



OBJECTE

Establir el conjunt d'activitats que TMB, i en concret les unitats certificades, realitzen amb la intenció d'impulsar la millora de l'eficàcia del sistema de gestió per l'assoliment de la qualitat desitjada i, en definitiva, augmentar el grau de satisfacció dels seus clients.

ABAST

Aquest procediment afecta al conjunt de processos descrits en el sistema de qualitat.

REFERÈNCIES

Aquesta directriu s'ha desenvolupat seguint els requisits de la Norma ISO 9001:2008 i desenvolupa el capítol 5.5 del manual de qualitat de TMB.

També s'ha elaborat d'acord als requisits del punt 4 de la Norma UNE-EN 13816, per aquelles unitats en que és aplicable.

RESPONSABILITATS

Qualsevol treballador o grups de treballadors de TMB poden proposar iniciatives de millora.

El responsable de cada unitat certificada és responsable de definir els requeriments per impulsar la millora del sistema de gestió de qualitat així com de proporcionar els recursos necessaris per la obtenció dels resultats desitjats.

La resta de responsabilitats es troben definides en l'apartat de desenvolupament.

DEFINICIONS

Contingudes dins el diccionari general de definicions.

DESENVOLUPAMENT

Per al correcte funcionament del sistema de qualitat de TMB, és necessari la mesura dels processos definits mitjançant l'establiment d'indicadors i el seguiment d'aquests, amb la finalitat d'optimitzar els recursos i l'establiment de nous objectius a fi d'assegurar la millora continua.

Els objectius de qualitat de cadascuna de les unitats certificades de TMB són coherents amb la política de qualitat i els objectius del servei, estant enfocats a la millora contínua i la satisfacció del client.

Per la detecció d'oportunitats de millora, les unitats certificades efectuen 1 cop l'any com a mínim l'anàlisi dels resultats del sistema de gestió implantat mitjançant l'Informe de Revisió del Sistema de Qualitat, en el que s'analitzen els resultats de les auditories, l'estudi de suggeriments, queixes i reclamacions, la definició de no conformitats, accions correctives, preventives, satisfacció dels clients

 Transports Metropolitans de Barcelona LLIBRE DE PROCEDIMENTS	MILLORA	Mòdul: Estrat Organit Direc Submòdul: Qualitat Revisió: 4 Codi: D022 Data : 30/10/2009 Pàgina 2 de 4
--	----------------	---

i l'evolució dels indicadors dels processos respecte dels objectius fixats.

Davant de qualsevol desviació en la qualitat, o detecció d'oportunitats de millora, TMB implanta activitats destinades a la millora, obrint accions correctives, preventives o de millora.

Altres mecanismes de millora són els equips de millora de qualitat, els de grups de treball, les iniciatives individuals de millora i les sessions de millora continua.

Responsabilitats dels Comitès de Qualitat per la millora contínua

El Comitè de Qualitat de cadascuna de les unitats certificades tenen la funció de supervisar, avaluar i controlar els sistemes de qualitat que els corresponen, amb especial referència als processos de prestació del servei, i en general aquells relacionats amb els aspectes que incideixen més directament en els clients.

També tenen, per tant, la funció de liderar el desenvolupament de les activitats per a la consecució dels objectius fixats d'acord amb la seva Política de Qualitat, comprovant els resultats i proposant les accions correctives, preventives o activitats de millora necessàries. Avaluaran les Iniciatives Individuals de Millora, realitzant les consultes tècniques que consideren oportunes i vehicularan la resposta a qui ha fet la proposta.

Promouen els equips de millora de qualitat, grups de treball, les iniciatives individuals de millora i sessions de millora continua amb l'objectiu de:

- Identificar oportunitats i problemes mesurant la seva freqüència, impacte i cost.
- Recomandar accions correctives, preventives i de millora.
- Realitzar el seguiment de les mateixes.
- Donar suport al conjunt de l'organització de TMB en metodologia de gestió de qualitat.

Equips de millora de Qualitat

Es tracta de persones escollides per la Direcció per treballar en projectes directament relacionats a la planificació de qualitat. Són promoguts i impulsats pels propis comitès de qualitat de cada unitat certificada. Aquest comitè informará a Sistemes de Participació de la creació d'aquests Equips, amb la finalitat de que el personal de Sistemes de Participació els hi puguin donar suport amb tècniques i metodologies de millora continua.

Els projectes i les tasques assignades es realitzen dins del seu horari laboral, estan acotats en el temps, i els resultats són presentats al comitè de qualitat corresponent.

Grups de treball:

Equip de persones d'una mateixa o diferents àrees de treball, que de forma voluntària i amb continuïtat en un projecte, es reuneixen per millorar processos del seu àmbit de treball abordables per ells mateixos, amb presentació final a la Direcció.

Els objectius són facilitar la integració, la implicació i la participació del personal, fomentant el treball en equip de forma organitzada, contribuir a millorar les relacions dins dels grups i amb els seus comandaments. A més, implanta la millora continua, obtinguda per petits canvis progressius, fomenta l'aportació d'idees i la seva aplicació i facilita la satisfacció personal, la motivació en el treball i la demostració de capacitats.

 Transports Metropolitans de Barcelona LLIBRE DE PROCEDIMENTS	MILLORA	Mòdul: Estrat Organit Direc Submòdul: Qualitat Revisió: 4 Codi: D022 Data : 30/10/2009 Pàgina 3 de 4
--	----------------	---

Els beneficis aportats per aquests Grups de Treball són:

- Millores en la qualitat de servei i satisfacció dels clients, tant externs com interns.
- Contribució a la millora dels mètodes de treball i procediments de treball.
- Millora les condicions de seguretat i higiene en el treball.
- Millora de les condicions de gestió ambiental.

El treballador es beneficia de participar en la presa de decisions i en la solució de problemes del seu àmbit i alhora, augmenta els seus coneixements i la seva preparació tècnica i professional.

Iniciatives individuals de millora :

L'objectiu del programa d'iniciatives individuals de millora és posar a disposició de tots els empleats una fórmula àgil i senzilla que els permeti participar activament en la millora del seu entorn de treball, aportant suggeriments, idees i propostes de millora.

Les propostes es descriuen incloent els següents apartats:

- Descripció de la situació susceptible de millora.
- Descripció dels problemes o ineficiències que aquesta situació produeix actualment.
- Descripció detallada de la proposta de millora incloent les accions a realitzar i beneficis esperats.
- Observacions (opcional): esquemes, fotografies, costos, etc.

Sessions de millora continua :

Son reunions realitzades dintre de la jornada laboral, tractant-se temes o problemes que afectin al centre i orientades a objectius definits conjuntament amb les persones responsables dels centres o unitats. Aquestes reunions son proposades per les persones responsables i liderades per Sistemes de Participació, que pot coordinar la presència de personal expert de diferents àrees de TMB per tal que aportin la seva experiència i coneixements.

 Transports Metropolitans de Barcelona LLIBRE DE PROCEDIMENTS	MILLORA	Mòdul: Estrat Organit Direc Submòdul: Qualitat Revisió: 4 Codi: D022 Data : 30/10/2009 Pàgina 4 de 4
--	----------------	---

DOCUMENTS I REGISTRES

1. Documents

Capítol 5.1 Auditories internes

Capítol 5.2 Mesura dels processos

Capítol 5.3 Gestió de la satisfacció dels clients

Capítol 5.4 Control de les No Conformitats

Capítol 5.5 Accions Correctives/Preventives i Anàlisi de dades per a la millora

P327 Accions Correctives i Preventives

2. Registres

Els inclosos en els capítols i procediments abans esmentats

Els documents elaborats pels equips de millora, grups de treball i les iniciatives individuals de millora són controlats pel GSQ de les unitats certificades.

HISTÒRIC DE MODIFICACIONS

Versió	Data	Modificacions
2	01/11/2001	Modificació del desenvolupament, aquest inclou la obligació de efectuar 2 cops l'any com a mínim, anàlisi dels " <i>items</i> " de la certificació per impulsar accions de millora, així mateix es defineixen las responsabilitats dels Comitès de Qualitat per el que fa referència a la millora continua
3	09/02/2005	Ampliació de la descripció de les Iniciatives Individuals de Millora i de l'apartat de documents i registres.
4	30/10/2009	Adequació a ISO 9001:2008, incorporació de la Norma UNE-EN 13816 i actualització de continguts incorporant les sessions de millora continua.