Anejo 1: Criterios de calidad según la norma UNE-EN 13816

CRITERIOS DE CALIDAD DE LA NORMA UNE-EN 13816		
Nivel 1	**Nivel 2**	**Nivel 3**
1.Servicio ofertado	1.1.Modos de transporte	
	1.2.Red	1.2.1.distancia entre el punto de partida y el de llegada 1.2.2.necesidades de correspondencia 1.2.3.cobertura
	1.3.Explotación	1.3.1.horario 1.3.2.frecuencia 1.3.3.grado de ocupación
	1.4.Adecuación a las necesidades	
	1.5.Fiabilidad del servicio	
2.Accesibilidad	2.1.Accesibilidad externa	2.1.1.para peatones 2.1.2.para ciclistas 2.1.3.para usuarios de taxi 2.1.4.para automovilistas
	2.2.Accesibilidad interna	2.2.1.entradas/salidas 2.2.2.desplazamientos internos 2.2.3.correspondencia con otros TPP
	2.3.Expedición/Adquisición de títulos de transporte	2.3.1.adquisición dentro de la red 2.3.2.adquisición fuera de la red 2.3.3.validación
3.Información	3.1.Información general	3.1.1.sobre el servicio ofertado 3.1.2.sobre la accesibilidad 3.1.3.sobre las fuentes de información 3.1.4.sobre la duración del viaje 3.1.5.sobre la atención al cliente 3.1.6.sobre el confort 3.1.7.sobre la seguridad 3.1.8.sobre el impacto ambiental
	3.2.Información relativa al viaje en condiciones normales	3.2.1.señalización en el exterior 3.2.2.identificación de paradas 3.2.3.señalización de destinos 3.2.4.sobre las rutas 3.2.5.sobre la duración del viaje 3.2.6.sobre las tarifas 3.2.7.sobre el tipo de títulos de transporte
	3.3. Información relativa al viaje en condiciones anormales	3.3.1.sobre el estado de la red 3.3.2.sobre las alternativas disponibles 3.3.3.sobre reembolsos/compensaciones 3.3.3sobre sugerencias y reclamaciones 3.3.4.sobre objetos perdidos

CRITERIOS DE CALIDAD DE LA NORMA UNE-EN 13816		
Nivel 1	**Nivel 2**	**Nivel 3**
4.Tiempo	4.1.Duración del viaje	4.1.1.planificación del viaje 4.1.2.subidas/bajadas 4.1.3.espera en paradas y puntos de correspondencia 4.1.4.en el vehículo
	4.2.Cumplimento de horarios /frecuencias	4.2.1.puntualidad 4.2.2.regularidad
5.Atención al cliente	5.1.Compromiso	5.1.1.orientación al cliente 5.1.2.innovación e iniciativa
	5.2.Relación con los clientes	5.2.1.consultas 5.2.2.reclamaciones 5.2.3.indemnizaciones
	5.3.Personal	5.3.1.disponibilidad 5.3.2.actitud comercial 5.3.3.competencias 5.3.4.apariencia
	5.4.Asistencia	5.4.1.en las interrupciones del servicio 5.4.2.a clientes que necesitan ayuda
	5.5.Adquisición de títulos de transporte	5.5.1.flexibilidad 5.5.2.tarifas especiales 5.5.3.tarifas multimodales 5.5.4.medios de pago 5.5.5.consejos sobre tarifas
6.Confort	6.1.Funcionalidad del equipamiento	6.1.1.en las paradas 6.1.2.en los vehículos
	6.2.Asientos y espacio para los pasajeros	6.2.1.en el vehículo 6.2.2. en las paradas
	6.3.Confort del viaje	6.3.1.conducción 6.3.2.arranque/parada 6.3.3.factores externos
	6.4.Condiciones ambientales	6.4.1.calidad del aire 6.4.2.protección contra la intemperie 6.4.3.limpieza 6.4.4.luminosidad 6.4.5.congestión 6.4.6.ruido 6.4.7.otras actividades molestas

CRITERIOS DE CALIDAD DE LA NORMA UNE-EN 13816		
Nivel 1	**Nivel 2**	**Nivel 3**
6.Confort	6.5.Instalaciones complementarias	6.5.1.lavabos 6.5.2.consignas 6.5.3.telecomunicaciones 6.5.4.restauración 6.5.5.comercio 6.5.6.ocio
	6.6.Ergonomía	6.6.1.facilidad de movimientos 6.6.2.diseño del mobiliario
7.Seguridad	7.1.Protección contra agresiones	7.1.1.prevención 7.1.2.iluminación 7.1.3.cámaras de seguridad 7.1.4.personal de seguridad 7.1.5.puntos de asistencia identificados
	7.2.Prevención de accidentes	7.2.1.presencia/visibilidad de dispositivos de seguridad 7.2.2.prevención/aviso de peligros 7.2.3.protección activa de las personas
	7.3.Gestión de situaciones de emergencia	7.3.1.dispositivos y señalización 7.3.2.información a los pasajeros
8.Impacto ambiental	8.1.Contaminación	8.1.1.gases 8.1.2.ruido 8.1.3.contaminación visual 8.1.4.vibración 8.1.5.polvo y suciedad 8.1.6.olores 8.1.7.residuos 8.1.8.interferencias electromagnéticas
	8.2.Recursos naturales	8.2.1.consumo de energía 8.2.2.consumo del espacio
	8.3.Infraestructuras	8.3.1.efecto de la vibración 8.3.2.efecto de la rodadura 8.3.3.minimizar la utilización de recursos 8.3.4.trastorno de otras actividades