



Pasajero Incógnito

Alsacia & Express



Juntos Movemos la Ciudad

¿Quiénes somos?



Aspectos más criticados por los pasajeros respecto del servicio

- + Largas esperas y colas en los paraderos (foco horas peak)
- + Frecuencia
- + Estado de buses
- + Conducta agresiva o desagradable de los conductores



Calidad de Servicio - Pasajero Incógnito

Pasajero
Incógnito



Programa Interno que permite evaluar a diario el servicio en 50 a 60 buses

Indicador de
calidad de
atención



- Permite obtener información del servicio
- Contiene pautas estandarizadas



Calidad de Servicio - Pasajero Incógnito

ICA
Índice de
Calidad
de atención



Medición,
seguimiento
y control

Realizar mediciones diarias sobre la calidad de nuestro servicio

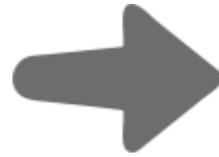
Ser una fuente de información para la mejora continua de las áreas internas - externas involucradas

Mejorar continuamente el cumplimiento con el Gobierno



¿Qué mide el ICA?

ICA



Se evalúan a diario 60 buses



Información de Calidad y Servicio



Información Recorrido



Seguridad Operacional



Evaluación del conductor



Evaluación del Bus



Mejoras implementadas año 2013

Aplicación en papel de las pautas



Aplicación móvil en Smartphone

Digitación manual de la información



Disponibilidad en línea de los datos

Levantamiento de quiebres de servicios sin estructura



Levantamiento de quiebres de servicios basados en decálogo

Estadísticas descriptivas de mediciones



Reunión semanal de mejora continua

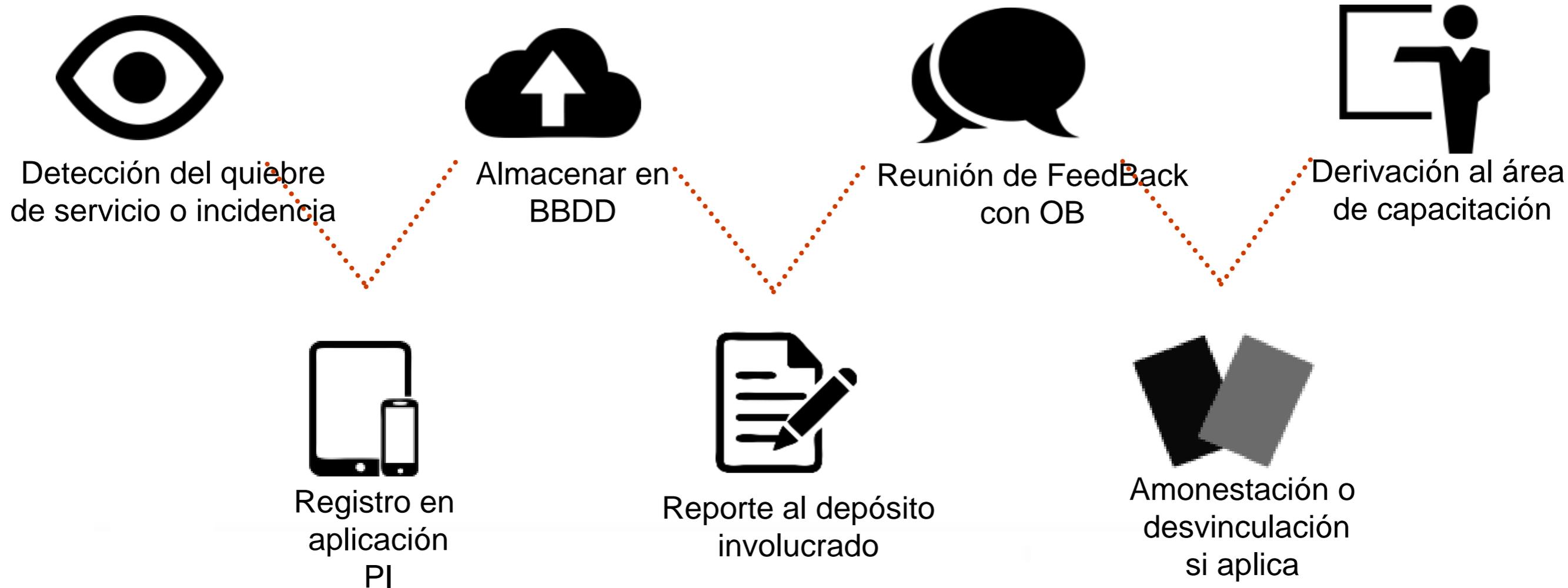


Pasajero Incógnito

Desarrollo para Smartphone



Levantamiento de quiebres de servicio



Mejora Continua Interna



Pasajero Incógnito

Alsacia & Express



Juntos Movemos la Ciudad