



**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**

Comité de Operaciones



## 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





## XXIII Asamblea General ALAMYS Barcelona, España

### 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





## XXIII Asamblea General ALAMYS Barcelona, España

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**

Comité de Operaciones





## 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





## XXIII Asamblea General ALAMYS Barcelona, España

- 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

Comité de Operaciones





## XXIII Asamblea General ALAMYS Barcelona, España

- 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

Comité de Operaciones



### 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.**

Comité de Operaciones





## 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

