




# 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.**



## 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



## 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.



## 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.