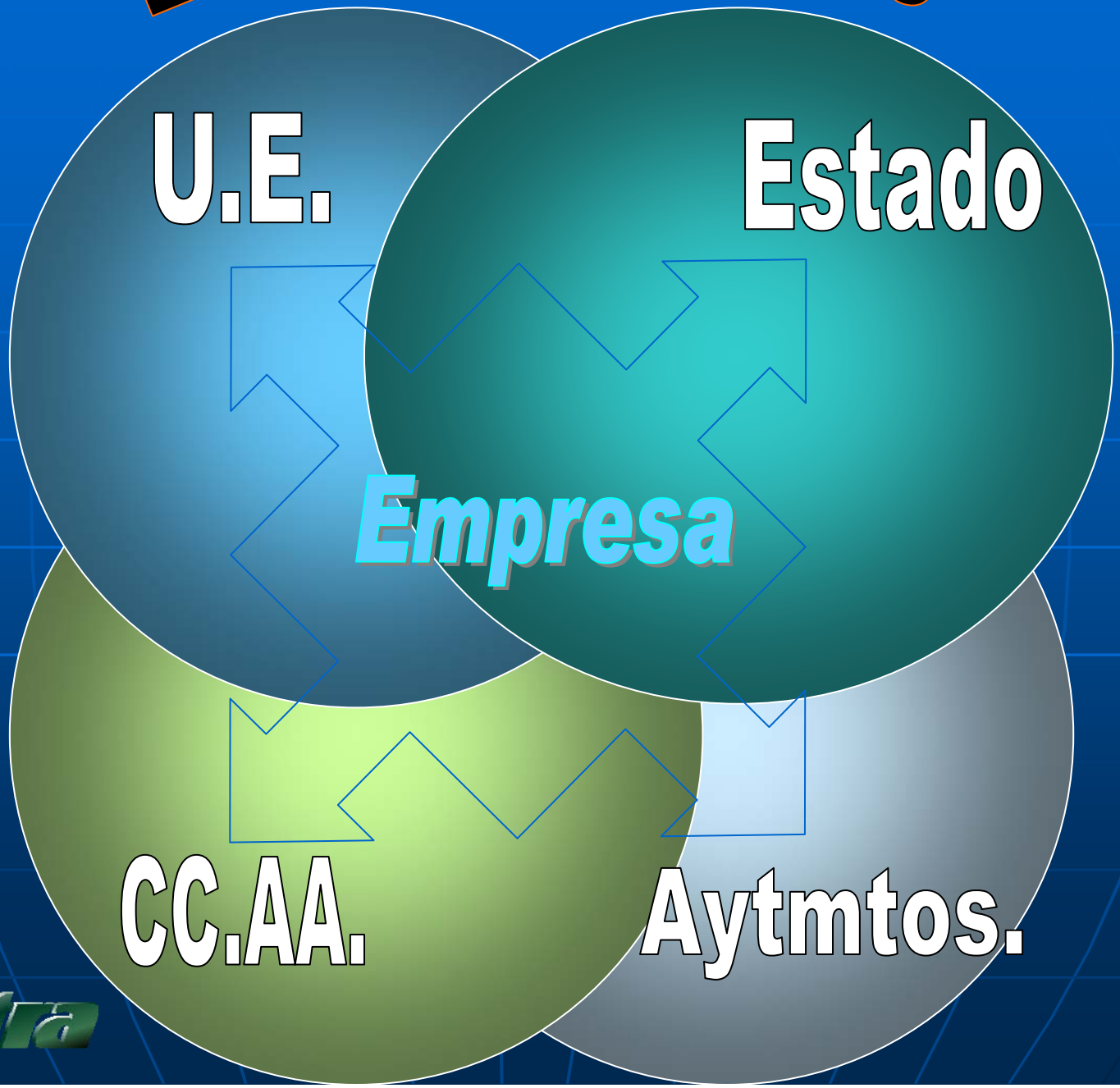
# FACTORES EXÓGENOS Y ENDÓGENOS DE COMPETITIVIDAD

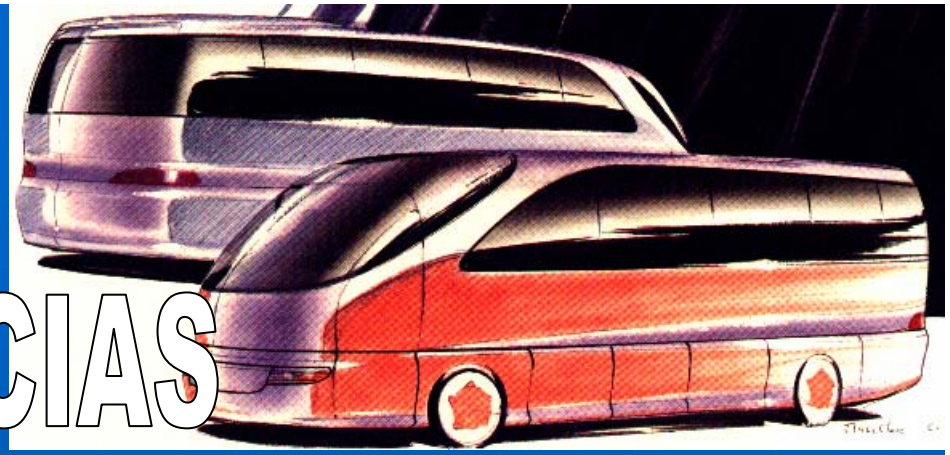
ENTORNO ECONÓMICO
RELACIONES LABORALES
POLÍTICA ECONÓMICA
PRESUPUESTARIA
FISCAL
NORMATIVA Y ADMINISTRATIVA
ACTUACIÓN

- INVERSIONES EN EQUIPAMIENTO
- CAPACIDAD INNOVADORA
- INCORPORACIÓN NUEVAS TECNOLOGÍAS
- MEJORA y CONTROL DE LA CALIDAD
- APERTURA AL EXTERIOR
- CAUCES DE COMERCIALIZACIÓN
- CUALIFICACIÓN Y FORMACIÓN
- RESPETO AL MEDIOAMBIENTE...

asintra

# Entorno normativo





# TENDENCIAS

- AUTORIZACIÓN A LA EMPRESA
- ELIMINACIÓN DE AMBITOS
- REDIMENSIONAMIENTO EMPRESARIAL
- FLEXIBILIZACIÓN DE LA GESTIÓN
- CONCURRENCIA Y COMPETITIVIDAD
- COMERCIALIZACIÓN,CALIDAD Y FORMACIÓN
- REFORMAS SECTORIALES
- REFORMAS ESTRUCTURALES
- MARCO NORMATIVO

asintra

# ENTORNO COMPETITIVO

- Fortalezas / debilidades
- Oportunidades / amenazas
- Fuerzas mercado
- Inercias
- Tendencias normativas
- Competitividad
- Efectos
- Iniciativas

| FORTALEZAS | | DEBILIDADES |
|---|---|---|
| ➲ Adecuación entre el nivel de calidad esperado y observado de los usuarios salvo algunas excepciones | **Calidad** | ➲ Deficiencias en la calidad observada en materia de reclamaciones de usuarios<br>➲ Muy escaso nivel de implantación de las normas ISO 9.000 e ISO 14.000<br>➲ Imagen poco atractiva del sector ante el conjunto de la sociedad |
| ➲ Es el medio con menor accidentabilidad mortal junto con el ferrocarril (en VxKm) | **Seguridad** | |

# Comercialización

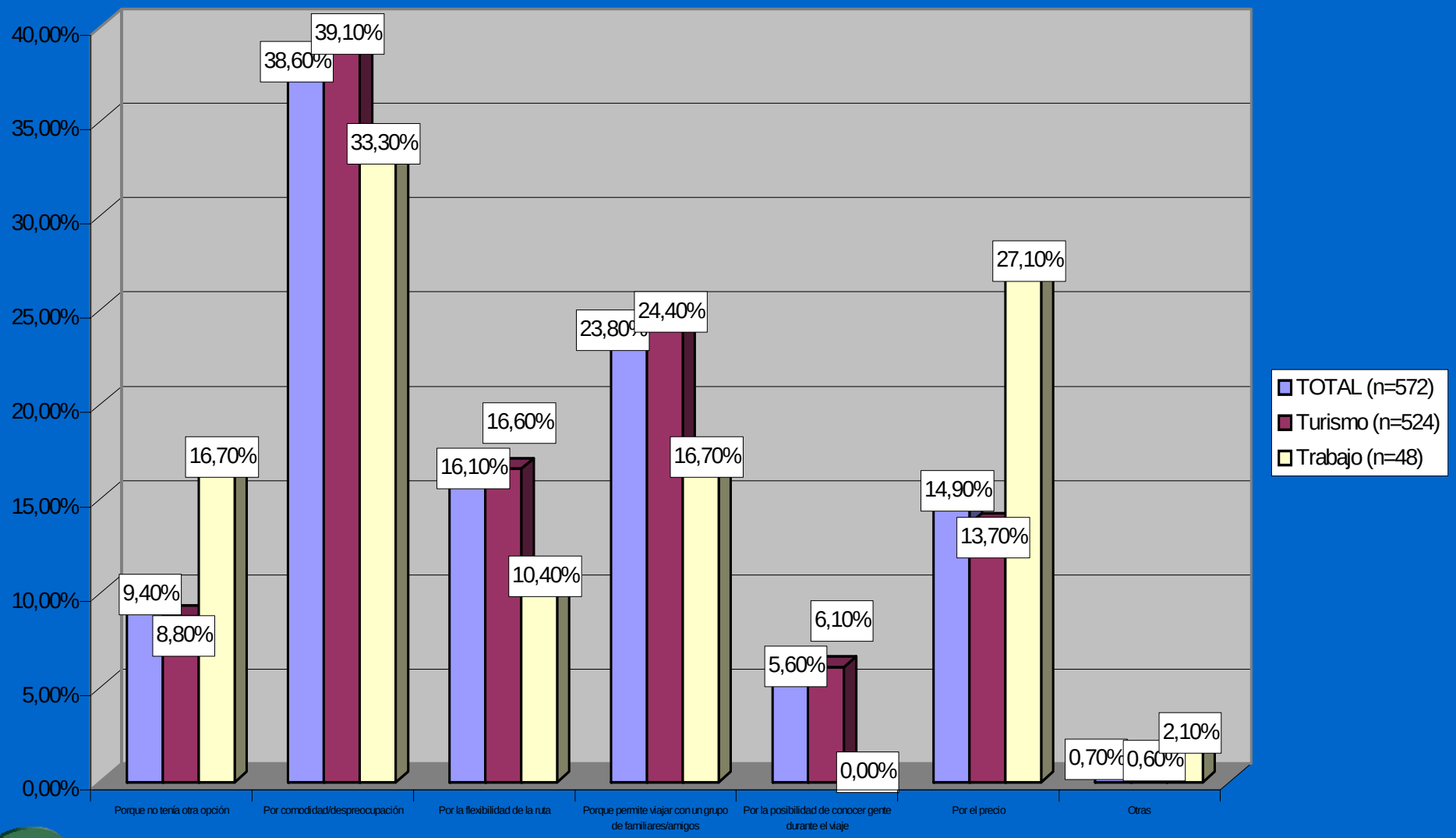
## CLIENTES

- LRPVUG
- Agencias de Viajes
  circuitos, visitas, transfer, charabanes, facultativas...
- Refuerzos LRPVUG
- Colegios
- Menores
- Fábricas
- Excursiones
- Congresos
- Colaboración
- Otros

# IMAGEN

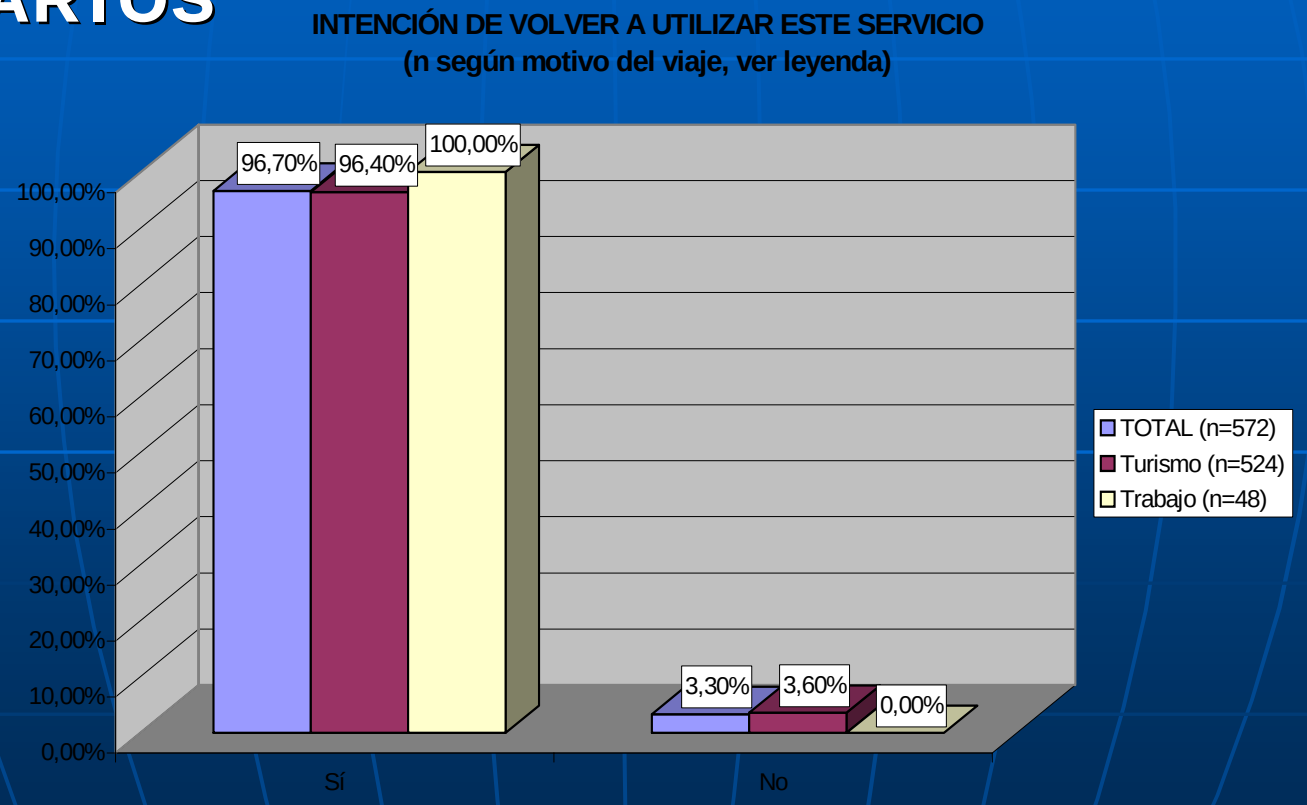
- Lo que SOMOS, HACEMOS y DECIMOS
- Lo que nuestros viajeros conocen
- Lo que nuestros viajeros no conocen
- Los que no nos conocen
- Lo que nosotros conocemos
- Lo que no conocemos

## RAZONES PARA ELEGIR TRANSPORTE DISCRECIONAL FRENTE A OTROS MEDIOS DE TRANSPORTE
(n según motivo del viaje, ver leyenda)

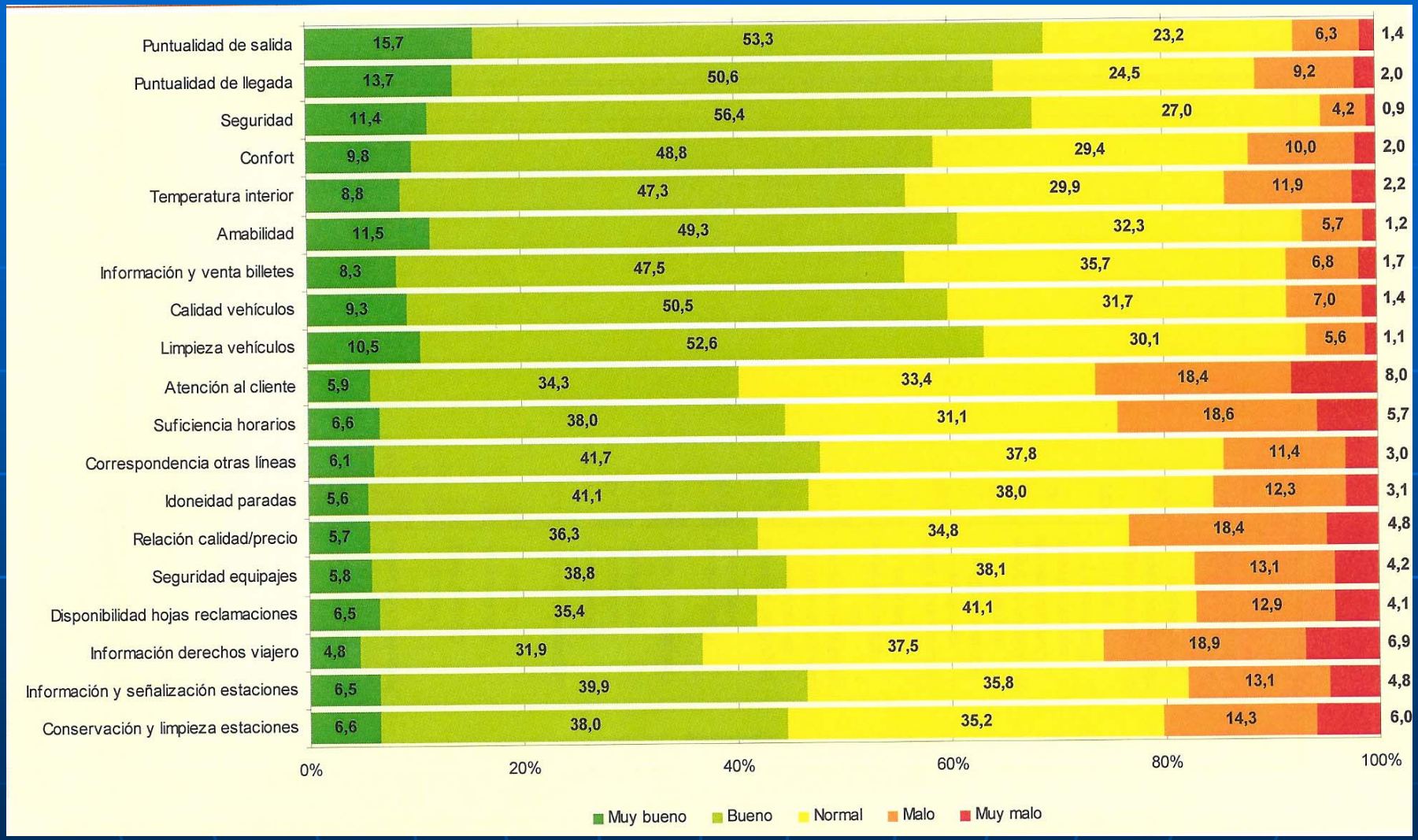


# Diagnóstico del Sector

- **ENCUESTAS A USUARIOS**



# ESTUDIO MINISTERIO DE FOMENTO



# ESTUDIO MINISTERIO DE FOMENTO

MINISTERIO
DE FOMENTO

## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN:
## Valoraciones globales de la Calidad Objetivo

Se han obtenido las siguientes valoraciones globales de la calidad objetivo de los diferentes aspectos del servicio, con base en la clasificación de los aspectos prioritarios recogidos en la encuesta.

**VALORACIONES GLOBALES**

| | |
|---|---|
| Puntualidad de salida | 9,03 |
| Puntualidad de llegada | 8,74 |
| Sensación de seguridad | 8,88 |
| Confort del autobús | 8,74 |
| Temperatura interior | 7,79 |
| Amabilidad del personal | 8,17 |
| Calidad del vehículo | 8,06 |
| Limpieza del autobús | 8,19 |
| Suficiencia de servicios | 7,76 |
| Correspondencias con otros modos | 7,63 |

| | |
|---|---|
| Idoneidad de las paradas | 7,62 |
| Relación calidad/precio | 8,02 |
| Información en la estación | 7,40 |
| Servicios en la estación | 7,21 |
| Seguridad de equipajes | 7,51 |
| Limpieza de la estación | 7,21 |
| Venta de billetes | 7,68 |
| Sistema de reclamaciones | 6,95 |
| Atención a las reclamaciones | 6,91 |

aintra

# PLAN DE CALIDAD

- COMUNICACIÓN
- INFORM.Y VENTA
- **TOMA Y DEJE**
- **SVCIO COMPROM.**
- **SVCIO. EN RUTA**
- POSTVENTA

Especialidades aptitud-actitud

*DIAGNOSIS , ESTRATEGIA, APLICACIÓN*

asintra

# ASPECTOS PERCIBIDOS POR EL VIAJERO

- DURACIÓN TOTAL DEL VIAJE
- **SEGURIDAD PERCIBIDA**
- CONFORT PSICOLÓGICO
- VALORACIÓN DEL TIEMPO
- CONDICIONES MATERIALES DEL VIAJES
- **SENSACIÓN DE DOMINIO Y CONTROL**

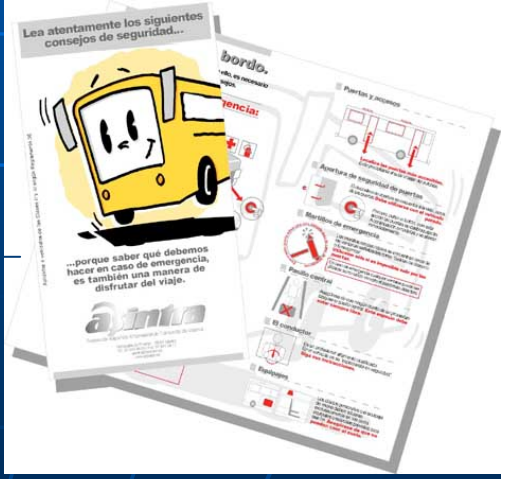
# asintra

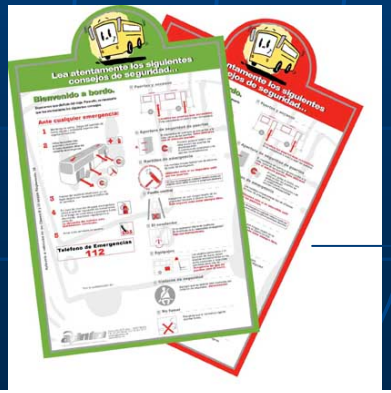
## SEGURIDAD

- MENOS DE 1% DE ACC. CON VICTIMAS
- 0,035% EN TRANSPORTE ESCOLAR
- 2 VICT. POR MIL MILLONES V/Km
- 90,6% DE ILESOS
- REGLAMENTOS. 36/66/80
- VICTIMAS 0,4% bus-1,9 RESTO VEHÍCULOS
- ALARMA
- ACEPTACIÓN SOCIAL

# ELEMENTOS DE **INFORMACIÓN** SOBRE SEGURIDAD A LOS VIAJEROS

- **AUDIOVISUAL**, de corta duración con explicaciones de una azafata a bordo de un autobús, indicando las medidas esenciales de seguridad. Se podrá exhibir como cortinilla de inicio en la programación de videos de las líneas regulares, servicios turísticos, e incluso transporte escolar.
- **DIPTICO ASIENTOS**, para colocar en el respaldo de los asientos de todos los vehículos, excepto en los urbanos y de cercanías, según modelo.
- **ADHESIVO**, para fijar en el interior de los autobuses, en sus zonas delantera y trasera, con las instrucciones sobre seguridad, en función de la Clase de vehículo según reglamento 36.



MINISTERIO DE FOMENTO
SUBSECRETARÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTES POR CARRETERA

Seguros MERCURIO

# asintra

# Cursos de prevención de riesgos en la conducción en situaciones de emergencia.

## CLAVES :ATENCIÓN AL CLIENTE, PERSONAL DE FRONTERA Y ALTO CONTACTO, VARIABLES PSICOSOCIOLÓGICAS.

### SERVICIO

- INTANGIBLE
- INSTANTÁNEO
- EFÍMERO
- FLUCTUABLE
- IRRECUPERABLE
- IRREPETIBLE
- NO DEVOLUCIÓN
- MALEABLE
- INCONTROLABLE

### TRANSPORTE

- PRODUCTO
- SERVICIO
- SERVICIO PÚBLICO
- ESENCIAL
  - ✓TIEMPO
  - ✓SEGURIDAD
  - ✓FIABILIDAD
  - ✓UTILIDAD

**Seguridad, rapidez, puntualidad, empatía, comodidad, instalaciones**

# CALIDAD

- COMUNICACIÓN
- INFORMACION Y VENTA
- TOMA Y DEJE
- SERVICIO COMPROMETIDO
- SERVICIO EN RUTA
- POSTVENTA

*DIAGNOSIS , ESTRATEGIA, APLICACIÓN*

# PERFIL TECNOLÓGICO DEL SECTOR

- 72,6% DE LAS EMPRESAS DISPONEN DE ALGÚN EQUIPO INFORMÁTICO
- 52,5% DE LAS EMPRESAS UTILIZAN ALGUNA HERRAMIENTA INFORMATICA DE GESTIÓN DE TRANSPORTE (ECONÓMICA Y CONTABLE)
- 48,1% DE LAS EMPRESAS DISPONEN DE CONEXIÓN A INTERNET
- 31,7% USO DE INTERNET EN EL DESARROLLO DE SU ACTIVIDAD
- 2,6% DE LAS EMPRESAS REALIZAN TRANSACCIONES COMERCIALES (COMERCIO ELECTRONICO)

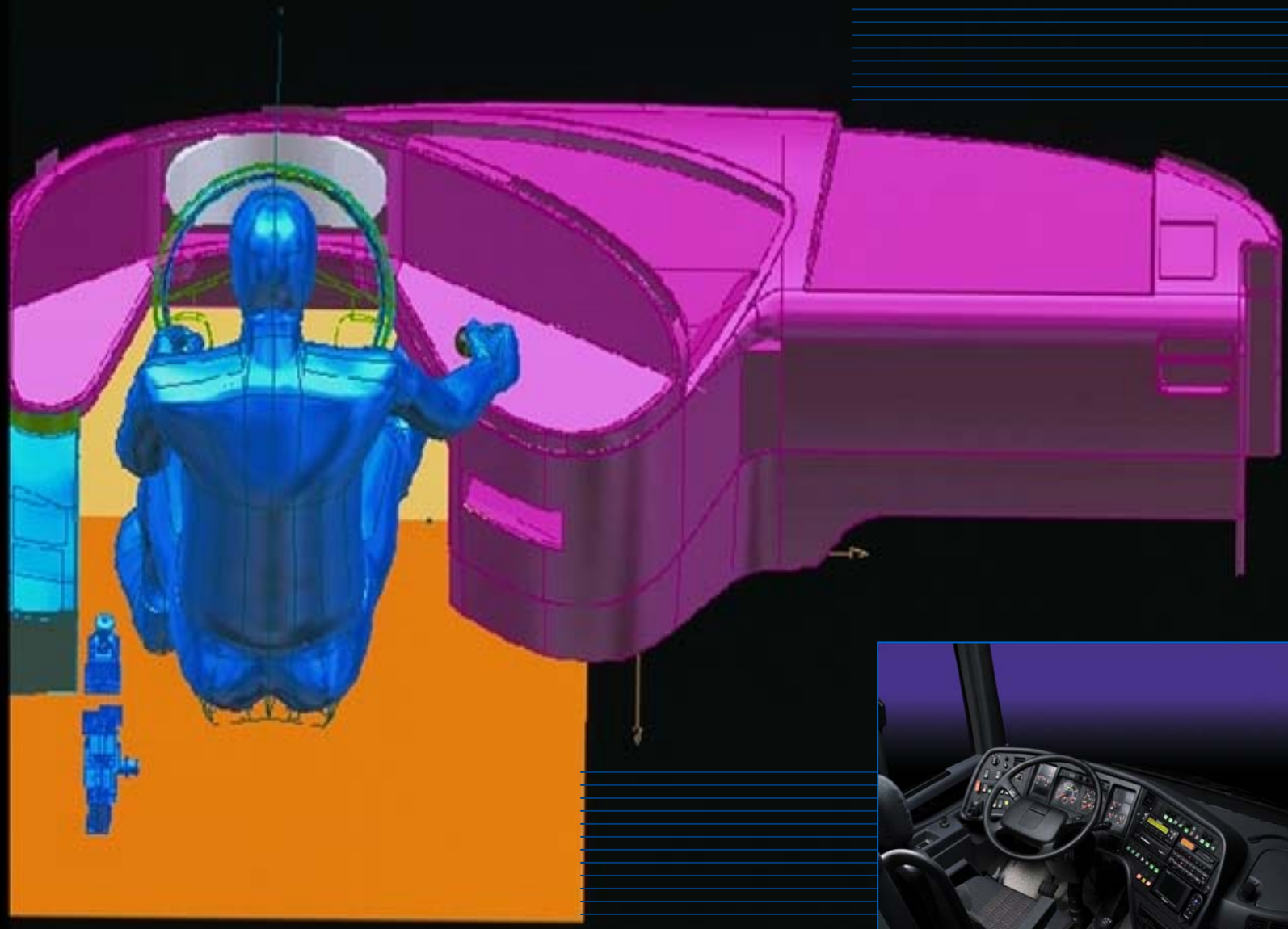
# CRS

- CENTRAL DE RESERVAS
- VENTA DE BILLETES A TRAVÉS DE INTERNET
- INFORMACIÓN AL USUARIO
- INFORMACIÓN A LAS AGENCIAS DE VIAJES

# ÁREAS

- GESTIÓN
- SAE
- CONDUCCIÓN
- VEHÍCULOS
- INFORMACIÓN
- COMERCIALIZACIÓN-GDS

# CONDUCCIÓN Y SEGURIDAD EN EL TRANSPORTE



asintra

MINISTERIO DE FOMENTO
SUBSECRETARÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTES POR CARRETERA

Seguros MERCURIO

# asintra

Escuela de Formación SANTOS

## Cursos de prevención de riesgos en la conducción en situaciones de emergencia.

# objetivos

Facilitar el conocimiento suficiente para afrontar las dificultades que afectan al conductor, con la implantación de nuevas tecnologías en los vehículos.

Mejorar la competencia humanas y técnicas de los profesionales del sector de transportes público de viajeros por carretera.

Mejorar la seguridad en la carretera.

Incrementar el nivel de autoestima de los conductores, así como mejorar su imagen y dignificación de la profesión de conductor.

Conocer los posibles accidentes que se pueden producir durante la conducción y las medidas que se pueden adoptar para evitarlos.

Conocer en profundidad el vehículo que conducen, en situaciones de emergencia.

Tráfico urbano:

75 personas en 60 coches

o en 1 autobús