



OBJECTE

L'objecte d'aquestes especificacions és el de descriure els productes i serveis del CON, així com els aspectes que permetin caracteritzar-los, per tal que siguin fàcilment identificables per part dels clients.

ABAST

Tots els productes i serveis oferts pel CON.

REFERÈNCIES

Aquesta especificació s'ha desenvolupat d'acord amb els requisits de la Norma ISO 9001:2008 i desenvolupa el Capítol 4.1 del Manual de Qualitat de TMB.

També s'ha desenvolupat d'acord amb la UNE-EN 13816:2003.

RESPONSABILITATS

Els productes i serveis que ofereix el CON són una part dels serveis subministrats dins de l'Àrea Operativa de Bus .

És responsabilitat del Director del CON, el conjunt d'activitats necessàries pel subministrament als clients interns i externs dels productes i serveis ofertats, així com assegurar el compliment del servei de referència definit.

DEFINICIONS

Contingudes en el Diccionari General de Definicions

DESENVOLUPAMENT

El Centre Operatiu de Negoci té com a missió bàsica facilitar el desplaçament dels clients, en BUS, dins del abast de les línies assignades al CON. És responsabilitat del CON allò que percep el client des del seu accés a la parada d'inici del seu trajecte fins la parada en la que baixa del BUS.

Les línies assignades al CON es troben descrites en la pàgina d'intranet de TMB.

Tot això es concreta en els següents productes i serveis:

1.- Gestionar necessitats del client.

1.1.- Atenció i informació al client

L'atenció i informació al client, malgrat es faci esment d'una forma diferenciada, està implícita en tots els productes i serveis que ofereix el CON. És per aquest motiu, que és necessari establir la sistemàtica d'atenció als clients de la xarxa de BUS.

Aquest servei es desenvolupa més àmpliament en el document "Protocol d'Atenció al ciutadà".



1.2.- Suggestiments, Queixes, i Reclamacions

Els usuaris de TMB tenen sovint inquietuds sobre els serveis oferts per part de TMB.

TMB, conscient de la necessitat de millorar contínuament, posa a disposició de tots els seus clients aquest servei. Aquest servei té per objectiu que els clients puguin presentar totes les queixes, reclamacions i suggeriments que creguin oportuns.

El CON s'encarrega, a través del seu personal, de facilitar la informació necessària per tal que TMB respongui les queixes, reclamacions i suggeriments que els hi presenten els clients.

Aquest servei es desenvolupa més àmpliament en el procediment P842 "Gestió de les Queixes i Reclamacions Externes al CON".

2.- Construcció d'horaris

Definir els horaris i tipus de serveis per tal de donar cobertura a les demandes de transport en una línia. Així com la realització de reajustament de línies en funcionament en funció de la demanda i dels canvis en el seu recorregut.

Aquest servei es desenvolupa més àmpliament a través del procés *Construcció d'Horaris* i els seus procediments associats.

- P162 Planificació de l'oferta.
- P163 Recepció, Registre i Construcció d'Horaris.
- P164 Publicació d'un horari i/o modificació del calendari.

3.- Manteniment de vehicles

Planificació i desenvolupament de les activitats de control, reparació i validació dels vehicles per tal d'assegurar el seu bon funcionament per tal de desenvolupar el servei de transport al carrer sense cap incidència. També s'inclouen activitats de neteja i repostatge dels vehicles.

Aquest servei queda més àmpliament descrit a través del procés de *Manteniment de Vehicles* i els seus procediments associats.

- P846 Manteniment Preventiu al CON
- P847 Manteniment Correctiu al CON
- I217 Inertizació d'autobusos de GNC
- P844 Gestió de Magatzem de M.M. al CON.
- P845 Control d'equips de mesura al CON.

4.- Assignació de recursos i Prestació del servei

L'objectiu de TMB i en particular del CON és facilitar la mobilitat als ciutadans de BCN i de la seva àrea metropolitana. El CON desenvolupa els mecanismes necessaris per assegurar que l'oferta de transport prevista es realitzarà en les condicions de qualitat definides.

Una vegada assignats els recursos necessaris (plantilla i vehicles) es porta a terme la prestació del servei, que queda àmpliament documentada en els procediments:

- P839 Assignació de recursos.



- P834 Presa del servei i entrada a Dipòsit al CON.
- P833 Prestació del Servei
- P836 Desenvolupament del Servei Bus en el CON.
- P835 Programa de Prevenció d'Accidents de circulació.

La inspecció i regulació de les línies assignades al CON, així com la gestió dels Comandaments d'Explotació estan descrits més àmpliament en els procediments:

- P130 Supervisió de parades Xarxa de bus
- P257 Regulació del trànsit
- P258 Control del frau

5.- Controlar / liquidar

En aquest àmbit es contemplen els procediments del CON que permeten fer el seguiment de la prestació del servei, per analitzar-la i avaluar-ne els resultats. Aquest servei es descriu més àmpliament en els procediments:

- P834 Presa del Servei i Entrada a Dipòsit al CON
- P836 Desenvolupament del Servei Bus en el CON

Servei de Referència (UNE 13816)

El CON de Zona Franca I, en base a la política corporativa de Qualitat de TMB i amb l'objectiu de donar un servei de qualitat a la ciutadania, es compromet a complir els requisits definits en la Norma UNE-EN 13816:2003.

De forma més concreta aquests requisits vers els nostres ciutadans es basen en:

Seguretat

Existeix un Pla de Prevenció d'Accidents (PPA) de forma que el seu compliment pot garantir els nivells de seguretat adequats als nostres usuaris.

Temps

En línies d'explotació per horari, el CON de Zona Franca I es compromet a complir amb el compromís de puntualitat de manera que els nostres usuaris gaudeixin de la informació publicada en les tiretes de les parades o marquesines.


En cas de línies regulades per interval, el CON de Zona Franca I es compromet a que els nostres usuaris gaudeixin de l'interval definit en les tiretes de les parades o marquesines.

Servei Ofert

Els usuaris de les nostres línies gaudiran de viatges amb un índex màxim d'ocupació que garantirà la seva comoditat en tot el trajecte.

Atenció al client

Existeix un Protocol d'Atenció al Client, de forma que el seu compliment pot garantir els nivells

 Transports Metropolitans de Barcelona LLIBRE DE PROCEDIMENTS	ESPECIFICACIONS DE SERVEI DEL CON	Mòdul: Transport Bus Submòdul: G.Persones Revisió: 1 Codi: D058 Data: 15-08-2012 Pàgina 4 de 6
--	--	---

d'atenció òptims als nostres usuaris.

TMB es compromet a respondre les reclamacions dels clients en un termini inferior a 20 dies.

Informació

De cara a facilitar la informació necessària per a realitzar el trajecte, el CON es compromet a disposar d'informació necessària tant a vehicles com a parades i marquesines.

Confort

En consonància amb els protocols de neteja i manteniment, els nostres usuaris disposaran de vehicles, parades i marquesines en bon estat de conservació i neteja.


Accessibilitat

El 100% de la flota del CON és accessible.

Medi Ambient

El 100% de la flota utilitzada pels nostres usuaris utilitzaran tecnologies (Euro 4/Euro 5) amb menor consum i baixes emissions per tal de minimitzar l'impacte ambiental.

L'abast del Sistema de Qualitat en el Servei UNE 13816 comprèn el 100% de les línies gestionades des del CON de Zona Franca I, i es troben descrites en la pàgina d'intranet de TMB.

 Transports Metropolitans de Barcelona LLIBRE DE PROCEDIMENTS	ESPECIFICACIONS DE SERVEI DEL CON	Mòdul: Transport Bus Submòdul: G.Persones Revisió: 1 Codi: D058 Data: 15-08-2012 Pàgina 5 de 6
--	--	---

Per cada un d'aquest compromisos, es defineixen els indicadors següents:

MPS-UNE	Indicador		UNE-EN 13816
Seguretat	1	Incidents per milió de validacions	Seguretat
	2	Accidents per milió de km útils	
Compliment Servei	3	Regularitat client	Temps
	4	Puntualitat segmentada ponderada per client	
	5	Velocitat comercial	
Capacitat donar resposta	6	Passatge afectat per excés ocupació	Servei Ofert
	7	Passatge no servit per excés ocupació	
Competència	8	Compliment oferta	
Atenció Client	9	Temps Mitjà resposta	Atenció al client
	10	Passatgers que reben tracte adient	
	11	Passatgers amb respostes correctes	
	12	Aparença adequada	
	13	Condicions conducció adequada	
	14	Respostes dins termini	
Informació	15	Informació adequada en vehicles	Informació
	16	Informació indicada en parades	
Confort Conservació	17	Vehicles amb conservació adequada	Confort
	18	Parades amb conservació adequada	
Confort Neteja	19	Vehicles amb neteja adequada	
	20	Parades amb neteja adequada	
Medi Ambient	21	Consums (L/km)	Impacte Ambiental
	23	Viatgers en vehicles amb baixes emissions	
Compromís accessibilitat: 100% Flota Accessible			Accessibilitat

Els valors de referència, tant a nivell d'exigència com d'inacceptabilitat quedaran definits el primer trimestre, en reunió de Comitè de Qualitat/Servei del CON de Zona Franca I.



2. Cartera de clients

EXTERNS:

- Persones que utilitzen la xarxa de Bus assignada al CON.
- Institucions i organismes (Ajuntament, Fires, Serveis Especials,...)

INTERNS:

- Direcció General d'Autobusos

DOCUMENTS I REGISTRES

1. Documents

Els esmentats dins d'aquesta directriu.

2. Registres

No hi ha.

HISTÒRIC DE MODIFICACIONS

Versió	Data	Modificacions
1	15-08-2012	Primera edició