

GESTIÓN DE LA CALIDAD 2017

La Empresa Municipal de Transportes, TUSSAM, tiene establecido como uno de sus principales objetivos estratégicos, la mejora continua de la calidad de los servicios que presta a los ciudadanos de Sevilla. Dentro de este planteamiento, tiene implantado un Sistema de Calidad que alcanza a toda la organización, y cuya finalidad principal es conseguir un Servicio Público que satisfaga a todos los ciudadanos, facilitando su movilidad y basado en criterios de eficiencia no sólo económicos, sino también orientados a la mejora del mismo en todas sus dimensiones.

En este sentido, tiene Certificado el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma UNE EN-ISO 9001. Además, la línea de Metro_Centro, dispone del Certificado según la norma UNE EN 13816, específica para el Transporte Colectivo de Pasajeros, siendo este servicio el primero en Andalucía certificado por dicha norma. Esta norma determina la sistemática que debe seguir una empresa que se dedique al transporte público de pasajeros, para definir unos objetivos de calidad del servicio y para realizar su medición y seguimiento. Según la misma, un servicio que se aproxime a las expectativas de los clientes se consigue teniendo en cuenta una serie de elementos de calidad, presentados en forma de lista de criterios, que incluyen aspectos como: servicio ofertado, información, atención al cliente, seguridad, accesibilidad, tiempo, confort, impacto ambiental.

Además de asumir el compromiso de proporcionar un Transporte público de Calidad, TUSSAM contribuye a hacer de Sevilla una ciudad ambientalmente más sostenible. Así en los últimos años ha apostado claramente por el uso del Gas Natural Comprimido y de los biocombustibles, como combustibles que menos emisiones contaminantes producen. También ha adquirido un compromiso por la protección del Medio Ambiente, con la implantación y certificación de un Sistema de Gestión Ambiental basado en la Norma UNE EN ISO 14001.

Esta norma internacionalmente reconocida, establece pautas de orientación para un adecuado control de los posibles impactos ambientales generados durante la propia actividad de la empresa, teniendo en consideración la protección del Medio Ambiente, la prevención de la contaminación y las necesidades socio-económicas.

El último hito en esta apuesta por la Calidad y el Medio Ambiente ha sido la implantación del Reglamento EMAS. Este Reglamento Europeo (1221/2009) hace referencia a la participación voluntaria en un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambiental, siendo TUSSAM la primera empresa andaluza del sector con este distintivo.



ENCUESTA DE CALIDAD PERCIBIDA POR LOS CLIENTES

Asumido el compromiso de mejora con los clientes y debido a la importancia de disponer de información de su percepción como puntos de partida y fuente de información prioritaria para establecer objetivos en la empresa, TUSSAM realiza de forma periódica un estudio de la **Satisfacción de sus Clientes**, mediante encuestas presenciales. Estos estudios se vienen realizando con una periodicidad anual, llevándose a cabo el último en Noviembre de 2017, por empresas externas de reconocido prestigio y garantizando la representatividad de los resultados.

Nos basamos en el Modelo SERVQUAL, estableciendo una correlación entre las dimensiones del modelo (Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad, Confianza y Seguridad, Empatía e Imagen) y las características claves de la prestación de nuestro servicio:

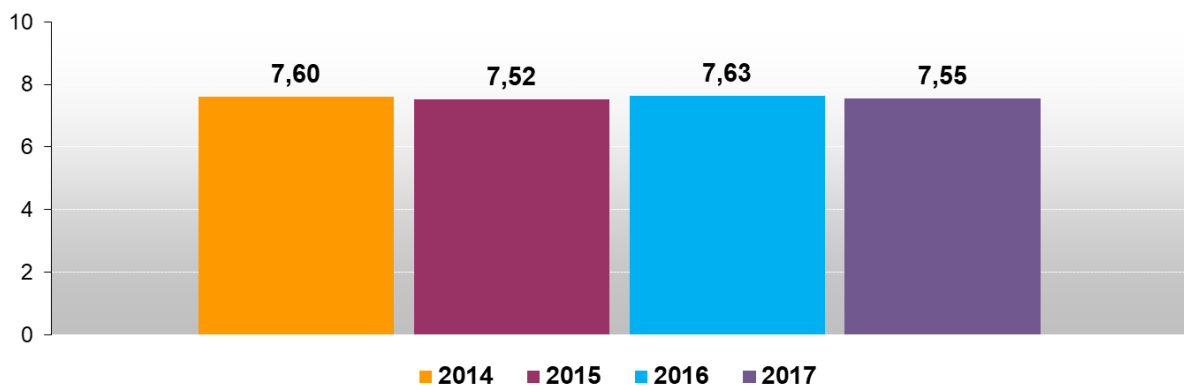
- *Elementos Tangibles*: Elementos físicos, material y aspecto del personal.
- *Fiabilidad*: Cumplir con lo prometido y hacerlo sin errores.
- *Capacidad*: Competencia para atender las necesidades de los clientes y capacidad de reacción y de respuesta.
- *Confianza y Seguridad*: Credibilidad y honestidad en el servicio, habilidad para evitar riesgos y molestias al ciudadano y comodidad.
- *Empatía*: Actitud frente al cliente: atención, accesibilidad, comunicación y comprensión.
- *Imagen*: Valoración global, comparación con otras empresas y contribución al desarrollo sostenible de Sevilla.

La utilización del mismo modelo desde el inicio de las mediciones, nos permite hacer un análisis de la evolución de la satisfacción de nuestros clientes.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: AUTOBUSES + TRANVÍA

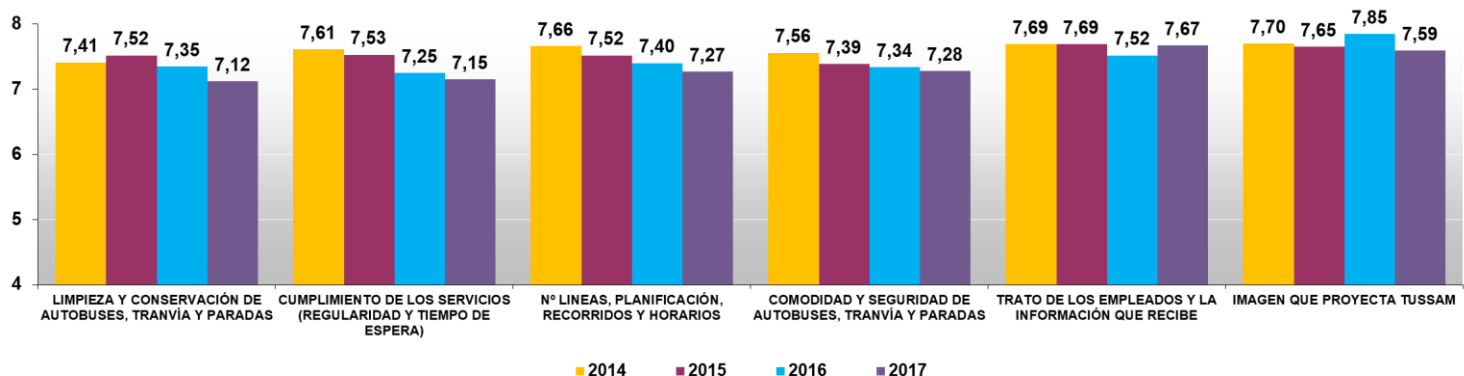
Como se observa en la gráfica, la Satisfacción Global de los clientes de Autobuses y Metro_Centro con respecto a años anteriores es positiva, ya que se observa en los últimos años unos valores por encima de los 7 puntos, valoraciones muy buenas respecto a las obtenidas por el sector e incluso este último año ha mejorado la percepción de los clientes.

CLIENTES AUTOBUSES + TRANVÍA: Evolución de la SATISFACCIÓN GLOBAL



Las variaciones de los bloques del modelo SERVQUAL en los últimos años son leves:

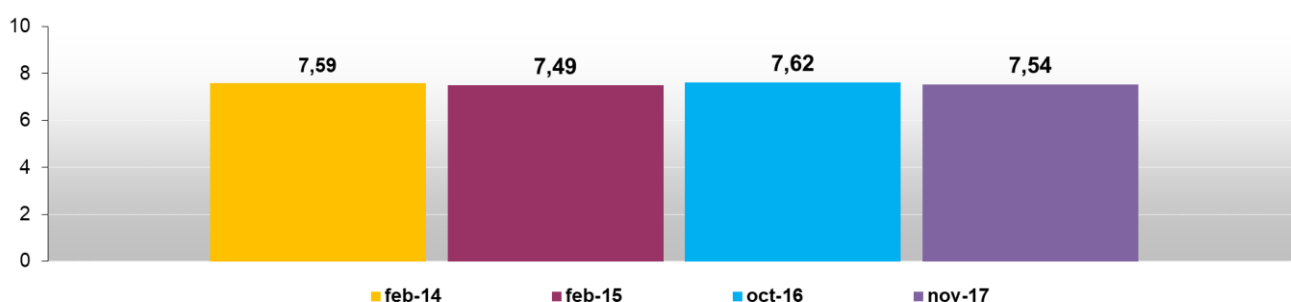
CLIENTES AUTOBUSES + METRO_CENTRO: Evolución de la SATISFACCIÓN POR GRANDES BLOQUES DE ATRIBUTOS



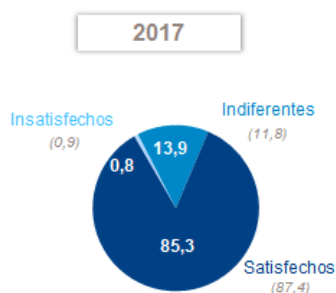
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: AUTOBUSES

La Satisfacción Global con el servicio de Autobuses en 2017 se sitúa en 7,54 puntos. Ya en 2014 este parámetro superó los 7,5 puntos, por tanto, en este año la valoración se mantiene en esos niveles óptimos.

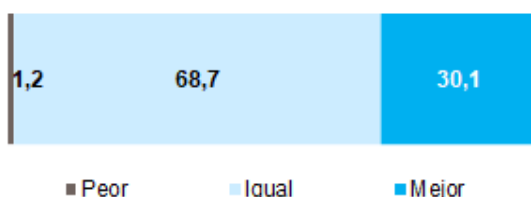
CLIENTES AUTOBUSES: Evolución de la SATISFACCIÓN GLOBAL



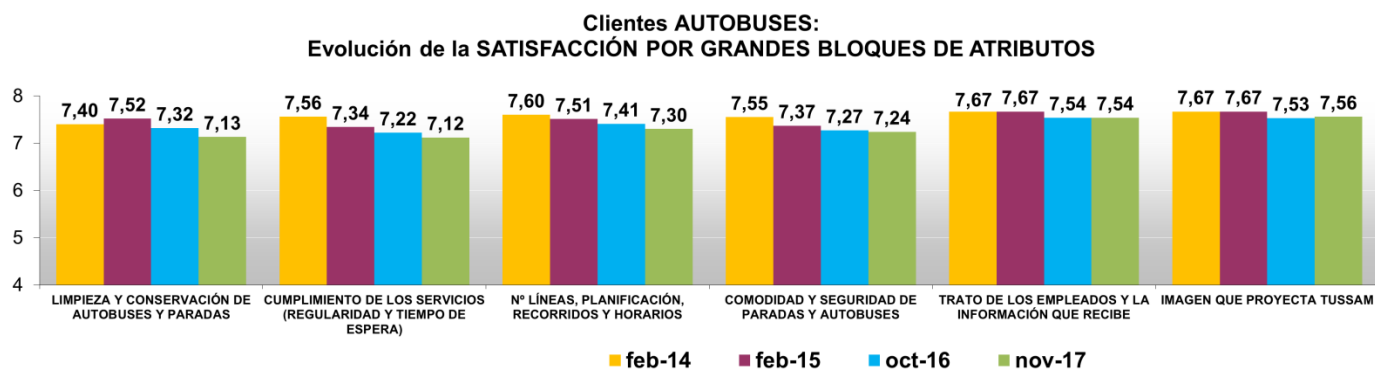
En 2017 el 85,3% de los clientes de TUSSAM se muestran satisfechos con respecto al servicio prestado por la empresa, dando puntuaciones entre 7 y 10, frente al 87,4% en 2016. Asimismo se vuelve a detectar un porcentaje muy bajo de clientes insatisfechos (0,8%), y el porcentaje de indiferentes es del 13,9%.



Respecto a la **evolución del servicio**, un 30,1% opina que el servicio ha mejorado, un 68,7% que se mantiene igual, y un 1,2% que ha empeorado. Por tanto, el 98,8% de los clientes valora la calidad del servicio como mejor o igual que el año anterior.



Con respecto a los grandes bloques, todos ellos se mantienen en los mismos niveles del 2014 y poseen una valoración por encima de los 7 puntos.



Por grupos de edad, los clientes que mejor valoran el servicio son los usuarios entre 16 y 24 años con 7,67 puntos, seguidos de los que tienen más de 65 años con 7,66 puntos. Por uso de títulos las mayores puntuaciones las otorgan los usuarios de la Tarjeta Anual con 9,00 puntos, seguidos por los usuarios de la Tarjeta de Diversidad Funcional con 8,00 puntos y de los usuarios de la Tarjeta Estudiante con 7,92 puntos. Respecto a la zona de residencia, son los residentes en Los Remedios y en Macarena los que muestran valoraciones más altas con 7,74 y 7,68 puntos respectivamente. Les siguen los residentes en Palmera-Bellavista con 7,67 y Norte con 7,63.

A nivel individual, de los 50 atributos del servicio de autobuses por los que se ha preguntado a los clientes, el 82% de ellos han sido valorados por encima de los 7 puntos. Destacan las valoraciones de los siguientes parámetros:

- La puesta en marcha de nuevos títulos de viaje con 8,21 puntos.
- La aplicación App Tussam con 8,06 puntos.
- Las campañas de comunicación de TUSSAM con 8,02 puntos.
- Los Puntos de atención de las empresas municipales en Distritos con 7,96 puntos.
- Compromiso de Tussam con el Medio Ambiente con 7,68 puntos.
- Creación de la línea LE con 7,67 puntos.
- TUSSAM como empresa moderna e innovadora, con 7,64 puntos.
- Cercanía de las paradas a origen y destino con 7,59 puntos
- La calidad-precio del servicio con 7,46 puntos.

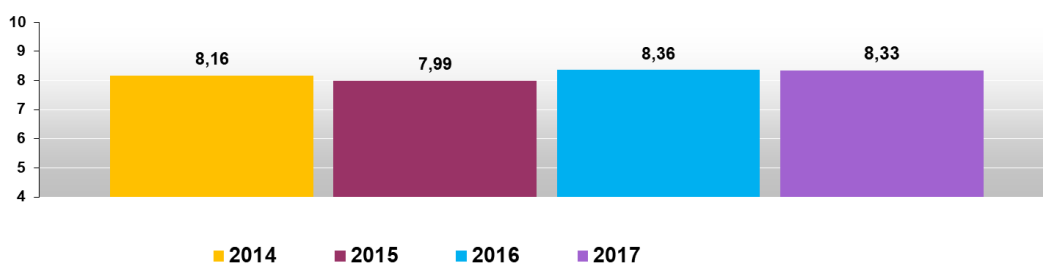
Asimismo, un 97,9% recomendaría el servicio que presta. Las principales sugerencias de mejora del servicio son reducir el tiempo de espera en las paradas, refuerzo de autobuses en determinadas líneas, ampliar el número de líneas que cubran más zonas y puntualidad y regularidad entre otras.

En Enero de 2013 se puso en funcionamiento la aplicación APP TUSSAM, que contiene toda la información relativa al servicio de transporte público: red de líneas, paradas, horarios, recorridos, etc. En octubre de 2017 la encuesta revela que el 87,00% de los encuestados conoce esta aplicación, el 72,8% de ellos la han descargado y lo más satisfactorio es que el 98,9% la utiliza. Tal y como ya se ha comentado anteriormente, este atributo es uno de los que mayor valoración ha recibido de los usuarios: 8,06 puntos.

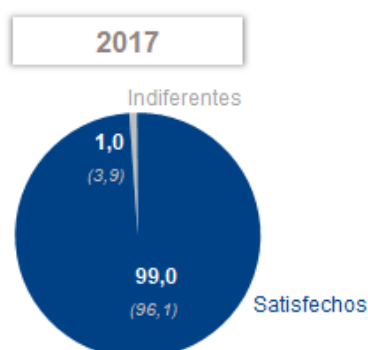
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: TRANVÍA

La Satisfacción Global con el servicio de Metro_Centro alcanza los 8,33 puntos. Esta valoración aumentó en 2016 y 2017 respecto a 2015, alcanzando valores muy satisfactorios.

Evolución de la SATISFACCIÓN GLOBAL: CLIENTES METRO_CENTRO



Respecto al servicio que presta Metro_Centro, la práctica totalidad de los usuarios se declara satisfecha con el servicio. Un 99% de los usuarios otorgan al servicio Metro_Centro puntuaciones de 7 en adelante.

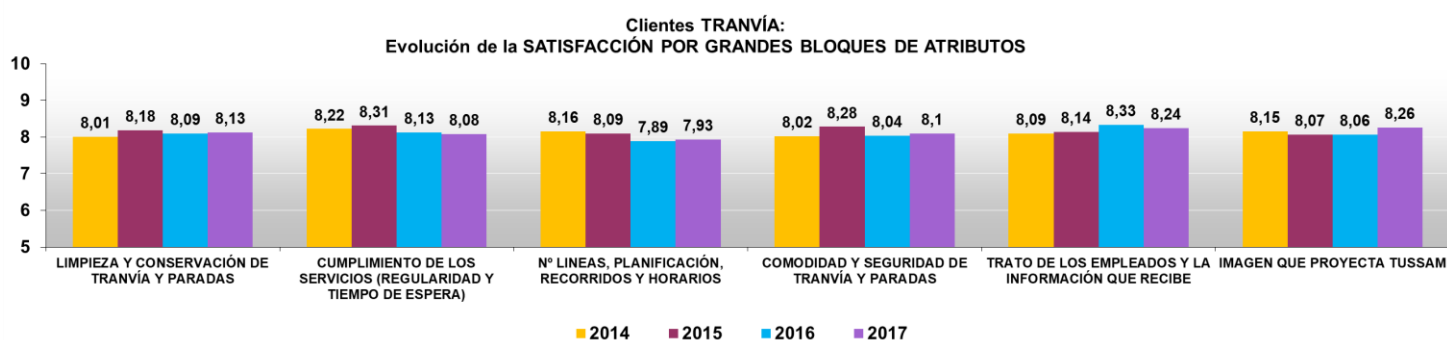


Un 83% recomendaría el servicio que presta Tussam en Metrocentro.

Los usuarios que presentan una valoración global superior al resto son mujeres que tienen de 25 a 40 años, estudian o trabajan por cuenta ajena, utilizan METROCENTRO con una frecuencia media de 2-a 3 veces por semana), los usuarios obligados, es decir los que no disponen de vehículo para realizar el desplazamiento, aquellos que se desplazan por motivos de compras u ocio y los que usan la Tarjeta Estudiante.

El 97% de los parámetros evaluados por los clientes lo hacen con una puntuación superior a 7 puntos y el 77% superior a 8 puntos. Las principales sugerencias de mejora del servicio son ampliar el número de líneas y el recorrido y mejorar los tiempos de espera.

En el año 2017 casi todos los bloques consiguen valoraciones de los clientes en torno a los 8 puntos.



Analizando cada uno de los atributos del servicio de METRO_CENTRO, los que alcanzan una satisfacción media más alta son:

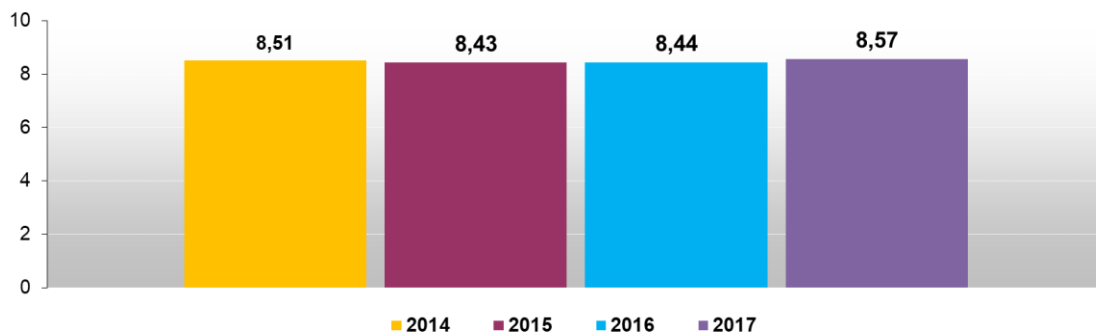
- Ampliación del recorrido hasta la estación de Santa Justa.
- Facilidad al entrar/salir del tranvía.
- Respeto y contribución al Desarrollo Sostenible.
- Puesta en marcha de nuevos títulos de viaje.
- Campañas de comunicación.
- Seguridad personal en el servicio, en cuanto a agresiones o robos
- Empresa moderna e innovadora.
- Horario de funcionamiento del servicio.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: PUNTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

En esta encuesta se realizaron un total de 75 entrevistas distribuidas entre la Oficina Central (20 encuestas), la Taquilla de Ponce de León (20 encuestas) y la Oficina de Atención al Cliente en el Prado de San Sebastián (35 encuestas), según la proporción real de atenciones realizadas en cada punto.

La satisfacción global de los usuarios de los Puntos de Atención al Cliente fue de 8,57 puntos frente a 8,44 expresada en 2016, siendo ésta la mejor valoración de los cuatro últimos años.

CLIENTES PUNTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE: Evolución de la SATISFACCIÓN GLOBAL



Asimismo en 2017 el 98,7% de los clientes valoran su satisfacción global con los Puntos de Atención al Cliente (PAC's) con puntuaciones superiores a 7 puntos.



El porcentaje de usuarios que acuden a nuestros PACs con una frecuencia quincenal y anual se ha incrementado de manera significativa en 2017, pasando de no tener menciones en 2016 al 15,3% en 2017 y del 20% al 37,3% respectivamente.

Por PAC, el que tiene una mayor frecuencia de uso es la Taquilla de Ponce de León, seguido de El Prado. La oficina Central presenta una frecuencia de visitas muy inferior al resto.

La mayoría de los usuarios conocen los PAC por conocidos o familiares y se acercan a ellos para tramitar o bien para recargar/comprar su título de transporte.

Por PACs, la gestión/tramitación del título se lleva a cabo principalmente en el Prado y en la Central, mientras que a la Taquilla Ponce de León los usuarios acuden fundamentalmente para recargar/comprar títulos de transporte y entrega/recogida de información.

Las principales sugerencias de mejora del servicio son ampliar y mejorar las instalaciones y horarios de atención más amplios, así como también los fines de semana, y mejorar la señalización exterior de la oficina.

El 97,3% de las atenciones realizadas en los PACs se han prestado sin ninguna interrupción y, únicamente al 13,3% de los usuarios los tuvieron que derivar a otra persona o dependencia.

El 93,4 de los usuarios afirma que volvería a utilizar el punto de atención al cliente y el mismo porcentaje lo recomendaría entre sus familiares y amigos.

INSPECCIÓN DEL SERVICIO

De forma paralela, la conformidad con los requisitos y características del servicio definidos por el Sistema Integrado de Gestión, se evalúan mensualmente a través de más de 40 indicadores internos de calidad, los cuales sirven a la empresa para tomar conciencia del nivel de Calidad Realizada y definir acciones de mejora fundamentadas en datos. La medición de algunos de estos indicadores se efectúa utilizando la técnica de Mystery Shopping (pseudocompras), llevada a cabo de forma periódica por una empresa externa especializada. La técnica en cuestión, que se viene realizando desde el año 2001, consiste en la inspección del servicio ofrecido por TUSSAM y está estructurada actualmente en cinco bloques:

- Autobuses
- Tranvías (desde finales de 2007)
- Paradas de Autobuses y de Tranvía (desde finales de 2007)
- Puntos Presenciales de Atención al Cliente
- Línea de Atención Telefónica

Mediante la técnica empleada, los auditores expertos, utilizando unas Listas de Chequeo donde se encuentran incluidos todos los parámetros a inspeccionar, se comportan y actúan como clientes:

- Utilizan el transporte público, permitiéndole evaluar los Autobuses, Tranvías y Paradas.
- Solicitan información a TUSSAM como usuario del servicio, para evaluar los puntos presenciales de Atención al Cliente y la Línea 010.

Con este estudio se persigue, entre otros objetivos, determinar el nivel de Calidad del servicio prestado por TUSSAM a los clientes, así como detectar, de forma objetiva, carencias en la prestación del servicio de Autobuses, Tranvías, Paradas y Servicios de Atención al Cliente.

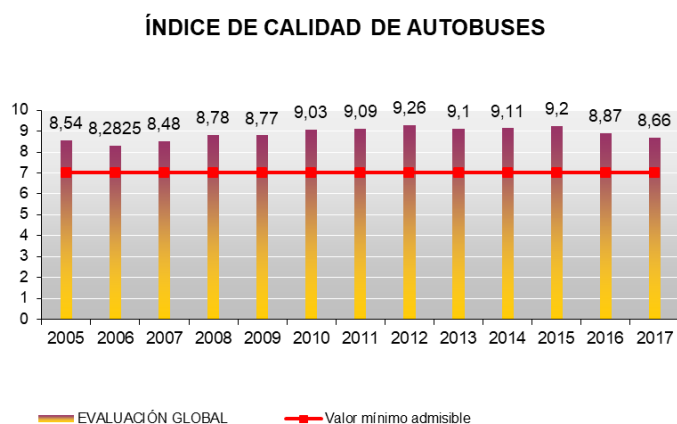
En el año 2017 se ha realizado una revisión de la metodología utilizada, por lo que las puntuaciones obtenidas en todos los atributos han bajado de forma sustancial, si bien se mantienen en general en cotas muy altas.

A continuación se muestran resultados obtenidos desde el inicio de las mediciones hasta 2017:

EVALUACIÓN DE AUTOBUSES

La evaluación de los Autobuses se realiza en base a la inspección de una serie de aspectos, que contemplan la totalidad de atributos percibidos por los clientes en ellos, como son Ambiente de Viaje, Temperatura, Modo de Conducción, Información/Señalización, Limpieza y Conservación y Conductor.

A partir de esta evaluación y como valor global de la misma, se calcula el Índice de Calidad de los Autobuses, obtenido como media de los valores resultantes en cada uno de los aspectos inspeccionados e indicados anteriormente.



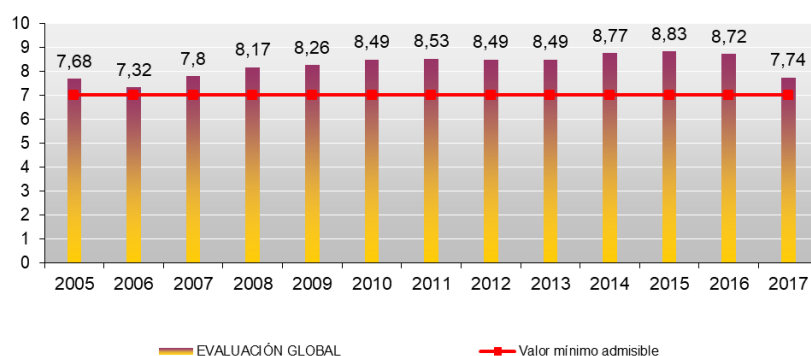
El servicio de Autobuses se mantiene desde 2005 en valores por encima de 8, en una escala de 0 a 10. Además, entre 2010 y 2015 se ha mantenido por encima de 9, si bien en 2016 y 2017 baja de los 9 puntos, aunque dicha bajada es leve. Ello nos muestra una clara estabilidad y un alto grado de calidad en el servicio.

EVALUACIÓN DE PARADAS AUTOBUSES

Dentro de los aspectos a inspeccionar en las Paradas, se han seleccionado y agrupado los parámetros de la siguiente manera:

- Funcionalidad: Estado de las Aceras, Elementos Dañinos, Visibilidad, Ubicación Segura, Vehículos en Parada, Contenedores en Parada, Facilidad de acceso al Autobús y Señalización Vial.
- Información.
- Limpieza y Conservación: De la Parada con y sin Marquesina, de los Cristales y de las Pantallas Informativas.

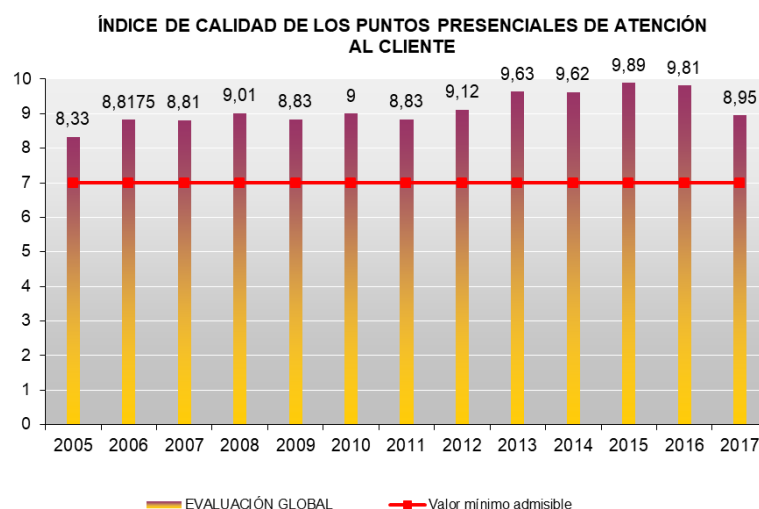
ÍNDICE DE CALIDAD DE PARADAS DE AUTOBUSES



Las Paradas poseen una valoración en 2017 de 7,74 puntos, puntuación inferior al año pasado, pero coherente con los datos obtenidos en la Encuesta de Satisfacción realizada a los clientes. En principio esa bajada en la valoración puede deberse al cambio en la metodología utilizada. No obstante, ante este hecho, por parte de TUSSAM se están revisando de forma pormenorizada los últimos resultados obtenidos, y se están tomando las medidas oportunas.

EVALUACIÓN DE LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

En los Puntos Presenciales de Atención al Cliente, se han considerado los siguientes aspectos a valorar: Actitud y Aptitud del empleado, Capacidad de Solución, Capacidad de Respuesta, Comprensión, Conocimientos, Presencia / Uniformidad, Documentación para Clientes, Tiempo de Espera para recibir atención, Instalaciones y Carteles Informativos existentes en dichos puntos.

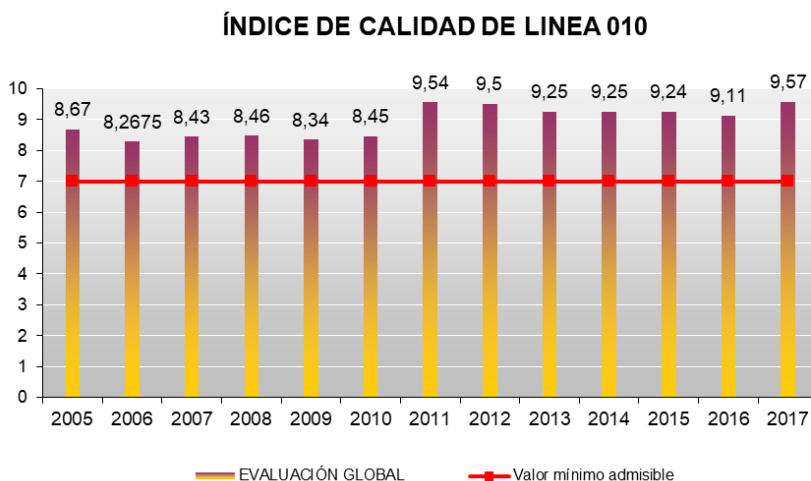


La puntuación alcanzada en los Puntos Presenciales de Atención al Cliente en 2016 es de 8,95 puntos, valoración inferior a la alcanzada el año anterior. No obstante, el gráfico

muestra, como desde el año 2004 el Índice de Calidad de estos Puntos de Atención al Cliente consigue valoraciones siempre alrededor de los 9 puntos, lo cual es muestra el alto grado de excelencia prestado. La ligera bajada de las puntuaciones obtenidas en este año está siendo objeto de estudio por parte de TUSSAM, si bien podría ser consecuencia de la modificación de la metodología seguida en esta inspección.

EVALUACIÓN DE LA LÍNEA 010

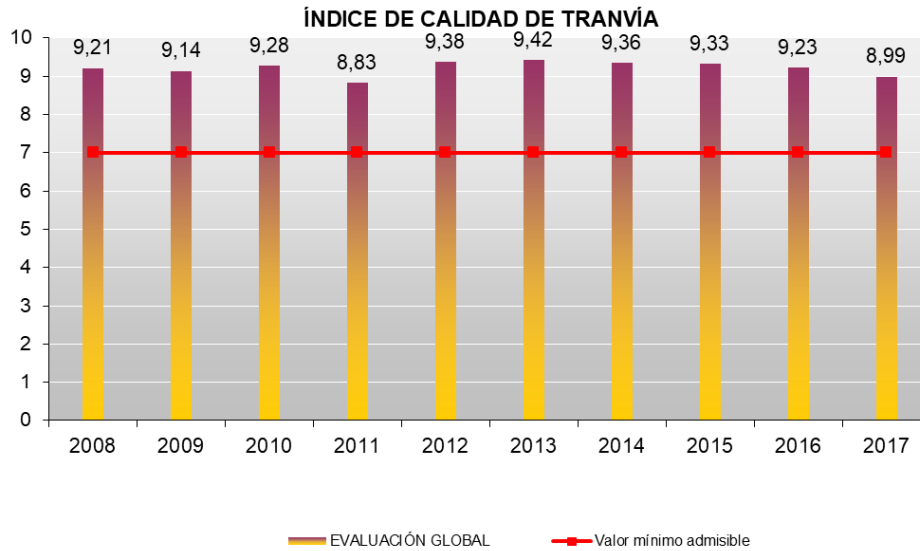
La Línea 010 es evaluada mediante la inspección de aspectos como Actitud y Aptitud del personal que atiende la Línea para comunicar e informar, Comprensión al Cliente, Capacidad de Solución y de Respuesta, así como Conocimientos que poseen los empleados.



Los resultados anuales del Servicio de Atención Telefónica al Cliente han ido oscilando desde el inicio de las mediciones, pero siempre con puntuaciones por encima de los 8 puntos, lo que representa valores muy favorables. En 2017 la puntuación ha mejorado respecto a 2016 y ha alcanzado una valoración muy satisfactoria de 9,57 puntos.

EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE METRO_CENTRO

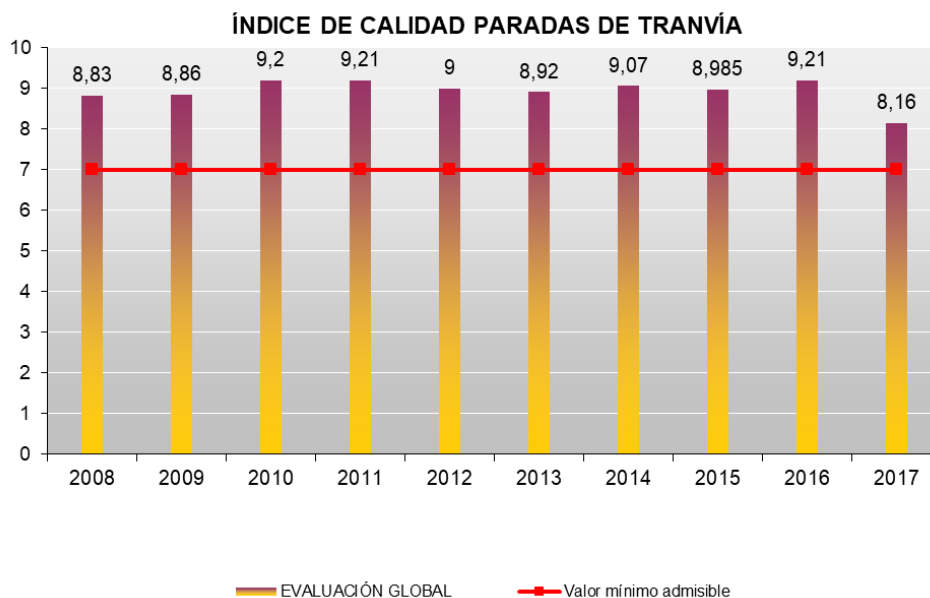
Este servicio comenzó a prestarse desde finales de Octubre de 2007, por lo que al igual que para los Autobuses, la evaluación de los Tranvías se realiza en base a la inspección de una serie de aspectos que contemplan la totalidad de atributos percibidos por los clientes (Ambiente de Viaje, Climatización, Modo de Conducción, Información/Señalización, Limpieza y Conservación, y Conductor.)



El Índice de Calidad del Tranvía nos muestra la media de las puntuaciones obtenidas para todos los aspectos evaluados. Como se observa en la figura, la puntuación obtenida en 2017 sitúa la calidad del servicio prestado por Metro_Centro en valores de 8,99 puntos, de excelencia, al encontrarse desde el año 2010 en puntuaciones cercanas a los 9 puntos.

EVALUACIÓN DE LAS PARADAS DE METRO_CENTRO

Los parámetros evaluados en las paradas de Metro_Centro se resumen, al igual que en las paradas de autobuses, en tres aspectos; Funcionalidad, Información, y Limpieza y Conservación.



Para las Paradas de Tranvías los resultados obtenidos son satisfactorios. El valor obtenido en 2017 es de 8,16 puntos sobre 10, valoración inferior a la obtenida años anteriores, en principio achacable al cambio en la metodología utilizada. No obstante, por parte de TUSSAM y a la vista de estos resultados, se revisan de forma continua los parámetros evaluados, para la toma de acciones en consecuencia.