

# Programa de Capacitación UITP: Calidad y Excelencia en el Servicio en PT

11-21 July 2023, Chile, Clase en línea

La UITP y Metro de Santiago organizan un programa de formación en línea sobre Calidad y Excelencia en el Servicio, entre el **11 y el 21 de julio de 2023**.

Uno de los principales retos de los operadores y autoridades del transporte público es ofrecer un servicio de excelencia que satisfaga las cambiantes necesidades de los viajeros y supere sus expectativas.

Este programa de formación permitirá a los participantes ampliar sus conocimientos y comprensión de la importancia de la excelencia en el servicio y la gestión de la calidad. Haciendo referencia a ejemplos de éxito en todo el mundo, el curso abarcará diversas prácticas clave para mantener un sistema eficaz de gestión de la calidad y demostrará el uso de diversas tecnologías innovadoras avanzadas para mejorar la calidad del servicio. El curso también se diseñará para satisfacer las necesidades y situaciones específicas de LATAM y tiene como objetivo la enseñanza de una multitud de aspectos y combina el aprendizaje teórico, las mejores prácticas y talleres.

## Alcance sus objetivos:

- Amplíe sus conocimientos y su perspectiva sobre la calidad y la excelencia del servicio aprendiendo y compartiendo experiencias con líderes profesionales
- Comprender la importancia de la gestión de la calidad del servicio en el transporte público
- Resumir las prácticas clave necesarias para mantener un sistema de gestión de la calidad del servicio mediante una política de calidad, procedimientos, auditorías e informes.
- Comprender cómo las nuevas tecnologías y la digitalización contribuyen a la excelencia del servicio.
- Mejorar la calidad del servicio mediante la aplicación de la satisfacción de los empleados y herramientas innovadoras avanzadas

## Una metodología de alto nivel

- Participe en **sesiones plenarias interactivas** con presentaciones, estudios de casos, talleres y debates abiertos.
- **Desafíe su forma de pensar** sobre la manera de generar, utilizar y organizar sus datos.
- **Aplicar, a través de talleres** sobre un caso concreto, los principios y procesos aprendidos para construir un sólido entorno de inteligencia de negocio para su empresa, ciudad o red.
- **Compartir sus conocimientos y experiencias** con otros participantes en grupos más reducidos.

## ¿A quién va dirigido?

- **Profesionales del transporte** que quieran **sacar más partido a los datos de que disponen**, sea cual sea su campo de especialización, desde la gestión de operaciones hasta la planificación del transporte público, pasando por el marketing y la toma de decisiones estratégicas.
- **Profesionales de la informática y la analítica de negocio** que deseen ampliar su experiencia directamente relacionados con la recopilación, el tratamiento y el análisis de datos.

- Profesionales interesados en obtener una **perspectiva más amplia e internacional** sobre la recopilación y el uso de datos en el transporte público.
- **Profesionales con experiencia**, pero también **recién llegados** al sector procedentes de autoridades locales de transporte, operadores de transporte público o la industria suministradora.

Un buen nivel de español es un requisito obligatorio para asistir a la formación.

### Entrenadores inspiradores

Nuestro competente equipo de formadores está compuesto por profesionales, profesores de la UITP y expertos internacionales en los campos de la recopilación de datos, la medición y la mejora del negocio en el sector del transporte público y la movilidad urbana

**\* Todas las sesiones tendrán lugar a las 11:00 hora de Chile (15:00 hora de España)**

**Día 1, 11 Julio 2023 – 11:00 a 13:15 (Chile, Hora Santiago)**

- 11:00**            **Bienvenida e introducción al curso**  
**UITP LATAM – Eleonora Pazos**  
**Metro de Santiago, Roberto Villalobos**
- 11:45**            **Sesión 1: Tendencias actuales y expectativas de los clientes**
- El transporte público como servicio de estilo de vida,
  - Transporte Público, Competencia y Calidad, Calidad y Certificación,
  - Papel de las autoridades en la calidad del servicio
  - Papel de los operadores en la calidad del servicio
  - EN 13816 Norma europea de calidad del servicio de transporte público de viajeros,
  - Objetivos y ámbito de aplicación de la EN 13816, Bucle de calidad del servicio
  - Ciclo de actividad de los pasajeros, Momentos de la verdad,
  - Criterios de calidad del servicio para los distintos modos de transporte de viajeros
- 13:15**            Fin del Día 1

## Día 2, 12 Julio 2023 – 11:00 a 13:15 (Chile, Hora Santiago)

### 11:00 **Sesión 2: Gestión de la calidad del servicio en el transporte público**

- Software de gestión del rendimiento de activos
- Industria de Servicios, Comprensión y Fundamentos, Calidad, Importancia de la Calidad, Calidad del Servicio
- Elementos del servicio de transporte público (disponibilidad, acceso, información, tiempo, atención al cliente, comodidad, seguridad, medio ambiente)
- Disponibilidad
- Accesibilidad

### 12:30 **Estudio de caso – LATAM**

13:15 Fin del Día 2

## Día 3, 13 Julio 2023 – 11:00 a 13:15 (Chile, Hora Santiago)

### 11:00 **Sesión 3: Creación de una experiencia del cliente de extremo a extremo y calidad del servicio**

La experiencia del cliente es la relación de los clientes con una organización en todos los puntos de contacto de su viaje de principio a fin. Esto incluye el servicio principal -llegar de A a B de forma fiable y segura- y otras interacciones que tienen como parte de su viaje (por ejemplo, la información al cliente, el personal, el entorno construido, la limpieza, la facilidad para comprar un billete, la accesibilidad, etc.). La experiencia del cliente también incluye todos los puntos de interacción además del viaje, en particular antes y después del mismo, al planificarlo, la realización de campañas, etc. La capacidad del operador o de la autoridad para ofrecer una experiencia positiva al cliente en todos estos puntos de contacto es esencial para garantizar la lealtad y la confianza en la organización y mejorar su reputación.

### 12:30 **Estudio de caso - LATAM**

13:15 Fin del Día 3

**Día 4, 14 Julio 2023 – 11:00 a 13:15 (Chile, Hora Santiago)**

- 11:00 Sesión 4: Información, tiempo, servicio al cliente, comodidad, seguridad y medio ambiente**
- Elementos del servicio de transporte público
  - Información,
  - Tiempo,
  - Atención al cliente,
  - Confort,
  - Seguridad
  - Medio ambiente
- 12:30 Estudio de caso - LATAM**
- 13:15 Fin del Día 4

**Día 5, 18 Julio 2023 – 11:00 a 13:15 (Chile, Hora Santiago)**

- 11:00 Sesión 5A: Estrategias de personal y normalización para la excelencia de los servicios y formación del personal de primera línea**
- La excelencia en el servicio no existe sin el compromiso de los empleados: sólo un empleado satisfecho puede hacer un cliente satisfecho. De ahí que unas estrategias de personal eficaces y la normalización sean cruciales para alcanzar la excelencia en el servicio. Dichas estrategias y normalización se componen de una serie de elementos clave que pueden mejorar el modelo de servicio y que se debatirán en esta sesión: características del sector del transporte público, el sistema de servicio, medidas específicas como la formación, los "campeones del servicio", la capacitación, la recompensa, la cultura del cliente primero, el anclaje de una cultura con valores y código de conducta, etc.
- 11:45 Sesión 5B: Fidelización de clientes y gestión de las relaciones con los clientes en el transporte público**
- La fidelización del cliente y la gestión de la relación con el cliente en los sistemas de transporte público pasan por ofrecer calidad en la comodidad y la prestación del servicio. También se trata de que el proveedor de servicios de TP se conecte e integre a la perfección con otras "redes". En esta sesión aprenderá a fidelizar a sus clientes a partir de diversos métodos de diseño y comunicación de servicios, para poder vincular sus "conexiones" de transporte con los "destinos" de sus clientes.
- 13:15 Fin del Día 5

**Día 6, 19 Julio 2023 – 11:00 a 13:15 (Chile, Hora Santiago)****11:00 Sesión 6: Participación de la comunidad: Comunicación con la comunidad durante la prestación de servicios y la construcción de infraestructuras**

Cómo podrían los operadores de transporte público colaborar eficazmente con la comunidad durante la construcción de servicios e infraestructuras. Muchos operadores tienen dificultades para conseguir el apoyo y la cooperación de las comunidades cuando instalan nuevos servicios e infraestructuras. En esta sesión se expondrán estudios de casos de todo el mundo sobre cómo otros operadores de transporte han consultado y colaborado con éxito con el público en la construcción de servicios e infraestructuras de transporte público.

**12:30 Estudio de caso - LATAM**

13:15 Fin del Día 6

**Día 7, 20 Julio 2023 – 11:00 a 13:15 (Chile, Hora Santiago)****11:00 Sesión 7: Medición y control de la calidad del servicio en el transporte público**

- Encuestas de servicio al cliente (CSS),
- Encuestas a compradores misteriosos (MSS)
- Sistema de medición directa del rendimiento
- Sistema de gestión de reclamaciones
- Seguimiento de los contratos de calidad
- Indicadores clave de rendimiento (KPI)

**12:30 Estudio de caso - LATAM**

13:15 Fin del Día 7

**Día 8, 21 Julio 2023 – 11:00 a 13:15 (Chile, Hora Santiago)****11:00 Sesión 8: Taller - Auditoría de la calidad del servicio de transporte público**

Como miembros del personal del departamento de Calidad del Servicio, se pedirá a los participantes que lleven a cabo una auditoría de la calidad del servicio para determinar los principales pasos y puntos de contacto necesarios para mejorar la experiencia de los pasajeros en su ciudad. Deberán tener en cuenta el estilo de vida actual y las nuevas tecnologías y asegurarse de que su empresa se convierte en el principal medio de transporte elegido por los habitantes y visitantes. Se asignará un perfil de cliente a cada grupo.

12:30 Presentación en grupo

13:15 Fin del programa de formación

*\* La UITP se reserva el derecho de modificar el programa o cualquier actividad relacionada con el mismo a su discreción.*