

Puesta en servicio

La puesta en servicio se refiere al proceso que debe llevarse a cabo para que tanto los vehículos como los usuarios tengan el estado de preparación necesario para la realización de desplazamientos. La puesta en servicio puede abarcar los siguientes aspectos:

- Instalación del equipo necesario.
- Sesión informativa y formación para conductores y usuarios.
- Visibilidad / identificación de la ONG.
- Cumplimiento legal y cuestiones administrativas.

Equipo requerido

Para operar en un contexto dado, es posible que se requieran equipos adicionales y personalización del vehículo. Las modificaciones más habituales para realizar una conducción en condiciones malas de carretera pueden consistir en:

- Barra parachoques con mosquitera.
- Parachoques delantero y trasero reforzado con soportes de gato de gran elevación.
- Segunda rueda de repuesto instalada en un lugar seguro y apropiado.
- Gato de gran altura instalado en un lugar seguro y apropiado.
- Asta de bandera.

El proveedor del vehículo puede realizar estas modificaciones si se especifica adecuadamente durante el proceso de compra. En caso contrario, las modificaciones deben realizarlas un taller especializado.

Para fines de seguimiento de desplazamientos y seguridad, es posible que se necesite disponer de una comunicación fiable con el vehículo. Una solución puede ser un teléfono móvil con conexión adecuada, teléfono por satélite o radio. Dependiendo de la tecnología y los modelos, ciertos equipos de radio pueden requerir una instalación especializada. Las modificaciones pueden consistir en: soporte de antena, cables de conexión a tierra instalados en el capó, instalaciones en el salpicadero, así como conexiones internas y cableado.

Por motivos de seguridad, puede ser necesario disponer de un equipo básico, como un extintor y un botiquín de primeros auxilios.

Sesiones informativas y formación

Dados los riesgos que entraña la realización de actividades en determinados entornos, se deben realizar jornadas introductorias adecuadas tanto para los conductores como para los usuarios. Para los nuevos conductores, dicha labor puede ser realizada por el gestor de la flota, o bien por otros conductores. Para las personas que hacen uso de la flota, pueden encargarse de ella otros perfiles de la organización. En cualquier caso, no hay que olvidarse de dedicar el tiempo necesario para dar las instrucciones correspondientes a los conductores y usuarios.

Las jornadas introductorias pueden abarcar los temas siguientes:

- Responsabilidades del conductor (consulte el cuadro que se muestra a continuación).
- Principios humanitarios.
- Protocolos de comunicación.
- Procedimientos de notificación en caso de accidente o avería.
- Reglamento de conducción interno (el reglamento de la organización puede ser más restrictivo que el nacional).

- Procedimientos operativos estándar con respecto a los desplazamientos.
- Higiene y control de infecciones.
- Programas y actividades.
- Procedimientos administrativos: cómo gestionar las horas extraordinarias, acuerdos contractuales relativos a las dietas, etc.
- Uso de material de visibilidad e identificación, como camisetas, chalecos.

Responsabilidades estándar de los conductores

- Garantizar la seguridad y protección de las personas y mercancías transportadas.
 - Respetar las normas de tráfico.
 - Respetar los límites de velocidad definidos por la organización.
 - Adaptar la velocidad de acuerdo con las condiciones de la vía, la carga transportada y los viandantes.
 - Usar el cinturón de seguridad en todo momento y asegurarse de que también lo usen todos los pasajeros.
 - Realizar una carga correcta y segura de las mercancías transportadas y asegurarse de que estén sujetas.
 - Informar y notificar adecuadamente cualquier problema mecánico.
 - Actualizar los libros de registro diarios.
 - Cuidar las herramientas y repuestos del vehículo.
 - Asegurar la limpieza del vehículo.
 - Notificar de forma adecuada accidentes, averías u otros incidentes.
-

Extraído del libro de registro de MSF

La sesión informativa dirigida a los usuarios puede abarcar:

- Trayecto: horario, duración y paradas del viaje.
- Seguridad y protección: principales amenazas, situaciones de conflicto y comportamiento esperado.
- Funciones y responsabilidades durante el desplazamiento. Funciones del conductor y coordinador asignado dentro del o los vehículos y en la oficina.
- Protocolo de comunicaciones.

Visibilidad e identificación

Los vehículos constituyen un elemento de gran visibilidad de las operaciones humanitarias. Cuando se opera en un contexto volátil o en zonas con acceso restringido, mostrar claramente la naturaleza humanitaria del desplazamiento puede permitir el acceso o aumentar la seguridad. Para ello, se pueden mostrar en el vehículo colores específicos y material de visibilidad, como adhesivos o banderas.

Se recomienda que, basándose en una evaluación de riesgos, se establezcan criterios básicos para el uso de material de visibilidad. Algunas preguntas básicas que deben responderse son: por qué, qué y cuándo se debe utilizar el material de identificación, y en qué parte del vehículo debe ubicarse.

Pintura, carteles magnéticos o pegatinas son las soluciones más habituales para la carrocería del vehículo. Por razones obvias, no debería optarse por logotipos permanentes si existe riesgo

de robo de automóviles. Cuando sea necesario que los vehículos lleven una bandera, evalúe el entorno para garantizar un equilibrio adecuado entre la visibilidad de esta y cómo afecta a otros objetos, como árboles o mobiliario urbano.

Si requiere un uso intensivo de material de visibilidad en un vehículo, asegúrese de que haya suficientes existencias para reemplazarlo con regularidad. Si utiliza vehículos de alquiler, asegúrese de devolver el material de visibilidad una vez que finalice el servicio.

Cumplimiento legal y administración

Todas las organizaciones que gestionen una flota deben tener en cuenta determinadas responsabilidades relacionadas con el uso de vehículos.

Conductores

Los conductores deben disponer de un permiso de conducción válido para el vehículo específico que operan. Este tiene fecha de caducidad y debe renovarse periódicamente. Se podrían requerir otros permisos para el transporte de ciertas categorías de mercancías, como una licencia comercial o un permiso especial para transportar algunos artículos de carga. Consulte la normativa local y nacional para saber cuáles resultan de aplicación a su actividad.

Excepto un número limitado de acuerdos internacionales bilaterales o regionales, los permisos de conducción nacionales no se reconocen en países extranjeros. Para conducir en un país donde no se reconoce el permiso de conducción, se debe obtener permiso internacional. Consulte el sitio web internationaldrivingpermit.org para informarse de los acuerdos internacionales bilaterales o regionales existentes en materia de reconocimiento de permisos de conducción y cómo puede obtener un permiso internacional.

Vehículos

Independientemente de si los vehículos son en propiedad, están alquilados o son gestionados por un tercero, es importante asegurarse de cumplir toda la legislación local. Existen diversas normas de común aplicación:

Registro

La mayoría de los países regulan estrictamente el uso y la propiedad de vehículos de motor. Todos deben estar asignados oficialmente a una persona física u organización que será responsable de los deberes o responsabilidades vinculados al vehículo. Por lo tanto, es importante llevar a cabo el proceso de registro requerido al adquirir o dar de baja un vehículo.

Permiso de circulación

Dependiendo de la regulación local, es posible que deban abonarse tasas de licencia anuales para cada vehículo de motor que se use en carretera. La tasa suele ser proporcional al peso bruto o la potencia del motor del vehículo, o también ser específica para su propósito y tipo de carga, como mercancías de gran tamaño o peligrosas.

Seguro

El seguro es un requisito legal de los vehículos de motor que tiene como objetivo proporcionar cobertura financiera frente a daños físicos o lesiones resultantes de colisiones u otros incidentes de tráfico. El seguro de vehículos también puede cubrir robos, desastres meteorológicos o naturales y daños ocasionados por choques con objetos fijos. Los vehículos deben estar asegurados al menos al nivel mínimo exigido por la legislación local. Las organizaciones dispondrán de políticas internas sobre la medida en que deben estar asegurados sus vehículos en propiedad de conformidad con el contexto operativo y la evaluación de riesgos realizada.

Cuestiones técnicas

Los vehículos también pueden requerir una autorización técnica que certifique que son seguros para circular en espacios públicos. La autorización técnica puede abarcar consideraciones medioambientales, como el tipo de combustible utilizado o los niveles de CO₂ emitidos por los gases de escape. Las inspecciones técnicas pueden estar relacionadas con el tipo de vehículo y su finalidad, con certificación de los pasajeros y pesos máximos permitidos en cuanto a peso bruto del vehículo, peso por eje y carga útil.

Aptitud para conducir y autorización médica

[Fleet Forum proporciona la siguiente guía](#) sobre pruebas médicas y autorizaciones médicas para conductores:

“ Conducir un vehículo motorizado es una tarea compleja que requiere percepción, buen criterio, capacidad de respuesta y una capacidad física razonable. Existen diversas enfermedades y trastornos, así como algunos tratamientos médicos, que pueden afectar a la capacidad de conducción. Como ejemplos más habituales pueden citarse desmayos, trastornos del sueño, problemas de visión, diabetes, epilepsia, trastornos psiquiátricos, enfermedades cardíacas y deterioro relacionado con la edad.

Se recomienda la superación de una prueba de aptitud física de forma anual por parte de los conductores profesionales y controles semestrales para el personal que conduce ocasionalmente. Se debe advertir a todo el personal la realización de una revisión médica en caso de sospecha de algún problema de salud. Los exámenes de visión deben ser realizados por optometristas cualificados e incluir una prueba del rango de visión horizontal y vertical del conductor.

Es importante asegurarse de la aptitud física y mental para conducir de sus conductores mediante un proceso de autodeclaración. Los conductores deben notificar a la dirección si tienen alguna discapacidad o enfermedad que pueda impedirles conducir de manera segura.

Planificación de desplazamientos y asignación de recursos

La planificación de desplazamientos y la asignación de recursos son actividades clave para poder gestionar de forma satisfactoria una flota. El objetivo de la planificación de desplazamientos es responder a todas las solicitudes en esta cuestión al tiempo que se hace el uso más eficiente posible de los recursos. La planificación debe tener en cuenta elementos como el destino, la cantidad de pasajeros y la carga, y hacerlos coincidir con los conductores y vehículos disponibles, asegurando que el estado de estos se ajuste al propósito previsto y sea compatible con el programa de mantenimiento.

Para facilitar el proceso de planificación y evitar una mala asignación de recursos, ineficiencia y

descontento por parte de los usuarios, se recomienda disponer de un plan semanal. Las solicitudes de transporte deben ser cumplimentadas, aprobadas y entregadas a la persona a cargo de planificar los desplazamientos antes de un plazo acordado (con tiempo suficiente para permitir una planificación adecuada).

[Plantilla de solicitud de movimiento semanal](#)

LOGOTIPO DE LA ORGANIZACIÓN	FORMULARIO DE SOLICITUD DE DESPLAZAMIENTO						
Departamento y/o oficina: _____	Desde (fecha): _____			Hasta (fec): _____			
Centro de coordinación del desplazamiento	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Número de pasajeros							
Destino							
Hora estimada de salida							
Hora estimada de regreso							
Propósito							
Artículos para llevar							
Observaciones							
Elaborado por - Nombre: _____	Aprobado por - Nombre: _____						
Preparado por - Cargo: _____	Aprobado por - Cargo: _____						
Fecha: _____	Fecha: _____						
Firma: _____	Firma: _____						

Adaptado del Kit Logístico de Acción contra el Hambre

Una vez recopiladas las solicitudes de diferentes departamentos, servicios y usuarios, se puede definir un plan de desplazamiento semanal. El gestor de la flota organizará los desplazamientos de acuerdo con la disponibilidad de los vehículos, su capacidad (peso y número de pasajeros) y las condiciones de la carretera. Deben tenerse en cuenta los siguientes criterios:

- Contexto del desplazamiento y cobertura de comunicaciones disponible.
- 4x4 o 2x4.
- Experiencia del conductor en las condiciones requeridas. El plan puede adoptar diversas formas dependiendo del nivel o precisión de información requerido.

Cuando coincidan los destinos de varios departamentos, se puede organizar un transporte combinado utilizando el mismo vehículo o desplazándose en convoy. Puede suceder que no se disponga de suficientes vehículos en un día determinado, por lo que la organización puede tener que establecer prioridades y cambiar el programa para cancelar o combinar desplazamientos, o bien buscar vehículos adicionales.

El plan semanal puede describirse en diferentes períodos de tiempo: semanal, diario u otro período de tiempo relevante desde el punto de vista operativo.

A continuación se muestra una [plantilla de plan de desplazamiento semanal](#)

Para una planificación adecuada, es necesario conocer con antelación todos los itinerarios y las condiciones de la carretera. En zonas desconocidas, podría ser necesaria una evaluación de ruta para recopilar información sobre distancias, tiempos, hitos intermedios, indicaciones, cobertura de redes de comunicación, etc. Para ello, se recomienda el uso de hojas de ruta. [Una hoja de ruta](#) es una matriz con indicadores básicos sobre diferentes tramos de un desplazamiento entre dos lugares diferentes.

A modo de ejemplo, una hoja de ruta suele tener la siguiente estructura:

RUTA:			Blantyre - Lilongüe		Duración: 4h 30 min	ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: 24/5/2010
Distancia: 305 km						
UBICACIÓN	CONTIN. HORA	CONTIN. KM	GPS	Cobertura de comunicaciones	Observaciones	
Blantyre	0:00	0 km				
Alrededor de	0:10	7 km				
Lunzu	0:17	15 kilómetros			centro comercial	
Lirangwe	0:31	31 km			centro comercial	
Mdeka	0:40	42 km				
Zalewa	0:48	52 km			estación de policía	
Cruce M1 - M6	0:49	53 km				
Phalula	1:09	81 km				
Senzani	1:20	99 km				
Manjawira	1:25	108 km				
Chingen	1:30	115 km			comisaría + 1ª gasolinera	
Cruce M1 / M5 / M8						

Kampebuza	1:48	137 km	centro comercial
	1:58	147 km	Frontera Ntcheu DC
Ntcheu	2:01	149 km	Distrito Capital - Hospital DC
Tsangano	2:20	158 km	Comisaría + frontera Malawi-Moç
Lizulu	2:46	195 km	Centro comercial
Bembeki	2:54	207 km	Desvío carretera secundaria a Mangochi
Dedza	3:05	219 km	Comisaría + gasolinera
Chimbiya	3:35	243 km	Centro comercial
Kampata	3:55	272 km	
Nathenje	4:04	283 km	Policía aduanera
Nanjiri	4:12	292 km	Centro comercial
	4:16	295 km	Frontera Lilongwe DC
Mitundu	4:18	297 km	Comisaría + gasolinera
Lilongwe	4:30	305 km	Entrada a la ciudad

Extraído de la biblioteca de logística de MSF OCBA

La hoja de ruta tiene indicaciones o hitos basados en datos recopilados a lo largo de la ruta: distancia, tiempo y otra información relevante para el desplazamiento, como cobertura de comunicaciones, hospitales, comisarías, gasolineras, etc. También pueden ofrecer información durante las jornadas introductorias de los conductores o servir para determinar puntos de comunicación con el fin de rastrear el desplazamiento.

Ejecución y seguimiento del desplazamiento

Conocer el paradero de los vehículos en todo momento es fundamental para la coordinación y capacidad de reacción de una flota, especialmente cuando el tamaño de esta es grande, se producen desplazamientos simultáneos o las operaciones se llevan a cabo en contextos volátiles.

Los diferentes vehículos deben tener la capacidad de comunicarse con las oficinas de la organización en cualquier momento, lo que permite la notificación de cualquier incidente o acontecimiento. Las personas de contacto de la organización también deben poder comunicarse con cualquier vehículo en cualquier momento a fin de notificar modificaciones en los planes o las últimas actualizaciones del contexto que requieran un cambio de ruta. Para cualquier planificación de desplazamiento, se recomienda especialmente contar con un equipo de comunicación funcional y unos procedimientos de comunicación básicos que especifiquen cuándo, con quién y con qué medios comunicarse.

En algunas ocasiones, es muy aconsejable contar con una persona específica para rastrear los desplazamientos y registrar la ubicación actual del vehículo y el último contacto realizado. Al depender de los sistemas de comunicación por radio, esta función suele asignarse a un operador de radio con la cualificación correspondiente. En lugares con suficiente cobertura de telefonía móvil y donde las comunicaciones dependen de redes móviles, las aplicaciones de mensajería instantánea pueden ser el medio para vigilar los desplazamientos.

Los dispositivos de seguimiento son otra opción para controlarlos, los cuales varían en cuanto a su funcionalidad, aunque generalmente recopilan información como la posición del vehículo, la velocidad, el rumbo y otros datos utilizando GPS, sensores y otros accesorios, y envían datos de seguimiento a través de redes de teléfonos móviles o por satélite a un servidor remoto que permite a los gestores de flotas autorizados supervisar el desempeño en tiempo real. La información recopilada se utiliza generalmente para mejorar los patrones de conducción, los planes de desplazamiento o el rendimiento de la flota. Además, algunos dispositivos de rastreo también pueden enviar alertas a números de teléfono específicos cuando ocurre un acontecimiento predefinido: altas velocidades, ubicaciones alcanzadas o incluso choques. Los dispositivos de seguimiento no sustituyen a los dispositivos de comunicación, los cuales deben estar disponibles durante el desplazamiento de un vehículo.