



**XXIII Asamblea General ALAMYS Barcelona, España**

# **Comité de Operaciones**

## **XXIII Asamblea General ALAMYS**

30 de Noviembre 2009  
Barcelona, España

Comité de Operaciones



**Durante el año 2009 los trabajos y debates técnicos se ubicaron en los siguientes cuatro ejes temáticos:**

- **Desarrollo de redes**
- **Gestión operativa**
- **Benchmarking de indicadores de operación**
- **Búsqueda de parámetros comunes para obtener el índice de satisfacción al cliente**



## **XXIII Asamblea General ALAMYS Barcelona, España**

**Además se trabajó en conjunto con el Comité de Mantenimiento, en los siguientes temas:**

- *COSTOS DE MANTENIMIENTO***
- *GESTION DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA***

Comité de Operaciones



### **Participantes:**

- FERROCARRILS DE LA GENERALITAT VALENCIANA
- TRANVÍA DE METROPOLITÁ DE BARCELONA
- METRO DE LISBOA
- METRO DE MADRID
- METRO DE MONTERREY
- METRO DE SANTO DOMINGO
- METRO DE SAO PAULO
- CPTM DE SAO PAULO
- METRO LIGERO DEL OESTE, MADRID
- METRO LIGERO DE MADRID
- METRO DE MEDELLÍN
- METRO RIO

Comité de Operaciones

Los trabajos presentados versaron sobre los siguientes temas:

- **AMPLIACION Y MODERNIZACION DEL METRO DE SAO PAULO**
- **GESTION DE ENERGIA ELECTRICA EN METRO DE SAO PAULO**
- **MODERNIZACION Y AMPLIACION DE PARQUE DE VEHICULOS AUXILIARES DE CPTM**
- **FISCALIZACION Y SEGURIDAD**



## **XXIII Asamblea General ALAMYS Barcelona, España**

- **CLIENTE MISTERIOSO**
- **ADAPTACION DEL SISTEMA DE PEAJE**
- **LA IMPORTANCIA DE LA INNOVACION**
- **PRIMEROS PASOS DE AUTOMATIZACION**
- **TRAM Y LA SOSTENIBILIDAD**

Comité de Operaciones





- **EVOLUCION DEL MODELO DE CONTROL DE GESTION DE LA UNIDAD DE MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES COMO RESPUESTA AL ACTUAL CONTEXTO SOCIOECONOMICO MUNDIAL Y A LA ESTRATEGIA DE LA COMPAÑIA**
- **ACTUALIZACION TECNOLOGICA DEL METRO DE MEDELLIN**
- **PARCERIA PUBLICA PRIVADA PARA COMPRA, MODERNIZACION Y MANTENIMIENTO DE TRENES**

- **COMPARATIVA DE INDICADORES DE OPERACIÓN 2008**
- **MESA DE TRABAJO PARA OBTENCION DE UN INDICADOR DE SATISFACCION GLOBAL AL CLIENTE**
- **DEBATE EN LA MAYORIA DE LOS TEMAS TRATADOS**



## **CONCLUSIONES:**

**Como todos los años, los trabajos presentados han enriquecido el acervo intelectual de los asistentes y participantes del Comité de Operaciones.**

**Se identificó una tendencia general hacia una visión de servicio al cliente y a la introducción de métodos de mejoramiento continuo en todas las áreas representativas a la realidad del cliente.**



**XXIII Asamblea General ALAMYS Barcelona, España**

**Gracias por su atención**

**Alfonso Reyes Santa Anna**

Coordinador Comité de Operaciones

Director de Operaciones Metrorrey

Comité de Operaciones

