

# El modelo UNE-EN 13816 en transporte de viajeros

Madrid, 20 de marzo

Entidades



Entidades  
Entidades  
Entidades

→ **Organización**

**Fundación Cetmo**

→ **Financiado por**



→ **Colaboran**



Información



Información  
Información

→ **Lugar y fecha**

Madrid, 20 de marzo  
Hotel Meliá Castilla. Salón Escorial.  
C/ Capitán Haya, 43

→ **Plazas limitadas. Inscripciones antes del 19 de marzo.**

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.

Programa



Programa

Programa

### 09:15 Acreditación

#### 09:30 Apertura

- ▶ Sr. Saki Aciman  
Patrón delegado, Fundación Cetmo
- ▶ Sr. Juan Miguel Sánchez  
Director General de Transporte por Carretera, Ministerio de Fomento
- ▶ Sr. Luis Javier Muñoz Llasat  
Patrón de Fundación Cetmo en representación de FENEBUS

#### 10:00 Fórmulas de coordinación administrativa y de homogeneización de las características de servicio

- ▶ Sra. M<sup>a</sup> Eugenia López Lambas  
Centro de Estudios del Transporte (TRANSYT), UPM

#### Corresponsabilidad, incentivos y penalizaciones en materia de calidad: panorama europeo

- ▶ Sr. Antonio García Pastor  
Associate, Steer Davies Gleave Limited - España

Programa



Programa  
Programa

Programa

### 11:30 Descanso-café

#### 12:00 Objetivos de calidad en el sistema concesional español.

Presentación de los documentos “Manual de apoyo para la implantación UNE-EN 13816” y “Buenas prácticas y recomendaciones para la mejora de la satisfacción del cliente de transporte público de viajeros por carretera”.

- ▶ Sr. Miguel de Frías  
Subdirector General de Gestión y Análisis de los Transportes por Carretera, Ministerio de Fomento

#### Aspectos clave del modelo EN-UNE 13816

- ▶ Sr. César Martín  
Gerente consultoría, PRYSMA, Calidad y Medio Ambiente

### 13:30 Conclusiones

- ▶ Sr. Fidel Angulo  
Secretario General de ATUC

Inscripción



Inscripción

Inscripción

Madrid, 20 de marzo

→ **Apellidos:**

**Nombre:**

**DNI:**

**Dirección personal:**

**Población:**

**CP:**

**Teléfono:**

**Fax:**

**Empresa:**

**E-mail:**

**INSCRIPCIONES (antes del 19 de marzo):**

**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.