



Indicadores de calidad del servicio /// Indicadores de qualidade de serviço
Metro de Medellín jueves octubre 20, 2022, 06:01:22

Estimadas/os

El **Metro de Medellín** nos encontramos realizando una revisión de los indicadores de servicio, especialmente de aquellos a través de los cuales se mide la calidad del servicio prestado diariamente, desde el punto de vista de las variaciones o afectaciones al tráfico de trenes que involucre los minutos de atraso durante el día y vueltas cancelada, por lo que quisiéramos consultarlos sobre cómo son medidos en los diferentes sistemas, con el fin de identificar mejores prácticas o formas de hacerlo. Adicionalmente de ser posible, compartirnos información sobre las metas que tienen establecidas o qué niveles de actuación manejan para determinar las desviaciones en cuanto a los atrasos en el servicio.

Muchas gracias.

Querido

O Metrô de Medellín está realizando uma revisão dos indicadores de serviço, especialmente aqueles por meio dos quais se mede a qualidade do serviço prestado diariamente, do ponto de vista das variações ou efeitos no tráfego ferroviário que envolvem os minutos de atraso durante o dia e as voltas canceladas, pelo que gostaríamos de o consultar sobre a forma como são medidos nos diferentes sistemas, de forma a identificar as melhores práticas ou formas de o fazer. Além disso, se possível, compartilhe conosco informações sobre as metas que eles estabeleceram ou quais níveis de ação eles conseguem para determinar desvios em termos de atrasos no serviço.

Muito obrigado



Respuesta Ferrocarriles Suburbanos México – Resposta do Ferrocarriles Suburbanos México

ES: En Ferrocarriles Suburbanos México medimos la confiabilidad, calidad, eficiencia, rapidez y comodidad conforme al marco legal mexicano, mediante estándares de servicio establecidos que con base en los resultados nos permite evaluar el nivel de cumplimiento de estos requisitos.

Dentro de este contexto en la operación se consideran aquellos que son los más importantes para el área de circulación, entre estos estándares se encuentra los siguientes:

Índice de Cumplimiento, es aquel que nos permite conocer el nivel de cumplimiento respecto a la cantidad de trenes o servicios programados contra los trenes reales que circularon de acuerdo al Programa de Servicio.

Índice de Regularidad, es aquel que nos permite conocer el número de trenes que presentaron algún retraso en su circulación contra la cantidad de trenes que sus tiempos de salida, paso por estaciones y estación destino se realizó a la hora indicada en el horario publicado.

Ambos índices se miden de manera diaria, a su vez de acuerdo a un promedio aritmético de estos datos se obtiene la medición mensual y anual, lo que nos permite hacer un seguimiento puntual del servicio, detectar alguna desviación en tiempo para su prevención y/o planeación, así también, nos ha permitido detectar que tan bien se está llevando a cabo la operación.

Ferrocarriles Suburbanos México cuenta con una herramienta digital especializada para automatizar la medición de estos índices, el cual muestra los datos requeridos para su evaluación.

Con base en la reglamentación mexicana, el no alcanzar un determinado valor para estos índices recae en un incumplimiento ya sea tanto a la oferta de servicio, como, en la puntualidad de los trenes, lo cual puede tener implicaciones donde dicha desviación sea sujeta a una sanción por ley para el concesionario.

Es por ello, que en Ferrocarriles Suburbanos México tenemos el compromiso de alcanzar las metas diarias de cumplir con el total de trenes programados en su hora indicada.

PT: Na Ferrocarriles Suburbanos México medimos confiabilidade, qualidade, eficiência, rapidez e conforto de acordo com o marco legal mexicano, através de padrões de serviço estabelecidos que, com base nos resultados, nos permitem avaliar o nível de cumprimento desses requisitos.



Dentro desse contexto na operação, são consideradas as mais importantes para a área de circulação, dentre essas normas estão as seguintes:

O Índice de Cumprimento, é aquele que nos permite conhecer o nível de cumprimento em relação ao número de comboios ou serviços programados face aos comboios reais que circularam de acordo com o Programa de Serviço.

O Índice de Regularidade, é aquele que nos permite saber o número de comboios que apresentaram algum atraso na sua circulação face ao número de comboios que os seus horários de partida, passagem pelas estações e estação de destino foram realizados à hora indicada no horário publicado.

Ambos os índices são medidos diariamente, por sua vez, de acordo com uma média aritmética desses dados, obtém-se a medição mensal e anual, o que nos permite fazer um acompanhamento oportuno do serviço, detectar qualquer desvio no tempo para sua a prevenção e/ou Planejamento, da mesma forma, nos permitiu detectar o quão bem a operação está sendo realizada.

Ferrocarriles Suburbanos México possui uma ferramenta digital especializada para automatizar a medição desses índices, que mostra os dados necessários para sua avaliação.

Com base na regulamentação mexicana, o não alcance de um determinado valor para estes índices incide em incumprimento, tanto na oferta de serviço como na pontualidade dos comboios, o que pode ter implicações onde tal desvio é passível de penalização por lei para o concessionário .

É por isso que, na Ferrocarriles Suburbanos México, estamos empenhados em atingir as metas diárias de atender o número total de trens programados no horário indicado.

Respuesta Metro Madrid – Resposta do Metrô de Madrid

ES: Nuestro Sistema de Gestión de Calidad de Servicio basado en la norma UNE-EN 13816 cuenta con dos indicadores que permiten medir el grado de afección al cliente de perturbaciones en la circulación de trenes que ocasionan retrasos con respecto a los tiempos planificados:

Tiempo de Espera: % de clientes que esperan en andén menos tiempo del intervalo máximo ofertado.

Nivel de exigencia de red: 95%

Nivel de exigencia por línea: 92,7%



Puntualidad: % de trenes que realizan su recorrido entre cabeceras en los tiempos planificados.

Nivel de exigencia de red: 92%

Nivel de exigencia por línea: 82%

El incumplimiento de los niveles de exigencia genera un "servicio no conforme" en el sistema de gestión que es reportado a los ámbitos responsables correspondientes quienes se encargan de documentar el mismo a través de un gestor documental, así como llevar a cabo las acciones correctivas oportunas.

PT: O nosso Sistema de Gestão da Qualidade de Serviço baseado na norma UNE-EN 13816 possui dois indicadores que nos permitem medir o grau de afetação ao cliente de perturbações na circulação dos comboios que provoquem atrasos relativamente aos horários previstos:

Tempo de Espera: % de clientes que esperam na plataforma menos do que o intervalo máximo oferecido.

Nível de exigência de rede: 95%

Nível de exigência por linha: 92,7%

Pontualidade: % de comboios que fazem o seu percurso entre cabeçalhos nos horários programados.

Nível de exigência de rede: 92%

Nível de exigência por linha: 82%

O descumprimento dos níveis de exigência gera um "atendimento não conforme" no sistema de gestão que é reportado às áreas responsáveis correspondentes que se encarregam de documentá-lo através de um gerenciador de documentos, bem como realizar as ações corretivas cabíveis.

Resposta Metro de Lisboa – Resposta do Metrô de Lisboa

PT: No Metrô de Lisboa temos os seguintes indicadores de serviço:

Regularidade: $\geq 85\%$



Taxa de realização de Carruagens x km: [95% ; 105%]

Taxa de realização de Circulações: $\geq 98\%$

ES: Metro de Lisboa cuenta con los siguientes indicadores de servicio:

Regularidad: $\geq 85\%$

Índice de desempeño del transporte x km: [95% ; 105%]

Índice de realización de circulación: $\geq 98\%$