



PROGRAMA OFICIAL MIÉRCOLES 13 DE MAYO

HORARIO	TEMÁTICA
8:30	1) Perspectivas sobre la Importancia del Servicio en los Sistemas de Bienvenida por Rodolfo Guadalajara, Vicepresidente de Alamys, Director General SITEUR
9:00- 9:30	Servicio al Cliente en Metro DF, Joel Ortega, Miembro del Comité de Dirección de ALAMYS, Director General de STC
9:30-10:00	Desafíos para la Optimización de Atención al Cliente
10:00-10:15	Preguntas a los exponentes mexicanos
10:15-11:00	2) Los Sistemas de Transporte Masivo y los Ciudadanos * Percepción del usuario. Tren eléctrico v/s automóvil particular * Ponderación de la prestación de los servicios en ambas perspectivas. El usuario y el operador * ¿Cómo crear sentido de pertenencia del transporte público en los ciudadanos? * Importancia de entregar un servicio con gran calidad al usuario. Alfonso Reyes, Director de Operaciones, Metrorrey
11:00-11:15	RONDA DE PREGUNTAS
11:15 - 11:30	COFFEE BREAK
11:30 - 12:55	3) Calidad de Clase Mundial en el Transporte ¿Mito o Realidad? * Sistema de Calidad de Clase Mundial * Coordinación en la áreas internas de los operadores con miras a la calidad del sistema * ¿Cómo expandir los sistemas y seguir operando con calidad? * ¿Qué significa la calidad en el servicio?
12:55 - 13:20	RONDA DE PREGUNTAS

HORARIO	TEMÁTICA
13:30 - 15:00	ALMUERZO

15:00 - 17:30	4) Normativa Internacional de Calidad para Metros y Subterráneos <ul style="list-style-type: none"> * Normativa internacional de Transporte Público de Pasajeros * Implantación de la Norma UNE-EN 13816 y los beneficios para el pasajero * Modelo del premio nacional de calidad * ISO 1400. Sustentabilidad y responsabilidad ambiental en los sistemas de transporte * ¿Cómo aplicar normas o modelos de calidad a los sistemas?
---------------	--

17:30 - 17:45	RONDA DE PREGUNTAS
---------------	--------------------

17:45 - 18:00	COFFEE BREAK
---------------	--------------

18:00 19:15	<ul style="list-style-type: none"> * Establecimiento de accesibilidad Universal en los sistemas de transporte masivo de pasajeros * Normativa internacional respecto a la accesibilidad universal y su implementación en los sistemas * Experiencias de éxito en la implementación de esta normativa: brindando el servicio de calidad a todos * Retos de entregar un servicio incluyente y vanguardista
-------------	--

JUEVES 14 DE MAYO

9:00 - 12:00	5) Visita Técnica de Estaciones y Espacios de SITEUR, encuentro con Personal de Servicio
--------------	---

12:00 - 14:30	TOUR ALMUERZO
---------------	---------------

14:30 - 16:30	5) Transformación de Metro de Santiago: desde una empresa de transporte a una empresa de servicio <ul style="list-style-type: none"> * Contexto del transporte de Santiago y cambios de los clientes y necesidades * Definición de empresa: cliente al centro de la decisión * Evaluación de la industria del servicio
---------------	--

16:30 - 16:40	COFFEE BREAK
---------------	--------------

HORARIO**TEMÁTICA**

16:40 - 18:40	7) Estrategia de Servicio <ul style="list-style-type: none">* Primeros pasos en la transformación* Conceptos y definiciones del modelo* Etapas de la estrategia* Integración del modelo* Escuela de Servicio* Quiebres y recuperación del servicio* Atributos
----------------------	--

18:40 - 18:55 RONDA DE PREGUNTAS**VIERNES 15 DE MAYO**

09:00 - 11:00	8) Modelo de Calidad y Mejora Continua de Metro de Santiago <ul style="list-style-type: none">* Indicadores de Satisfacción* GAN: grados de acuerdo
----------------------	---

11:00 - 11:20 COFFEE BREAK

11:20 - 12:20	<ul style="list-style-type: none">* Zoom* Mapa de* Gestión por línea y definición de planes tácticos
12:20 - 13:20	9) Consolidación de la Estrategia

13:20 - 13:35 RONDA DE PREGUNTAS**13:35 - 15:30 ALMUERZO**

HORARIO	TEMÁTICA
15:30 - 17:30	10) Casos de Trabajo * Explicación y conformación de grupos * Inicio Trabajo
17:30 - 17:45	COFFEE BREAK
17:45 - 18:30	DEBATE Y RESULTADOS TRABAJOS

Inscripciones:

Posterior al 31 de marzo:

- US\$ 1000 p/p de Empresas Socias ALAMYS
- US\$ 2.000 p/p de Empresas No Socias ALAMYS

www.alamys.org/eventos

El precio cubre el derecho de acceso a la capacitación, materiales de trabajo, comidas y trasbordos dentro de Guadalajara. No cubre costos de alojamiento, pasajes aéreos o transporte terrestre hacia o desde Guadalajara.



METRO
DE SANTIAGO®



ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA
DE METROS Y SUBTERRÁNEOS
ALAMYS



SITEUR
SISTEMA DE TREN ELÉCTRICO URBANO