

Socios de altura

La Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) fue creada en 1988, sin ánimo de lucro, por 14 grandes compañías con el propósito de difundir las ventajas de aplicar el concepto de calidad total en la empresa. A finales de 1995 ya supera los 440 socios, procedentes de la mayoría de los países de Europa y de los más variados secto-

res empresariales. Entre ellas, por parte española, destacan socios tan representativos como Renfe, Sevillana de Electricidad o el Banco Bilbao Vizcaya. Juan Liqueste, secretario general del Club Gestión de Calidad, entidad que colabora habitualmente con la EFQM en España, cree que "el sólo hecho de presentarse al premio es una herra-

mienta muy útil para gestionar mejor la empresa. Lo que más valora el jurado es el conjunto de actividades y factores que intervienen en la gestión de la compañía, y que haya mantenido en los últimos años un afán constante de mejora". La Comisión Europea siempre ha respaldado y avalado la importancia del Premio Europeo a la Calidad. □



El 96,3 por ciento de los viajeros AVE califica el servicio de satisfactorio o muy satisfactorio.

grado de confidencialidad llega a tal extremo que ni las propias empresas interesadas sabrán los puntos que han conseguido.

El Premio Europeo de la

Calidad toma como referencia el modelo europeo para la Gestión de la Calidad Total, que está basado en la siguiente premisa: "la satisfacción del cliente, la satisfacción de los

empleados y el impacto en la sociedad se consiguen mediante el liderazgo en política y estrategia, gestión del personal, recursos y procesos, que llevan finalmente a la excelen-

cia en los resultados empresariales". Estas nueve áreas o elementos son las que darán el triunfo a una de las empresas participantes. "Un sólo dato", señala **Antonio Caetano**, "no vale para evaluar el éxito de gestión de una empresa. En las 75 páginas hay miles de datos y consideraciones. El índice de satisfacción del cliente alcanzado o el nivel de puntualidad son importantes en el caso del AVE, pero servirían de poco si se analizan de forma aislada. Lo que más valora la EFQM es la continuidad de la gestión en el tiempo. El mínimo son tres años y lo normal cinco. Nuestro proyecto recoge los del 92, 93, 94, y 95 y la tendencia del 96". □

Mucho más que velocidad

El Ave es junto a las cercanías el producto Renfe que mayor grado de satisfacción da a sus clientes. La última encuesta de calidad realizada entre los clientes ofrece un resultado espectacular, el 96,3 por ciento de los viajeros se muestra satisfecho o muy satisfecho y en una escala del uno al diez, la nota alcanzada por el tren, del que se analizan 26 cuestiones, es de un 8,6, es decir, sobresaliente si se expresa en la antigua terminología escolar.

En la actualidad, el Ave, cuyas prestaciones puramente ferroviarias no necesitan ser ponderadas, ofrece en sus tres clases la proyección de una película con auriculares gratuitos y la revista Paisajes para todos los pasajeros. En las clases preferente y club la restauración va incluida en todos los trenes y dependiendo de su horario consiste en desayuno, comida, cena o pequeña colación. Entre Preferente y

Club existen pequeñas diferencias, como calidad de los manteles -papel para una y tela para la otra- o de la vajilla -melanina y loza- y en el número de consumiciones gratuitas que se incluyen el billete que es ilimitado en Club y se reduce a una en el caso de la clase Preferente.

Ambas clases incluyen el aparcamiento gratuito de un vehículo en los recintos de las estaciones y el reparto de prensa -general, deportiva y económica- en el tren y en la sala Club Ave de las estaciones de la línea que pueden utilizar los viajeros de ambas clases. Una zona especial de cada tren, denominada familiar dispone de juegos como oca, damas y ajedrez. A los niños, también en ocasiones se les ofrece atenciones, complementarias como cuadernos lapices o pequeños juegos.

Uno de los aspectos más valorados es sin duda el de la puntualidad, aun-

que quizá habría que hablar de "impuntualidad positiva" ya que buena parte de los trenes llegan antes de la hora prevista. Desde que el Ave inició su compromiso de devolución del importe íntegro del billete en caso de que, por causas imputables a Renfe, se superen los cinco minutos de retraso, la puntualidad es la característica que mejor define al servicio para sus clientes.

En 1995 circularon un total de 13.548 trenes Ave de larga distancia, de los que sólo el 0,08 por ciento, es decir diez, llegaron con ese retraso superior a los cinco minutos. Esa marca supuso que se devolviera el importe de su billete a 2.348 clientes, el 0,07 por ciento de los 3.196.900 que utilizaron el servicio. El importe devuelto fue de algo más de diez millones de pesetas mientras que los ingresos totales se cifraron en 15.700 millones. A.L.R. □