

EXPERIÈNCIES DE GESTIÓ DE LA QUALITAT AL SECTOR DE LA LOGÍSTICA i TRANSPORTS de VIATGERS

EXPERIÈNCIES DE GESTIÓ DE LA QUALITAT AL SECTOR DE LA LOGÍSTICA i TRANSPORTS de VIATGERS

L'empresa **TUS** es va constituir al 1982 per explotar el servei de transport urbà de passatgers a la ciutat de Sabadell amb 80 treballadors i 33 autobusos. Després de 37 anys de servei, TUS està formada per 170 treballadors (conductors, mecànics, personal de neteja, administració, enginyeria, qualitat i medi ambient, noves tecnologies i atenció a l'usuari) i és una empresa de referència en el sector del transport.

Les seves principals característiques són:

- Més de 13 milions de passatgers anuals.
- Flota de 64 autobusos.
- Instal·lacions de darrera generació (cotxeres).
- Sistema d'Ajuda a l'Explotació amb 80 panells d'informació a l'usuari.
- Normatives ISO 9.001 de Qualitat, ISO 14.001 de Medi Ambient i UNE EN 13.816: Definició de la Qualitat del Servei.



EXPERIÈNCIES DE GESTIÓ DE LA QUALITAT AL SECTOR DE LA LOGÍSTICA i TRANSPORTS de VIATGERS

Al llarg dels seus 37 anys de vida, TUS ha rebut nombrosos reconeixements. Els més destacats són:

- Millor empresa de transport urbà d'Espanya (any 1996).
- Premi Cambra de Comerç de Sabadell (any 2005).
- Premi Medi Ambient de la Generalitat de Catalunya (any 2007), a la millor iniciativa en la gestió medi ambiental de l'aigua.
- Reconeixement institucional pels 25 anys d'activitat (any 2007).
- Integremp per la igualtat d'oportunitats i gestió de la diversitat (2010).
- EGARSAT (mútua prevenció): 0 accidents de treball (2011 i 2012).
- Reconeixement COOPCAT per potenciar els principis i valors cooperatius (2017).
- Reconeixement a la Garantia de Qualitat Ambiental al Taller Manteniment de TUS. (2017).

EXPERIÈNCIES DE GESTIÓ DE LA QUALITAT AL SECTOR DE LA LOGÍSTICA I TRANSPORTS de VIATGERS

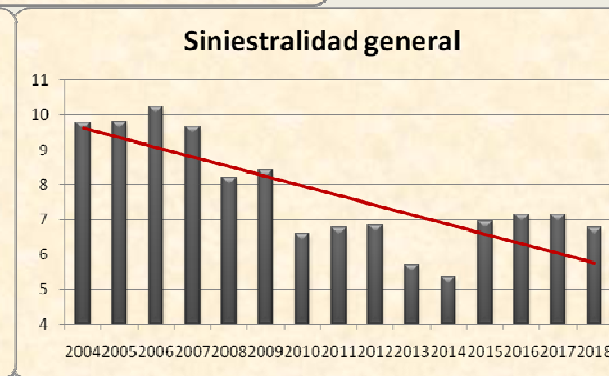
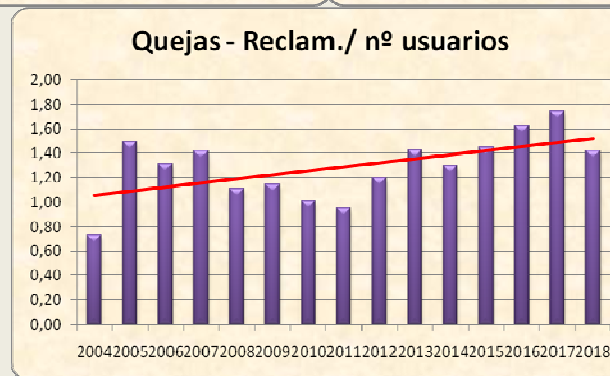
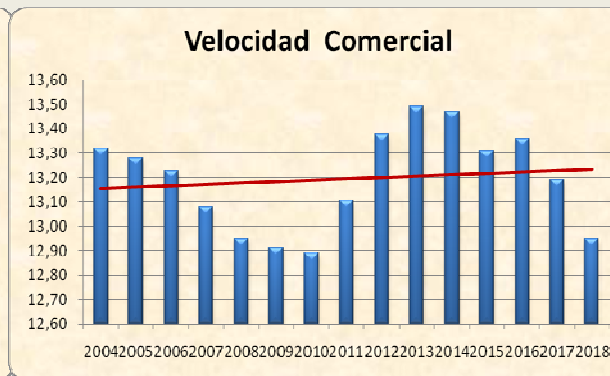
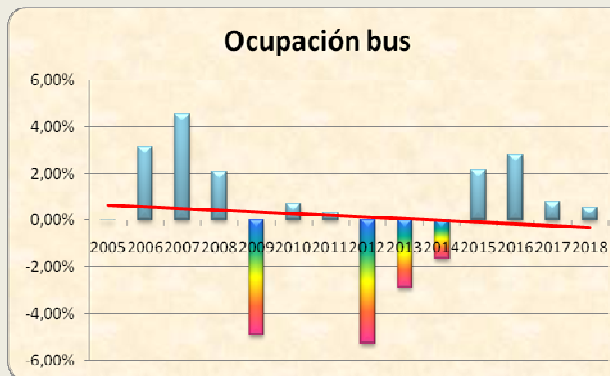


TUS

NORMES INTEGRADES AMB UNE 13.816:
 COL·LEGI D'ENGINYERS 19-06-19

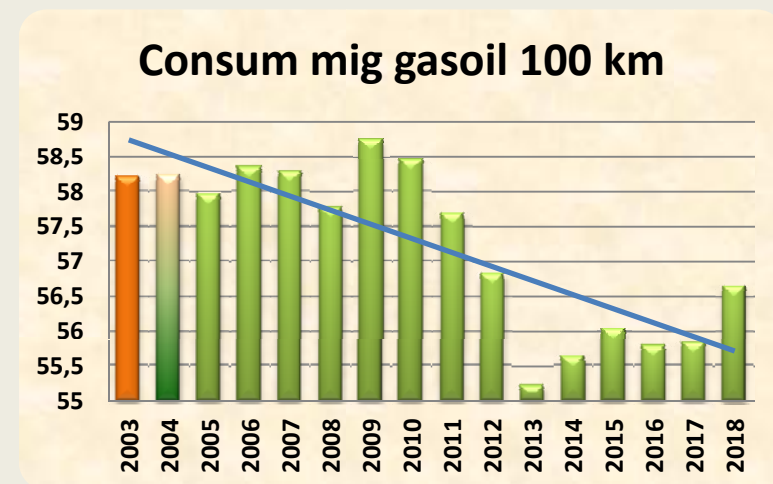
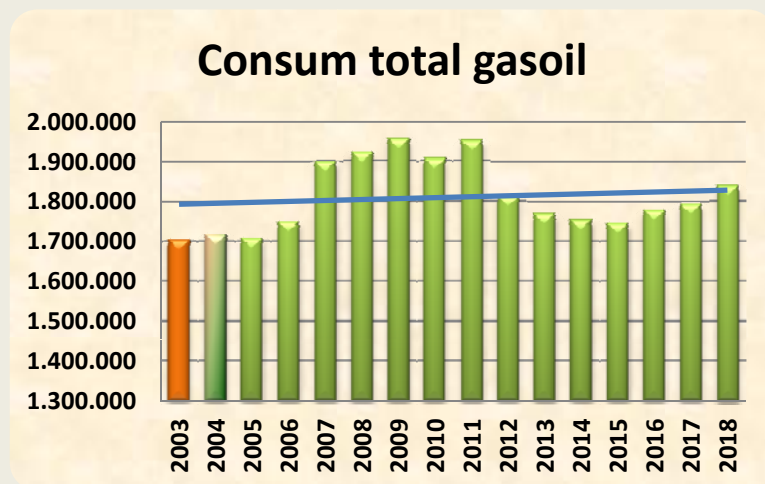
EXPERIÈNCIES DE GESTIÓ DE LA QUALITAT AL SECTOR DE LA LOGÍSTICA i TRANSPORTS de VIATGERS

Tot això, de què ens ha servit?



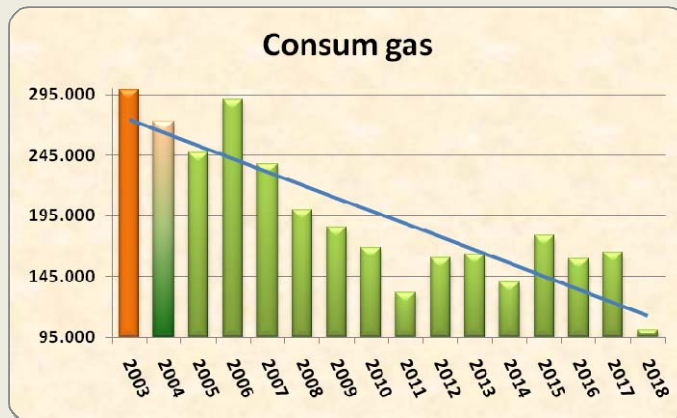
EXPERIÈNCIES DE GESTIÓ DE LA QUALITAT AL SECTOR DE LA LOGÍSTICA i TRANSPORTS de VIATGERS

A nivell ambiental les millores del control intern que ens ofereix un Sistema de Gestió, encara son més evidents per una empresa de transport:



EXPERIÈNCIES DE GESTIÓ DE LA QUALITAT AL SECTOR DE LA LOGÍSTICA I TRANSPORTS de VIATGERS

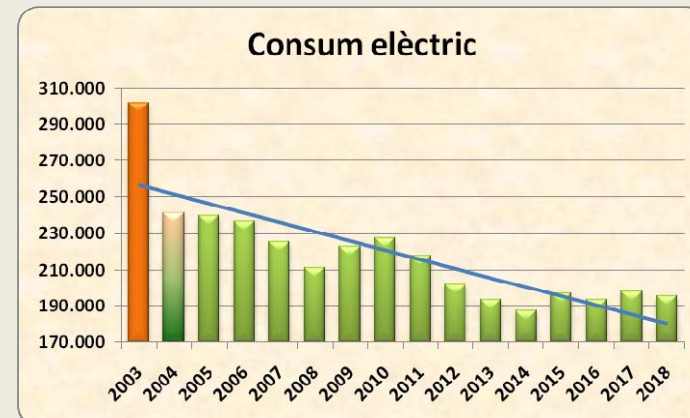
Espectacular reducció als consums de matèries primeres:



-172.000 kwh/any. -63% anual



-1.750.000 litres/any. -75% anual

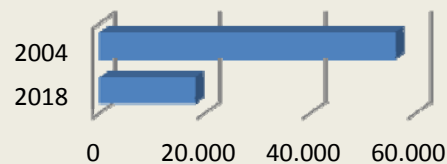


-46.000 kwh/any. -20% anual

EXPERIÈNCIES DE GESTIÓ DE LA QUALITAT AL SECTOR DE LA LOGÍSTICA I TRANSPORTS de VIATGERS

Utilitzant recursos propis (transport) i municipals (deixalleria), obtenim:

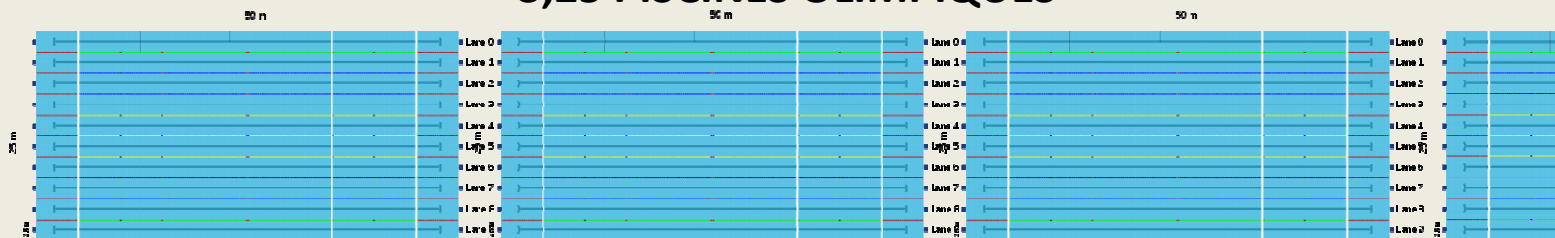
Kg. residu banal



S'HAN REDUÏT 28.000 KG ANUALS DE RESIDU BANAL AMB LA CORRECTA GESTIÓ DELS NOSTRES RESIDUS.

SÓLAMENT AMB LA CORRECTA GESTIÓ DEL RESIDU PAPER, S'HAN ESTALVIAT 8.000.000 LITRES D'AIGUA I LA TALA DE 5.000 ARBRES PER FER PAPER.

3,25 PISCINES OLÍMPIQUES



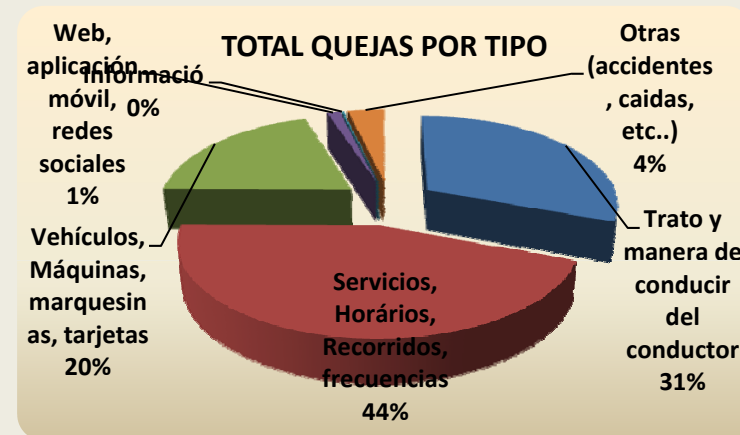
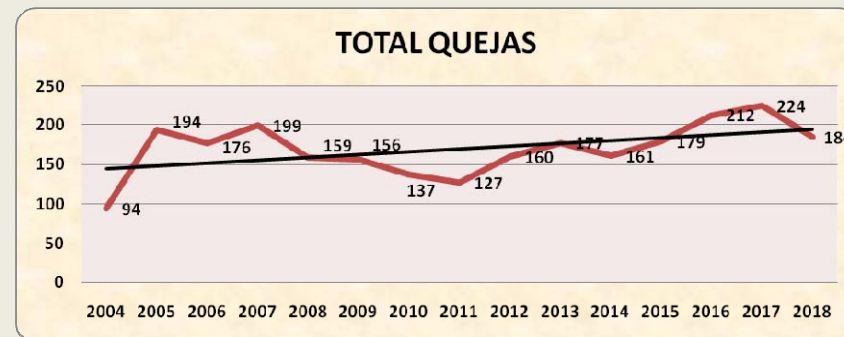
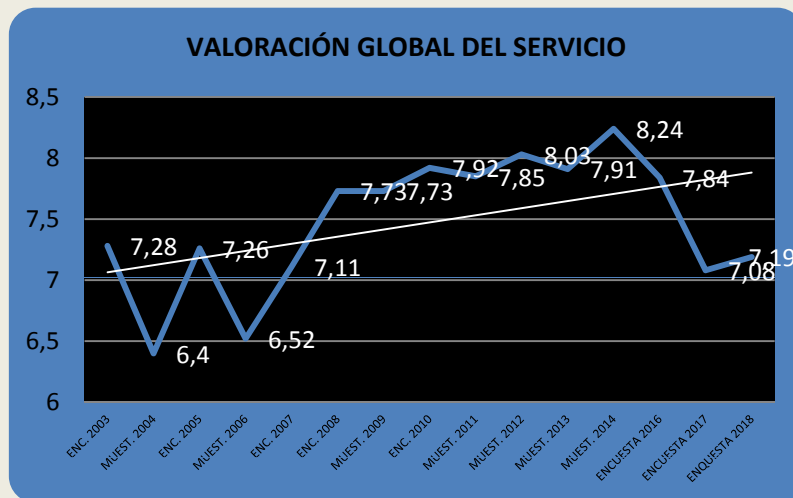
5.000 ARBRES

TUS

NORMES INTEGRADAS AMB UNE 13.816:
COL·LEGI D'ENGINYERS 19-06-19

EXPERIÈNCIES DE GESTIÓ DE LA QUALITAT AL SECTOR DE LA LOGÍSTICA i TRANSPORTS de VIATGERS

Satisfacció del client: Amb les normes ISO, únicament obtenim la qualitat percebuda pel usuari.



EXPERIÈNCIES DE GESTIÓ DE LA QUALITAT AL SECTOR DE LA LOGÍSTICA I TRANSPORTS de VIATGERS

Amb la implantació de la UNE EN 13.816, *es canvia el protagonista de la pel·lícula.*

Hem passat de que el protagonista fos la gestió dels processos, a que ara el protagonista es el Servei, l'usuari i les seves expectatives, el conductor...



TUS

NORMES INTEGRADAS AMB UNE 13.816:
COL·LEGI D'ENGINYERS 19-06-19

EXPERIÈNCIES DE GESTIÓ DE LA QUALITAT AL SECTOR DE LA LOGÍSTICA i TRANSPORTS de VIATGERS

- La certificació de la norma s'ha fet per a totes les línies de la xarxa del transport urbà de Sabadell que a través d'una sèrie d'indicadors de qualitat, globals per a tota la flota de l'empresa, garanteixen el compromís de l'empresa en la millora de la qualitat del servei prestat, i conseqüentment, la millora de la satisfacció dels nostres clients.
- Per garantir el compliment dels objectius de la norma UNE-EN 13.816 es realitzen una sèrie de controls i seguiment periòdics a través d'una sèrie d'indicadors que avaluen el nivell de compliment assolit.

EXPERIÈNCIES DE GESTIÓ DE LA QUALITAT AL SECTOR DE LA LOGÍSTICA i TRANSPORTS de VIATGERS

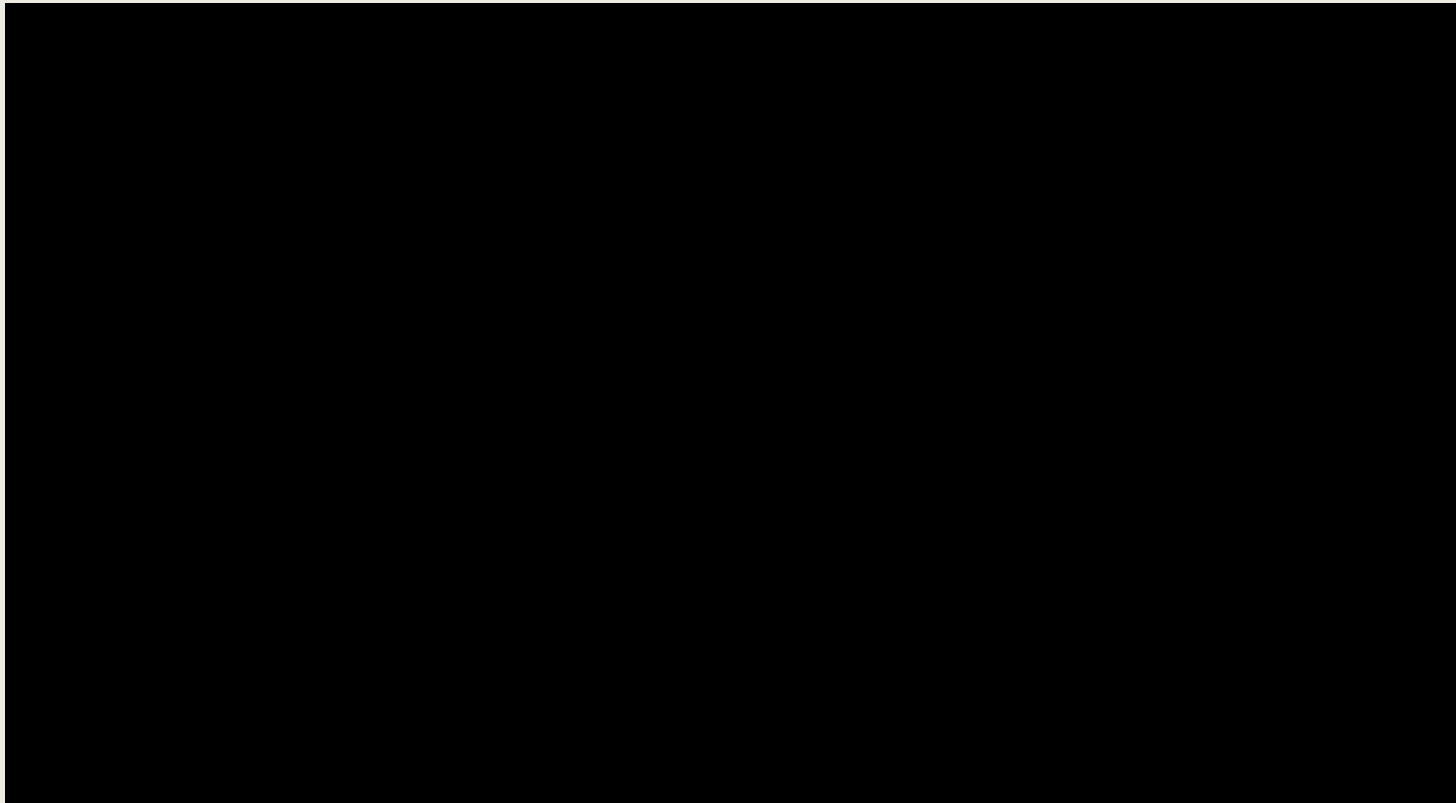
TUS aplica diferents mètodes per mesurar el nivell d'acompliment assolit:

1. MDP: Mesurament directa de la Prestació.
 1. Indicadors. (mensual)
 2. Queixes / Suggeriments. (mensual)
2. MS: Mystery Shopping (client misteriós). (Anual)
3. ESC: Enquesta de Satisfacció de Clients. (Anual)



EXPERIÈNCIES DE GESTIÓ DE LA QUALITAT AL SECTOR DE LA LOGÍSTICA i TRANSPORTS de VIATGERS

MDP: Mesurament directa de la Prestació I. (indicadors I).



EXPERIÈNCIES DE GESTIÓ DE LA QUALITAT AL SECTOR DE LA LOGÍSTICA i TRANSPORTS de VIATGERS

- MDP: Mesurament directa de la Prestació II. (indicadors II).

TEMPS	PUNTUALITAT	Els clients es beneficien d'aquest servei	PUNTUALITAT (ISO) VALORACIÓ MISTERY
	REGULARITAT	Els clients es beneficien d'aquest servei	CONTROL D'EXPEDICIONS (ISO)
ATENCIÓ AL CLIENT	RELACIÓ AMB CLIENT	MESURA DE LA INSATISFACCIÓ	QUEIXES COTESTADES EN TERMINI QUEIXES / USUARIS (ISO)
	ATENCIÓ A L'USUARI	TRACTE DEL PERSONAL INF. TRACTE. OBJECTES PERDUTS	VALORACIÓ MISTERY ÍNDEX DE RETORNAMENT
CONFORT	CONFORT DE VIATGE	MANERA DE CONDUIR	MANERA DE CONDUIR VALORACIÓ MISTERY
	MANTENIMENT BUS	ANTIGUITAT FLOTA BUS INTERIOR BUS (SEIENTS, BARRES, ETC)	EDAT DE LA FLOTA (ISO) VALORACIÓ MISTERY
SEGURETAT	CONTROL SINISTRES	SINISTRALITAT	SINISTRALITAT GENERAL (ISO) SINISTRALITAT DISTANCIA (ISO)
	CONTROL D'USUARIS	CONTROL BILLETATGE	EXPEDICIONS INSPECCIONADES USUARIS INTERVINGUTS
	INCIDENTS AMB USUARIS	AGRESIONS / DISCUSIONS	TAXA ANUAL D'AGRESIONS
MEDI AMBIENT	CONTAMINACIÓ	EMISIONS PER USUARI	G.E.H. (ISO)
	SISTEMA DE GESTIÓ	ISO 14.001:2015	CERTIFICACIÓ DEL SISTEMA
	CONTROL CONSUM	CONSUM MIG (ISO)	CONSUM MIG (ISO)
COMPETENCIA PROFESIONAL		COMPETENCIA CONDUCTORS	AVALUACIÓ DE CONDUCTORS



EXPERIÈNCIES DE GESTIÓ DE LA QUALITAT AL SECTOR DE LA LOGÍSTICA i TRANSPORTS de VIATGERS

MDP: Mesurament directa de la Prestació III. (queixes).

- Es recullen totes les queixes que ens fan partícip, que a part de demanar-li dades personal per localitzar la incidència i poder contestar, les classifiquem entre:
 - Tracte conductor Manera de conduir
 - No obre a la parada/es passa la parada
 - Compliment horaris (puntualitat)
 - Recorregut
 - Freqüència de pas
 - Vehicles (estat, màquines...)
 - Parades Informació estàtica (plànols/horaris)
 - Informació i tracte rebut oficines
 - Intermodalitat
 - Web/APP/Xarxes Socials
 - Capacitat bus
 - Accidents usuaris dins bus
 - Incidents amb vehicles/bicis/peatons
 - Títols de transport (xarxa punts de venda/màquines expenedores/tarifes..)
 - PMR
 - Accés amb objectes/animals..
 - Soroll motor finals parades
 - Altres



EXPERIÈNCIES DE GESTIÓ DE LA QUALITAT AL SECTOR DE LA LOGÍSTICA i TRANSPORTS de VIATGERS

MS: Mystery Shopping (client misterios). (Anual)

Tenim un estudi de Client Misterios del 2018 amb els següents resultats:

	APP	Accessibilitat	Informació Vehicle	Informació Parades	Informació Oficines	Seguiment parades	Conservació parades	Puntualitat	Tracte del personal	Conservació i Neteja Vehicle	Conducció Confortable i Segura	Indicadors d'Emergència
Punt. Mitja paràmetre	4,76	4,83	3,90	4,02	4,00	4,90	4,62	4,94	4,81	4,00	4,92	4,76
<u>PUNTUACIÓ MITJA GLOBAL</u>							<u>4,54 / 5</u>					



EXPERIÈNCIES DE GESTIÓ DE LA QUALITAT AL SECTOR DE LA LOGÍSTICA I TRANSPORTS de VIATGERS

ESC: ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DE CLIENTS 2018:

Comparativa dels aspectes valorables i de la valoració global del servei entre 2016 i 2018.

Comparativa valoracions 2016 -2018					
Aspectes a valorar	Valoració 2018	Valoració 2017	Valoració 2016	Variació 2018-2017	Variació 2018-2016
Recorregut línies	7,69	7,48	7,41	+0,22	+0,28
Freqüència de pas	6,75	6,28	6,28	+0,47	+0,47
Temps de viatge	7,25	7,21	7,23	+0,04	+0,02
Puntualitat i compliment horari	7,06	6,99	7,00	+0,08	+0,06
Estat conservació i manteniment parades	7,15	7,03	7,10	+0,12	+0,05
Conservació i estat neteja dels vehicles	7,36	7,20	7,13	+0,16	+0,23
Ocupació i confort vehicles	7,13	6,79	6,90	+0,34	+0,23
Accessibilitat als autobusos	7,48	7,15	7,18	+0,34	+0,30
Tracte i estil de conducció del conductor	7,32	6,86	7,11	+0,46	+0,21
Informació del Servei (promig)	7,15	7,18	7,15	-0,04	0,00
La informació a les parades	7,21	7,01	7,29	+0,20	-0,08
La informació donada pel conductor	7,84	7,78	7,42	+0,06	+0,42
La informació donada per Atenció al Usuari	7,48	7,85	7,49	-0,37	-0,01
La informació als horaris de mà	7,39	7,34	7,49	+0,06	-0,10
La informació als plànols de mà	7,44	7,43	7,50	+0,01	-0,06
La informació del temps als panells	6,41	6,21	6,31	+0,20	+0,10
La informació per incidències, obres, etc.	6,28	6,68	6,58	-0,40	-0,30
VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI	7,19	7,08	7,05	+0,11	+0,14



NORMES INTEGRADES AMB UNE 13.816:
COL·LEGI D'ENGINYERS 19-06-19

EXPERIÈNCIES DE GESTIÓ DE LA QUALITAT AL SECTOR DE LA LOGÍSTICA i TRANSPORTS de VIATGERS



CRITERIS DE QUALITAT DEL SERVEI:

1. SERVEI OFERTAT:

- Grau d'ocupació: Durant el 2018, tenim 25 queixes referents a “Capacitat Bus” o “No obre a la parada” i més que per problemes de capacitat, les queixes son més aviat per tancar portes i marxar de la parada quan s'està arribant a la parada. Promig anual: 2,08, límit: 2. Es valorarà durant el 2019, si s'ha de canviar algun límit, etc..
- En quan a Grau d'Ocupació P.M.R.: No tenim constància de cap problema de capacitat de persones amb problemes de mobilitat.
- Si ens fixem en el Grau de Satisfacció pel Servei Ofert, ens trobem que a la valoració mitja global de l'Estudi mitjançant “Passatger Desconegut” obtenim una puntuació de 4,54 sobre 5. Es dir, Excel·lent: 9,08p.

EXPERIÈNCIES DE GESTIÓ DE LA QUALITAT AL SECTOR DE LA LOGÍSTICA i TRANSPORTS de VIATGERS

CRITERIS DE QUALITAT DEL SERVEI:



2. ACCESSIBILITAT:

- Tenim dues queixes respecte a l'Accessibilitat al Bus una per sol·licitar rampa de minusvàlids sense tenir la condició i l'altra per no funcionament de rampes minusvàlids a Sant Quirze. Entenem que son casos puntuals i que ja estan resolts.
- Accessibilitat a les Parades: Únicament tenim una sol·licitud de plataforma a la parada de Passeig Manresa. Se li passa a l'Ajuntament.
- En quan al Grau de Satisfacció respecte a l'Accessibilitat del Servei TUS de l'Estudi mitjançant "Passatger Desconegut", obtenim una puntuació de 4,83 sobre 5. Es dir, Excel·lent: 9,66p.

EXPERIÈNCIES DE GESTIÓ DE LA QUALITAT AL SECTOR DE LA LOGÍSTICA i TRANSPORTS de VIATGERS

CRITERIS DE QUALITAT DEL SERVEI:

3. INFORMACIÓ: (I)

- En quan al nivell de informació del BUS, s'ha canviat la senyalització interior i exterior envellida, encara que tenim tres autobusos que no disposen del nombre de places donada l'antiguitat del model en qüestió. De la valoració del paràmetre que es fa a l'Estudi mitjançant "Passatger Desconegut", trobem una puntuació de 3,90, per sota del mínim degut a una falta d'horaris de butxaca. S'obre informe [d'Acció Correctiva 7/18](#).
- En quan al nivell de informació donat a les Parades, Pals i Marquesines, un cop feta la "Revisió Anual de parades TUS", s'actualitzen totes les informacions de totes les parades (410) del nostre servei. De la valoració del paràmetre Parada: "Indicació d'horaris electrònics, Informació de la línia", que es fa a l'Estudi mitjançant "Passatger Desconegut", trobem una puntuació de 4,02 sobre 5, es dir: Notable 8,04p.



EXPERIÈNCIES DE GESTIÓ DE LA QUALITAT AL SECTOR DE LA LOGÍSTICA i TRANSPORTS de VIATGERS

CRITERIS DE QUALITAT DEL SERVEI:

3. INFORMACIÓ: (II)

- Tenim un nivell de queixes respecte a la informació donada i tracte del conductor, dintre dels nostres límits. 37 anuals i en cap mes s'ha superat el límit de 10 queixes/mes.
- De fet la valoració donada a l'Estudi mitjançant "Passatger Desconegut" del paràmetre: "Tracte del Personal / Conductor", es de 4,81 sobre 5. Es dir, Excel·lent: 9,62p.
- Tenim 4 queixes durant el 2018 respecte a la "Informació donada a Oficines" i en cap mes s'ha superat el límit de 2 queixes/mes. Si ens fixem a la valoració mitja del paràmetre "Nivell d'Informació a Oficines Comercials", de l'Estudi "Passatger Desconegut", que es de 4,00, es dir: Notable 8,00p. encara que ha estat complicada la comunicació via telefònica amb la "Oficina de Mobilitat de TUS".
- Finalment i revisant la "Informació donada per la APP", obté una valoració mitja de 4,02 es dir: Notable 8,04p



EXPERIÈNCIES DE GESTIÓ DE LA QUALITAT AL SECTOR DE LA LOGÍSTICA i TRANSPORTS de VIATGERS

CRITERIS DE QUALITAT DEL SERVEI:

4. TEMPS:

- Després de valorar les dades de “Puntualitat” tenim els següents resultats:
 - tenim una mitja de puntualitat als feiners de: 79,05% (límit feiners: > 70%).
 - tenim una mitja de puntualitat als dissabtes de: 81,42%
 - tenim una mitja de puntualitat als festius de: 82,01%
 - **PUNTUALITAT MITJA TOTAL DEL SERVEI: 80,82%**
- D'altra banda tenim la valoració mitja global del paràmetre “Puntualitat”, extreta de l'Estudi “Passatger Desconegut”, i es de 4,94 sobre 5 es dir: Excel·lent 9,88p, que es la millor valoració de tots els paràmetres objecte de l'estudi.
- Amb el Control de les Expedicions, garantim el paràmetre de Regularitat i tot i que tenim expedicions perdudes o amb retràs, amb la inclusió de reforços i/o actuacions puntuals s'aconsegueix uns índex de pèrdues d'expedicions mínims. (promig mensual del 2018: 1,4‰, límit: ≤ 2‰ mensual).

EXPERIÈNCIES DE GESTIÓ DE LA QUALITAT AL SECTOR DE LA LOGÍSTICA i TRANSPORTS de VIATGERS

CRITERIS DE QUALITAT DEL SERVEI:

5. ATENCIÓ AL CLIENT:

- A tots els suggeriments / queixes que es comptabilitzen (tant d'oficines com d'oficina de mobilitat com de web de TUS), s'ha apuntat el tractament donat des de TUS. S'ha donat contestació a tots els suggeriments / queixes que així ho han requerit en un termini màxim de 20 dies i tenim un índex de contestació de queixes durant el 2018 del **78,22% que es contesten en menys de 20 dies**, per tant s'obre [Informe NC 2/19 \(C.\)](#) al incomplir el límit d'aquest indicador que estava a 90%.
- Gairebé tots els retards son per 2 o 3 dies, es dir que amb una mica d'esforç, millorarem molt aquest paràmetre.
- Dintre de l'Atenció al Client, tenim la valoració donada a l'Estudi mitjançant "Passatger Desconegut" del paràmetre: "Tracte del Personal", es de 4,81 sobre 5. Es dir, Excel·lent: 9,62p.
- A més a més, es controla l'índex de retornament dels Objectes Perduts per valorar la eficàcia del Sistema d'Objectes Perduts. Tenim incompliments reiteratius d'aquest paràmetre durant tots els mesos. De fet tenim uns índex de retornament de 35,61%, no arribant al límit d'aquest indicador: (50%). Tenim obert l'informe de [No Conformitat 27/18](#).

EXPERIÈNCIES DE GESTIÓ DE LA QUALITAT AL SECTOR DE LA LOGÍSTICA i TRANSPORTS de VIATGERS

CRITERIS DE QUALITAT DEL SERVEI:

6. CONFORT:

- Si ens fixem en la “Manera de Conduir”, per que sigui un viatge confortable, únicament tenim una queixa al Març.
- De l’Estudi mitjançant “Passatger Desconegut” del paràmetre: “Conducció Confortable i Segura”, tenim una valoració de 4,92 sobre 5. Es dir, Excel·lent: 9,84p.
- D’altra banda, en quan al Manteniment del Bus, tenim una valoració de 4,00 sobre 5. Notable: 8,00p, encara que ens penalitza molt l’envelliment de la flota.



EXPERIÈNCIES DE GESTIÓ DE LA QUALITAT AL SECTOR DE LA LOGÍSTICA i TRANSPORTS de VIATGERS

CRITERIS DE QUALITAT DEL SERVEI:

7. SEGURETAT:

- Dintre del Control de Sinistres, tenim la “Sinistralitat en distancia” i “Sinistralitat general”. Cap dels dos indicadors, incompleix el llinar fixat per TUS, per tant s’entén que manté una evolució normal.
- Tot i que la taxa anual d’agressions es un indicador de nova planta, no es té constància de cap incident recollit a les fulles de ruta per part dels conductors.
- S’han incorporant farmacioles a les unitats on no hi havia i actualitzant els que ja hi tenien.
- Per últim si ens fixem en l’Estudi mitjançant “Passatger Desconegut” del paràmetre: “Elements d’Emergència”, tenim una valoració de 4,76 sobre 5. Es dir, Excel·lent: 9,52p
- Tots els vehicles passen les inspeccions reglamentàries de seguretat (ITV) i els programes de manteniment preventiu corresponents.

EXPERIÈNCIES DE GESTIÓ DE LA QUALITAT AL SECTOR DE LA LOGÍSTICA i TRANSPORTS de VIATGERS

CRITERIS DE QUALITAT DEL SERVEI:

8. MEDI AMBIENT:

- El servei de TUS, té implantat i certificat, un Sistema de Gestió Integrat de Qualitat i Medi Ambient ISO's 9.001 i 14.001:2015, des de 2004, amb el que considerem que tenim sota control tots els impactes ambientals produïts per la nostra activitat.
- A més a més, dintre de la millora continua de TUS vers el Medi Ambient, ens han concedit el “Distintiu de garantia de Qualitat Ambiental” al Taller Manteniment. Es un sistema voluntari de qualificació ambiental on s'identifica i certifica serveis que compleixen determinats criteris ambientals més enllà de la normativa vigent d'aplicació.
- Promovent el consum de productes i serveis que afavoreixen la minimització de residus, la recuperació i reutilització de subproductes, així com l'estalvi de recursos especialment l'energia i l'aigua.



EXPERIÈNCIES DE GESTIÓ DE LA QUALITAT AL SECTOR DE LA LOGÍSTICA i TRANSPORTS de VIATGERS

Millores aconseguides per la UNE EN 13816:

- Posar a l'usuari al centre del Servei.
- Carta de Serveis de TUS.
- Incorporació d'unitats noves.
- Recuperació d'espai darrere del conductor per a inf. Servei.
- Homogeneïtzació de senyaletica int / ext- bus.
- Garantir l'accés a concurs públic.



NORMES INTEGRADES AMB UNE 13.816:
COL·LEGI D'ENGINYERS 19-06-19



EXPERIÈNCIES DE GESTIÓ DE LA QUALITAT AL SECTOR DE LA LOGÍSTICA I TRANSPORTS de VIATGERS

TUS *Transports Urbans
de Sabadell*



MOLTES GRACIES PER LA VOSTRA ATENCIÓ.

Més informació:

Oficina de la Mobilitat

C. de la Borriana, 33-35, Sabadell
Tel. 93 727 00 90

Oficines i cotxeres de TUS

Pg. del Comerç, 64, Sabadell
Tel. 93 710 79 51
Fax 93 720 57 49

info@tus.es www.tus.es
www.sabadell.cat/mobilitat



APP per a dispositius mòbils



@TUS_Sabadell



[http://www.facebook.com/
transportsurbansdesabadell](http://www.facebook.com/transportsurbansdesabadell)



<https://www.youtube.com/user/tussccclsabadell>



FRANCESC FELIU.

RESPONSÀBLE QUALITAT I MEDI AMBIENT DE TUS. ffeliu@tus.es

TUS

NORMES INTEGRADES AMB UNE 13.816:
COL·LEGI D'ENGINYERS 19-06-19