

TI@TRANSPORTE Informa

Programa de la **Fundación Cetmo** para el fomento de la Tecnología y la Innovación en el Transporte

ACTUALIDAD

"PROYECTO FORMATIVO 2000"

Las pymes de transporte por carretera que toman la decisión de mejorar la gestión, de innovar y de implantar sistemas de aseguramiento de la calidad y/o de gestión medioambiental en los procesos de prestación del servicio **deben afrontar varios retos:**

1. Las pymes de transporte por carretera están dirigidas por profesionales cuya **formación académica** no es necesariamente elevada. Esto, frente a la complejidad formal y la escasa concreción práctica de las normas sobre aseguramiento de la calidad y sobre gestión medioambiental, favorece una barrera inicial de recelo.
2. La necesidad de disponer de estructuras ajustadas obliga a que cualquier innovación suponga sobrecargar a los máximos responsables de la empresa y a que éstos no puedan **dedicar el tiempo adecuado** a cada tema.
3. Las peculiaridades del sector y de sus distintas especialidades tienen escaso reflejo en los cursos de calidad y de medio ambiente existentes en el mercado, a menudo diseñados para sectores industriales productivos y **poco enfocados a servicios**.
4. El **coste** supone una barrera adicional, agravada por el hecho de que los beneficios derivados de la implantación de las innovaciones dependen de diversos factores, además del éxito de las innovaciones en sí.
5. A la dificultad de valorar como una inversión algo que es intangible (diagnósticos, consultoría, formación,...) se suma el hecho de que **el cliente percibe sólo una parte** del esfuerzo realizado.

Para ayudar a afrontar estos retos, la Fundación Cetmo, en el marco del programa "**Tecnología e Innovación en el Transporte (TI@Transporte)**", llevará a cabo el "**Proyecto formativo 2000**", compuesto por tres elementos:

- **Apoyo a iniciativas piloto sobre calidad** en el transporte por carretera.
- Aspectos relacionados con la **satisfacción del cliente**.
- **Foro medioambiental** del transporte por carretera.

El "**Apoyo a iniciativas piloto sobre calidad** en el transporte por carretera" pretende:

- Fomentar la innovación en el transporte.
- Fomentar y divulgar el compromiso sectorial con la calidad.
- Liderar proyectos modelo de implantación de sistemas de gestión de la calidad en grupos de empresas de transporte.

Gracias a una subvención concedida por la Dirección General de Transportes por Carretera, se ha previsto apoyar **cinco iniciativas piloto** (Centro, Catalunya, Sur, Norte y Levante) mediante la celebración de cursos presenciales de formación especializada sobre implantación de sistemas de gestión de calidad.

Estas iniciativas van dirigidas a empresas comprometidas con la innovación que deseen implantar sistemas de gestión de la calidad y ofrecen a las empresas participantes un marco que les ayudará a evitar dilaciones y errores en la implantación de la ISO 9001, permitiendo reducir los costes de consultoría y de formación especializada.

Las empresas participantes en estas iniciativas obtienen:

- Información genérica sobre implantación de sistemas de gestión de la calidad.
- Información sobre ayudas específicas.
- Orientación sobre costes, sobre consultores y entidades certificadoras, sobre presupuestos

colectivos y sobre metodología y puntos críticos de la implantación.

- Curso subvencionado de formación previa (sobre implantación de sistemas de gestión de la calidad) y seminarios especializados sobre aspectos de innovación en el transporte.

Los motivos para subvencionar estos cursos son:

- Proporcionar un acicate para poner en marcha las 5 iniciativas piloto, involucrando a un número de empresas que pueda **constituir un referente suficientemente significativo** para:

- Dinamizar la generalización del aseguramiento de la calidad de servicio como ventaja competitiva del sector.
- Proyectar la imagen de que la innovación avanza decididamente en el sector.

- Aprovechar las **sinergias de proyectos en grupo** para:

- Reducir los costes de consultoría y formación especializada.
- Perfeccionar y aplicar un método óptimo de implantación.
- Validar el diseño, estructura y contenidos de un curso de formación especializada (aseguramiento de la calidad y gestión medioambiental).

- Aprovechar la experiencia de las iniciativas piloto para **elaborar nuevos elementos de facilitación** y mejorar y adaptar los existentes. Con estos elementos se pretende:

- Reducir resistencias iniciales a causa del aparente alejamiento entre las normas y los usos y prácticas del sector.
- Facilitar que las empresas se concentren en los aspectos propios de la gestión del transporte, más que en los tecnicismos de las normas.

La iniciativa "**Aspectos relacionados con la satisfacción del cliente en el transporte de mercancías**" trata de elaborar elementos de facilitación para orientar la calidad a la satisfacción de las necesidades del cliente (calidad externa), como complemento a la calidad interna (orientada fundamentalmente a mejorar la producción del servicio). La iniciativa contempla tres ámbitos de análisis:

- Medida de la satisfacción/percepción del cliente sobre la calidad del servicio recibido.
- Mejora continua de la confianza del cliente en el servicio.
 - Identificación de prioridades y procedimientos críticos para la mejora continua.
 - Identificación de aspectos que condicionan el valor de la certificación como garantía de calidad ante el cliente.
- Aspectos del conductor/vehículo que afectan a la calidad del servicio.

Además de los elementos de facilitación, están previstas otras dos actividades:

- Celebración de 3 seminarios subvencionados de "Actualización de la ISO 9000:2000 en empresas de transporte por carretera" (Madrid, Barcelona, Levante).
- Curso subvencionado de formación especializada sobre aspectos relacionados con la satisfacción del cliente (Barcelona).

El "**Foro Medioambiental del transporte por carretera**" es una iniciativa impulsada por la Fundación Cetmo y la Fundación Francisco Corell para generar sinergia entre organizaciones y empresas de transporte por carretera (viajeros y mercancías) comprometidas con el desarrollo sostenible y respetuoso con el medio ambiente. Inicialmente incluye:

- Celebración de 2 seminarios sobre "Implantación de sistemas de gestión medioambiental en empresas ISO 9000 (Madrid y Barcelona).
- Elaboración de Guía para la realización de un diagnóstico medioambiental inicial.
- Identificación y recopilación de los aspectos e impactos medioambientales de las operaciones de transporte.
- Actualización de los requisitos legislativos medioambientales del transporte.
- Análisis de la valoración económica de un SGMA y guía sobre ayudas, subvenciones y fiscalidad de las inversiones en un SGMA.

El "**Proyecto Formativo 2000**" concluirá en junio de 2001 y está abierto a las opiniones y sugerencias de las personas y entidades que respaldan el programa TI@Transporte.

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

El Centro de Documentación pone a su disposición más de **6.000 documentos** relacionados con el transporte, una base de datos sobre **legislación del transporte** (España, Francia, Marruecos, Portugal, CE y ONU), **60 publicaciones periódicas** y los siguientes **nuevos documentos**, recibidos durante los tres últimos meses.



- **L'Algérie en quelques chiffres: résultats 1997-1998.** Office National des Statistiques. (2000).
- **Ancona: porta d'Oriente.** Autorità Portuale di Ancona. (2000).
- **Anuari estadístic del Departament de Política Territorial i Obres Públiques: 1998.** Departament de Política Territorial i Obres Públiques. (2000).
- **Anuario de transportes y comunicaciones técnicas: 2000-2001, guía operativa de logística, transporte y comercio exterior.** Carlos Arnillas Expósito. (2000).
- **Annuaire statistique du secteur: année 1999.** République Algérienne: Ministère des Transports. (2000).
- **Atlas des transports dans le Grand Sud-Ouest.** Ministère de l'Équipement. (2000).
- **Balanç d'actuacions del Departament de Política Territorial i Obres Públiques: 1999.** Departament de Política Territorial i Obres Públiques. (2000).
- **Building a better tomorrow in deprived neighbourhoods: URBAN success stories.** Comisión Europea. (2000).
- **Centre Internacional de mètodes numèrics en enginyeria: 1998-1999: memòria d'activitats.** CIMNE. (2000).
- **Las claves de la falta de conductores en España.** Transporte Profesional-CETM. (200).
- **CMR: manual práctico.** F.J. Sánchez-Gamborino / Fundación Francisco Corell. (2000).
- **Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo: hacia un transporte por carretera de calidad más seguro y más competitivo en la Comunidad: COM (2000) 364 final.** Comisión Europea. (2000).
- **La congestion routière en Europe: table ronde 100.** CEMT. (2000).
- **VIII Congreso nacional de empresarios de transportes de mercancías: Zaragoza, 2000: el reto del transporte español ante la globalización.** CETM. (2000).
- **Conto nazionale dei trasporti: anno 1999.** Ministero dei Trasporti e della Navigazione. (2000).
- **Developments regarding transport policies: fifty years of development.** Paul Collier / Daniel Dollar / Nations Unies. (2000).
- **Le emissioni in atmosfera da trasporto stradale: i fattori di emissione medi per il parco circolante in Italia.** Agenzia Nazionale per la Protezione dell'Ambiente. (2000).
- **ETE: Estrategia Territorial Europea: hacia un desarrollo equilibrado y sostenible del territorio de la UE.** Comisión Europea. (1999).
- **EU policies concerning ship safety and pollution prevention versus international rulemaking.** Comisión Europea. (2000).
- **EU transport in figures: statistical pocket book, 2000.** EUROSTAT. (2000).
- **Guia 2000-2001: porto de Leixoes.** Porto de Leixoes. (2000).
- **Guía: puerto de Málaga.** Autoridad Portuaria de Málaga. (2000).
- **Guia de serveis a Catalunya: 2000.** Generalitat de Catalunya. (2000).
- **Informe anual 1999: puerto de Bilbao.** Autoridad Portuaria de Bilbao. (2000).
- **Informe corporativo 1999: puertos de Las Palmas.** Autoridad Portuaria de Las Palmas. (2000).
- **Informe sobre la coyuntura del transporte y los servicios postales: junio 2000.** Ministerio de Fomento. (2000).
- **Internet: infrastructure development in transition economies.** Nations Unies. (2000).
- **Jornada sobre programes internacionals i de R+D+I en l'àmbit de Política Territorial i Obres Públiques: 20 de juny de 2000.** Departament de Política Territorial i Obres Públiques. (2000).
- **Livorno port Authority.** Autorità Portuale di Livorno. (2000).
- **Manual on strategic environmental assessment of transport infrastructure plans: 1999.** Comisión Europea. (1999).

- **Memòria anual: 1999.** El Consorci de la Zona Franca. (2000).
- **Memòria anual 1999: port de Tarragona.** Autoritat Portuària de Tarragona. (2000).
- **Memoria anual: 1999.** SEMA-GROUP. (2000).
- **Memoria anual 1999: puerto-bahía de Algeciras.** Autoridad Portuaria de la Bahía de Algeciras. (2000).
- **Memoria anual 1999: puerto de Valencia.** Autoridad Portuaria de Valencia. (2000).
- **Memoria anual 1999: puertos de Almería y Motril.** Autoridad Portuaria de Almería-Motril.(2000).
- **Observatorio hispano-francés de tráfico en los Pirineos: documento nº 1, abril 2000.** Ministère de l'Equipement, des Transports et du Logement / Ministerio de Fomento. (2000).
- **Partenariats public-privé portuaires dans les pays en développement: analyse, partage et gestion des risques.** Hervé Martel / ISTD. (2000).
- **Le port de Marseille au 3ème. millenaire.** Port Autonome de Marseille. (2000).
- **Port of Genoa: 2000.** Port Authority of Genoa. (2000).
- **Il porto di Bari.** Autorità Portuale di Bari. (2000).
- **Il porto di Taranto.** Autorità Portuale di Taranto. (2000).
- **Programme MEDSTAT: projet MED-TRANS sur les statistiques de transport: Rome 25-26 septembre 2000.** EUROSTAT. (2000).
- **Promoción de un transporte sostenible en la cooperación al desarrollo: COM (2000) 422 final.** Comisión Europea. (2000).
- **Rapport annuel: 1999.** INRETS. (2000).
- **Rapport annuel: 1999.** Office de la Marine Marchande et des Ports. (2000).
- **Rapport d'activité: 1998.** Maroc: Office d'Exploitation des Ports. (2000).
- **Restructuring transport systems in the Europe and Central Asia region to meet the demands of a market economy.** The World Bank. (1999).
- **Statistiche degli incidenti stradali: anno 1998.** Istituto Nazionale di Statistica. (1999).
- **Statistics traffic data: year 1999.** Port Authority of Genoa. (2000).
- **Statistiche del trasporto aereo: anno 1998.** Istituto Nazionale di Statistica. (2000).
- **Statistiche del turismo: anno 1998.** Istituto Nazionale di Statistica. (1999).
- **Statistiche dei trasporti marittimi: anno 1997.** Istituto Nazionale di Statistica. (1998).
- **Statistiques des ports de commerce: annuaire 1999.** République Algérienne: Ministère des Transports. (2000).
- **Statistiques euro-méditerranéennes: 2-1999.** EUROSTAT. (2000).
- **Terminologie en transports combinés.** CEMT. (2000).
- **THINK-UP: thematic network to understand mobility prediction: seminar review of national and european models, 25-26 september 2000.** Comisión Europea. (2000).
- **Transport et loisirs: table ronde 111.** CEMT. (2000).
- **Trasporto merci su strada: anno 1997.** Istituto Nazionale di Statistica. (1999).
- **World development indicators: 2000.** The World Bank. (2000).
- **Yearbook 2000: a statistical eye on Europe.** EUROSTAT. (2000).

Cierre a 30 de septiembre de 2000

- **Seminars territorials sobre qualificació ambiental a les empreses: sector transport de carretera Sabadell, 29 de juny de 2000.** Departament de Medi Ambient. (2000).
- **Simplification.com: electronic business and the simplification of administration.** Nations Unies. (2000).
- **Standards and regulations in international trade rounds table of the impact of standards on international trade Geneva, 15 June 1998.** Nations Unies. (2000).

Presidente del Patronato:	Alfredo Molinas
Vocal-Patrón Delegado:	Saki Aciman
Responsable de Programas:	Santiago Ferrer
Calidad y Medio Ambiente:	Lourdes Prieto
Documentación:	Mercè Ponsatí
Secretaría:	Isabel López

Patronato de la Fundación Cetmo: FETEIA, Ministerio de Fomento, Generalitat de Catalunya (DPTOP), Administración Tributaria en Barcelona, ANAVE, Autoridad Portuaria de Barcelona, Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Barcelona, CETM y FENEBUS.