





SOLUCIONES EFICIENTES , RESPONSABLES Y SEGURAS

# Somos...

Un equipo de consultoría e ingeniería multidisciplinar internacional, con amplia experiencia y en constante actualización:

-  Ofrecemos especialización por rubros y nos comprometemos con los resultados de nuestros clientes.
-  Nos adelantamos a sus retos y problemas, cultivamos y aseguramos sus oportunidades.

# SUSTANT

CONSULTORÍA E INGENIERÍA



## GRUPO Y EMPRESAS

Nuestro Grupo SUSTANT, nace en el año 2009 en España con la experiencia profesional de más de 10 años de sus socios fundadores.

### Está formado por:

SUSTANT PERÚ S.A.C.

SUSTANT Proyectos Sostenibles S.L.

ENVIRIA Proyectos S.L.

SGISO CHILE LTDA.



# SUSTANT

CONSULTORÍA E INGENIERÍA



## PRESENCIA INTERNACIONAL

Operamos en Europa y Latinoamérica mediante diferentes firmas, con principales sedes en España, Perú, Colombia, y Chile, así como jefes de proyecto en otros países.

Las sedes de la firma SUSTANT consultoría e Ingeniería son Madrid, Lima, y recientemente Londres.

## SUSTANT PERÚ SAC

SUSTANT comienza operaciones en Perú hace más de 4 años, participando subcontratado en proyectos con titulares y concesionarios como:



# SUSTANT

CONSULTORÍA E INGENIERÍA



## PRESENCIA INTERNACIONAL

Mediante diferentes firmas, operamos en Europa y Latinoamérica, con principales sedes en España, Perú, Colombia, y Chile.

Las sedes de la firma SUSTANT consultoría e Ingeniería: Madrid, Lima, y Londres.



## COMPROMETIDOS Y TRANSPARENTES

Informamos continuamente al cliente sobre cada paso, buscando su capacitación y/o su toma de decisiones informada, comprometiéndonos con sus resultados.



## EXPERIENCIA MULTIDISCIPLINARIA

El enfoque de nuestros proyectos y la configuración de nuestro equipo profesional aseguran la capacidad de ayudar a nuestros clientes a integrar todas las variables en sus proyectos de mejora.



## METÓDICOS E INNOVADORES

Aplicamos métodos normados y homologables para mejor aprovechamiento comercial por nuestros clientes, siempre en máxima innovación.

# Nuestros Servicios



# Nuestros SERVICIOS



## CALIDAD E INNOVACIÓN

SGQ y Certificados / Mejora de Procesos / Planificación Estratégica y Operativa / Normas de Seguridad, Calidad, e Innovación / Gestión de Riesgos y Continuidad de Negocio.



## MEDIO AMBIENTE

SGA y Certificados / Ingeniería Ambiental y Multidisciplinar / Estudios de Impacto y Due Dilligence / Riesgos Ambientales y Peritaciones / Huella Ecológica, de Carbono, e Hídrica.



## SOSTENIBILIDAD

GEI y Cambio Climático / Ecodiseño, Ecoeficiencia, Ecoetiquetas / Edificación Sostenible / Sostenibilidad de Organizaciones y Operaciones / Energías Renovables y Tecnologías Sostenibles.



## EFICIENCIA ENERGÉTICA

SGen y Certificados / Auditoría y Simulación / Monitorización y Control / Mejora de Instalaciones y Procesos / Certificación y Clasificación Energética.



## SEGURIDAD & SALUD

SGSST y Certificados / Auditoría, Inspección, Diagnóstico / Monitoreos Ocupacionales / Seguridad e Higiene Industrial / Planes de Emergencia y Contingencia.



## RESPONSABILIDAD SOCIAL

SGRS y Certificados / Estudios, Estrategias, y Programas de RS / Socioeconomía, Dinamización, Cooperación / Grupos de Interés / Verificación y Reporting.

# Nuestra Propuesta

Calidad en Transporte de Pasajeros





# INTRODUCCIÓN

## ¿PORQUÉ CALIDAD DE SERVICIO?

Porque la calidad del servicio forma parte de la estrategia de la organización y es una de las cualidades más difíciles de imitar o copiar por empresas rivales.

Un servicio a diferencia de un producto:

- Tiene un alto contenido en “atención al cliente”.
- El factor humano constituye el elemento principal y su satisfacción transmite satisfacción al cliente.
- Se consume en el momento en el que se produce, no se puede cambiar y ha de ser de calidad total.
- El servicio no es susceptible de almacenaje y puede personalizarse más que un producto industrial.
- La demanda es estacional y, a veces, imprevisible.



# INTRODUCCIÓN

## ¿PORQUÉ CALIDAD DE SERVICIO?

Todo ello, más la creciente demanda de mejoras en el sector de transporte interprovincial de pasajeros y el aumento de la competencia, ha hecho florecer:

- 👍 La necesidad de identificar de manera continuada las exigencias de sus clientes, satisfaciéndolas e insertando prácticas innovadoras o novedosas.
- 👍 La necesidad de Implementar y Certificar la norma UNE 13816 en el servicio de transporte interprovincial de pasajeros.



# ENFOQUE

## MEJORA SOSTENIBLE DE RESULTADOS

Caminar hacia la mejora continua de la calidad de servicio en la estrategia de la organización supondrá conseguir una:

### MEJORA SOSTENIBLE DE RESULTADOS

Este camino supone introducir en la toma de decisiones tres variables: económica, social, y ambiental (**concepto Tripple Bottom Line**).

Para ser sostenible un proyecto o una empresa debe incluir:

- 🌿 rentabilidad económica,
- 🌿 respeto ambiental, y
- 🌿 responsabilidad social.



# ENFOQUE

MEJORA SOSTENIBLE DE RESULTADOS





# OBJETIVOS

## DE ESTA PRESENTACIÓN

Mostrar cómo SUSTANT puede ayudar a su ORGANIZACIÓN a Implementar y Certificar en la norma UNE 13816.

Introducir los conceptos y requisitos básicos de la Norma UNE 13816.



# PASO A PASO

EN BUENA COMPAÑÍA





# 0. ESTRATEGIA

## MIRANDO LA ORGANIZACIÓN Y EL PERÚ

En la infraestructura de la ORGANIZACIÓN deben tenerse en cuenta unidades de negocio o líneas de características similares para los diferentes enfoques, pudiendo derivar en distintos niveles o tipos de compromisos y requisitos a implementar.

La estrategia y por lo tanto los criterios a aplicar deben estar adaptados a cada grupo definido.

Esto permite optar por estrategias globales y objetivos o planes específicos, o bien optar por estrategias diferenciadas.



# DIAGNÓSTICO

¿CON QUÉ PUEDE COMPARARSE?

## UNE 13816

- Norma específica de Sistemas de Gestión de la Calidad de Transporte de Pasajeros.
- Reconocida por administraciones y empresas exigentes. Exigida en concesiones en España.
- Establece los indicadores y criterios de calidad obligatorios a seguir específicamente.

UNE 13816



ISO  
9001:2015

## ISO 9001

- Norma general de Sistemas de Gestión de la Calidad aplicable a todos los rubros.
- Reconocida por administraciones, empresas y particulares.
- Permite establecer los indicadores y criterios de calidad a la organización que lo implementa.

# DIAGNÓSTICO

SOBRE LEGISLACIÓN OBLIGATORIA Y NORMAS VOLUNTARIAS

SUSTANT les ofrece servicios de diagnóstico precisos en los que podrán basar su posterior toma de decisiones:

## LEGISLACIÓN

MINTRA

Gestión Ambiental

Seguridad y Salud en el Trabajo

## NORMAS VOLUNTARIAS

UNE 13816

ISO 9001

ISO 14001

OHSAS 18001

Memoria de Sostenibilidad GRI

# IMPLEMENTAR

## MODELOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN

### EVOLUCIÓN DE LA NORMATIVA DE CALIDAD: TRANSPORTE DE PASAJEROS

**UNE-EN 13816: 2003.** Con el Objetivo de dar cumplimiento a las necesidades específicas del Sector de Transporte Público de Pasajeros nace la norma UNE-EN 13816 definiendo los Criterios de Calidad que deben cumplir aquellas organizaciones que quieran estar a la cabeza en materia de Eficiencia y Calidad de Servicio.

**UNE-EN ISO 9000: 2000.** Evolución de los Sistemas de Gestión de Calidad centrandos sus requisitos en la satisfacción de los clientes y la gestión por procesos, pero con una orientación genérica adaptándose a todo tipo de organizaciones

**UNE-EN ISO 9000: 1994.** Familia de Normas que establecen los requisitos para implantar un Sistema de Gestión de Calidad en todo tipo de organizaciones

# IMPLEMENTAR

## MODELOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN

UNE – EN 13816

Establece una nueva base para mejorar los sistemas y servicios de transporte con criterios específicos objetivos, complementando a la norma UNE-EN ISO 9001.

**CALIDAD ORIENTADA AL PASAJERO**

**UNE-EN 13816: 2003**

**NECESIDAD DE MEJORA**

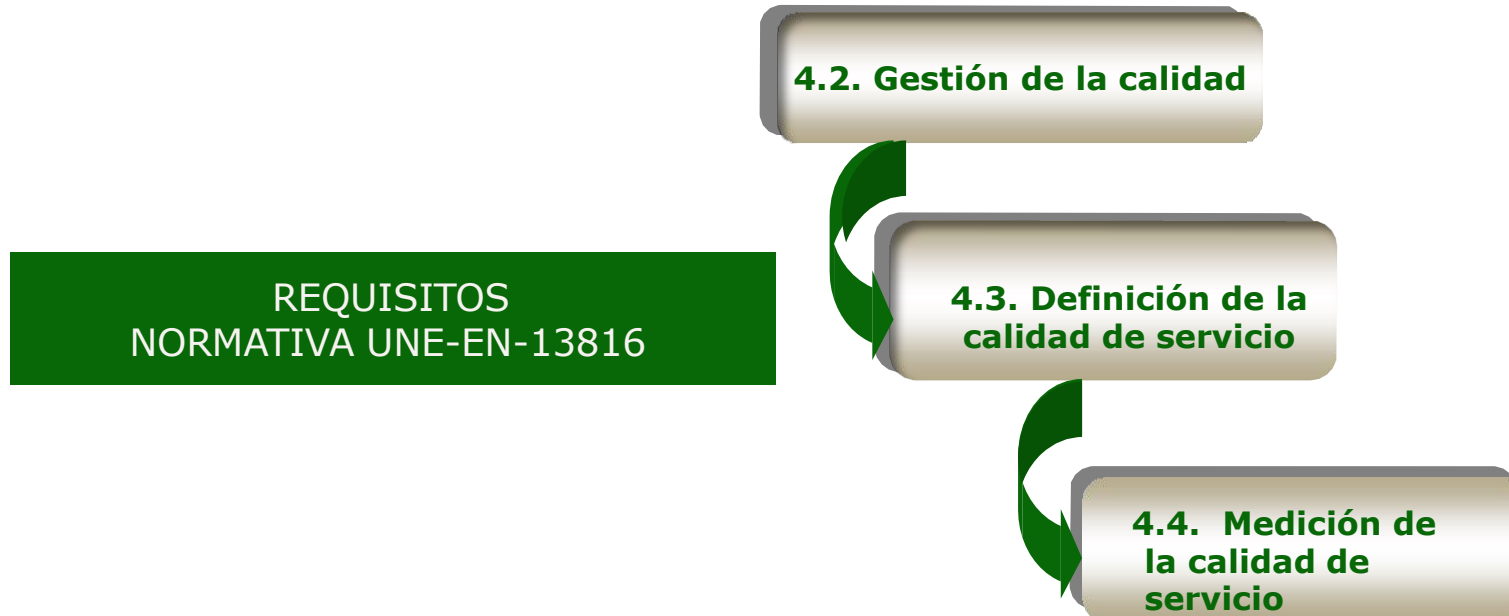
**REQUISITOS ESPECIFICOS  
TRANSPORTE DE PASAJEROS**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

# IMPLEMENTAR

## MODELOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN

Gestión Orientada al CONTROL y SEGUIMIENTO del Servicio





# IMPLEMENTAR

## MODELOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN

### Gestión orientada al usuario: 8 criterios

#### 1. SERVICIO OFERTADO



#### 2. ACCESIBILIDAD



#### 3. INFORMACION

**Lineas de autobuses**

HORARIOS		Lunes a sábado		Domingos y festivos	
		Primera salida	Última salida	Primera salida	Última salida
Línea 1: Pza. España Cortadura	Primera salida	6:40 h.	7:20 h.	1:30 h.	1:30 h.
	Primera salida	6:20 h.	7:00 h.	1:10 h.	1:10 h.
Línea 2: Pza. España Puntales	Primera salida	6:00 h.	9:00 h.	24:00 h.	24:00 h.
	Primera salida	6:00 h.	8:30 h.	23:30 h.	23:30 h.
Línea 3: Pza. España Bda. de la Paz	Primera salida	6:15 h.	8:00 h.	24:20 h.	24:20 h.
	Primera salida	6:00 h.	7:40 h.	24:00 h.	24:00 h.
Línea 5: Pza. España Zona Franca	Primera salida	6:00 h.	8:50 h.	24:30 h.	24:30 h.
	Primera salida	6:05 h.		21:20 h.	
Línea 7: Ing. La Cierva Simón Bolívar	Primera salida	7:00 h.		21:40 h.	
	Primera salida	7:15 h.		22:00 h.	

#### 4. DURACION



#### 5. ATENCION AL CLIENTE



#### 6. CONFORT



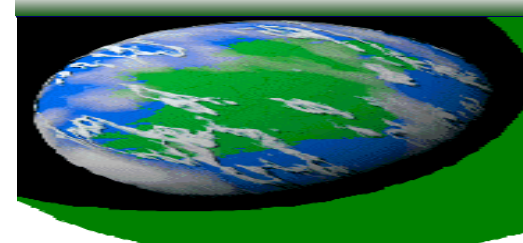
#### 7. SEGURIDAD

##### Plan de emergencias

- 1) **SIEMPRE** al escuchar la alarma todo el personal deberá de salir de planta.
- 2) Si tiene radio cambie al canal 2, no transmite espere instrucciones.
- 3) Conserve la calma, detenga su trabajo.
- 4) Si es operador de montacargas, pare su unidad sin obstruir pasillos o equipos de emergencia, encienda las luces.
- 5) Coloquese en los pasillos, para que lo vean fácilmente.
- 6) Localize las salidas de emergencias, siga los letreros de ruta de evacuación

E.H.A.S.

#### 8. IMPACTO AMBIENTAL



# IMPLEMENTAR

## MODELOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN

Desglose de los 8 Criterios de Calidad

**La Norma los presenta desglosados en tres niveles para facilitar la elección de la forma de cumplimiento**

### Ejemplo

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
4. Duración	4.1 Duración del viaje	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Planificación del viaje</li><li>2. Subidas/bajadas</li><li>3. En paradas y puntos de correspondencia</li><li>4. En vehículo</li></ol>
	4.2 Cumplimiento de: Horarios / frecuencias	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Puntualidad</li><li>2. Regularidad</li></ol>

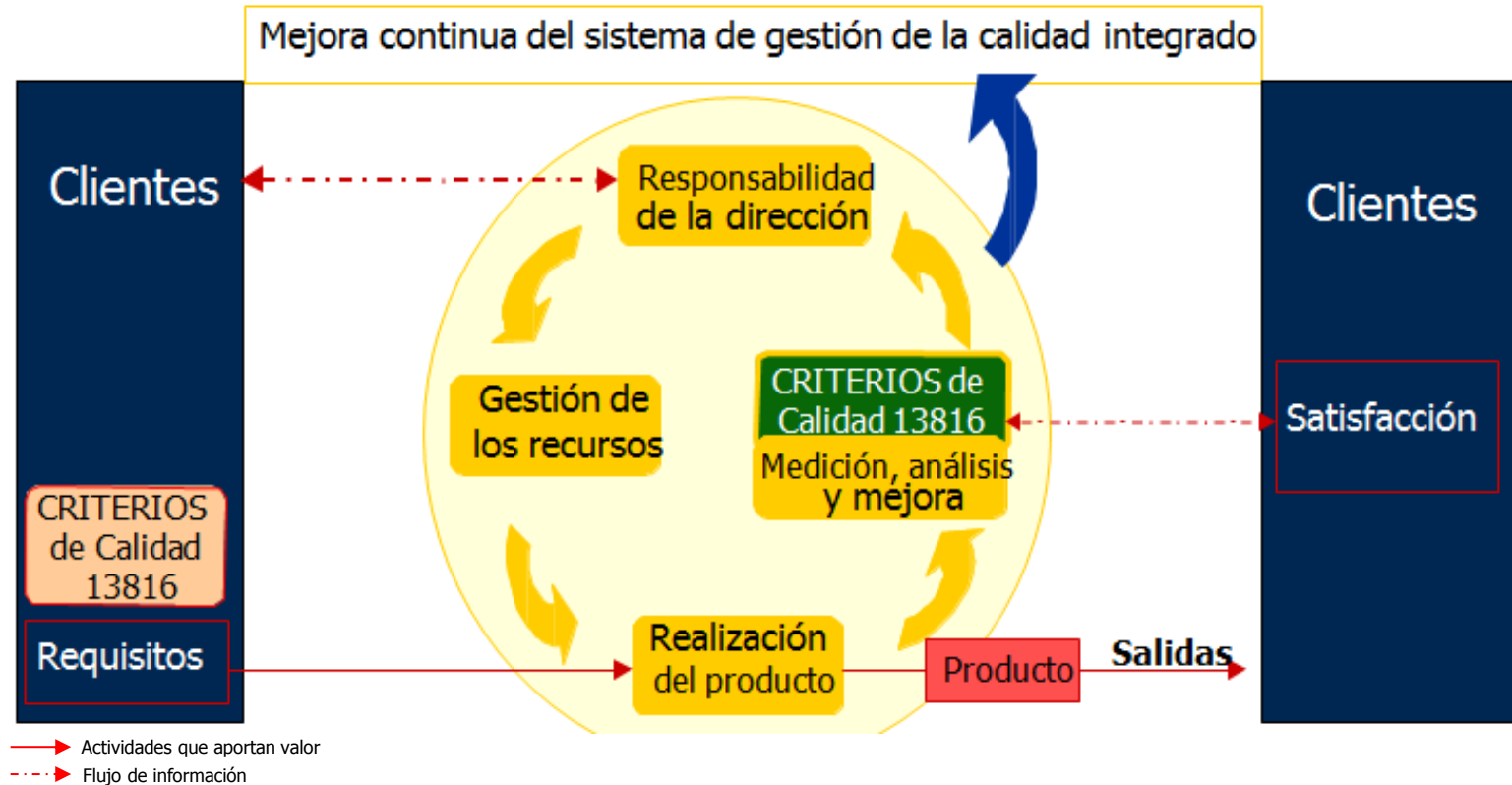
# IMPLEMENTAR

## MODELOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN

Mejora de la Gestión

Y Sistema diseñado según las particularidades específicas del Sector de Transporte Público de Pasajeros.

Y Parámetros de Control y mejora del Sistema concretos y específicos para cada servicio.

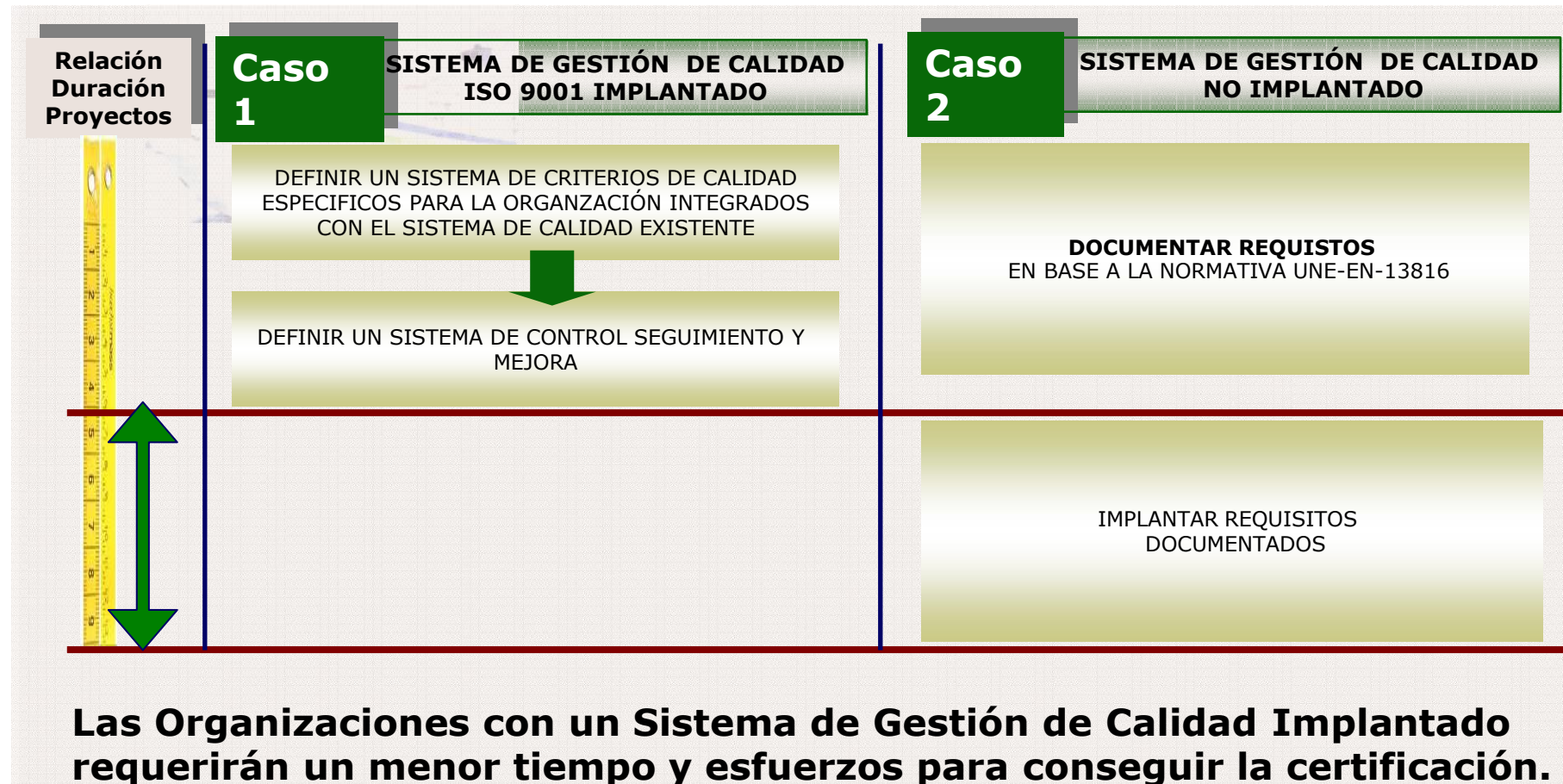


**Establece estándares homogéneos entre distintas empresas**

# IMPLEMENTAR

## MODELOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN

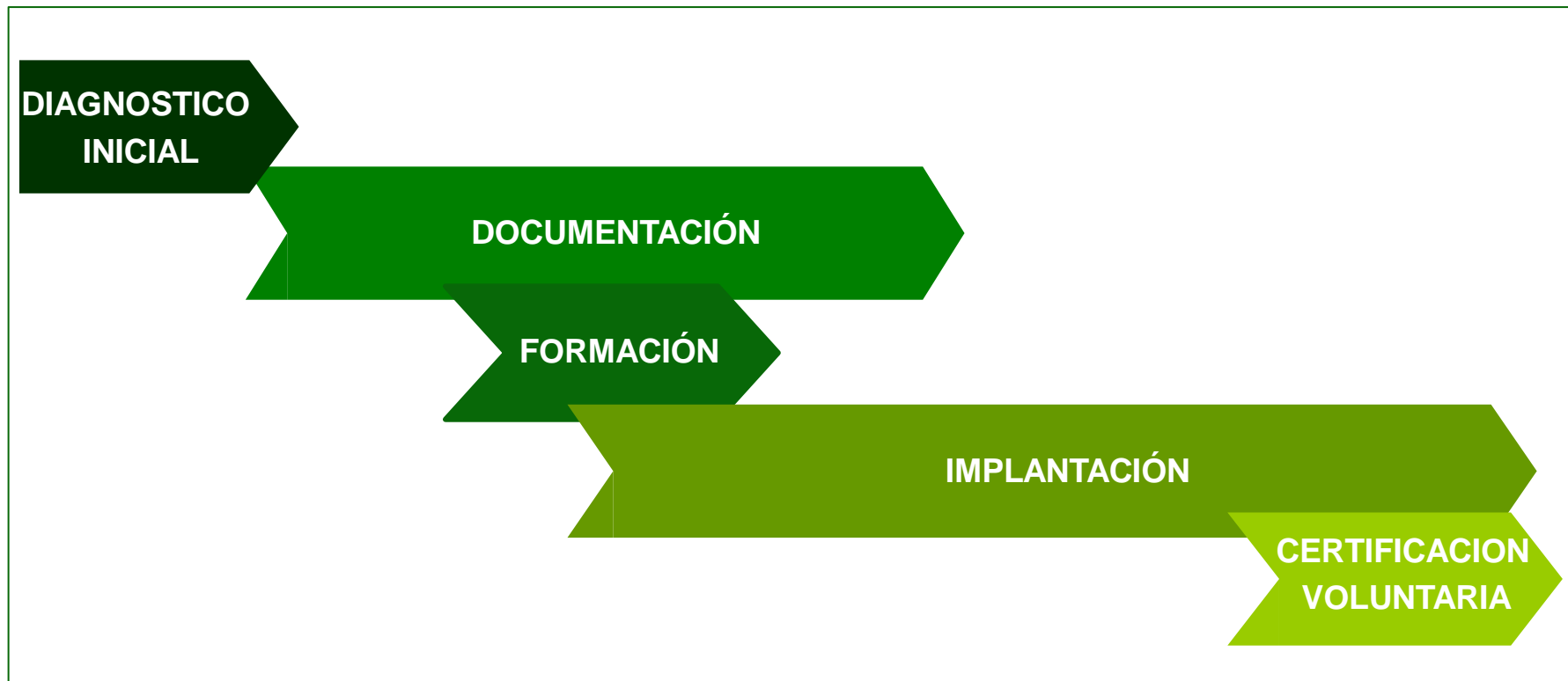
¿Cómo implantar el sistema de gestión?



# IMPLEMENTAR

## MODELOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN

Fases de Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad según  
UNE EN 13816



# IMPLEMENTAR

## MODELOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN

Fases de Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad según  
UNE EN 13816

**DIAGNÓSTICO  
INICIAL**

**Toda empresa tiene un Sistema de Gestión de Calidad Implantado**

**¿Qué Sistema de Gestión tiene mi empresa?**

- ¿Tenemos definidos nuestros servicios?
- ¿Tenemos documentación soporte? Manuales, procedimientos, protocolos...?
- ¿Tenemos definidos objetivos de calidad, niveles de servicio...?
- ¿Qué estamos midiendo?, ¿Cómo lo medimos?
- ¿Tenemos procesos normalizados para la mejora continua?



# IMPLEMENTAR

## MODELOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN

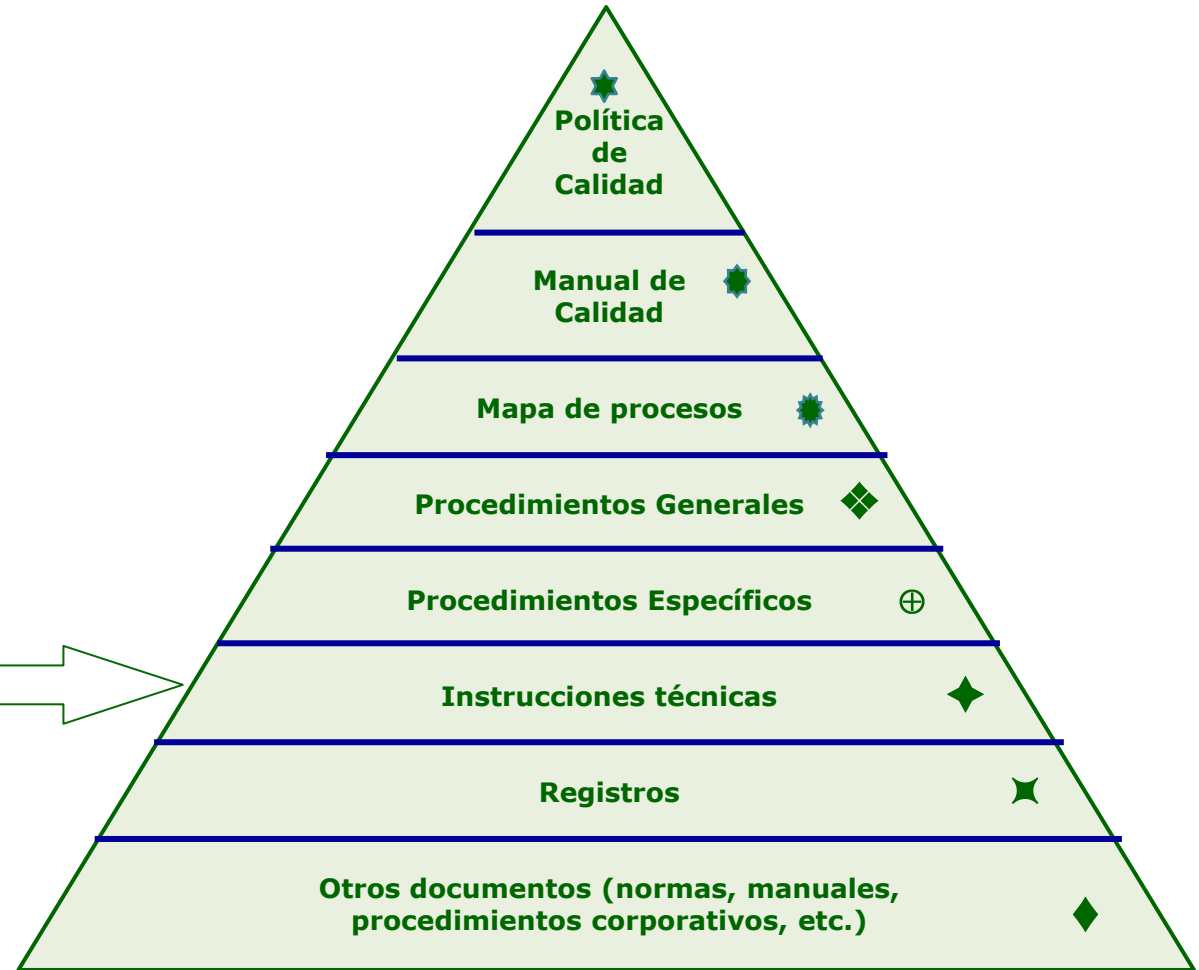
### DOCUMENTACIÓN

Esta será la estructura documentaria del Sistema de Gestión de Integrado según las normas UNE 9001: 2000 y UNE-EN 13816

**Solo documentamos los procesos que "agregan valor al documentarlos"**

UNE-EN 13816

**Crterios de calidad  
y  
métodos de medición**



# IMPLEMENTAR

## MODELOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN

Fases de Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad según  
UNE EN 13816

### DOCUMENTACIÓN

Documentos básicos del Sistema de Gestión UNE-EN 13816:

- **Manual de Gestión:** ¿Qué hacemos?
- **Procedimientos:** ¿Cómo lo hacemos?
  - **Control de documentación y registros**
  - **Auditorias internas**
  - **Gestión de no conformidades**
  - **Gestión de acciones correctivas y preventivas**
  - **Gestión de Reclamaciones**

# IMPLEMENTAR

## MODELOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN

Fases de Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad según  
UNE EN 13816

1

Para todo el  
personal

**Destinado** a todo el personal de sin competencias específicas en el Sistema de Gestión de Calidad

**El objetivo** es motivar, conseguir la involucración y comunicar los procesos del sistema 13816 a todo el personal

2

Responsable  
del sistema  
13816

**Destinado** al personal responsable directo del correcto desarrollo del sistema

**El objetivo** es formarle/s para que puedan desarrollar eficientemente sus tareas de acuerdo al Sistema de Gestión 13816: mediciones, toma de datos, mejora continua

Los sistemas de Gestión de calidad tienen como objetivo MEJORAR  
"NO CONTROLAR A LAS PERSONAS"

# IMPLEMENTAR

## MODELOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN

Fases de Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad según  
UNE EN 13816

IMPLEMENTACIÓN

Selección y Medición

CRITERIOS

OBLIGATORIOS

OPTATIVOS

La suma de todos ellos representan el punto de vista del cliente sobre el nivel de  
calidad del servicio ofertado.

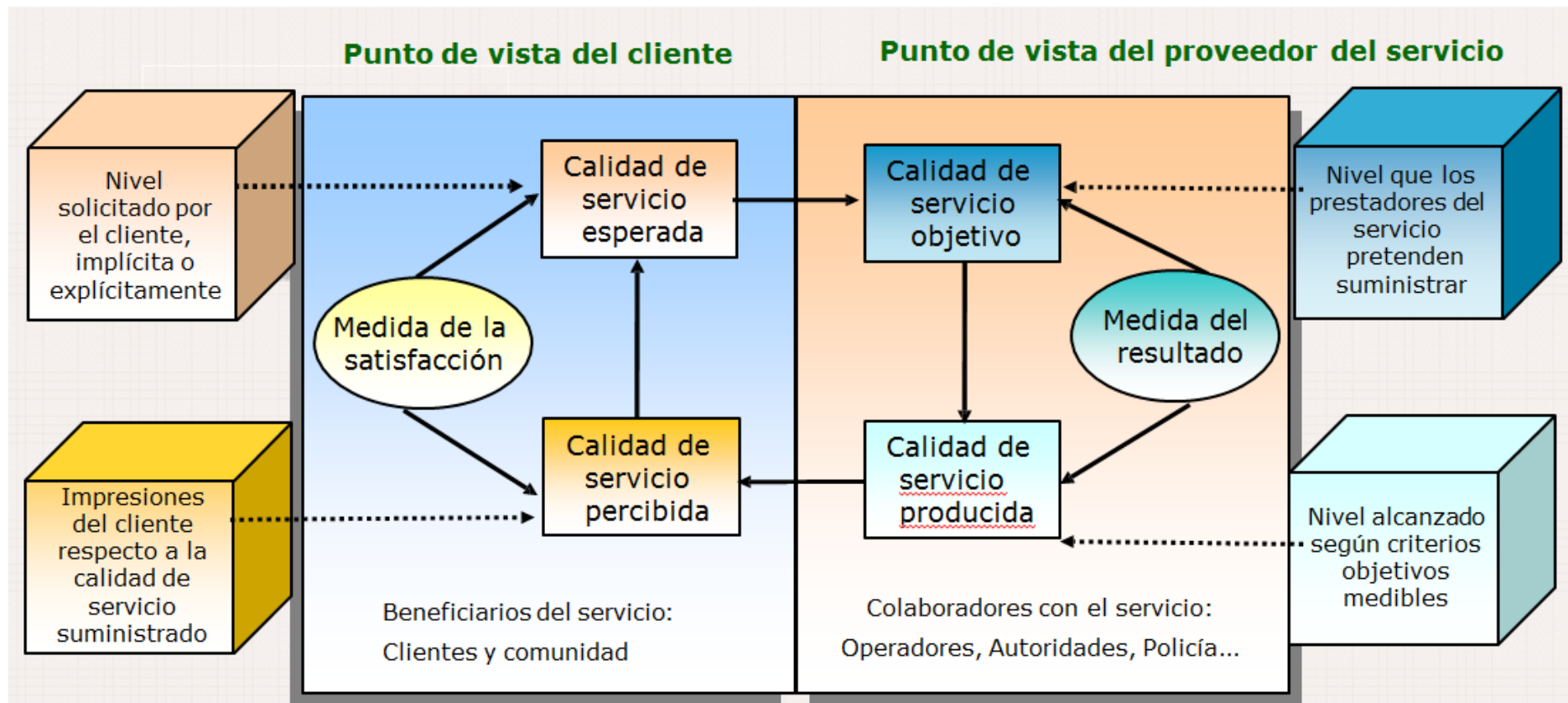
# IMPLEMENTAR

## MODELOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN

IMPLANTACIÓN

Mejora de la Gestión

### CICLO DE LA CALIDAD DE SERVICIO





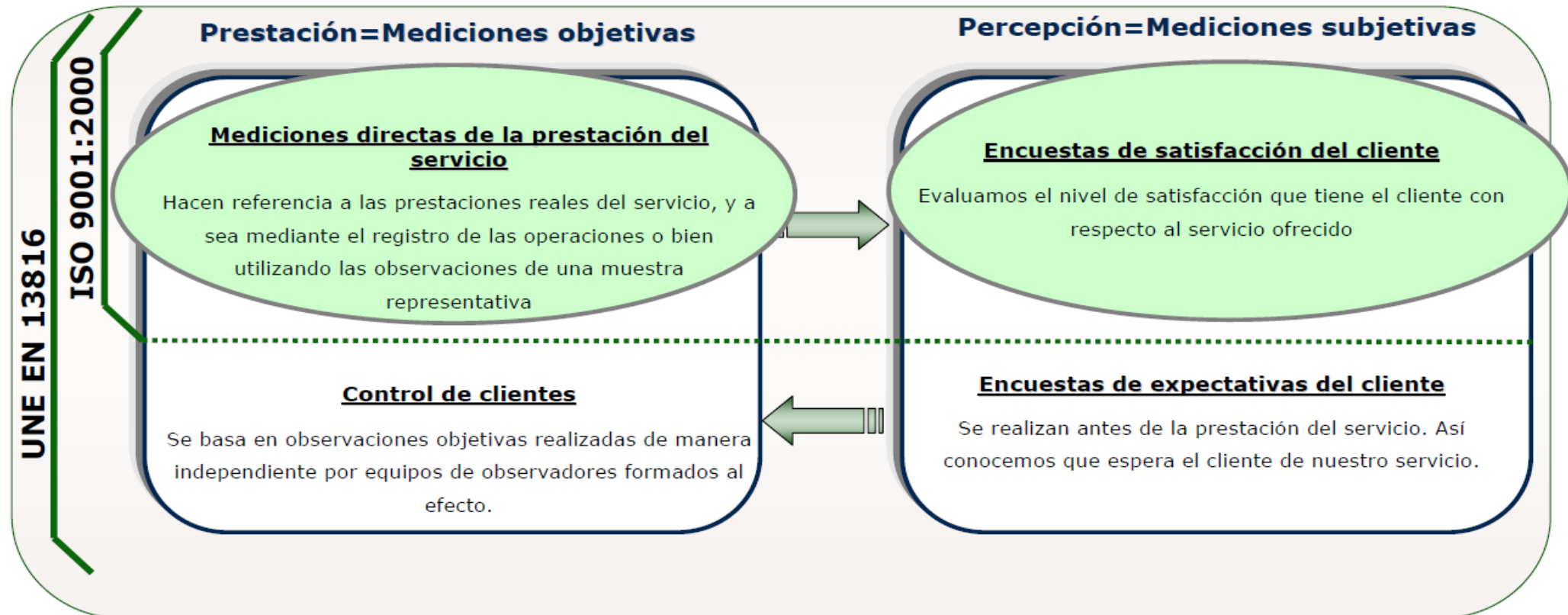
# IMPLEMENTAR

MODELOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN

IMPLANTACIÓN

Mejora de la Calidad de Servicio

## MEDICIONES DE LA PRESTACIÓN Y LA PERCEPCIÓN. NOVEDADES RESPECTO A LA NORMA UNE EN 13816 EN ISO 9001:2000



# IMPLEMENTAR

## MODELOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN

### IMPLANTACIÓN

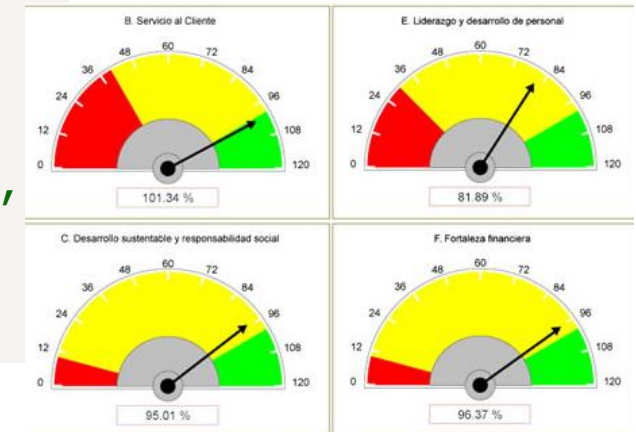
### Mejora de la Calidad de Servicio

Los prestadores del servicio deben medir la calidad de servicio para cada criterio.

#### **Métodos de medición:**

#### **Y Evaluación de la satisfacción y expectativas:**

- Evalúan la satisfacción y las expectativas del cliente con el servicio ofrecido.
- No constituyen una herramienta de medición de la prestación.
- Tener en cuenta la representatividad de la muestra y el momento, según el contexto de la explotación.
- Realización periódica y regular.



# IMPLEMENTAR

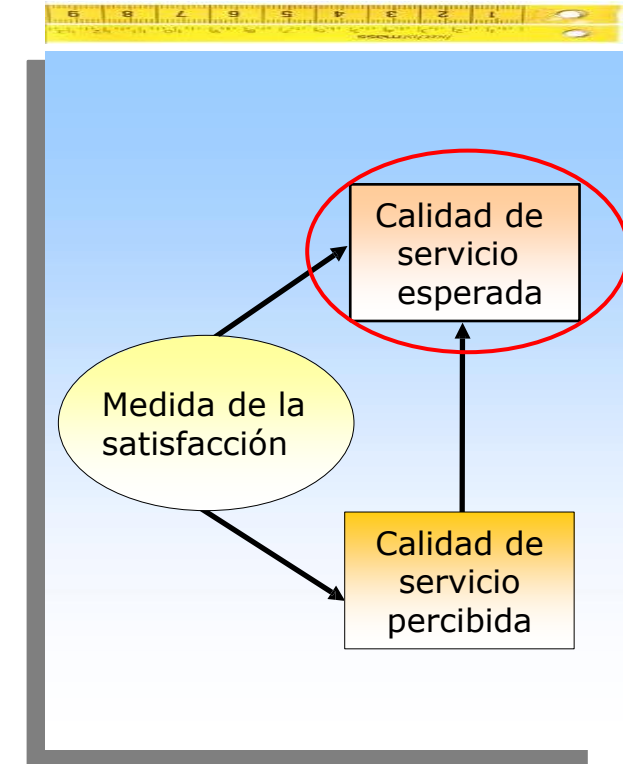
## MODELOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN

### IMPLANTACIÓN

Calidad esperada

Uno de los requisitos que nos exige la norma **UNE-EN 13816**, es determinar no solo la satisfacción de nuestros clientes, sino también sus expectativas:

- **Métodos: PREGUNTAR (encuestas, focus group, entrevistas...)**
- **A quién pregunto:**
  - **A pasajeros.**
  - **Asociaciones vecinales.**
  - **Ayuntamientos.**
  - **Representantes de empresas afectadas por el servicio.**
- **Cuándo pregunto:**
  - **Incorporación de nuevos servicios o líneas.**
  - **Cambios en los existentes.**
  - **Planificación de la empresa.**



Beneficios



Priorización en mis actuaciones

# IMPLEMENTAR

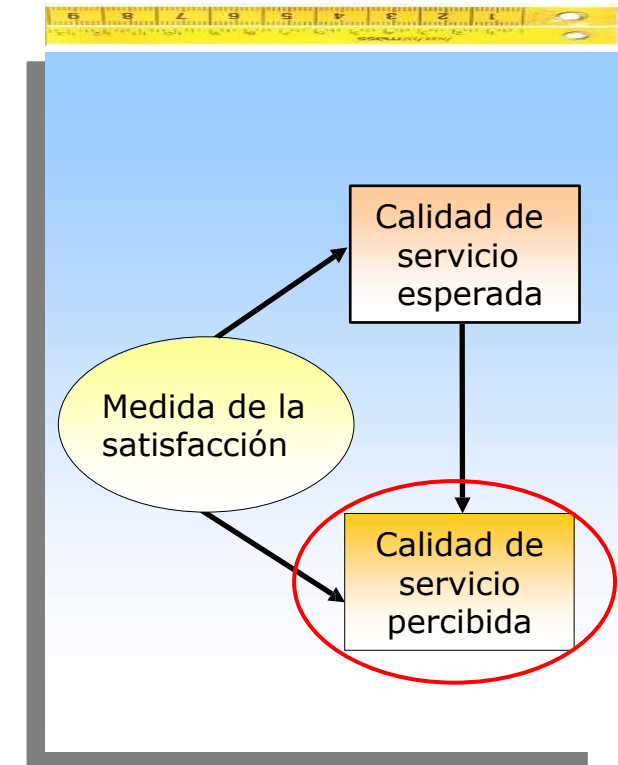
## MODELOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN

### IMPLANTACIÓN

Calidad percibida

¿Y cómo mido la calidad percibida?

Utilizaremos la misma metodología que para las expectativas pero la medición se realizará una vez implementado el servicio. Estos datos los podemos complementar con el análisis de quejas, reclamaciones y otra información que nos facilite el cliente.



Cumplimiento nivel objetivo



Satisfacción

# IMPLEMENTAR

## MODELOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN

IMPLANTACIÓN

Medición de la Calidad de Servicio

### Y **Control de Clientes / Mystery Shopping:**

- Tiene como objetivo **objetivizar** parámetros de calidad **subjetivos**.
- **Mide** la calidad de servicio "real".
- **Mejora** la calidad de servicio percibida por el cliente.

### **Cómo enfocar el mystery shopping?**

- Estudios periódicos que permitan establecer **trazabilidad**.
- Incluir parámetros de medida de servicios **no continuos o subjetivos**:  
ejemplo: gestión de reclamaciones, atención al cliente, limpieza...





# IMPLEMENTAR

## MODELOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN

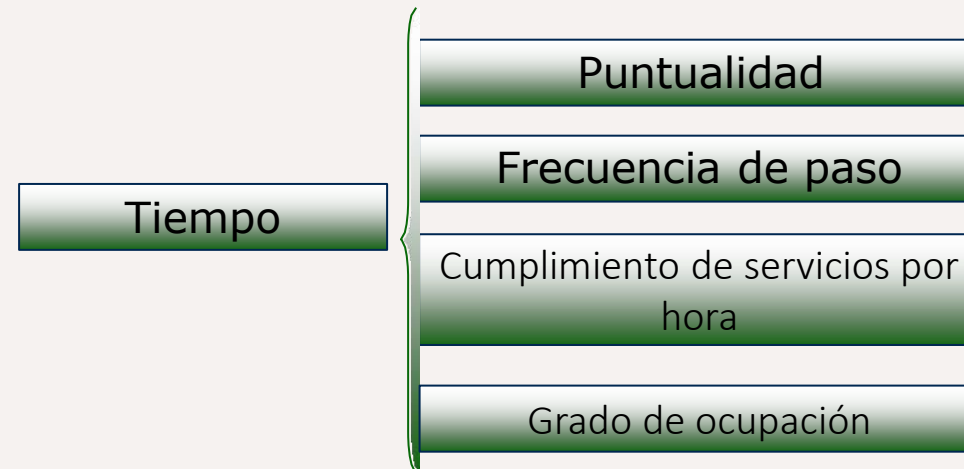
IMPLANTACIÓN

Medición de la Calidad de Servicio

### Y **Medidas directas de la prestación en tiempo real (MDPTR):**

- Hacen referencia a las prestaciones reales del servicio.
- Permiten el seguimiento y la apreciación de los resultados según las escalas definidas.

### **¿Qué podemos medir? Mediciones sencillas, representativas...**



# IMPLEMENTAR

## MODELOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN

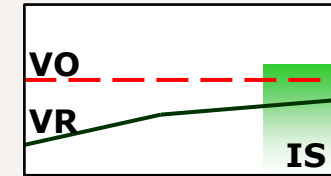
### IMPLANTACIÓN

#### Medición de la Calidad de Servicio

### Interrelaciones de las mediciones

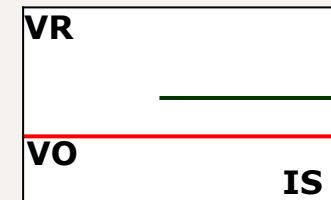
**¿Qué ocurre si una medición no alcanza el valor objetivo, y sin embargo la satisfacción de nuestros clientes es aceptable?**

- El objetivo esta mal definido, el valor objetivo lo hemos definido muy alto.
- El atributo de ese servicio no es importante para nuestros clientes.



**¿Qué ocurre si una medición alcanza el valor objetivo, y sin embargo la satisfacción de nuestros clientes es baja?**

- El objetivo esta mal definido, el valor objetivo lo hemos definido muy bajo.
- El atributo de ese servicio es más importante para nuestros clientes que otros atributos: incide directamente en la calidad del servicio.



# IMPLEMENTAR

## MODELOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN

IMPLANTACIÓN

Medición de la Calidad de Servicio

CONFORT		
PAUTAS	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Conservación y Limpieza	100% de los vehículos (y, en su caso, paradas e instalaciones propias) cumplan con el protocolo de conservación y limpieza	Que el operador no haya registrado e iniciado actuaciones correctivas y preventivas tras tener conocimiento de que, a consecuencia del estado de conservación o de limpieza de un vehículo (instalación o parada, en su caso), algún pasajero o sus pertenencias hayan sufrido daños o hayan estado en riesgo de sufríroslos

Como compruebo-mido mi nivel de exigencia:

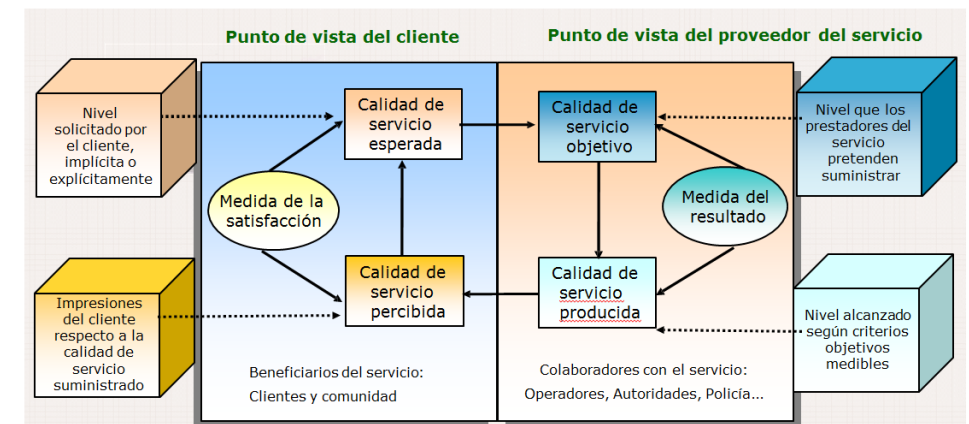
Y **Comprobaciones directas (Toma de datos)**

Y **Mystery Shopping**

Y **Encuestas**

¿Qué ocurre si no cumplo mi nivel de exigencia?

¿Y si lo cumplo pero mis clientes no están satisfechos con la limpieza?



Cumplimiento nivel objetivo



Satisfacción

# IMPLEMENTAR

## MODELOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN

### IMPLANTACIÓN

### Medición de la Calidad de Servicio

#### Recomendaciones

- **Documentar procesos de medición estables** (periodicidad, responsables, criterios de muestreo, perfiles...).
- **Equilibrio entre precisión de medición y costes** (realizar varias mediciones al mismo tiempo: encuestas-mystery).
- **Consultar mejores prácticas** (asociaciones, administración, empresas similares, consultoras, web...).
- **Proceso progresivo:** Iniciar el sistema con algunos de los criterios de calidad y extenderlo al resto sucesivamente.
- **Utilizar mediciones automáticas** cuando sea posible (SAE, Call Center...).
- **Realizar auditorias internas sobre el propio Sistema.**

# CERTIFICACIÓN

REFRENDO DE LOS RESULTADOS, IMPULSO A IMAGEN Y MEJORA

SUSTANT presta servicios de consultoría y auditoría conforme a las siguientes Normas y Esquemas Certificables o Verificables que pueden ser recomendados para su ORGANIZACIÓN:

- 👍 MEDIO AMBIENTE ISO 14001
- 👍 HUELLA CARBONO ISO 14064
- 👍 HUELLA HÍDRICA ISO 14046
- 👍 EFICIENCIA ENERGÉTICA ISO 50001
- 👍 ISO 9001
- 👍 UNE 13816
- 👍 CARTAS DE SERVICIOS
- 👍 SERVICIOS CERTIFICADOS
- 👍 SEGURIDAD Y SALUD ISO 45001 (OHSAS)
- 👍 RESPONSABILIDAD SOCIAL SA 8000
- 👍 RESPONSABILIDAD SOCIAL SR10-IQNet/AENOR
- 👍 GRI MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD



# COMUNICAR

LO QUE NO SE COMUNICA NO EXISTE

Y **Folletos divulgativos**

Y **Web**

Y **Cartas de Servicio**





# SUSTANT

CONSULTORÍA E INGENIERÍA



## CICLO DE MEJORA HACIA LA EXCELENCIA

Con la certificación y la comunicación no se concluye el camino hacia la Excelencia en la Gestión y la Calidad.

Sin embargo tras nuestra consultoría esperamos haber trabajado y transmitido bien para que sigan su camino de mejora continua sin nuestro soporte continuado.

Los éxitos de su ORGANIZACIÓN será nuestra mejor recompensa.



Nuestra propuesta CONSTITUYE EL  
INICIO DEL CAMINO DE MEJORAS continuas  
HACIA LA EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

*Con la certificación y la comunicación no se concluye este camino, es mucho más trascendente que aquello...*

*Nuestro soporte, conocimiento y asesoría les permite seguir sus procesos de mejora continua para el éxito de sus objetivos.*

*Los éxitos de su ORGANIZACIÓN serán nuestra mejor recompensa.*





sustant®

CONSULTORÍA E INGENIERÍA

**MADRID**

sustant@sustant.es  
+34 911 571 842

**LIMA**

info@sustantperu.com  
+51 1 748 0461

**LONDRES**

info@sustant-international.com  
+44 7541 957182