

Proceso de gestión de flotas

La complejidad de la gestión de una flota depende del número de vehículos, de la diversidad de los mismos y de la intensidad de su uso.

Flujo de trabajo básico

La gestión de flotas puede analizarse desde cuatro componentes básicos:



De acuerdo con esta lógica, se puede considerar que la gestión de flotas de vehículos consiste en varios flujos de trabajo ejecutados de forma simultánea por una o varias personas:

- **Gestión de vehículos:** garantizar que los vehículos estén disponibles y sean adecuados para su propósito, realizando comprobaciones periódicas, mantenimiento y reparaciones, autorizaciones administrativas, etc.
- **Gestión de conductores:** garantizar que los conductores estén disponibles y sean aptos para el fin deseado, organizar el registro de conductores, ofrecer capacitación, comunicar información relevante, obtener autorización médica, etc.
- **Gestión de usuarios:** garantizar el acceso a los servicios de la flota por parte de los usuarios de manera oportuna y segura, siendo especialmente consciente de las necesidades de estos y atendiendo a sus solicitudes, asignar los recursos pertinentes, proporcionar la información requerida para que se lleve a cabo de forma debida el desplazamiento y recopilar comentarios sobre la prestación del servicio.
- **Gestión de desplazamientos:** garantizar que los desplazamientos se realicen de manera satisfactoria, organizar estos de acuerdo con las necesidades expresadas por los usuarios, realizar un seguimiento para asegurar que se realicen de acuerdo con el plan y garantizar procedimientos estándar de trabajo y seguridad.
- **Seguimiento** - Todos estos flujos de trabajo deben supervisarse, tanto de forma individual como global (flota), asegurándose del debido rendimiento, el equilibrio adecuado y la realización de los ajustes necesarios. Asimismo, deben abordarse las deficiencias que existan, cuyos síntomas más habituales son un uso excesivo de recursos, excesivos fallos mecánicos, agotamiento de los conductores y mal comportamiento o descontento de los pasajeros.

Funciones de gestión de flotas

La gestión de la flota y los flujos de trabajo puede servir para definir una serie de funciones y responsabilidades características para diferentes partes. La combinación o división de tareas entre uno o varios perfiles dependerá del tamaño de la flota, la intensidad de su uso y el contexto operativo. En una oficina sobre el terreno con una flota de 1 hasta 6 vehículos, una plantilla de entre 6 y 8 conductores y un taller subcontratado, una sola persona puede ser suficiente para supervisar todos los flujos de trabajo. Si el número de vehículos y conductores es significativamente mayor o la gestión del taller mecánico utilizado para dar servicio a los vehículos corre a cargo de la organización, el equipo podría ampliarse con perfiles nuevos y especializados.

Las funciones y responsabilidades características en la gestión de flotas de vehículos pueden abarcar:

Conductor
Los conductores son los encargados de transportar mercancías y pasajeros en los vehículos de la organización, velando por sus condiciones técnicas y de seguridad y respetando las normas de tráfico del país y los procedimientos de trabajo y seguridad de la organización a fin de ofrecer un servicio seguro, fluido y eficiente.

Para lograrlo, deben realizar las verificaciones periódicas del vehículo asignado, asegurar que estén vigentes y disponibles en el vehículo todos los documentos del vehículo y permitir conducir, llenar el depósito de combustible cuando sea necesario y garantizar la correcta carga y descarga del vehículo.

Son los encargados de informar a la dirección de la organización sobre cualquier incidente relacionado con el transporte de pasajeros o mercancías además de saber utilizar todo tipo de accesorios que les son asignados para realizar su labor, como puedan ser los equipos de comunicación (teléfonos, teléfonos por satélite o radios), de seguridad (kit de primeros auxilios), de extintores, de recuperación de vehículos y de realización de reparaciones y mantenimiento básicos (cambio de neumáticos, control de presión de neumáticos, etc.).

Jefe de tráfico
El jefe de tráfico es un perfil específico que se designa cuando se dispone de un número elevado de conductores en una flota determinada. En ocasiones, el jefe de tráfico puede hacerse cargo de gran parte de las funciones que normalmente se asignan a un gestor de flota, siempre que resulte adecuado según la organización del trabajo. Coordina el equipo de conductores, preparando y supervisando su trabajo: controles periódicos de vehículos, inventario de vehículos, repostaje, etc. Además, se encarga de informar de cualquier problema relacionado con los vehículos, así como de garantizar el mantenimiento de la flota y la reparación de esta en el momento oportuno a fin de asegurar un buen uso y la prestación de servicio.

También organiza cursos de formación para conductores, realiza pruebas de conducción para las nuevas contrataciones y lleva a cabo evaluaciones periódicas de los conductores.

Asimismo, puede estar a cargo de la asignación de vehículos según la disponibilidad de conductores, la preparación de los turnos y la organización de reemplazos en caso de bajas. También puede participar en algunas tareas de seguimiento, como informes mensuales de servicios, reparaciones y consumo de combustible de cada vehículo.

El mecánico realiza el servicio técnico, mantenimiento y reparación de los vehículos (y otra maquinaria, como generadores) a fin de garantizar unas buenas condiciones de funcionamiento. También informa y ofrece formación al equipo de conductores sobre reparación y mantenimiento de vehículos.

Mecánico

Se recomienda disponer de un mecánico en el caso de que la organización cuente con uno propio, aunque existe una gran variedad de contextos en los que puede hacerse uso de trabajadores para realizar labores de reparación y mantenimiento de vehículos. El mecánico responsable de los equipos y herramientas del taller: del uso, correcto y seguro de estos, mantenimiento y renovación cuando sea necesario y de su control a través de un inventario actualizado. Aunque el mecánico puede realizar la gestión de existencias de algunos artículos consumibles básicos, no se recomienda que lleve a cabo tal tarea con las existencias de repuestos, ya que ello dificultaría la rendición de cuentas y es contrario a la división básica de responsabilidades de la cadena de suministro.

El mecánico también puede ayudar en la evaluación de talleres externos para una posible subcontratación, así como en la revisión de vehículos ligeros y pesados antes de su alquiler.

Cuando no es necesario disponer de mecánico a tiempo completo, suele recurrirse a una solución intermedia combinando las funciones de conductor y mecánico mediante la asignación de una cantidad de días (completos) para las labores mecánicas.

Responsable de movilidad o desplazamientos

El responsable de desplazamientos es el responsable de la organización y ejecución de todos los desplazamientos. Recibe las solicitudes de desplazamiento regulares y especiales y asigna los correspondientes recursos (vehículo, conductor y equipo de comunicaciones cuando sea necesario), informando a las personas relevantes sobre el plan de desplazamiento y cualquier cambio que se efectúe en la programación.

Además, vigila y registra todos los desplazamientos de personas, vehículos y cargas, garantizando su ejecución conforme a los procedimientos de trabajo y seguridad establecidos: salida, llegada, número de pasajeros, ruta, puntos de contacto habituales, etc. Deberá informar de cualquier retraso o incidente comunicado por cualquiera de los vehículos en ruta.

Gestor de la flota

El gestor de la flota es el supervisor general de esta. Deberá confeccionar y poner en práctica estrategias que garanticen la adecuación de la flota, entre lo que cabe destacar la elaboración de la revisión del plan anual y el presupuesto de mantenimiento, renovación y ampliación de la flota cuando sea necesario, así como planificación y supervisión de recursos humanos para garantizar que se disponga de la cantidad, los conocimientos y las competencias que se necesiten. Dependiendo del tamaño de la organización y de las necesidades de vehículos, el gestor de la flota puede asumir las funciones del encargado de desplazamientos y del jefe de tráfico o, en caso de operaciones de grandes dimensiones, puede recurrir a perfiles de trabajo distintos y separados a fin de administrar un conjunto más amplio de tareas.

El gestor de la flota debe vigilar el desempeño de esta y ayudar en la toma de decisiones presentando informes regulares. También deberá asesorar en temas relacionados con la flota, como seguros de vehículos, tipo y frecuencia de mantenimiento, evaluaciones de todos los vehículos alquilados y empresas de transporte contratadas, redacción de los contratos necesarios, etc.

Asimismo, y si corresponde, el gestor de la flota debe definir el pedido de repuestos y evaluar y identificar a los posibles proveedores locales.
