CALIDAD Y EXCELENCIA



Intedya
International Dynamic Advisors

UNE 13816 - Calidad de Transporte Público

La Norma **UNE-EN 13816** es el estándar dirigido a los operadores de transporte de viajeros por carretera , sea cual sea su modalidad, y permite determinar las condiciones en las que se presta este servicio desde el punto de vista del viajero. Su objetivo fundamental es fomentar el acercamiento de la calidad a la gestión del transporte público, poniendo especial interés en las necesidades y expectativas de los clientes.

El transporte público es un servicio fundamental en nuestra sociedad y una de las actividades más directamente relacionadas con la calidad de vida de los ciudadanos. La norma **UNE-EN 13816** de Transporte público de pasajeros proporciona directrices a los operadores para que asuman compromisos de calidad en la prestación de su servicio, con el fin de satisfacer las expectativas de sus clientes. Los compromisos de calidad deben asumirse en ocho ámbitos: tiempo, confort, información, accesibilidad, seguridad, servicio ofertado, atención al cliente e impacto ambiental.

Para que una oferta de transporte público sea competitiva frente a otras posibles alternativas, es ineludible responder con regularidad a esas demandas y transmitirlo con convicción. Así, la empresa operadora de transporte podrá además de mejorar su prestación del servicio, mejorar la percepción que del mismo tienen los usuarios.

Solicitar **Información**

Descargar **Presentación**

Ver video de **Presentación**



Intedya
International Dynamic Advisors

Principales **REQUISITOS**

Esta Norma Europea, fue elaborada por el Comité Técnico CEN/TC 320 Servicios de transporte y logística, en colaboración con los expertos del proyecto QUATTRO, sostenido por el cuarto programa de Transporte RTD de la Unión Europea.
Sus principios específicos son:

- Llamar la atención de las partes responsables sobre los aspectos a tener en cuenta
- Alcanzar decisiones relevantes bien fundadas, especialmente en lo que concierte a la asignación de responsabilidades
- Permitir a los clientes, y otras entidades, comparar, de manera fiable, la calidad del servicio de diferentes prestadores
- Contribuir a la puesta en marcha de un proceso de mejora continua

Ejemplos de **ACCIONES PRÁCTICAS A IMPLEMENTAR**

La norma EN 13816 establece un marco común para definir la calidad del servicio de transporte público de viajeros a partir de una serie de requisitos clasificados en ocho categorías:

- Servicio ofertado
- Accesibilidad
- Información
- Tiempos
- Atención al cliente
- Confort
- Seguridad
- Impacto ambiental

Solicitar **Información**

Descargar **Presentación**

Ver video de **Presentación**



Intedya
International Dynamic Advisors

Ventajas para **LA ORGANIZACIÓN**

- Disposición de un servicio controlado, que permite un ahorro de costes y facilita la mejora continua.
- Da cumplimiento al requisito de certificación aplicable a muchos concursos públicos.
- Mayor confianza de los usuarios en el servicio de transporte.
- Orientación hacia la satisfacción de los usuarios.
- Mejora de la prestación del servicio, lo que incrementa, a su vez, la percepción que los usuarios tienen del mismo, gracias a un exhaustivo seguimiento y medición.
- Compatible y auditable con otros sistemas de gestión.
- Mejor posicionamiento respecto de la competencia en la licitación de contratos públicos.

Ventajas para **LOS CLIENTES**

- Mejora en la prestación del servicio de transporte.
- Facilita la consideración del punto de vista del pasajero.

Ventajas para **EL MERCADO**

- Genera efecto contagio, si muchos lo hacen bien, será más fácil que todos lo hagan bien.

Sectores **DE APLICACIÓN**

La norma UNE-EN 13816, está dirigida a las organizaciones de transporte público de pasajeros (TPP). Está abierta a todos los modos de transporte, incluyendo: metro, autobús urbano, ferrocarril por cable (funicular), ferrocarril de cercanías de núcleos de población y zona de influencia, tranvía y metro ligero, transporte regular de uso especial (escolar, empleados, discrecional,...) y transporte regular de uso general por carretera (Cercanías, regional y largo recorrido).
También incluye recomendaciones relativas a la medida de la calidad del servicio, y puede ser de utilidad para autoridades que, en el caso de una convocatoria de concurso o la firma de un contrato, piden que el servicio sea realizado en conformidad con esta norma.

Solicitar **Información**
Descargar **Presentación**
Ver video de **Presentación**