



Apellidos _____

Nombre _____ DNI _____

Dirección personal _____

Población _____ CP _____

Empresa _____

Actividad principal _____

Cargo _____

Teléfono _____ Fax _____

E-mail _____

Las personas inscritas podrán recoger el certificado de asistencia a la finalización del seminario.

CALIDAD E IMAGEN EN EL TRANSPORTE DE VIAJEROS EN AUTOBÚS

ASISTENCIA GRATUITA PREVIA INSCRIPCIÓN

FECHA LÍMITE DE INSCRIPCIÓN

31 de mayo *Remitir el boletín a*

2 de junio de 2004

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

ORGANIZA

Fundación Cetmo

Con la colaboración de



Generalitat de Catalunya
Departament de Política Territorial
i Obres Públiques

Fax **934 199 603**
934 199 237

@ info@fundacioncetmo.org

El interés de la Generalitat por mejorar el atractivo del transporte público de viajeros queda reflejado en los planes de innovación y mejora de la calidad contemplados en el "Decret 128/2003". Estos planes obligan al operador a implantar sistemas de gestión de la calidad y de gestión medioambiental certificados.

Sin duda, la certificación por tercera parte de los sistemas de gestión de los operadores (normas ISO 9000, UNE 13816,...) ayuda a conseguir el objetivo de la satisfacción de los usuarios. Para ellos, el servicio percibido no debe defraudar sus expectativas.

Pero las percepciones de los usuarios no sólo dependen de cómo el operador presta el servicio. El diseño y la explotación de las infraestructuras, de los vehículos y del propio servicio condicionan esta percepción. Además, existen factores que condicionan la imagen del transporte público, las decisiones de los ciudadanos sobre el uso del mismo y las expectativas que tienen los posibles usuarios respecto a la calidad del servicio.

El seminario reunirá a destacados especialistas y a representantes de las administraciones, de los operadores y de los usuarios para hablar de:

- ☑ Los métodos disponibles para medir la calidad en el transporte de viajeros.
- ☑ Los peldaños (clientes internos) de la calidad del servicio.
- ☑ El modo con el que las informaciones y otros elementos de la comunicación (que emiten las administraciones, los operadores, etc.) influyen en la imagen que los ciudadanos se forman del transporte público.
- ☑ Los factores que determinan las expectativas de los ciudadanos sobre el transporte público y los condicionantes de la percepción que los usuarios adquieren del servicio de transporte.

09:00 Recepción y control de entrada

09:30 Presentación

- Sr. Manel Nadal
Secretari per a la Mobilitat, Departament de Política Territorial i Obres Públiques
- Sr. Alfredo Molinas
Presidente de la Fundación Cetmo

09:45 Medición de la calidad en el transporte de viajeros

- Sr. Sergio González
Responsable de certificación de calidad en el servicio de transporte de pasajeros, AENOR

10:15 Calidad en diseño y explotación de infraestructuras y servicios

- Sr. Joan M. Bigas
Jefe de Servicio de Planificación y Estudios, EMT
- Sr. Jordi Prat
Director Técnico, ATM
- Sr. José Luis Rodrigo
Responsable de estudios, APTP

11:30 Descanso-café

12:00 Relación entre la imagen y la comunicación e información

- Sr. Francisco López
Director, Lambda Network

12:30 Aspectos psicosociales de las expectativas y las percepciones

- Sr. Josep M. Aragay
Departamento de Econometría, Estadística y Economía Española, Universitat de Barcelona
- Sr. Enric Pol
Departamento de Psicología Social, Universitat de Barcelona

13:30 Conclusiones

- Sr. Manel Villalante
Director de Coordinación y Expansión, Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya