

17^a REUNIÓN INTERMEDIA
DE LOS COMITÉS TÉCNICOS DE ALAMYS

3-7 de junio de 2012

APLICACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL MEJORAMIENTO DE NUESTRA COMPETITIVIDAD

Ing. Raúl Avilez Rivera

Gerente de Sistemas de Calidad

Sistema de Tren Eléctrico Urbano



Contenido

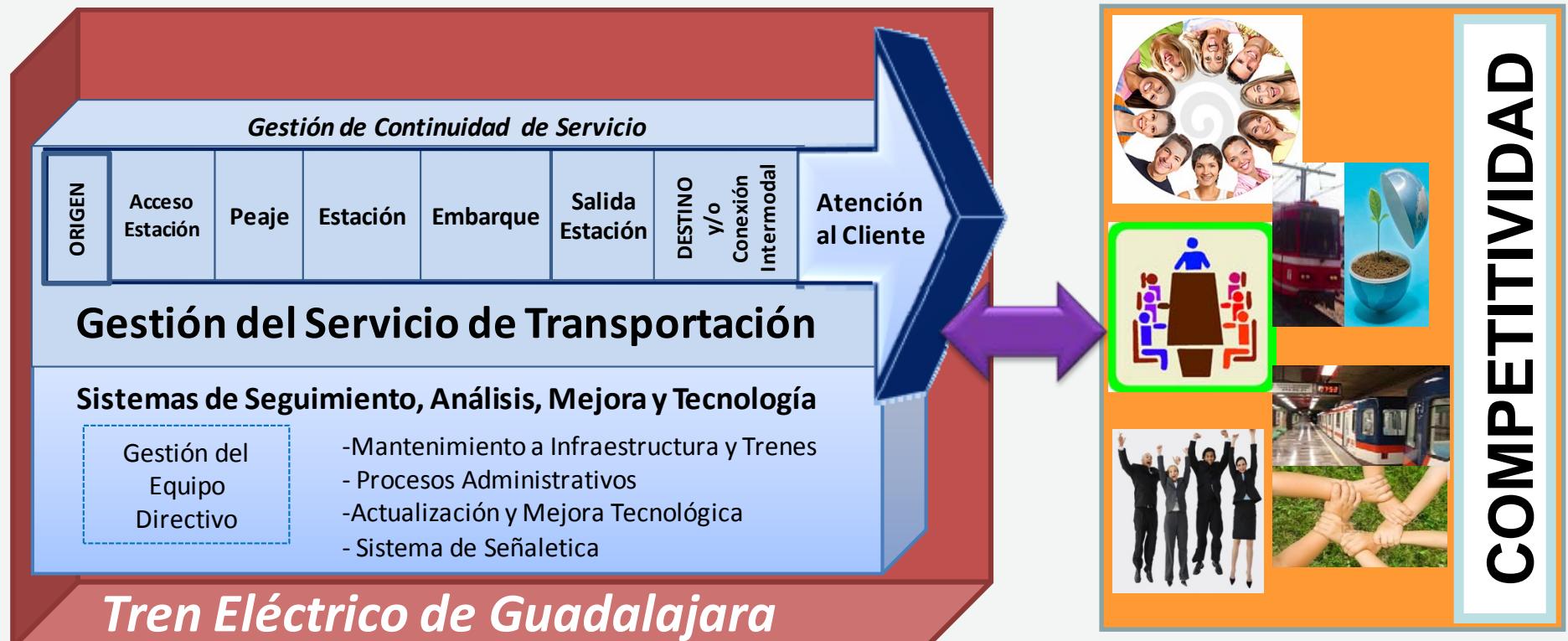
1. Nuestro Modelo de Gestión de Calidad y Competitividad
2. Gestión del Servicio de Transportación
3. Impactos en el Vector de Competitividad
 - 3.1 Para nuestros Clientes
 - 3.2 Para el Consejo de Administración
 - 3.3 Para las Personas
 - 3.4 Para la Sociedad y Medio Ambiente
 - 3.5 Para los Procesos

Nuestro Modelo de Gestión de Calidad y Competitividad



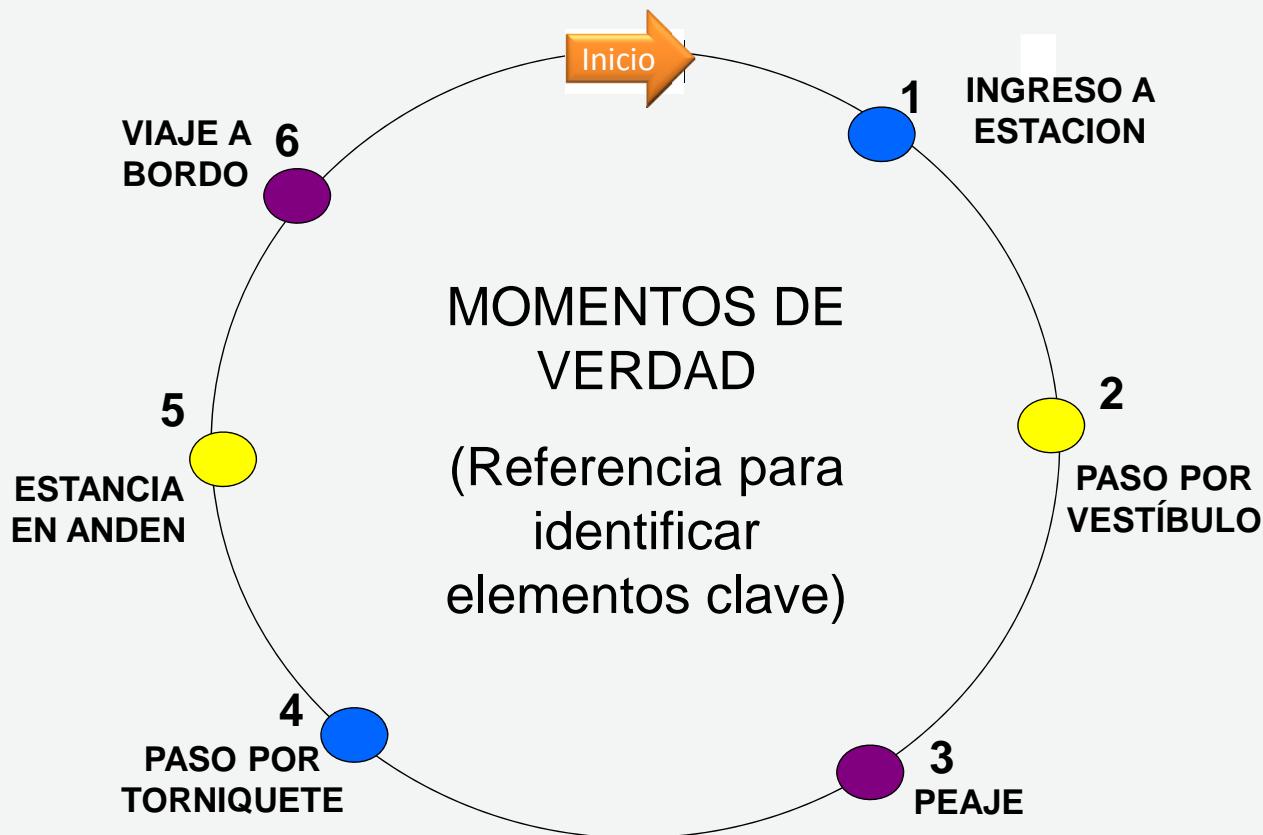
Modelo de Gestión de Calidad y Competitividad Tren Eléctrico de Guadalajara

Gestión del Servicio de Transportación



Impactos en el Vector de Competitividad

a) Competitividad para nuestros clientes (Pasajeros)

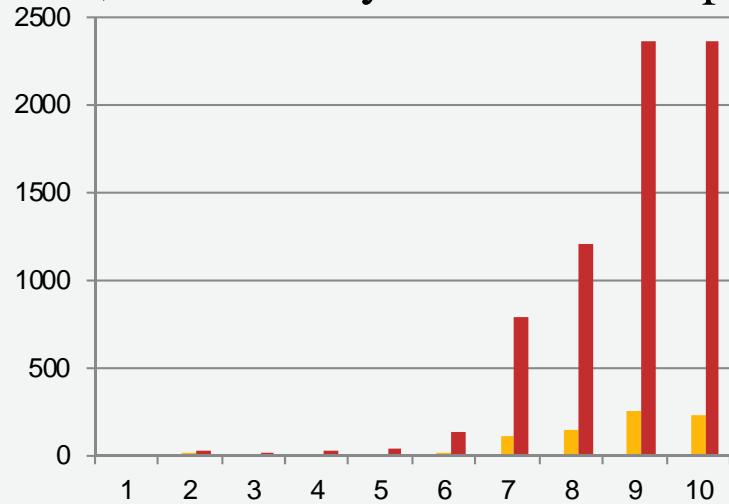


Ciclo de Servicio

Encuesta del nivel de satisfacción del pasajero con aplicación de la Norma UNE EN 13816

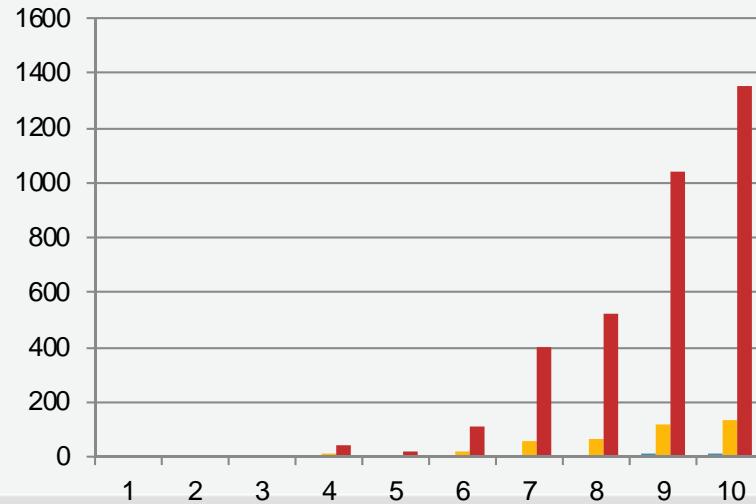
Estudio de Satisfacción de Usuarios 2012 Tren Ligero

Servicio ofrecido: Alcance del servicio ofrecido en términos de zona geográfica, horarios, frecuencia y modo de transporte.



Línea 1

Calificación 8.39



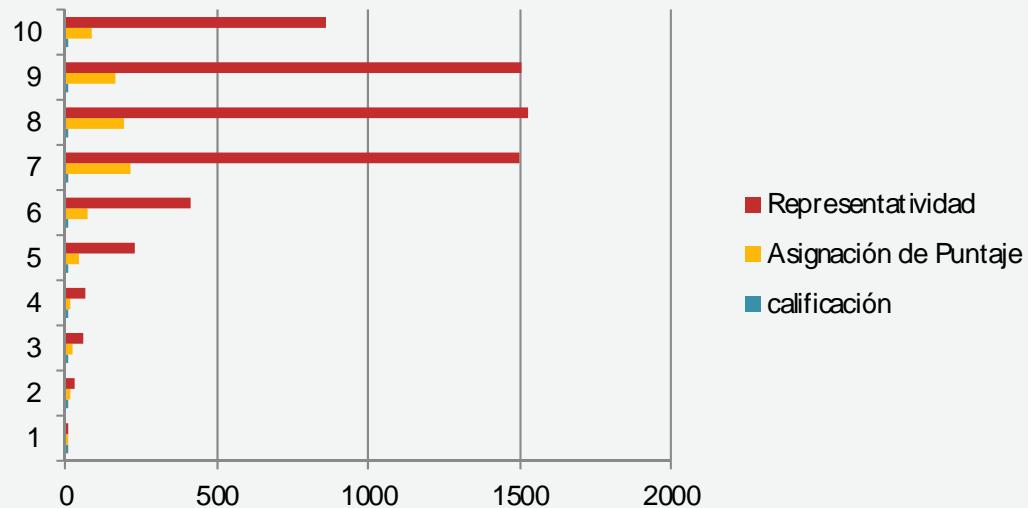
Línea 2

Calificación 8.51

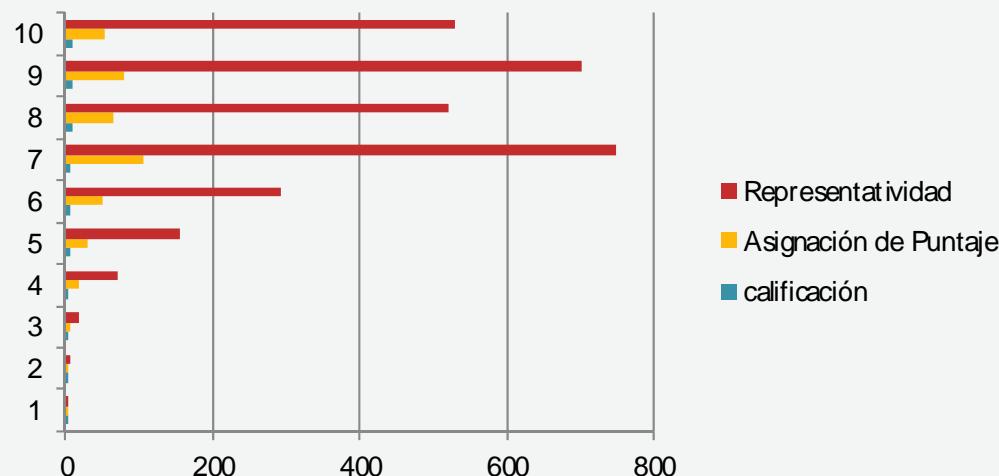
Promedio: 8.45

Estudio de Satisfacción de Usuarios 2012 Tren Ligero

Accesibilidad: Acceso al sistema de TPP incluyendo la conexión con otros modelos de transporte.



Línea 1
Calificación 7.47

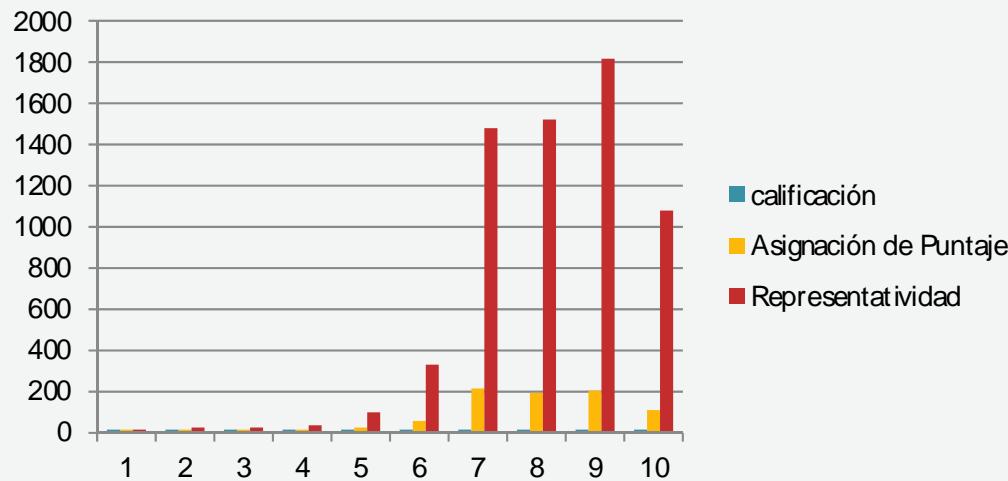


Línea 2
Calificación 7.41

Promedio: 7.44

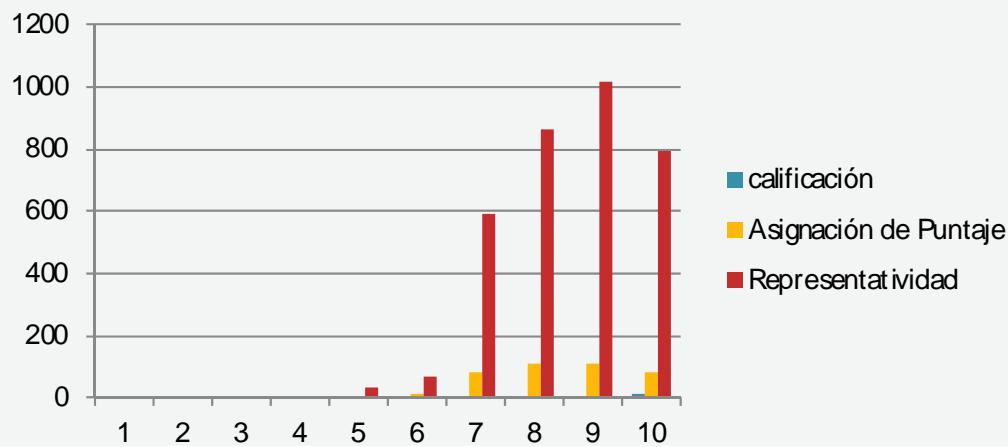
Estudio de Satisfacción de Usuarios 2012 Tren Ligero

Información: Provisión sistemática de toda la información referente al sistema de TPP para que los pasajeros puedan programar y ejecutar sus desplazamientos.



Calificación Línea 1

7.81



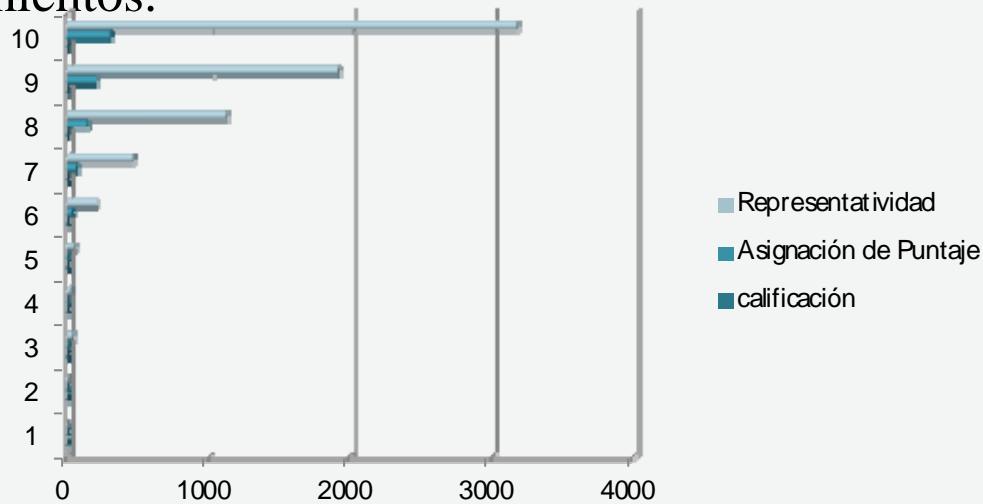
Calificación Línea 2

8.29

Promedio: 8.05

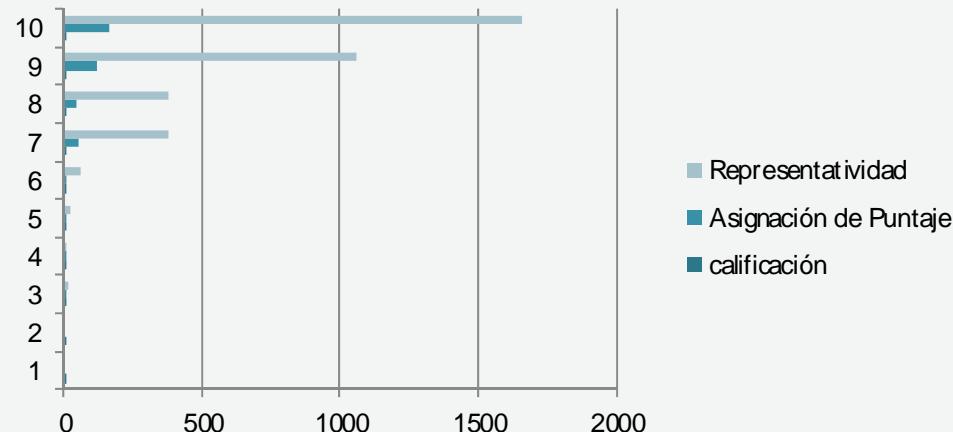
Estudio de Satisfacción de Usuarios 2012 Tren Ligero

Tiempo: Aspectos relativos al tiempo necesario para programar y efectuar los desplazamientos.



Calificación Línea 1

8.62



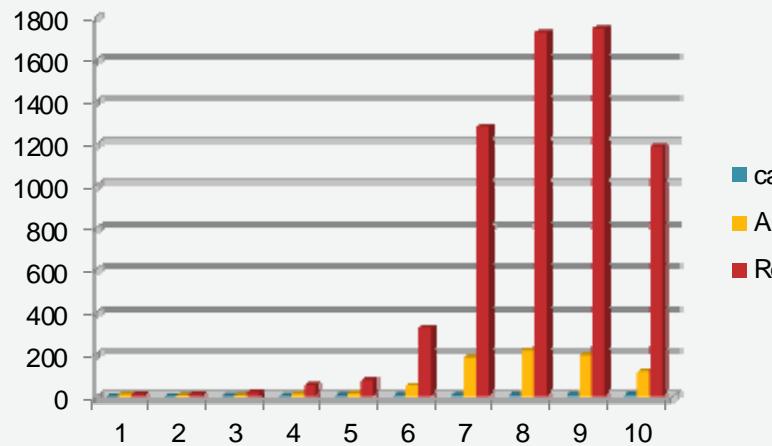
Calificación Línea 2

8.81

Promedio: 8.71

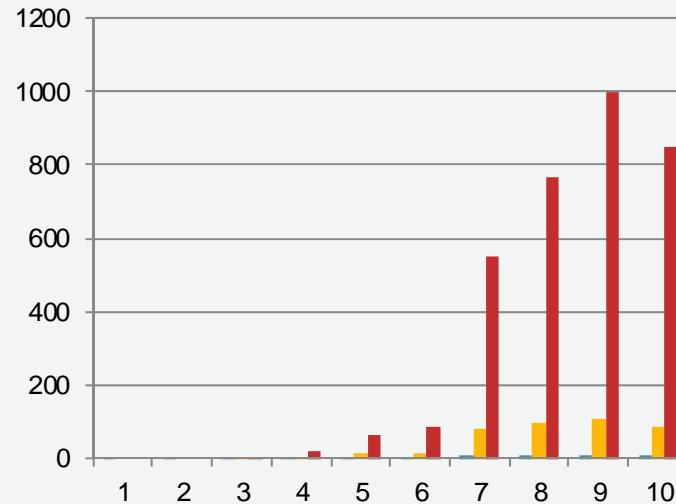
Estudio de Satisfacción de Usuarios 2012 Tren Ligero

Atención al Cliente: Elementos del servicio introducidos para asegurar la mejor adecuación posible entre el servicio de referencia y los requisitos de cada cliente individual.



Calificación Línea 1

7.86



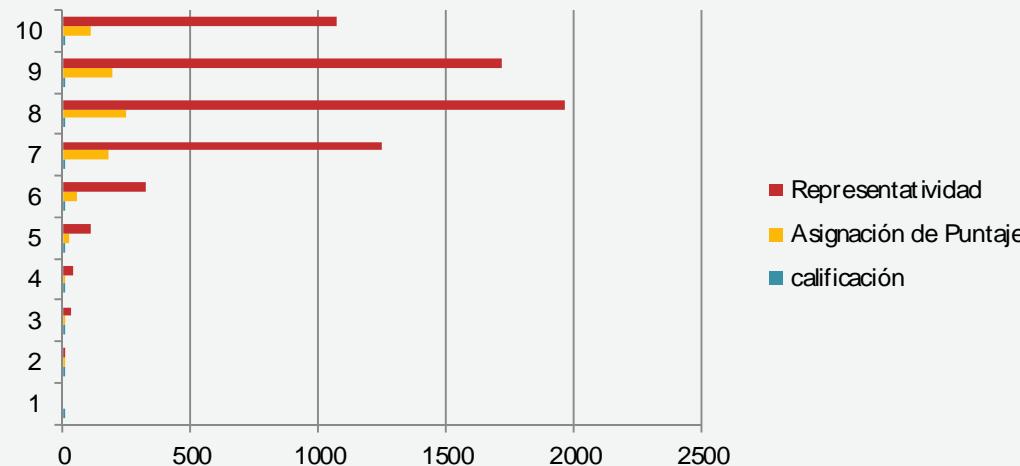
Calificación Línea 2

8.26

Promedio: 8.06

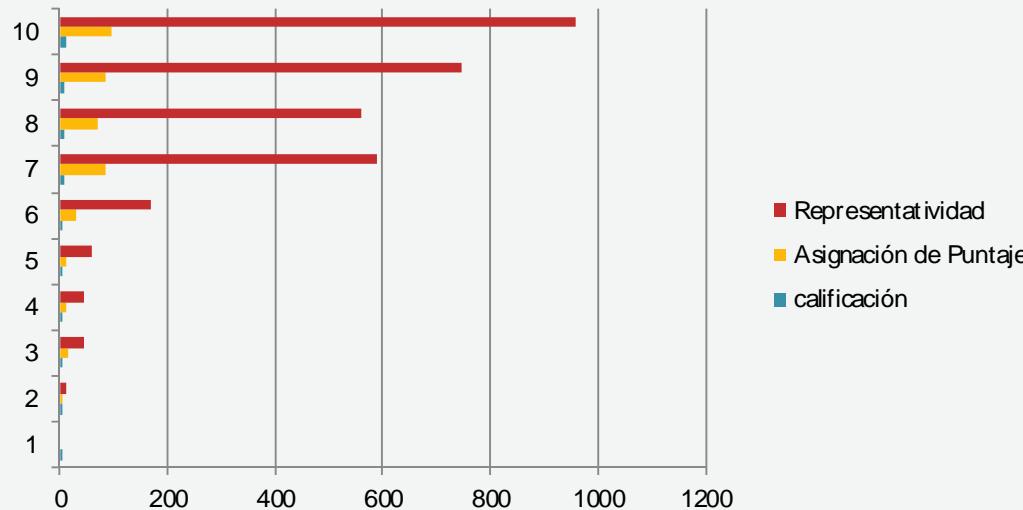
Estudio de Satisfacción de Usuarios 2012 Tren Ligero

Confort: Elementos del servicio introducidos para conseguir desplazamientos en TPP relajantes y agradables.



Calificación Línea 1

7.93



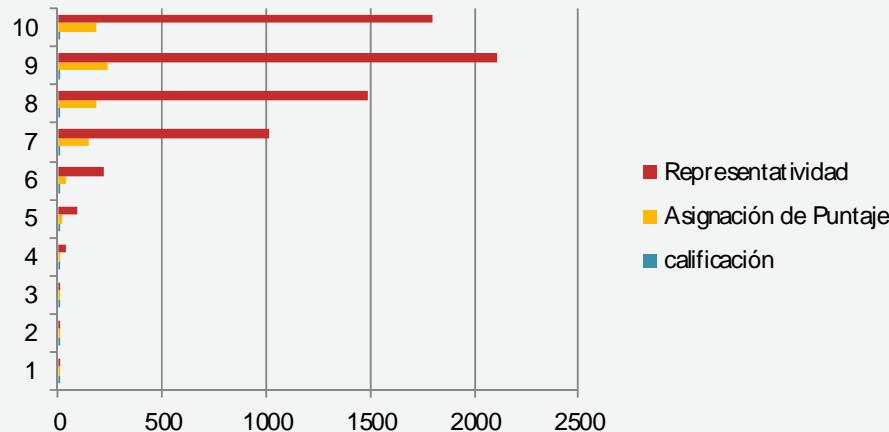
Calificación Línea 2

7.86

Promedio: 7.89

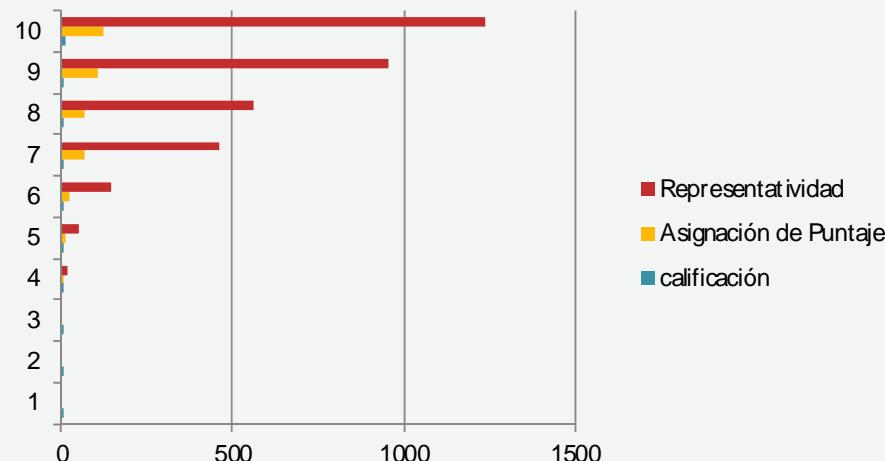
Estudio de Satisfacción de Usuarios 2012 Tren Ligero

Seguridad: Sensación de protección personal experimentado por el cliente, derivado de las medidas actualmente implantadas y de las actividades diseñadas para asegurar que los clientes son conscientes de las mismas.



Calificación Línea 1

8.26



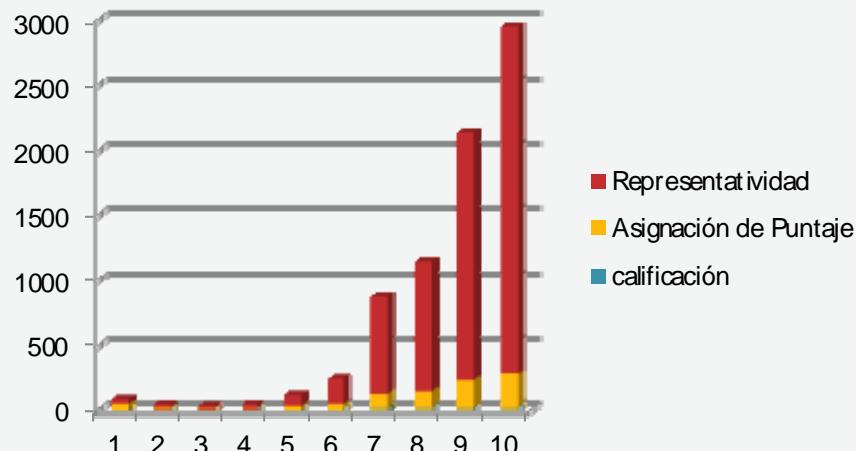
Calificación Línea 2

8.47

Promedio: 8.36

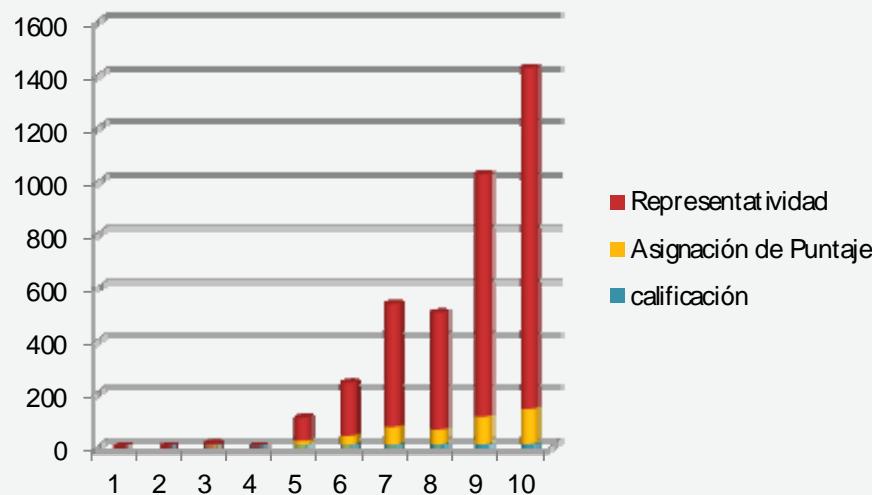
Estudio de Satisfacción de Usuarios 2012 Tren Ligero

Impacto Medioambiente: Efecto sobre el medio ambiente provocado por el servicio de TPP.



Calificación Línea 1

8.18



Calificación Línea 2

8.41

Promedio: 8.29

Consejo de Administración

b) Para el Consejo de Administración

Viajeros Transportados 2010-2011

	2011	2010
Viajeros de pago (excepto tarifa reducida)	55,307,883	64,890,476
Viajeros de pago con tarifa reducida	11,349,792	9,103,944
Viajeros con títulos sociales (gratuidades)	0	0
Viajeros "Otras gratuidades"	9,785,301	0
Otros (a especificar):	0	0
Viajeros totales (1)	76,442,976	73,994,420
Viajeros que realizan transbordos (2) (3)	13,759,735	13,318,995
Viajeros totales + transbordos	76,442,976	73,994,420

Consejo de Administración

Ingresos Tarifarios

Moneda del país:	PESOS MEXICANOS	
	2011 (en millones)	2010 (en millones)
Ingresos		
Ingresos por viajeros	364,655,345	356,630,073
Ingresos Accesorios	57,021,162	60,675,382
Total Ingresos Propios	421,676,507	417,305,455
Gastos		
Gastos de Personal	156,887,466	155,915,328
Otros gastos (*)	175,364,292	181,772,129
Total Gastos Explotación	332,251,758	337,687,457
Margen Bruto de Actividad	89,424,749	79,617,998

Consejo de Administración

Ingresos Accesorios 2010-2011

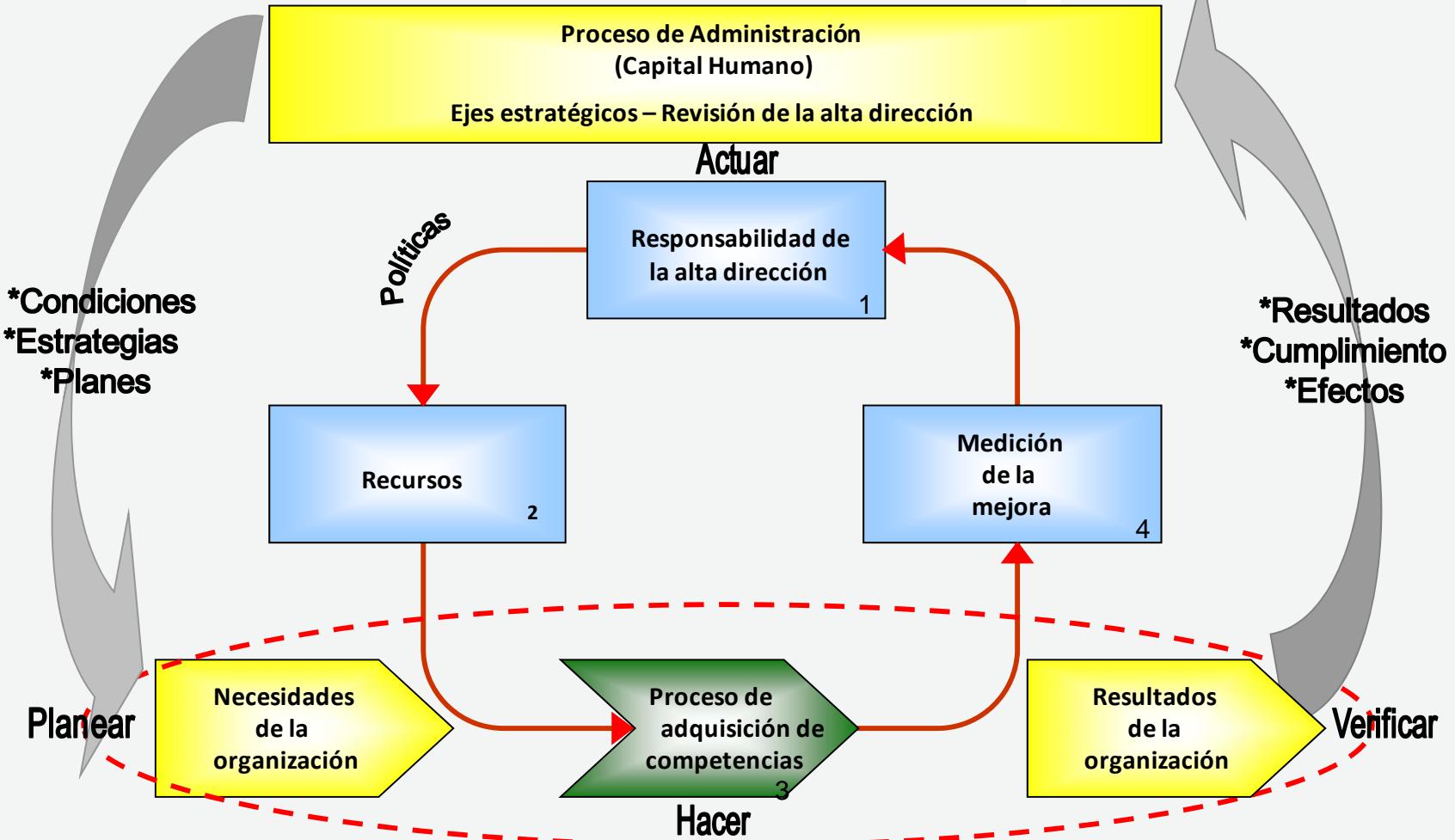
(en millones)

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Publicidad	12,655,661	11,940,752
Instalaciones comerciales		
Cesión de uso de instalaciones (fibra óptica, cables TV,...)		
Servicios de consultoría a otras explotaciones		
Ventas de material desechable		
Varios:	42,751,268	46,598,746
Otros (mantenimiento a trenes de Servicio de Transportes Eléctricos del Distrito Federal)	1,614,234	2,135,884
-		
-		
-		
Total	57,021,162	60,675,382

Personas

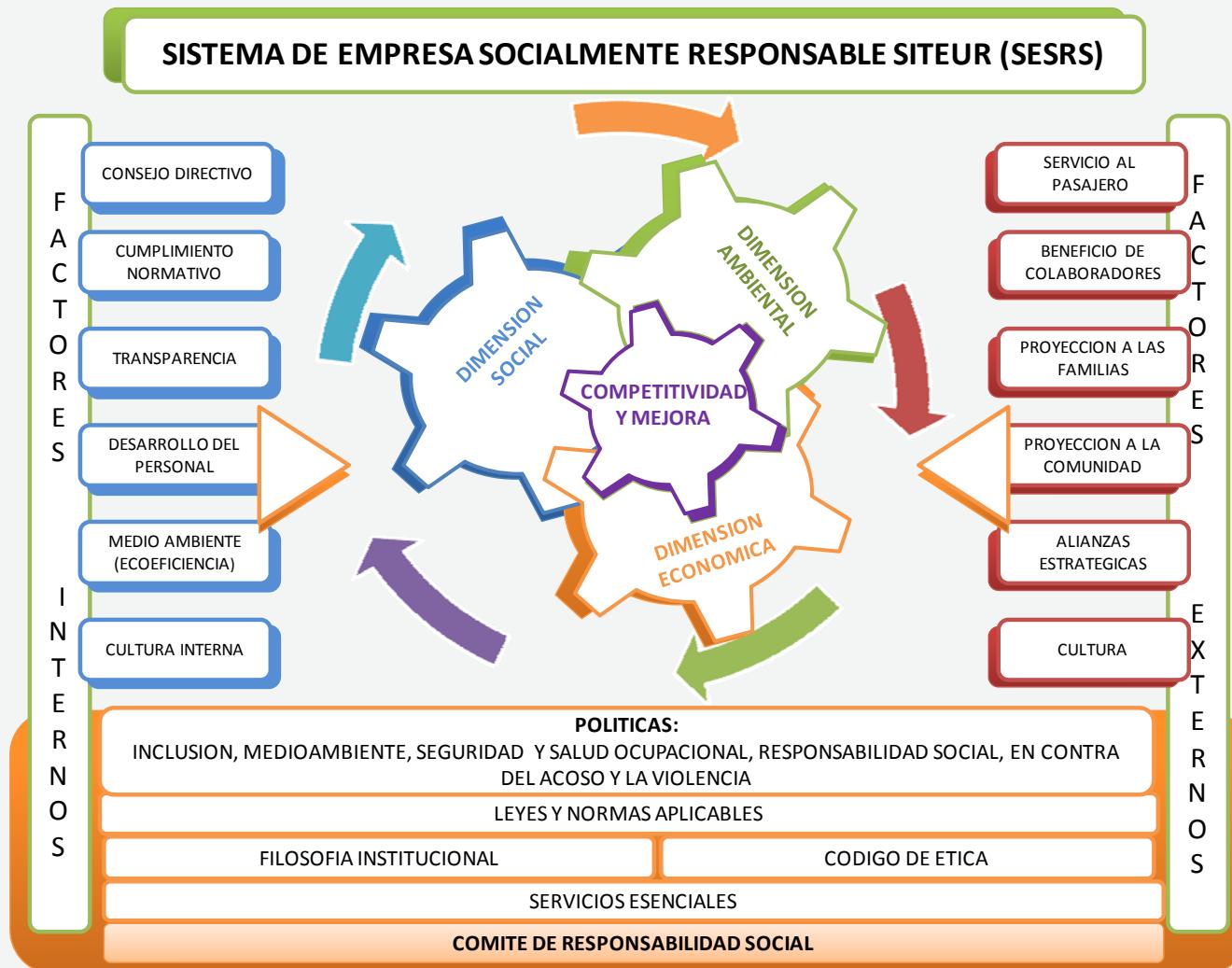
c) Para las personas

Sistema de Gestión de Competencias



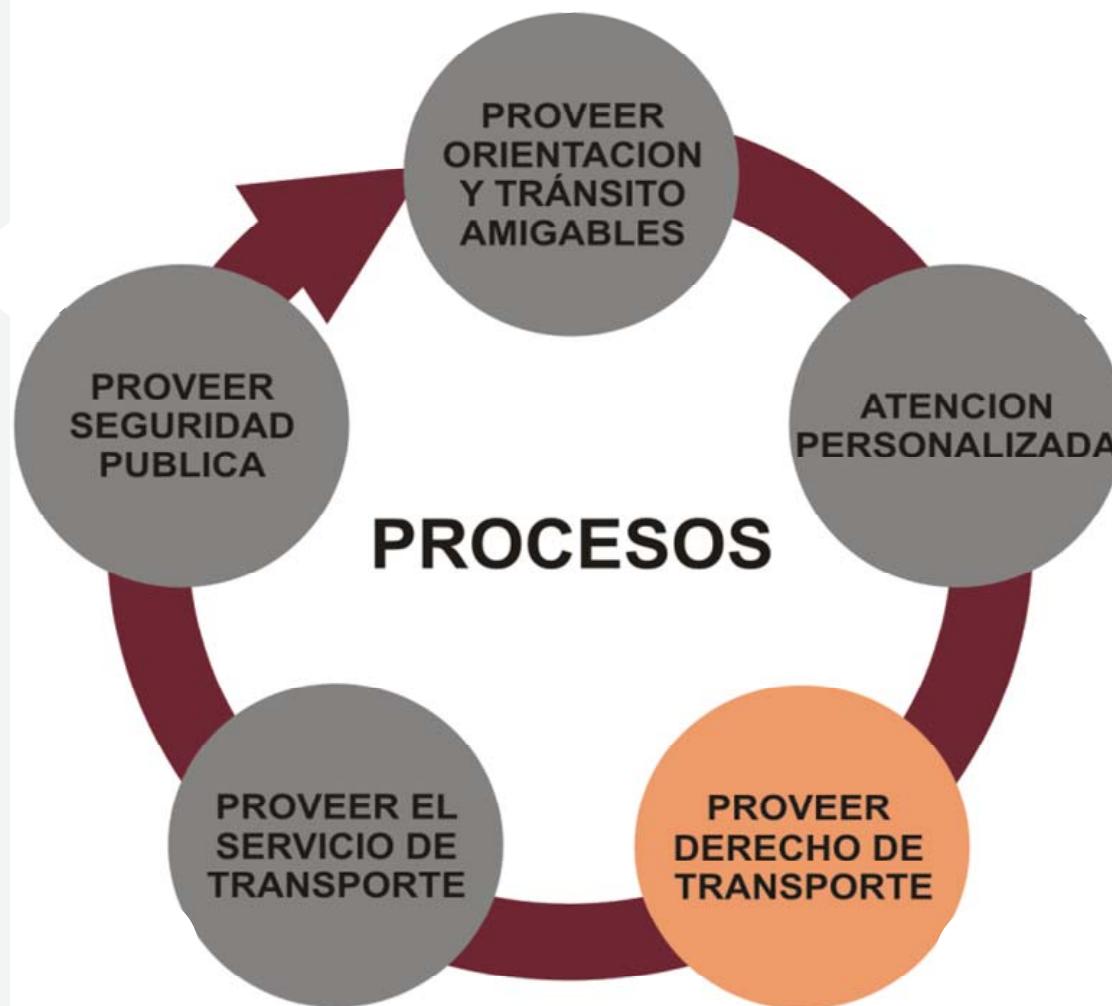
Sociedad y Medio Ambiente

d) Para la Sociedad y Medio Ambiente



Procesos

e) Para los Procesos



Procesos

PERSONAL ÁREA DE INGENIERÍA DE SERVICIO Y ESTACIONES

PROVEER
ORIENTACIÓN
Y TRÁNSITO
AMIGABLES

Proporcionar al pasajero la información para que se oriente acerca de la red de SITEUR (origen y destino).

Considera la limpieza de las instalaciones.

Etapas del ciclo en que se aplica:

- Identificación de la estación
- Ingreso a la estación
- Paso por el vestíbulo

ATENCIÓN
PERSONALIZADA

PERSONAL ÁREA DE INGENIERÍA DE SERVICIO

Atender necesidades y solucionar problemas con pasajeros a su paso por las estaciones.

Proporcionar apoyo especial a las personas con capacidades diferentes.

Atender a los pasajeros que sufran problemas repentinos por enfermedad.

Etapas del ciclo en que se aplica:

- En cualquiera de las etapas en que el pasajero requiera la solución de un problema, o la atención por problemas repentinos por enfermedad.

Procesos

PERSONAL ÁREA DE INGRESOS

PROVEER
DERECHO DE
TRANSPORTE

Adquisición y recargar tarjetas inteligentes, como derecho para acceder al área de abordo con tarjeta inteligente o pago efectivo en torniquete, así como la solución de problemas en este proceso.

Etapas del ciclo en que se aplica:

- Adquisición o recarga de tarjeta inteligente
- Paso por los torniquetes

PROVEER EL
SERVICIO DE
TRANSPORTE

PERSONAL ÁREA DE TRANSPORTES

Transportar al pasajero desde la estación de origen a la estación de destino, así como con información oportuna en caso de eventos inesperados.

Etapas del ciclo en que se aplica:

- Estación en el andén
- Ascenso al tren y transportación
- Llegada a la estación de destino y descenso del tren

PROVEER
SEGURIDAD
PÚBLICA

PERSONAL ÁREA DE ESTACIONES Y SEGURIDAD E HIGIENE

Implica el ejercicio de la vigilancia en el aspecto de seguridad, con presencia ostensible y actuación oportuna, para prevenir y reprimir la comisión de delitos y eventos que perturben el orden en el sistema.

Etapas del ciclo en que se aplica:

- En cualquiera de las etapas en que se requiera su intervención, con presencia itinerante en andenes y trenes en general, y presencia permanente en las estaciones de mayor afluencia.



SITEUR
SISTEMA DE TREN ELÉCTRICO URBANO

Gracias por su atención

Ing. Raúl Avilez Rivera
ravilez@siteur.gob.mx