

Indicadors de qualitat i avaluació de la satisfacció en el transport de viatgers per carretera

Barcelona, 4 de maig

Entitats



Entitats
Entitats
Entitats

→ **Organització**

Fundación Cetmo

 Generalitat de Catalunya
Departament de Política Territorial
i Obres Públiques

→ **Finançat per**



→ **Col·laboren**



Informació



Informació
Informació

→ **Lloc i data**

Barcelona, 4 de maig
Departament de Política Territorial i Obres Públiques,
Av. Josep Tarradellas, 2-6

→ **Inscripcions (abans del 3 de maig) segons butlletí adjunt**

Les inscripcions es confirmaran per ordre de recepció

→ **Assistència gratuïta**

La jornada es financia amb una subvenció del Ministerio de Fomento (Orden 11/1/2001 sobre ayudas para la formación en relación con el transporte por carretera) i amb les aportacions dels Patrons de la Fundación Cetmo.

→ **Certificats d'assistència**

Les persones inscrites podran recollir el certificat d'assistència quan finalitzi el seminari.

→ **Documentació**

La documentació facilitada al seminari estarà disponible a la web
<http://www.fundacioncetmo.org>

Programa



Programa

Programa

09:00 Acreditació

09:15 Obertura

- ▶ Sr. Esteve Tomàs
Director General de Ports i Transports
- ▶ Sr. Luis Javier Muñoz
President de FECAV

09:30 Requisits bàsics de la DGPT per certificar la qualitat

- ▶ Sr. Josep Maria Fortuny
Subdirector Ordenació i Gestió, DG. Ports i Transports
- ▶ Sr. Santiago Ferrer
Responsable de Programes de Col·laboració, Fundación CETMO

Qualitat esperada i qualitat percebuda en transport de viatgers

- ▶ Sr. César Martín
Tècnic especialitzat en qualitat de serveis, PRYSMA
- ▶ Sr. Enric Vilar
Tècnic especialitzat en qualitat de serveis, TMB

Programa



Programa
Programa

Programa

11:30 Descans-cafè

12:00 Procediments i indicadors ISO 9001 y EN-UNE 13816

- ▶ Sr. Sergio González
Auditor especialitzat en certificació de serveis, AENOR

Exemples significatius en transport de viatgers

- ▶ Sr. Rafel Medina
Auditor especialitzat en certificació de serveis, APPLUS
- ▶ Sr. José Antonio Barrantes
Auditor especialitzat en certificació de serveis, ECA-CERT

13:30 Conclusions

- ▶ Sr. Saki Aciman
Patrò delegat, Fundación Cetmo

Inscripció



Inscripció

Inscripció

Barcelona, 4 de maig

→ **Cognoms:**

Nom:

DNI:

Direcció personal:

Població:

CP:

Telèfon:

Fax:

Empresa:

E-mail:

INSCRIPCIONS (abans del 3 de maig):

FAX 93.419.92.37 - E-MAIL info@fundacioncetmo.org

→ **Nota de privacitat**

Les dades requerides al butlletí d'inscripció es lliuraran al Ministerio de Fomento (Paseo de la Castellana 67, Madrid) per efectuar comprobacions en relació amb el seminari. Per aquest motiu, amb posterioritat, els assistents podran rebre una enquesta de satisfacció al domicili indicat.