

Quadre de comandament integral pel transport públic

Grau en Enginyeria Informàtica
Treball Final de Grau
Àrea de Sistemes de Gestió del Coneixement



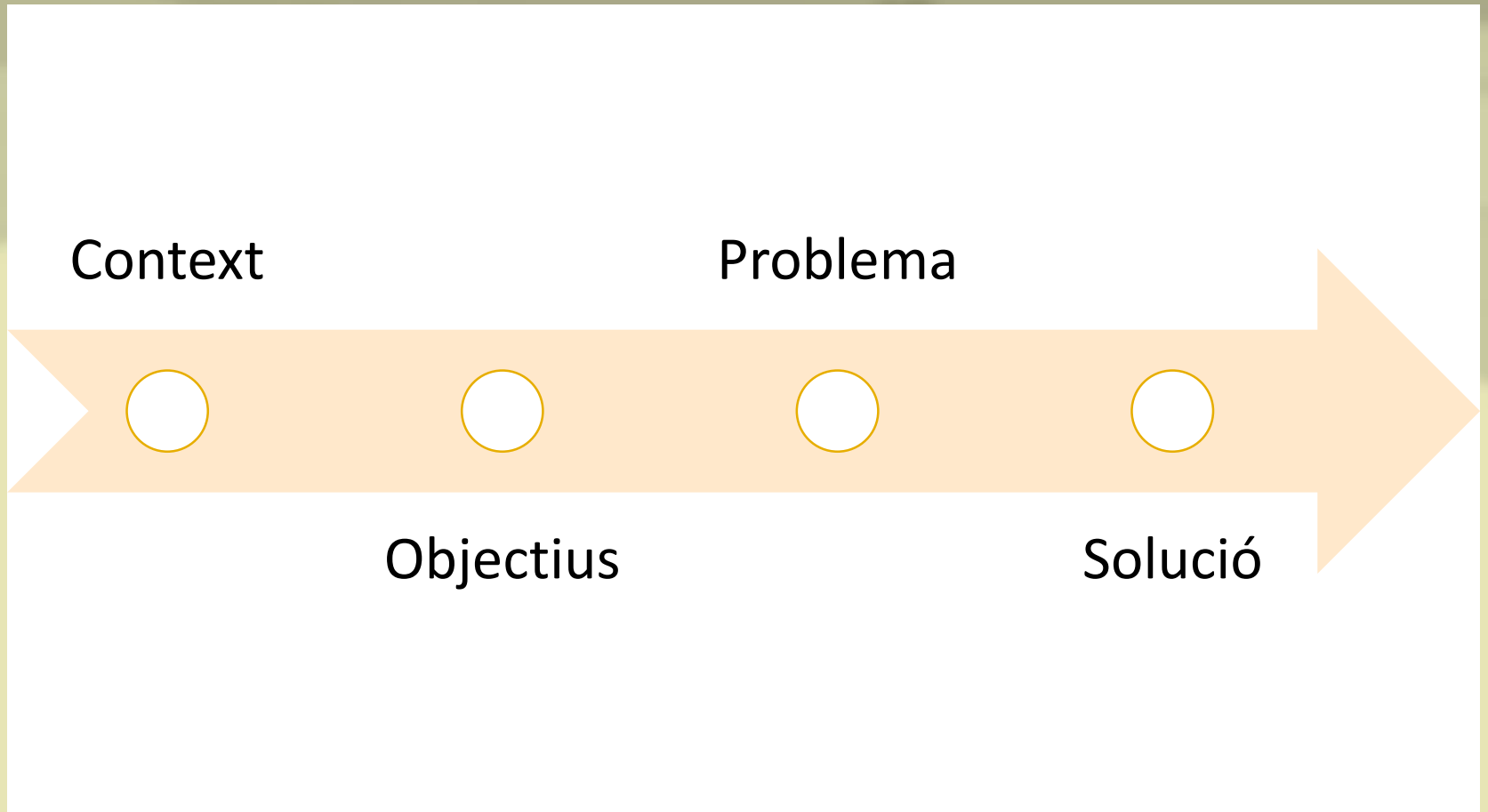
Daniel Serrano González
Professor director: Javier Martí Pintanel
Responsable: Atanasi Daradoumis Haralabus



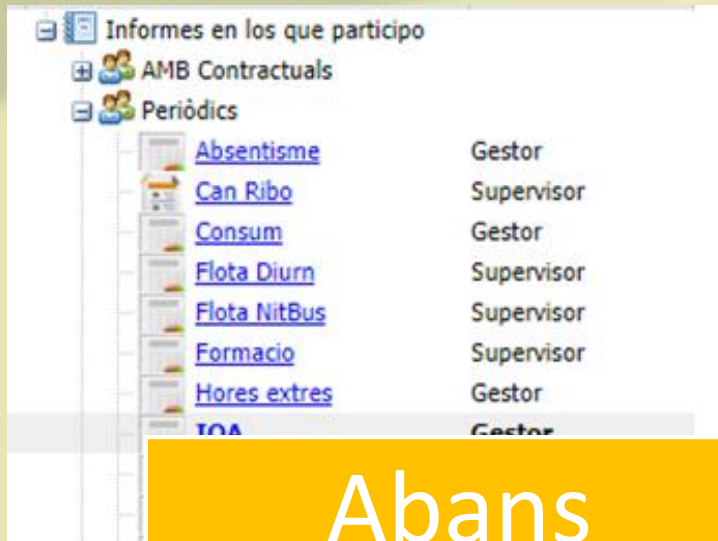
Índex

- Introducció
- Mètode seguit
- Planificació (Abast i Recursos i Riscos)
- Desenvolupament
 - El quadre de comandament pel transport públic
 - Prototip del sistema qbus.
- Conclusions

Introducció



Metodologia



Informe en los que participo

- AMB Contractuals
- Periòdics
 - Absentisme: Gestor
 - Can Ribo: Supervisor
 - Consum: Gestor
 - Flota Diurn: Supervisor
 - Flota NitBus: Supervisor
 - Formacio: Supervisor
 - Hores extres: Gestor
 - IOA: Gestor

Abans

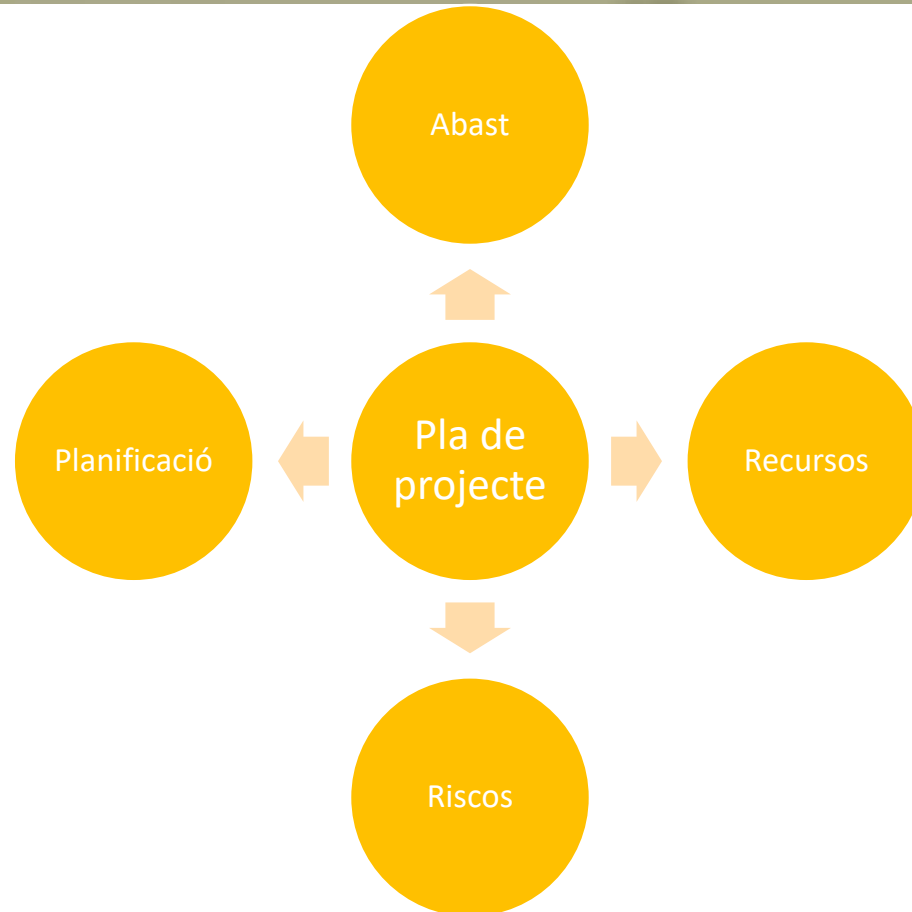


Indicadors

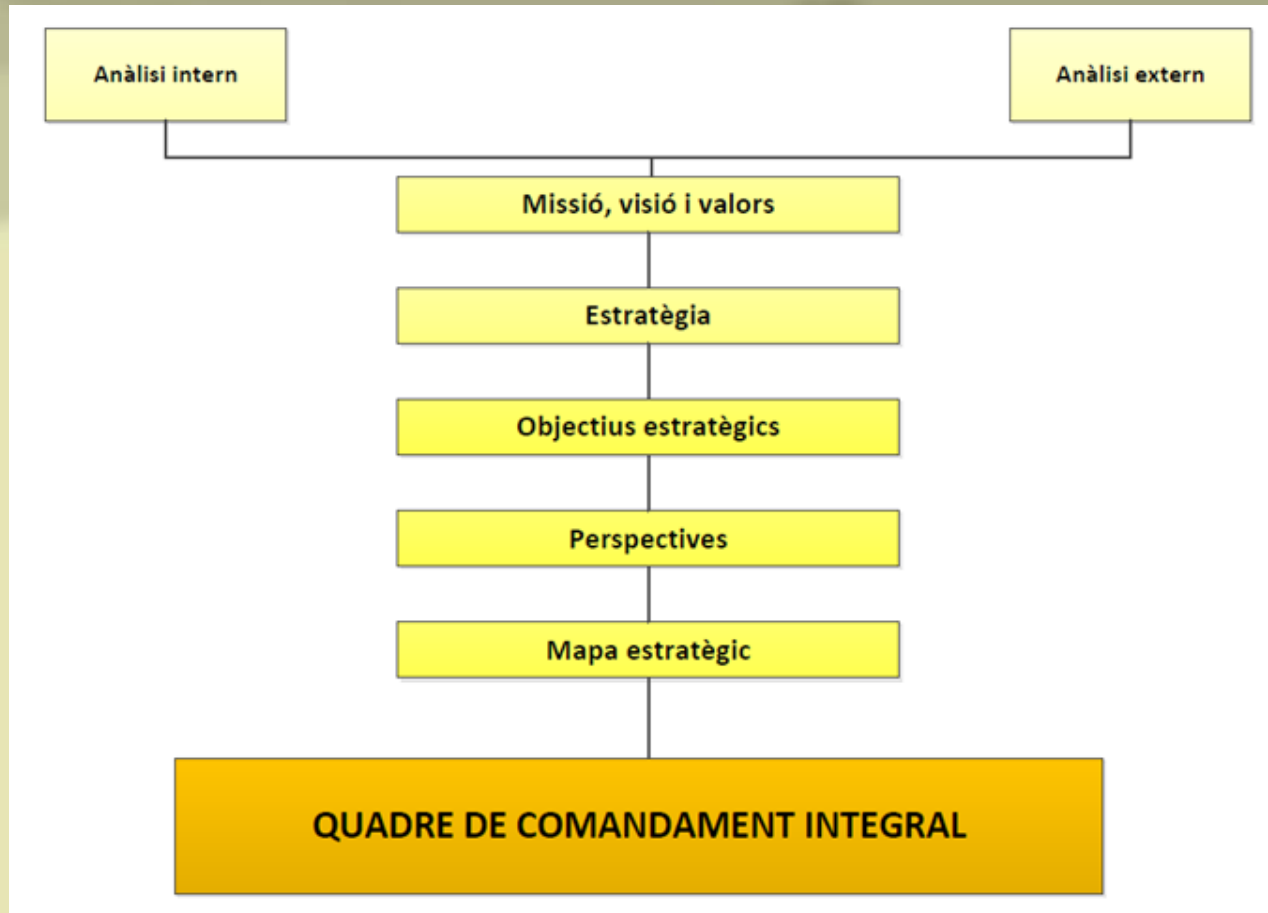
Arbre	Obrir	Codi	Estat
Perspectiva de finances i creixement	>	PFC	
Maximitzar els incentius	>	OE01	
Maxims incentius	>	MAI...	●
Augment del benefici i la rendibilitat	>	OE02	
Reducció de costos	>	OE03	
Maximitzar el valor econòmic	>	OE04	
Perspectiva de client	>	PPC	
Aconseguir usuaris satisfets	>	OE05	
Index satisfaccio de clients	>	ISC05	✓
Augment de la quota de mercat	>	OE06	
Augmentar el reconeixement	>	OE07	
Perspectiva de...	>		
Augmentar el...	>		
Pu...	>		

Després

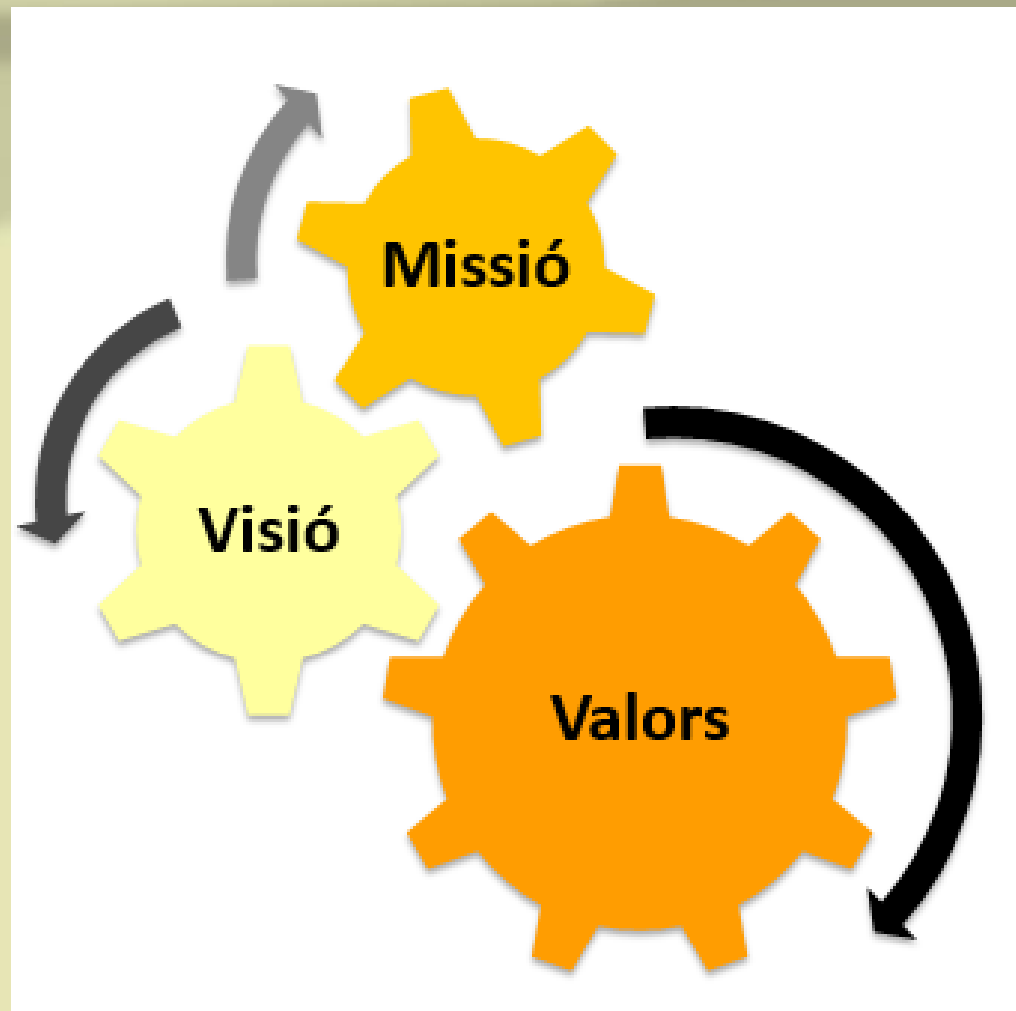
Planificació



QCI · I



QCI · II

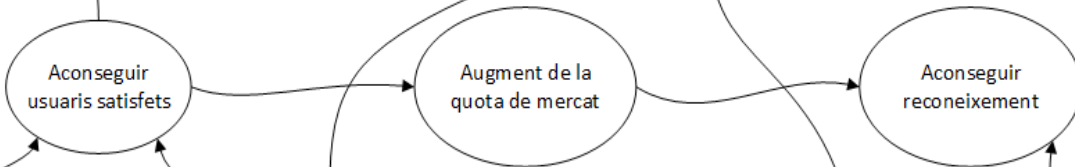


QCI · III

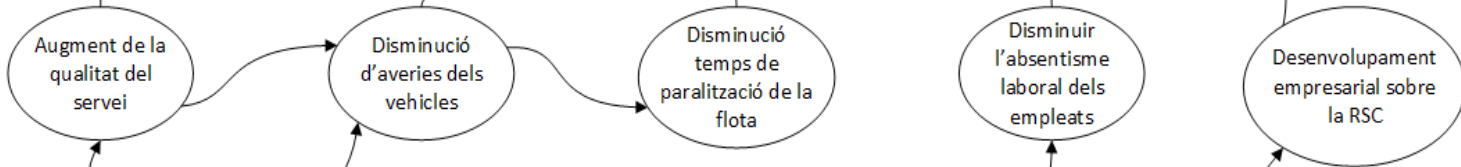
Perspectiva de Finances i Creixement



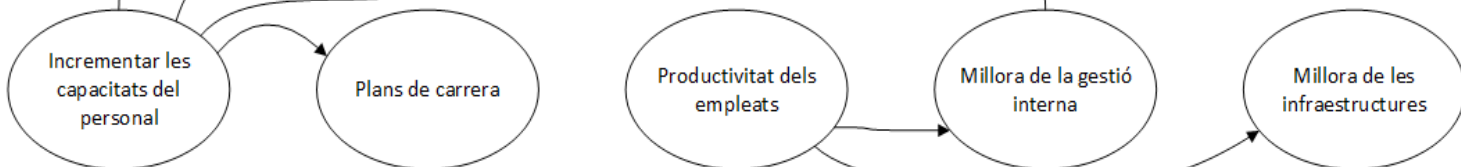
Perspectiva del client



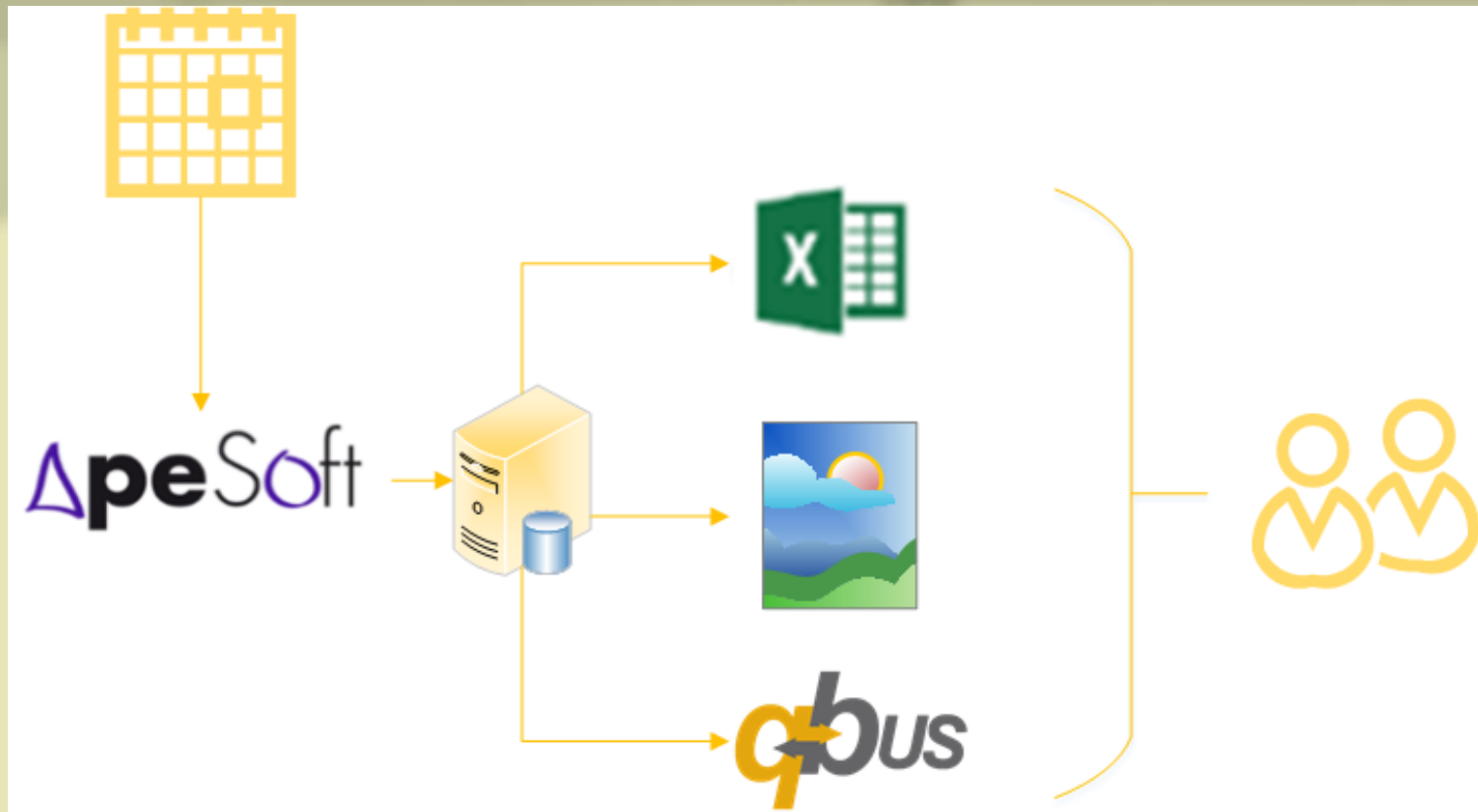
Perspectiva dels processos interns




Perspectiva d'aprenentatge i recursos humans



Prototip · I



Prototip · II

gbus Quadre de Comandament Integral pel transport públic Daniel Serrano 

Indicadors

Arbre	Obrir	Codi	Estat
Perspectiva de finances i creixement	>	PFC	
● Maximitzar els incentius	>	OE01	
▪ Maxims incentius	>	MAI...	●
▪ IQA Màxims incentius	>	IQA...	
▪ IQP Màxims incentius	>	IQP...	
▪ IQR Màxims incentius	>	IQR...	
▪ Informe màxims incentius	>	IS-...	
▪ ISC Màxims incentius	>	ISC...	
● Augment del benefici i la rendibilitat'	>	OE02	
● Reducció de costos	>	OE03	
● Maximitzar el valor econòmic	>	OE04	
▪ Perspectiva de client	>	PPC	
● Aconseguir usuaris satisfets	>	OE05	
▪ Index satisfaccio de clients	>	ISC05	✓
● Augment de la quota de mercat	>	OE06	
● Augmentar el reconeixement	>	OE07	
▪ Perspectiva dels processos interns	>	PPI	
● Augment qualitat del servei	>	OE08	

Informació

Mapa Estratègic

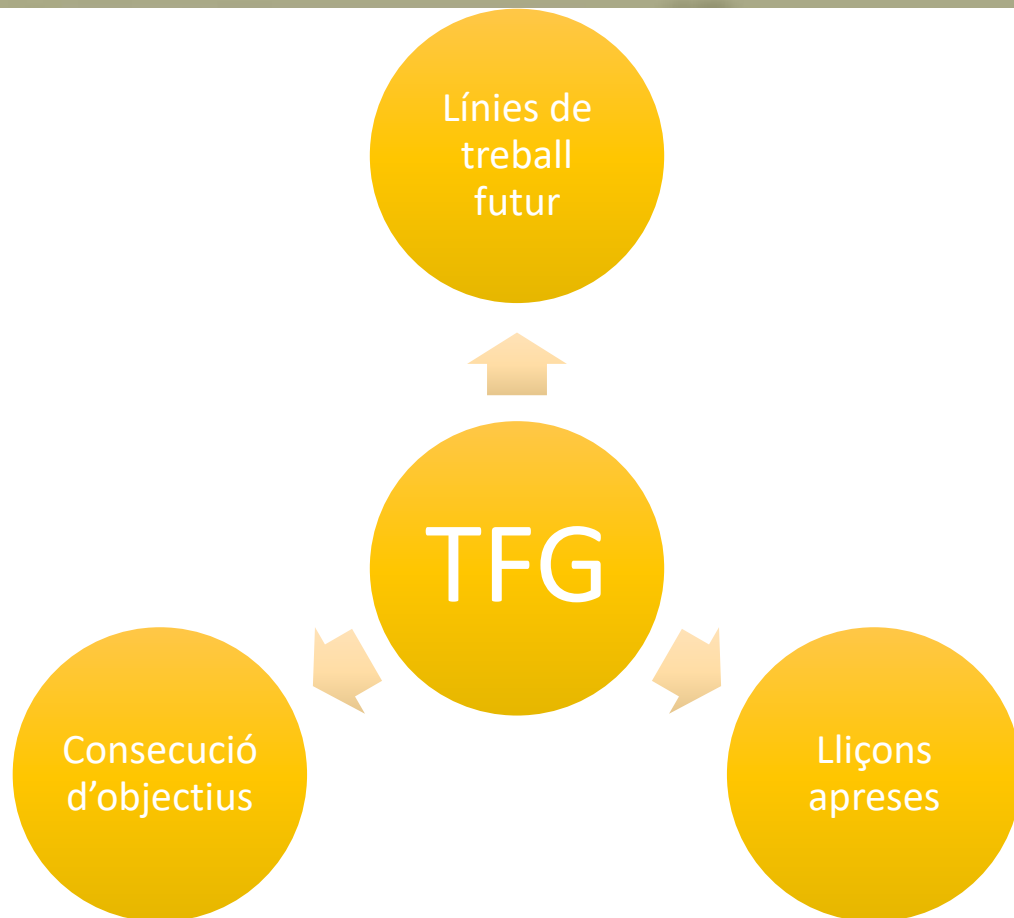
El mapa estratègic empresarial

The strategic map is organized into four horizontal perspectives, each containing several indicators in ovals connected by arrows:

- Perspectiva de Finances i Creixement:** Maximitzar els incentius → Augment del benefici i la rendibilitat → Reducció de costos → Maximitzar el valor econòmic.
- Perspectiva del client:** Aconseguir usuaris satisfets → Augment de la quota de mercat → Aconseguir reconeixement.
- Perspectiva dels processos interns:** Augment de la qualitat del servei → Diminució d'averles dels vehicles → Diminució temps de paralització de la flota → Diminuir l'absentisme laboral dels empleats → Desenvolupament empresarial sobre la RSC.
- Perspectiva d'aprenentatge i recursos humans:** Incrementar les capacitats del personal → Plans de carrera → Productivitat dels empleats → Millora de la gestió interna → Millora de les infraestructures.

Key relationships include: 'Augment de la quota de mercat' leading to 'Reducció de costos' and 'Aconseguir reconeixement'; 'Aconseguir reconeixement' leading to 'Maximitzar el valor econòmic'; 'Productivitat dels empleats' leading to 'Millora de la gestió interna' and 'Millora de les infraestructures'; 'Millora de les infraestructures' leading to 'Desenvolupament empresarial sobre la RSC'; 'Desenvolupament empresarial sobre la RSC' leading to 'Diminuir l'absentisme laboral dels empleats'; 'Diminuir l'absentisme laboral dels empleats' leading to 'Aconseguir reconeixement'; 'Aconseguir reconeixement' leading to 'Augment de la quota de mercat'; 'Augment de la quota de mercat' leading to 'Aconseguir usuaris satisfets'; 'Aconseguir usuaris satisfets' leading to 'Augment de la qualitat del servei'; 'Augment de la qualitat del servei' leading to 'Diminució d'averles dels vehicles'; 'Diminució d'averles dels vehicles' leading to 'Diminució temps de paralització de la flota'; 'Diminució temps de paralització de la flota' leading to 'Reducció de costos'; 'Reducció de costos' leading to 'Augment del benefici i la rendibilitat'; 'Augment del benefici i la rendibilitat' leading to 'Maximitzar el valor econòmic'.

Conclusions





Gràcies
