

LA CERTIFICACIÓN EN CALIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL PARA EL TRANSPORTES DE VIAJEROS POR CARRETERA

En este sector se comenta con frecuencia si resulta conveniente certificarse en la Norma ISO 9001:2000 relativa a Sistemas de Calidad y Gestión Ambiental. Los hay que no son partidarios por la dedicación que supone y la inversión que requiere. Otros si lo son, con la convicción de que puede contribuir a conseguir nuevos clientes, mejorar la gestión interna de la empresa y reforzar los contratos con la Administración Pública.

Lo cierto es que desde hace algún tiempo, las Administraciones Públicas están valorando positivamente la posesión de certificados de calidad a la hora de conceder sus servicios de transporte.

Por ejemplo, el Ministerio de Fomento impulsa a través del Plan Plata la implantación de sistemas de calidad, según se constata en la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres:

“Se faculta al Ministerio de Fomento para el establecimiento de un programa de innovación y fomento de la calidad en la red de servicios regulares de transporte de viajeros por carretera que contemple la presentación de planes individualizados de innovación y mejora de la calidad por parte de las empresas concesionarias y su ulterior aprobación.

En los concursos que se convoquen para el otorgamiento de concesiones de transporte regular de viajeros por carretera, permanentes y de uso general, se podrá valorar a los efectos de la adjudicación, el cumplimiento de los planes individualizados de innovación y mejora de la calidad.”

(Disposición Adicional 9ª de la LOTT).

También la Generalitat exige a las empresas concurrentes a sus concursos la presentación de un Plan de Calidad obligatorio. La Junta de Castilla La Mancha valora la impartición de cursos a los acompañantes de menores en el Transporte Escolar dentro de una clara tendencia hacia la implantación de sistemas de calidad. La Junta de Andalucía está promoviendo iniciativas semejantes, por ejemplo, la implantación en las empresas concesionarias del Reglamento “K” para el transporte de viajeros por carretera (discrecional y regular de uso especial) vinculado a la norma UNE EN 13816:2003.

Por otro lado, las Comunidades Autónomas conceden subvenciones del cincuenta por ciento de la inversión en proyectos de desarrollo y certificación de sistemas de calidad y gestión ambiental, valorando positivamente a la hora de otorgar las concesiones para el transporte regular o escolar, aquellas que dispongan de dicho sistema.

También hemos observado a través de las encuestas que las empresas envían a sus clientes, que estos conceden una gran importancia a aspectos como seguridad, puntualidad, limpieza y confort, todos ellos incluidos en un sistema de aseguramiento de la calidad.

En este contexto hemos analizado en un grupo de trabajo formado por algunos transportistas, cuales son sus expectativas con respecto a la implantación de sistemas de calidad y/o gestión ambiental.

Los seis aspectos que más les preocuparon a la hora de embarcarse en un proyecto de esta naturaleza se refieren a su utilidad, inversión, contenido, certificación, implantación y mantenimiento del sistema.

Con respecto a su **utilidad**, aunque se produjeron algunas vacilaciones, el sentir general es que la acreditación podrá llegar a ser en un futuro próximo un requisito valorado formalmente en los Pliegos); en algunos casos ya lo ha sido, como en el concurso del Ministerio de Fomento en el 2006.

Los clientes parecen elogiar la iniciativa consiguiéndose una mayor fidelización y los empleados reciben con una buena motivación la formación incluida en el sistema (siempre y cuando sea un adiestramiento cómodo, por ejemplo, mediante la difusión de pequeños manuales de actuación para conductores y acompañantes en el Transporte Escolar).

Con respecto a la **inversión**, existe una opinión unánime de que debería oscilar entre 6.000 y 6.500 € como máximo (el colectivo estaba formado por empresas de transporte discrecional y regular de uso especial con una flota de hasta 25 vehículos), y por supuesto que dicha inversión incluya la tramitación por parte de la empresa consultora de la solicitud de subvención a fondo perdido del 50% de la inversión total (incluyendo la certificación).

Sobre el **contenido** del sistema, estimaron que es esencial que sea lo menos técnica posible y redactada con la terminología del sector para su mejor comprensión, así como no sea extenso o laborioso de gestionar.

También apreciaron como imprescindible que la empresa consultora encargada de la implantación del sistema tenga experiencia en el sector y que el sistema a implantar ya haya sido contrastado con anterioridad en otras empresas. En este sentido hicieron hincapié en la necesidad de pedir referencias antes de contratar sus servicios.

Sobre la **implantación** centraron sus exigencias en los siguientes aspectos:

- Que el sistema no les obligue a modificar sus métodos de trabajo o que las alteraciones e innovaciones sean las mínimas necesarias.
- Que les ocupe a ellos y a sus colaboradores el menor tiempo posible (evaluándose el tiempo total de dedicación entre 20 y 30 horas para todo el proyecto repartidas entre 3 y 4 reuniones de trabajo como máximo).
- Que la duración del diseño, implantación y certificación se realice en un período que no sobrepase los tres meses, desde el arranque del proyecto hasta la obtención del certificado(s).

Con respecto a la **certificación**, también es unánime la impresión de que no se debe acudir a entidades que aunque estén acreditadas por ENAC, sean poco conocidas o con escasa implantación en el país; por el contrario la certificación se debe solicitar a aquellas con un arraigada presencia nacional y una consistente imagen de marca.

Finalmente, sobre el **mantenimiento** del sistema a lo largo del tiempo, se apreciaron dos posiciones:

- Que se debe contratar a una consultora que garantice el aseguramiento del sistema en el futuro o cuando se precise sus servicios.
- Que el mantenimiento del sistema se realice internamente con medios propios.

Con este breve análisis de los criterios de algunos de nuestros asociados sobre lo que implica acometer un sistema de calidad y/o gestión ambiental con éxito, confiamos aportar la información suficiente a la hora de decidir su conveniencia y manera de abordarlo.

José Manuel Pérez Alarcón