



PROGRAMA DE TRABAJO DEL COMITE DE OPERACIONES



LOS TRABAJOS RECIBIDOS EN
2007 SON AGRUPADOS EN
CUATRO APARTADOS
TEMATICOS:

- 1. DESARROLLO DE REDES.**
- 2. GESTION OPERATIVA.**
- 3. INDICADORES DE
OPERACION.**
- 4. INDICE DE SATISFACCION
AL CLIENTE.**

Comité de Operaciones

12^a Reunión de Comités Técnicos
14 al 18 de Mayo 2007, Lisboa, Portugal

PRESENTACIONES DEL TEMA: **DESARROLLO DE REDES.**

- 
- DE 3 A 5 VIAJEROS POR METRO CUADRADO EN HORA PUNTA. Metro de Madrid
 - EXPERIENCIAS DE INTERMOBILIDAD EN LA REGION METROPOLITANA DE BARCELONA. FGC.
 - METRONIT – BARCELONA. TMB Y FGC.

PRESENTACIONES DEL TEMA: **GESTION OPERATIVA.**

- SISTEMA DE ARRENDACAO TARIFARIA DO METRO DE SAO PAULO.
- ADAPTACION DE UNA RED DE FERROCARRIL CONVENCIONAL A LAS PERSONAS DE MOVILIDAD REDUCIDA. FGC.
- SEGURANCA PUBLICA NO METRO DE SAO PAULO.
- GESTION Y CONTROL DEL FRAUDE EN FGC.
- MODELO DE FISCALIZACAO E AUDITORIA APLICADO A OPERACAO. Metropolitano de Lisboa.
- SEGURANCA PUBLICA OPERACIONAL DA CPTM – POLITICAS E ESTRATEGIAS DE ACTUCAO. CPTM
- ANALISIS, DISEÑO E IMPLEMENTACION DE SISTEMAS TECNOLOGICOS DE OPERACIONES. RENFE.
- OPERACION DE EXPLOTACION DE RENFE CERCANÍAS MADRID. RENFE

Comité de Operaciones

12^a Reunión de Comités Técnicos
14 al 18 de Mayo 2007, Lisboa, Portugal

PRESENTACIONES DEL TEMA: **INDICADORES DE OPERACION.**

- 
- COMPARATIVA DE INDICADORES DE OPERACION 2005 / 2006. Coordinador del Comité de Operaciones.
 - INDICADORES DE OPERACIÓN Y VISION DEL CLIENTE. Metro de Madrid.

Comité de Operaciones

12^a Reunión de Comités Técnicos
14 al 18 de Mayo 2007, Lisboa, Portugal

PRESENTACIONES DEL TEMA: **INDICE DE SATISFACCION AL CLIENTE.**

- INDICE DE SATISFACCION. TRAM
- PROPUESTA DE UN INDICADOR GLOBAL DE CALIDAD EN EL SERVICIO (IGCS). Coordinador del Comité de Operaciones, voto y discusión entre asistentes.

