

UNE 13816 Transporte. Logística y servicios. Transporte público de pasajeros. Definición de la calidad del servicio, objetivos y mediciones

La Norma UNE 13816 establece el “marco común” para definir la calidad del servicio de transporte público de viajeros y contempla dos puntos de vista. Por una parte el punto de vista de la Administración (titular del servicio) y de los operadores (prestadores del servicio) y, por otra, el punto de vista de los clientes (actuales y potenciales).

IMPLANTACIÓN DE UNE 13816 POR ITECNIA

UNE 13816

ITECNIA, cuenta con un equipo cualificado que posee una dilatada experiencia en el sector, poniéndolo a disposición de sus clientes para conseguir una eficaz implantación de UNE 13816

ESTRUCTURA DE LA NORMA

- Objeto y campo de aplicación
- Términos y definiciones
- Metodología
- Requisitos para la calidad del servicio
- Recomendaciones



UNE 13816

Transporte. Logística y servicios. Transporte público de pasajeros. Definición de la calidad del servicio, objetivos y mediciones

UNE 13816

DIRIGIDO A:

Esta Norma está destinada a ser utilizada por los prestadores del servicio de transporte público para la prestación y el seguimiento del servicio, pero también por las autoridades responsables de la puesta en marcha de servicios de transporte público para preparar las convocatorias de los concursos.

OBJETIVOS

El objetivo de esta Norma es especificar los requisitos para definir, establecer objetivos, realizar mediciones de la calidad de servicio en el transporte público de pasajeros, y proporcionar las directrices para la selección de los métodos de medición correspondientes. Además de:

- 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

BENEFICIOS

- Aumento de la confianza de los usuarios en el servicio de transporte, orientando siempre la prestación del servicio hacia la satisfacción del cliente
- Mejora de la prestación del servicio, ahorro de costes y facilitar la mejora continua
- En el caso de una convocatoria de concurso público, presenta una serie de ventajas adicionales

