



## Millora de la Qualitat en el Transport de Viatgers



**PTOP**

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Política Territorial  
i Obres Públiques

### HIPÒTESI 1 >>

### El sistema és més que la suma

La suma de la qualitat produïda pels diferents operadors, titulars,... resulta ser **condició necessària però no suficient** per a la satisfacció de la clientela



model de corresponsabilitat (cada una de les parts que intervenen està implicada en la consecució de la qualitat)



**dinamització i suport als operadors** per generalitzar l'aplicació de la UNE-EN 13816 i l'aplicació de Programes de gestió Ma i de RSC

## HIPÒTESI 2 >>

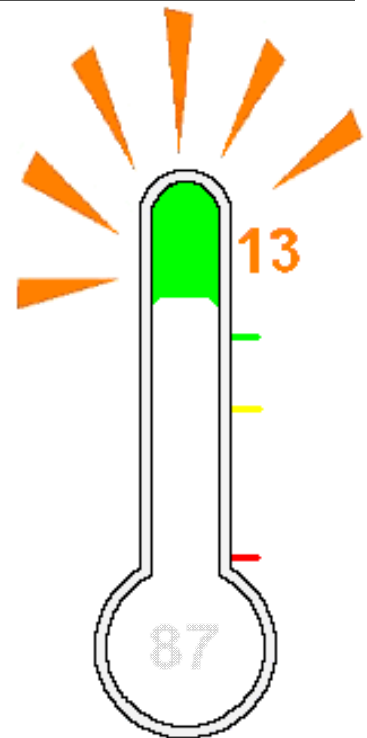
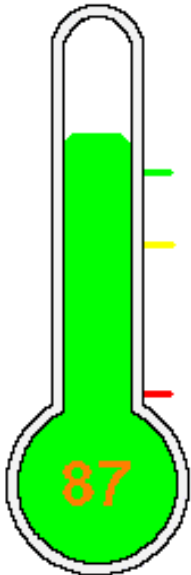
## Moltes possibilitats de millora

En alguns serveis les experiències positives tenen un pes positiu

En el transport públic el pes dels **incidents crítics negatius** és decisiu mentre que els incidents crítics positius a penes hi juguen cap paper →

Les estratègies per millorar la satisfacció dels usuaris han de ser diferents:

- ▶ Plans d'actuacions de millora
- ▶ Mecanismes d'alerta sobre "casos de risc"



PTOP

## HIPÒTESI 3 >>

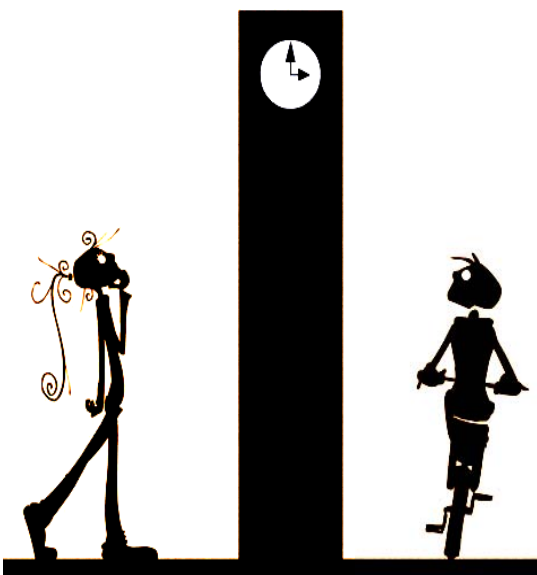
## En el lloc del client: quotidianeitat,...

**Característiques bàsiques:** un conjunt de característiques l'incompliment de les quals és molt insatisfactori i condiona l'avaluació de la insatisfacció

Els indicadors corresponents van lligats a queixes de clients, registres de "no conformitats", etc.

L'adequació i l'estricta compliment de les característiques bàsiques és un determinant de la credibilitat →

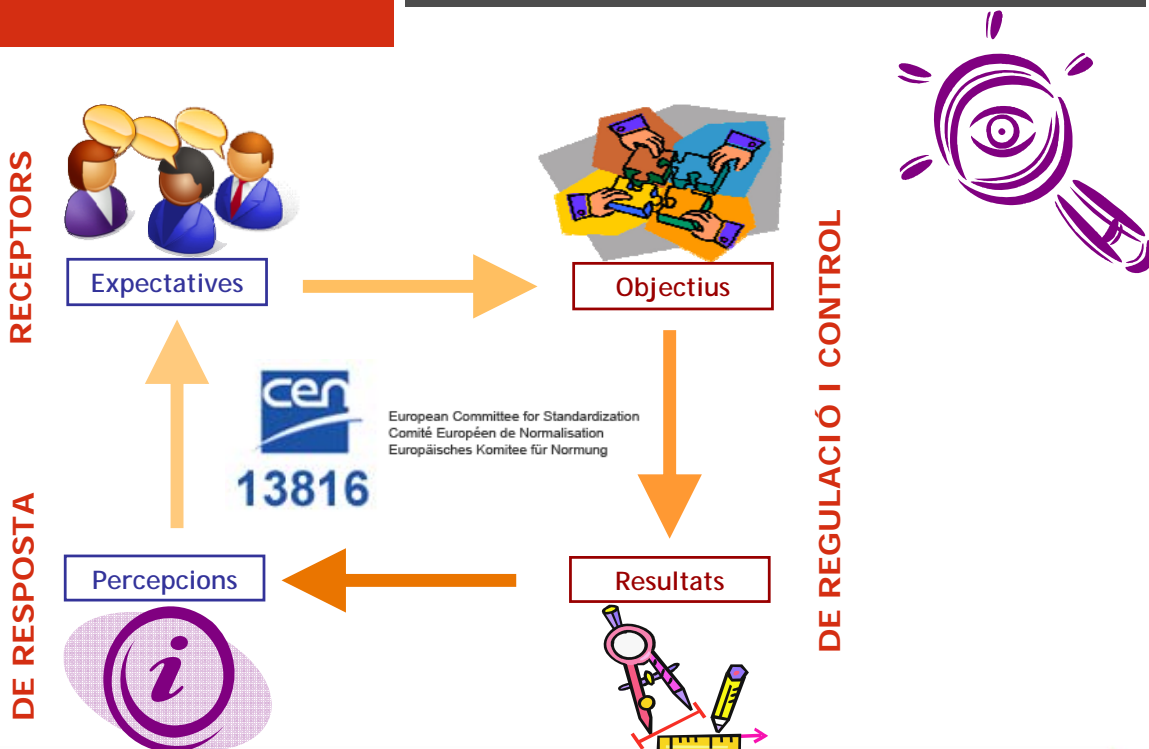
El seu correcte compliment ha de quedar garantit ("sine qua non")



PTOP

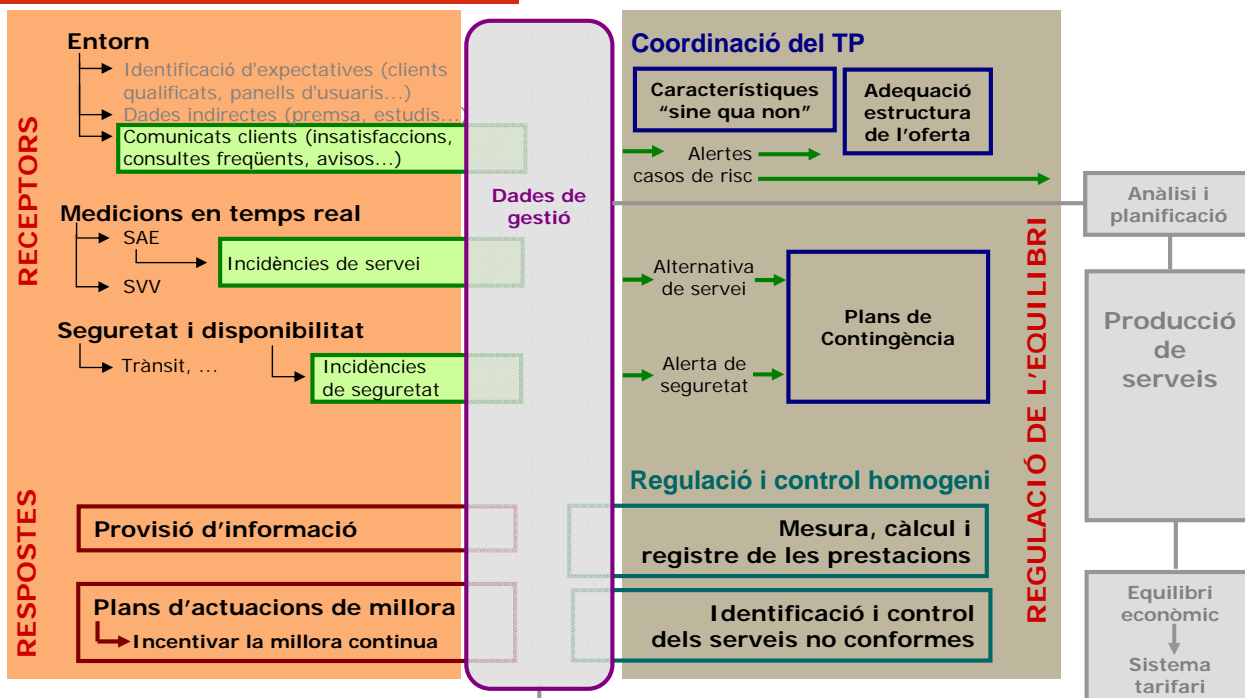
# HIPÒTESI 4 >>

## Validesa de la EN-UNE 13816: gestió de la qualitat en viatgers



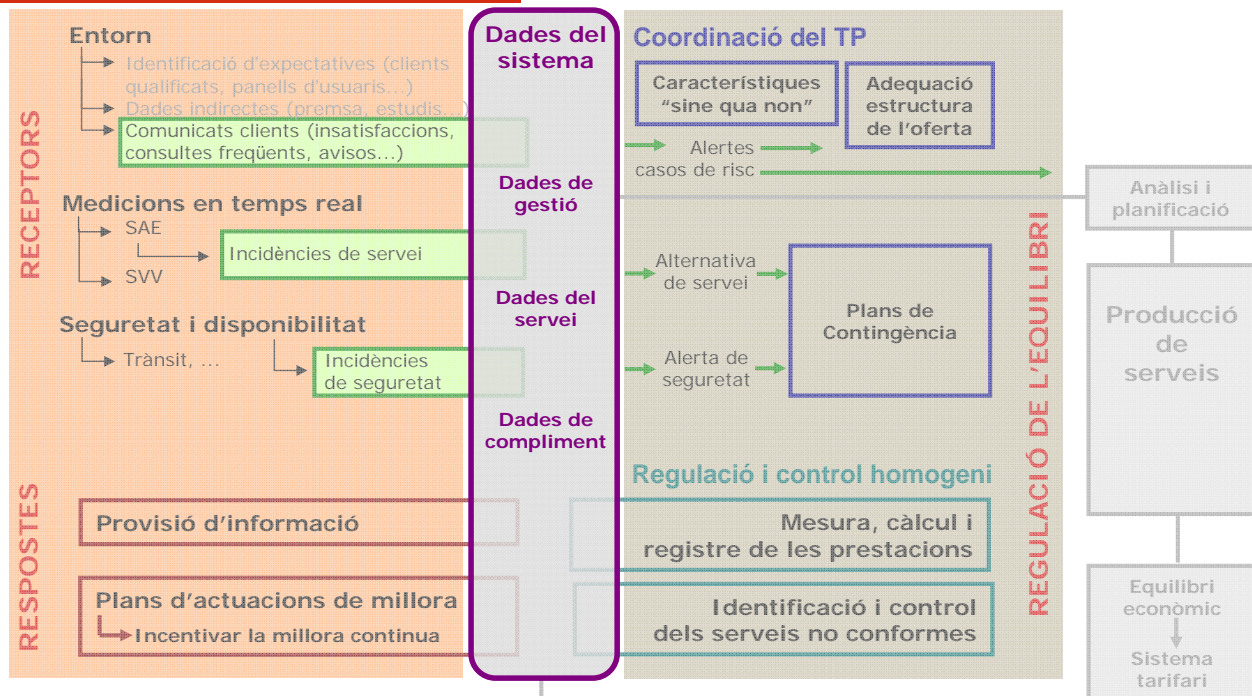
# GESTIÓ DE LA QUALITAT DEL SISTEMA

## Esperada – Objectiu – Produïda – Percebuda



## GESTIÓ DE LES DADES DEL SISTEMA

## Aprofitar les oportunitats de les TIC



## En resum...

## Els Objectius clau

- 1. Aprofitar tots els mecanismes receptors** com a fonts d'informació
- 2. Coordinar respostes** entre titulars, operadors i terceres parts implicades (plans de contingència,...)
- 3. Garantir control homogeni** (comprovació, inspecció,...) de característiques bàsiques de les prestacions
- 4. Millorar els mecanismes de resposta** (provisió d'informació, plans de millora,...)

## ESTRATÈGIA 1 >>

### Mecanismes de col.laboració

Tots hem de prendre consciència de la necessitat d'actuar conjuntament i de la importància d'actuar de forma immediata:

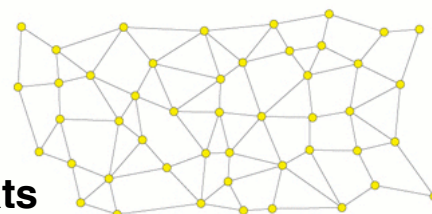
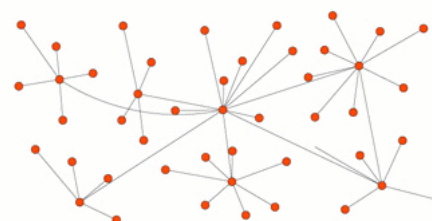
- ▶ Xarxa de parts interessades del Transport Públic
- ▶ Fons de millora de la qualitat i la credibilitat del Transport Públic
- ▶ Equip de suport tècnic i d'anàlisi del sistema



## ESTRATÈGIA 2 >>

### Aprofitar les TIC com a facilitador de la col.laboració

- ▶ Materialització de **disponibilitat de dades** i gestió en xarxa
- ▶ Disseny i implantació de **serveis de valor afegit** (gestió georeferenciada de queixes, indicadors del sistema...)
- ▶ Disseny i desenvolupament de **plans de contingència i de crisi**, "dark site" de crisi,...
- ▶ Disseny i desenvolupament del **pla d'eficiència de mesura, càlcul i registre de prestacions**
- ▶ Implantació de mecanismes per garantir la identificació i el control de **les no-conformitats**

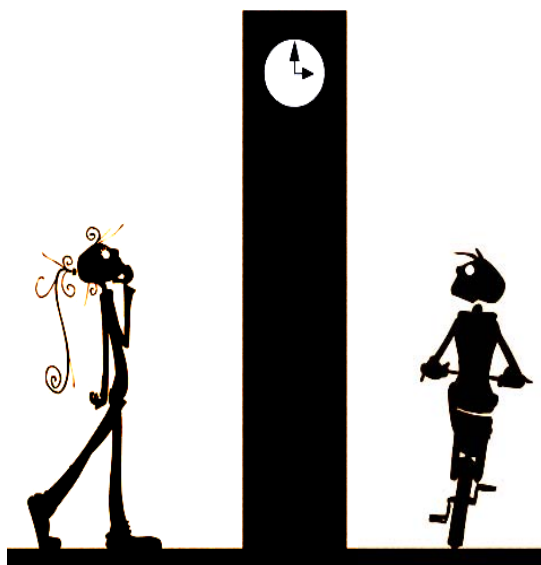


## ESTRATÈGIA 3 >>

### Compromís amb la quotidianitat i atenció als “petits detalls”

#### Putting Passengers First

The Government's proposals for a modernised national framework for bus services



Actuar sobre **aspectes aparentment insignificants**: actuacions organitzatives, de col·laboració,... que són molt rellevants per al client quan no s'afronten...

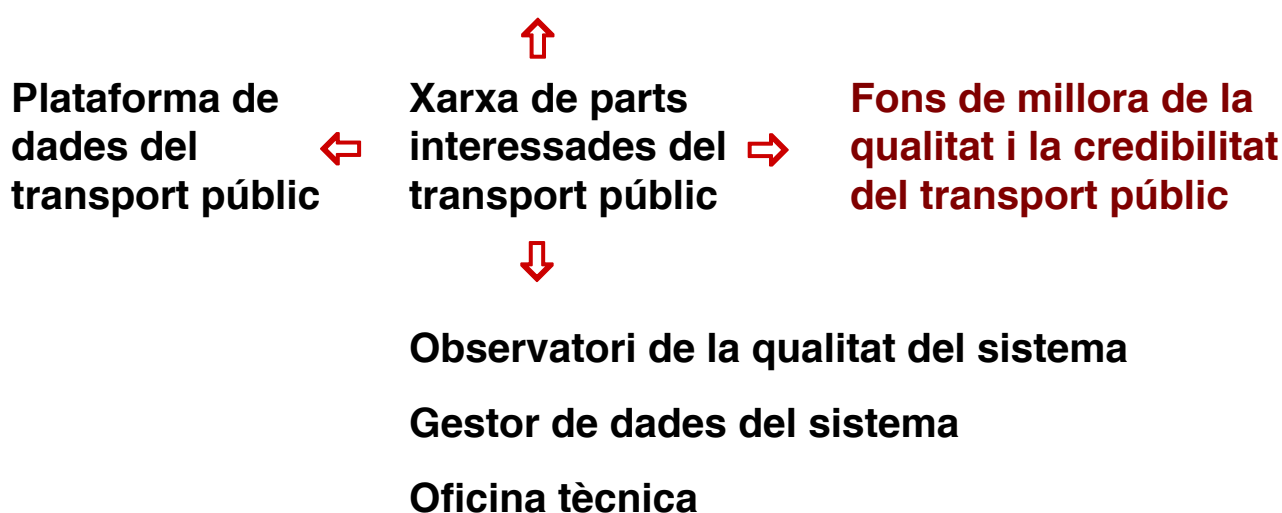
**Visualitzar un canvi de rumb** i guanyar credibilitat progressivament, per exemplificar un nou estil

**Actuacions puntuals**, provisionals i que permetin resultats i conclusions orientatius més ràpids i amb pocs recursos.

## ACTUACIONS >>

### Recerca de consens i definició

#### Supervisió externa



**Policy, guidance and research**

- Aviation
- Crime and public transport
- Economics and appraisal
- Transport evaluation
- Freight
- Railways
- > **Regional and local transport**
  - Regional strategy
  - Local Transport Act
  - Local transport plan - process and initiatives
  - Buses
  - Local and light rail
  - Taxis
  - Policy and research
  - > **Transport Innovation Fund**
    - Transport Assessments
    - An introduction to local authorities
    - Information for local authorities

## Transport Innovation Fund

Print Download PDF

### Supporting the development of TIF packages

Guidance for local authorities on bidding for the third round of Congestion TIF Pump Priming and post-bid development funding and preparatory costs.

**Published:** 04 March 2008

### Additional TIF pump priming and development costs: 2007/8

The Department for Transport has previously made available to local authorities pump-priming funding to support the development of TIF proposals. There is a small amount of additional funding available in the current financial year 2007/08. This note sets out the criteria that are attached to this funding and how it can be accessed.

**Published:** 07 December 2007

### Business case guidance for the road pricing element of the TIF package (1 Mb)

Guidance for local authorities developing Transport Innovation Fund packages.

**Published:** 08 February 2007

### Executive Summary - TIF Business Case Guidance

Executive Summary of guidance for local authorities in England developing business cases for the "congestion" entry point to the Transport Innovation Fund.

**Published:** 08 February 2007

**See also**

- > Wider economic benefits in transport appraisal
- > Spending Review 2004 PSA Targets
- > Transport and competitiveness

**Related internet links**

- > Press release - Tackling congestion: Next steps

**ACTUACIONS 1 >>**

**Gestor de dades del sistema**

- ***Escollir el model d'integració de bases de dades i l'arquitectura informàtica del Sistema d'informació i gestió integral***
- ***Concretar les especificacions tècniques dels SAE i dels SVV dels Transports Públics de Catalunya (5.2. i 5.3.1.)***
- ***Aprofitar els "front office" que funcionen satisfactòriament (012, 010,...) i millorar parcial i urgentment el "back office"***
- **Materialitzar la disponibilitat de dades i la gestió en xarxa (5.1. **Sistema d'informació i gestió integral del transport públic**)**
- **Provisió d'informació d'oferta i de gestió i creació de serveis de valor afegit: planificador de rutes, gestió georeferenciada de queixes, indicadors del sistema... (Ex.: [www.9292ov.nl](http://www.9292ov.nl))**

9292 [www.9292ov.nl](http://www.9292ov.nl)  
0900-9292 (€ 0,70 p/m, max. € 7,-)  
mobiel.9292ov.nl

Zoek binnen 9292ov.nl:

Actuele informatie Mooi OV Reisinformatie Tarieven 9292 Zakelijk Over 9292 Help

OV Planner  Auto & OV

Van  Adres  Treinstation  
zoek anders   
Straat  Huisnr.   
Plaats

Via

Naar  Adres  Treinstation  
zoek anders   
Straat  Huisnr.   
Plaats

Datum: vandaag (vr 6 mrt)   
Tijd: 12:30   
 Vertrek  Aankomst

Selecteer halte(s) in volgend scherm

Waarmee wilt u reizen?  
 Regiotaxi ([meer info](#))  
 trein  bus  metro  tram  veerboot

Advies per telefoon **0900-9292**   
(€ 0,70 p/m / max € 7)

Help

Uitgelicht  
 » [OV routeplanner voor iPhone en Android: met GPS functie](#)  
 » [Mooie OV attracties](#)  
 » [Informaticastudent? Bouw de ultieme OV Navigator.](#)

Actueel - vrijdag, 6 maart - 12:34 uur

	1 vertraging.
	304 wijzigingen.
	Er is op dit moment <a href="#">1 file</a> met een lengte van 3 km

Zakelijk  
 » [Naar mobiliteitsoplossingen voor personeel en bezoekers](#)

Actueel weer  
 » [\(neerslag en verwachting\)](#)

Vanmiddag in het (noord)oosten nog (mot)regen, in het zuidwesten wat zon.  
Huidtemperatuur: 6,7 graden

Actuele informatie	Mooi OV	Reisinformatie	Tarieven	9292 Zakelijk	Over 9292
Nieuws & Acties Wijzigingen Het weer Vertragingen	OV Safari OV Attracties Speel 9292 the game	0900-9292 mobiel.9292ov.nl 9292 RSS feed Reisplanner PDA Info OV bedrijven Advies per SMS	Vervoerbewijzen Tarieven 2009 OV-chipkaart OV-fiets	Bedrijven OV Partners Overheid	Adverteren Vacatures Contact Bedrijfsinfo Links Company profile

[SMS](#) [Mobiel internet](#) [RSS](#)

Millora de la Qualitat en el Transport de Viatgers

PTOP

ACTUACIONS 2 >>

Observatori de la Qualitat

- **Pla de dinamització i de suport als operadors per generalitzar l'aplicació de la UNE-EN 13816 i de programes de GMA i de RSC.**
- **Anàlisi dels Plans de millora dels operadors i de les "Comunicacions a la DGTT" (5.6.).**
- **Definir característiques "sine qua non" (regulars, escolars,...), procediments comuns...**
- **Pla d'adequació dels procediment de la DGTT a la ISO 10.002 de tractament d'insatisfaccions, recursos d'anàlisi i investigació de camp...**
- **Mecanismes per garantir identificació i control de les no-conformitats**
- **Pla d'eficiència de mesura, càlcul i registre de prestacions (5.3.2.).**
- **Crear el "barem de qualificació de qualitat demostrada" dels serveis.**
- **Actualitzar la política de qualitat i la identificació d'expectatives, Plans d'actuació de millora i coordinació de la planificació amb la gestió...**

Millora de la Qualitat en el Transport de Viatgers

PTOP





## NPS Autumn 2008

The National Passenger Survey results for Autumn 2008 have been released today.

## The national rail watchdog

PASSENGER FOCUS IS THE INDEPENDENT NATIONAL RAIL CONSUMER WATCHDOG. OUR MISSION IS TO GET THE BEST DEAL FOR PASSENGERS.

LEARN MORE ABOUT PASSENGER FOCUS >>

### NEWSSTORIES

Passengers satisfied with Merseyside railway but industry

### WHAT'S ON

There will be a Passenger Focus board meeting on **Wednesday 11**

### ASK ALI

- [Who runs my station?](#)
- [How do I complain to a train operator or service provider?](#)

>> MORE

YOUR VIRTUAL GUIDE



### National Passenger Survey

How satisfied are rail passengers in Britain?

VIEW SURVEY

### OUR NEWSLETTER

sign up now!

SIGN UP

## ACTUACIONS 3 >>

## Oficina tècnica

- *Avaluar l'estat actual (**inventari/mapa** de totes les parades, estacions i intercanviadors, amb característiques, condicions d'accessibilitat i confort, informació sobre oferta, ubicació de serveis complementaris,...), prioritats, recursos i actuacions.*
- *Definir **projectes parcials innovadors subvencionables pel PEIT.***
- ***Alinear les actuacions de la DGTT amb incidència en la percepció dels clients del transport públic amb els objectius de qualitat***
- Actuacions de recerca de consens, de mecanismes de coordinació i d'acords de col·laboració **(3.7. i 4.)**
- Definició (disseny, planificació...) d'actuacions
- Plans de contingència i de crisi, "dark site" de crisi,...
- Pla de comunicació: definir imatge de marca i donar-la a conèixer **(Ex.: "¿Conduzco bien?",...)**, visualitzar què fem, no previsions,...



**ventureLab**  
transforming ideas into business

¿Qué es Conduzco Bien?

¿Conduzco Bien? es un código para la buena práctica de la conducción profesional que mejora la **imagen** de la industria del transporte, aumenta los parámetros de la **seguridad** vial y estimula a los profesionales a practicar una **conducción segura**.

Millora de la Qualitat en el Transport de Viatgers

PTOP

**EL DECRET 128/2003**

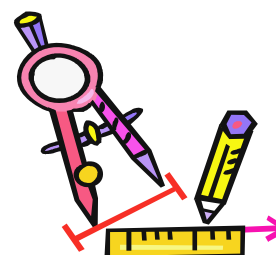
**Requisits bàsics per certificar la qualitat del transport interurbà**

- ▶ Les pautes del document “Requisits bàsics” determinen uns **mínims dels serveis de transport de viatgers objecte del Decret 128/2003.**



- ▶ Abans del **Desembre de 2009** cada operador haurà d'haver assumit públicament el seu compromís de qualitat mitjançant una **Carta de Serveis.**

- ▶ Anualment, com a mínim, els operadors hauran d'**avaluar l'ajustament entre oferta i demanda i el compliment horari.**



Millora de la Qualitat en el Transport de Viatgers

PTOP

3.7 i 4. Millorar l'articulació entre la xarxa d'autobús urbana i interurbana i Pla de coordinació autobús-ferrocarril.

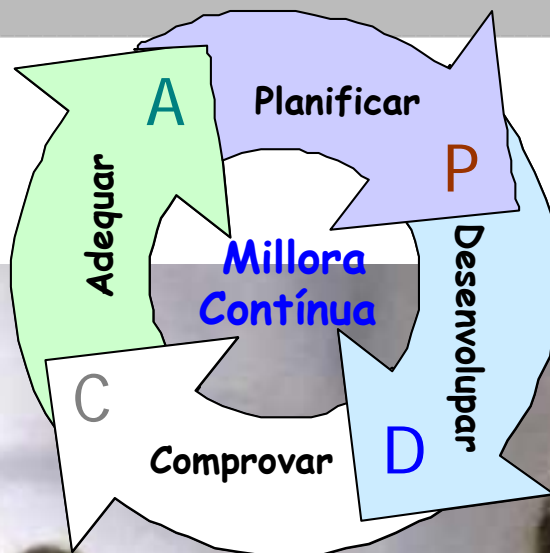
5.1 Desenvolupament d'un sistema d'informació i gestió integral del TP.

5.2 Definir les especificacions tècniques dels Serveis de Validació i Venda (SVV) i dels Sistemes d'Ajuda a l'Explotació (SAE) aplicables als operadors de transport públic per carretera.

5.3 Millora de la qualitat dels serveis:

5.3.2 Sistemes de seguiment de la qualitat: les mesures d'intensificació de l'oferta només són realment efectives si van acompanyades de la millora de la gestió de la qualitat. S'ha de generalitzar la UNE-EN 13816

5.4 a 5.6 Millora dels equipaments, de l'accessibilitat i foment de les mesures mediambientals.



▶ Gestionar en xarxa les dades del sistema dels Transports Públics de Catalunya.

▶ Incentivar decididament la millora contínua i donar-li prioritat sobre l'actuació sancionadora, que s'hauria de reservar estrictament per quan els incentius no funcionin.



## Comunicació

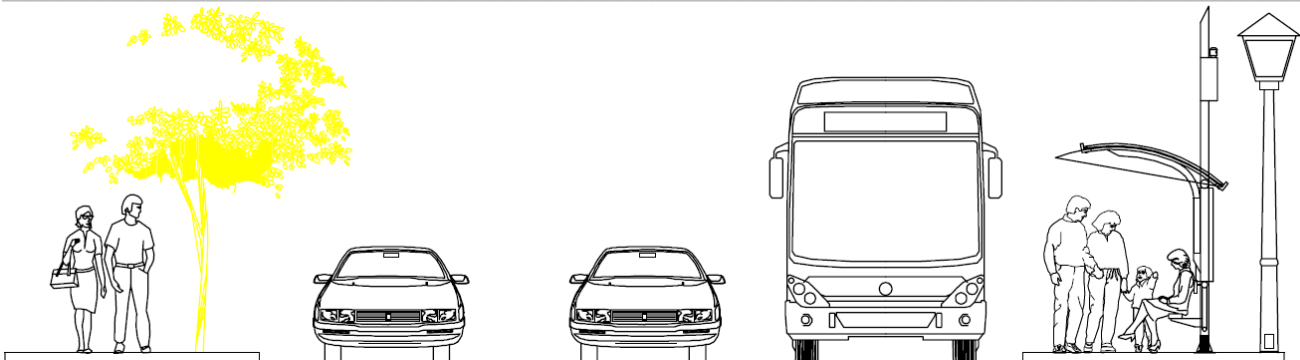
- ▶ Escoltar i adequar el marc de referència, per prioritzar iniciatives i projectes

## Tranparència

- ▶ Gestionar en xarxa la disponibilitat i la provisió de dades del sistema dels Transports Públics de Catalunya

## Informació

- ▶ Informar millor sobre la repercusió en les persones del que estem fent, amb preferència sobre la creació d'expectatives sobre el que farem



Al client li interessa saber si es veurà afectat per incompliments, incidències... La “qualitat de servei objectiu” s’ha de definir amb

- un nivell d'exigència (objectiu a complir) expressat en percentatge dels clients beneficiats,
- un llindar de situació inacceptable (quan el llindar sigui superat, es considerarà que el servei no ha estat prestat adequadament i hauran d'activar-se immediatament les accions correctives oportunes, incloent possibles alternatives al servei, compensacions al client,...) i
- el mètode de mesura i de càlcul.



## Millora de la Qualitat en el Transport de Viatgers

**PTOP**