

# Indicadores de calidad y evaluación de la satisfacción en el transporte de viajeros por carretera

Barcelona, 4 de mayo

Entidades



Entidades  
Entidades  
Entidades

→ **Organización**

**Fundación Cetmo**

→ **Financiado por**



→ **Colaboran**



Información



Información  
Información  
Información

→ **Lugar y fecha**

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

→ **Inscripciones (antes del 3 de mayo) según boletín adjunto**

Las inscripciones serán confirmadas por orden de recepción

→ **Asistencia gratuita**

La jornada se financia con una subvención del Ministerio de Fomento (Orden 11/1/2001 sobre ayudas para la formación en relación con el transporte por carretera) y con las aportaciones de los Patronos de la Fundación Cetmo.

→ **Certificados de asistencia**

Las personas inscritas podrán recoger el certificado de asistencia cuando finalice el seminario.

→ **Documentación**

La documentación facilitada en el seminario estará disponible en la web <http://www.fundacioncetmo.org>

Programa



Programa

Programa

### 09:00 Acreditación

#### 09:15 Apertura

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

#### 09:30 Requisitos básicos de la DGPT para certificar la calidad

- ▶ Sr. Josep Maria Fortuny  
Subdirector Ordenació i Gestió, DG. Ports i Transports
- ▶ Sr. Santiago Ferrer  
Responsable de Programas de Colaboración, Fundación CETMO

#### Calidad esperada y calidad percibida en transporte de viajeros

- ▶ Sr. César Martín  
Técnico especializado en calidad de servicios, PRYSMA
- ▶ Sr. Enric Vilar  
Técnico especializado en calidad de servicios, TMB

Programa



Programa  
Programa

Programa

### 11:30 Descanso-café

#### 12:00 Procedimientos e indicadores ISO 9001 y EN-UNE 13816

- ▶ Sr. Sergio González  
Auditor especializado en certificación de servicios, AENOR

#### Ejemplos significativos en transporte de viajeros

- ▶ Sr. Rafel Medina  
Auditor especializado en certificación de servicios, APPLUS
- ▶ Sr. José Antonio Barrantes  
Auditor especializado en certificación de servicios, ECA-CERT

### 13:30 Conclusiones

- ▶ Sr. Saki Aciman  
Patrón delegado, Fundación Cetmo

Inscripción



Inscripción

Inscripción

**Barcelona, 4 de mayo**

→ **Apellidos:**

**Nombre:**

**DNI:**

**Dirección personal:**

**Población:**

**CP:**

**Teléfono:**

**Fax:**

**Empresa:**

**E-mail:**

**INSCRIPCIONES (antes del 3 de mayo):**

**FAX 93.419.92.37 - E-MAIL [info@fundacioncetmo.org](mailto:info@fundacioncetmo.org)**

→ **Nota de privacidad**

Los datos requeridos en el boletín de inscripción son entregados al Ministerio de Fomento (Paseo de la Castellana 67, Madrid) para efectuar comprobaciones en relación con el seminario. Por esta razón, con posterioridad, los asistentes podrán recibir una encuesta de satisfacción en el domicilio indicado.