

## UNE-EN 13816 - Gestión de la Calidad en el Transporte Público



## Titulación y objetivos

Este curso, desarrollado con ejemplos prácticos y casos reales del ámbito del transporte público, proporcionará a los participantes las herramientas necesarias para comprender en profundidad los requisitos de la norma **UNE-EN 13816** y aplicarlos de manera eficaz en la gestión de la calidad del servicio. A lo largo del programa, los alumnos desarrollarán competencias clave para definir compromisos de calidad, establecer indicadores, medir el desempeño del servicio y aplicar planes de mejora.

El enfoque del curso busca no solo garantizar el cumplimiento normativo, sino también promover una gestión centrada en el pasajero, una mayor transparencia en la prestación del servicio y una mejora continua en la experiencia del usuario.





Al finalizar el curso, los participantes obtendrán un certificado de aprovechamiento en el **Curso de Transporte Público de Pasajeros** según la norma **UNE-EN 13816**.

## Duración y características

La duración de este curso es de **16 horas** y la **disponibilidad es inmediata** para la modalidad de teleformación.

El objetivo es garantizar una programación ajustada a las necesidades del alumnado y a la organización del curso.

**MODALIDAD:** Teleformación (TF ).

**OTROS DETALLES:** Curso impartido a través de la plataforma ISO Training.

**DIRIGIDO A:** El curso está dirigido a **profesionales y organizaciones del sector del transporte público de pasajeros** que deseen mejorar la calidad del servicio que ofrecen. Está especialmente orientado a operadores de transporte urbano e interurbano, autoridades de transporte, responsables de calidad, técnicos de movilidad, gestores de contratos de servicio, así como a consultores y auditores que trabajan en el ámbito del transporte y la logística. También es ideal para quienes buscan orientar su carrera profesional hacia la gestión de calidad en servicios públicos.

**DESCRIPCIÓN:** De este modo, los participantes serán capaces de comprender los fundamentos de la calidad en el transporte público de pasajeros conforme a la



UNE 13816, interpretando sus **conceptos clave y el ciclo de la calidad** (esperada, objetivo, producida y percibida), así como los criterios del Anexo A. Podrán definir objetivos y niveles de prestación, aplicar métodos de medición como encuestas de satisfacción, control de clientes y medidas directas, e identificar desviaciones para impulsar la mejora continua. Además, estarán en disposición de asignar responsabilidades, establecer acuerdos y cartas de servicio, y alinear el sistema con otros estándares como ISO 9001 e ISO 45001 mediante el uso de indicadores y buenas prácticas de gestión.

**REQUISITOS PREVIOS:** Conocimientos básicos en gestión de calidad (ISO 9001) o gestión del transporte.

**EVALUACIÓN:** Tests y examen final

## Contacto



[www.isotrainingpain.com](http://www.isotrainingpain.com)



946 946 884



[formacion@isotrainingpain.com](mailto:formacion@isotrainingpain.com)



# Contenido del Curso

## - MÓDULO 1: Introducción a la Calidad en el Transporte Público

Antecedentes y desarrollo de la norma.

Campo de aplicación: servicios de transporte público de pasajeros.

Enfoque basado en la satisfacción del cliente.

Beneficios de aplicar UNE 13816 (para operadores, autoridades y usuarios).

## - MÓDULO 2: Conceptos Fundamentales y Definiciones Clave

Transporte público de pasajeros (TPP).

Prestador del servicio y partes interesadas.

Concepto de "calidad de servicio".

Diferencias entre calidad esperada, deseada, producida y percibida.

Glosario resumido del Anexo B.

## - MÓDULO 3: El Ciclo de la Calidad en el Transporte Público

Fases del ciclo: calidad esperada, objetivo, producida y percibida.

Identificación de desviaciones y oportunidades de mejora.

Importancia del enfoque al cliente y la medición continua.

## - MÓDULO 4: Criterios de Calidad del Servicio (Anexo A)

Servicio ofertado.

Accesibilidad.

Información.

Tiempo.

Atención al cliente.

Confort.

Seguridad.

Impacto medioambiental.

Relación con los niveles 2 y 3 de detalle del Anexo A.

## - MÓDULO 5: Gestión y Medición de la Calidad del Servicio

Requisitos de gestión de la calidad (apartado 4.2).

Definición de objetivos y niveles de prestación.

Métodos de medición:

Encuestas de Satisfacción de Clientes (ESC).

Control de clientes.

Medidas directas de prestación (MDPTR).

Interpretación de resultados y acciones correctoras

**ISO** / Training Center  
Spain



- **MÓDULO 6: Asignación de Responsabilidades y Compromiso de las Partes**

Recomendaciones de la norma (capítulo 5).  
Acuerdos de calidad y cartas de servicio.  
Responsabilidades compartidas y sistemas de gestión coordinados.  
Ejemplos de buenas prácticas.

- **MÓDULO 7: Herramientas Complementarias y Mejora Continua**

Autoevaluación y modelo EFQM.  
Benchmarking y asociaciones de calidad.  
Normalización y certificación.  
Cartas de servicios y compromiso público con la calidad.

- **MÓDULO 8: Evaluación y Aplicación Práctica en un Sistema de Calidad**

Correspondencia con la ISO 9001 y ISO 45001.  
Indicadores clave de desempeño (KPIs).  
Casos reales de certificación.

- **MÓDULO 9: Evaluación Final**

**ISO** / Training Center  
Spain

