

Barcelona
4 de juliol

La millora de la corresponsabilitat en el transport de viatgers

Entitats



→ **Organització**

Fundación Cetmo

 Generalitat de Catalunya
Departament de Política Territorial
i Obres Públiques
Direcció General de Transport Terrestre

→ **Col·laboren**

Entitats
Entitats
Entitats



Àrea metropolitana de Barcelona
Entitat del transport



Informació



→ **Lloc i data**

Barcelona, 4 de juliol
Departament de Política Territorial i Obres Públiques
Av. Josep Tarradellas, 2, Barcelona (Sala d'actes)

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

Les inscripcions es confirmaran per ordre de recepció.

→ **Assistència gratuïta**

→ **Financiat per**

El seminari es finança amb una subvenció del Ministeri de Foment (Ordre 11/1/2001 sobre ajuts per a la formació en relació amb el transport per carretera) i amb les aportacions dels Patrons de la Fundació Cetmo.

Programa



Programa

Programa

Programa

09:00 Acreditació

09:15 Presentació

- Sr. Saki Aciman
Patró delegat, Fundació Cetmo

09:30 Qualitat i corresponsabilitat

- Sr. Santiago Ferrer
Responsable de programes de col·laboració
Fundació Cetmo

Informació als clients

- Sr. Ricard Riol
President
Associació per a la Promoció del Transport Públic (PTP)

Atenció de queixes i suggeriments

- Sr. Eugeni Castelló
Assessor d'Administració General i Local i Consum
Síndic de Greuges

Programa



Programa

Programa

Programa

11:00 Descans-cafè

11:30 Panorama europeu sobre informació i atenció als clients

- Sr. Antonio García
Associate
Steer Davies Gleave Madrid

Control de la Qualitat del servei: homogeneïtat entre operadors i adequació a la Norma UNE-EN 13816

- Sr. Joan M. Bigas
Cap del servei de Planificació i Estudis
Entitat Metropolitana del Transport

13:00 Conclusions

- Sr. Manel Villalante
Director general de Transport Terrestre
Departament de Política Territorial i Obres Públiques

Inscripció



Inscripció

Inscripció

Inscripció

**Barcelona
4 de juliol**

→ **Cognoms:**

Nom:

DNI:

Direcció personal:

Població:

CP:

Telèfon:

Fax:

Empresa:

E-mail:

INSCRIPCIONS (abans del 3 de juliol):

FAX 93.419.92.37 - E-MAIL info@fundacioncetmo.org

→ **Nota de privacitat**

Les dades requerides al butlletí d'inscripció són lliurades al Ministeri de Foment (Paseo de la Castellana 67, Madrid) per efectuar comprovacions en relació amb el seminari. Per aquesta raó, posteriorment, els assistents podran rebre una enquesta de satisfacció al domicili indicat.