

SERVICIOS QUE MEJORAN SERVICIOS.

En Bester nos especializamos en elevar el nivel de competitividad de nuestros clientes, para lo cual tenemos una variedad de servicios, que servirán como herramientas y elementos para desarrollar un modelo de calidad a la medida de su organización.



MEJORA

DIVERSAS MEJORAS EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

ORGANIZACIÓN

EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

CASO

LOGROS DE PROYECTOS DE CÍRCULOS DE CALIDAD EN LOS AÑOS 2005 Y 2006

A partir del mes de octubre de 2005 se comenzó a capacitar a los colaboradores de varias áreas de la empresa para la conformación de Círculos de Control de Calidad, en las diferentes marcas comerciales (líneas de autotransporte de pasajeros) de la región. Los proyectos se desarrollan en un período que va de los 6 a los 12 meses de duración, dependiendo del tipo de problema y procesos a analizar. Se presenta en este documento, a manera de ejemplo, una síntesis de los resultados de algunos de los proyectos de los equipos de la empresa, mencionando el nombre del equipo, el tema del proyecto y una breve comparación de la situación inicial y la mejora lograda.

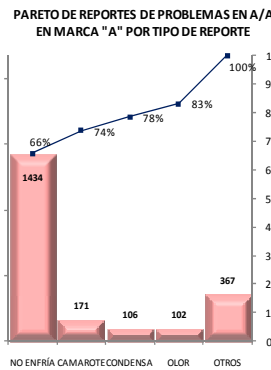
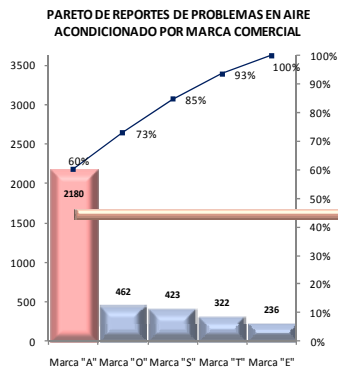
NOMBRE DEL EQUIPO

TEMA DEL PROYECTO

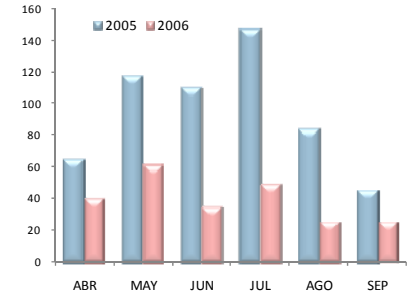
SITUACIÓN AL INICIO Y MEJORA LOGRADA

Confort Inn

MEJORAR EL CONFORT EN EL AUTOBÚS (SISTEMA DE AIRE ACONDICIONADO)



COMPARATIVA DE NÚMERO DE REPORTES DE "AIRE NO ENFRÍA" EN "MARCA A" POR MES 2005 VS 2006

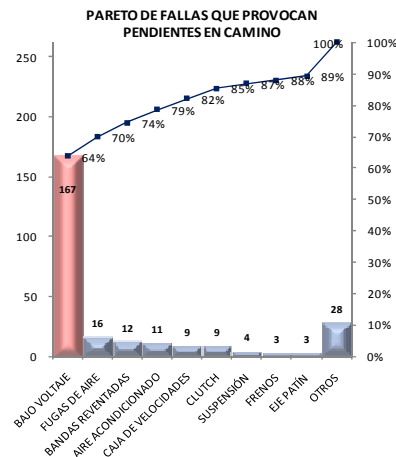


En la medición inicial, se tuvieron 3,623 reportes de fallas en aire acondicionado, 60% de éstos en la "Marca A". En una segunda estratificación, se encuentra que el 66% de los reportes en la "Marca A" se debe a que el aire no enfria (1434 reportes).

Al finalizar el proyecto se logró reducir 60% de las fallas en aire acondicionado que no enfria en la "Marca A", como muestra la gráfica comparativa del período abril a septiembre. El ahorro fue de \$809,000.

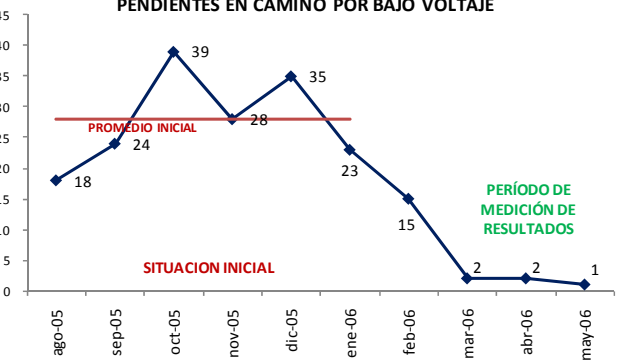
Motriz Primera

DISMINUCIÓN DE PENDIENTES EN CAMINO*
* Fallas del autobús en ruta que provocan una interrupción del viaje



De agosto de 2005 a enero de 2006 se registraron 262 pendientes en camino; de éstos 167 (64%) fue por bajo voltaje.

PENDIENTES EN CAMINO POR BAJO VOLTAJE



Al finalizar el proyecto se obtuvo una reducción del 96% en pendientes en camino por bajo voltaje, lo que representó un ahorro de \$618,000. Pero lo más importante es la disminución en la afectación a nuestros clientes que sufrían la mala experiencia de un pendiente en camino.

SERVICIOS QUE MEJORAN SERVICIOS.

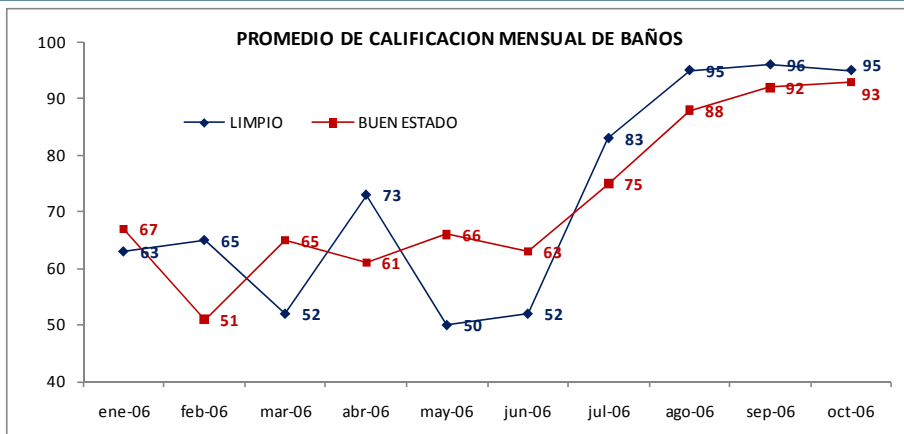
En Bester nos especializamos en elevar el nivel de competitividad de nuestros clientes, para lo cual tenemos una variedad de servicios, que servirán como herramientas y elementos para desarrollar un modelo de calidad a la medida de su organización.



NOMBRE DEL EQUIPO	TEMA DEL PROYECTO	SITUACIÓN AL INICIO Y MEJORA LOGRADA
-------------------	-------------------	--------------------------------------

Exitosos

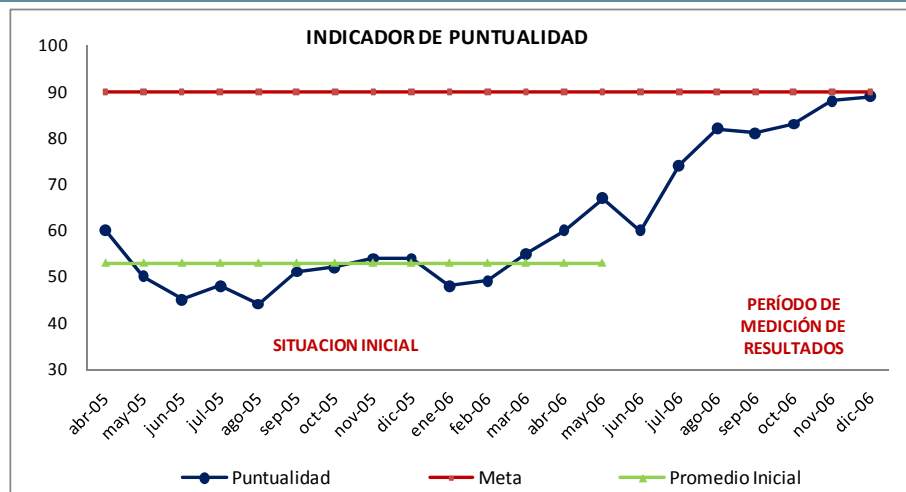
MEJORAR LA CALIFICACIÓN DE LIMPIEZA Y ESTADO GENERAL DE LOS BAÑOS DE LA TERMINAL



Al inicio de las mediciones se tenía un 63 de calificación de limpieza y un 67 de buen estado en los baños. Después de analizar las causas y establecer soluciones correctivas, se definieron los procesos de limpieza, verificación y reparaciones preventivas y correctivas. Para estandarizar cada encargado lleva una gráfica diaria visual de mantenimiento y limpieza. Por lo que en la etapa de estandarización se logró tener una calificación superior a 90 en ambos aspectos.

Timex

MEJORAR LA PUNTUALIDAD DE SALIDAS LOCALES



Al inicio del proyecto, el promedio de puntualidad en las salidas era del 53%, según datos de abril de 2005 a mayo de 2006. Al finalizar, se logró tener registros de 83, 88 y 89% de puntualidad promedio en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2006, respectivamente.

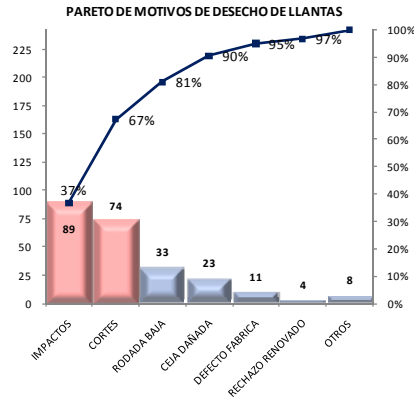
SERVICIOS QUE MEJORAN SERVICIOS.

En Bester nos especializamos en elevar el nivel de competitividad de nuestros clientes, para lo cual tenemos una variedad de servicios, que servirán como herramientas y elementos para desarrollar un modelo de calidad a la medida de su organización.



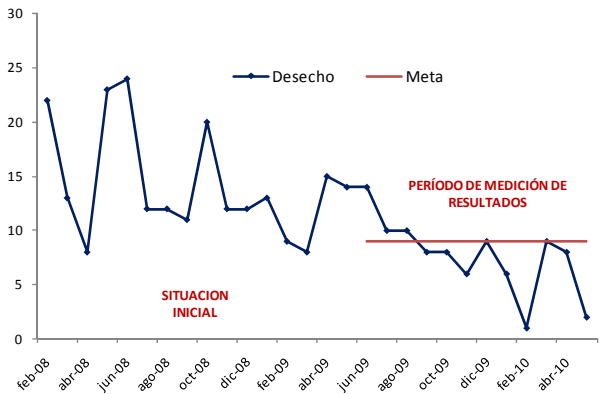
Desechados

DISMINUCIÓN DEL DESECHO DE LLANTAS POR IMPACTOS Y CORTES



De febrero a diciembre del 2008 se desechó un total de 319 llantas (\$1,578,000 de desperdicio). Se realizó una estratificación para encontrar los motivos principales de desecho, siendo éstos: impactos y cortes.

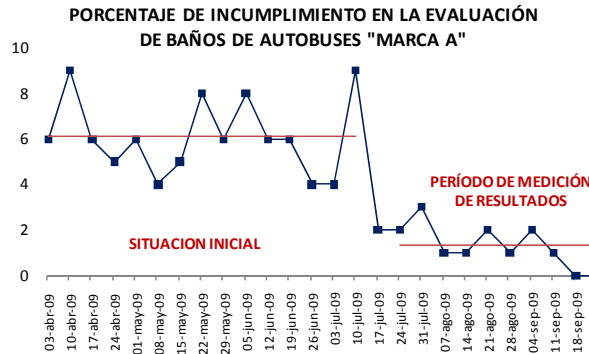
LLANTAS DESECHADAS AL MES POR IMPACTOS Y CORTES



Como resultado del proyecto, se logró reducir de un promedio de 14 llantas desechadas al mes por impactos y cortes, a 8 llantas al mes por tales motivos, es decir, una reducción del 43%.

Agraadables

DISMINUCIÓN DE MAL OLOR EN BAÑOS DE AUTOBUSES EN "MARCA A"



Se logró reducir el porcentaje de incumplimiento en la evaluación del mal olor en baños en autobuses de la "Marca A" de 6.1 a 1.3, como lo muestra la gráfica de la izquierda. La gráfica de la derecha nos muestra un comparativo del número de unidades con mal olor en baños en agosto y septiembre de 2008 V.S. agosto y septiembre de 2009, una vez realizadas las mejoras. Los resultados son evidentes.

UNIDADES CON MAL OLOR EN BAÑOS EN "MARCA A"

