



EXPERIENCIAS

Inspecciones objetivas

Luis Simón Albalá

Equipo de Calidad
[Cercanías de Asturias](#)

El Informe de Inspección en el que se plasma la visita anual del cliente misterioso, como paso previo a la auditoría de la Norma UNE-EN 13816, siempre se espera con expectación por cuanto supone una oportunidad para detectar aspectos que pueden pasar desapercibidos a la propia organización inspeccionada: ese cartel desfasado, una información solamente para iniciados, un mantenimiento relajado, una respuesta imprecisa, etc.

Más allá de que la empresa se ajuste a las normas o de que los incumplimientos queden dentro de los márgenes tolerados, se agradece que la inspección se detenga en las cada vez más exigentes expectativas sociales relacionadas con la mejora de la accesibilidad, el complejo ámbito de la video vigilancia, el tratamiento de los datos personales o la protección civil.

Es de destacar igualmente que la objetividad de los inspectores supone un plus de credibilidad al estar familiarizados con otros medios de transporte u otras empresas de servicios.

Por lo demás, el detallado análisis del servicio ofertado, de la puntualidad del servicio, del confort, de la seguridad, del impacto ambiental y del resto de parámetros objeto de inspección, sirve para contrastar la visión-cliente con la que se extrae de los métodos internos de medición y control.

El resultado de la inspección genera internamente en ocasiones cierta contrariedad, al no haber sido capaces los miembros de la organización de detectar aspectos muchas veces elementales, lo cual significa un estímulo para elevarse por encima de la rutina y ponerse en la situación del usuario de nuestros servicios de transporte.