

## Apunts per a la Qualitat del servei en una xarxa de transport integrada

### Del servei segregat al servei en xarxa integrada

#### Canvi en la percepció del servei

- D'una visió fragmentada del servei de transport vers una visió integrada i única del mateix servei.

#### Pel nou client *'integrat'*

- És més important el funcionament del sistema en el seu conjunt que l'excel·lència d'una de les peces.
- No es conformarà amb els nivells de qualitat actual del servei:
  - Oferta
  - Informació
  - Preu
  - Serveis al client
- El més alt dels nivells de qualitat aportat pels diferents operadors esdevindrà la referència del sistema.
- La debilitat d'una de les peces repercutirà en la credibilitat del sistema.

## Noves exigències del servei integrat

- A les exigències de qualitat d'unes condicions de servei (**1er nivell d'exigència - OPERADOR**), s'haurà de comptar amb d'altres (**2on nivell d'exigència – SISTEMA**):
  - a. Coordinació de serveis
  - b. Informació ampliada sobre el sistema
    - i. Informació general (horaris, tarifes, condicions de viatge, etc.)
    - ii. En cas d'incidències
  - c. Homologació dels diferents serveis integrats:
    - i. Dels estandars de servei de transport
    - ii. Del sistema d'atenció al client i post-venda
- Els nodes de connexió seran cada vegada més importants que els 'serveis bàsics' i esdevindran la veritable estructura del sistema.

S'ha d'aprofundir en la coordinació entre els operadors

Ens Coordinador

3

## 1er nivell d'exigència . L'operador

- L'operador vetllarà per l'acompliment d'un nivells de qualitat a cada aspecte del servei

Concepte	2008	Millora
Fiabilitat del servei	5,88	▲ <b>Fiabilitat</b>
Oferta general de serveis	6,10	▲ <b>Freqüència + Capacitat</b>
Rapidesa	6,62	▲
Facilitat d'arribada al sistema	6,94	▼ <b>Accesibilitat</b>
Equipament/Comfort estació	6,31	▲
Equipament/Comfort al vehicle	6,68	▲
Neteja	6,28	▲
Informació	5,71	▲
Condicions econòmiques	5,13	▼
Seguretat	5,73	▲
Actitud del personal	6,69	▲
Relació amb el client	6,15	▲



La millora d'aspectes essencials del servei estarà molt condicionada

**Acords institucionals** hauran de garantir la disponibilitat i fiabilitat de les infraestructura

4

## L'Estrategia de millora a Renfe Rodalies



5

## 2on nivell d'exigència: el conjunt del sistema

## Fase I

## Integració Tarifària

- Cada operador té els seus propis sistemes d'informació i atenció al client.
- Adaptació dels sistemes de cada operador, ampliant la seva cobertura a d'altres (Transmet, ...)
- Ha arribat al seu límit funcional
- Aquests sistemes no poden respondre amb la mateixa funcionalitat a les necessitats del client d'un servei integrat.

## Fase II

## Definició de noves pautes i sistemes

- De 'marca blanca'
- Han d'aportar un valor afegit als operadors ampliant el seu límit funcional, tot respectant la seva identitat
- Plantejament eficaç i racional
  - Sense caure en ambició desmesurada (parany)
  - Prestacions a curt termini
  - Obert, permetent la seva ampliació i actualització

6

## Gestió de la informació integrada

- Cal definir protocols i eines d'intercanvi de la informació entre operadors
- Sistema d'informació integrat

- Cada operador manté actualitzada la informació del seu servei
- Tots els operadors, a través del seu Centre de Gestió tenen accés a la informació (incidències, punts d'atenció, condicions internes, etc)
- Cada operador té la responsabilitat de distribuirla pels seus canals



7

## Nous canals d'interlocució directa amb el client

- Els usuaris han de conèixer els nivells de qualitat que l'operador i el servei es compromet a oferir
  - Carta de serveis
- Millora del diàleg amb l'usuari:
  - Personal i directe
    - Gestió de queixes
  - A través de les organitzacions que el representen
    - Comité d'usuaris

## El Comité d'usuaris

Diàleg amb l'usuari a través de les organitzacions o entitats que representen per tal de que puguin plantejar de forma directa, les disfuncions que percibeixen en els serveis que l'operador presta, permetint un diàleg que ajudi a superar conflictes o tensions derivades de la prestació d'un servei que sempre es millorable



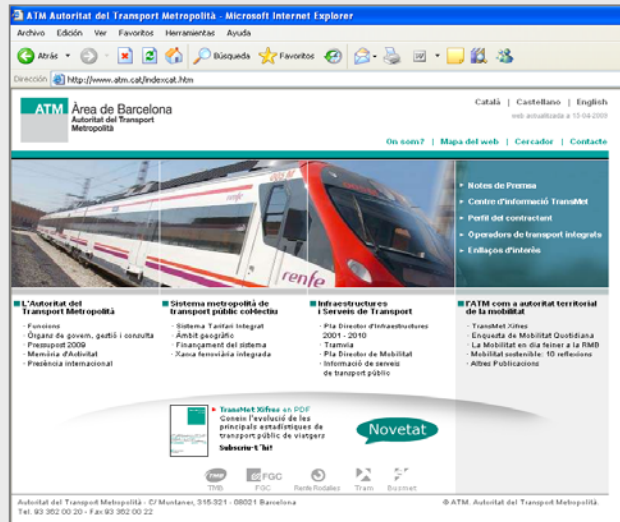
8

- A més de la xarxa de punts d'informació al clients dels operadors, el ciutadà ha de tenir un **canal permanent i global d'informació i serveis del sistema**

## Aprofitem les noves tecnologies

Cal incloure:

- Tarifes (disponible)
- Programació de serveis
- Alternatives intermodals
- Incidències en el servei (Parcialment disponible)
- Accessibilitat
- Serveis al client:
  - Queixes i reclamacions
  - Reduccions especials
  - ....



9

- El sistema de queixes ha de ser prestigiat
- La correcta gestió de las queixes és essencial per a millorar tant el servei com la credibilitat del sistema de transport públic entre el seus usuaris.
- La forma en que es trata a l'usuari i les seves queixes, i com aprenem d'elles, dirà molt sobre l'organització del sistema.
- Un tractament adequat de les queixes consisteix en:
  - Gestionar-les amb eficàcia
  - Aprendre d'elles
  - Millorar el rendiment
- L'usuari ha de tenir clar, en cas de que alguna cosa falli:
  - ¿On m'he de queixar?
  - ¿Cóm he de fer-ho?
  - ¿Fins quin punt es considerarà la meva insatisfacció?

**Micro-Proyectos  
d'innovació i millora**

10

## L'evaluació de la qualitat

- Hem de revisar els sistemes clàssics d'avaluació de la qualitat en el servei

**Qualitat objectiva**

Índex aritmètic en el que es ponderen diferents paràmetres 'objectius' de producció:

- Puntualitat
- Incidències

**Qualitat Percebuda**

Basat en enquestes directes a clients en trens i estacions

**Client ocult**

Auditoria realitzada per una empresa especialitzada, que avalua de forma homogènia paràmetres predeterminats en estacions i trens

**El nou repte:**

**La 'marca blanca' del sistema haurà d'esdevenir la garantia de qualitat i credibilitat del mateix**



**renfe**

Jesús Pozo i Tejado  
Gerent Comercial i de Control de Gestió  
Direcció de Rodalies Metropolitanes de Barcelona