

INDICADORS DE QUALITAT I AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ

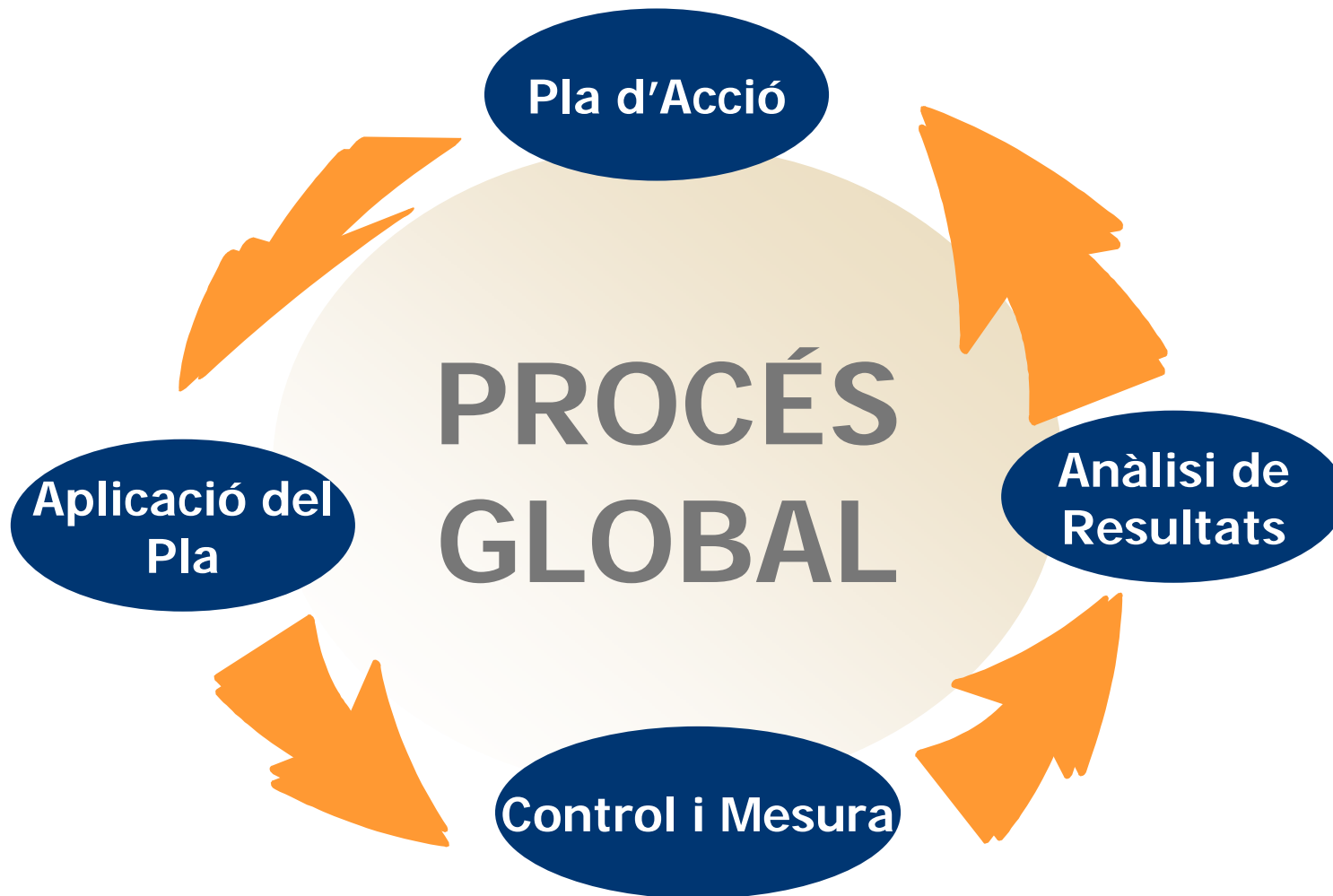
Requisits bàsics per a certificar la qualitat dels serveis de transport regular interurbà de viatgers en autobús a Catalunya
(Titulars de concessions administratives de transport regular de competència de la Generalitat de Catalunya)

EN-UNE-13816

Metodologia

- Es planteja com una eina de suport a la gestió i millora del rendiment
- És una oportunitat de millorar la gestió basada en les evidències
- Facilita l'assignació de recursos per millorar la qualitat.
- Orientada a l'obtenció de resultats.

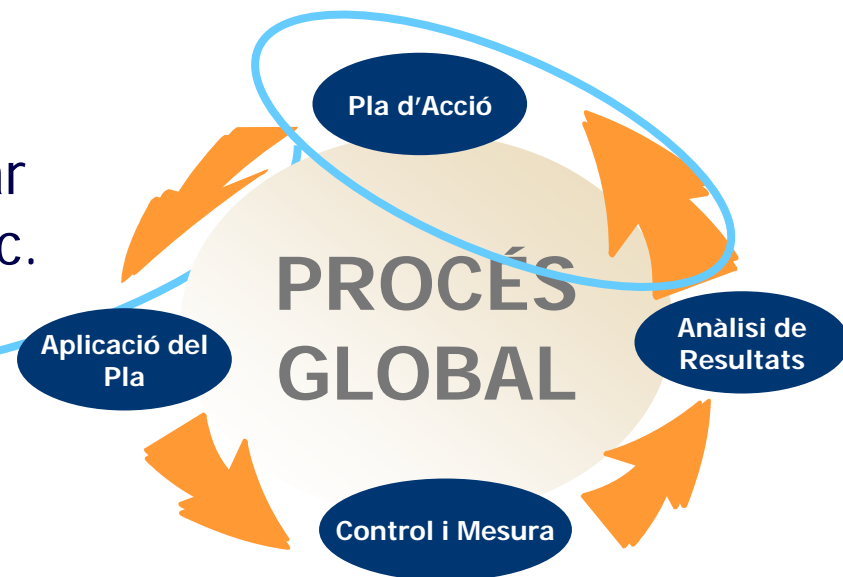
Metodologia



Metodologia

La metodologia P, D, C, A habitual parteix de la definició i **Planificació del Servei** que es vol prestar.

- De l'Anàlisi dels Resultats s'han de derivar els Plans d'Acció per a la millora de l'Organització.
- El pla d'actuacions ha d'estar en línia amb el Pla Estratègic.



PLA D'ACTUACIONS. PLANIFICACIO DEL SERVEI

CAL PLANIFICAR EL SERVEI PER MAXIMITZAR LA SATISFACCIÓ DELS CLIENTS I, AMB ELLA, LA MAXIMITZACIÓ DEL BENEFICI

DOCUMENTS REQUERITS

- MANUAL DE LES CARACTERÍSTIQUES BÀSIQUES DEL SERVEI
- PLA DE PREVENCIÓ D'ACCIDENTS
- PLA DE PREVENCIÓ D'INCIDENTS (SEGURETAT)
- PLA DE TRACTAMENT DE RESIDUS
- CARTA DE SERVEIS (2009)

REQUERIMENTS ISO 9001

- DISSENY DE NOUS SERVEIS

Metodologia

El procés de **Prestació del Servei i els Mètodes de Control** del mateix són les eines que asseguren que el Pla d'actuacions definit es compleix dins dels límits definits:

- Aplicació del Servei definit.
- Control del servei. Mitjançant indicadors que permeten saber que efectivament l'aplicació es correcta.



APLICACIÓ DEL PLA. PRESTACIÓ DEL SERVEI

EL COMPLIMENT DEL SERVEI PLANIFICAT HA D'ASSEGURAR LA MÀXIMA SATISFACCIÓ DELS CLIENTS I, PER TANT, DEL BENEFICI.

DOCUMENTS REQUERITS

- INFORMACIÓ DE PARADES, HORARIS, ...
- ATENCIÓ AL CLIENT
- COMPETENCIA PROFESSIONAL
- MANUAL DEL CONDUCTOR
- GESTIÓ D'AVARIES
- NO CONFORMITATS
- CONSERVACIÓ I NETEJA
- **TRACTAMENT DELS RESIDUS**

REQUERIMENTS ISO 9001

- COMPRES
- CALIBRACIÓ DELS EQUIPS

CONTROL I MESURA. CONTROL DEL SERVEI

EL CONTROL DELS PARÀMETRES DEL SERVEI HA D'ASSEGURAR QUE ES MAXIMITZA LA SATISFACCIÓ DELS CLIENTS I, PER TANT, ASSOLIR LA MAXIMITZACIÓ DEL BENEFICI.

DOCUMENTS REQUERITS

- MEDICIÓ DEL NIVELL DE PRESTACIÓ
- AVALUACIÓ COMPLIMENT HORARI
- AVALUACIÓ DE L'AJUST OFERTA/DEMANDA
- AVALUACIÓ DE LA PERCEPCIÓ DEL CLIENT
- QUEIXES I RECLAMACIONS
- **INDICADORS DE CONSUM ENERGÈTIC**

REQUERIMENTS ISO 9001

- AUDITORIES INTERNES

Metodologia

El procés **d'Anàlisi del Servei** és l'eina que assegura el cercle virtuós de millora, ja que és l'input del nou Pla d'actuacions:

Anàlisi de Resultats. Les dades no tenen cap valor i no es converteixen en informació fins que no s'hi afegeix l'anàlisi i l'experiència que les transformen en coneixement.



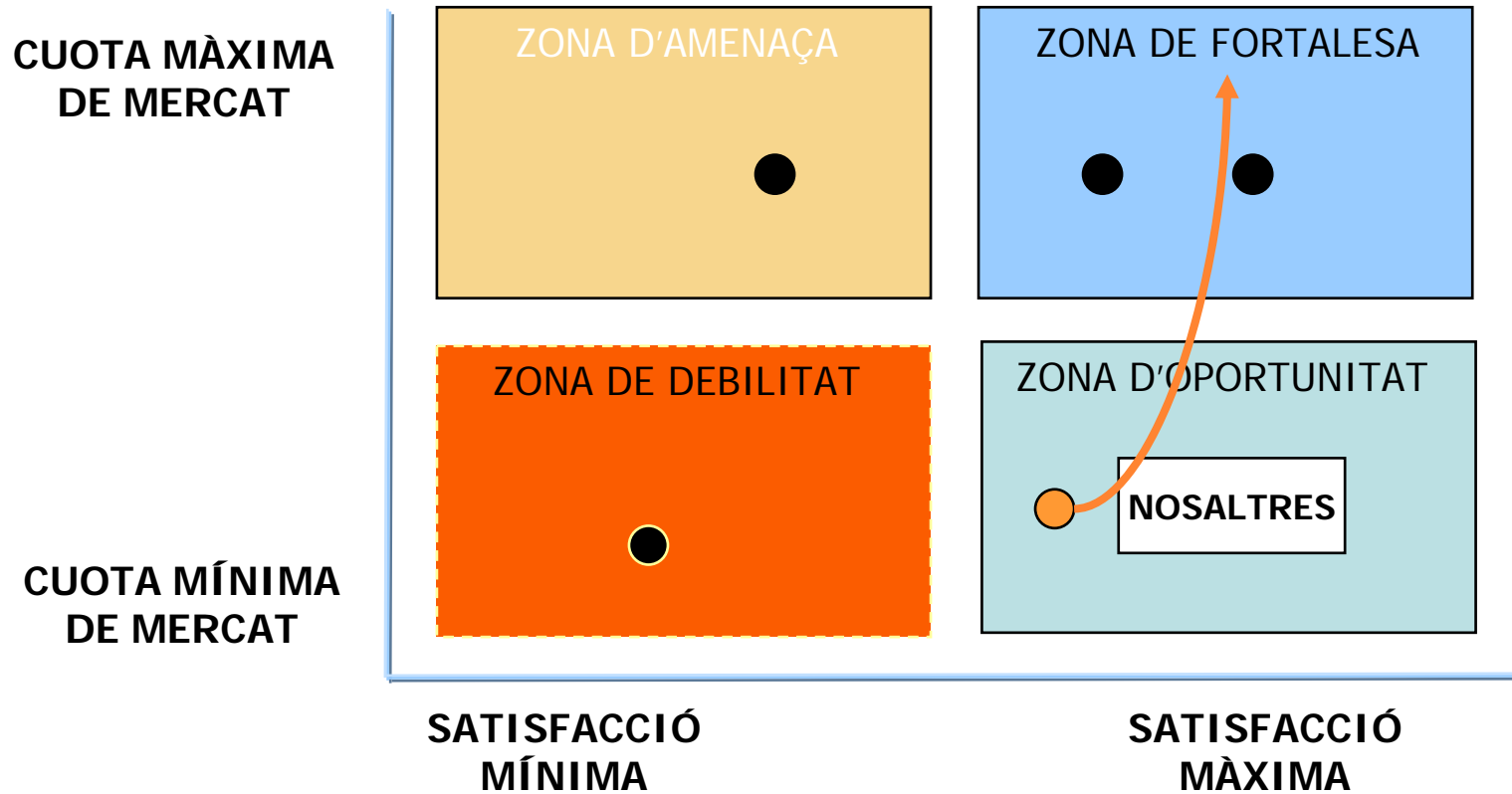
ANALISI DELS RESULTATS. ANALISI DEL SERVEI

L'ANÀLISI DE LA REALITAT DEL SERVEI HA D'AJUDAR A QUE LA NOVA PLANIFICACIÓ, PRESTACIÓ DEL SERVEI I PUNTS DE CONTROL (INDICADORS), ASSEGURIN QUE ES CONTINUA MAXIMITZANT LA SATISFACCIÓ DELS CLIENTS I, PER TANT, EL BENEFICI

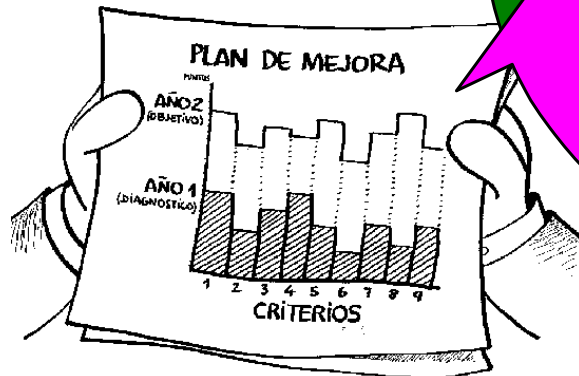
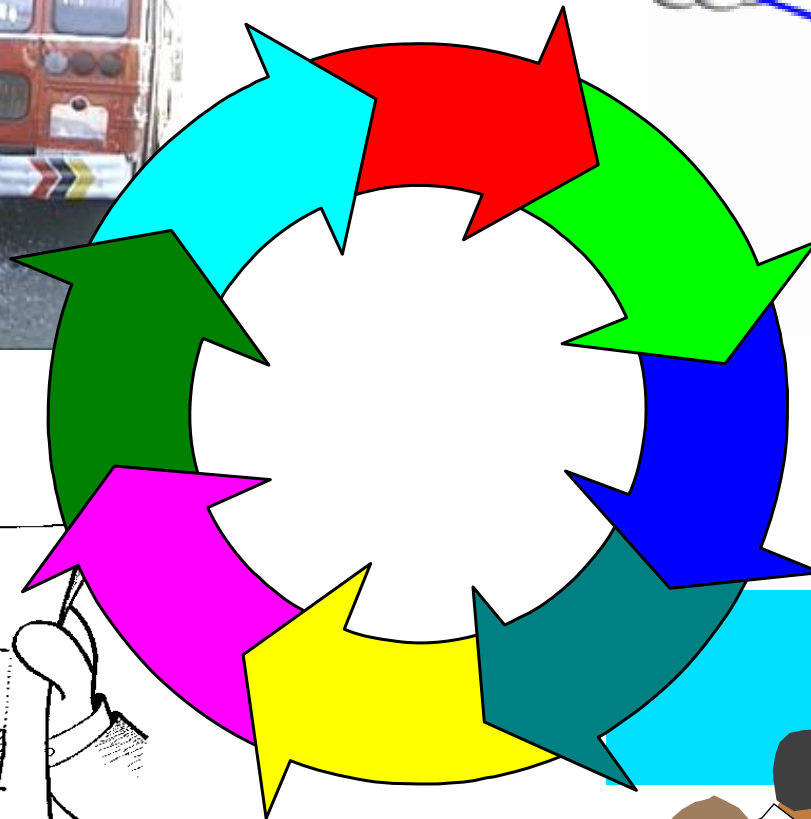
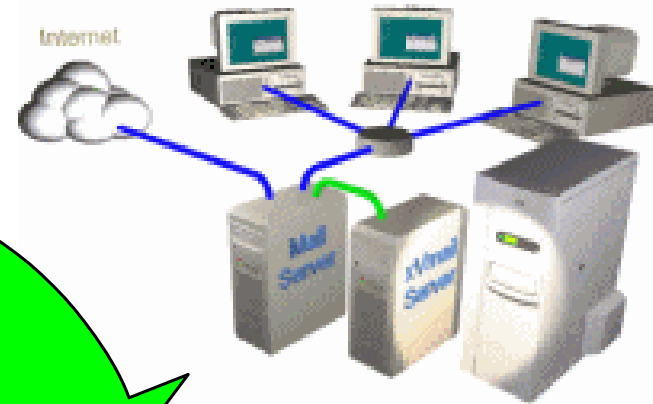
DOCUMENTS REQUERITS

- REVISIÓ DEL SISTEMA PER LA DIRECCIÓ
- ACCIONS CORRECTORES I PREVENTIVES
- PLA D'ACTUACIONS DE MILLORA
- **INFORME I CONCLUSIONS SOBRE L'AVALUACIÓ DE L'AJUST ENTRE OFERTA I DEMANDA** (per a la DGPT)
- **RESUM I CONCLUSIONS DE L'AVALUACIÓ DEL COMPLIMENT HORARI** (per a la DGPT)

Resultats de l'aplicació del PDCA

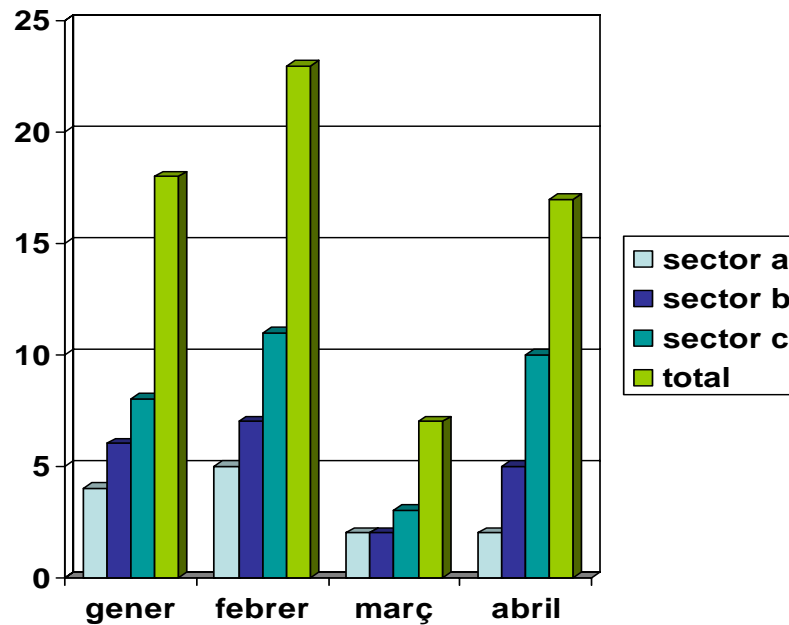


PAUTA	NIVELL EXIGENCIA	SITUACIÓ INNACCEPTABLE
Prevenió d'accidents	Mantenir registre accidents i realitzar pla de prevenció que els utilitzi i avaluar-lo periòdicament	Que un accident no hagi estat registrat o no s'hagi analitzat la conveniència d'activar accions preventives
	Que el 100% dels vehicles en servei disposin d'elements de seguretat concordant	Que un vehicle iniciï la ruta amb constància d'algun incompliment en relació als elements de seguretat



Definició d'Indicadors			
ACC-02	Accidents	Procés transport	Resp. Seguretat
Conèixer el nº d'accidents respecte total d'accidents sense danys personals a la totalitat de les línies			
Nº absolut		Periodicitat seguiment: Mensual	
Formula: Suma dels codis Acc-A, Acc-B, Acc-C			
Origen de les dades: Sistema informàtic de l'empresa			
Condicionant: Les dades d'origen han de permetre l'avaluació per línia i per conductor			
Objectiu: 156 Accidents sense danys personals/any (13 acc/mes)			
Departaments implicats: Trànsit, Seguretat, Qualitat			

Abril	Situació actual: 17	Punt alarma: 16
Total	Situació actual: 65	Punt alarma: 61



Anàlisi:

Reducció març conjuntural.

Sector C

Increment respecta Setmana Santa any passat.

Nous conductors per increment de flota a finals de març.

Decisions:

Increment de formació.

Traspàs de nous conductors a Sector A