



Calidad del servicio en el  
transporte público de viajeros  
UNE EN 13816

## Qué es la UNE EN 13816

Esta norma está dirigida al transporte público de pasajeros, sea cual sea su modalidad, y permite determinar las condiciones en las que se presta este servicio desde la óptica del viajero.

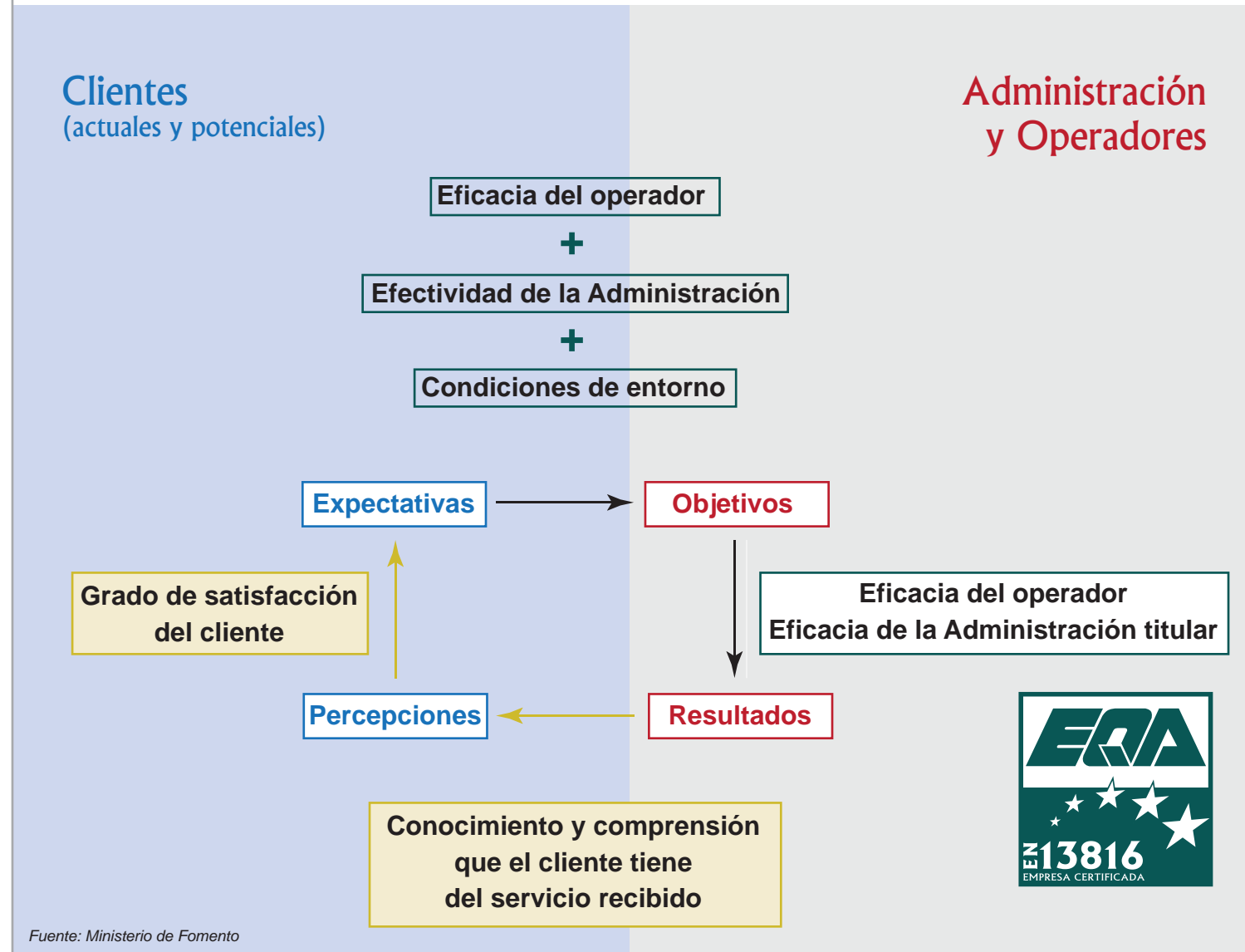
Es importante destacar que es el propio servicio, y no el proveedor del servicio, quien debe cumplir la norma.

A close-up photograph of a yellow bus. The top half shows a window with a view of a blue sky and white clouds. The bottom half shows two large, silver-rimmed wheels with black tires. A white text box is overlaid on the yellow body of the bus.

**La norma UNE EN 13816 establece el “marco común” para definir la calidad del servicio en el transporte público de viajeros.**



La norma está basada en el concepto de Ciclo de la Calidad de servicio, que contempla dos puntos de vista...



## Puntos clave

- ⇒ El producto tiene un alto contenido en “atención al cliente”
- ⇒ El factor humano constituye el elemento principal del producto
- ⇒ El producto es la percepción del cliente sobre la calidad del servicio
- ⇒ La satisfacción del trabajador transmite satisfacción al cliente
- ⇒ El servicio se consume en el mismo momento en que se produce
- ⇒ El servicio no se puede cambiar. La calidad ha de ser total.
- ⇒ El servicio no es susceptible de almacenaje.
- ⇒ El producto de los servicios puede personalizarse más que un producto industrial.
- ⇒ La demanda es estacional y, a veces, imprevisible.



**CRITERIOS DE CALIDAD**

**Servicio ofertado**

**Accesibilidad**

**Información**

**Tiempo**

**Atención al cliente**

**Confort**

**Seguridad**

**Impacto medioambiental**



## Objetivos de UNE EN 13816

- ⇒ Incrementar la calidad
- ⇒ Determinar las necesidades y expectativas de los usuarios
- ⇒ Adecuar los recursos disponibles
- ⇒ Proporcionar una satisfacción añadida al cliente
- ⇒ Establecer un baremo de medición entre las distintas empresas concesionarias



## La Dirección General de Transporte por Carretera se ha propuesto con dicho plan:

Fijar los criterios que marcarán el proceso de otorgamiento de las concesiones de servicios regulares permanentes de uso general cuando se vaya produciendo la caducidad de las mismas, de acuerdo con la normativa española en vigor, y teniendo en cuenta las posibles modificaciones a la misma derivadas del proyecto de Reglamento Comunitario sobre contratos de servicios públicos en el transporte de viajeros, supuesto que el mismo se apruebe, y en función de su texto final.

Establecer las directrices para paliar los efectos de la:

- ⇒ Ausencia parcial de coordinación entre las diferentes Administraciones Públicas.
- ⇒ Ausencia parcial de armonización en los criterios de las diferentes Administraciones Públicas competentes en materia de transporte por carretera.
- ⇒ Falta de información sobre datos de las concesiones de transporte regular de viajeros.
- ⇒ Incertidumbre sobre el proceso de renovación de las concesiones.

**Plan PLATA** (Plan de Actuaciones en el Sector del Transporte Público de Viajeros en Autobús) dependiente del Ministerio de Fomento

Tiene como uno de sus objetivos prioritarios el incentivar las certificaciones entre las empresas del sector, donde cobra una especial relevancia la Norma UNE EN 13816 específica para el transporte de viajeros, sirviendo como garantía para las Administraciones Públicas Contratantes.



# Objetivos del Plan Plata

- ⇒ Incremento del nivel de **seguridad** en el desarrollo de la actividad.
- ⇒ Aumento del nivel de **calidad** en la prestación de los servicios.
- ⇒ **Modernización** del Sector, a través de la modernización de las empresas que lo conforman.
- ⇒ Desarrollo de redes y sistemas de **comercialización** conjuntas, buscando el incremento de la eficiencia comercial.
- ⇒ Implantación de mejoras **medioambientales** en el Sector.
- ⇒ Optimización del funcionamiento y de la **organización del mercado**, incluyendo el incremento en la eficiencia de gestión y coordinación de las Administraciones Públicas.
- ⇒ Potenciación de Nuevos Sistemas de Transporte y de la **Intermodalidad**.



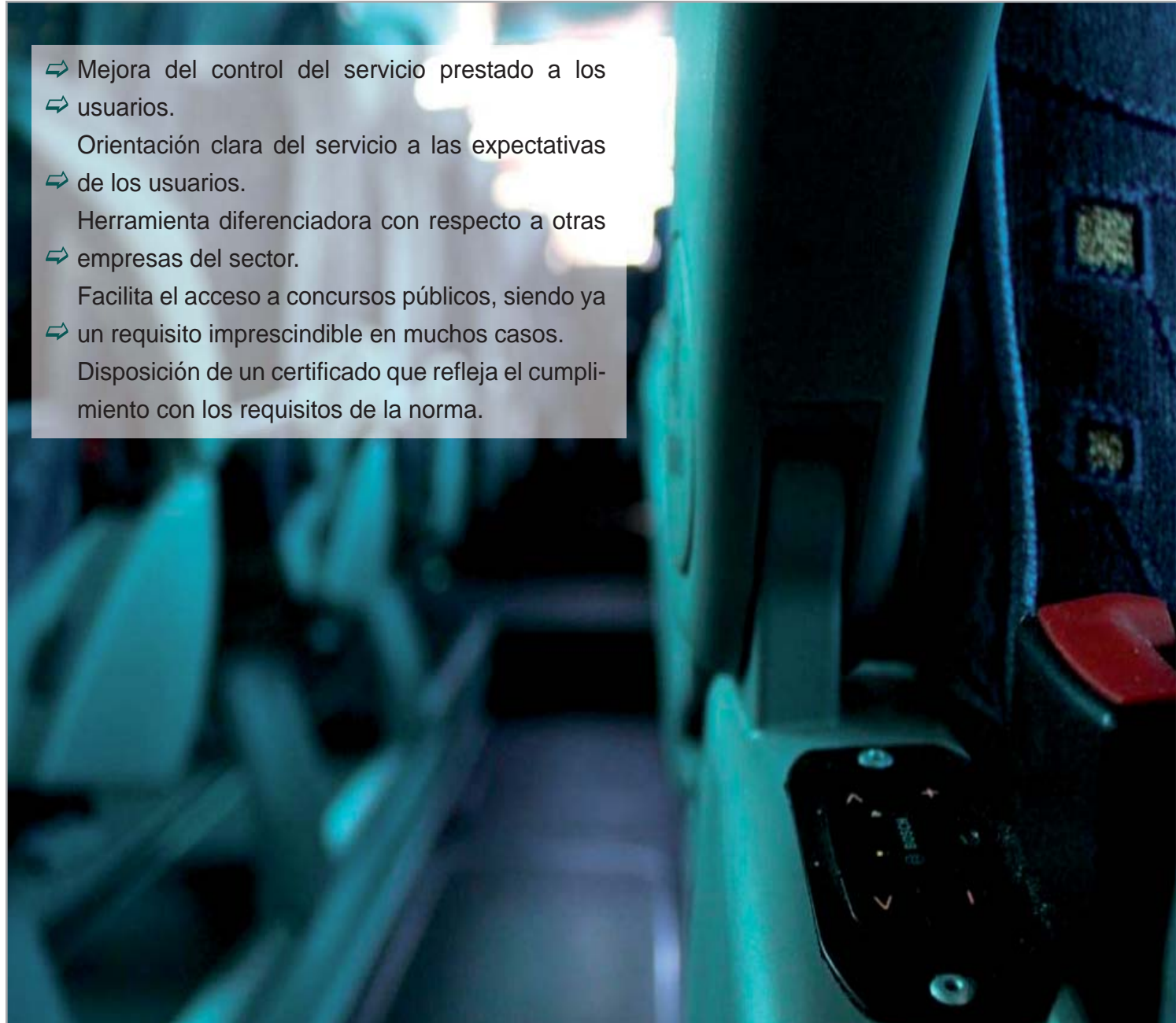
**INCREMENTO DE LA COMPETITIVIDAD EN SECTOR**





## Principales ventajas de la Certificación de la Norma UNE EN 13816

- ⇒ Mejora del control del servicio prestado a los usuarios.
- ⇒ Orientación clara del servicio a las expectativas de los usuarios.
- ⇒ Herramienta diferenciadora con respecto a otras empresas del sector.
- ⇒ Facilita el acceso a concursos públicos, siendo ya un requisito imprescindible en muchos casos.
- ⇒ Disposición de un certificado que refleja el cumplimiento con los requisitos de la norma.



Camino de la Zarzuela, 15 | Bloque 2, 1ª Planta | 28023 Madrid  
902 44 9001 · +34 91 307 86 48 | Fax: 91 357 40 28  
[www.eqa.es](http://www.eqa.es) | [info@eqa.es](mailto:info@eqa.es)



Andalucía | Cataluña | C. Valenciana | Galicia | Madrid

