



Comprar

norma española

UNE-EN 13876

Mayo 2003

TÍTULO

Transporte

Logística y Servicios

Cadenas de transporte de mercancías

Código de buenas prácticas para el suministro de servicios de transporte de carga

Transport. Logistics and Services. Goods transport chains. Code of practice for the provision of cargo transport services.

Transport. Logistique et services. Chaînes de transport des marchandises. Code de bonne pratique pour le transport de fret.

CORRESPONDENCIA

Esta norma es la versión oficial, en español, de la Norma Europea EN 13876 de diciembre de 2002.

OBSERVACIONES

ANTECEDENTES

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 152 *Logística y Transporte* cuya Secretaría desempeña FUNDACIÓN ICIL.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-EN 13876

Editada e impresa por AENOR
Depósito legal: M 26098:2003

© AENOR 2003
Reproducción prohibida

LAS OBSERVACIONES A ESTE DOCUMENTO HAN DE DIRIGIRSE A:

AENOR

Asociación Española de
Normalización y Certificación

C Génova, 6
28004 MADRID-España

Teléfono 91 432 60 00
Fax 91 310 40 32

13 Páginas

Grupo 11



ÍNDICE

	Página
ANTECEDENTES	5
INTRODUCCIÓN	6
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	6
2 NORMAS PARA CONSULTA	6
3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	6
4 RESPONSABILIDAD Y CONTROL	7
4.1 Control del servicio.....	7
4.2 Elementos de responsabilidad	7
5 GESTIÓN DE LA CALIDAD	8
6 PRESTACIÓN DEL SERVICIO	8
6.1 Embalaje.....	8
6.2 Preparación y expedición.....	8
6.3 Transporte.....	9
6.4 Subcontratista	9
6.5 Prueba de entrega.....	9
6.6 Condiciones del transporte	9
6.7 Planificación de la calidad	9
ANEXO A (Informativo) SERVICIOS DE DISTRIBUCIÓN DE MERCANCÍAS. AUTO EVALUACIÓN DE LA PRESTACIÓN	10
BIBLIOGRAFÍA	11



1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma europea especifica en forma de “Código de Buenas Prácticas” los controles de gestión y los indicadores clave de prestación necesarios para la gestión efectiva y eficiente de la mercancía del cliente a lo largo del proceso de transporte.

Esta norma está destinada a ser utilizada por los proveedores del servicio y es una guía general para los que adquieren dichos servicios (clientes) y define los principios, las mejores prácticas y obligaciones tanto del proveedor como del cliente a la vez que proporciona recomendaciones relacionadas con la contribución del cliente que faciliten el mejor resultado del servicio.

Además, este Código de Buenas Prácticas recomienda enérgicamente que el proveedor del servicio lleve a cabo, regularmente, auto evaluaciones de prestación con referencia a criterios definidos con el fin de mejorar continuamente la calidad de los servicios suministrados y que esté preparado de tal manera que facilite las auditorías independientes del desempeño de los servicios suministrados de manera que se dé confianza a los clientes de que la medida de calidad de la prestación se mantiene.

El anexo A contiene un procedimiento recomendado de “Auto Evaluación”.

2 NORMAS PARA CONSULTA

Esta norma europea incorpora disposiciones de otras publicaciones por su referencia, con o sin fecha. Estas referencias normativas se citan en los lugares apropiados del texto de la norma y se relacionan a continuación. Para las referencias con fecha, no son aplicables las revisiones o modificaciones posteriores de ninguna de las publicaciones. Para las referencias sin fecha, se aplica la edición en vigor del documento normativo al que se haga referencia (incluyendo sus modificaciones).

EN 13011:2000 – *Servicios de Transporte. Cadena de Transporte de mercancías. Sistema para la declaración de las condiciones de prestación del servicio.*