



# INGENIERÍA DE RIESGOS PARA FLOTAS

GESTIÓN EFICAZ  
DE LA SEGURIDAD  
VIAL LABORAL

CORPORATE CUSTOMERS

# POR QUÉ GERENCIAR LOS RIESGOS EN FLOTAS

Aunque la Gerencia de Riesgos en la empresa generalmente se centra en la protección del patrimonio y las responsabilidades legales, desde Zurich hemos considerado necesario extender este concepto también a las flotas de vehículos por diversos motivos que explicamos a continuación.

## **Evaluar, analizar y comprender**

Antes de iniciar acciones como campañas de concienciación o formación indiscriminada para todos los conductores, que suelen ser las acciones más comunes en esta materia en las empresas que se han preocupado por este tema, es necesario analizar y comprender adecuadamente los riesgos a los que nos exponemos para poder garantizar la eficacia sostenida de dichas campañas y optimizar su uso.



## **Cumplir con la legislación**

El 1 de marzo de 2011, la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS) publicó la "Guía para la actuación de la ITSS en materia de seguridad vial laboral". En esta guía, la ITSS clarifica que la Ley de Prevención de riesgos laborales y su reglamentación asociada es plenamente aplicable a la conducción en el caso de que esta se produzca por motivos de trabajo, por lo que la ITSS es competente para investigar y sancionar, si procede, en caso de accidente de tráfico en el que esté involucrado un trabajador en el marco de dicha legislación laboral.

Según esta misma guía, que las leyes y reglamentos relativos a la Prevención de Riesgos Laborales sean también aplicables a la conducción por motivos de trabajo significa, entre otras cosas, que:

- Las evaluaciones de riesgos que se realicen deben contemplar el riesgo de la conducción si procede y dicho riesgo debe valorarse de manera individualizada atendiendo a factores como:\*
  - Los errores humanos en la conducción.
  - Los factores psicosociales y la capacidad de conducción.
  - La motivación en la conducción.
  - Las emociones en la conducción.
  - Fatiga y conducción.
  - Sueño y conducción.
  - La conducción bajo los efectos de las drogas, alcohol, fármacos.
  - Agresividad y conducción.
  - Estrés, ansiedad y conducción.
  - Velocidad y conducción.
  - Estresores del ambiente de tráfico.
  - El riesgo de enfermedad profesional.
- El vehículo, independientemente de su titularidad, debe ser considerado como un equipo de trabajo y, por tanto, la empresa debe asegurarse de su correcto estado y uso.
- Los planes de formación del trabajador deben incluir la formación en seguridad vial que debe ir más allá de la capacitación para obtener el permiso de conducción.
- Etc.

\*Guía para las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de seguridad vial en las empresas, página 21. Marzo 2011. Ministerio de Trabajo e Inmigración - Subdirección General de Información Administrativa y Publicaciones



**De acuerdo con Nestlé, para poder cubrir las pérdidas no aseguradas asociadas con la siniestralidad vial anual\* de su flota europea, la empresa tiene que vender 235.000.000 unidades de KitKat®.**

\*Cálculos para el año 2006

### Motivos de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y medioambientales

En un accidente de tráfico se pueden ver implicadas terceras personas y propiedades ajenas a la empresa. Los daños que se les causen pueden crear una mala imagen de la empresa ante la sociedad, especialmente si el accidente ha sido por negligencia grave de la empresa, de sus trabajadores o vehículos (alcoholemia, excesos de velocidad, conducción temeraria, vehículos en mal estado...)

Por otro lado, está demostrado que una conducción responsable y adecuada implica menor consumo de combustible, neumáticos, frenos, etc., así como la menor emisión de gases contaminantes, lo que redonda en un beneficio medioambiental para la sociedad.

### Motivos financieros

Según un estudio realizado por el International Loss Control Institute (ILCI), por cada euro que una aseguradora paga a una empresa por un siniestro de un vehículo de su flota, la empresa emplea entre 8 y 53 euros en cubrir costes no asegurados. Esto significa que mientras la mayoría de la gente se fija en el coste de la prima y los gastos deducibles o franquicias, las mayores implicaciones financieras, y con mucho, son los costes ocultos asociados con los accidentes de vehículos. Pero, ¿qué son esas pérdidas no aseguradas o costes ocultos?

Principalmente se concretan en absentismo u horas perdidas, pero también pueden existir otras clases de pérdidas no aseguradas y costes ocultos, según la naturaleza del negocio. Entre ellos, la pérdida de productividad, el retraso en la entrega, la pérdida de prestigio de la marca, la pérdida de reputación, los costes legales, los gastos por honorarios profesionales, las pérdidas de tiempo administrativas...

Al pensar en las repercusiones financieras de un siniestro desde este ángulo, resulta fácil entender las cifras que señala el ILCI. Hagamos un cálculo conservador de esas pérdidas no aseguradas: multipliquemos sólo por 4 el coste de la reclamación, y consideremos las siguientes premisas:

### CÁLCULO DE LOS COSTES OCULTOS DE LA SINIESTRALIDAD

Coste promedio por siniestro:	<b>1.000</b>	Margen de beneficio de las ventas de la empresa	<b>10%</b>
Estimación de costes no asegurados/ocultos (4x)	<b>4.000</b>	<b>Incremento de facturación por cada vehículo de la flota necesario para compensar las pérdidas no aseguradas de la siniestralidad</b>	<b>10.000</b>
Porcentaje de vehículos de la flota que tienen al menos un siniestro al año	<b>25%</b>		

Por supuesto que si la tasa de siniestralidad es más alta o la rentabilidad más baja, esta cifra podrá ser aún mayor. Algunas empresas van más lejos y calculan qué cantidad de su producto o servicio principal tienen que vender para poder cubrir las pérdidas no aseguradas asociadas a la siniestralidad de sus vehículos.

# CÓMO GESTIONAR LA SEGURIDAD DE LA FLOTA CON EFICACIA Y DE MANERA SOSTENIBLE

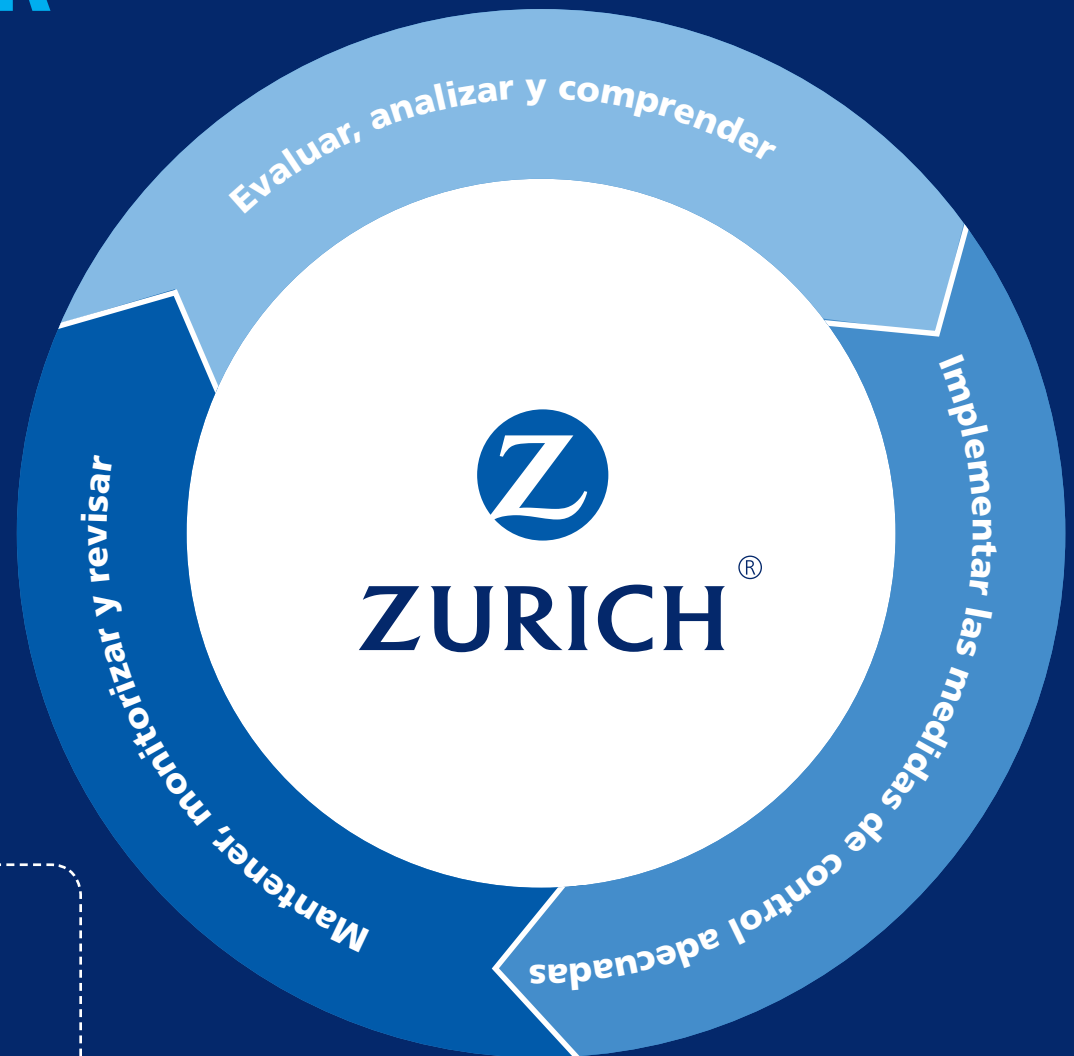
## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS RECOMENDADO POR ZURICH

Es importante gestionar la seguridad vial laboral como se gestiona cualquier otro riesgo de la empresa, y el punto de partida básico es la puesta en marcha de un procedimiento de eficacia comprobada para la gestión de riesgos.\*

Esto es algo que puede parecer obvio, pero muchas empresas que han tratado de reducir su tasa de siniestralidad no lo han hecho siguiendo un procedimiento reconocido de gestión de riesgos, lo que ha tenido como resultado que no hayan logrado una disminución estable de su tasa de siniestralidad por colisiones.\*

La primera parte, la principal, de todo procedimiento de gestión de riesgos es **evaluar, analizar y comprender los riesgos involucrados**.

\* Zurich no garantiza resultados mediante la contratación de sus productos y servicios.





**EVALUAR  
ANALIZAR  
COMPRENDER**

Hay tres tipos de riesgos que necesitamos conocer:

- **Riesgos de la organización:** Estos son los riesgos provenientes de las prácticas y procedimientos habituales de las operaciones diarias de la empresa. Suponen la comprensión de las políticas y procedimientos de conducción y de manejo de la flota, y como se corresponden con las prácticas y políticas operativas. Cada negocio tiene sus necesidades operativas y sus riesgos inherentes, distintos de los de otras empresas, y se trata de conseguir que las prácticas y procedimientos de conducción y de operación funcionen dentro de un equilibrio operacional de seguridad adecuado para la empresa.
- **Riesgos probados:** Estos son los riesgos conocidos como consecuencia de siniestros reales sucedidos anteriormente. Es necesario efectuar un análisis detallado de todas las colisiones habidas en el pasado, incluidas aquellas en las que el empleado haya estado usando un vehículo ajeno o de alquiler en el momento de producirse el accidente.
- **Riesgos teóricos:** Son los riesgos de colisión en los que un empleado podría verse envuelto en alguna ocasión futura. Este tipo de riesgos requiere de una evaluación individual de cada empleado. Toda evaluación de riesgos debe abarcar las tres áreas básicas de la seguridad vial laboral:
  - el conductor
  - los desplazamientos que realiza
  - los vehículos que emplea.

El análisis de la cartera de clientes de Zurich muestra que los clientes que han implantado cursos de formación para sus conductores como el principal método de control, sin evaluar, analizar y comprender sus riesgos previamente, suelen experimentar una reducción inicial de la tasa de reclamaciones, pero tras un periodo de entre 12 y 18 meses, vuelven con frecuencia a los mismos niveles de siniestralidad que tenían antes de implementar los cursos.



## IMPLEMENTAR LAS MEDIDAS DE CONTROL ADECUADAS

Nuestra filosofía de actuación es que la empresa debe examinar el perfil de riesgo de todos sus empleados y decidir cuáles son las áreas de riesgo que merecen particular atención (conocimientos, actitud, comportamiento al volante...).

En consecuencia, podrán identificarse cuáles son los conductores con riesgos específicos para una situación determinada, cualquiera que sea su perfil general de riesgo, a fin de tomar las medidas adecuadas en cada caso o implementar un plan de gestión conveniente.

Es importante que todas las medidas que se implementen se realicen a partir de un enfoque realista y honesto técnicamente, basado en principios comprobados de la Prevención de Riesgos Laborales:

### ¿PUEDE ELIMINARSE EL RIESGO?

(esto requiere, generalmente, medidas de gestión)

### ¿PUEDE SER SUSTITUIDO EL RIESGO?

(por la alternativa de un riesgo menor; lo que también requiere, generalmente, implantar medidas de gestión)

### ¿PUEDE REDUCIRSE EL RIESGO?

(lo que podría requerir medidas de gestión, o bien medidas especiales para el caso de conductores concretos).

En todos los casos, las medidas de gestión deben prevalecer sobre aquellas que se tomen para determinados conductores, dado que las primeras suelen ser más eficaces para producir una reducción permanente en el perfil de riesgo.

La formación de los conductores puede ser una manera muy eficaz de obtener una reducción permanente de la tasa de siniestralidad por colisiones, siempre que se acompañe de los dos criterios siguientes:

**1**

#### **El empleado debe conducir dentro de un entorno de seguridad laboral.**

Deben existir los adecuados sistemas de gestión, y las políticas y procedimientos de operación deben estar en consonancia con los conductores y con la flota, de modo que haya un equilibrio de trabajo en un ambiente de seguridad (véase el apartado Riesgos organizacionales). Si esto no se cumple, tendremos conductores mejor entrenados pero en un entorno carente de la seguridad laboral adecuada, por lo que se seguirán produciendo accidentes.

**2**

#### **El empleado tiene que querer cambiar sus hábitos de conducción.**

La conducción es un tema sensible, y la mayoría de los conductores piensan que conducen **"mejor que la media"**, ¡lo que es estadísticamente imposible!

Por lo que, para que una formación resulte eficaz, tiene que existir una cultura de seguridad vial bien desarrollada en la empresa. Esto lleva años para poder establecerse, incluso en empresas que ya cuentan con una cultura de seguridad bien desarrollada en su fábrica o sus oficinas.

# MANTENER MONITORIZAR REVISAR



## Mantener

La parte del proceso referente al mantenimiento de las medidas de seguridad comprende dos áreas:

- Mantenimiento de los vehículos: Es de la máxima importancia que los vehículos que utilizan los empleados para su trabajo tengan siempre un buen mantenimiento. Esto no solo significa que el vehículo esté en condiciones adecuadas según las indicaciones del fabricante, sino que también el empleado realice las labores de mantenimiento necesarias con la regularidad recomendada.
- Mantenimiento de la concienciación: Esta es la parte más importante del proceso de gestión de la seguridad vial laboral. La empresa debe establecer una estrategia de comunicación para inculcar a todos los empleados que utilizan vehículos las medidas de seguridad sobre una base permanente, a fin de desarrollar una cultura organizacional adecuada de seguridad vial.

## Monitorizar

Monitorizar el proceso de gestión de seguridad vial laboral consiste en medir regularmente los indicadores clave de funcionamiento, que son, por lo general, el número, tipo y gravedad de los siniestros, pero que pueden incluir también otras medidas, como el consumo de combustible, los costes de mantenimiento o el desgaste de los neumáticos. Al evaluar un siniestro es importante asegurarse de registrar todos los aspectos incidentales, no solo los incluidos en la reclamación del seguro, es decir, todas las condiciones que puedan haber incidido en los "daños accidentales", como los desperfectos no advertidos en los registros de mantenimiento y los detalles de la colisión que pudieran incluir a vehículos no cubiertos por el plan de seguros de la empresa.

## Revisar

La revisión es el paso final del proceso de gestión de la seguridad vial laboral, pero es también, no obstante, uno de los más importantes. Al finalizar la fase de evaluación, análisis y comprensión, se deben haber identificado plenamente los riesgos por los cuales se pondrán en marcha los sistemas de gestión adecuados para hacer frente a los problemas de seguridad.

# ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD VIAL EN LA EMPRESA

**PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA GERENCIA DE FLOTAS**

Con un análisis a nivel teórico, evalúa la efectividad de su estrategia de seguridad para la gestión de los riesgos derivados de la conducción en su empresa. Su objetivo es ayudar a comprender mejor la efectividad de las políticas que la empresa emplea para gestionar la seguridad de sus empleados cuando trabajan conduciendo.

Este análisis consiste en comprobar el nivel de implantación en la empresa de más de 350 "Best Practices" sobre la gestión de las flotas de vehículos agrupados en 15 áreas estratégicas que son:

- Política de seguridad para la flota de vehículos
- Política de prevención de riesgos laborales y evaluación de riesgos
- Cumplimiento legal y responsabilidad
- Liderazgo y cultura organizacional
- Planificación de los desplazamientos y movilidad
- Selección, contratación e iniciación de los conductores
- Supervisión, seguimiento, evaluación y formación del conductor
- Bienestar de los conductores
- Selección, comprobación, mantenimiento y seguridad del vehículo
- Informe, investigación y registro de siniestros
- Imagen y compromiso con la sociedad
- Maniobras de marcha atrás
- Uso de vehículos propiedad de los empleados
- Conductores temporales y contratados
- Sistemas de seguimiento de los vehículos

Los resultados se expresan de forma porcentual de manera que pueda ser asimilable este porcentaje al grado de cumplimiento de las "Best Practices" en cada área. Además, ofrecemos un comparativo con la media de los resultados obtenidos en otros clientes Zurich de la misma área de actividad del cliente para poder evaluar mejor la situación de la empresa con respecto al resto de empresas de su sector.

<b>Resultados del análisis realizado por ZRE (Zurich Risk Engineering) en 2010</b>	<b>Iron Mountain 2008</b>	<b>Iron Mountain 2010</b>	<b>Ciente promedio de Zurich</b>
Política de seguridad para la flota de vehículos	76%	93%	72%
Política de prevención de riesgos laborales y evaluación de riesgos	54%	93%	66%
Cumplimiento con las normativas	87%	95%	71%
Liderazgo y cultura de prevención	74%	95%	68%
Planificación de recorridos	75%	89%	76%
Contratación, selección e iniciación de conductores	67%	98%	68%
Supervisión, evaluación y formación de conductores	58%	90%	66%
Bienestar de los conductores	70%	69%	63%
Selección, mantenimiento y seguridad de los vehículos	90%	91%	79%
Gestión de incidencias y siniestros	75%	92%	65%
Imagen y compromiso con la sociedad	41%	56%	47%
Maniobras de marcha atrás	49%	82%	69%
Conducción de vehículos propiedad de empleados	35%	77%	64%
Conductores externos	75%	82%	68%
Sistemas de seguimiento de los vehículos	54%	57%	48%
<b>Total</b>	<b>68%</b>	<b>85%</b>	<b>68%</b>



# ZURICH DRIVER SOLUTIONS (ZDS)<sup>(1)</sup>

PRODUCTOS  
Y SERVICIOS  
PARA LA GERENCIA  
DE FLOTAS

Se trata de un conjunto de herramientas *online*<sup>(2)</sup> que permiten la identificación, evaluación y gestión de los riesgos derivados de la conducción.

## Cumplir con la legislación

El sistema consta de 5 módulos:

- Manual del conductor: Este módulo consiste en la elaboración de un manual de conducción según los criterios de la empresa que debe ser suministrado a todos los conductores de la empresa. La herramienta *online* se limita en este caso a registrar el acuse de recibo del conductor.
- Fundamentos del riesgo : Este módulo trata de asegurar que el conductor ha comprendido los fundamentos de los riesgos contenidos en el *Manual del conductor* entregado previamente. Para ello realiza una serie de tests que todos los conductores deben superar.
- Perfil del conductor: Cuestionario que todos los conductores deben cumplimentar indicando datos sobre su conducción, las rutas que realiza y el vehículo que conduce.
- Riesgos de la conducción: Varios módulos *online* que permiten tanto la formación del conductor como la evaluación de sus conocimientos, actitudes y comportamientos durante la conducción.
- Sistema de información del gerente: Módulo de acceso para el gerente de riesgos que le permite conocer los resultados de los tests y evaluaciones hechos a los diferentes conductores y agruparlos por niveles y situaciones de riesgo.

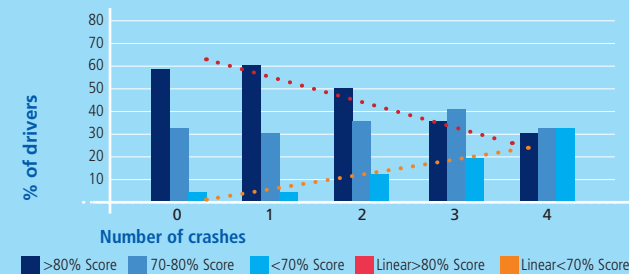
## Características y beneficios

- Se trata de una herramienta *online* que puede ser utilizada desde cualquier ordenador con conexión a internet.
- Es fácil de contratar.
- Se garantiza totalmente la privacidad de datos ante su personal, ya que el cliente asigna directamente un código de acceso por cada usuario.
- El paquete elabora un perfil de las características de los conductores, los vehículos y las rutas que son requeridas por la Inspección de Trabajo.
- El módulo de gerencia ayuda a mejorar y optimizar la gestión de recursos en prevención y a decidir qué acciones de mejora son las más adecuadas para la flota o para determinados grupos de conductores evaluados.

## Resultados contrastados

- Más de un millón de conductores en el mundo, de 350 clientes de Zurich, utilizan esta herramienta con mejoras sustanciales de la siniestralidad.
- A nivel teórico, la efectividad de la herramienta fue testada por la Universidad de Napier en Edimburgo sobre una muestra de 45.000 conductores, con resultados plenamente satisfactorios.

Chart from Napier University  
Crashes against assessment scores



(1) Este producto está actualmente en proceso de traducción al español y adaptación a las características y normas españolas y pronto estará disponible para los clientes españoles de Zurich en España que lo deseen.

(2) El software asociado a la solución Zurich Driver Solutions es una licencia mantenida, desarrollada y que es propiedad de IDS Multimedia Inc.

# ZURICH FLEET INTELLIGENCE<sup>(1)</sup>

Desde nuestra experiencia como uno de los mayores aseguradores mundiales de vehículos, Zurich ha profundizado en sus conocimientos sobre las operaciones de las flotas, las coberturas de seguros y la ingeniería de riesgos para crear una novedosa solución que hemos denominado Zurich Fleet Intelligence (ZFI).

ZFI combina la capacidad que ofrecen los más avanzados sistemas telemáticos<sup>(1)</sup> con la potencia de nuestras herramientas de gestión de riesgos de flotas para convertir los datos en valiosas aportaciones para ayudar a nuestros clientes a:<sup>(2)</sup>

- Mejorar su productividad reduciendo los costes de operación de la flota
- Optimizar rutas y trayectos de los vehículos
- Obtener sustanciales ahorros de combustible
- Reducir el número de accidentes
- Influir en las futuras primas de seguros
- Mejorar las aptitudes y conocimientos de los conductores
- Reducir el estrés y fatiga de los conductores a través de su formación y desarrollo
- Demostrar su compromiso con la preservación del medio ambiente



**PRODUCTOS  
Y SERVICIOS  
PARA LA GERENCIA  
DE FLOTAS**

## Mejora de la seguridad

ZFI no sólo permite conocer la posición, velocidad y otros datos del vehículo, como casi todos los sistemas telemáticos convencionales. ZFI está centrado en aportar datos sobre el comportamiento en la conducción informando de aquellas circunstancias que pueden representar un peligro, como frenadas y aceleraciones bruscas, excesos de velocidad, cambios bruscos de carril o paso rápido por curvas, integrando estos datos en el módulo de gerencia, de manera que sirvan para poder gestionar mejor la seguridad de la flota.

Además, facilita a cada conductor el acceso a los datos de su conducción y le permite compararse con la media del resto de conductores de la empresa y con los objetivos de la compañía mediante un interfaz informático *online* amigable y de fácil uso.

## Ayuda a reducir costes

ZFI permite no sólo controlar los costes de la siniestralidad, sino también, al reducirse las maniobras de conducción bruscas, mejorar el consumo de combustible, el desgaste de neumáticos, frenos y otros elementos de la mecánica de los vehículos ayudando a ahorrar costes de operación y mantenimiento.<sup>(2)</sup>

## Compromiso con el medio ambiente

La reducción en el consumo de carburantes fósiles y la consiguiente reducción de emisiones de gases de combustión a la atmósfera, permite a la empresa demostrar su compromiso con la preservación del medio ambiente.

(1) El software asociado a la solución Zurich Fleet Intelligence es una licencia mantenida, desarrollada y que es propiedad de IDS Multimedia Inc. Zurich no garantiza el listado de opciones y/o funcionalidades que puede llevar a cabo el software.

(2) Zurich no garantiza que Zurich Fleet Intelligence implique una reducción de costes en su organización

# ZURICH FLEET INTELLIGENCE\*

PRODUCTOS  
Y SERVICIOS  
PARA LA GERENCIA  
DE FLOTAS

Para saber más sobre este producto, consulte

<http://www.zurichfleetintelligence.com>

O contáctenos para una demo.



**Babcock Rail**, con el apoyo de Zurich Risk Engineering, comprobó que la instalación de **ZFI** en su flota de 200 camiones y furgonetas no sólo podía ayudar a proteger a sus empleados y otros conductores en la carretera, sino que ayudaba a reducir costes. Los resultados fueron:

- **30%** menos de colisiones
- **5%** menos de motor al ralentí
- **25%** reducción de excesos de velocidad
- **13%** reducción en el consumo de combustible



**PHS Datashred**, implantó **ZFI** en 100 camiones y furgonetas y el resultado fue:

- **60%** mejora de la seguridad
- **10%** menos de motor al ralentí
- Entre **102.000 €** y **114.500 €** de ahorro de combustible estimado
- Retorno de la inversión en **5 meses**
- Reducción de las emisiones de **CO<sub>2</sub>**

Zurich Insurance plc Sucursal en España  
Ingeniería de Riesgos

Avda Diagonal 431 bis  
08036 Barcelona (España)  
[www.zurich.es](http://www.zurich.es)  
Tel: 93 366 74 18

