## AXA EMPRESA/

para los clientes del Grupo AXA



### **Editorial**

## Logística y transportes, el oxígeno de nuestra economía



Luz Hernández
Directora de Marketing
de AXA España

Las miles de pymes y autónomos del mundo de la logística y el transporte en carretera vertebran la economía española, generan empleo y dinamizan el entramado empresarial nacional.

Nuestro país depende, en gran medida, de la eficiencia de un sector que tiene más de 227.000 empresas y en el que la tasa de autónomos y pymes es muy alta, por lo que el riesgo de sufrir un siniestro que merme la actividad de la empresa, o incluso las finanzas personales, es muy alto.

En este sentido, resulta especialmente importante que el sector asegurador ofrezca respuestas a preguntas que formula el sector: "¿qué ocurre si pierdo el carné de conducir?", "¿quién pagará la indemnización si pierdo la mercancía?" o "¿qué ocurre si se cae de una estantería algún objeto y lesiona a alguno de mis empleados?".

Todas éstas son cuestiones que se plantean al sector asegurador y para las que en AXA tenemos respuesta. Ofrecemos una oferta global muy completa y, al tiempo, complementaria, que permite a nuestros clientes optar por contratar sólo lo que necesitan.

**AXA Empresa** es la publicación de gerencia de riesgos del Grupo AXA en España para sus clientes. Consejo editorial: Josep Alfonso (director), Iñaki Lerga (subdirector), Kristof Vanooteghem, Ignasi Serrahima, Laura Álvarez, Manel Gómez, Gema Rabaneda (coordinación) y Evaristo Ramos. Realización: Reporter, División de Contenidos de MRM Worldwide Spain. Dirección editorial: Lala Llorens. Subdirección editorial: Federico Puigdevall. Dirección de arte y Maquetación: Gabriel Fejgielman. Fotomecánica: Rastercolor. Impresión: G. Jomagar S.L.. Depósito legal: B-21.597-93.

© Prohibida la reproducción total o parcial de textos, dibujos, gráficos y fotografías de esta publicación, cualquiera que sea el medio de reproducción a utilizar, sin la autorización previa y expresa de GRUPO AXA y REPORTER, División de Contenidos de MRM Worldwide. GRUPO AXA y REPORTER no asumen necesariamente como propias las opiniones que puedan ofrecer los autores en los artículos publicados en esta revista.









### Sumario

### **EN PORTADA**

- **04 La crisis impacta de lleno en la logística y el transporte.** Tras un periodo de crecimiento, el sector ha experimentado una ralentización de su actividad y una caída del negocio, debido al deterioro general de la economía.
- 12 Entrevista con Marcos Montero, presidente de la Confederación Española de Transporte de Mercancías (CETM). En opinión de Marcos Montero, después de seis meses difíciles, nada será igual en el sector.
- 14 Entrevista con José Estrada, director general del Centro Español de Logística (CEL). Para José Estrada, la crisis económica ha potenciado la tendencia a externalizar la actividad logística.
- 16 AXA lanza una oferta específica para pymes y autónomos de la carretera, un segmento económico vital en la economía española.

### **ESPACIO AXA**

- **18 Servicio Integral AXA: de las promesas a los hechos.** Apoyo médico, psicológico, legal y económico para accidentados corporales.
- **22 Planes de Pensiones de Empleo, una necesidad cierta.**Los planes de pensiones de empleo se convierten en una fórmula ideal para mejorar la satisfacción de los trabajadores.
- **26 Pudo haberse evitado.** Un robo de mercancía en un transporte internacional podría haberse evitado si se hubieran tenido en cuenta algunas elementales medidas de seguridad.
- **30 CO<sub>2</sub>: un consenso necesario.** Todos los sectores sociales deben predicar con el ejemplo para conseguir reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>.
- **31 Indemnizaciones a las empresas: rapidez y calidad.** AXA quiere revolucionar el concepto de las "indemnizaciones" estando al lado de las compañías en los momentos difíciles.

### **A FONDO**

- **32 Transparencia y condiciones de trabajo.** La transparencia interna y externa, claves del éxito de las compañías.
- **38 Información y taquígrafos.** La Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) y la que vigila el blanqueo de capitales obligan a las empresas a cumplir con unas exigentes medidas de comunicación y transparencia.
- **42 Una "superplanta" contra la contaminación.** La *Nicotiana glauca,* genéticamente modificada, elimina metales pesados de suelos, aguas y lodos.
- **45 Todo bajo supervisión.** Consejos para la contratación de empresas de control de plagas urbanas.

# LA CRISIS IMPACTA DE LLENO EN LA LOGÍSTICA Y EL TRANSPORTE





xisten diversos factores macroeconómicos que están repercutiendo de manera negativa en las cuentas de resultados de las empresas de mercancías. Pedro Ugarte, experto de la consultora Arthur D. Little, destaca en primer lugar la desaceleración del crecimiento de la zona euro, que provoca una caída de la demanda tanto interna como externa, lo que hace que se haya reducido el volumen de movimientos.

En segundo término, los elevados precios de los carburantes, que conllevan un incremento de los costes variables de las compañías de transporte, sin que éste pueda ser repercutido totalmente en las tarifas a sus clientes. Y, por último, la incorporación a la Unión Europea de países con unos costes laborales más bajos.

### Caída del tráfico marítimo

Según el director de la consultora A.T. Kearney, Salvador Zárate, el sector logístico se está viendo muy afectado por la crisis, con fuertes caídas tanto de volúmenes como de precios, que están penalizando enormemente a las empresas. "El tráfico marítimo, uno de los principales en importancia, ha caído un 15% entre enero y septiembre de 2009, mientras que la facturación de algunas de las grandes empresas ha experimentado descensos superiores al 20%", asegura. A su juicio, los principales problemas son tres: "El exceso de capacidad instalada, los altos costes fijos y la caída de los fletes/precios por debajo de los niveles sostenibles a medio plazo".

Según datos del Instituto Nacional de Estadística (INE), el volumen de ocupación del transporte ascendía a 812.000 personas en el tercer trimestre de 2009, lo que significa 39.000 empleados menos que en

el mismo periodo del año anterior. El sector suponía el 3,5% de la población ocupada, lo que representa un descenso respecto al año 2007 en torno al 4%. Por su parte, la cifra de negocio había caído un 15% respecto al año anterior.

En el conjunto de Europa (EU 27), el volumen de toneladas movido por carretera significa cerca del 46%, según datos de Eurostat, mientras que en España esa cifra alcanza el 85%. Desde enero de 2008 hasta la actualidad han cerrado 7.000 empresas enclavadas dentro del subsector de transporte de mercancías por carretera, sobre un volumen total de unas 120.000 empresas.

# Desde enero de 2008 hasta hoy, en España han cerrado 7.000 empresas del subsector de transporte de mercancías por carretera.

Pero, ¿en qué situación se encuentra ahora mismo la logística en nuestro país? El director de Gran Consumo Retail & Distribución Física de Capgemini, Ramón Fiol García de la Borbolla, destaca que la mayor actividad se centra fundamentalmente en el transporte por carretera. "Se caracteriza por su elevada atomización empresarial, ya que pocos países europeos superan a España en número de empresas. Éstas, a su vez, tienen una dimensión media muy reducida en facturación y número de empleados. Por ejemplo, las ventas de los 50 primeros operadores pueden llegar a representar alrededor del » » 80% del volumen total, lo que puede dar una idea de la dimensión y dispersión", afirma.

Además, se trata de un sector con escasa masa crítica y capitalización, "por lo que, en general, se ve bastante expuesto a situaciones de contingencia o crisis como la que estamos pasando: incremento de precios del gasóleo y desplome de volúmenes de transporte de mercancía motivado por la recesión del consumo", explica.

#### **Problemas estructurales**

Pedro Ugarte, de Arthur D. Little, insiste en que los problemas del transporte se corresponden con los estructurales: la dificultad para trasladar el incremento del combustible a los clientes; la atomización y sobrecapacidad del sector (se estima que entre un 25% y el 30% de la flota dedicada al transporte de mercancías por carretera está inactiva); la competencia desleal generada por las flotas de terceros países incorpo-



rados a la Unión Europea, especialmente Rumania y Portugal, donde las empresas son de mayor tamaño que las españolas y con unos costes de actividad muchos menores; y una regulación muy estricta con importantes impactos en la cuenta de resultados de las empresas.

Pero, debido a las circunstancias actuales, también podemos encon-

trarnos con problemas asociados al ciclo económico: "La caída de la demanda en 2009 se estima en más del 20%; y la escasez de financiación y liquidez están siendo también determinantes y haciendo inviable la continuidad de muchas empresas", afirma.

Al tratarse de un sector cíclico, la recuperación de la economía supondrá un revulsivo para su

### Frenazo en el transporte de mercancías por carretera

Tras varios años de crecimiento próximo al 10%, en 2008 el valor del mercado de transporte de mercancías por carretera experimentó un descenso de alrededor del 6%, hasta los 18.000 millones de euros. El cambio se ha producido en un contexto de gradual debilitamiento de la demanda, tal y como desvela un estudio de la consultora DBK.

Después de contabilizar aumentos en torno al 9% en 2005 y 2006, el volumen de negocio agregado de las empresas de transporte de mercancías por carretera creció el 6,7% en 2007, lo que supuso alcanzar los 19.100 millones de euros. El 88% del valor del mercado en ese año correspondió a operaciones de transporte en el ámbito nacional, mientras que el 12% restante se derivó del internacional. Ambos segmentos mostraron un comportamiento similar en términos de valor durante ese año.

El valor de las operaciones de transporte de mercancías de carácter urgente se situó cerca de los 2.500 millones de euros en 2007 (el 13% del total), participación que ha venido aumentando en los últimos años. Pero la evolución del mercado en 2008 muestra un cambio de tendencia. Para el conjunto del año se apuntaba un descenso en torno al 6%, lo que situaría el volumen de negocio en unos 18.000 millones de euros. Las previsiones para 2009 apuntan a una caída similar del valor del mercado. El volumen de negocio podría descender por debajo de los 17.000 millones de euros. Además, las empresas se enfrentan a un entorno de creciente competencia, lo que se traducirá en la desaparición de operadores de pequeña dimensión y en la intensificación de las operaciones de compra de compañías.

mejora, pero éste deberá afrontar una serie de retos para poder garantizar su subsistencia. En primer lugar, se trata de incrementar el tamaño de las empresas, con el que ganar poder frente a proveedores y clientes, además de aprovechar economías de escala. En segundo término, la profesionalización mediante una formación adecuada. Y, en tercer lugar, la adaptación a nuevas tecnologías que permitirán desarrollar nuevos servicios que puedan ser repercutidos al cliente, al proporcionarle un valor añadido.

### La caída de la demanda en 2009 se estima en más del 20%, y la escasez de financiación está haciendo inviables muchas empresas.

El exceso de capacidad instalada es otro de los grandes asuntos por resolver. El director de A.T. Kearnev explica que la mayoría de los segmentos del sector logístico (navieras, puertos, zonas y operadores, transporte por carretera...) ha estado invirtiendo grandes sumas en la ampliación de capacidad en los últimos años para dar respuesta a una fuerte demanda, fruto de las altas tasas de crecimiento económico y del gran impulso de la globalización. Por ejemplo, entre 2005 y 2009 la flota mundial de buques porta-contenedores creció un 53% en capacidad y un 22% en número. Una gran parte de ella, cerca de 500 buques, se encuentra ahora fondeada al este de Singapur. Este experto insiste también en el »

### Ajustes entre los operadores logísticos

El deterioro de la coyuntura económica y, en particular, la tendencia a la baja de la producción industrial, se tradujo en los últimos meses del año 2008 en un notable descenso del número y el volumen de las operaciones realizadas por los operadores logísticos, según un estudio de DKV. En el conjunto del año la facturación de este tipo de empresas aumentó un 1,5%, hasta los 3.745 millones de euros, crecimiento que contrasta con el 8,5% que como media se registró en el periodo 2001-2007. La cifra incluye el almacenaje de mercancías y las operaciones asociadas realizadas sobre las mercancías almacenadas (manipulación, transporte y distribución) y excluye la facturación por servicios no asociados a operaciones de almacenaje.

Destaca muy especialmente el negativo comportamiento de la demanda, derivada de los sectores del automóvil y electrodomésticos, que se vio compensado por la mejor evolución de las industrias farmacéutica y alimentaria. Por tipo de producto, los de alimentación y bebidas generaron el 35% del volumen de negocio de los operadores logísticos. Los servicios de almacenaje y las operaciones dentro del almacén representaron en el año 2008 el 40% de la facturación sectorial, una cifra similar a la del año anterior, correspondiendo el 60% restante a la actividad de transporte y distribución asociada a las mercancías almacenadas.

Las empresas del sector contaban con alrededor de 26.000 trabajadores en el año 2008, habiéndose producido un ligero descenso con respecto al año anterior. En este sentido, en la segunda mitad de 2008 comenzaron a producirse ajustes y procesos de redimensionamiento empresarial, de cara a afrontar el deterioro de la demanda, que se han intensificado en los primeros meses de 2009. El 35% de las empresas se encuentra radicado en la Comunidad de Madrid, mientras que el 30% tiene su sede en Cataluña. No obstante, el tipo de actividad desarrollada obliga a contar con una extensa red de delegaciones y almacenes, de forma que los principales operadores generalmente tienen presencia en todo o buena parte del territorio nacional.

Según el informe de DBK, en los próximos meses seguirán teniendo lugar, previsiblemente, operaciones tendentes a la concentración sectorial, pudiendo asimismo producirse el abandono de la actividad por parte de algunos operadores logísticos.

» problema que suponen los altos costes fijos: "La estructura de costes de las empresas del sector. tanto las de infraestructuras como los operadores de transporte, tiene un alto componente de coste fijo que dificulta enormemente absorber caídas de la demanda". Además, recuerda el descenso de los fletes/precios por debajo de los niveles sostenibles a medio plazo: "La combinación de un producto escasamente diferenciado con un coste marginal relativamente bajo se traduce en un alto riesgo de guerra de precios, en el que éstos podrían incluso situarse por debajo de los costes medios".

Pero la evolución no es la misma en todos los ámbitos. El director de Capgemini apunta que las empre-

# La subcontratación de la logística es cada vez más habitual en nuestro país, aunque en la actualidad se encuentra en recesión.

sas con actividad pura de transporte se están viendo más afectadas por la caída de volúmenes, con el agravante de un exceso de competencia arrastrado desde años atrás, escasa masa crítica y reducida dimensión de los operadores. "En el sector de operación logística integrada, el impacto de la recesión es notable. Se están acusando disminuciones de volúmenes del 20-25% con respecto al mismo periodo de 2007, que están motivando ajustes importantes en los operadores a todos los niveles: almacenamiento, transporte y operación de preparación de pedidos".

### Caída en el tráfico de mercancías en los puertos españoles

El tráfico de mercancías registrado en los puertos españoles durante los nueve primeros meses de 2009 ha caído un 15,5% respecto al mismo periodo del año anterior, según los datos facilitados por Puertos del Estado, dependiente del Ministerio de Fomento. El volumen del tráfico se situó en 306 millones de toneladas, lo que hace evidente el impacto de la crisis económica en esta actividad.

No obstante, el tránsito de mercancías registró en septiembre un descenso menor, del 9.8%, en relación con el mismo mes de 2008 y del 2,3% en comparación con agosto de este ejercicio. Puertos del Estado destaca así lo que considera una atenuación de los descensos del volumen de mercancías portuarias en los últimos meses, desde las caídas de más del 20% de comienzos de año. El organismo prevé que al cierre del ejercicio la reducción se sitúe en un entorno medio del 12%. Casi todos los ámbitos han acumulado descensos hasta septiembre. Pero el más destacado ha sido el tráfico de mercancías en contenedores, que entre enero y septiembre sumó 94,50 millones de toneladas. Sin embargo, el tránsito de pesca fresca creció un 12,19%, hasta las 183.702 toneladas. Todos los puertos registraron descensos en el volumen de mercancías gestionadas. Destaca el de Málaga, con una caída del 58,4% hasta septiembre, además de los de Pasajes (-34,86%), Gijón (-31,4%), Vigo (-26,5%) y Almería (-25,8%).

Con respecto al sector de la paquetería, García de la Borbolla indica que las disminuciones de volúmenes transportados son posiblemente menos acusadas: "De alguna manera, este tipo de operadores está capeando mejor el temporal, sobre todo aquellos que cuentan con una estructura de precios más favorable, y en general mayor margen de operación. Aquellos operadores que se mueven en el segmento de mercado más bajo son los que,

sin duda, están sufriendo los embates de la crisis en mayor medida". Un reciente estudio realizado por Capgemini en diversos países europeos y de Norteamérica, incluyendo España, refleja que la subcontratación de la logística es cada vez más habitual en nuestro país. De hecho, asegura que el crecimiento experimentado por el sector en los últimos años ha sido espectacular (dos dígitos). Aunque, en la actualidad, dado que está directa-



mente afectado por la distribución y el consumo de la población, se encuentra en plena recesión.

Visto el actual panorama, sólo cabe preguntarse cuál será el futuro y qué grandes retos habrá que superar para conseguir salir del túnel en el que todavía se encuentra metida el conjunto de la economía española. Según Salvador Zárate, de A.T. Kearney, los costes logísticos seguirán creciendo: "En el medio plazo, el sector se verá afectado por una inflación de costes, motivada principalmente por el alza de los combustibles".

### La globalización seguirá

Zárate explica que aunque uno de los pocos efectos positivos de esta crisis ha sido la fuerte caída de los precios del petróleo, ésta no es sostenible en el medio plazo, ya que las reservas baratas se acabarán agotando (el barril de Brent cerraba el viernes 6 de noviembre a 77 dólares, lejos de los 145 que llegó a alcanzar en julio de 2008, pero lejos también de los 34 a los que

cotizaba en enero de 2009). Por otra parte, "la complicada situación fiscal de la mayoría de países, junto con una creciente sensibilización ecológica de las opiniones públicas mundiales, se traduce en un elevado riesgo de incremento de impuestos a los combustibles", indica.

En segundo lugar, la globalización seguirá. "Ha sido uno de los principales factores del enorme crecimiento económico de las últimas décadas y continuará, ya que las empresas seguirán buscando ahorros de costes, principalmente de mano de obra, mediante la deslocalización de la producción", continúa.

Y, en tercer lugar, las cadenas se consolidarán y se regionalizarán: "La búsqueda de mayores eficiencias y economías de escala se traducirá en una disminución del número de fábricas y almacenes cercana al 20% hasta 2013, que será especialmente pronunciada en estos primeros años de crisis". Adicionalmente, las empresas tenderán a regionalizar la producción, es decir, a concentrar la fabricación

# En el medio plazo, el sector se verá afectado por una inflación de costes motivada por el alza de los combustibles.

de toda una zona geográfica. "Por ejemplo, muchas compañías tenderán a localizar sus centros de producción para todo EMEA (*Europe, Middle East and Africa*) en el norte de África, en detrimento de Europa, pero también de China".

Para dar respuesta a estos cambios en la demanda, habrá que afrontar algunos desafíos. "En el corto plazo, algunas empresas, especialmente las navieras, tendrán que hacer frente al reto de la supervivencia. No en vano la situación financiera de algunas de ellas es tal que ya están apareciendo voces reclamando ayudas »

» públicas para evitar quiebras de las navieras de bandera europeas y asiáticas. Este proceso podría derivar en una mayor consolidación del sector", aduce Zárate.

Por otra parte, aquellas empresas que sobrevivan tendrán que mejorar drásticamente su gestión mediante dos estrategias. "En primer lugar, una mayor excelencia operativa

Los operadores
logísticos están
aplicando estrictos
programas de
reducción de costes
que les están llevando
a ser más competitivos.

que les permita hacer frente a una demanda de mayor flexibilidad por parte de los clientes. Y, en segundo lugar, el diseño de estrategias más acertadas, que les eviten cometer los errores del pasado (por ejemplo, se habría llegado a una situación de sobrecapacidad en el sector marítimo, incluso si la crisis económica no hubiese sido tan pronunciada)".

### Un proceso de concentración

Ramón Fiol resume los principales retos a los que se enfrenta el sector: "Escasez de demanda de servicios motivada por la crisis; volatilidad en el coste del petróleo; exceso de capacidad instalada (especialmente en el transporte por carretera); atomización; costes de operación crecientes (materiales y mantenimiento); problemas derivados de la sostenibilidad y la contaminación; falta de capacidad de las infraestructuras, y restricciones al tráfico en zonas densamente urbanas. El experto de Capgemini indica que, a corto plazo y de cara a superar el contexto actual, los operadores logísticos están aplicando estrictos programas de reducción de costes, que les están llevando a ser más competitivos y a ofrecer servicios logísticos a precios más ajustados.

"Paradójicamente, algunos de los grandes operadores ven en el contexto actual una oportunidad para aumentar su cuota de mercado, utilizando como argumento comercial con sus clientes el hecho de que el outsourcing es una excelente vía para hacer más flexibles los costes fijos", añade Fiol. A largo plazo, el sector español "tendrá que pasar por un proceso de mayor concentración y reducción de costes, lo que le permitirá alcanzar mayores cotas de eficiencia y sinergias", concluye.



### El 60% de las empresas se está replanteando su relación con los operadores logísticos

Sólo el 42% de los fabricantes está satisfecho con la capacidad de sus proveedores logísticos, destaca el XIV Estudio Anual de Logística realizado por Capgemini, el Instituto de Tecnología de Georgia, Oracle y Panalpina. Según sus conclusiones, la recesión ha creado importantes retos para las empresas que necesitan enviar sus productos y para los proveedores de logística (3PL). El 82% de las empresas que utilizan servicios de transporte está empleando tácticas de reducción de costes, y un 60% se está replanteando sus cadenas de suministro y las relaciones con los operadores logísticos.

El 88% de los fabricantes siente que los servicios logísticos basados en tecnologías de la información (TI) son importantes, pero el grado de satisfacción con la capacidad de sus proveedores es muy alto. Las empresas fabricantes han informado de una falta de desarrollo en los indicadores claves, las alertas y la visibilidad necesaria para que la cadena de suministro sea flexible.

El último estudio *Excellence in Logistics* llevado a cabo por la European Logistics Association (ELA) y la consultora A.T. Kearney, en el que han participado empresas de 18 países europeos, pone de manifiesto que la logística necesita adaptarse para superar la crisis.

Tras varios años de descenso de los costes, la tendencia se ha invertido. Desde 2003, en Europa los costes logísticos han aumentado un 20% y lo más probable es que este incremento continúe hasta 2013. Por otra parte, la actual crisis económica ha supuesto una serie de continuos desafíos empresariales que implican la necesidad de realizar cambios en el diseño de la cadena de suministro. Así, la creación de redes regionales, el aumento de la flexibilidad, la gestión del riesgo y el control sistemático del capital circulante serán claves para el éxito.

La creación de redes regionales, el aumento de la flexibilidad, la gestión del riesgo y el control sistemático del capital circulante serán claves para el éxito.

El director del estudio, Stephan Mayer, explica que "los costes logísticos y el capital circulante, deben mantenerse lo más bajos posible". Pero "por otra parte, los requerimientos de los clientes respecto a los tiempos de suministro, disponibilidad del producto y fiabilidad del servicio están aumen-

tando. Así, encontrar una estrategia correcta que permita conciliar estos intereses enfrentados es importante para una empresa que desee mejorar su competitividad y salir reforzada de la crisis."

Entre 2003 y 2008 los costes logísticos aumentaron casi un 20%, desde un 6,1% hasta un 7,3% sobre las ventas netas. Este incremento se ha debido al aumento de los costes de transporte, y a los relativos al almacenaje y gestión del inventario. De hecho, entre 2003 y 2008, los costes del transporte aumentaron un 35%, lo que puede atribuirse a la necesidad de cubrir mayores distancias, al aumento de los peajes y a la subida del precio del combustible.

El estudio también revela que los costes de almacenamiento han aumentado un 0,3%, y los relativos a la gestión de inventarios, un 0,4%. "Para invertir esta tendencia será necesario contener la complejidad de los surtidos —es decir, el número de referencias y variantes de los embalajes— y gestionar proactivamente la oferta de servicios logísticos de valor añadido", afirma Dirck Forquignon, socio de A.T. Kearney en España.

Actualmente los inventarios están en niveles muy altos, y éste es uno de los principales focos de atención para las empresas. Pero una reducción sólo se puede conseguir con la optimización y armonización de la cadena de suministro.

El avance de la globalización continuará ejerciendo un papel fundamental en la gestión de las cadenas de suministro. En las últimas décadas, globalización y crecimiento de la población han sido los principales motores del mercado: las exportaciones mundiales aumentaron de los 450 dólares por habitante en 1980 a más de 2.000 en 2007.

Javier Labiano, periodista

ENTREVISTA CON MARCOS MONTERO RUIZ, PRESIDENTE DE LA CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE TRANSPORTES DE MERCANCÍAS (CETM)

## "TODAVÍA NOS QUEDAN TRES TRIMESTRES COMPLICADOS"

MARCOS MONTERO ADVIERTE QUE AL SECTOR LE QUEDAN TODAVÍA TRES TRIMESTRES COMPLICADOS, CALIFICA DE FATAL EL PRIMER SEMESTRE DE ESTE AÑO Y ASEGURA QUE NADA O POCAS COSAS VOLVERÁN A SER IGUALES DESPUÉS DE ESTA CRISIS.



### ¿Cómo está afrontando la crisis el transporte de mercancías en España?

La situación dentro de los diferentes sectores del transporte es diversa. Lo fuerte de la crisis empezó en el último trimestre del pasado año y fue muy intensa en el primer semestre de 2009. Luego ha habido un estancamiento de la crisis, sin ir a peor, pero está costando remontar y volver a situaciones normales. Yo creo que no volveremos a situaciones de crecimientos muy fuertes, como en 2007.

### ¿En qué situación nos encontramos en estos momentos?

Hay determinados sectores que están reactivándose tímidamente. Dado el carácter general de la situación, no se puede hablar de alegrías. Pero, por ejemplo, en la carga general y, especialmente, en el sector derivado de la alimentación, se mantienen ya unos ratios importantes, del 85 o 90% con respecto a 2007.

### ¿A qué se debe?

A que han cambiado los hábitos de consumo, aunque la gente sigue necesitando comer. Por eso, éste es el sector que veo con cierta mejora sobre la crisis actual.

### Y ¿el peor?

El transporte de vehículos. Aunque también ha mejorado, sobre todo por las medidas de dinamización que han tomado los gobiernos, tanto en Europa como en España, para el sector del automóvil. Ahí se nota una cierta estabilización y crecimiento después de la penuria.

### ¿Cómo se han comportado otros sectores?

Pues, por ejemplo, hay transportes, como el químico, el de mudanzas, obras, etc., que están con unos decrecimientos sobre el récord de 2007 de un 25 ó 30%.

### ¿Podríamos aventurar una cifra para este año en el conjunto del transporte de mercancías?

Si hacemos el cómputo total, habría que cargar un poco las tintas en las desgracias del primer semestre, que fue fatal. Ahora hay una calma chicha, no vamos a peor y estamos cogiendo un poquito el pulso, aunque todavía de forma insuficiente. Yo entendería como razonable hablar de un primer semestre con decrecimientos de un 30 ó 35% con carácter general, y para el segundo semestre de un 20 ó 25%.

### ¿Hay una sobrecapacidad de flotas?

Sí. El grave problema del transporte se produce cuando hay un exceso de capacidad de flotas. Entonces las empresas tienen pocas soluciones. Muchos han desaparecido, especialmente los autónomos. Y algunas compañías no han desaparecido pero, por ejemplo, tienen un 30% de su flota parada.

### ¿Cómo ve el futuro inmediato?

En el futuro inmediato, creemos que la estabilización va a seguir, pero entendemos que nos quedan todavía tres trimestres complicados. Estaríamos situándonos a finales del verano de 2010 para hablar de una cierta reactivación o asentamiento de mercados.

### Entonces, en los próximos meses, ¿seguirán desapareciendo empresas del mercado?

Sí, pero por motivos de competencia. Las empresas luchan para su supervivencia llenando de actividad los huecos que tienen que, dependiendo de

CEI sector del transporte necesita una dimensión empresarial distinta y estar más dotado de financiación y de recursos humanos ??



"Estamos haciendo un esfuerzo importante en la formación derivada de la reglamentación europea".



los sectores, pueden ser del 20%, 30% ó 40%. Hay que ocupar los camiones y entonces el sector se encuentra con un mercado cada vez más duro, lo que está ocurriendo con un carácter muy generalizado. Como consecuencia, se están bajando los precios por debajo, incluso, de los niveles mínimos que permitirían una estabilidad de costes y un mínimo beneficio. Las empresas no están obteniendo beneficios de ningún tipo, salvo excepciones muy particulares. Y creo que eso, desgraciadamente, va a seguir así.

### Cuando acaben los tres trimestres que, según usted, quedan para ver el final del túnel, ¿podría decirse que el escenario del sector habrá cambiado radicalmente?

En el transporte, nada o pocas cosas van a ser igual después de esta crisis. El sector necesita una dimensión empresarial distinta y estar más dotado de financiación y de recursos humanos. La formación va a jugar un aspecto muy importante en el desarrollo de los nuevos negocios de transporte, y aquí enlazamos con la multimodalidad, la carretera, el ferrocarril, los barcos y la logística. Por eso, en esta casa estamos haciendo un esfuerzo importante en la formación derivada de la reglamentación europea. Pero también estamos trabajando en una formación mucho más selectiva, porque hacen falta líderes con conocimientos de gestión del tráfico, financieros y de dirección general. Estamos colaborando con un ciclo de grado superior que está haciendo la Universidad Camilo José Cela y con diferentes empresas en un máster de profesionalización superior. /

Javier Labiano, periodista



ENTREVISTA CON JOSÉ ESTRADA, DIRECTOR GENERAL DEL CENTRO ESPAÑOL DE LOGÍSTICA (CEL)

### "LA CRISIS HA POTENCIADO LA TENDENCIA A EXTERNALIZAR LA ACTIVIDAD LOGÍSTICA"

LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS LOGÍSTICOS MÁS ESPECIALIZADOS, COMO LOS DE AUTO-MOCIÓN, HAN SUFRIDO LA CRISIS EN MAYOR MEDIDA QUE OTROS MÁS DIVERSIFICADOS. ASÍ LO PONE DE MANIFIESTO EL DIRECTOR GENERAL DEL CENTRO ESPAÑOL DE LOGÍSTICA, JOSÉ ESTRADA, QUIEN ASEGURA QUE LA MALA SITUACIÓN ECONÓMICA TAMBIÉN HA VENIDO A POTENCIAR LA TENDENCIA A EXTERNALIZAR LA ACTIVIDAD LOGÍSTICA.

### ¿Cuáles son los grandes problemas de la logística en España en estos momentos?

Principalmente, la situación económica. Debido a la crisis, el consumo, tanto en nuestro país como en el resto, se ha contraído, lo que supone que haya menos mercancías que mover de un sitio para otro. Esto se ha traducido en un descenso de la actividad logística. Por otra parte, en los últimos años el precio del suelo en España había subido mucho, mientras que con la crisis actual del sector inmobiliario, los precios del suelo han bajado, lo que ha venido a beneficiar un poco al sector, que ahora tiene suelo para poder localizar sus almacenes y plataformas en los lugares más estratégicamente indicados para acceder con la mayor facilidad a los mercados. Adicionalmente, la situación también hace que los precios de alquiler de las naves hayan bajado.

### Y en este contexto, ¿qué puntos débiles ha puesto de manifiesto la crisis?

Dentro de la logística, el transporte de mercancías es un sector con muchas pequeñas empresas y autónomos. Está muy atomizado, lo que supone afrontar las situaciones de crisis en desventaja frente a estructuras empresariales de mayor tamaño. En nuestro país nos hemos dado cuenta de que en un sector de tanta importancia económica no contamos con grandes empresas de nivel europeo. Además, los proveedores de servicios logísticos más especializados, como la logística de la automoción, son los que han sufrido la situación en mayor medida que aquellos otros más diversificados.

Por otra parte, la crisis también ha venido a potenciar la tendencia a externalizar la actividad logística. España aún tiene mucho camino por recorrer en este sentido, frente a otros países de nuestro entorno en los que el nivel de externalización es mayor. Allí tienen una mayor conciencia de que ésta sirve para ofrecer servicios más especializados que los que tenemos en España.

### A partir de ahora, ¿qué aspectos tendrán que fortalecer las empresas para garantizar su futuro?

Las empresas tienden a buscar proveedores de servicios logísticos especializados y ágiles, que les permitan centrarse en sus negocios principales y dejar la gestión de su logística en manos de verdaderos especialistas. Buscan proveedores más eficientes, que ofrezcan un buen servicio y al mejor coste. Éstos, a su vez, tienden a acercarse más a sus clientes, buscando una mayor integración, de

tal modo que esta simbiosis sea beneficiosa para ambos. En el sector logístico, la actual situación tiene que servir para que las compañías fortalezcan la formación de sus cuadros de mando e intermedios y potencien sus inversiones en tecnología. El capital humano es uno de los pilares de cualquier empresa y su preparación es clave para la competitividad. Con personal formado se pueden aprovechar mejor las potencialidades que ofrece la tecnología, otro de los factores que influyen en la competitividad de cualquier empresa. En el sector logístico tenemos un importante reto formativo por delante.

### Como consecuencia, ¿el escenario que quede a medio plazo será muy diferente al actual?

Es muy difícil vaticinar qué va a pasar en un futuro próximo. Desde luego, hay muchos retos que afrontar: tecnológicos, económicos, sociales... Es fundamental que las empresas evolucionen desde un punto de vista tecnológico y formativo. Sólo así podrán seguir siendo competitivas.

# empresas evolucionen desde un punto de vista tecnológico y formativo. Sólo así podrán seguir siendo competitivas ??

### ¿Podría concretarnos algo más esos nuevos retos o desafíos?

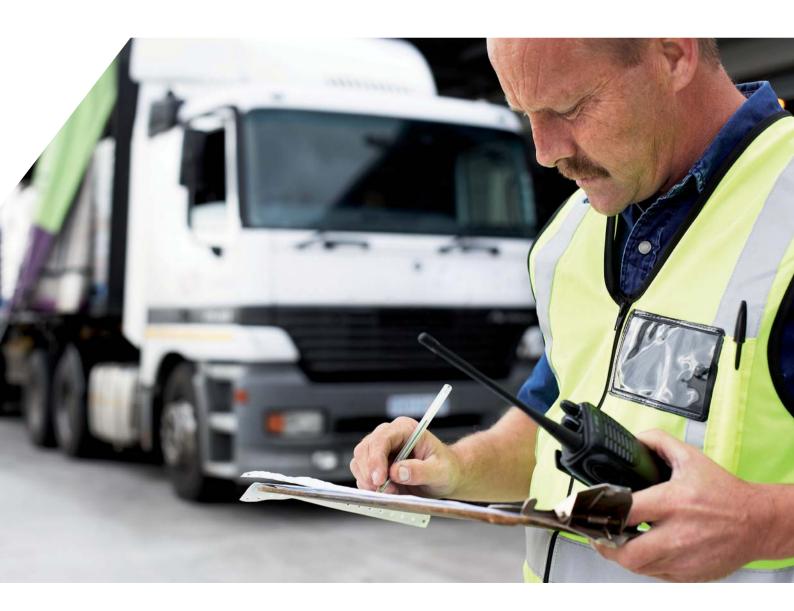
La logística es una actividad que tiende a buscar la eficiencia. La búsqueda de ahorro y de mejoras en la calidad de servicio debe avanzar por el camino de la colaboración interempresarial para hallar sinergias, ahorros de costes y mejoras en servicio y calidad, que no podrían lograrse de otro modo. Además, la eficiencia se contempla hoy desde perspectivas que no son meramente económicas. Por ejemplo, hay un interés creciente por entontrar cadenas de suministro eficientes y sostenibles desde un punto de vista energético. Se tiene una preocupación cada vez más acentuada por el impacto medioambiental de las actividades logísticas. /

Javier Labiano, periodista

TRANSPORTE Y LOGÍSTICA, DOS SEGMENTOS ESTRATÉGICOS EN LA ECONOMÍA ESPAÑOLA

### AXA LANZA UNA OFERTA ESPECÍFICA PARA PYMES Y AUTÓNOMOS DE LA CARRETERA

RETIRADA DEL CARNÉ DE CONDUCIR, ASESORAMIENTO JURÍDICO, COBERTURA ANTE DAÑOS EN LAS MERCANCÍAS O RESPONSABILIDAD CIVIL SON ALGUNOS DE LOS PRODUCTOS O PRESTACIONES ESPECÍFICAS DESTINADAS A LAS PYMES O AUTÓNOMOS DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTES QUE AXA HA PUESTO EN EL MERCADO. CON UN OBJETIVO: REFORZAR SU OFERTA A UN SEGMENTO ECONÓMICO VITAL.



a aseguradora AXA ha decidido lanzar una oferta global y complementaria que permita a miles de transportistas y operadores logísticos sentirse protegidos ante los posibles riesgos que amenazan la continuidad de su actividad, desde la pérdida de la carga a la retira del carné de conducir. En este sentido, la aseguradora ofrece dos paquetes complementarios entre sí, con productos dirigidos a pymes y a transportistas.

### Cobertura de daños

El segmento de pymes de logística en España está compuesto por compañías de hasta 250 trabajadores, cuya actividad se centra en el transporte o almacenaje de mercancías. La denominada "Cobertura de Daños" protege a las compañías en el caso de que éstas sufran un incendio, averías en la maquinaria, caída de mercancía de las estanterías e incluso impagos de facturas. Desde hace ya unos meses, los abogados de AXA recurren por vía amistosa o judicial el pago de las facturas, un servicio altamente valorado por los clientes.

Además, la compañía ofrece a las pymes de logística cobertura ante las posibles reclamaciones de terceros por daños que hayan podido ocasionar, por ejemplo, en el retraso o custodia de una mercancía. De cara a cubrir los imprevistos en el transporte, AXA protege los daños en el transporte o situaciones de paralización de los envíos, con los inconvenientes que puedan ocasionar a terceros.

Soy transportista y autónomo, ¿qué pasa si me retiran el carné? Uno de los aspectos más destacados de la oferta específica para pymes y autónomos de logística

El seguro de retirada del carné incluye una subvención mensual para paliar los perjuicios económicos que pudieran derivarse de la no conducción.

### LA OFERTA DE AXA

### **Transportistas**

- SEGURO DE RETIRADA DEL CARNÉ
- ACCIDENTES COLECTIVOS
- TRANSPORTE DE MERCANCÍAS
- GLOBAL TRUCOS (CAMIONES, CABEZAS

TRACTORAS, REMOLQUES...)

### Logística

- DAÑOS (INCENDIOS, ROBOS,
- AVERÍAS DE MAQUINARIA, CAÍDA DE
- MERCANCÍAS, FACTURAS IMPAGADAS...)
- RESPONSABILIDAD CIVIL
- TRANSPORTE PYME

### Un universo de pymes y autónomos

Más de 227.000 empresas en España se dedican a actividades de logística, lo que significa que el sector ocupa al 7% del conjunto de las empresas y se ha convertido, además, en un eje vital de crecimiento y empleo. Asimismo, el sector de logística presenta una alta tasa de concentración de pymes y autónomos cuyos ingresos dependen, casi en exclusiva, del desarrollo de su actividad profesional.

y transportes hace referencia a la cobertura de retirada del carné de conducir, el medio de vida de millones de profesionales del volante en nuestro país.

El seguro de retirada del carné incluye una subvención mensual para paliar los perjuicios económicos que pudiera tener por "no conducción", los gastos de matriculación en los cursos para la recuperación de puntos o la defensa jurídica. Además, entre otros aspectos, AXA se hará cargo del coste del seguro del vehículo hasta que el conductor recupere el carné de conducir.

La oferta de AXA para transportistas incluye seguros de automóvil especiales para camiones, cabezas tractoras, remolques o semirremolques cuya responsabilidad civil obligatoria está cubierta en caso de accidente. Este seguro, además, cuenta con la defensa de infracciones de tráfico que superen los 90 euros.

### **Beneficios extra**

Además de los servicios y coberturas específicos para transportistas y empresas de logística, AXA ofrece unos beneficios extra que van desde la asesoría jurídica ofrecida por abogados profesionales a la psicológica en el caso de sufrir un siniestro grave. La aseguradora cuenta, asimismo, con un servicio integral para accidentados de auto que contempla una atención completa: legal, económica, psicológica y médica. Para minimizar el impacto de los siniestros, la aseguradora se encarga de la destrucción de los restos de las mercancías y protege la imagen de marca, en tela de juicio, en muchas ocasiones, tras sufrir un siniestro. /

### Comunicación Corporativa AXA



## DE LAS PROMESAS A LOS HECHOS

CADA AÑO, MÁS DE 400.000 PERSONAS SUFREN EN ESPAÑA DAÑOS FÍSICOS COMO CONSECUENCIA DE UN ACCIDENTE, PRINCIPALMENTE DE TRÁFICO O LABORAL. EN ALGUNOS CASOS, LAS CONSECUENCIAS FÍSICAS DE ESTOS SINIESTROS IMPLICAN UN RETO PERSONAL MUY DIFÍCIL DE AFRONTAR.



### \*/ El Servicio Integral

AXA se inicia con el contacto inmediato con el lesionado, que tiene lugar en menos de 48 horas tras conocer el siniestro.

# Nuestra estrategia consiste en reinventar el modo de interactuar con las víctimas a través del cuidado y la atención.

"Una compañía de seguros, ante una víctima con daños corporales, puede simplemente centrarse en la indemnización y cumplir con lo que le exige la Ley o, por el contrario, centrarse en el lesionado y esforzarse en resolver sus problemas, tanto desde el punto de vista médico como psicológico, legal y económico, con el objetivo de que vuelva, en la medida de lo posible, a recuperar su nivel de vida anterior al accidente. Ésta es nuestra estrategia: reinventar el modo de interactuar con las víctimas a través del cuidado y la atención necesarios en un momento crítico de sus vidas", afirma Javier de Agustín, consejero delegado de AXA España.

El objetivo de estas iniciativas es conseguir que los lesionados recuperen, en la medida de lo posible, la misma calidad de vida que tenían antes de sufrir el accidente. Para prestar este servicio resulta vital la figura de lo que en el mundo del seguro conocemos como "el tramitador de siniestros", es decir, aquella persona que es la cara de AXA ante el lesionado. Su papel es fundamental, porque ha de tener sensibilidad para acercarse a la víctima o a sus familiares tras el accidente, escuchar sus inquietudes y ayudar en todo lo posible.

### Apoyo médico

El Servicio Integral AXA se inicia con el contacto inmediato con el lesionado (menos de 48 horas tras conocer el siniestro) para valorar su situación física e identificar la óptima atención médica y el »

ué ocurre el día después de tener un accidente grave. ¿Cómo se ayuda a una persona que atraviesa, con toda probabilidad, el peor momento de su vida? ¿Cuál es el papel que juegan las aseguradoras hoy en día y cuál el que deberían tener?

Para dar respuesta a estas preguntas AXA ha lanzado un servicio integral para accidentados corporales único en España. Un servicio que va mucho más allá de la indemnización económica, mediante la inclusión de un apoyo global a la víctima y su familia a través de la atención médica, psicológica y legal necesarias para hacer frente a las desavenencias provocadas por un accidente.

» tratamiento requeridos. En caso necesario, se deriva al lesionado al centro más adecuado, en cualquier lugar de España o en el extranjero, cubriendo además el alojamiento, las dietas y el transporte sin límites de un familiar como acompañante.
Para ello, AXA cuenta con un equipo de más de 160 peritos médicos y trabaja con 350 médicos y

Para ello, AXA cuenta con un equipo de mas de 160 peritos médicos y trabaja con 350 médicos y más de 500 clínicas concertadas, tanto en España como en Europa, entre las que se encuentran centros de rehabilitación que son una referencia a nivel mundial, como el Instituto Guttmann.

### Apoyo psicológico

Junto a la evaluación del mejor tratamiento médico y pese a que la Ley no establece ningún tipo de cobertura en ese momento, se valora si es necesaria la asistencia psicológica de las víctimas o sus familiares. Para ello, y con el objetivo de dar cobertura total en todo el territorio nacional, AXA cuenta con acuerdos de colaboración con varios colegios de psicólogos.

### Apoyo legal

Asimismo, desde el punto de vista legal, este servicio permite un asesoramiento jurídico individualizado y la reclamación de lesiones, judicial o extrajudicialmente. AXA, además de simplificar los trámites burocráticos, asume el coste de los abogados independientes en caso de conflicto de intereses con la compañía, con el objetivo de que todas las reclamaciones, judiciales o extrajudiciales, sean resueltas lo más rápidamente posible.

### Apoyo económico

Además, el servicio se completa con el apoyo económico, mediante el cual AXA adelanta a la



### Protección a las personas

El servicio integral AXA para lesionados corporales no es una acción aislada ni una campaña, sino nuestra manera de entender la profesión aseguradora, de trabajar en la protección de las personas, de la que estamos orgullosos y que poco a poco hemos mejorado durante años. Sólo el año pasado, AXA atendió a más de 82.000 personas con lesiones corporales, es decir, una población equivalente a la de una ciudad como Bilbao. Este servicio, único en el mercado español, se exportará a otros países donde el Grupo AXA está presente.

# Junto a la evaluación del mejor tratamiento médico, se valora si es necesaria la asistencia psicológica de las víctimas o sus familiares.

víctima hasta el 75% de la indemnización prevista, en los casos en los que la aseguradora sea responsable, para hacer frente a los problemas financieros que haya podido ocasionar el accidente, y lo hace en 15 días desde la recepción de un informe médico. La Ley, por el contrario, establece que el plazo de la indemnización se debe realizar en tres meses. Asimismo, si es necesario, la aseguradora se encarga de la adecuación de la vivienda y el coche.

### Reinserción laboral

Por último, en el ámbito laboral, y una vez abonada la indemnización, AXA ha establecido acuerdos con organizaciones como Fundosa-ONCE para ayudar a que las víctimas puedan reinsertarse en la vida laboral, minimizando, además, el coste social y personal que supone permanecer excluido del mundo profesional. /

**Comunicación Corporativa AXA** 



### Conduzca su negocio/ con todas las garantías

En AXA somos especialistas en seguros para el transporte de mercancías, logística, empresas de distribución y almacenaje. Nuestros seguros velan por usted y le protegen de las consecuencias derivadas de su actividad, con una gama de productos que incluye: Retirada de Carné, Accidentes Colectivos, Transporte de Mercancías, Auto, Daños, Responsabilidad Civil y Transportes Pymes.







PLANES DE PENSIONES DE EMPLEO

### UNA NECESIDAD CIERTA

PROTECCIÓN SOCIAL Y RETRIBUCIÓN. LOS PLANES DE PENSIONES DE EMPLEO SON UNA FÓRMULA IDEAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES, YA QUE REFUERZAN EL SISTEMA PÚBLICO DE PRESTACIONES Y TIENEN INTERESANTES VENTAJAS FISCALES. SON ASEQUIBLES POR SU SENCILLEZ Y SUS MÍNIMOS COSTES, ADEMÁS DE POR LOS ESCASOS REQUISITOS PARA SU PUESTA EN MARCHA.

entaja social, retribución y beneficio empresarial: los planes de pensiones no son sólo para las grandes empresas, ya que pueden ser constituidos por pymes a través de la promoción conjunta entre compañías. Esta fórmula es muy asequible por su sencillez y porque tiene costes mínimos, además de escasos requisitos para su puesta en marcha y administración.

Es cierto que la crisis financiera actual está teniendo consecuencias negativas e inmediatas en nuestra economía real, con especial énfasis en la empresa y sus trabajadores, y que lo está haciendo a nivel mundial y con inusitada virulencia en nuestro país. La situación de recesión también ha servido para acrecentar uno de los debates sociales que causa más preocupación a gobernantes y ciudadanos por sus repercusiones a medio y largo plazo. Nos estamos refiriendo a la insostenibilidad del actual sistema de pensiones. Las empresas, especialmente las socialmente responsables, son las que en tiempos de crisis toman decisiones como la constitución de un plan de pensiones de empleo. La mayor longevidad de las personas y un sistema de reparto en el cual se da una tasa cada vez menor entre población activa contribuidora v jubilada beneficiaria, están creando en nuestro país un caldo de cultivo para que ya, desde ahora, se observe con urgente necesidad un mayor desarrollo y arraigo de fórmulas de ahorro

# En nuestro país, solamente el 4% de las empresas tiene planes de pensiones de empleo, y la mayoría son grandes compañías.

de carácter privado que complementen el sistema público de pensiones.

Por tanto hay una certeza: el actual nivel de las prestaciones públicas será insuficiente para mantener, por sí solo, una buena calidad de vida en el momento de la jubilación.

### Modelo complementario

Las posibles soluciones para la sostenibilidad del sistema se lanzan como globos sonda a los medios de comunicación por distintos protagonistas »



## Principales ventajas

### Para la empresa

- · Motiva y fideliza al empleado.
- Puede sustituir beneficios sociales anticuados.
- Elemento diferenciador entre empresas para ampliar la gama de posibilidades de remuneración. Se convierte en una herramienta eficaz de recursos humanos.
- Es un incentivo con menor coste que el salarial, porque las contribuciones al plan no están sujetas a la cotización en la Seguridad Social.
- Las contribuciones se consideran salario diferido, transmitiendo la titularidad al empleado.
- Las contribuciones son gasto deducible.
- En los regímenes forales, como en el caso del País Vasco, existen especiales deducciones.

### Para los trabajadores

- Complementa la pensión pública y la renta futura de su ahorro personal, ayudando a alcanzar el nivel deseado de jubilación.
- No está sujeto a los riesgos de un posible recorte en el sistema público de pensiones.
- Si se causa baja de la empresa, es posible la movilización a otro plan. Los derechos consolidados son del trabajador.
- En el periodo de acumulación, el impacto fiscal es neutro para el trabajador, ya que se deduce la totalidad de las contribuciones imputadas.



### Vida Ticket, protección para empresas y empleados

Se trata de un producto de vida riesgo colectivo de AXA que permite a la empresa cumplir con la obligatoriedad del convenio colectivo con coberturas de vida. Se asegura a todo el colectivo de empleados y está dirigido fundamentalmente a pequeñas y medianas empresas.

AXA ofrece la posibilidad de contratarlo también a pymes que, aunque no tengan obligación por convenio, quieran dar una cobertura de vida riesgo para todos sus empleados o mejorarla.

De esta forma, la aseguradora quiere contribuir al desarrollo de la protección financiera, haciendo que los empleados de las pymes se sientan más protegidos. Al mismo tiempo, las empresas contarán con una mayor motivación por parte de sus empleados, con la ventaja de una fiscalidad sobre las primas pagadas muy favorable.

### El desarrollo de los planes de pensiones de empleo es una verdadera asignatura pendiente en nuestra sociedad.

» públicos y privados, con sus connotaciones sociales y políticas. Se habla de modificaciones en aspectos del actual sistema público de pensiones, como por ejemplo una fecha de jubilación más tardía y/o del aumento del cómputo de los años trabajados para el cálculo de la pensión. Sin embargo, también en nuestro país, ya desde el comienzo de la puesta en marcha legal de los planes de pensiones complementarios en el año 1988, se establecieron los principios de un sistema basado en lo que se han denominado los tres pilares de la previsión social.

El primer pilar básico es de carácter público, financiado mediante las contribuciones realizadas por los trabajadores en activo y las empresas. Éste es el pilar que está representado por nuestro actual sistema de la Seguridad Social.

Un segundo pilar tiene carácter privado y complementario y está vinculado al ámbito laboral o al ejercicio de una determinada profesión.

Únicamente pueden ser partícipes de éste aquellos que trabajan en determinados sectores profesiones o empresas, y está financiado fundamentalmente por la empresa y sus trabajadores.

El tercer pilar es un sistema también de carácter privado, complementario, voluntario y financiado individualmente por cada ciudadano.

Sin embargo, la realidad no contribuye a que se pueda decir que los dos sistemas privados hayan tenido un desarrollo suficiente como para indicar que se va consolidando una alternativa complementaria al sistema público sostenido desde el Estado. De este modo, el patrimonio en planes de pensiones individuales asciende al 7,5% del PIB, un dato que por sí mismo no dice mucho, aunque manifiesta su insuficiencia cuando se compara con otros países donde este ratio está entre el 50% y el 100%, como en el caso de los países anglosajones, e incluso por encima del 130%, como ocurre en otros como Holanda e Islandia.

Pues bien, aunque esta cifra de ahorro en fondos de pensiones en España es reducida en términos absolutos, es menor aún la cuantía de ahorro de los ciudadanos a través de los planes de pensiones de empleo. E incluso este bajo nivel es mayor si se atiende al número de empresas con plan de pensiones de empleo, ya que éste no llega al 4% del total, con una significativa mayoría, por supuesto, de grandes empresas.

### Asignatura pendiente

Los planes de pensiones de empleo son instrumentos de canalización del ahorro, basados en un sistema de previsión social colectivo a largo plazo, en el que el promotor es una empresa o empresario, y cuya finalidad es que el trabador obtenga una prestación en el momento de la jubilación, pero que también pueda hacerlo a causa de otras contingencias, como la incapacidad permanente, total o absoluta, una gran invalidez, una gran dependencia o el fallecimiento del propio titular.

Hay que dejar claro que los planes de pensiones de empleo tienen carácter privado y nunca son sustitutivos de las prestaciones de la Seguridad Social. Su constitución puede deberse a una obligación de la empresa, derivada de la externalización de sus compromisos por pensiones recogidos en un convenio colectivo, o bien a acuerdos particulares con sus empleados.

### Planes de Axa para Empresas

AXA cuenta con una oferta competitiva en planes de pensiones de empleo y promoción conjunta adaptada a las necesidades de cada compañía según su tamaño y necesidades. Nuestra oferta permite complementar la jubilación de sus empleados con grandes ventajas para su negocio. En el ámbito de las pymes, cuenta con planes de pensiones de promoción conjunta, que por su simplicidad a nivel de trámites de contratación y costes reducidos son muy adecuados para empresas de este tamaño. Pueden ser contratados por pymes desde un empleado y por autónomos con empleados a su cargo. El perfil de inversión se enmarca dentro de la categoría de renta fila mixta. Además, ofrece de forma gratuita el servicio de Asesoramiento Fiscal y Jurídico Telefónico, prestado por el equipo de abogados de AXA para cuestiones relacionadas con la tributación del plan y asesoramiento jurídico con terceros que puedan surgirle al partícipe, beneficiario y promotor. Para empresas de mayor tamaño AXA cuenta con una dilatada experiencia, habiendo participado en la construcción de lo que se denomina el segundo pilar de la previsión social complementaria desde el inicio en nuestro país, hace ya más de 20 años. El volumen de Planes de Empleo con el de Asociados e Individuales gestionados por AXA sitúan a la compañía en el primer lugar del ranking, en planes de pensiones, de las entidades aseguradoras sin vinculaciones bancarias.

Todo lo anterior, gracias a una experta estructura organizativa, especializada en previsión social, y a una dimensión tal que permite ofrecer un servicio y atención personalizados. Y todo ello desde la creación y puesta en marcha del plan, asesorando a la empresa promotora en el comienzo, con una eficaz gestión de las inversiones y del servicio a los titulares, así como mediante una continua información y asistencia legal a los órganos de control del plan.

En definitiva, el desarrollo de los planes de pensiones de empleo es una verdadera asignatura pendiente en nuestra sociedad y una respuesta a la creciente necesidad de complementar las cada vez más insuficientes prestaciones públicas.

Un espacio donde las empresas pueden contribuir a que sus trabajadores tengan y alcancen un auténtico bienestar social, debiendo contemplarse por tanto como una oportunidad, incluso más allá de considerarse una simple mejora laboral. También debe ser visto como una ventaja por el trabajador, por que lo es; incluso mayor que un incentivo salarial. /

Área Oferta AXA



### **PUDO HABERSE EVITADO**

UN SISTEMA DE CIERRE INADECUADO, UNA LONA DE CAMIÓN MAL CONSERVADA, UN EXCESO DE HORAS DE CONDUCCIÓN Y UNA FALTA DE PLANIFICACIÓN EN LA RUTA A SEGUIR SON SÓLO ALGUNOS DE LOS ELEMENTOS QUE PUEDEN PROVOCAR SINIESTROS, AVERÍAS O DETERIORO EN LAS MERCANCÍAS TRANSPORTADAS. EN ESTE CASO TUVO LUGAR UN ROBO DE MERCANCÍA EN UN TRANSPORTE INTERNACIONAL, QUE PODRÍA HABERSE EVITADO SI SE HUBIERAN TENIDO EN CUENTA ALGUNAS ELEMENTALES MEDIDAS DE SEGURIDAD.

a prevención y la seguridad en el trabajo, también en el ámbito del transporte de cargas, son cada día más importantes, tal y como demuestran los cientos de siniestros que llegan a las aseguradoras. ¿Pueden evitarse los accidentes en carretera? ¿Y los daños sobre la carga? ¿Pueden evitarse los robos? ¿Cómo se puede estar preparado ante estas

contingencias? En este número de AXA Empresa recogemos un caso real en el que se puede comprobar la importancia de la prevención y el papel del seguro en el transporte de mercancías.

### Cualquier precaución es poca

La empresa cliente de AXA, tomador del contrato de seguro de transporte de mercancías, es un importador de componentes y material electrónico. De forma habitual su carga se transporta con la de otros clientes (en grupaje), o de forma independiente (carga completa) desde distintos puntos de Europa. La carga se envía tanto por vía área, como marítima o terrestre. En esta ocasión, se trata de un transporte terrestre de una expedición desde una población holan-



desa con entrega final en otra población del norte de España, donde el cliente de AXA tiene su central y sede social.

El transporte estaba compuesto por 25 palets con un total de 7.000 kilogramos de peso bruto. El propietario de la carga, cliente de AXA, contactó con un operador logístico que se encargaba de diseñar el transporte, así como de seleccionar y contratar al transportista desde origen. El operador logístico acudió a una plataforma de Internet, de las más habituales en el sector, y subcontrató a un transportista que contaba, a su vez, con una póliza de transporte de mercancías.

### Un viaje de más de 1.400 km

El trayecto de origen a destino constaba de 1.424 km. de dis-

El transportista, en el momento de la carga, debe velar por el estado de paquetes y bultos, para que estén en las mejores condiciones.

tancia, por lo que si atendemos al Reglamento (CE) nº 561/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo de Europa del 15 de marzo de 2006, el tiempo de conducción para un transportista es de nueve horas diarias, ampliable a diez (máximo dos veces a la semana). Asimismo, la mercancía se cargó

en el almacén de un tercero en lugar de en las instalaciones del propio fabricante, al norte de Europa. Por lo tanto, en el momento de la carga del camión nos encontramos con un procedimiento especial de seguridad implementado tanto por el operador logístico como por el cliente de AXA, el importador de componentes y material electrónico. El transportista, en el momento de la carga y estiba del camión, ha de velar por el estado de las cajas, paquetes y bultos del envío para que estén en las mejores condiciones, de conformidad con la responsabilidad que le es exigible.

### Pocas medidas de seguridad

El transporte se hace en un camión lona del transportista subcontratado, que cuenta con medi- »



» das de seguridad reducidas, limitadas básicamente a un candado y ciertamente lejos de los estándares internacionales. Por tanto, el camión no disponía de cerraduras de alta seguridad, sistemas de alarma en el semirremolque con detección de apertura de puertas, "botón de pánico", etc.

El viaje comienza un miércoles a las 17:30h de la tarde, tras haberse efectuado las operaciones de carga en el almacén con total normalidad, y con la correspondiente documentación expedida en orden. Tras recorrer casi prácticamente la totalidad del trayecto, el conductor decide parar en un área de servicio a escasos 100 kilómetros del punto de descarga.

La parada, según figura en el expediente remitido a la aseguradora, se efectuó en un "área de libre acceso en la que no se encuentra ningún tipo de servicio de vigilancia ni otras medidas de seguridad".

# Una ruta mejor diseñada y unas paradas previstas antes de iniciar la ruta hubieran evitado el robo en el camión.

Estando estacionado el camión lona en esta parada se produce un robo de parte de la mercancía, con rotura del candado del camión. El conductor, por su parte, afirma que no pudo hacer nada ya que los ladrones usaron un spray para inmovilizarle.

El cliente de AXA tenía una póliza contratada bajo condiciones inglesas, de tal modo que el robo de la mercancía quedaba cubierto. En base a este contrato y tras comprobar los hechos, la aseguradora procedió a indemnizar el valor de coste de la carga robada, unos 800.000 euros.

### Pudo haberse evitado

Un camión estacionado en una zona sin vigilancia, con una carga valiosa protegida tan sólo por un candado y una lona son elementos que podrían haber sido mejorados con una previsión eficaz de todas y cada una de las partes que intervenían en el transporte.

Aunque la práctica habitual de muchos operadores logísticos consiste en diseñar la ruta de transporte incluyendo las paradas a seguir por parte del conductor o conductores, nos seguimos encontrando en numerosos casos con falta de previsión por parte de quienes iontervinieron en la cadena de transporte. Las operaciones de planificación y la profesionalidad





### \*/El robo afectó

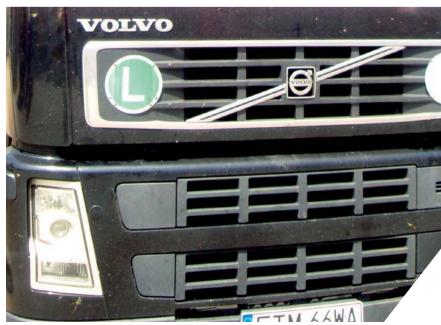
a un camión estacionado en una zona sin vigilancia, con una carga que, a pesar de ser valiosa, solamente estaba protegida por un candado y una lona, elementos que podrían haber sido mejorados con una previsión eficaz de todas las partes que intervienen en el transporte.

de quienes intervienen en el transporte, bien de forma efectiva o en las funciones de planificación y coordinación, siguen siendo fundamentales en el tráfico habitual de mercancías y cobran mayor importancia en momentos de crisis como los que estamos atravesando.

En nuestro caso práctico, una ruta mejor diseñada y unas paradas previstas antes de iniciar la ruta hubieran evitado el robo en el camión y el susto a su conductor. Incluso la contratación de dos conductores, que habrían podido hacer turnos, hubiera podido evitar el siniestro, ya que hubieran contado con mayor margen de maniobra para encontrar áreas de descanso con óptimas condiciones de vigilancia, como recintos vallados o con cámaras de vídeo. /

AXA Transportes/ Servicio al Cliente Empresas







PESE A QUE LAS POTENCIAS VEN IMPROBABLE UN PACTO VINCULANTE SOBRE EL CLIMA A NIVEL GLOBAL EN EL CORTO PLAZO, LA NECESIDAD DE REDUCIR LAS EMISIONES DE  ${\rm CO}_2$  ES CRÍTICA: PARA MUCHOS EL TIEMPO SE HA ACABADO. MIENTRAS EL DEBATE TRASCIENDE LO CLIMÁTICO PARA CALAR EN LA ESFERA DE LA POLÍTICA INTERNACIONAL –DONDE CHOCAN LOS INTERESES DE LOS PAÍSES DESARROLLADOS Y LOS QUE ESTÁN EN VÍAS DE DESARROLLO— LAS EMPRESAS, COMO ACTORES FUNDAMENTALES EN LA DEFINICIÓN DEL PERFIL GEOPOLÍTICO DEL PLANETA, DEBEN PREDICAR CON EL EJEMPLO.

I Grupo AXA es una de las grandes corporaciones europeas que abanderan y apovan diferentes iniciativas por la contención de las emisiones de gases en todo el planeta, como el Proyecto por la Revelación del Carbón (Carbon Disclosure Project). Este proyecto, abrazado por más de 2.000 empresas en 60 países, aglutina información de absoluta actualidad e interés de cara a convencer a inversores, empresas y naciones para que actúen en pos de la preservación del planeta y el control del efecto invernadero.

AXA, en línea con el *leit motiv* del proyecto, que marca la necesidad de medir de forma exacta la cantidad de gases que se lanzan a la atmósfera como un primer paso para la gestión y control de las emisiones, suscribe el programa de medioambiente de las Naciones Unidas (UNEP) y elabora un informe medioambiental que refleja, minuciosamente, la cantidad y el origen de las emisiones de CO<sub>2</sub>

provocadas por AXA en el desempeño de su actividad.

El Grupo AXA redujo sus emisiones de  $\mathrm{CO}_2$  en 2008 en un 17% respecto al ejercicio anterior, optimizando parámetros que se han revelado como muy lesivos para el planeta: el consumo energético y los desplazamientos de negocios.

Mediante el fomento de medios de transporte más respetuosos con el medio ambiente, como el tren en lugar del avión o el programa *Bike4Work* en el Reino Unido, y la racionalización del gasto energético de los equipos informáticos del Grupo a escala global, AXA ha perfilado un nuevo escenario caracterizado por la decreciente emisión de monóxido de carbono a la atmósfera.

El consumo de agua y papel y la gestión de los residuos electrónicos también son cuantificados en este informe medioambiental.

Recientemente, AXA vio reconocida ésta y otras iniciativas a favor del desarrollo sostenible con su confirmación, en el Índice Dow Jones

# El Grupo AXA redujo sus emisiones de CO<sub>2</sub> en el año 2008 en un 17% respecto al ejercicio anterior.

de Sostenibilidad, como parte del 10% de las empresas mundiales más avanzadas en términos de crecimiento y sostenibilidad.

La clave quizás se encuentre en el convencimiento de que el desarrollo sostenible no es sólo útil de cara a la galería, y de que además de contribuir a la preservación del planeta y sus riquezas naturales, influye de manera indudable en el dinamismo del negocio y también en su crecimiento. /

Comunicación Corporativa AXA AXA ADELANTA LAS INDEMNIZACIONES A LAS EMPRESAS QUE SUFREN UN SINIESTRO PARA QUE PUEDAN CONTINUAR SU ACTIVIDAD

### RAPIDEZ Y CALIDAD EN MOMENTOS CRÍTICOS

UN SERVICIO RÁPIDO Y DE CALIDAD PARA LAS EMPRESAS QUE SUFRAN UN SINIESTRO. BAJO ESTA PREMISA AXA QUIERE REVOLUCIONAR EL CONCEPTO DE INDEMNIZACIONES Y DAR UN PASO MÁS EN SU OBJETIVO: ESTAR AL LADO DE LAS EMPRESAS EN UN MOMENTO DIFÍCIL.



## Pagos anticipados:

- Siniestros de evaluación prevista mayor de 30.000 euros.
- 2 Indemnizaciones a asegurados básicamente.
- Previa verificación de capitales, límites y coberturas.

a aseguradora AXA ofrece a las empresas adelantar parte de la indemnización con el propósito de minimizar el impacto del siniestro, recuperar la actividad empresarial lo antes posible y, en definitiva, reducir el coste económico para las compañías mejorando el servicio de la aseguradora.

Durante casi 30 años, el sector asegurador se ha preocupado de cumplir la legislación vigente en sus justos términos, es decir, aplicar la Ley de Contrato de Seguro (Ley 50/80). Con su puesta en marcha en 1980 se marcó un plazo máximo de 40 días a partir de la recepción de la declaración de siniestro para satisfacer al asegurado un importe mínimo, según las circunstancias conocidas por la aseguradora hasta ese instante. En el momento en el que entró en vigor la Ley, los pla-

zos para pagar este "mínimo" se consideraban "realistas", algo que tras 29 años ha cambiado de forma notable. AXA, recogiendo las necesidades de los clientes v de la sociedad, ha decidido apostar por un servicio de alta calidad que va más allá de lo establecido por la Ley: "Hemos escuchado la opinión de nuestros clientes y en AXA no nos conformamos con cumplir la Ley. Queremos estar, más que nunca, al lado de nuestros clientes, atender sus requerimientos, sus necesidades, incluso adelantarnos a ellos proponiendo soluciones", apuntan responsables de la aseguradora.

El lanzamiento de este servicio se enmarca en la batería de medidas anticrisis puesta en marcha por la compañía, medidas que responden a la necesidad de adaptar productos y prestaciones a la nueva relación económica. En este sentido, desde la compañía se quieren evitar respuestas como "cumplimos con los plazos legales".

Para la compañía resulta vital la gestión de Siniestros de Empresas de una forma activa, en la que es fundamental anticiparse a las peticiones de los clientes y no esperar a que se reclame un servicio. En este sentido, la compañía trabaja para mejorar constantemente su oferta de productos y hacerlos más competitivos, cubriendo las expectativas y necesidades de los clientes.

AXA quiere prestar un servicio de calidad, y para ello, desde los primeros instantes del siniestro, apuesta por adelantarse a las necesidades del cliente con pagos anticipados de la indemnización definitiva.

**Prestaciones Empresas AXA** 

## TRANSPARENCIA Y CONDICIONES DE TRABAJO

EN UNA EMPRESA, LA TRANSPARENCIA ES UNO DE LOS PRINCIPALES OBJETIVOS A CONSEGUIR, Y SOBRE SU REGULACIÓN, TANTO EXTERNA (A TRAVÉS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL) COMO INTERNA (MEDIANTE LOS PLANES PREVENTIVOS), SE ASIENTA EL ÉXITO. PERO ESTO NO ES TODO: LA BUENA GESTIÓN DE ESA TRANSPARENCIA APORTA LA APARICIÓN DE UN LIDERAZGO QUE CONJUGA AL MISMO NIVEL RESULTADOS Y CREDIBILIDAD.



I consumidor de hoy no sólo demanda productos y servicios que respondan a estándares de calidad, coste y plazo, sino que en su elaboración se haya respetado la dignidad de los trabajadores y que se hayan preservado los recursos naturales, de modo que se ocasionen nulos o mínimos daños ambientales.

Cualquier producto que quiera tener un sitio en la sociedad no sólo debe poseer calidad, sino también ser considerado como un elemento de valor social y medioambiental. Esto, junto a una conciencia de consumo responsable, ha derivado en la llamada "calidad integral" de los productos. Esa exigencia de "calidad integral" por parte del con-

sumidor se consigue gracias a una comunicación bidireccional: cuanto más sepa el usuario acerca del producto y de su forma de fabricación, tendrá más capacidad de elección y de imponer tendencias consumidoras, lo que llevaría a los productores a desarrollar una nueva cultura empresarial. Ante tal perspectiva, las empresas no tienen otra opción que mostrarse absolutamente transparentes en la información que sobre sus productos y servicios aportan. Algo necesario porque no sólo es importante lo que se hace, sino también la forma de hacerlo.

Esa fórmula pivota sobre cuatro ejes: querer hacerlo bien (a través de los principios y compro-



Un producto que quiera tener un sitio en la sociedad no sólo debe poseer calidad, sino también ser considerado como un elemento de valor social y ambiental.

misos empresariales pertinentes); poder disponer de los medios necesarios para ello (vía integración de esos medios en la organización); saber realizarlo (mediante el aprendizaje permanente de los trabajadores) v. sobre todo, demostrar que esa acción responde a los intereses de la empresa y los trabajadores (en este caso, a través de la transparencia en las decisiones y actuaciones). Cuatro conceptos que, bien desarrollados, harán que la empresa sea capaz de sostenerse sobre dos formas de acciones claramente identificables. Por un lado, la Acción Responsable, es decir, la acción de la empresa y su relación con el entorno. Ésta se consigue a través de la relación entre transparencia y Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Por otro, la acción relacionada con el beneficio de la organización, tanto monetario como de capital intelectual, reconocimiento de la marca, reputación, fidelidad del cliente, capacidad innovadora, competencia de los trabajadores... En este caso, conseguida mediante la relación entre la transparencia y sus trabajadores.



### Transparencia y RSE

De acuerdo con el Social Economic Council, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se basa, entre otras cosas, en la relación de la empresa con sus grupos de interés y la sociedad en su conjunto. Este último punto es de especial interés para el concepto de transparencia, ya que tal relación implica la comunicación de acciones y resultados, y tanto la forma como el contenido de la comunicación conllevan un valor intrínseco que ha de redundar en la calidad de tal relación.

La responsabilidad empresarial tiene una dimensión social y comunitaria: una firma existe para proveer de bienes y servicios necesarios y para mejorar la calidad de vida de la comunidad. Esta mejor calidad de vida implica que los trabajadores compartan decisiones relacionadas con sus condiciones de trabajo, es decir, que éstos dispongan de la necesaria información para que puedan también tomar decisiones responsables sobre su propio trabajo y sus resultados. Algo que se consigue fundamentalmente si las relaciones se basan en la confianza, clave para lograr una transparencia que

### Cinco elementos clave para el liderazgo

### Sinceridad

La sinceridad es seguramente la mayor expectativa que las personas depositan en sus directivos para que éstos sean creíbles: si alguien nos engaña, es probable que no volvamos a confiar en él. Por ello, la clave de la sinceridad radica en qué decir y cómo decirlo para no mentir, aunque en determinadas circunstancias uno no pueda decir todo lo que sabe. En un caso como éste es incluso mejor ayudar a entender el por qué no se transmite la información en un determinado momento. La preservación de la confidencialidad requerida podrá ser entonces más fácilmente respetada e incluso apreciada. En materia de riesgos laborales, sería un grave error ocultar información para evitar falsas alarmas: si el trabajador se entera por otras vías se sentirá engañado. En todo caso, la verdad debe decirse con tacto, o sea, con afecto y sensibilidad.

### Serenidad

Transmitir la verdad a través de la sinceridad no sería admisible si se hiciera de manera inadecuada o irresponsable cuando se pasa por momentos difíciles. Es en esos casos cuando se espera que un líder se comporte de manera serena y firme, mantenga la compostura y calme la situación para minimizar problemas. Está asumido que la competencia emocional es determinante en el éxito del personal con mando. Además, la serenidad de los directivos es indispensable para facilitar que sus colaboradores puedan priorizar sus actuaciones y ejecutar-las correctamente. La serenidad es fundamental, sencillamente, porque dar buenas y malas noticias en una empresa forma parte del trabajo cotidiano.

### Sencillez

La naturalidad y la sencillez son cualidades esenciales que facilitan el acercamiento y la cooperación. De hecho, la conciencia del principio de igualdad en el trato dignifica al ser humano. Sin embargo, no se debe confundir esta sencillez con la autenticidad limitada a unos ámbitos visibles que son fáciles de descubrir. La verdadera autenticidad se basa en la coherencia entre lo que somos y cómo nos mostramos, en demostrar sinceridad de ser y aportar información personal mesurada que añada valor a las relaciones en el trabajo y a la propia labor realizada.

a día de hoy se está convirtiendo cada vez más en un requisito para que una empresa pueda operar en condiciones competitivas. De hecho, tanto los mercados como los consumidores tienen una sensibilidad crítica cada vez mayor frente a empresas cuyas prácticas de empleo, de condiciones de trabajo o de producción, sean inadecuadas.

Pero esa confianza, tan necesaria para lograr la transparencia, se encuentra con una barrera: la inmediatez de la información. Ésta ha provocado que las empresas no disfruten de una cuota considerable de confianza en cuanto a que sus acciones sean en principio y de facto correctas. ¿Cómo exhibir los resultados obtenidos sin que se dude de ellos? De acuerdo con U. Steger (en Environmental Management Systems: Empirical Evidence and Further Perspectives), deberían realizarse esfuerzos en dos direcciones para conseguirlo: primero, estandarizar definiciones, formatos, medidas e indicadores de desempeño. Segundo, y para ganar aceptabilidad, debería existir una evaluación por parte de terceros sobre las memorias de resultados y las declaraciones públicas.

# Mercados y consumidores tienen una sensibilidad crítica cada vez mayor frente a empresas cuyas prácticas de empleo, condiciones de trabajo o de producción sean inadecuadas.

### Normalización y certificación

Una de las estrategias mayoritariamente adoptadas para conseguirlo consiste en hacerlo mediante los modelos de certificación o de contraste respecto a una norma o estándar de referencia. Este camino ha cobrado una gran fuerza desde el surgimiento de la necesidad, por parte de las empresas, de que se otorgue una certificación independiente sobre su correcta adecuación a estándares de calidad, partiendo de las conocidas normas ISO 9000. A éstas se han unido otras después:

### Seriedad

Mantener los compromisos adquiridos y cumplir las promesas es de importancia indiscutible para quien pretenda ganarse la confianza de quienes le rodean. Así, es esencial que los compromisos adquiridos o percibidos puedan llevarse a término. Da igual que puedan parecer menos importantes ante otros de mayor peso. Lo importante es saber decir un no razonado a tiempo ante una demanda en la que no hay garantías de poder cumplir. Aprender a decir no en determinadas circunstancias es del todo necesario. Este concepto de seriedad, además, es fácilmente extrapolable al resto de compañeros. Si alguien observa que otros buenos profesionales, líderes en su campo, actúan según lo acordado y obtienen resultados, estará más predispuesto a mejorar su comportamiento e interiorizar el valor que genera la atención a las condiciones de trabajo.

### Sensibilidad

Es el atributo que permite integrar a los anteriores para optimizarlos. Bajo él habría que considerar todo aquello que permite a las personas ser sensibles ante quienes se encuentran en una situación adversa, sea real o potencial, y obrar en la medida de sus posibilidades para evitarla o mitigarla. Precisamente el término "empatía" integra conceptualmente tal capacidad de sentir

ternura y pena por el daño ajeno, y es un valor esencial y distintivo de la especie humana. Un líder sensible debe desarrollar aspectos clave de tal atributo. El primero es mantener una disposición abierta a escuchar, ya sea para entender mejor las inquietudes de quienes le rodean, ya para conocerse mejor a sí mismo. Otro aspecto importante es saber hacer frente a las propias equivocaciones, ofensas o daños no intencionados, admitirlo y ser capaz de pedir disculpas. También requiere especial atención lo que se dice: hay que evitar los comentarios destructivos, porque quien así actúa no genera confianza ni puede asumir un liderazgo natural. Finalmente, para ser sensible hay que evitar la tendencia natural a culpar a alguien de los problemas, ya que en última instancia es una forma de liberarse de responsabilidad. El aprecio y el respeto por las personas son valores esenciales de todo líder, pero vivir los valores, compartir la visión de empresa, facilitar el desarrollo personal ayudando a cada uno a encontrar su camino de éxito, reconocer positivamente a los trabajadores y gestionar eficazmente la actividad laboral bajo principios éticos y esquemas participativos son tareas que demuestran el nivel de sensibilidad que hoy se demanda para crear empresas competitivas. Compañías que hagan posible otros modelos de crecimiento que nos liberen del agotamiento extremo de recursos y personas.

- » ISO 14001 y EMAS: ambas están destinadas a certificar los sistemas de gestión medioambientales. El ámbito de aplicación de la segunda es sólo europeo, y supone un mayor compromiso de mejora y transparencia ante la sociedad al exigir a las empresas la publicación de una declaración medioambiental.
  - **OHSAS 18001:** esta especificación está destinada exclusivamente a los sistemas de prevención de riesgos laborales.

Sumado a lo anterior, las empresas se enfrentan actualmente a la necesidad de incluir en los esquemas de certificación elementos que escapan al alcance de las materias de calidad, medioambientales o de condiciones de trabajo, y que se inscriben en un mayor alcance social del quehacer de la organización. En este caso hay una gran diversidad de modelos. En España hay que citar dos normas, ambas certificables:

- **SA 8000:2001.** Norma global sobre el comportamiento ético empresarial, que integra la revisión de criterios tales como trabajo infantil, libertad de asociación, horarios laborales, remuneración, control de subcontratas y proveedores...
- **SGE 21:2005 de Fonética** (Foro para la Evaluación de la Gestión Ética). Se estructura en nueve áreas de gestión y cada una de ellas, en los valores éticos aplicables.

Añadir que actualmente se encuentra en revisión la elaboración del estándar ISO 26000 sobre RSE, que está previsto se publique en forma de guía no certificable en 2010.

### Memorias anuales y declaraciones públicas

Un segundo mecanismo de transparencia frente al escrutinio externo de los procesos y resultados corporativos corresponde a la elaboración de informes periódicos o memorias. El *Global Reporting Initiative*, o GRI (en su versión de 2005, conocida como G3) es el modelo implantado de manera generalizada. Se trata de un conjunto de pautas para la publicación de memorias corporativas, entendidas como balances socioeconómicos. Tiene la ventaja de ofrecer una metodología que facilita la estructuración de la información apuntando a una mejora en los procesos de toma de decisiones.

Por último, una tercera estrategia para poder informar o hacer transparente la acción empresarial son las declaraciones públicas o compromisos de políticas en determinados ámbitos. El más extendido es el *Global Compact*, iniciativa

que implica que las organizaciones reporten periódicamente sobre sus informes financieros, de sostenibilidad de comunicación y de acción social. Obliga, además, a desarrollar un plan de acción propio para el cumplimiento de objetivos específicos anuales, que se habrán de controlar y transmitir a los interlocutores sociales.

### Transparencia interna del sistema preventivo

La otra gran pata de la transparencia, la referida a los trabajadores y la prevención de riesgos laborales, se podría calificar de "regulada" en el sentido de que se obliga a las empresas a transmitir información específica a grupos de interés determinados como trabajadores, entidades colaboradoras, proveedores o subcontratas y a la autoridad laboral. Para que esta transparencia sea tal se deben conocer las distintas consideraciones que permiten su optimización gracias a la aplicación de algunos elementos significativos del sistema preventivo, pero también se hace necesaria la proyección externa de ese sistema a través de auditorías, reglamentarias o voluntarias.

En primer lugar, es necesario diseñar ese sistema preventivo con la finalidad de que éste se integre en todas las funciones y actividades empre-

Dos elementos fundamentales para el desarrollo de un Plan de Prevención son la evaluación de riesgos y su derivada directa, la planificación preventiva.

sariales. Ese diseño se consigue principalmente gracias a la "información y consulta de los trabajadores" de las principales acciones preventivas, así como de sus resultados. Para ello se deben diseñar procedimientos bien documentados que sirvan para que la transparencia entre compañía y empleados se produzca en los términos deseados y acordados. Además, es necesaria la elaboración de un Plan de Prevención, la herramienta a través de la cual se integra la actividad preventiva de la empresa en su sistema general de gestión. Debe ser conocido por todos los trabajadores y



sus representantes deben participar en su elaboración. Dos instrumentos fundamentales para el desarrollo del Plan son la evaluación de riesgos y su derivada directa, la planificación preventiva. La evaluación debe ser realizada considerando las opiniones del personal afectado por los diferentes riesgos, mientras que la planificación preventiva representa la fijación de medidas a implantar por las personas responsables en los plazos debidos, así como de las actividades preventivas de información, formación y control.

Esa información y formación son actividades esenciales para que los comportamientos sean en todo momento los debidos. Además, deberán contar con la implicación de los mandos. Por ello, es vital que se genere un marco de comunicación y diálogo entre mandos y trabajadores. Este sistema tiene, como se ha comentado, su control externo a través de las auditorías. Ellas consiguen consolidar un sistema que, como tal, debe estar basado en la mejora continua. Así, no deja de ser la única garantía de que las actuaciones e inversiones se aplican correctamente y son eficaces.

### Contribución al liderazgo

El liderazgo, tal y como se entiende en la actualidad, ha de conjugar resultados y credibilidad al mismo nivel, lo que convierte la transparencia en un elemento absolutamente esencial para su consecución. De hecho, son los líderes transparentes quienes fortalecen su credibilidad a través de la sinceridad, la honestidad, la humildad, el respeto a los compromisos y la asunción de un conjunto de comportamientos éticos. También es cierto que el liderazgo es el resultado de un prolongado esfuerzo, y puede perderse por una grave actuación irresponsable.

Como hemos apuntado más arriba, los principales atributos de un liderazgo transparente se basan en cinco valores que podrían agruparse bajo la denominación de *Las cinco* eses: sinceridad, serenidad, seriedad, sencillez y sensibilidad. Evidentemente, y para su exitosa consecución, estas cinco cualidades deben estar oportuna y profundamente imbricadas. /

Francis Pachá, periodista



## INFORMACIÓN Y TAQUÍGRAFOS

LA LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN DE DATOS (LOPD) Y LA QUE VIGILA EL BLANQUEO DE CAPITALES OBLIGAN A LAS EMPRESAS A CUMPLIR CON UNAS EXIGENTES MEDIDAS DE COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA.

s uno de los grandes desafíos que las compañías españolas tienen sobre la mesa. La Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) y la normativa que persigue el blanqueo de capitales exigen a las empresas una mirada distinta sobre estos dos asuntos, que son de gran calado.

La LOPD -cuya última regulación corresponde al Real Decreto 1720/2007- es de obligado cumplimiento para todas las empresas, no importa cuál sea su área de negocio o tamaño. Si tratan con información de carácter personal, han de cumplirla. En la práctica, el objetivo de la norma es garantizar la intimidad personal y familiar de las personas respecto al tratamiento y a la captación de sus datos. Esta reflexión general impone a las empresas una serie de obligaciones legales que tienen que cumplir. Por ejemplo, la inscripción de los ficheros personales en el Registro General de Protección de Datos y la redacción de lo que se conoce

como "documento de seguridad". Este último requisito lo explica así la propia ley: "El responsable del fichero [donde se guarda toda la información personal] elaborará e implantará la normativa de seguridad mediante un documento de seguridad de obligado cumplimiento para los trabajadores con acceso a los datos automatizados de carácter personal y a los sistemas de información".

Todo este engranaje está concebido para aportar las máximas garantías

al manejar esta materia tan sensible, y obliga tanto dentro de la empresa como fuera. Los contratos que se firmen con clientes o con los empleados deberán incorporar obligatoriamente cláusulas de protección de datos y en función de la información personal a la que tenga acceso la compañía se le exigirán una serie de medidas adicionales.

## Tres niveles de seguridad

Cuando las empresas recogen la información la tienen que clasificar en tres niveles de seguridad, según los datos que contengan. En el primero, denominado básico, se recogen características esenciales del individuo (nombre, edad, DNI); en el segundo, conocido como medio, se guarda información administrativa, y en el nivel alto se incluye aquélla que define directamente a la persona: ideología política, religión, orientación sexual... Cada uno de estos escalafones exige medidas de seguridad diferentes. Además. todos los ficheros que cree una empresa, independientemente de su actividad, deben ser declarados a la Agencia de Protección de Datos (AGPD), y quienes formen parte de ellos han de tener el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición. Y también deben seguir el principio de calidad: los datos que se posean tienen que usarse para un fin conforme a la actividad de la compañía.

Resulta evidente que estamos frente a una norma muy garantista, que pide a las empresas un importante esfuerzo para poder cumplirla. "De momento, las compañías no están pudiendo respetarla al cien por cien", comenta Javier Rivas, socio del bufete Landwell-PwC. "Pero también es cierto que poco a poco está aumentando este compromiso por su parte", precisa.

En este sentido, pocas dudas hay de que el regulador español está siendo extremadamente exigente. Y esto es muy singular. Históricamente no ha habido en nuestro país una sensibilidad excesiva hacia este tema. "Las normas de protección de datos sólo las hemos interiorizado cuando la empresa ha tenido que enfrentarse a una sanción o bien otra compañía competidora o rival la ha sufrido", matiza Cecilia Álvarez, abogada del despacho Uría y Menéndez. Y es que la legislación establece una serie de sanciones a los responsables de los ficheros y a los encargados del tratamiento de los mismos que contengan datos de carácter personal y que hagan mal uso de ellos. Estas sanciones se clasifican en leves (multa

# La Ley Orgánica de Protección de Datos es de obligado cumplimiento para las empresas, no importa cuál sea su tamaño.

de 601,01 a 60.101,21 euros), graves (60.101,21 a 300.506,05 euros) y muy graves (300.506,05 a 601.012,10 euros).

Sin duda son cuantías elevadas. De hecho, España es el país de la Unión Europea, confirma Cecilia Álvarez, con las multas más altas. Según esta experta, esta estrategia legislativa busca "ser ejemplarizante" frente a las posibles irregularidades. La normativa sancionadora, que es del año 1999, ha tardado en arrancar, pero en los últimos dos años su actividad

se ha incrementado. En 2008, el número de inspecciones fue de 2.362, según cálculos de la propia Agencia de Protección de Datos, cuando un año antes se situaron en 1.624. Es decir, han crecido un 45%. Otro hecho relevante es que el 75% de las sanciones fueron graves y sólo un 7%, muy graves.

## Ética corporativa

Los guarismos anteriores indican que la asimilación de esta norma por parte de las empresas aún es débil. "En las grandes compañías el nivel de cumplimiento es elevado, no así en las pequeñas y medianas", analiza Eduardo Cillanueva, asociado senior del área legal de KPMG Abogados.

Como hemos visto, esta gran dificultad proviene de las exigencias que plantea. En este sentido, Bojana Bellamy, responsable global de privacidad de Accenture, cree que "no existen soluciones globales para problemas globales, sino que las empresas deben trabajar desde su praxis diaria". A juicio de esta experta, es preciso desarrollar un programa robusto de protección de datos, para poder conciliar la ética corporativa con el cumplimiento de unos mínimos internacionales.

"El problema es que la LOPD está pensada para el ciudadano de a pie pero se olvida de la empresa", precisa Cecilia Álvarez, de Uria y Menéndez. Y esta situación puede ser, dice esta experta, un freno para la creación de empleo y el desarrollo del tejido empresarial español. "Al ser nuestra normativa la más restrictiva de toda la Unión Europea se acaba convirtiendo en un impedimento a la libre circulación de servicios", aclara. "Esta situación está provocando" -revela Álvarez- "que para algunas empresas extranjeras esta legislación sea un obstáculo a la hora»



» de implantarse en nuestro país, y decidan no hacerlo".

## **Derechos y deberes**

Establecer el equilibrio entre los derechos de los consumidores y los lícitos intereses de las empresas es un ejercicio, las más de las veces, complicado. En este escenario, los sectores que mejor han sabido incorporar la normativa a sus estructuras internas, según los expertos,

entre los derechos de los consumidores y los lícitos intereses de las empresas es un ejercicio complicado.

Establecer el equilibrio

nes, laboratorios médicos y el mundo del seguro. A nadie se le escapa que estas cuatro áreas disponen de información de carácter muy personal y sensible de sus clientes. Son datos que hablan de la salud, de las finanzas o de las comunicaciones entre las personas.

son el financiero, telecomunicacio-

Respecto a la prevención del blanqueo de capitales, tanto el terrorismo como la persecución por parte de la comunidad internacional de los paraísos fiscales, que fueron señalados como uno de los responsables de la crisis financiera del último año, han situado este desafío en la primera plana del interés del ciudadano y de la empresa. En este sentido, el Real Decreto 54/2005 es la norma más reciente que trata esta sensible materia. Básicamente, el espíritu que sobrevuela esta normativa es la obligación que tienen algunas empresas de comunicar al Banco de España (en concreto a la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias, Sepblac) todas aquellas operaciones que resulten sospechosas respecto a la procedencia y uso de los fondos que manejan.

Las compañías que tienen este deber de información -precisan en la consultora Analistas Financieros

## Multas altas contra el blanqueo

Huelga decir que las sanciones por delitos relacionados con el blanqueo de capitales son severas y se reparten entre las puramente económicas y las penales. Las infracciones previstas en la Ley 19/1993 se clasifican entre graves y muy graves, dependiendo de la obligación que se haya incumplido. Por hacerse una idea, hay que tener presente que, por ejemplo, se consideran muy graves el incumplimiento de la obligación de confidencialidad o del deber de comunicación.

En este sentido, las sanciones, describen en la consultora Analistas Financieros Internacionales (AFI), pueden recaer sobre la empresa o bien directamente sobre el individuo. En el primer caso, podrían ir desde la amonestación privada a la multa por importe de hasta el 5% de los recursos propios, el doble del contenido económico de la operación o bien 1.502.530 euros, así como la revocación de la autorización administrativa para operar. Y si se habla de personas, la multa máxima es de 600.000 euros, y la inhabilitación del cargo por un plazo no superior a los diez años.

En cuanto a las responsabilidades penales de quien realice estas prácticas, la ley sanciona el delito de blanqueo con pena de prisión de seis meses a seis años. Y una multa, como máximo, del triple de lo defraudado.

Internacionales (AFI)- son las entidades de crédito; las aseguradoras que operan en el ramo de vida y los corredores de seguros cuando actúen en relación con seguros de vida u otros servicios relacionados con la inversión; las sociedades y agencias de valores; las gestoras de fondos de pensiones; las sociedades de garantía recíproca; las firmas de capital riesgo; las gestoras de cartera; las compañías emisoras de tarjetas de crédito, y las personas físicas o jurídicas que manejen transferencias o realicen cambio de moneda.

A todas estas compañías, el Banco de España impone una serie de exigencias normativas de muy diferente calado. Por ejemplo, la identificación de los clientes y de las personas que quieran efectuar operaciones; el examen especial de aquella operativa que pueda estar vinculada al blanqueo, con independencia de su cuantía, y la conservación de todos los documentos acreditativos de las operaciones e identidad de los sujetos que las efectúen durante un plazo de seis años.

## Comunicación de buena fe

Pero las obligaciones no se detienen aquí. El organismo supervisor incide en apartados tan importantes como la comunicación. De esta forma, las empresas que tienen esa obligación de información -a través de los órganos internos que cada entidad designe- deben comunicar al Sepblac cualquier hecho u operación sobre los que existan indicios o certezas de su vinculación al blanqueo de capitales, así como colaborar facilitando los datos que pida este órgano de vigilancia. "Todas las empresas, como es lógico, cumplen con estos requerimientos, el problema reside en interpretar qué se entiende por

indicios y qué por certezas, pues cada institución puede tener su propia visión", razona Eduardo Cillanueva, asociado senior de la consultora KPMG.

Sea como fuere, el Real Decreto hace una precisión importante: "La comunicación de buena fe de clientes u operaciones con indicios de poder estar relacionados con el blanqueo de capitales no constituirá violación de las restricciones sobre revelación de información, impuestas por vía contractual o por

# Las compañías obligadas a informar tienen que crear órganos y procedimientos de control para evitar operaciones ilícitas.

cualquier disposición legal o reglamentaria, y no implicará para las entidades, directivos o empleados ningún tipo de responsabilidad". Es decir, no se vulneran principios de confidencialidad por el hecho de señalar estas posibles operaciones fraudulentas.

Eso sí, las empresas tienen que abstenerse de ejecutar operaciones sospechosas sin haber efectuado, previamente, dicha comunicación al Sepblac; ni tampoco pueden revelar al cliente o a terceros las operaciones que están siendo investigadas.

Finalmente, también hay que tener en cuenta una serie de compromisos internos. Estas compañías obligadas a informar tienen que crear dentro de sus estructuras órganos y procedimientos de control para evitar operaciones ilícitas.

## Protección estándar

Los datos que manejan las empresas se han convertido en un bien preciado y delicado. Los dos adjetivos se pusieron de manifiesto el pasado noviembre cuando 50 países de todo el mundo se reunieron en la capital de España para firmar un documento (Resolución de Madrid) que busca establecer unos principios mínimos, así como reglas y derechos que sean aplicables a todas las naciones al gestionar esta sensible materia. Esta propuesta, aunque no es vinculante, tiene un gran valor como referencia y punto de partida, pues ayuda a fijar unos criterios básicos. entre los que se encuentran los de lealtad, legibilidad, proporcionalidad, calidad, transparencia y responsabilidad.

Además han de transmitir –y esto no siempre se hace– las obligaciones que marca esta Ley a sus empleados a través de planes y cursos de formación.

Todas estas exigencias han hecho posible que el año pasado se comunicaran al Sepblac 2.904 operaciones dudosas, de las que casi el 75% fueron denunciadas por las entidades financieras, demostrando su firme compromiso para erradicar este tipo de prácticas deplorables. /

Miguel Ángel García Vega, periodista



LA MODIFICACIÓN GENÉTICA DE LA *NICO- TIANA GLAUCA*, UNA PLANTA DE LA FAMILIA
DEL TABACO, PODRÍA SER LA SOLUCIÓN
PARA RECUPERAR LOS SUELOS CONTAMINADOS POR METALES PESADOS.

omo consecuencia del llamado "desastre de Doñana", en el que la rotura de una balsa de decantación de una mina de pirita produjo en 1998 gravísimas consecuencias para la ecología de la región, ese mismo año los investigadores promotores de la empresa Abba Gaia iniciaron una investigación destinada a dar respuesta a la contaminación de los suelos, lodos y aguas pro-

ducida por metales pesados. La iniciativa consistió en la modificación genética de una planta de la familia del tabaco, la *Nicotiana Glauca*, cuyas características naturales la hacían, de por sí, idónea para la recuperación de la fertilidad de los suelos contaminados. Esta planta, que procede de los Andes, crece en los terrenos más áridos y es capaz de resistir las condiciones más adversas, por lo que

está extendida por numerosos territorios. Tiene la particularidad de producir alcaloides, de manera que no resulta comestible para los herbívoros e impide así el paso a la cadena alimentaria de los metales pesados que la tierra pueda contener.

### Una solución ambiciosa

En una información publicada en el diario *La Razón* a principios de este año, Juan Pedro Navarro, doctor en Ciencias Químicas y profesor en la Universidad Politécnica de Valencia y en la Universidad Jaume I de Castellón, además de director de la empresa que persigue la obtención de la variación genética de la *Nicotiana Glauca*, explicaba que la línea de investigación comenzó a

dar sus frutos cuando se introdujo en esta planta un primer gen seleccionado, llamado fitoquelatina sintasa. Con éste se consiguió aumentar entre diez y treinta veces la capacidad de absorción de los metales por parte de la planta sin que se alterara el metabolismo normal de la célula vegetal. "Mediante el tratamiento genético de la Nicotiana Glauca, que ya de por sí posee condiciones extraordinarias, y de su empleo a través de la tecnología de la fitorremediación, se pone a las plantas al servicio de los objetivos medioambientales, y de esta forma estamos cada vez más cerca de conseguir una superplanta capaz de descontaminar los lodos y el suelo", declaraba.

La planta tiene
la particularidad de
producir alcaloides, de
manera que no resulta
comestible para los
herbívoros e impide el
paso de los metales a
la cadena alimentaria.



### » Rentable y eficaz

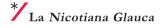
Pero la investigación no termina aquí. En los laboratorios de esta empresa se insiste en mejorar las condiciones de esta "superplanta", a la que se están añadiendo nuevos genes que ayudarán a incrementar sus poderes anticontaminantes, de modo que, además de recuperar la fertilidad de los suelos, reduzca los niveles de CO<sub>2</sub> y pueda incluso paliar la salinidad de los mismos.

Las primeras pruebas del equipo investigador tuvieron lugar en los terrenos mineros de La Unión, en la provincia de Murcia, donde se constató que al aumentar la biomasa del vegetal y su capacidad de tolerancia, éste es capaz de acumular muchos más elementos contaminantes y, sobre todo, metales pesados. El proyecto, que en su día fue merecedor de un premio convocado por Bancaja —y más recientemente de sendos galardones otorgados por la Jornada del Emprendedor de la

Comunidad Valenciana y por el Instituto Ideas de la Universidad Politécnica de Valencia (UPV)—podría ser, además de respetuoso con el medio ambiente, barato y eficaz, puesto que se usan técnicas agrícolas más económicas que las tecnologías normalmente utilizadas con este fin.

Así lo expresaba recientemente el doctor Juan Pedro Navarro, para quien resulta fundamental la adecuación de la legislación sobre residuos tóxicos y peligrosos y la dinamización de la financiación para la I+D: "Si así fuera, podría acabarse con la contaminación producida por los metales pesados, la más peligrosa, puesto que éstos no se destruyen jamás", comentaba el director de Abba Gaia.

"Nuestra planta –concluye el doctor Navarro– es, hasta el momento, la única que podría descontaminar un suelo minero en tan sólo un año, lo que sin duda constituye la mejor opción para tal fin". / Se están añadiendo
nuevos genes a la
planta que contribuirán
a incrementar
sus poderes
anticontaminantes
y a recuperar la
fertilidad de los suelos.



resiste las condiciones más extremas, por lo que se extiende fácilmente por multitud de territorios, incluídos los más áridos.





CONSEJOS PARA LA CONTRATACIÓN DE EMPRESAS DE CONTROL DE PLAGAS URBANAS

## **TODO BAJO SUPERVISIÓN**

EL TRATAMIENTO Y CONTROL DE PLAGAS EN EL ÁMBITO URBANO ESTÁN SUJETOS A NORMAS QUE GARANTIZAN LA SEGURIDAD DE LAS PERSONAS, LAS INSTALACIONES Y EL MEDIO AMBIENTE. SU CUMPLIMIENTO ES OBLIGATORIO.

ué hay que tener en cuenta antes de contratar a una empresa de control de plagas? En primer lugar hay que considerar que este control debe estar basado en los principios del control integrado, lo que significa que es necesario adoptar medidas preventivas de higiene y saneamiento de los locales y áreas, y tener en cuenta los factores que pueden influir en la aparición de las plagas. Asimismo, es prioritario utilizar sistemas de observación físicos, mecánicos y biológicos, además de productos siempre adecuados. En el caso de que fuera necesario recurrir a plaguicidas químicos, hay que procurar utilizar aquéllos menos peligrosos para el medio ambiente y la salud de las personas.

» Es importante saber que cuando se contrata a una empresa de control de plagas se está contratando un servicio para que adopte las medidas más adecuadas para prevenirlas y controlarlas, y no solamente para que lleve a cabo una aplicación de plaguicidas. Un buen servicio comienza con una inspección exhaustiva del lugar objeto de control y con una valoración de los mejores modos de prevención. En el caso de que se constate la existencia de una plaga es necesario realizar un diagnóstico previo del problema que incluya la identificación del tipo de plaga, el origen y distribución de la misma y los factores que pueden haber influido en su aparición y hayan favorecido su desarrollo. Será este diagnóstico el que justifique la actuación posterior.

No deben realizarse tratamientos con plaguicidas como método preventivo ni tratamientos sistemáticos excepto cuando, de acuerdo con el diagnóstico previo, sea estrictamen-

# Un buen servicio incluye una inspección exhaustiva del lugar objeto de control y una valoración de los modos de prevención.

te necesario el uso de estos plaguicidas como método de control.

## Condiciones y legislación

En el momento de decidir una actuación de este tipo, es necesario tener en cuenta las características del local, espacio o área objeto del tratamiento, así como las condiciones ambientales (ventilación, temperatura y humedad) y el uso que se hace del espacio. La legislación vigente no establece la obligatoriedad de realizar tratamientos

de desinfección, desinsectación y desratización en locales. Solamente las empresas del ámbito alimentario están obligadas a disponer de este tipo de programas. Es siempre muy importante, antes de contratar los servicios de una empresa de control de plagas, constatar que esté inscrita en el Registro Oficial de Establecimientos y Servicios Plaguicidas (ROESP), lo que puede comprobarse en los diferentes servicios regionales de la Agencia de Protección de la Salud.

Por otra parte, los plaguicidas que deban aplicarse en los tratamientos han de estar autorizados por la Dirección General de Salud Pública (DGSP) del Ministerio de Sanidad y Consumo (MSC), y deben utilizarse siguiendo estrictamente los condiciones de uso que establece este Ministerio. Por ejemplo, no pueden usarse plaguicidas fitosanitarios (de uso agrícola o de sanidad vegetal) para hacer tratamientos de carácter ambiental o en la industria alimentaria, y es aconsejable



## El personal de las empresas de control de plagas debe estar en posesión del Carné de Aplicador de Tratamientos DDD.

que los productos sean lo menos tóxicos posible y que no se aplique más de un preparado plaguicida en un único tratamiento.

## Personal y seguridad

En cuanto al personal de las empresas, debe estar en posesión del Carné de Aplicador de Tratamientos DDD (desinfección, desinsectación, desratización) en su nivel "cualificado" en el caso del responsable de la actuación.

Si han de aplicarse plaguicidas, no puede hacerse en presencia de personas ajenas a la entidad que lleve a cabo el tratamiento. Solamente están excluidos de esta restricción los casos en los que el Ministerio de Sanidad y Consumo lo autorice expresamente para un producto determinado, como en el caso de algunos raticidas. También hay que asegurarse de que se cumpla el "término de seguridad", es decir, un periodo de tiempo suficiente entre la aplicación del producto y el retorno de las personas a la zona afectada, que ha de estar claramente delimitada y precintada, y en la que deben colocarse rótulos informativos que indiquen las horas durante las cuales esté restringido el acceso de las personas. /

Francesc Bastida, periodista



## Información obligatoria y siempre por escrito

Al finalizar el trabajo, la empresa que realice las tareas debe informar siempre por escrito. Esta información debe incluir, como mínimo, los siguientes datos:

- a) Identificación de la entidad que realiza el servicio.
- b) Identificación del diagnóstico previo en el que se basa la actuación.
- c) Área, local o material objeto de la actuación.
- d) Información sobre la actuación: dispositivos o productos utilizados.
- Si se ha utilizado un plaguicida debe informar de:
- · Nombre comercial del producto.
- · Número del Registro de plaguicidas de la DGSP del MSC.
- · Técnica de aplicación del producto.
- · Superficie o volumen del área donde se ha aplicado el producto.
- · Cantidad aplicada en cada zona.
- · Áreas que hayan podido quedar afectadas por el tratamiento.
- e) Fecha de actuación, concretando la hora de inicio y de finalización.
- f) Medidas de precaución o de seguridad
- g) Personas responsables y personal auxiliar:
- Nombre y firma del responsable técnico de la actuación y fecha de expedición de su carné de Aplicador de Tratamientos DDD de nivel cualificado.
- · Nombre y fecha de expedición del Carné de Aplicador de Tratamientos DDD de nivel básico de las personas auxiliares en la actuación.
- · Nombre y firma del usuario del servicio o responsable del local.



Preocúpese sólo de la actividad de su negocio, nosotros le protegemos como se merece a través de Empresa Segura. Un seguro diseñado especialmente para responder de forma ágil e inmediata a las necesidades de la pequeña y mediana empresa, para que nada ponga en peligro ni su producción, ni la seguridad de los empleados.



