

<p>TÍTULO:</p> <p>Diseño e implantación de un Índice de Calidad de Servicio en Carreteras Concesionadas Chilenas</p>	<p>AÑO:</p> <p>1999</p>
<p>REFERENCIA:</p> <p>Asesoría de la Asociación Española de la Carretera y la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas a la Coordinación General de Concesiones del Ministerio de Obras Públicas de Chile</p>	
<p>OBJETIVOS:</p> <p>El objetivo perseguido con el desarrollo de esta iniciativa era la definición de un sistema de control que permita no sólo garantizar los estándares de servicio para los usuarios de las carreteras concesionadas chilenas sino plantear las bases de aquel sistema que permita la mejora sistemática del mismo.</p> <p>CONTENIDO:</p> <p>El documento resultante contiene la definición de un índice de seguridad vial que compara los niveles de accidentalidad de una carretera con los valores medios para este tipo de vías y un índice de seguridad vial particular, en el que se considera las características propias de cada tramo de carretera.</p> <p>De esta manera se obtuvo una herramienta muy útil para valorar el servicio que las empresas concesionadas están dando a los usuarios en un tramo concreto, que permite detectar y corregir pautas incorrectas y potenciar y premiar a las empresas que proporcionan un servicio de calidad.</p>	