



## 15.12.2014.- Seminario para el Departamento de Transportes de Emiratos Árabes Unidos.

Del 15 al 18 de diciembre de 2014, el INAP organizó un seminario para el Departamento de Transportes de Emiratos Árabes Unidos, con el objetivo de dar a conocer a este organismo la excelencia en el sistema de atención al cliente en varias empresas públicas españolas como AENA, RENFE, ADIF, METRO de Madrid y la EMT y otras empresas de Tecnología y Consultoría como INDRA, todas ellas relacionadas con el tema del transporte.

La delegación emiratí fue recibida por don Manuel Arenilla Sáez, director del Instituto, y por doña Marta Cimas Hernando, directora del Departamento de Relaciones Internacionales del INAP. El director del INAP comenzó inaugurando el seminario con unas pinceladas acerca del transporte en España y exponiendo también las líneas generales de la proyección internacional que desarrolla el Instituto.



Esta primera sesión introductoria que se celebró en la sede del INAP en Madrid, continuó con diversas ponencias durante toda la mañana en las que se analizaron con mayor profundidad aspectos relacionados con el derecho de los consumidores, atención al cliente en varios marcos legales.

El resto de las jornadas se dedicaron a sesiones de trabajo en las sedes de las empresas de transporte mencionadas.



Durante el desarrollo del seminario, distintos miembros de la delegación intervinieron mediante preguntas manifestando su interés en la información recibida y creando un debate e intercambio de experiencias en la materia entre la delegación y los diferentes expertos que participaron en el seminario.

