

UNE-ISO 39001



Buenas prácticas que salvan vidas



La OMS identifica los accidentes de tráfico como la octava causa de muerte en el mundo y la primera entre los jóvenes de 15 a 30 años. La Norma UNE-ISO 39001 establece los requisitos de un sistema de gestión de la seguridad vial y contribuye a reducir los accidentes e incidentes en este ámbito. Cualquier entidad puede implantar esta norma, ya que ayuda a poner en marcha acciones que contribuyen a mitigar los riesgos asociados a la seguridad vial. Aquí, se analizan algunos aspectos clave de la UNE-ISO 39001 y de las ventajas de su implantación.

Sergio González
Gerente de Servicios
AENOR


Cada cinco horas hay un muerto en la carretera en España. Después de 11 años reduciendo las muertes en carretera en nuestro país y dos años de estancamiento, 2016 finalizó con un alza de los fallecidos del 7 %, con un incremento relevante en las vías urbanas. La Organización Mundial de la Salud (OMS) identifica los accidentes de tráfico como la octava causa de muerte en el mundo y la primera entre los jóvenes de 15 a 30 años. El 90 % de las defunciones por accidentes de tráfico tienen lugar en los países de ingresos bajos o medianos, llamativamente aquellos que reúnen menos de

la mitad de los vehículos matriculados en todo el mundo. El impacto social y económico en nuestra sociedad es muy relevante y eso sin entrar en la realidad humana, en la de las personas que lo sufren. Son datos relacionados con la seguridad vial que, a pesar de que la positiva evolución histórica en resultados, comportamientos y concienciación haya sido impresionante, siguen siendo mejorables.

No sólo las Administraciones Públicas han de actuar activamente en la reducción de la siniestralidad. El compromiso por la seguridad vial ha de estar presente en el día a día de cualquier

organización, pública o privada, y de las personas que forman parte de las mismas. Y en este marco es importante valorar las posibilidades que ofrece la implantación de una herramienta muy útil para trabajar en ese mismo objetivo. Se trata de la Norma UNE-ISO 39001, que establece los requisitos de un sistema de gestión de la seguridad vial y que contribuye a la reducción de los accidentes e incidentes en este ámbito, reforzando la responsabilidad que cada organización tiene para con la seguridad vial de sus empleados y para la sociedad en la que ésta está integrada.

Se puede pensar que la implantación de la UNE-ISO 39001 aplica sobre todo a organizaciones directamente relacionadas con este tema, como empresas de transporte de pasajeros, transporte de mercancías, etc. Sin embargo no es así, se puede comprobar analizando algunas situaciones cotidianas. Por ejemplo, cuando a primera hora de la mañana los padres acercan a los niños a la escuela infantil o al colegio en automóvil y sus coches se concentran a la entrada



El corazón de la Norma UNE-ISO 39001 está en la identificación de los riesgos asociados a cada proceso de las actividades que presta la organización o a cada parte interesada que tiene relación con la misma

de estos centros necesitando, en ocasiones, la presencia de la policía local para gestionar mejor la situación. Este mismo caso podría aplicarse en determinados momentos a centros comerciales, supermercados, centros de exposiciones y museos, estadios deportivos, etc. En definitiva, espacios que suelen conocerse como grandes generadores de tráfico. También puede ser el caso de una empresa ubicada en una gran área empresarial donde los empleados sufren las dificultades del tráfico al acceder con sus vehículos a la misma hora de manera masiva y buscar aparcamiento; y coincidiendo con empresas vecinas que tienen unas condiciones similares. O una empresa que dispone de parking para empleados pero que experimenta incidentes recurrentes, posiblemente pequeños, entre los coches de los empleados, proveedores y visitantes en el aparcamiento.

En todos estos casos se pueden poner en marcha acciones que contribuyan a mitigar los riesgos asociados

a la seguridad vial que se acaban de mencionar. Es decir, son organizaciones que pueden ser objeto de la implantación de la Norma ISO 39001 para contribuir a lograr ese objetivo: reducir los accidentes e incidentes de tráfico. Porque el espíritu de esta norma es contribuir para llegar a cumplir el objetivo *0 muertes por accidente de tráfico o incluso 0 accidentes*, objetivos que, por utópicos que puedan parecer, representan aquello a lo que debe tender toda organización que sienta que tiene una responsabilidad sobre su implicación y compromiso en el ámbito de la seguridad vial.

Definir el alcance

El corazón de la Norma UNE-ISO 39001 está en la identificación de los riesgos asociados a cada proceso de las actividades que presta la organización o a cada parte interesada que tiene relación con la misma. Y a la toma de acciones para reducir o mitigar los riesgos más relevantes, haciendo un seguimiento pormenorizado de ciertos

factores o indicadores de desempeño que los caracterizan y cuyos resultados se formalizan en esas acciones que contribuyen a conseguir los objetivos finales: tender a 0 accidentes y muertes en carretera. A este planteamiento le acompañan como herramientas complementarias procesos habitualmente asociados a los sistemas de gestión. Pero también procedimientos clave en los que hacer hincapié, como la investigación de accidentes e incidentes o la preparación y respuesta ante emergencias.

Antes que nada, lo fundamental es comenzar definiendo el alcance que va a tener la implantación de la UNE-ISO 39001 y a quién y a qué actividades se va a referir. La norma anima a que no sea únicamente la seguridad vial laboral el objeto de atención de la organización, sino la seguridad vial global que incluye no sólo a los empleados, sino también a todos aquellos que puedan verse relacionados con la actividad de la organización. ¿Cómo se traduce esto respecto ►►

UNE-ISO 39001

NORMAS Y CURSOS RELACIONADOS



- **UNE-ISO 39001:2013 *Sistemas de gestión de la seguridad vial. Requisitos y recomendaciones de buenas prácticas***



- **Sistema de gestión de la Seguridad Vial (ISO 39001)**
- **Auditor interno de sistema de gestión de la Seguridad Vial (ISO 39001)**

Más información en www.aenor.com



►► a la UNE-ISO 39001? Pues que lo razonable, si bien no expresamente obligatorio, es que si una empresa de transporte de pasajeros implanta la norma no la refiera únicamente a sus conductores y personal de taller, sino a todos aquellos a los que presta servicio

(clientes, pasajeros, usuarios esperando en una parada, etc.) y con terceros con los que tiene relación (otros usuarios de la vía, Administraciones Públicas responsables de su servicio, proveedores, etc.). En el caso del ejemplo de la escuela infantil o el colegio, no

sólo habría que aplicarlo al personal propio de la organización, sino también a las familias que dejan a los niños en momentos repetidos en el tiempo; o a la empresa que presta el servicio de transporte escolar o a la que realiza el transporte discrecional en caso de ser contratada para excursiones. Y es que, sería llamativo que un supermercado implante la Norma UNE-ISO 39001 para sus empleados sin tener en cuenta las acciones de reducción de riesgos de seguridad vial que pueda poner en marcha, por ejemplo, en el parking de los clientes, que son su razón de ser.

En ocasiones, el alcance se puede circunscribir a un centro de trabajo determinado que, por su criticidad, conviene prestar especial atención. Una vez definido el alcance, lo necesario es definir el contexto en el que la organización se mueve, con especial atención a las partes interesadas en la prestación de sus servicios. De nuevo, los empleados y proveedores son críticos, pero también lo son los clientes, empresas vecinas, etc. Para una empresa de mantenimiento de carreteras, por ejemplo, además de su personal, esto es, el que trabaja en vía y obra, y aquellos que desempeñan sus funciones en oficina, son fundamentales las empresas subcontratistas que realizan sus trabajos en vía. Pero también los usuarios de la misma (turismos, motocicletas, camiones, etc.), viandantes, posibles intrusos, pueblos vecinos (que, como en casos reales,

Balance positivo

Raquel Adanero

Técnico de Desarrollo e Investigación del Área de Consultoría CESVIMAP

Integrar la seguridad vial en la actividad de CESVIMAP con el objetivo de reducir el riesgo de accidentes de tráfico laboral nos aporta muchos beneficios. Asimismo, estamos convencidos del potencial de CESVIMAP como agente de cambio de conciencia para un uso de la red vial más racional y seguro.

Son diversas las ventajas obtenidas con la implantación de la Norma UNE-ISO 39001 de Gestión de la Seguridad Vial, y su posterior certificación por parte de AENOR. Entre otros aspectos, internamente ha permitido flexibilizar los horarios de trabajo y compatibilizarlos con los de empresas cercanas para evitar una masiva afluencia puntual de vehículos en el entorno. También, realizamos videoconferencias, evitando así los



desplazamientos en la medida de lo posible. En este sentido, se potencia el uso del transporte público de pasajeros, no sólo de los empleados, sino también entre los alumnos y las visitas a CESVIMAP. Asimismo, disponemos de normas claras de actuación ante un accidente de tráfico.

Además, llevamos a cabo acciones de concienciación, como la publicación de artículos y noticias sobre seguridad vial (www.revistacesvimap.com) y la colaboración con el área de Prevención y Seguridad Vial de la Fundación MAPFRE. Todo ello, en el marco de la política de salud y bienestar y de prevención de riesgos laborales del grupo de MAPFRE. Así, la sede central de CESVIMAP en Ávila cumple un año de certificación UNE-ISO 39001 con un balance positivo.

tengan que cruzar la carretera masivamente debido a una romería), polígonos industriales relevantes, el titular de la vía, etc.

Identificar riesgos y oportunidades

Definido el ámbito de actuación, es importante pasar a identificar los riesgos y oportunidades de la seguridad vial asociados, bien a cada parte interesada o bien por los procesos o actividades que caractericen el alcance asumido. Si bien la Norma UNE-ISO 39001 no especifica expresamente una metodología de evaluación de dichos riesgos ésta es inherente a la misma, pues a la hora de decidir sobre qué riesgos actuar para mitigar sus efectos hay que tener claro cuáles son los prioritarios. Por ejemplo, una empresa de auxilio en carretera tiene riesgos claros de atropello de su personal cuando realiza su trabajo, pero también existe el riesgo de atropello para los clientes a los que atiende. El riesgo de colisión de vehículos en un determinado punto kilométrico de una carretera puede deberse al mal tiempo, pero también a una inadecuada señalización o a una falta de visibilidad por no haber realizado ciertos trabajos de poda. Una empresa de transporte de mercancías puede tener elevado riesgo de accidente laboral vial por la presión de las horas de entrega o por incumplimiento del reglamento de la circulación por parte de sus empleados. Son sólo algunos ejemplos.

La metodología de evaluación del riesgo queda a decisión de la organización, siendo la más habitual aquella basada en la combinación de probabilidad, consecuencias y capacidad de actuación sobre el riesgo. En cualquier caso, en el cuadro de identificación de riesgos deberán resaltarse aquellos que sean relevantes y sobre los que se vaya a actuar.

Por otro lado, la Norma UNE-ISO 39001 requiere determinar los factores de desempeño que caractericen el sistema de gestión de la seguridad ►►

Mejorar la seguridad vial

José Luis Chica
Director del Centro Gestión
Tráfico-Madrid
Dirección General de Tráfico (DGT)

Publicada en 2012, la Norma UNE-ISO 39001, de reconocido prestigio internacional, se implanta en el Centro de Gestión de Tráfico de la Zona Centro de la Dirección General de Tráfico en noviembre de 2014, siendo la primera Administración nacional en obtener el certificado, lo que representa su compromiso y liderazgo en esta materia. Esta certificación de AENOR viene a reconocer la creación de un proceso de mejora continua de la seguridad vial en el ámbito del Centro de Gestión mediante la planificación y el establecimiento de objetivos, a partir del análisis de los procesos de trabajo y su influencia en la seguridad vial.

El Sistema de Gestión de Seguridad Vial certifica las buenas prácticas en relación con el control, regulación y



vigilancia de las carreteras, así como en la gestión de la información que se transmite a los usuarios de la vía, organismos públicos, empresas y diferentes medios de comunicación. Asimismo, reconoce la labor continua que se desarrolla en el Centro de Gestión de Tráfico de la Zona Centro en materia de seguridad vial.

La implantación de la Norma UNE-ISO 39001 supone una serie de ventajas, como promover un enfoque de sistemas seguros, basado en el fomento de buenas prácticas de seguridad vial, destinados a reducir accidentes; o reforzar su posición en el ámbito de la responsabilidad social corporativa, adoptando el espíritu de responsabilidad compartida de la seguridad vial entre los diferentes actores del sistema vial.

Valor diferencial

José María González
Director General
Europcar España

Contar con el certificado de Gestión de la Seguridad Vial de AENOR de acuerdo con la Norma UNE-ISO 39001 enlaza con nuestra filosofía de empresa líder en soluciones de movilidad, así como con nuestra coherencia como agentes importantes de la misma; no hay que olvidar la cantidad de vehículos que ponemos cada día en circulación.

Esta iniciativa ha permitido sistematizar y medir muchas acciones que ya se estaban realizando, e iniciar otras nuevas dentro de un alcance global. De esta forma llegamos a nuestros empleados mediante formación práctica en conducción responsable; a nuestros proveedores involucrándoles a través de acciones específicas; y, muy importante, al cliente, nuestro pilar de referencia en cualquier iniciativa y al que ofrecemos consejos de



conducción. Y es que, cualquier contribución para mejorar la seguridad de nuestras operaciones y la reducción de la siniestralidad es algo del día a día que debe interiorizarse de forma natural en todos los implicados en la seguridad vial.

Somos la primera compañía de alquiler de vehículos española y la primera empresa del Grupo Europcar que obtiene esta certificación, lo que nos convierte en ejemplo para acometer este proyecto en el resto de países donde tiene presencia el grupo, que conseguirán la certificación antes de 2020. Este objetivo se enmarca dentro del Plan de Movilidad Sostenible de Europcar, uno de los pilares clave de la política de Responsabilidad Social Corporativa, y que supone un importantísimo valor diferencial en la oferta actual dentro del sector.

Organizaciones que han implantado y certificado con éxito la UNE-ISO 39001



Administraciones Públicas



Empresas de mantenimiento de carreteras



Empresas de transporte de pasajeros



Empresas de transporte de mercancías



Empresas de alquiler de vehículos



Empresas de alquiler de flotas



Empresas de auxilio en carretera



Empresas aseguradoras y reaseguradoras



Entidades especializadas en formación y consultoría en seguridad vial



Entidades relacionadas con las consecuencias de la (in)seguridad vial



UNE-ISO 39001

► vial. Es decir, aquellos elementos que se tienen que tener en cuenta, bien para hacer seguimiento de sus resultados (a modo de indicadores) o bien para tomar acciones cuya consecuencia sea cumplir con un programa de objetivos que hay que planificar.

La Norma UNE-ISO 39001 propone utilizar tres tipos de factores o indicadores de desempeño:

- Los de exposición al riesgo nos sirven para conocer el grado de exposición que tiene la organización en el ámbito de la seguridad vial: los kilómetros que realizan sus autobuses, el volumen de mercancía que se entrega cada día, la flota propia con la que cuentan los empleados para moverse entre los centros de la organización, etc.
- Los finales sirven para tener el dato global sobre el que hacer seguimiento pormenorizado e incluso sobre el que asumir objetivos de mejora, bien sean absolutos o relativos: número de accidentes, de incidentes, de muertes, de heridos graves, de heridos leves, etc. Pero también costes económicos, horas perdidas, índices de opinión del personal.

- Los más importantes son los llamados factores intermedios de desempeño. Se trata de prestar atención a aquellos procesos, acciones o elementos cuya buena ejecución va a tener una influencia decisiva a la hora de que los factores finales tengan un resultado positivo. Es el caso de la formación y supervisión de la conducción segura por parte de los conductores profesionales de una empresa de transporte de pasajeros o de mercancías; el diseño de rutas más seguras para los comerciales de la empresa; programas continuos de inspección sobre la eficacia del mantenimiento de la flota; procedimientos de actuación segura en la realización de trabajos; información activa de puntos negros a los conductores de líneas de transporte público de pasajeros; o el estado de la señalización del parking de la empresa, entre un sinnúmero de ejemplos más.

En función del análisis de riesgos, de la política de seguridad vial de la alta dirección y teniendo en cuenta los factores de desempeño, la organización ha de asumir un programa de objetivos de mejora de la seguridad vial y hacerle un seguimiento pormenorizado. Esta acción debe verse acompañada de la integración de la seguridad vial en todos aquellos procedimientos operativos objeto del alcance, de modo que

se evidencie que la seguridad vial entra en cascada en todas las actuaciones de la organización.

La Norma UNE-ISO 39001 presta especial atención a la investigación de accidentes e incidentes. Es cierto que no siempre se puede acceder a la información de los accidentes, no ya del personal de la organización, sino de los terceros que se hayan identificado como partes interesadas. Pero el esfuerzo ha de realizarse y siempre, dentro de lo posible, tratando de analizar los factores subyacentes a los mismos. Es decir, no quedándose en el análisis genérico de la situación sino tratando de entrar en detalle en las causas que lo produjeron. Esto será a su vez fuente de información para asumir objetivos de mejora sobre aquellos factores de desempeño que caractericen los riesgos asociados a los mismos.

Algunas organizaciones tendrán, además, un papel importante que representar en emergencias. En este sentido, la norma requiere una identificación clara de su preparación ante las mismas y evidencia de la eficacia de su respuesta ante cualquier emergencia, con realización en lo posible incluso de simulacros.

AENOR ha concedido cerca de 50 certificados a organizaciones de España, Italia, Perú, Ecuador, Chile, Argentina o Panamá. La implantación de la Norma UNE-ISO 39001 permite a las entidades identificar los riesgos críticos de sus actividades o de sus partes interesadas; asumir objetivos de mejora sobre su accidentabilidad realizando acciones sobre aquellos factores de desempeño que mejor caractericen su comportamiento en la seguridad vial; y comunicar, a través de la certificación de AENOR de su sistema de gestión de la seguridad vial conforme a la UNE-ISO 39001, entre otras acciones, su compromiso real con la seguridad vial. Pero, sobre todo, habrán contribuido con su esfuerzo e implicación a lograr una mejora en algo que nos beneficia a todos: la seguridad vial. Nos va la vida en ello. ▶

Garantía de calidad

Manuel Fernández
Gerente
Grúas Mallorca

La experiencia profesional de 32 años en el sector del auxilio en carretera me ha dado la oportunidad de vivir en primera persona los cambios que han acontecido en este tiempo. En este sentido, es fundamental creer y apostar por aspectos tan importantes como la formación de los trabajadores, el establecimiento de protocolos de tareas y la normalización de los servicios; siempre con el objetivo de buscar la máxima seguridad y eficiencia. Por ello, al conocer y tener la oportunidad de analizar la Norma UNE-ISO 39001 de Gestión de la Seguridad Vial, no dudé ni un momento en que era absolutamente necesario implantar este sistema de gestión en Grúas Mallorca.

Los requisitos de la Norma UNE-EN 39001 han hecho posible establecer un Sistema de Gestión de Seguridad Vial basado



en todo aquello que ya habíamos desarrollado, viéndose potenciado y mejorado sustancialmente, siendo los principales beneficiados tanto la empresa como todos los que formamos parte de ella. Y de la mano de AENOR se consiguió su certificación.

El resultado ha sido tan enriquecedor y satisfactorio que, actualmente, se está aplicando la Norma UNE-EN 39001 como base del funcionamiento de una Red de Empresas de Auxilio en Carretera (REAC) que estamos desarrollando y que está creciendo en el ámbito nacional. Se compone de 40 empresas que apuestan, sin dudar, por una mejora en su funcionamiento, estructura interna y funcionalidad para ser reflejo de garantía de servicio, calidad y, sobre todo, seguridad en un entorno tan complejo como el de auxilio en carretera.

Compromiso con los usuarios

Daniel Cansancao de Oliveira
Gerente de Contrato
Concesionaria Madden-Colon
(Panamá)

El principal objetivo que nos ha motivado desde el principio a conseguir la certificación del Sistema de Gestión en Seguridad Vial basado en la Norma UNE-ISO 39001 ha sido reducir la tasa de accidentabilidad de nuestra autopista. Todo ello en el marco del compromiso de adquirir un valor sobre la seguridad vial del usuario cuando se llevan a cabo trabajos de operación y mantenimiento, respetando la legislación vigente y aplicando algunas otras buenas prácticas de seguridad vial.

Una de las ventajas de la certificación UNE-ISO 39001 es que permite la organización de la línea base de atención al cliente en sus diferentes escenarios, como atención de emergencias, a usuarios que piden auxilio mecánico, atención a las comunicaciones externas o coordinación con partes interesadas externas.



Además, ha hecho posible una reducción del número de accidentes viales en la gestión de 2016 en comparación con el anterior ejercicio.

La implantación de la Norma UNE-ISO 39001 ha hecho posible afianzar la seguridad vial como un eje estratégico para la reducción de accidentes fatales. Asunción de la seguridad vial por parte del personal de la concesionaria; diagramas de identificación de señalización en trabajos en vía; implantación de medidas comportamentales viales; o realización de simulacros mensuales son algunos de los puntos fuertes que se reforzaron con la certificación.

Somos la segunda Autopista en Latinoamérica en obtener el certificado UNE-ISO 39001 de AENOR, que nos ayuda a mantener el compromiso de priorizar la vida de los usuarios.