

# Documento de orientación sobre seguridad vial de la UPU



Julio de 2024

ldr



<b>Índice</b>	<b>Página</b>
<b>Alcance del desafío</b>	5
Introducción	5
Impactos en los Correos y las empresas	5
<b>Instauración de una cultura de la seguridad</b>	6
Etapas para instaurar una cultura de «la seguridad ante todo»	6
<b>Elaboración de un programa de seguridad vial centrado en los cinco pilares de la seguridad vial</b>	7
Evaluación de las condiciones actuales	8
<b>Pilar 1 – Gestión de la seguridad vial</b>	8
Política y responsabilidad del usuario	8
Evaluación de riesgos	9
Indicadores de desempeño	10
<b>Pilar 2 – Usuarios viales más seguros</b>	11
Contratación y selección de conductores	11
Capacitación de los empleados en materia de seguridad vial	15
<b>Pilar 3 – Vehículos más seguros</b>	17
Gestión de la flota	17
<b>Pilar 4 – Respuesta posterior a una colisión</b>	23
Diagnóstico e investigación de los accidentes de tránsito	23
<b>Pilar 5 – Elaboración de sistemas sostenibles</b>	25
Reconocimiento de las buenas prácticas	25
Seguimiento de los accidentes de tránsito y análisis de las causas profundas	27
Ciclo de reevaluación	29
<b>Conclusión</b>	30
<b>Anexo A – Herramienta de evaluación de la seguridad vial de la UPU</b>	33
<b>Anexo B – Ejemplo de política de seguridad vial</b>	34
<b>Anexo C – Ejemplo de formulario de informe de accidente</b>	36
<b>Anexo D – Los cinco por qué</b>	40
<b>Anexo E – Bibliografía</b>	42



## Alcance del desafío

### Introducción

En todo el mundo, los accidentes de tránsito ocasionan cada año aproximadamente 1,3 millón de muertes evitables y alrededor de 50 millones de lesiones, lo que los convierte en la principal causa de muerte de niños y jóvenes.

En las circunstancias actuales, se espera que los accidentes de tránsito ocasionen más de 13 millones de muertes y alrededor de 500 millones de lesionados durante la presente década, así como que obstaculicen el desarrollo sostenible, especialmente en los países de ingresos bajos y medios.

A pesar del trabajo meticuloso realizado por las Naciones Unidas y los organismos de seguridad vial, estas cifras inaceptables, tanto en términos absolutos como relativos, no han variado en los últimos veinte años.

Reconociendo la importancia del problema y la necesidad de actuar, los Gobiernos de todo el mundo declararon unánimemente, mediante la resolución 74/299 de la Asamblea General de las Naciones Unidas, un Segundo Decenio de Acción para la Seguridad Vial 2021–2030, con el objetivo explícito de reducir las muertes y traumatismos debidos al tránsito por lo menos en un 50% durante ese período (ver la figura 1).

Figura 1



### Impactos en los Correos y las empresas

Los impactos más importantes de los accidentes y traumatismos afectan a las personas implicadas en los sucesos. El costo es alto para la persona, que puede sufrir efectos personales, financieros y psicológicos. Los operadores designados tienen la responsabilidad de adoptar medidas para reducir el riesgo de accidentes.

Aunque la salud y la seguridad de los empleados son primordiales, existen otros impactos que deben tenerse en cuenta. Las interrupciones operativas pueden deberse a diversos factores relacionados con los accidentes, como el tiempo de inactividad de los vehículos, los retrasos en la distribución y las interrupciones en la cadena logística. Los vehículos involucrados en accidentes suelen requerir reparación o sustitución, lo que provoca retrasos operativos. Además, los conductores lesionados o las mercaderías dañadas pueden hacer que se

incumplan los plazos de distribución, lo que repercute en la satisfacción del cliente y en las obligaciones contractuales. Asimismo, los accidentes pueden interrumpir el flujo de mercaderías, afectando así a toda la cadena logística y provocando posibles pérdidas económicas.

Las pérdidas económicas pueden ser considerables, debido a los mayores costos de seguro, los gastos jurídicos relacionados con los litigios y las indemnizaciones, así como a la carga financiera de reparar o reemplazar los vehículos y mercaderías dañados. Los accidentes frecuentes llevan a primas de seguro más elevadas y la posible pérdida de cobertura, mientras que los honorarios jurídicos y las reclamaciones de indemnización por accidentes pueden tener un impacto significativo en los resultados. El costo de reparar o reemplazar vehículos y mercaderías dañados también se acumula rápidamente.

La percepción pública, la cobertura negativa de los medios de comunicación y la insatisfacción de los clientes pueden dañar la reputación de la organización. Los accidentes frecuentes pueden empañar la imagen de una empresa y provocar una pérdida de confianza entre los clientes y otros actores. La cobertura negativa de los accidentes en los medios de comunicación puede dañar aún más la reputación de la empresa y afectar las relaciones comerciales, mientras que los retrasos en la distribución o la distribución de mercaderías dañadas pueden provocar el descontento de los clientes, lo que repercute en la fidelidad a largo plazo y en las perspectivas comerciales.

La moral y la seguridad de los empleados pueden verse negativamente afectadas por los altos índices de traumatismos y muertes, el estrés en el lugar de trabajo y los problemas de retención. Los altos índices de traumatismos y muertes entre los conductores y otros empleados provocan una baja moral y una sensación de inseguridad, mientras que el estrés de los posibles accidentes puede afectar la moral y la productividad general en el lugar de trabajo. Las altas tasas de accidentes también pueden dificultar la retención de conductores cualificados y la contratación de nuevos talentos.

Por último, los controles reglamentarios, los costos relativos al cumplimiento y las restricciones operativas pueden dar lugar a dificultades reglamentarias y de cumplimiento. Las altas tasas de accidentes provocan un control reglamentario que puede dar lugar a multas y sanciones. Garantizar el cumplimiento de las estrictas reglamentaciones en materia de seguridad puede ser costoso y exigir muchos recursos, y el incumplimiento de las normas de seguridad puede dar lugar a restricciones operativas o cierres por parte de las autoridades.

La reducción de los impactos de los accidentes de tránsito en las operaciones postales y comerciales requiere un enfoque global. Este documento de orientación presenta un modelo detallado de información, herramientas y soluciones diseñado para ayudar a los operadores designados en sus esfuerzos por reducir el riesgo de accidentes, protegiendo así a los empleados, al público y los intereses empresariales. Un aspecto fundamental de estos esfuerzos es la promoción de una cultura de «la seguridad ante todo».

## **Instauración de una cultura de la seguridad**

### *Etapas para instaurar una cultura de «la seguridad ante todo»*

La instauración de una cultura de la seguridad es fundamental para la sostenibilidad efectiva de los programas. Es importante asegurar que los actores clave sean alentados y expuestos continuamente a los avances y la información en materia de seguridad vial, con el fin de promover la adopción de una mentalidad de seguridad.

Para ser plenamente eficaz, una cultura de sensibilización en materia de seguridad vial debe convertirse en algo natural en el lugar de trabajo. No debe tratarse de una mera directriz de gestión, sino de un esfuerzo de cooperación que se extienda más allá de las puertas de la oficina para implicar a todos los empleados, a sus familias e incluso a la comunidad en general, en un esfuerzo concertado por preservar la vida y los bienes.

A continuación se presentan algunas ideas que pueden ser útiles:

- Crear e incorporar políticas de conducción segura en los materiales de iniciación o en los manuales entregados al nuevo personal cuando sea probable que el personal conduzca vehículos en nombre de la organización.
- Llevar a cabo análisis periódicos del desempeño de la organización en términos de accidentes.

- Gestionar activamente los calendarios de mantenimiento preventivo y periódico para garantizar que los vehículos funcionen correctamente.
- Reconocer el buen desempeño de los conductores y celebrar públicamente los éxitos cuando sea posible.
- Mantener una alta visibilidad exhibiendo material promocional en los vehículos, cantinas y zonas de estacionamiento, así como en las carteleras de anuncios del personal y en otras áreas apropiadas.
- Facilitar el acceso a la capacitación y educación de los conductores cuando corresponda.
- Garantizar que la conducción segura sea un punto del orden del día sobre salud y seguridad en las reuniones de comunicación con el personal, los foros y otras sesiones de capacitación, cuando corresponda.

A continuación figuran algunas medidas más específicas que pueden hacer posible una cultura de «la seguridad ante todo»:

- Brindar información precisa sobre la importancia de la seguridad vial. Los empleados deben recibir capacitación al incorporarse y antes de conducir para el Correo. Esta capacitación debe incluir buena información sobre la importancia de la seguridad vial. Compartir artículos recientes de noticias locales sobre accidentes causados por hábitos inseguros que hayan provocado lesiones o algo peor. Compartir con el equipo las consignas de seguridad de la unidad. Al hablar de accidentes, centrarse en las causas profundas y en cómo pueden evitarse mediante la adopción de buenos hábitos.
- Mejorar la sensibilización para aumentar la comprensión y el compromiso de los empleados en cuestiones de seguridad vial. Algunos métodos recomendados para lograrlo incluyen distribuir folletos con los recibos de sueldo, exponer carteles en las oficinas donde se reúnen los empleados y ofrecer capacitación periódica de actualización sobre seguridad vial. Se puede solicitar la opinión de los equipos para que identifiquen los peligros en sus itinerarios y trabajen juntos en la elaboración de ideas para evitar accidentes.
- Recordar y alentar constantemente al personal para que practique buenos hábitos de conducción. Si se celebran reuniones rápidas de grupo cada día, incluir un breve mensaje o recordatorio sobre seguridad vial. Si no se celebran reuniones diarias, empezar a hacerlo. Las reuniones deben ser breves y centrarse en la información clave de ese día (condiciones meteorológicas, acontecimientos, etc.). Hacer un recorrido por un par de vehículos y pedir al equipo que identifique posibles problemas de seguridad.

La instauración de una cultura de «la seguridad ante todo» sienta las bases de un programa de seguridad vial sólido y sostenible. En la siguiente sección se expondrán los pilares fundamentales sobre los que se asientan estos cimientos.

### **Elaboración de un programa de seguridad vial centrado en los cinco pilares de la seguridad vial**

Para impulsar mejoras en la seguridad vial y apoyar una cultura de «la seguridad ante todo», es necesario implementar algunos componentes clave. La UPU recomienda elaborar un plan de seguridad centrado en los cinco pilares de la seguridad vial:

- Pilar 1 – Gestión de la seguridad vial
- Pilar 2 – Usuarios viales más seguros
- Pilar 3 – Vehículos más seguros
- Pilar 4 – Respuesta posterior a una colisión
- Pilar 5 – Elaboración de sistemas sostenibles

Establecer y comunicar una política que describa las responsabilidades de la dirección y de los empleados es el primer paso fundamental para la campaña. Debe llevarse a cabo una evaluación de la seguridad vial para poder comprender dónde se encuentran los principales problemas, de modo que puedan desarrollarse medidas de atenuación eficaces. Deben desarrollarse metodologías para promover procesos de selección y prácticas eficaces de contratación de conductores a fin de garantizar que cada Correo solo permita que circulen por la carretera conductores seguros.

Una campaña eficaz se centrará en la capacitación en seguridad vial que debe ofrecerse a los conductores contratados recientemente y considerará cuándo debe ofrecerse capacitación de actualización a los conductores existentes. Una gestión eficaz de la flota desempeña un papel fundamental en la seguridad vial y muestra a los empleados que el Correo valora su seguridad y las comunidades a las que prestan servicios.

#### *Evaluación de las condiciones actuales*

Para establecer un programa de seguridad vial eficaz o mejorar uno existente, los Correos deben conocer el estado actual de la seguridad vial en su organización.

Evaluar el estado actual de la seguridad vial en las operaciones postales es fundamental para identificar los sistemas que funcionan bien y las áreas que pueden mejorarse en lo referente a garantizar la seguridad de los empleados, el público y los activos de la organización. Al realizar una evaluación exhaustiva, los operadores postales pueden obtener información valiosa sobre sus prácticas actuales en materia de seguridad vial y cómo se ajustan a las mejores prácticas y a las normas del sector. Este proceso ayuda a comprender la eficacia de las medidas, políticas y procedimientos de seguridad actuales, y sienta las bases para desarrollar un programa de seguridad vial más completo y eficaz.

Entre los componentes clave de un programa eficaz de seguridad vial figuran los sistemas de gestión de la seguridad vial, que garantizan que las políticas de seguridad estén bien definidas, se comuniquen y se hagan cumplir en toda la organización. La seguridad de los vehículos es otro aspecto fundamental, ya que el mantenimiento periódico y la adopción de tecnologías de seguridad avanzadas pueden reducir significativamente el riesgo de accidentes. Igualmente importantes son los conductores seguros, que deben estar bien capacitados en técnicas de conducción defensiva y ser conscientes de la importancia del mantenimiento de los vehículos y de las prácticas de conducción segura. Además, un sistema sólido de respuesta posterior a una colisión garantiza que cualquier incidente se gestione con eficacia, minimizando los daños y facilitando una rápida recuperación. Por último, la creación de sistemas sostenibles que promuevan una cultura de mejoramiento continuo de las prácticas de seguridad vial es esencial para el éxito a largo plazo. Al centrarse en estos componentes, los operadores postales pueden crear un entorno de trabajo más seguro, reducir los riesgos operativos y mejorar la eficacia general.

Dada la importancia de este componente, la UPU creó una herramienta de evaluación del programa de seguridad vial para los operadores designados. Por más información, ver el anexo A.

Esta guía analiza a continuación los cinco pilares de la seguridad vial de la UPU y cómo contribuye cada uno de ellos a la eficacia de un programa de seguridad vial.

### **Pilar 1 – Gestión de la seguridad vial**

Es fundamental crear un sólido sistema de gestión de la seguridad vial para fomentar una cultura de la seguridad y garantizar el bienestar de todos los usuarios de las carreteras. Un enfoque global de la seguridad vial implica el desarrollo de políticas y declaraciones de responsabilización claras, la realización de evaluaciones de riesgos exhaustivas y el establecimiento de indicadores de desempeño medibles. Al implementar estos componentes, las organizaciones pueden abordar sistemáticamente los problemas de seguridad, promover un comportamiento responsable y mejorar continuamente sus prácticas de seguridad.

#### *Política y responsabilidad del usuario*

Cada organización debe elaborar una política de seguridad vial. Si actualmente existe una política y se publicó hace más de tres años, debe ser actualizada y comunicada nuevamente. Una política integral de seguridad vial debe abarcar varios componentes fundamentales para garantizar la protección de los empleados, el público y los activos de la organización y debe:

- incluir una declaración clara de compromiso con la seguridad vial por parte de los altos directivos;
- establecer las responsabilidades a todos los niveles de la organización;
- reconocer la importancia de la vida humana y la necesidad de protegerla;
- estar firmada por los dirigentes al más alto nivel de la organización.

Además, la política debe incluir una visión u objetivo que cumplir y la expectativa de que todos los empleados participen. La visión puede incluir metas y objetivos específicos que sean claves para reducir los incidentes de tránsito.

Un componente de la política debe ser el compromiso de la organización con los empleados respecto a los deberes de esta hacia ellos. Esto puede incluir la oferta de nuevas oportunidades de educación o capacitación, o el compromiso de realizar evaluaciones de riesgos y mantenimiento de vehículos o reducir las condiciones inseguras, cuando sea posible.

La política también debe definir las responsabilidades y expectativas de los empleados. Esto puede incluir una declaración que exija el cumplimiento estricto de las exigencias legales, como los límites de velocidad, el uso del cinturón de seguridad y las restricciones sobre el uso del teléfono móvil mientras se conduce. También puede incluir responsabilidades de notificación de condiciones, equipos e incidentes inseguros.

Por último, la política debe incluir el compromiso de reconocer los comportamientos seguros. Ver en el anexo B un ejemplo de política de seguridad vial.

### *Evaluación de riesgos*

Junto con la realización de una evaluación del programa de seguridad vial, es igualmente importante llevar a cabo evaluaciones eficaces de los riesgos organizacionales. El establecimiento de un sistema eficaz de evaluación de riesgos es útil para comprender las condiciones subyacentes que favorecen un entorno en el que pueden producirse accidentes.

La identificación de los riesgos organizacionales puede llevarse a cabo a través de diversos métodos. Pueden evaluarse los datos históricos sobre accidentes, si se dispone de ellos. Los datos pueden analizarse para determinar las causas profundas comunes de los accidentes, los datos demográficos de los conductores (edad, etc.), los lugares de los accidentes, el alcance de los daños o lesiones resultantes, etc. La información retrospectiva es un buen indicador de futuros incidentes, si mientras tanto no se han aplicado medidas de atenuación.

Si no se dispone de datos sobre accidentes, el Correo debe empezar a recopilar esa información cuando se notifiquen los accidentes. La elaboración de un formulario de informe de accidente o de un kit de accidentes puede ser útil tanto para el conductor como para la dirección. Estos recursos pueden ser simples o completos. En cualquiera de los dos casos, debe brindarse capacitación e instrucciones sobre cómo rellenar el formulario y utilizar el kit. En el anexo C figura un ejemplo de formulario de informe.

Otras formas de evaluar los riesgos son la evaluación de las prácticas de gestión de flotas, los programas de capacitación de empleados existentes, la dotación de personal y la capacitación del personal directivo.

Llevar a cabo evaluaciones del programa de conducción segura en una organización tiene un valor incalculable para mejorar la seguridad en el lugar de trabajo y reducir su responsabilidad. Estas evaluaciones abarcan de manera exhaustiva diversas áreas funcionales, como la gestión de flotas, la gestión de la seguridad vial, la capacitación y los procesos de incorporación. Al identificar los comportamientos y hábitos de conducción de riesgo entre los empleados, estas evaluaciones permiten desarrollar intervenciones específicas y programas de capacitación personalizados. Abordar de forma proactiva los posibles problemas de seguridad en todas estas áreas funcionales ayuda a las organizaciones a reducir significativamente la probabilidad de accidentes, lesiones y muertes. Este enfoque no solo protege la salud y el bienestar de los empleados, sino que también reduce los costos asociados con las reparaciones de vehículos, las reclamaciones de seguros y los honorarios jurídicos. Además, un programa sólido de conducción segura fomenta una cultura de la seguridad dentro de la organización, animando así a todos los empleados a priorizar las prácticas de conducción segura tanto dentro como fuera del trabajo.

Por otra parte, las evaluaciones de los programas de conducción segura mejoran la reputación de la organización y garantizan el cumplimiento de las normas reglamentarias. Estas evaluaciones demuestran un compromiso con la seguridad desde distintos ángulos, incluida la gestión de flotas y la capacitación, lo que puede mejorar la imagen de la empresa ante clientes, socios y organismos reguladores. El cumplimiento de la reglamentación local, nacional y específica del sector en materia de seguridad en la conducción es fundamental para evitar multas y sanciones. Además, las empresas que hacen hincapié en prácticas de seguridad integrales tienen más probabilidades de ganarse la confianza y lealtad de sus clientes, que valoran

la responsabilidad empresarial y el bienestar de los empleados. En general, estas evaluaciones son una inversión estratégica en la eficacia operativa de la organización, la moral de los empleados y la sostenibilidad a largo plazo, lo que refuerza la importancia de un enfoque global de la gestión de la seguridad vial y la capacitación de los empleados.

Una vez determinado el riesgo, la organización está mejor posicionada para establecer indicadores de desempeño que medirán los sistemas que contribuyen al riesgo organizacional. En el presente documento se examinan algunos principales indicadores de desempeño que pueden tomarse en consideración.

### *Indicadores de desempeño*

Establecer indicadores de desempeño medibles es vital para hacer el seguimiento de los avances y evaluar la eficacia de las iniciativas de seguridad. Estos indicadores pueden incluir parámetros como las tasas de accidentes, el cumplimiento de los protocolos de seguridad y la eficacia de las medidas correctivas. Mediante el análisis periódico de los datos de desempeño, las organizaciones pueden identificar áreas que deben ser mejoradas y tomar decisiones fundadas para mejorar su sistema de gestión de la seguridad vial. Los indicadores de desempeño también ofrecen una base para reconocer y recompensar las buenas prácticas, motivando aún más a los empleados para que prioricen la seguridad.

### *Principales indicadores de desempeño para evaluar la seguridad vial a nivel de la organización*

Para medir y mejorar eficazmente el desempeño en materia de seguridad vial, los operadores postales deberían hacer un seguimiento de los siguientes cinco principales indicadores de desempeño, siempre que sea posible. Estos indicadores aportan información valiosa sobre las tendencias en materia de seguridad vial y pueden orientar los mejoramientos que deben realizarse en el sistema de gestión de la seguridad vial.

#### *1. Tasa de incidentes y accidentes*

- Descripción: este indicador hace un seguimiento de la cantidad de incidentes y accidentes de tránsito en los que se han visto implicados vehículos postales durante un período determinado, medido normalmente por millón de kilómetros conducidos.
- Importancia: controlar esta tasa ayuda a identificar patrones y áreas con mayores riesgos, lo que permite a la organización orientar las intervenciones de manera más eficaz. Una tendencia a la baja en esta tasa es indicativa del éxito de las medidas de seguridad.
- Información práctica: utilizar el análisis de datos para identificar factores comunes en los incidentes, como las condiciones meteorológicas, la hora del día o el comportamiento del conductor, y desarrollar programas específicos de capacitación en seguridad y mantenimiento de vehículos.

#### *2. Puntuación de los conductores por su nivel de seguridad en la conducción*

- Descripción: esta puntuación se obtiene a partir de los datos del comportamiento del conductor, incluidos indicadores como el exceso de velocidad, el frenado brusco, la aceleración (cuando se dispone de datos) y el uso del cinturón de seguridad, a menudo rastreados a través de sistemas telemáticos.
- Importancia: una puntuación global de los conductores por su nivel de seguridad ayuda a evaluar el desempeño individual de los conductores y el cumplimiento de los protocolos de seguridad. Las puntuaciones altas se correlacionan con prácticas de conducción más seguras.
- Información práctica: implementar un acompañamiento personalizado y medidas correctivas para los conductores con puntuaciones de seguridad bajas. Establecer una evaluación del examen del conductor cuando no se utilice la telemática. Utilizar estas puntuaciones para reconocer y recompensar los comportamientos de conducción segura, a fin de promover una cultura de la seguridad.

#### *3. Tasa de cumplimiento para el mantenimiento de los vehículos*

- Descripción: este indicador mide el porcentaje de vehículos que se someten a mantenimiento programado y revisiones de seguridad de manera oportuna, de acuerdo con el calendario de mantenimiento de la organización.

- Importancia: el mantenimiento periódico es fundamental para prevenir fallas mecánicas que puedan provocar accidentes. Una alta tasa de cumplimiento garantiza que los vehículos estén en condiciones óptimas.
- Información práctica: desarrollar un sólido sistema de seguimiento del mantenimiento y programar recordatorios automáticos. Abordar rápidamente cualquier retraso o incumplimiento en el mantenimiento para respetar las normas de seguridad de los vehículos.

#### 4. *Finalización y eficacia de la capacitación*

- Descripción: este indicador realiza un seguimiento de la tasa de finalización de los programas obligatorios de capacitación en seguridad vial para todos los conductores y evalúa la eficacia de estas sesiones de capacitación a través de evaluaciones previas y posteriores a la capacitación.
- Importancia: la capacitación permanente es fundamental para mantener a los conductores informados sobre las últimas prácticas y normas en materia de seguridad. Las tasas elevadas de finalización y eficacia son indicadores de una mano de obra bien informada y calificada.
- Información práctica: utilizar los comentarios y los resultados de las evaluaciones para perfeccionar el contenido de la capacitación y adaptar sus métodos de presentación. Promover la educación permanente mediante charlas de seguridad diarias de cinco minutos, talleres, simulaciones y cursos de actualización para mantener altos niveles de seguridad. Permitir que los conductores contribuyan a las charlas diarias para conocer mejor los riesgos viales actuales o los acontecimientos de la comunidad que puedan tener impacto en los itinerarios de conducción.

#### 5. *Cumplimiento de la reglamentación sobre seguridad vial*

- Descripción: este indicador mide el respeto por parte de la organización de la reglamentación y las normas de seguridad vial pertinentes, incluidas las relacionadas con los permisos de conducción, las normas de los vehículos y la seguridad de la carga.
- Importancia: el cumplimiento es fundamental para la seguridad jurídica y operativa. El incumplimiento puede dar lugar a multas, problemas legales y un mayor riesgo de accidentes. Las tasas elevadas de cumplimiento demuestran el compromiso de la organización con las normas reglamentarias.
- Información práctica: realizar auditorías y exámenes regulares para garantizar el cumplimiento de toda la reglamentación aplicable. Mantenerse al día de los cambios en las leyes y normas, e integrar los controles de cumplimiento en las operaciones diarias para evitar infracciones.

Existen muchos posibles indicadores de desempeño que pueden seguirse más allá de los mencionados aquí. La UPU sugiere que, mediante el seguimiento sistemático de estos indicadores o de otros similares, los operadores postales pueden comprender más claramente su desempeño en materia de seguridad vial, identificar áreas que deben ser mejoradas, así como aplicar estrategias eficaces para el mejoramiento de la seguridad vial en todas sus operaciones.

## **Pilar 2 – Usuarios viales más seguros**

### *Contratación y selección de conductores*

Garantizar la seguridad de los conductores es primordial para preservar la integridad y fiabilidad de las operaciones postales. La presente sección se centra en el proceso crítico de contratación y selección de conductores seguros. Es fundamental que la descripción del puesto de trabajo esté bien formulada, que defina claramente las expectativas y que esté en consonancia con los objetivos de seguridad. Las investigaciones de la American Trucking Associations (ATA) subrayan que las descripciones claras de los puestos de trabajo no solo mejoran el desempeño laboral, sino que también reducen las tasas de rotación. Además, la especificación de criterios de seguridad, como la ausencia de accidentes y el respeto de las leyes de seguridad vial, mejora significativamente los resultados en materia de seguridad. La consonancia de las descripciones de los puestos de trabajo con las políticas de seguridad de la organización fomenta una sólida cultura de la seguridad y reduce los accidentes laborales.

En el proceso de selección son indispensables la comprobación minuciosa de los antecedentes y las evaluaciones médicas. Las directrices y normas internacionales subrayan la importancia de estas medidas para garantizar la seguridad vial. La Directiva de la Comisión Europea sobre permisos de conducción obliga a realizar comprobaciones exhaustivas de los antecedentes, en busca de cualquier señal de alarma en el historial de conducción. Del mismo modo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) subraya la importancia de examinar los expedientes de conducción para identificar posibles riesgos. También es fundamental el respeto de las normas sanitarias, incluidas las pruebas de visión y de audición, tal como estipula la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Con la integración de un análisis detallado del historial de conducción, pruebas de alcohol y drogas y un seguimiento continuo de la salud, los operadores pretenden crear una plantilla de conductores segura y fiable. Estas medidas, respaldadas por amplias investigaciones y directrices de expertos mundiales, establecen un marco sólido para contratar y retener a conductores seguros, mejorando así el compromiso del Correo con la seguridad vial y la eficacia operativa.

Los siguientes componentes se enumeran sin ningún orden en particular.

### 1. *Descripción detallada del puesto*

- Expectativas claras: una descripción bien definida del puesto ayuda a garantizar que los candidatos comprendan las responsabilidades específicas y las normas de seguridad esperadas. Las investigaciones del Chartered Institute of Personnel and Development (CIPD) indican que las descripciones claras de los puestos reducen los índices de rotación y mejoran el desempeño del trabajo.
- Especificación de los criterios de seguridad: incluir criterios de seguridad específicos, como la ausencia de accidentes y el cumplimiento de las leyes de seguridad vial, para filtrar eficazmente a los candidatos. Según el Consejo Europeo de Seguridad en el Transporte (ETSC), las descripciones de puestos bien definidas pueden mejorar considerablemente los resultados en materia de seguridad.
- Consonancia con los objetivos de la organización: asegurarse de que la descripción del puesto se ajuste a las políticas y objetivos de seguridad de la organización, para promover una cultura de la seguridad. La Autoridad de Salud y Seguridad (HSE) de Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte subraya que la consonancia con los objetivos de seguridad reduce los accidentes laborales.

### 2. *Comprobaciones minuciosas de los antecedentes*

- Selección rigurosa: realizar comprobaciones detalladas de los antecedentes, incluidos los penales y la verificación de empleos anteriores, para identificar cualquier señal de alarma. La Agencia Europea para la Cooperación Policial (Europol) recomienda comprobar los antecedentes de los conductores comerciales.
- Estudio de los expedientes de conducción: evaluar los expedientes de conducción de los candidatos en cuanto a infracciones y accidentes en los últimos años. El Programa Internacional de Evaluación de Carreteras (iRAP) señala que los candidatos con un historial de conducción temeraria tienen más probabilidades de verse involucrados en futuros incidentes.
- Verificación por terceros: utilizar servicios de terceros para verificar la información y garantizar su exactitud, con el fin de mejorar la fiabilidad del proceso de selección. La investigación realizada por Safe Work Australia indica que las comprobaciones de terceros reducen significativamente los riesgos relacionados con la contratación.

### 3. *Evaluación del expediente de conducción*

- Análisis detallado del historial de conducción: examinar el historial de conducción para detectar patrones como el exceso de velocidad, la conducción bajo los efectos de alcohol o drogas o los accidentes que sean por culpa del conductor. Los estudios de la OMS demuestran que un expediente de conducción limpio es un fuerte indicador de un futuro comportamiento seguro al volante.
- Herramientas de evaluación de riesgos: utilizar herramientas avanzadas de evaluación de riesgos para analizar los expedientes de conducción. Según la National Road Safety Commission de Ghana, estas herramientas pueden predecir los niveles de riesgo de los conductores con gran precisión.
- Supervisión continua: implementar un sistema de supervisión continua de los expedientes de conducción para identificar cualquier nueva infracción o riesgo. El Transport Research Laboratory de Reino Unido recomienda la supervisión continua para mantener una plantilla de conductores seguros.

#### 4. *Evaluación médica y de aptitud física*

- Cumplimiento de las normas sanitarias: asegurarse de que los candidatos cumplan los requisitos sanitarios, incluidas las pruebas de visión y audición, tal como recomienda la OIT. La OMS señala que la aptitud física es fundamental para una conducción segura, ya que reduce el riesgo de accidentes relacionados con motivos médicos.
- Revisiones médicas periódicas: programar revisiones médicas periódicas para mantener la aptitud física y la salud del conductor. Las investigaciones realizadas por el Australian National Health and Medical Research Council demuestran que los controles periódicos de salud disminuyen el riesgo de episodios médicos repentinos durante la conducción.
- Documentación y certificación: verificar y mantener registros de todas las certificaciones médicas y pruebas de aptitud física. Las directivas de la Unión Europea exigen que los certificados médicos se actualicen periódicamente para garantizar su cumplimiento continuo.

#### 5. *Pruebas de detección de drogas y alcohol*

- Examen previo a la contratación: realizar pruebas exhaustivas de detección de drogas y alcohol previas a la contratación para asegurarse de que los candidatos no consumen sustancias. Según el Canadian Centre on Substance Use and Addiction, las pruebas de detección de drogas son esenciales para identificar posibles problemas de abuso de sustancias antes de la contratación.
- Programas de pruebas aleatorias: cuando el nivel de riesgo lo justifique, implementar programas de pruebas aleatorias de detección de drogas y alcohol para disuadir del abuso de sustancias y mantener la seguridad. Safe Work Australia destaca la importancia de gestionar los riesgos relacionados con el consumo de drogas y alcohol, sobre todo en los sectores de alto riesgo, e indica que algunas empresas implementan pruebas aleatorias como medida de control.
- Políticas de apoyo: elaborar políticas claras sobre el consumo de sustancias, que incluyan las consecuencias en caso de infracción, para promover un lugar de trabajo libre de drogas. Los estudios de la Agencia de la Unión Europea sobre Drogas indican que las políticas estrictas mejoran el cumplimiento y la seguridad. Las pruebas deben formar parte de un enfoque global e integrado.

#### 6. *Técnicas de entrevista conductuales*

- Preguntas situacionales: utilizar preguntas de entrevista situacionales y conductuales para evaluar las actitudes de seguridad y la capacidad de toma de decisiones de los candidatos. La Society for Human Resource Management aboga por las entrevistas conductuales, ya que predicen eficazmente el desempeño laboral.
- Análisis de incidentes pasados: preguntar sobre incidentes de conducción anteriores y cómo los afrontaron los candidatos para evaluar su capacidad de resolución de problemas bajo presión. Las investigaciones del National Safety Council (NSC) de Estados de América demuestran que el comportamiento pasado es un fuerte predictor del desempeño futuro.
- Concordancia con la cultura de la seguridad: evaluar la concordancia de los candidatos con la cultura y los valores de seguridad de la organización mediante preguntas específicas. La HSE recomienda evaluar su compatibilidad con la cultura de la organización para mejorar los compromisos en materia de seguridad.

#### 7. *Pruebas de habilidades y competencias*

- Evaluaciones prácticas de conducción: realizar pruebas prácticas de conducción para evaluar las competencias en condiciones reales, incluidas las maniobras de conducción defensiva. El iRAP apoya la idea de que las pruebas prácticas son un componente fundamental de la evaluación de los conductores.
- Exámenes de conocimientos: efectuar exámenes escritos que cubran las leyes, reglamentaciones y procedimientos de emergencia en materia de seguridad vial. Según el ETSC, la realización de pruebas de conocimientos exhaustivas es fundamental para asegurarse de que los conductores estén bien preparados.
- Escenarios simulados: utilizar simuladores de conducción para reproducir situaciones difíciles y evaluar las reacciones de los candidatos. Las investigaciones del Foro Internacional del Transporte (ITF) destacan la eficacia de los simuladores para mejorar los resultados de la capacitación de los conductores.

#### 8. *Verificación de la capacitación y la certificación*

- Verificación de credenciales: verificar todas las capacitaciones y certificaciones pertinentes, como el permiso de conductor comercial (CDL) exigido en Estados Unidos de América y los cursos de seguridad. La Agencia Ferroviaria de la Unión Europea (ERA) garantiza que todos los programas de capacitación sean legítimos y cumplan las normas de la Unión Europea.
- Educación permanente: fomentar y apoyar la educación y capacitación permanentes para mantener a los conductores actualizados en cuanto a las últimas prácticas y reglamentaciones en materia de seguridad. El NSC aboga por la educación permanente para mejorar los conocimientos y las competencias de los conductores.
- Sistema de seguimiento de la certificación: implementar un sistema de seguimiento para controlar el estado y las fechas de renovación de todas las certificaciones. Las normas de capacitación de la HSE hacen hincapié en la importancia de mantener actualizados los expedientes de certificación para mantener las normas de cumplimiento y seguridad.

#### 9. *Conocimientos sobre seguridad y cumplimiento*

- Evaluación de conocimientos: evaluar los conocimientos de los candidatos sobre las políticas de seguridad de la empresa, la reglamentación local y las exigencias internacionales en materia de cumplimiento. Las directrices de la OMS destacan que los conductores bien informados tienen menos probabilidades de infringir las reglas de seguridad.
- Preguntas basadas en situaciones hipotéticas: utilizar preguntas basadas en situaciones hipotéticas para evaluar cómo manejarían los candidatos las situaciones relacionadas con la seguridad. Las investigaciones del NSC demuestran que la capacitación basada en situaciones hipotéticas mejora la capacidad de toma de decisiones y los resultados en materia de seguridad.
- Educación permanente: brindar capacitación permanente sobre actualizaciones de seguridad y cambios en materia de cumplimiento para mantener informados a los conductores. La HSE recomienda sesiones periódicas de capacitación en seguridad para mantener altos niveles de cumplimiento y sensibilización en materia de seguridad.

#### 10. *Período de prueba y evaluación continua*

- Período de prueba estructurado: implementar un período de prueba con indicadores específicos de desempeño en materia de seguridad para evaluar de cerca a los nuevos empleados. Según la OIT, un período de prueba estructurado ayuda a identificar con antelación posibles problemas de seguridad.
- Evaluaciones periódicas de desempeño: realizar evaluaciones periódicas del desempeño durante el período de prueba, centrándose en la seguridad, el comportamiento en la conducción y el cumplimiento de las políticas de la empresa. Las investigaciones de la Asociación Internacional de Transporte Público indican que un seguimiento continuo durante el período de prueba mejora significativamente la seguridad.
- Comentarios y planes de mejoramiento: formular comentarios constructivos y desarrollar planes de mejoramiento para cualquier problema de desempeño identificado durante el período de prueba. Las mejores prácticas del NSC hacen hincapié en la importancia de los comentarios y el apoyo para mejorar el desempeño de los conductores en materia de seguridad.

Estos componentes funcionan juntos para establecer un marco sólido para la contratación y retención de conductores seguros en el servicio postal, mejorando así la seguridad vial general y la eficacia operativa.

Una vez que los conductores se hayan incorporado, el siguiente paso es asegurarse de que reciban la capacitación adecuada.

### *Capacitación de los empleados en materia de seguridad vial*

Garantizar la seguridad de los conductores postales es un aspecto fundamental para mantener un servicio de distribución eficaz y fiable. La presente sección se centra en la elaboración de un programa completo de capacitación en seguridad. Es vital contar con un plan de estudios estructurado que cubra temas esenciales como la conducción defensiva, el mantenimiento de vehículos y la respuesta en caso de emergencia. El ETSC aboga por un enfoque estructurado de la capacitación, que haga hincapié en la cobertura de todos los aspectos fundamentales de la seguridad. Además, es crucial asegurarse de que el programa de capacitación se actualice periódicamente para reflejar las últimas reglamentaciones y mejores prácticas en materia de seguridad, como destaca la Unión Internacional de Transporte por Carretera (IRU). Al armonizar el contenido de la capacitación con las prácticas operativas, los operadores mejoran la aplicabilidad y la eficacia de ese contenido, lo que refuerza la importancia de la capacitación contextual para mejorar la retención y el desempeño, como subraya el HSE.

La incorporación de métodos de capacitación interactivos es otra piedra angular del enfoque de la seguridad de los conductores. La utilización de simuladores de conducción para reproducir situaciones reales permite a los conductores practicar las respuestas a los peligros sin riesgo, un método que cuenta con el apoyo del iRAP. Los talleres prácticos y los juegos de rol mejoran aún más la experiencia de capacitación, ya que permiten a los conductores aplicar los conocimientos teóricos y simular situaciones de emergencia con eficacia. Las investigaciones del CIPD subrayan los beneficios del aprendizaje experimental y los juegos de rol para mejorar la capacidad de resolución de problemas. Además, el aprovechamiento de la tecnología mediante módulos de aprendizaje en línea, demostraciones de video y aplicaciones interactivas fomenta un entorno de aprendizaje flexible y atractivo. Estas tecnologías no solo mejoran los modos de presentación de los contenidos, sino que también aumentan el compromiso de los conductores y favorecen la retención de conocimientos, como sostienen el ETSC y la IRU. A través de estas estrategias de capacitación integrales e innovadoras, los Correos pueden aspirar a constituir un equipo de conductores bien preparados y conscientes de la seguridad.

#### *1. Programa completo de capacitación en seguridad*

- Plan de estudios estructurado: elaborar un plan de estudios detallado que cubra temas de seguridad esenciales, como la conducción defensiva, el mantenimiento de vehículos y la respuesta en caso de emergencia. El ETSC recomienda un enfoque estructurado para asegurar que todos los aspectos fundamentales de la seguridad se cubran de forma completa.
- Actualizaciones periódicas: asegurar que el programa de capacitación sea actualizado periódicamente para reflejar las últimas reglamentaciones de seguridad y las mejores prácticas. Las investigaciones de la IRU indican que las actualizaciones continuas aumentan la pertinencia y la eficacia de la capacitación.
- Integración con las prácticas operativas: armonizar el contenido de la capacitación con las prácticas operativas específicas del servicio postal para mejorar su aplicabilidad. La HSE destaca la importancia de la capacitación contextual para mejorar la retención y el desempeño.

#### *2. Utilización de métodos de capacitación interactivos*

- Capacitación por simulación: cuando sea factible, incorporar simuladores de conducción para reproducir situaciones reales, con el fin de ayudar a los conductores a practicar respuestas a diversos peligros sin riesgo. El iRAP destaca la eficacia de los simuladores en el mejoramiento de la capacidad de toma de decisiones y los tiempos de reacción.
- Talleres prácticos: los operadores designados pueden organizar talleres prácticos y sesiones prácticas que permitan a los conductores aplicar los conocimientos teóricos en entornos controlados. Según el CIPD, el aprendizaje experimental mejora significativamente la retención y aplicación de capacidades. Estos escenarios pueden proponerse a través de capacitación en línea o en simuladores en sala, cuando estén disponibles.
- Juegos de rol: utilizar ejercicios de juegos de rol para simular situaciones de emergencia y escenarios de toma de decisiones. Las investigaciones del ITF demuestran que los juegos de rol mejoran la capacidad de resolución de problemas y preparan a los conductores para los desafíos de la vida real.

### 3. *Incorporación de tecnología y herramientas multimedia*

- Módulos de aprendizaje en línea: desarrollar módulos de capacitación en línea que los conductores puedan completar a su propio ritmo, para mejorar la flexibilidad y la accesibilidad. El ETSC apoya el aprendizaje en línea como método eficaz para ofrecer contenidos coherentes y atractivos.
- Demostraciones en video: utilizar videos y animaciones para demostrar procedimientos y escenarios de seguridad complejos, para hacer que la capacitación sea más atractiva. Los estudios del ITF demuestran que los contenidos multimedia mejoran la comprensión y la retención de las prácticas de seguridad.
- Aplicaciones y herramientas interactivas: implementar aplicaciones móviles y herramientas interactivas para la capacitación, organizar cuestionarios y obtener comentarios, para promover el aprendizaje permanente. La IRU destaca las ventajas de la tecnología para mejorar el compromiso de los conductores y la retención de conocimientos.

### 4. *Evaluación periódica y completa*

- Evaluaciones antes y después de la capacitación: realizar evaluaciones antes y después de la capacitación para medir los conocimientos adquiridos y los aspectos que deben mejorarse. Las investigaciones de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) indican que las evaluaciones ayudan a detectar lagunas de aprendizaje y a reforzar conceptos clave.
- Pruebas prácticas de conducción: incluir pruebas prácticas de conducción para evaluar las competencias de los conductores en condiciones reales, asegurándose de que apliquen la capacitación con eficacia. El ETSC recomienda las pruebas prácticas como componente fundamental de la evaluación de los conductores.
- Mecanismos de formulación de comentarios: establecer mecanismos sólidos de formulación de comentarios, que permitan a los capacitadores y a los conductores discutir el desempeño y las áreas que requieren un mayor desarrollo. Según la HSE, los comentarios continuos son fundamentales para mejorar el desempeño de los conductores y la sensibilización en materia de seguridad.

### 5. *Educación permanente y certificación*

- Programas de educación continua: ofrecer sesiones y talleres de capacitación permanente para mantener a los conductores actualizados sobre las últimas tendencias y reglamentaciones en materia de seguridad. El ETSC recomienda la educación continua para mantener altos niveles de seguridad y cumplimiento.
- Certificación y recertificación: implementar un sistema para certificar a los conductores una vez completada la capacitación y exigir una recertificación periódica. La IRU subraya la importancia de la certificación periódica para asegurar la competencia y el cumplimiento continuos.
- Módulos de capacitación especializados: ofrecer módulos de capacitación especializados para distintas condiciones de conducción, como la conducción nocturna, en condiciones meteorológicas adversas y en entornos urbanos. La HSE destaca las ventajas de la capacitación específica para mejorar la preparación del conductor para conducir en diversas condiciones.

### 6. *Énfasis en las técnicas de conducción defensiva*

- Competencias fundamentales de conducción defensiva: enseñar técnicas fundamentales de conducción defensiva, como la observación, la anticipación de peligros y el mantenimiento de distancias seguras de aproximación. El ETSC afirma que los cursos de conducción defensiva reducen significativamente las tasas de accidentes.
- Maniobras avanzadas de conducción: incluir en la capacitación maniobras avanzadas de conducción, como el frenado de emergencia, el viraje evasivo y el control de derrapes. Las investigaciones del iRAP indican que la capacitación en técnicas avanzadas de conducción reduce la probabilidad de colisiones.
- Simulación de situaciones peligrosas: utilizar simulaciones para exponer a los conductores a peligros potenciales, con el fin de permitirles practicar maniobras evasivas en un entorno seguro. La IRU apoya la simulación de peligros como método eficaz para mejorar la preparación de los conductores.

### 7. *Énfasis en la salud y el bienestar*

- Capacitación en salud y aptitud física: integrar programas de salud y aptitud física, haciendo hincapié en la importancia del bienestar físico para una conducción segura. La OMS destaca que una buena salud y aptitud física reducen significativamente el riesgo de urgencias médicas durante la conducción.
- Técnicas de gestión del estrés: enseñar técnicas de gestión del estrés y de relajación para ayudar a los conductores a afrontar la presión de las largas jornadas y las condiciones difíciles. La EU-OSHA señala que la gestión del estrés mejora la concentración y reduce los riesgos de accidente.
- Controles de salud periódicos: alentar a los conductores a someterse periódicamente a controles de salud y revisiones médicas. La OIT ordena la realización de controles de salud para asegurarse de que los conductores cumplan las normas de aptitud física, reduciendo así el riesgo de incidentes relacionados con la salud.

### 8. *Utilización de estudios de caso reales*

- Análisis de accidentes y conatos de accidente: estudiar los accidentes y conatos de accidente reales para poner de relieve las lecciones aprendidas e identificar medidas preventivas. La IRU recomienda utilizar estudios de caso para demostrar las consecuencias de las prácticas inseguras y la importancia del cumplimiento de los protocolos de seguridad.
- Debates interactivos sobre casos: facilitar debates interactivos sobre estudios de caso y animar a los conductores a analizar situaciones y proponer soluciones. El ETSC apoya los debates sobre estudios de caso como una poderosa herramienta para desarrollar el pensamiento crítico y la capacidad de resolución de problemas.
- Oradores invitados y sesiones de expertos: invitar a supervivientes de accidentes, expertos en seguridad y funcionarios encargados de la aplicación de la ley para que compartan sus experiencias y puntos de vista en persona o por video. El ITF destaca el impacto de las historias personales y los consejos de expertos en el mejoramiento de la sensibilización de los conductores y su compromiso con la seguridad.

### 9. *Mejoramiento continuo y bucle de formulación de comentarios*

- Revisiones periódicas de la capacitación: realizar revisiones periódicas del programa de capacitación para incorporar los comentarios y las lecciones aprendidas de los incidentes y conatos de accidente. La HSE asesora sobre los procesos de mejoramiento continuo para mejorar la eficacia de la capacitación y los resultados en materia de seguridad.
- Encuestas de satisfacción a los conductores: utilizar encuestas y formularios de comentarios para recabar las opiniones de los conductores en cuanto al contenido, la realización y la eficacia de la capacitación. El ETSC subraya que los comentarios de los conductores son fundamentales para perfeccionar los programas de capacitación y abordar los desafíos prácticos.
- Seguimiento y análisis del desempeño: implementar un sistema para el seguimiento de los indicadores de desempeño de la capacitación y utilizar el análisis para identificar tendencias y áreas que deben ser mejoradas. La IRU apoya los enfoques basados en datos para evaluar el impacto de la capacitación y mejorar el desempeño de los conductores en materia de seguridad.

La incorporación de algunos o todos estos componentes mejorará la seguridad, las competencias y el bienestar de los conductores postales, asegurando así operaciones más seguras y eficientes.

## **Pilar 3 – Vehículos más seguros**

### *Gestión de la flota*

En el contexto de la seguridad vial, una flota bien gestionada es fundamental para que los operadores postales aseguren la prestación puntual, segura y eficaz de los servicios. Esta sección del documento de orientación analiza los aspectos clave de la gestión de flotas, haciendo hincapié en la importancia de mantener una flota adecuada y bien gestionada. Una gestión eficaz de la flota implica la implementación de rigurosos calendarios de mantenimiento periódico, la adopción de tecnologías avanzadas para los vehículos y el fomento de una cultura de seguridad y cumplimiento. El mantenimiento y las inspecciones regulares de los vehículos, el

cumplimiento de las directrices del fabricante y la integración de tecnologías de seguridad de vanguardia son elementos fundamentales que no solo mejoran el desempeño de los vehículos, sino que también reducen significativamente la probabilidad de fallas mecánicas y accidentes. Mediante el respeto de protocolos de mantenimiento exhaustivos y el aprovechamiento de las tecnologías modernas, los operadores postales pueden asegurarse de que su flota se mantenga en condiciones óptimas, mejorando así la seguridad vial y la fiabilidad operativa.

La adopción de tecnologías automotrices avanzadas, cuando sea posible, y de sólidos programas de capacitación en materia de seguridad refuerza aún más la red de seguridad de los conductores postales. Las tecnologías como los sistemas antibloqueo de frenos (ABS), el control electrónico de estabilidad (ESC) y los sistemas telemáticos son fundamentales para mejorar la seguridad de los vehículos y la eficacia operativa. Además, la capacitación permanente de los conductores en prácticas de seguridad, las tecnologías automotrices avanzadas y las evaluaciones periódicas del desempeño cumplen un papel fundamental en la reducción de los riesgos asociados a la utilización de los vehículos. Mediante la integración de estas mejores prácticas y el mantenimiento de estrictas normas de seguridad y cumplimiento, los operadores postales pueden crear un entorno de conducción más seguro, reducir las interrupciones operativas y mejorar la eficacia general de la flota. Mediante el compromiso permanente con estos principios, el objetivo es conformar una flota que no solo cumpla las exigencias reglamentarias, sino que también establezca nuevos criterios de referencia en materia de seguridad y eficacia en el sector de los servicios postales.

### *Importancia de una flota adecuada y bien gestionada*

La gestión de flotas puede ser un sistema complejo, pero los seis factores clave siguientes contribuyen a la constitución de una flota eficaz y bien gestionada.

#### *1. Mantenimiento e inspecciones regulares de los vehículos*

- Planes de mantenimiento programado: establecer un calendario de mantenimiento de rutina de todos los vehículos de la flota para asegurarse de que se mantengan en condiciones óptimas. La Asociación de Fabricantes Europeos de Automóviles (ACEA) subraya que el mantenimiento periódico reduce la probabilidad de fallas mecánicas, mejorando así la seguridad vial.
- Cumplimiento con las directrices del fabricante: seguir las directrices de mantenimiento del fabricante para mantener las garantías de los vehículos y las normas de desempeño. La Fundación RAC de Reino Unido destaca que el cumplimiento de los intervalos de mantenimiento recomendados prolonga la vida útil y la fiabilidad del vehículo.
- Protocolos de inspección completos: implementar protocolos de inspección exhaustivos que cubran los sistemas críticos, como los frenos, los neumáticos, las luces y los niveles de líquidos. Los estudios del ETSC demuestran que las inspecciones periódicas son fundamentales para la detección temprana de posibles problemas, lo que reduce el riesgo de accidentes.

#### *2. Adopción de tecnologías automotrices avanzadas*

- Instalación de elementos de seguridad: equipar los vehículos con tecnologías de seguridad avanzadas, como ABS, ESC y control de puntos ciegos. El Programa europeo de evaluación de automóviles (Euro NCAP) señala que estos elementos reducen considerablemente la gravedad y la frecuencia de las colisiones.
- Integración de un software de gestión de flotas: utilizar un software de gestión de flotas para controlar el desempeño de los vehículos, los calendarios de mantenimiento y el comportamiento de los conductores en tiempo real. La IRU subraya que la integración de la tecnología mejora la eficacia operativa y la gestión de la seguridad.
- Utilización de sistemas telemáticos: implementar sistemas telemáticos para el seguimiento de la ubicación del vehículo, la velocidad y el comportamiento del conductor. Las investigaciones realizadas por Transport Canada demuestran que la telemática puede mejorar la planificación de itinerarios, reducir el consumo de combustible y mejorar el cumplimiento de las normas de seguridad.

### 3. *Implementación de una sólida política de flota*

- Políticas de seguridad y operativas claras: elaborar y aplicar políticas claras sobre el uso de los vehículos, las normas de seguridad y la conducta de los conductores. La HSE de Reino Unido subraya la importancia de contar con políticas bien definidas para asegurar la coherencia y el cumplimiento en toda la flota.
- Documentación y procedimientos de cumplimiento: mantener registros detallados de todas las políticas, procedimientos y documentación de cumplimiento. La IRU exige una documentación detallada para garantizar el cumplimiento de la reglamentación y facilitar las auditorías y las inspecciones
- Revisiones y actualizaciones periódicas de las políticas: realizar revisiones periódicas de las políticas de flota para incorporar las modificaciones introducidas en las reglamentaciones, la tecnología y las mejores prácticas del sector. Las investigaciones de la OIT indican que las actualizaciones periódicas permiten conservar la pertinencia y la eficacia de las políticas.

### 4. *Adopción de estrategias de gestión del combustible*

- Implementación de sistemas de control del combustible: instalar sistemas de control del combustible para hacer un seguimiento de su uso, detectar fugas e identificar ineficiencias. La Agencia Internacional de la Energía (AIE) sugiere que los sistemas de gestión del combustible ayudan a reducir los costos de combustible y a minimizar el impacto ambiental.
- Promoción de prácticas de conducción que ahorren combustible: capacitar a los conductores en técnicas de conducción que ahorren combustible, como mantener velocidades óptimas, reducir el tiempo de ralentí y planificar itinerarios eficientes. La Agencia Europea de Medio Ambiente señala que las prácticas de conducción que ahorran combustible pueden reducir significativamente el consumo de combustible y los costos de explotación.
- Control periódico de los datos de consumo de combustible: analizar periódicamente los datos de consumo de combustible para identificar tendencias, optimizar itinerarios e implementar medidas de ahorro. El Consejo Internacional sobre Transporte Limpio destaca que la gestión del combustible basada en datos mejora la eficiencia global de la flota.

### 5. *Énfasis en la seguridad y el cumplimiento*

- Respeto de las normas reglamentarias: asegurar que todas las operaciones de la flota cumplan con la reglamentación local, regional e internacional, incluidas las normas de seguridad y las leyes ambientales. La ERA y la Comisión Económica de las Naciones Unidas para Europa establecen directrices que deben seguirse estrictamente para evitar sanciones legales y mejorar la seguridad.
- Implementación de capacitación y simulacros en materia de seguridad: realizar de manera periódica simulacros y sesiones de capacitación en materia de seguridad para los conductores a fin de prepararlos para situaciones de emergencia, como accidentes, incendios y urgencias médicas. La IRU subraya que la capacitación proactiva en materia de seguridad mejora la preparación de los conductores y reduce los riesgos de accidente.
- Auditorías e inspecciones periódicas de cumplimiento: programar auditorías e inspecciones rutinarias para asegurar el cumplimiento continuo de las exigencias de seguridad y reglamentarias. La HSE y la OIT abogan por controles de cumplimiento continuos para mantener las normas de seguridad y la integridad operativa.

### 6. *Elaboración de un programa de mantenimiento preventivo*

- Establecimiento de calendarios de mantenimiento preventivo: crear y seguir calendarios de mantenimiento preventivo para hacer frente al desgaste antes de que se produzcan fallas. La ACEA considera que el mantenimiento preventivo es esencial para minimizar los tiempos de inactividad y prolongar la vida útil de los vehículos.
- Utilización de tecnologías de mantenimiento predictivo: implementar tecnologías de mantenimiento predictivo, como sensores y análisis de datos, para predecir y prevenir posibles fallas en los vehículos. Las investigaciones del ITF demuestran que el mantenimiento predictivo reduce las reparaciones no planificadas y mejora la fiabilidad de la flota.

- Capacitación del personal de mantenimiento: asegurar que el personal de mantenimiento esté capacitado en las últimas técnicas y tecnologías de reparación para mejorar sus competencias y eficiencia. La IRU destaca que un personal de mantenimiento bien capacitado es fundamental para mantener el desempeño y la seguridad de la flota.

Todos estos elementos contribuyen a una flota bien gestionada que mejora la seguridad, la eficacia y el cumplimiento de las normas por parte de los operadores postales. A continuación, esta guía examinará los componentes que conforman un sistema sólido de mantenimiento preventivo y de reparación después de accidentes.

*Componentes de un sistema eficaz de mantenimiento preventivo, de reparación después de accidentes y de control*

La creación de un sistema sólido de gestión de la seguridad vial implica no solo respuestas inmediatas a los accidentes, sino también medidas proactivas para prevenirlos. Un aspecto clave de este enfoque proactivo es el desarrollo de sistemas eficaces de mantenimiento preventivo, de reparación después de accidentes y de control. Esta sección describe los componentes esenciales de dichos sistemas, diseñados para garantizar la fiabilidad de los vehículos, mejorar la seguridad y optimizar la eficacia operativa.

*1. Calendario completo de mantenimiento preventivo*

- Intervalos de mantenimiento de rutina: establecer y cumplir un calendario estricto para las tareas de mantenimiento periódico, como cambios de aceite, rotaciones de neumáticos e inspecciones de frenos. La ACEA subraya que un mantenimiento periódico ayuda a prevenir averías y prolonga la vida útil del vehículo.
- Cumplimiento con las directrices del fabricante: seguir las directrices de mantenimiento recomendadas por el fabricante para asegurar que las garantías del vehículo sigan siendo válidas y para mantener un desempeño óptimo. Las investigaciones de la Organización Internacional de Fabricantes de Automóviles (OICA) indican que el respeto de estas directrices es crucial para la fiabilidad y seguridad del vehículo.
- Utilización de sistemas de seguimiento del mantenimiento: implementar un sistema digital de seguimiento del mantenimiento para controlar los calendarios, registrar el historial de servicio y emitir alertas para las próximas tareas de mantenimiento. La IRU destaca que los sistemas automatizados de seguimiento mejoran la eficacia y reducen el riesgo de que no se realice el mantenimiento.

*2. Protocolos de inspección detallados*

- Inspecciones antes y después de un trayecto: exigir a los conductores que realicen inspecciones detalladas antes y después de un trayecto para identificar y solucionar cualquier inconveniente antes de que se convierta en un problema grave.
- Controles minuciosos de los vehículos: elaborar una lista de verificación que incluya componentes esenciales como frenos, neumáticos, luces y niveles de líquidos para asegurar que no se pase por alto ningún aspecto. El ETSC señala que las inspecciones minuciosas son fundamentales para detectar a tiempo posibles peligros.
- Integración con el software de gestión de flotas: utilizar el software de gestión de flotas para documentar los resultados de las inspecciones, controlar las reparaciones y programar las operaciones de mantenimiento. La investigación apoya la utilización de herramientas informáticas para racionalizar los procesos de inspección y mejorar el cumplimiento.

*3. Capacitación del personal de mantenimiento*

- Programas de capacitación permanente: ofrecer capacitación periódica al personal de mantenimiento sobre las últimas técnicas de reparación, las normas de seguridad y las nuevas tecnologías. La IRU destaca que la educación permanente asegura que los técnicos estén bien preparados para manejar los sistemas de los vehículos modernos.
- Certificación y acreditación: promover o exigir certificaciones de organismos reconocidos como la ACEA o programas de capacitación específicos del fabricante para mejorar las competencias y la credibilidad del personal de mantenimiento. La ACEA subraya que los técnicos certificados son más eficaces a la hora de diagnosticar problemas y reparar las piezas.

- Conocimiento de las herramientas de diagnóstico: asegurarse de que el personal de mantenimiento sea competente en la utilización de herramientas de diagnóstico y software para identificar y resolver rápidamente los problemas mecánicos. Las investigaciones del ITF demuestran que las herramientas de diagnóstico mejoran significativamente la precisión y la eficacia de las reparaciones.
4. *Establecimiento de un sistema de control de calidad*
- Inspección y controles de calidad: implementar un sistema de control de calidad que incluya inspecciones y controles de calidad exhaustivos después de cada tarea de mantenimiento o reparación. El National Institute for Automotive Service Excellence (ASE), que cubre Estados Unidos de América y Canadá, subraya que el control de calidad garantiza que todas las reparaciones cumplan con las normas de seguridad y de desempeño.
  - Utilización de piezas y materiales de calidad: especificar la utilización de piezas y materiales de alta calidad del fabricante del equipo original o del mercado de repuestos certificados para todas las reparaciones y tareas de mantenimiento. La National Automotive Service Task Force (NASTF), que cubre Estados Unidos de América y Canadá, subraya la importancia de utilizar piezas de calidad para mantener la seguridad y el desempeño de los vehículos.
  - Capacitación y certificación de los técnicos: asegurarse de que el personal de mantenimiento esté capacitado y certificado en las últimas técnicas de reparación y normas del sector. La Automotive Service Association apoya la capacitación permanente para mantener altos niveles de calidad de la mano de obra y de las reparaciones.
5. *Adopción de tecnología para diagnósticos y reparaciones*
- Implementación de herramientas de diagnóstico: cuando sea posible, invertir en herramientas de diagnóstico y software avanzados que puedan identificar con rapidez y precisión problemas de los vehículos. El ITF destaca que las modernas herramientas de diagnóstico mejoran la rapidez y precisión del diagnóstico de los vehículos.
  - Integración de datos telemáticos: utilizar los datos telemáticos para controlar el desempeño de los vehículos en tiempo real e identificar posibles problemas antes de que provoquen fallas. Transport Canada apoya la telemática como herramienta valiosa para el mantenimiento predictivo y el control de la seguridad.
  - Capacitación en nuevas tecnologías: garantizar que el personal de mantenimiento reciba capacitación sobre las últimas tecnologías automotrices, incluidos los sistemas de vehículos híbridos y eléctricos. La AIE hace hincapié en que la capacitación en nuevas tecnologías es esencial para mantener una flota moderna y eficiente.
6. *Proceso riguroso de reparación después de accidentes*
- Establecimiento de protocolos de reparación: desarrollar protocolos normalizados de reparación después de accidentes, que incluyan procedimientos de evaluación, exigencias de documentación y directrices de reparación. La ACEA recomienda protocolos claros para asegurar que las reparaciones cumplan con las normas de seguridad y calidad.
  - Asociaciones con talleres de reparación reconocidos: establecer asociaciones con talleres certificados que cumplan las normas del sector y tengan una trayectoria reconocida. La Federación Internacional del Automóvil (FIA) aboga por la colaboración con talleres reconocidos para garantizar reparaciones de alta calidad y mantener la integridad de los vehículos.
7. *Establecimiento de un sistema de formulación de comentarios y mejoramiento continuo*
- Revisión periódica de los registros de mantenimiento: realizar revisiones periódicas de los registros de mantenimiento para identificar tendencias, problemas recurrentes y oportunidades de mejora. El ETSC aboga por la revisión continua para mejorar las prácticas de mantenimiento y prevenir problemas futuros.
  - Implementación de bucles de formulación de comentarios: crear bucles de formulación de comentarios en los que los conductores y el personal de mantenimiento puedan señalar problemas y sugerir mejoras en función de sus experiencias. Las investigaciones de la IRU demuestran que los bucles de formulación de comentarios mejoran la comunicación e impulsan el mejoramiento continuo.

- Análisis comparativo con las normas del sector: comparar las prácticas de mantenimiento y reparación con las normas y mejores prácticas del sector para identificar áreas que deben ser mejoradas. La Automotive Maintenance and Repair Association (AMRA) recomienda el análisis comparativo para garantizar que las prácticas estén actualizadas y sean eficaces.

#### 8. *Gestión de flotas y estrategia de comunicación sólidas*

- Sistema centralizado de gestión de flotas: utilizar un sistema centralizado para gestionar las operaciones de la flota, los calendarios de mantenimiento y el historial de reparaciones. La Fleet Management Association (FMA) destaca las ventajas de la gestión centralizada para mejorar la eficacia y la supervisión.
- Utilización de indicadores de desempeño: implementar indicadores de desempeño para evaluar la eficacia de las actividades de mantenimiento y reparación, como el tiempo de inactividad de los vehículos, los costos de reparación y el cumplimiento de los calendarios de mantenimiento. La IRU apoya la utilización de indicadores de desempeño para mejorar la gestión de flotas y la eficacia operativa.

#### 9. *Implementación de un sistema digital de gestión del mantenimiento*

- Automatización de la planificación del calendario de mantenimiento: cuando sea posible, utilizar un sistema digital para automatizar los calendarios de mantenimiento, los recordatorios y el seguimiento de las tareas, y reducir así el riesgo de que no se realice el mantenimiento. La FMA destaca que la automatización mejora el cumplimiento y la eficacia operativa.
- Integración con datos telemáticos: integrar el sistema de gestión del mantenimiento con los datos telemáticos para controlar el desempeño del vehículo y predecir las necesidades de mantenimiento sobre la base de datos en tiempo real. La Federal Motor Carrier Safety Administration (FMCSA), de Estados Unidos de América, apoya la utilización de la telemática para el mantenimiento proactivo y la reducción de los tiempos de inactividad imprevistos.
- Mantenimiento centralizado de registros: mantener una base de datos digital centralizada accesible al personal autorizado para todos los registros de mantenimiento, incluido el historial de servicio, las inspecciones y las reparaciones. Las investigaciones de la National Highway Traffic Safety Administration (NHTSA), de Estados Unidos de América, demuestran que los registros centralizados mejoran la responsabilización y racionalizan las auditorías de cumplimiento.

#### 10. *Respeto de los calendarios de mantenimiento del fabricante*

- Cumplimiento del calendario de mantenimiento del fabricante: implementar y seguir estrictamente el calendario de mantenimiento recomendado por el fabricante para garantizar un desempeño óptimo del vehículo y el cumplimiento de la garantía. El ASE recomienda seguir las directrices de los fabricantes de equipos originales para evitar el desgaste prematuro y las fallas mecánicas.
- Documentación de los registros de mantenimiento: mantener registros detallados de todas las actividades de mantenimiento realizadas de acuerdo con el calendario del fabricante, incluyendo fechas, servicios realizados y notas del técnico. La AMRA destaca que la documentación detallada es fundamental para el seguimiento del estado del vehículo y las reclamaciones de garantía.
- Capacitación sobre los protocolos del fabricante: asegurarse de que el personal de mantenimiento reciba capacitación sobre los protocolos del fabricante y los últimos procedimientos de servicio para todos los modelos de vehículos de la flota. La NASTF apoya la capacitación permanente para mantener a los técnicos actualizados en cuanto a las especificaciones del fabricante y las técnicas de reparación.

Invertir tiempo y recursos en la creación de sistemas completos y eficaces de mantenimiento preventivo, reparación después de accidentes y control para los operadores postales contribuirá a la eficacia del programa de seguridad vial.

Junto con un programa eficaz de mantenimiento preventivo y de reparación después de accidentes, es igualmente importante contar con un sistema eficaz de respuesta posterior a una colisión.

La siguiente sección cubrirá las etapas y protocolos esenciales que deben seguirse inmediatamente después de un accidente, para garantizar la seguridad de los conductores, pasajeros y otros usuarios de la carretera. También presentará los procedimientos para informar sobre los incidentes, llevar a cabo investigaciones exhaustivas e implementar medidas correctivas para evitar que se produzcan otros accidentes en el futuro.

Mediante el establecimiento de una sólida estrategia de respuesta posterior a una colisión, los operadores postales pueden reducir al mínimo el tiempo de inactividad, gestionar las responsabilidades y mejorar continuamente su desempeño general en materia de seguridad.

#### **Pilar 4 – Respuesta posterior a una colisión**

Una respuesta eficaz posterior a una colisión es crucial para garantizar la seguridad vial y minimizar el impacto de los accidentes en los que se ven implicados operadores postales. Esta sección profundiza en los aspectos fundamentales del diagnóstico y la investigación de accidentes y presenta un enfoque estructurado para comprender y analizar los incidentes viales. La base de este proceso es el establecimiento de un protocolo completo de investigación de accidentes, que abarque procedimientos normalizados, documentación rigurosa y una capacitación especializada de los investigadores. Mediante el respeto de estos protocolos, los operadores postales pueden garantizar la coherencia y minuciosidad, lo que facilita diagnósticos precisos y contribuye a la prevención de futuros incidentes.

La integración de herramientas de análisis forense de accidentes, como software de reconstrucción de colisiones y grabadoras de datos de los vehículos, mejora la capacidad de analizar y comprender la dinámica de los accidentes de tránsito. La realización de inspecciones minuciosas de los vehículos después de los accidentes, que incluyan evaluaciones mecánicas y análisis forenses de los daños, ayuda aún más a determinar las causas de las colisiones. La integración eficaz de los testimonios de conductores y testigos, la coordinación con los organismos encargados de la aplicación de la ley y los servicios de emergencia, y el análisis y la elaboración de informes completos después de la investigación contribuyen colectivamente a crear un marco sólido para diagnosticar y abordar los accidentes de tránsito. Este enfoque global no solo mejora la precisión de las investigaciones, sino que también contribuye a la elaboración de recomendaciones de seguridad específicas, fomentando en última instancia un entorno operativo más seguro para los operadores postales.

##### *Diagnóstico e investigación de los accidentes de tránsito*

El operador postal puede implementar los siguientes sistemas para facilitar el proceso de investigación y diagnóstico de accidentes.

##### *1. Establecimiento de un protocolo completo de investigación de accidentes*

- Procedimientos normalizados: elaborar e implementar protocolos normalizados para la investigación de accidentes, que incluyan procedimientos por etapas para la evaluación del lugar, la recolección de pruebas y la documentación. Según el ETSC, los protocolos normalizados garantizan la coherencia y minuciosidad de las investigaciones, lo que es crucial para un diagnóstico preciso y la prevención de futuros incidentes.
- Requisitos de documentación: asegurarse de que el protocolo incluya requisitos de documentación detallados, como fotografías, declaraciones de testigos y evaluaciones de daños. Euro NCAP destaca que una documentación completa ayuda a reconstruir con precisión los escenarios de los accidentes y contribuye a un análisis eficaz.
- Capacitación en investigación: brindar a los investigadores de la organización capacitación especializada sobre las últimas técnicas y tecnologías de investigación de accidentes. Las investigaciones de la IRU indican que la capacitación permanente de los investigadores mejora su capacidad para analizar escenarios de accidentes complejos e identificar los factores que contribuyen a ellos.

##### *2. Utilización de herramientas de análisis forense de accidentes*

- Software de reconstrucción de colisiones: cuando sea posible, los operadores pueden emplear software avanzado de reconstrucción de colisiones para analizar los datos de los accidentes y simular escenarios de choque. El ITF apoya la utilización de este tipo de software para una reconstrucción precisa, que ayude a comprender la dinámica de la colisión y a identificar las causas profundas.
- Cajas negras y grabadoras de datos de los vehículos: cuando el operador disponga de estos equipos, examinar los datos de las cajas negras del vehículo y de las grabadoras de datos de eventos (EDR) para evaluar el desempeño del vehículo y las acciones del conductor que dieron lugar al accidente. Las investigaciones realizadas por Transport Canada demuestran que los datos EDR tienen un valor incalculable para detectar problemas específicos y comprender la secuencia de los acontecimientos.

- Tecnologías de cartografía del lugar del accidente: cuando sea posible, utilizar tecnologías como el GPS y el escáner láser para crear mapas precisos del lugar del accidente. El ETSC señala que una cartografía precisa del lugar de los hechos permite un mejor análisis y ayuda a reconstruir la colisión con gran fidelidad.
3. *Realización de inspecciones minuciosas de los vehículos después del accidente*
- Evaluaciones mecánicas: realizar inspecciones detalladas de los sistemas mecánicos del vehículo, incluidos los frenos, los neumáticos y los elementos de dirección, para identificar posibles fallas o funcionamientos defectuosos. El NSC subraya que las evaluaciones mecánicas son fundamentales para determinar si los defectos del vehículo contribuyeron al accidente.
  - Análisis forense de los daños: analizar los patrones de daños del vehículo para comprender las fuerzas involucradas en la colisión y el impacto en los sistemas de seguridad del vehículo. Las investigaciones del Insurance Institute for Highway Safety (IIHS) indican que el análisis forense de los daños aporta información sobre el desempeño del vehículo durante el accidente.
  - Recopilación de los registros de mantenimiento de los vehículos: revisar el historial de mantenimiento del vehículo para asegurarse de que todas las reparaciones y tareas de mantenimiento se hayan llevado a cabo según lo requerido. La Automobile Association (AA) destaca que mantener registros precisos ayuda a evaluar si los fallos mecánicos podrían haber contribuido a la colisión.
4. *Integración de los testimonios de conductores y testigos*
- Entrevistas a los conductores: realizar entrevistas exhaustivas con los conductores implicados en el accidente para recabar sus puntos de vista y dar cuenta de sus acciones previas al incidente. La IRU recomienda realizar entrevistas pormenorizadas a los conductores para recabar información pertinente que pueda no resultar evidente únicamente a partir de las pruebas físicas.
  - Declaraciones de testigos: recoger y analizar las declaraciones de los testigos para obtener puntos de vista adicionales sobre el accidente. Las investigaciones del ETSC demuestran que los testimonios de los testigos pueden aportar un contexto crucial y corroborar las pruebas físicas.
  - Análisis del comportamiento del conductor: evaluar el comportamiento del conductor, incluido el respeto de los protocolos de seguridad y las posibles distracciones, como parte de la investigación. La EU-OSHA subraya la importancia de analizar el comportamiento del conductor para comprender los factores humanos que contribuyen a los accidentes.
5. *Coordinación con los organismos encargados de la aplicación de la ley y los servicios de emergencia*
- Colaboración con los organismos encargados de la aplicación de la ley: trabajar en estrecha colaboración con los organismos encargados de la aplicación de la ley locales para asegurar que sus conclusiones e informes se integren en la investigación. El ETSC señala que la colaboración con los organismos encargados de la aplicación de la ley mejora la exhaustividad de la investigación y garantiza el cumplimiento de las exigencias legales.
  - Informes médicos de emergencia: incluir los informes médicos de emergencia en la investigación para evaluar las lesiones y su relación con la dinámica del accidente. Las investigaciones realizadas por la Sociedad Europea de Medicina de Emergencia ponen de relieve que los informes médicos proporcionan información sobre la gravedad de la colisión y el posible impacto en los ocupantes del vehículo.
  - Intercambio de información entre organismos: facilitar el intercambio de información entre los distintos organismos implicados en la investigación, incluidos los encargados de la aplicación de las normas de tránsito, las unidades de investigación de accidentes y los departamentos de seguridad. El ITF aboga por la colaboración entre organismos para mejorar la exhaustividad y precisión de las investigaciones de accidentes.

## 6. *Análisis y elaboración de informes después de la investigación*

- Realización de informes exhaustivos: preparar informes detallados que resuman las conclusiones, con inclusión de las causas, los factores contribuyentes y las recomendaciones para prevenir futuros accidentes. La IRU resalta que la elaboración de informes minuciosos es fundamental para implementar medidas correctivas y mejorar las prácticas de seguridad.
- Identificación de problemas sistémicos: analizar los resultados de la investigación para identificar cualquier problema o patrón sistémico que pueda indicar problemas de seguridad más amplios. Las investigaciones del ETSC sugieren que la identificación de problemas sistémicos ayuda a abordar las causas profundas y mejora la gestión general de la seguridad.
- Implementación de las recomendaciones de seguridad: utilizar las conclusiones de la investigación para elaborar e implementar recomendaciones de seguridad y medidas correctivas. El NSC apoya la utilización de los resultados de las investigaciones para impulsar el mejoramiento continuo y evitar que se repitan incidentes similares.

Estos componentes del sistema favorecen la creación de un programa sólido de diagnóstico e investigación de accidentes de tránsito. Mediante el empleo de protocolos de investigación completos, la utilización de tecnologías avanzadas y el fomento de la colaboración entre los diversos actores, los operadores postales pueden mejorar su capacidad para comprender y reducir las causas de los accidentes de tránsito y, en última instancia, mejorar la seguridad vial y la eficiencia operativa.

## **Pilar 5 – Elaboración de sistemas sostenibles**

La creación de un programa de seguridad vial sostenible es esencial para asegurar mejoras a largo plazo en la seguridad vial y la eficiencia operativa. Un enfoque sostenible integra la educación permanente, el mejoramiento continuo y las tecnologías adaptativas, lo que fomenta una cultura de la seguridad que se extiende a todos los niveles de una organización.

Al reconocer las buenas prácticas, hacer el seguimiento de los accidentes y realizar un análisis de las causas profundas, así como al comprometerse con un calendario de evaluación periódica del programa, un operador postal construye un sistema que fomenta la seguridad durante años.

Esta estrategia global no solo mejora la seguridad y el bienestar de los empleados y del público, sino que también fortalece la resiliencia frente a los nuevos desafíos, lo que garantiza que las medidas de seguridad sigan siendo eficaces y pertinentes a lo largo del tiempo. Un programa de este tipo conduce en última instancia a operaciones más fiables y eficaces, que contribuyen al éxito general y a la reputación de la organización.

### *Reconocimiento de las buenas prácticas*

El reconocimiento del buen comportamiento y las buenas prácticas en materia de seguridad vial es una poderosa herramienta para fomentar una cultura de excelencia y mejoramiento continuo dentro de una organización. El establecimiento de un programa de reconocimiento estructurado y transparente no solo motiva a los empleados, sino que también establece puntos de referencia claros en materia de seguridad y eficacia operativa. Mediante el desarrollo de criterios específicos basados en las mejores prácticas del sector, así como la participación de los principales actores en el proceso, las organizaciones pueden asegurarse de que el reconocimiento sea significativo y esté en consonancia con la eficacia en el mundo real. La implementación de un marco estructurado con diversos mecanismos de premiación contempla diferentes niveles de logro, lo que promueve una amplia participación y un compromiso continuo.

La virtud del reconocimiento de las buenas prácticas reside en la capacidad de poner de relieve las estrategias exitosas, alentar el intercambio de conocimientos e inspirar a otros a adoptar enfoques similares. La promoción de prácticas reconocidas a través de canales internos y externos aumenta su visibilidad, creando modelos de referencia y aportando ejemplos prácticos para que otros los sigan. El reconocimiento público en eventos del sector y a través de los medios de comunicación aumenta el prestigio de los premios, lo que motiva aún más a los empleados y equipos a trabajar por la excelencia. La integración del programa de reconocimiento en la cultura de la organización, con el apoyo de la dirección y en consonancia con los valores de la empresa, garantiza su sostenibilidad y reafirma su importancia.

La UPU exhorta a los operadores designados a estudiar y considerar las recomendaciones que figuran a continuación para desarrollar o mejorar las actuales iniciativas en el marco del programa de reconocimiento.

### 1. *Establecimiento de criterios claros para el reconocimiento*

- Definición de normas: desarrollar criterios específicos sobre lo que constituye una «buena práctica» en seguridad vial, incluyendo medidas de seguridad, eficacia operativa y cumplimiento de la reglamentación. Según el NSC, las normas claras ayudan a asegurar que el reconocimiento se base en logros objetivos y medibles y fomentan la transparencia y la equidad en el proceso de evaluación.
- Incorporación de las mejores prácticas del sector: armonizar los criterios con las mejores prácticas y los puntos de referencia del sector para asegurarse de que las prácticas reconocidas cumplan o superen las actuales normas operativas y de seguridad. La ATA subraya que la armonización con las mejores prácticas aumenta la credibilidad y pertinencia del programa de reconocimiento.
- Participación de los actores: involucrar a los principales actores, incluidos conductores, gestores de flotas y expertos en seguridad, en la definición de los criterios para garantizar que reflejan diversas perspectivas y obtener una eficacia real. Las investigaciones de la FMA indican que la participación de los actores en el proceso de elaboración de los criterios favorece su aceptación y pertinencia.

### 2. *Elaboración de un programa de reconocimiento estructurado*

- Programa marco: crear un marco estructurado para el programa de reconocimiento que incluya categorías, procesos de evaluación y tipos de premios. El Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) está a favor de un enfoque estructurado, ya que aporta claridad y coherencia al reconocimiento de los logros.
- Mecanismos de premiación: diseñar diversos mecanismos de premiación, como certificados, placas o incentivos monetarios, según los diferentes niveles de logro, para promover una participación más amplia. Las investigaciones del NSC sugieren que la diversidad de mecanismos de premiación puede motivar a una mayor variedad de empleados y equipos.
- Examen y actualizaciones regulares: examinar y actualizar periódicamente el programa marco para incorporar los comentarios recibidos, abordar las nuevas tendencias y perfeccionar los criterios en función de la evolución de las normas del sector. El Transportation Research Board (TRB) destaca que las actualizaciones periódicas mantienen la pertinencia y eficacia del programa.

### 3. *Implementación de un proceso de evaluación transparente*

- Comité de evaluación: formar un comité de evaluación compuesto por profesionales y expertos con experiencia para examinar las candidaturas y evaluar el cumplimiento de los criterios establecidos. La FMCSA recomienda utilizar un comité imparcial para garantizar la objetividad y credibilidad del proceso de evaluación.
- Directrices de evaluación claras: elaborar directrices y procedimientos claros para evaluar las candidaturas a fin de garantizar la coherencia y la equidad del proceso de evaluación. Las investigaciones de la NHTSA demuestran que unas directrices bien definidas mejoran la fiabilidad de las evaluaciones y la integridad general del programa de reconocimiento.
- Mecanismo de formulación de comentarios: formular comentarios a los participantes, tanto si ganan como si no, para fomentar el mejoramiento continuo y exhortarlos a participar en el futuro. El NSC está a favor de la formulación de comentarios, ya que ayudan a los participantes a comprender sus fortalezas y las áreas que deben ser desarrolladas.

### 4. *Promoción y comunicación de las prácticas reconocidas*

- Visibilidad y sensibilización: promover las prácticas reconocidas a través de comunicaciones internas, boletines de la empresa y eventos del sector para destacar los logros e inspirar a otros. La FMA subraya que una promoción eficaz aumenta la visibilidad de las prácticas exitosas y favorece su más amplia adopción.
- Estudios de caso e historias de éxito: compartir estudios de caso detallados e historias de éxito de prácticas reconocidas para brindar ejemplos concretos e ideas prácticas que otros puedan seguir.

- Reconocimiento público: utilizar plataformas externas, como conferencias del sector y los medios de comunicación, para reconocer y celebrar públicamente los logros. Las investigaciones indican que el reconocimiento público aumenta el prestigio de los premios y promueve un compromiso más amplio.
5. *Integración del reconocimiento en la cultura de la organización*
- Integración cultural: integrar el programa de reconocimiento en la cultura de la organización armonizándolo con los valores y objetivos del Correo. El NIOSH sugiere que la integración del reconocimiento en la cultura refuerza su importancia y estimula el compromiso continuo.
  - Participación de los empleados: involucrar a los empleados en el programa animándolos a nominar a sus compañeros y a compartir historias de éxito. Las investigaciones de la FMA demuestran que la participación de los empleados en el proceso de reconocimiento aumenta su adhesión al programa y contribuye a crear un ambiente de trabajo positivo.
  - Apoyo de la dirección: conseguir el apoyo de la alta dirección para subrayar la importancia del programa de reconocimiento y asegurarse de que reciba los recursos y la atención necesarios. El NSC destaca que el apoyo de la dirección es fundamental para el éxito y la sostenibilidad del programa.
6. *Medición y evaluación de la eficacia del programa*
- Indicadores de desempeño: establecer indicadores para evaluar la eficacia del programa de reconocimiento, como las tasas de participación, el impacto en el desempeño en materia de seguridad y la satisfacción de los empleados. La ATA apoya la utilización de indicadores de desempeño para evaluar el impacto del programa e identificar áreas que deben ser mejoradas.
  - Revisiones del programa: realizar revisiones periódicas del programa de reconocimiento para evaluar su éxito, obtener comentarios y realizar los ajustes necesarios. Las investigaciones del TRB indican que las revisiones periódicas ayudan a asegurar que el programa siga siendo eficaz y se ajuste a los objetivos de la organización.
  - Análisis de impacto: analizar el impacto de las prácticas reconocidas en el desempeño general en materia de seguridad y en la eficacia operativa para determinar la contribución del programa al mejoramiento de la seguridad vial. La FMCSA recomienda el análisis de impacto, ya que proporciona información sobre la eficacia y el valor del programa.

Al reconocer las buenas prácticas, los operadores designados mejoran en definitiva la seguridad, la eficacia y el compromiso en todas sus operaciones.

#### *Seguimiento de los accidentes de tránsito y análisis de las causas profundas*

Es fundamental reconocer y recompensar los buenos comportamientos y las buenas prácticas para fomentar una cultura de excelencia en materia de seguridad vial. Sin embargo, es igualmente importante examinar meticulosamente los accidentes de tránsito y llevar a cabo un análisis exhaustivo de las causas profundas para comprender y abordar los problemas subyacentes que dan lugar a tales incidentes. Un programa de seguridad vial sostenible y eficaz depende de la capacidad de identificar tendencias, analizar datos e implementar medidas correctivas. El seguimiento de los accidentes de tránsito mediante sistemas de elaboración de informes exhaustivos y el aprovechamiento de herramientas avanzadas de análisis de datos permite a las organizaciones obtener información precisa y oportuna. La realización de análisis de las causas profundas con metodologías estructuradas permite descubrir cuáles son los verdaderos factores que contribuyen a los accidentes, lo que posibilita intervenciones específicas.

##### *1. Establecimiento de sistemas de elaboración de informes de accidentes exhaustivos*

- Plataforma centralizada de elaboración de informes: cuando sea posible, desarrollar una plataforma centralizada para la elaboración de informes de los accidentes que recoja los datos de todas las fuentes pertinentes, incluidos los conductores, los gestores de flotas y los organismos externos. Un sistema centralizado mejora la precisión y la accesibilidad de los datos, lo que facilita un seguimiento y un análisis más eficaces.
- Formularios normalizados de elaboración de informes: implementar formularios normalizados de elaboración de informes para asegurar la coherencia en la recolección de datos de los diferentes tipos de accidentes e incidentes. Las investigaciones del IIHS destacan que los formularios normalizados reducen la variabilidad y mejoran la fiabilidad de los datos relativos a los accidentes.

- Ingreso de datos en tiempo real: permitir el ingreso de datos en tiempo real en el sistema de elaboración de informes para capturar detalles inmediatos y precisos de los accidentes, cuando se utilicen sistemas adecuados de captura de datos.
2. *Utilización de herramientas avanzadas de análisis y seguimiento de datos*
- Software de análisis de datos: emplear software avanzado de análisis de datos para procesar y analizar los datos relativos a los accidentes, identificando patrones, tendencias y correlaciones. El TRB apoya el uso de herramientas de análisis para extraer información utilizable y fundamentar la toma de decisiones.
  - Análisis predictivos: implementar análisis predictivos para prever los potenciales riesgos de accidente sobre la base de datos históricos y tendencias emergentes. Las investigaciones sugieren que el análisis predictivo puede abordar de forma proactiva los potenciales problemas antes de que provoquen accidentes.
  - Visualización del cuadro de control: utilizar las herramientas de visualización del cuadro de control para presentar los datos relativos a los accidentes en un formato accesible y comprensible para los actores. La utilización de un cuadro de control visual mejora la comprensión de los datos y facilita una identificación más rápida de los problemas clave.
3. *Implementación de metodologías de análisis de las causas profundas*
- Marcos de análisis estructurados: aplicar marcos estructurados como el de los «cinco por qué» o el diagrama de espina de pescado (diagrama de Ishikawa) para investigar sistemáticamente las causas profundas de los accidentes. La National Transportation Safety Board, de Estados Unidos de América, aboga por los marcos estructurados, ya que proporcionan un enfoque sistemático que permite descubrir los problemas subyacentes.
  - Enfoque multidisciplinario: involucrar a un equipo multidisciplinario, que incluya expertos en seguridad, ingenieros y científicos del comportamiento, en el proceso de análisis de las causas profundas. Las investigaciones de la ATA sugieren que la diversidad de perspectivas aumenta la profundidad y precisión de las investigaciones de las causas profundas.
  - Documentación y examen: documentar las conclusiones de los análisis de las causas profundas y estudiarlas periódicamente para identificar problemas y tendencias recurrentes. La FMCSA apoya la documentación exhaustiva, ya que ayuda a realizar el seguimiento de los progresos e informa de los esfuerzos de mejoramiento continuo.
4. *Elaboración de planes de acción para mejorar la seguridad*
- Planes de acción correctivos: elaborar e implementar planes de acción correctivos basados en los resultados de los análisis de las causas profundas para abordar los problemas identificados. El IIHS subraya que los planes de acción son fundamentales para abordar los problemas de seguridad y prevenir futuros accidentes.
  - Mecanismos de seguimiento: establecer mecanismos de seguimiento para controlar la eficacia de las medidas correctivas y asegurarse de que los cambios aplicados conduzcan a mejoras tangibles. Las investigaciones de la NHTSA indican que las actividades de seguimiento son cruciales para verificar el éxito de las intervenciones de seguridad.
  - Mejoramiento continuo: fomentar una cultura de mejoramiento continuo actualizando periódicamente los protocolos y procedimientos de seguridad sobre la base de las lecciones aprendidas de los análisis de accidentes. El perfeccionamiento continuo de las prácticas de seguridad mejora el nivel global de desempeño en materia de seguridad vial.
5. *Integración con las exigencias reglamentarias y de cumplimiento*
- Armonización con la reglamentación: asegurarse de que los procesos de seguimiento y análisis de las causas profundas se ajusten a las exigencias reglamentarias y de cumplimiento pertinentes.
  - Auditorías de cumplimiento: realizar auditorías periódicas para verificar el cumplimiento de la reglamentación en materia de seguridad e identificar áreas que deben ser mejoradas. Las auditorías de cumplimiento ayudan a mantener altos niveles de seguridad y garantizan el respeto de las mejores prácticas.

- Informes a las autoridades: establecer procedimientos para informar sobre las conclusiones importantes y las mejoras en materia de seguridad a las autoridades reguladoras y los organismos del sector pertinentes. La elaboración de informes transparentes contribuye al avance de la seguridad y al intercambio de conocimientos en todo el sector.

Al incorporar estos componentes clave en un programa bien desarrollado para el seguimiento de los accidentes de tránsito y la realización de análisis de las causas profundas, los operadores postales pueden mejorar su capacidad para identificar y abordar eficazmente los problemas relacionados con la seguridad. Este enfoque proactivo no solo mejora la seguridad vial, sino que también apoya una cultura de mejoramiento continuo dentro de la organización.

#### *Ciclo de reevaluación*

El establecimiento de un ciclo continuo de reevaluación del programa de seguridad vial es fundamental para mantener y mejorar las normas de seguridad vial en las operaciones postales. Este proceso continuo garantiza que las medidas de seguridad sigan siendo pertinentes, eficaces y acordes con los riesgos emergentes y las mejores prácticas. El valor de este ciclo puede entenderse a través de tres componentes clave: mejoramiento continuo, adaptabilidad al cambio y mayor responsabilización.

#### *Mejoramiento continuo*

La reevaluación periódica del programa de seguridad vial fomenta una cultura de mejoramiento continuo. Este proceso repetitivo permite a las organizaciones identificar y abordar cualquier deficiencia o práctica obsoleta, garantizando así que las medidas de seguridad evolucionen junto con los cambios en la tecnología, la reglamentación y las exigencias operativas. Mediante el examen periódico de los datos de desempeño, los informes de incidentes y los comentarios de los empleados, los operadores postales pueden implementar mejoras específicas en los programas de capacitación, los calendarios de mantenimiento de los vehículos y los protocolos de seguridad. Este compromiso en favor del mejoramiento continuo ayuda a reducir las tasas de accidentes, mejorar el comportamiento de los conductores e impulsar el desempeño general en materia de seguridad, lo que en última instancia genera un ambiente laboral más seguro y menos incidentes en la carretera.

#### *Adaptabilidad al cambio*

El panorama de la seguridad vial es dinámico y con frecuencia surgen nuevos desafíos y oportunidades. Un ciclo de reevaluaciones permite a los operadores postales mantenerse ágiles y responder a estos cambios. Tanto si los cambios se deben a la adopción de nuevas tecnologías, como los sistemas avanzados de asistencia al conductor, al cumplimiento de reglamentaciones actualizadas o a la adaptación a la evolución de los patrones de tránsito y las condiciones meteorológicas, las evaluaciones periódicas de los programas garantizan que las estrategias de seguridad estén actualizadas y sean eficaces. Esta capacidad de adaptación no solo ayuda a reducir los riesgos asociados a acontecimientos imprevistos, sino que también permite a la organización aprovechar soluciones innovadoras que mejoren la seguridad y la eficacia operativa. Al adelantarse a las posibles amenazas y oportunidades, los operadores postales pueden mantener una cultura de la seguridad resiliente y proactiva.

#### *Mayor responsabilización*

La implementación de un ciclo de reevaluaciones fortalece la responsabilización en todos los niveles de la organización. Establece puntos de referencia e indicadores de desempeño claros, lo que facilita el seguimiento de los progresos, la medición de la eficacia de las iniciativas de seguridad y la asignación de responsabilidades a individuos y equipos por su papel en el mantenimiento de la seguridad vial. Los exámenes y auditorías regulares aportan transparencia y facilitan la formulación de comentarios constructivos, lo que fomenta el sentido de pertenencia y responsabilidad entre los empleados. Esta cultura de la responsabilización no solo motiva al personal a cumplir las normas de seguridad, sino que también garantiza que la dirección mantenga su compromiso de proporcionar los recursos, el apoyo y el liderazgo necesarios para mantener un alto nivel de seguridad. En definitiva, esta responsabilización impulsa mejoras sostenidas en las prácticas de seguridad, lo que reduce la probabilidad de accidentes y mejora el historial general de la organización en lo referente a la seguridad.

Al integrar estos tres componentes en el ciclo de reevaluaciones de los programas de seguridad vial, los operadores postales pueden cultivar una cultura de la seguridad sólida y dinámica que impulse continuamente mejores resultados, proteja a los empleados y mejore la fiabilidad de los servicios.

### **Conclusión**

Los importantes desafíos que plantean los accidentes de tránsito, que causan millones de muertes y traumatismos cada año, subrayan la importancia de la implementación de medidas eficaces de seguridad vial.

El documento de orientación sobre seguridad vial de la UPU brinda un marco global destinado a apoyar a los operadores designados en su camino hacia el mejoramiento de la seguridad vial para los empleados postales y las comunidades de todo el mundo.

# Anexos



## Herramienta de evaluación de la seguridad vial de la UPU

Tras la adopción del plan global de la UPU para la seguridad vial en noviembre de 2023, la UPU elaboró el documento de orientación sobre seguridad vial para ayudar a los operadores designados a establecer o mejorar sus programas en la materia. El objetivo de esta iniciativa es promover una cultura de la seguridad vial y fomentar el desarrollo de sistemas eficaces centrándose en cinco pilares fundamentales: gestión de la seguridad vial, usuarios viales más seguros, vehículos más seguros, respuesta posterior a una colisión y elaboración de sistemas sostenibles.

El pilar de gestión de la seguridad vial hace hincapié en la comprensión del estado actual de la seguridad vial dentro de una organización. Al realizar una autoevaluación para establecer una base de referencia, los operadores designados pueden identificar las fortalezas y los aspectos que deben mejorarse. Con esta información, los operadores pueden asignar recursos de manera eficaz y crear una hoja de ruta a medida para mejorar la seguridad vial.

Además, la UPU puede analizar los datos desde perspectivas regionales y mundiales para determinar la mejor manera de apoyar las iniciativas de seguridad vial para los Países miembros y así garantizar el mayor impacto posible.

El equipo de expertos para la seguridad vial elaboró la herramienta de evaluación a partir de diversos ejemplos de programas de seguridad vial de todo el mundo, incluido el programa de las Naciones Unidas. La herramienta de evaluación consiste en una hoja de cálculo en Excel que contiene seis pestañas:

1. Pestaña de resumen/puntuación: esta pestaña brinda una visión general del programa de seguridad vial mediante la presentación de la puntuación asignada a cada pilar en función de las respuestas a las preguntas de evaluación.
2. Pestañas específicas para cada pilar: cada una de las cinco pestañas restantes corresponde a uno de los cinco pilares de la seguridad vial descritos en el presente documento de orientación sobre seguridad vial. Estas pestañas incluyen categorías para la autoevaluación y preguntas específicas relacionadas con el pilar respectivo.

El equipo de expertos para la seguridad vial recomienda a la UPU difundir la herramienta de evaluación de la seguridad vial a todos los operadores designados para que puedan evaluar sus actuales programas de seguridad vial respondiendo a las preguntas planteadas para cada uno de los cinco pilares. Una vez completada la autoevaluación, los operadores designados pueden utilizar los resultados para desarrollar un plan o una campaña de mejoramiento de la seguridad vial. Los operadores que compartan sus evaluaciones completadas con la UPU podrán participar en un futuro programa de reconocimiento.

La UPU consolidará los datos de estas evaluaciones para obtener información sobre la mejor manera de asignar recursos para futuras iniciativas de seguridad vial a nivel local, regional y mundial. Esta evaluación puede facilitar el mejoramiento continuo y los esfuerzos de sostenibilidad de los programas.

## **Ejemplo de política de seguridad vial**

(Los principales componentes figuran en letra cursiva, pero no es necesario que el texto aparezca en la política final).

*Título de la política:* Política de seguridad vial para [nombre del operador postal]

*Fecha de entrada en vigor:* [insertar fecha]

*Enunciado de la política:* [nombre del operador postal] se compromete plenamente a garantizar la seguridad y el bienestar de sus empleados y de los activos de la organización, así como del público. (Citar las estadísticas y los principales impactos de los accidentes en el personal y la organización.) La seguridad vial es una prioridad absoluta para nosotros, y nos comprometemos a implementar medidas sólidas para minimizar el riesgo de incidentes de tránsito en el marco de nuestras operaciones.

*Compromiso de los altos directivos:* los altos directivos de [nombre del operador postal] aprueban esta política y se comprometen a brindar los recursos y el apoyo necesarios para garantizar su implementación efectiva. La responsabilización en materia de seguridad vial se establecerá en todos los niveles de la organización.

*Revisión y actualizaciones:* esta política se revisará anualmente o según sea necesario para garantizar su continua pertinencia y eficacia.

*Objetivos y metas:* entre nuestros objetivos principales se encuentran reducir el número de incidentes de tránsito que involucren a nuestra flota en un [porcentaje específico] dentro de [plazo], mantener una política de tolerancia cero para las infracciones graves de seguridad, como el exceso de velocidad y la distracción al volante, así como garantizar el estricto respeto de los calendarios de mantenimiento de los vehículos. Estos objetivos son esenciales para mejorar la seguridad de nuestras operaciones y proteger a nuestros empleados y al público.

*Procedimientos para la evaluación de riesgos, la elaboración de informes sobre incidentes y el análisis:* realizaremos evaluaciones periódicas de riesgos para identificar posibles peligros para la seguridad vial e implementaremos un procedimiento normalizado para elaborar informes y documentar todos los incidentes de tránsito. Mediante el análisis de los informes de incidentes para identificar tendencias y causas profundas, desarrollaremos e implementaremos medidas correctivas para evitar que se repitan. Este enfoque proactivo es vital para reducir los riesgos y mejorar la seguridad general.

*Nuestro compromiso con usted – Programas de capacitación y educación:* daremos a los conductores acceso a capacitación en conducción defensiva, incluidos cursos periódicos de actualización. Ofreceremos educación a los conductores sobre la importancia de realizar inspecciones eficaces antes del viaje y los pasos necesarios para ello. Además, desarrollaremos y distribuiremos materiales educativos sobre prácticas de conducción segura a todos los empleados para garantizar una mano de obra bien informada.

*Cumplimiento legal – Responsabilidades de los empleados:* es obligatorio cumplir estrictamente todas las leyes de tránsito pertinentes, incluidos los límites de velocidad, el uso del cinturón de seguridad y la prohibición de utilizar el teléfono móvil mientras se conduce. Revisaremos y actualizaremos periódicamente las políticas de la empresa para reflejar los cambios en las exigencias legales, a fin de garantizar que nuestras operaciones sigan siendo conformes y seguras.

*Seguimiento y evaluación:* aseguraremos un seguimiento continuo del desempeño en materia de seguridad vial mediante auditorías y revisiones periódicas, y le comunicaremos esta información. Estableceremos un sistema de seguimiento de los principales indicadores de desempeño relacionados con la seguridad vial y promoveremos una cultura de mejoramiento continuo actualizando periódicamente las políticas y prácticas en función de los datos de desempeño.

*Fomentar una cultura de la seguridad ante todo:* priorizamos la seguridad por encima de la eficacia operativa en todos los procesos de toma de decisiones. Animamos a todos los empleados a asumir su responsabilidad personal en materia de seguridad vial y a comunicar cualquier problema de seguridad sin temor a represalias.

Reconoceremos y recompensaremos a los empleados que demuestren un compromiso excepcional con la seguridad vial, reforzando la importancia de una cultura de la seguridad ante todo en toda la organización.

*Aprobación:* [firma del alto ejecutivo], [nombre], [cargo], [fecha].

*Información de contacto:* si tiene alguna pregunta o si desea más información sobre esta política, sírvase ponerse en contacto con [funcionario/departamento de seguridad designado] a través de la dirección [información de contacto].

Mediante la adhesión a esta política de seguridad vial, [nombre del operador postal] pretende crear un ambiente de trabajo más seguro para sus empleados, preservar los activos de la organización y proteger al público. Juntos, podemos alcanzar nuestro objetivo de cero incidentes de tránsito y fomentar una cultura de la seguridad que beneficie a todos.

## Ejemplo de formulario de informe de accidente

### Formulario de elaboración de informe de accidente de tránsito

**Nota.** – Este formulario está diseñado para recopilar información exhaustiva después de un accidente de tránsito. Un informe preciso y detallado contribuye a una investigación y un análisis eficaces.

#### Parte 1 – Información general

1. Fecha del accidente: \_\_\_\_\_
2. Hora del accidente: \_\_\_\_\_
3. Lugar del accidente:
  - Dirección: \_\_\_\_\_
  - Ciudad: \_\_\_\_\_
  - Estado/provincia: \_\_\_\_\_
  - País: \_\_\_\_\_
4. Condiciones meteorológicas:
  - Soleado
  - Lluvioso
  - Con nieve
  - Brumoso
  - Otro: \_\_\_\_\_

#### Parte 2 – Información relativa al vehículo o los vehículos

1. Datos del vehículo 1:
  - Marca y modelo del vehículo: \_\_\_\_\_
  - Número de matrícula: \_\_\_\_\_
  - Nombre del conductor: \_\_\_\_\_
  - Información de contacto del conductor: \_\_\_\_\_
  - Información relativa al seguro: \_\_\_\_\_
  - Descripción de los daños: \_\_\_\_\_
2. Datos del vehículo 2 (si corresponde):
  - Marca y modelo del vehículo: \_\_\_\_\_
  - Número de matrícula: \_\_\_\_\_
  - Nombre del conductor: \_\_\_\_\_
  - Información de contacto del conductor: \_\_\_\_\_
  - Información relativa al seguro: \_\_\_\_\_
  - Descripción de los daños: \_\_\_\_\_

*Parte 3 – Información relativa al conductor o los conductores y al pasajero o los pasajeros*

## 1. Datos del conductor 1:

- Nombre: \_\_\_\_\_
- Edad: \_\_\_\_\_
- Sexo: \_\_\_\_\_
- Número de licencia: \_\_\_\_\_
- Lesiones (si corresponde): \_\_\_\_\_

## 2. Datos del conductor 2 (si corresponde):

- Nombre: \_\_\_\_\_
- Edad: \_\_\_\_\_
- Sexo: \_\_\_\_\_
- Número de licencia: \_\_\_\_\_
- Lesiones (si corresponde): \_\_\_\_\_

## 3. Datos del pasajero (si corresponde):

- Nombre: \_\_\_\_\_
- Edad: \_\_\_\_\_
- Sexo: \_\_\_\_\_
- Lesiones (si corresponde): \_\_\_\_\_

*Parte 4 – Descripción del accidente*

## 1. Descripción narrativa del accidente:

## 2. Diagrama del accidente: dibujar un diagrama del lugar del accidente, indicando la posición de los vehículos, el sentido de la marcha y cualquier señalización vial pertinente.

*Parte 5 – Información relativa al testigo o los testigos*

## 1. Datos del testigo 1:

- Nombre: \_\_\_\_\_
- Información de contacto: \_\_\_\_\_
- Declaración:

## 2. Datos del testigo 2 (si corresponde):

– Nombre: \_\_\_\_\_

– Información de contacto: \_\_\_\_\_

– Declaración:

--

*Parte 6 – Respuesta de los servicios de policía y de los servicios de emergencia*

## 1. Informe de la policía:

– Nombre del oficial: \_\_\_\_\_

– Número de placa: \_\_\_\_\_

– Número del informe de policía: \_\_\_\_\_

## 2. Servicios médicos de emergencia:

– Tiempo de respuesta: \_\_\_\_\_

– Lesiones tratadas: \_\_\_\_\_

– Hospital/clínica: \_\_\_\_\_

*Parte 7 – Información adicional*

1. Fotografías: adjuntar fotografías del lugar del accidente, de los daños del vehículo y de las lesiones.

2. Estado de la calzada: describir el estado de la calzada (por ejemplo, baches, escombros, superficie mojada):

--

*Parte 8 – Información relativa a la persona declarante*

1. Nombre: \_\_\_\_\_

2. Papel (conductor, testigo, policía, etc.): \_\_\_\_\_

3. Información de contacto: \_\_\_\_\_

4. Firma: \_\_\_\_\_

5. Fecha: \_\_\_\_\_

## Fuentes:

1. Consejo Europeo de Seguridad en el Transporte – Subraya la importancia de una documentación detallada y de informes normalizados.
2. Foro Internacional del Transporte – Apoya el uso de una recolección de datos y un análisis exhaustivos de los accidentes.

3. US National Highway Traffic Safety Administration – Destaca el valor del ingreso de datos en tiempo real y de la elaboración de informes detallados sobre los incidentes.
4. Insurance Institute for Highway Safety – Recomienda una documentación detallada para reconstruir con precisión los escenarios de los accidentes.
5. Unión Internacional de Transportes por Carretera – Aboga por la utilización de sistemas digitales para el seguimiento y la elaboración de informes de accidentes.

Este formulario tiene por objeto recabar todos los datos necesarios para facilitar la investigación y el análisis eficaces de los accidentes de tránsito, contribuyendo así a mejorar las medidas de seguridad vial y las estrategias de prevención.

## Los cinco por qué



Fuente: Powernoodle

### El método de los «cinco por qué» en el análisis de las investigaciones de accidentes

El método de los «cinco por qué» es una herramienta sencilla pero eficaz utilizada en el análisis de las investigaciones de accidentes para identificar la causa profunda de un problema. Consiste en preguntar «por qué» cinco veces o más, hasta que se revele la causa fundamental de un problema. Esta técnica interrogativa repetitiva ayuda a los investigadores a ir más allá de las explicaciones superficiales y descubrir los factores subyacentes que contribuyen a los accidentes. Funciona de la siguiente manera:

1. Describir el problema: definir claramente el accidente o el problema en cuestión. Esto incluye la descripción detallada del incidente, el contexto en el que se produjo y las consecuencias inmediatas.
2. Preguntar por qué se produjo el problema: el primer «por qué» debe referirse a la causa más obvia del accidente. Por ejemplo, la respuesta a la pregunta «¿Por qué se salió el vehículo de la calzada?» podría ser «Porque la calzada estaba resbaladiza».
3. Preguntar de nuevo por qué: el segundo «por qué» profundiza en la respuesta inicial. Por ejemplo, la respuesta a «¿Por qué estaba la calzada resbaladiza?» podría ser «Porque llovía mucho».
4. Continuar preguntando por qué: continuar este proceso, centrándose cada vez en la respuesta de la pregunta anterior. La pregunta «¿Por qué las fuertes lluvias hicieron derrapar al vehículo?» podría llevar a la respuesta «Porque los neumáticos del vehículo estaban desgastados y no se adherían bien a la calzada».
5. Identificar la causa profunda: el proceso se repite hasta que se identifique una causa profunda que, si se corrige, evitaría la repetición del problema. En nuestro ejemplo, la pregunta «¿Por qué se desgastaron los neumáticos del vehículo?» podría dar como resultado «Porque no se respetó el calendario de mantenimiento del vehículo».

La fortaleza de la técnica de los «cinco por qué» reside en su sencillez y focalización. No requiere herramientas ni software complejos, lo que la hace accesible a diversas organizaciones, incluidas las del sector del transporte. Al desglosar sistemáticamente el problema, el método de los «cinco por qué» ayuda a garantizar que las medidas correctivas aborden las verdaderas causas profundas y no solo los síntomas, mejorando así la seguridad general y la eficacia operativa.

Según el International Safety Council, la técnica de los «cinco por qué» se utiliza ampliamente en las investigaciones de accidentes industriales debido a su eficacia para identificar los problemas sistémicos que contribuyen a los incidentes. Además, el Consejo Europeo de Seguridad en el Transporte subraya la importancia del análisis de las causas profundas para prevenir futuros accidentes, destacando que métodos como los «cinco por qué» pueden mejorar significativamente las prácticas de gestión de la seguridad.

Al incorporar el método de los «cinco por qué» a los procesos de investigación de accidentes, las organizaciones pueden comprender mejor los factores que originan los accidentes, implementar medidas preventivas más eficaces y fomentar una cultura de mejoramiento continuo de las prácticas de seguridad.

Fuentes:

1. International Safety Council (2020). *Técnicas eficaces de análisis de las causas profundas («Effective Root Cause Analysis Techniques»)*. Extraído de [internationalsafetycouncil.org.in](http://internationalsafetycouncil.org.in).
2. Consejo Europeo de Seguridad en el Transporte (2019). *Mejores prácticas en la investigación de accidentes («Best Practices in Accident Investigation»)*. Extraído de [etsc.eu](http://etsc.eu).

## Bibliografía

- Asamblea General de las Naciones Unidas. *Resolución 74/299*. 2020.
- Asociación de Fabricantes Europeos de Automóviles. *Directrices para el mantenimiento de vehículos («Vehicle Maintenance Guidelines»)*. 2020.
- Banco Mundial. *Marco medioambiental y social para la financiación de proyectos de inversión – Seguridad vial («Environmental and Social Framework for Investment Project Financing – road safety»)*.
- Chartered Institute of Personnel and Development. *Desarrollar una cultura de la seguridad ante todo («Developing a Safety-First Culture»)*. 2020.
- Comisión Europea. *Directiva sobre el permiso de conducción («Directive on Driving Licences»)*. 2019.
- Consejo Europeo de Seguridad en el Transporte. *Directrices para las políticas de seguridad vial («Guidelines for Road Safety Policies»)*. 2021.
- Consejo Europeo de Seguridad en el Transporte. *Formularios normalizados de elaboración de informes («Standardized Reporting Forms»)*. 2020.
- Consejo Europeo de Seguridad en el Transporte. *Mejoramiento continuo de los programas de seguridad vial («Continuous Improvement in Road Safety Programmes»)*. 2020.
- Consejo Europeo de Seguridad en el Transporte. *Mejores prácticas en la investigación de accidentes («Best Practices in Accident Investigation»)*. 2019.
- Consejo Europeo de Seguridad en el Transporte. *Protocolos de investigación de accidentes («Accident Investigation Protocols»)*. 2020.
- Consejo Europeo de Seguridad en el Transporte. *Seguridad e impacto económico de los accidentes de tránsito («Safety and Economic Impact of Road Traffic Accidents»)*. 2019.
- Consejo Europeo de Seguridad en el Transporte. *Sistemas de gestión de la seguridad vial («Road Safety Management Systems»)*. 2019.
- Departamento de Seguridad de las Naciones Unidas. *Estrategia de las Naciones Unidas para la seguridad vial («United Nations Road Safety Strategy»)*. 2019.
- European New Car Assessment Programme. *Tecnologías avanzadas de seguridad en vehículos («Advanced Safety Technologies in Vehicles»)*. 2021.
- Fleet Management Association. *Mejores prácticas en materia de seguridad de la flota («Best Practices in Fleet Safety»)*. 2021.
- Foro Internacional del Transporte. *Análisis forense de accidentes («Forensic Accident Analysis»)*. 2021.
- Foro Internacional del Transporte. *Ejemplo de política de seguridad vial («Sample Road Safety Policies»)*. 2020.
- Foro Internacional del Transporte. *Recolección de datos sobre accidentes. («Accident Data Collection»)*. 2021.
- Health and Safety Executive, Reino Unido. *Evaluación de riesgos en seguridad vial. («Risk Assessment in Road Safety»)*. 2020.
- Insurance Institute for Highway Safety. *Ingreso de datos en tiempo real para la elaboración de informes de accidentes («Real-Time Data Entry for Accident Reporting»)*. 2020.
- Insurance Institute for Highway Safety. *Inspecciones de vehículos después de los accidentes («Post-Accident Vehicle Inspections»)*. 2020.
- International Safety Council. *Técnicas eficaces de análisis de las causas profundas («Effective Root Cause Analysis Techniques»)*. 2020.
- Naciones Unidas. *Plan mundial para el decenio de acción para la seguridad vial («Global Plan for the Decade of Action for Road Safety»)*.

National Safety Council, Estados Unidos de América. *Reconocimiento de buenas prácticas en seguridad vial («Recognition of Good Practices in Road Safety»)*. 2020.

Organización Internacional de Normalización. *Norma ISO 39002:2020 Seguridad vial – Buenas prácticas para la implementación de la gestión de la seguridad en los desplazamientos al trabajo («ISO 39002:2020 Road traffic safety — Good practices for implementing commuting safety management»)*. 2020.

Organización Internacional del Trabajo. *Normas sanitarias para conductores («Health Standards for Drivers»)*. 2021.

Organización Internacional del Trabajo. *Seguridad vial en el lugar de trabajo («Road Safety in the Workplace»)*. 2021.

Organización Mundial de la Salud. *Directrices para una conducción segura («Guidelines for Safe Driving»)*. 2020.

Organización Mundial de la Salud. *Informe de situación sobre la seguridad vial en el mundo («Global Status Report on Road Safety»)*. 2018.

Programa Mundial de Alimentos. *Academia de seguridad vial – Evaluación, Slobodan Lazic («Road Safety Academy – Assessment, Slobodan Lazic»)*.

Safe Work Australia. *Página web sobre drogas y alcohol («Drugs and alcohol webpage»)*.

Unión Internacional de Transportes por Carretera. *Prácticas de gestión de flotas («Fleet Management Practices»)*. 2021.

Unión Internacional de Transportes por Carretera. *Seguridad vial en el sector del transporte («Road Safety in the Transport Sector»)*. 2021.