

Leyre Domínguez

Directora de Calidad,
Medio Ambiente
y Prevención
EMESA

BIO

Leyre Domínguez se incorporó en 2006 a la empresa como Jefe de Turno, dedicándose a la gestión de los recursos humanos y materiales a su cargo y coordinándolos con los servicios externos de emergencias en las condiciones iniciales de apertura de los túneles de la Calle 30. A los dos años fue designada Jefa del Servicio de Prevención Propio de la empresa para posteriormente dirigir el departamento de Calidad, Medio Ambiente y Prevención, llevando a cabo la implantación y mantenimiento del sistema integrado de gestión. Es Ingeniera Técnica Industrial por la Universidad de Cantabria y Técnica Superior en Prevención de Riesgos Laborales, en las especialidades de Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicología Aplicada.



“Atendemos cualquier tipo de incidente en los túneles en menos de 8 minutos”

Calle 30 es la principal vía de circunvalación de Madrid, el anillo distribuidor del tráfico de entrada y salida a las principales carreteras. Desde su última reforma, desarrollada entre 2004 y 2007, es el túnel urbano más largo del mundo con 48 kilómetros y referencia para infraestructuras similares en otros países. El Ayuntamiento de Madrid espera de la empresa encargada de su mantenimiento y explotación, entre otras cuestiones, unos tiempos de respuesta ante incidentes muy exigentes. Gracias a la involucración de los 280 profesionales con los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad los objetivos se cumplen.

¿Podría hacer una breve descripción sobre la actividad de EMESA y lo que supone Calle 30?

Empresa de Mantenimiento y Explotación M-30 S.A. (EMESA) es el socio privado de la empresa de economía mixta denominada “Madrid Calle 30”. El Ayuntamiento de Madrid es titular del 80% de la empresa y EMESA del 20% restante. Nuestra empresa tiene un contrato con el Consistorio, por 35 años, basado en estándares de calidad para la gestión del mantenimiento y explotación de la vía M-30 y vías de acceso vinculadas. Ésta comprende 210 km entre troncos, vías de servicio y ramales, y la emplean unos 1,5 millones de usuarios al mes.

Para realizar esta tarea tenemos un departamento de Atención a Incidencias, con tiempos de medios de llegada de 5 minutos, y otros departamentos como Conservación de Infraestructuras o Mantenimiento de Sistemas Eléctricos y Sistemas Informáticos; todo ello coordinado desde el Centro de Control, que manejan tiempos medios de 15 minutos en atención a averías.

¿Qué les llevó a certificar sus sistemas de gestión?, ¿cómo fue el proceso?

Uno de los requisitos establecidos en el contrato con el Ayuntamiento de Madrid era implantar y certificar los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente, y seguridad y salud en el trabajo. En cualquier caso, aunque no hubiera sido un

requisito del contrato, la empresa hubiera implantado y certificado los sistemas de gestión porque los consideramos clave, tanto por su estructura como por los procesos de auditoría que implican, para asegurar el cumplimiento de requisitos legales y optimizar la gestión de la explotación y el mantenimiento.

Nuestra empresa actualmente está certificada en los tres ámbitos. El proceso ha sido muy duro, ya que tenemos una actividad muy amplia con muchos procesos e instalaciones de gran complejidad. Y para lograr una buena implantación es fundamental la colaboración y el trabajo de todos los departamentos de la empresa.

Nuestro próximo objetivo es certificarnos en 2016 conforme a la Norma ISO 39001 de seguridad vial, tanto para los usuarios como para nuestros propios trabajadores, y convertirnos en la primera empresa certificada en España, dedicada a la conservación de carreteras.

Siendo una instalación tan señalada, desde los puntos de vista de la calidad, ambiental y la seguridad laboral, ¿cómo han influido en otras instalaciones de este tipo en España y el mundo?, ¿qué enseñanzas han obtenido de infraestructuras similares?

Efectivamente, Calle 30 es una instalación señalada: mantenemos, entre otros, el túnel urbano más largo del mundo con 48 kilómetros. Anualmente, recibimos una media de 60 visitas ►►

ENTREVISTA

Leyre Domínguez



“Todas las personas de la organización tienen que ser conscientes de que no rellenar un formulario o segregar mal un residuo al final repercute negativamente en el trabajo de otros compañeros”

“Anualmente recibimos una media de 60 visitas de 40 países diferentes que quieren conocer nuestro modelo de gestión”



► de 40 países diferentes que quieren conocer nuestro modelo de gestión.

En nuestra plantilla disponemos de personal con amplia experiencia en explotación y conservación de carreteras y túneles, que ha facilitado la organización inicial de los procesos. Aun así, seguimos formándonos continuamente, asistiendo a ponencias, a simulacros de otras instalaciones, conociendo Centros de Control y la forma de trabajar de otras empresas para mejorar nuestra gestión.

M-30 es una instalación muy exigente, pues cualquier incidente o fallo enseguida tiene gran repercusión en la movilidad de Madrid. ¿Cómo contribuyen los sistemas de gestión a evitarlos?

Los sistemas son una ayuda total. Nosotros garantizamos la atención a cualquier incidencia dentro de los túneles en un tiempo inferior a 8 minutos; 15 minutos en los tramos a cielo abierto y 30 minutos si es una incidencia que afecta a las instalaciones. Con estos tiempos de llegada y atención por parte de nuestros trabajadores estamos contribuyendo de manera rápida y eficaz a mejorar la seguridad y la circulación de la vía.

Estos tiempos están establecidos en nuestro contrato y los sistemas de gestión nos ayudan a cumplirlos.

¿Qué elementos considera clave para la implantación con éxito de un sistema de gestión?

La implicación de todo el personal es fundamental, no sólo de la alta dirección. Todas y cada una de las personas de la organización tienen que ser conscientes de que no rellenar un formulario porque no entiendan bien por qué, o segregar mal un residuo al final repercute negativamente en el trabajo de otros compañeros. Nosotros, por lo menos, hemos querido trabajar en esta línea y creo que lo estamos consiguiendo.

¿Cómo lo consiguen?

A través de mucha formación, el seguimiento de los técnicos por parte de los responsables de área, de la dirección, inculcando esa cultura en todos los trabajadores, revisando toda la comunicación, elaborando instrucciones de trabajo, etc.

Esta organización tiene una plantilla con perfiles profesionales muy distintos, ¿cómo afecta esto al sistema de gestión?

Es cierto que la plantilla está muy diversificada y a la vez muy especializada en su trabajo. Dada nuestra actividad es necesario contar con personal que pueda desempeñar varias funciones y que a la vez esté coordinada con el resto de departamentos. Porque en una

incidencia no sólo participa un departamento, sino que pueden tener que participar tres y cuatro departamentos, y coordinarse no sólo entre ellos sino con nuestro Centro de Control.

Esto inicialmente implica una mayor dificultad a la hora de implantar los procedimientos, pero una vez implantados, garantiza y mejora la prestación del servicio.

¿Y cómo consiguen el mantenimiento de los estándares con los subcontratistas?

Para nosotros las empresas subcontratistas son como personal propio, por ello les exigimos lo mismo que a cualquiera de nuestros trabajadores. Por ejemplo, cuando contratamos a una empresa para hacer alguna medición le solicitamos sus certificados de calibración de equipos para asegurarnos que cumplen con nuestros criterios de calidad.

Como nuestro contrato es tan amplio hay empresas que, debido a la complejidad de los equipos, trabajan con nosotros desde el inicio del contrato. Ellos son los verdaderos expertos en mantener esos equipos, como por ejemplo la ventilación. Al final, están con nosotros, reciben órdenes directas de nuestros responsables y de sus encargados quienes, a su vez, les organizan el trabajo. Luego somos nosotros quienes supervisamos las órdenes de trabajo que ellos han ejecutado

“Con la implantación de nuestros sistemas de gestión hemos reducido la accidentalidad, los tiempos de desplazamiento y las retenciones. Ello se traduce en 80 t de CO₂ menos al día”

“Las empresas subcontratistas son como personal propio, por ello les exigimos lo mismo que a cualquiera de nuestros trabajadores”



para asegurar que el cumplimiento de los criterios sea el mismo, el nuestro y el suyo.

¿Cómo está estructurado el Departamento de Calidad, Medio Ambiente y de Prevención de Riesgos Laborales?

El departamento en sí lo constituimos dos personas. Mi compañera es Licenciada en Ciencias Ambientales y yo soy Ingeniera Técnica Industrial; ambas somos Técnicas Superiores en Prevención de Riesgos Laborales, en las tres especialidades. Hemos dirigido y coordinado desde el principio la implantación de los tres sistemas de gestión y desarrollamos todas las funciones derivadas de nuestro servicio de prevención propio, desde la constitución del mismo en 2007.

Sin embargo, aunque nosotras dirigimos y coordinamos los trabajos vinculados con estos sistemas de gestión, toda la organización se encuentra implicada. Los distintos departamentos realizan los trabajos que supervisan los responsables y la dirección. EMESA está formada por 280 trabajadores y los buenos resultados que estamos obteniendo no serían posibles sin la absoluta implicación y colaboración de todos.

¿Qué medidas toman para minimizar el impacto ambiental de la actividad, especialmente en lo referente a la contaminación?

Con la implantación de nuestros sistemas de gestión, hemos reducido la accidentalidad, los tiempos de desplazamiento y las retenciones. Todo ello se traduce en que se están liberando diariamente 80 toneladas de CO₂ menos. También, en los túneles existen sistemas de filtración que eliminan las partículas en suspensión antes de que el aire salga al exterior.

Continuamente se están estudiando y desarrollando actividades encaminadas a mejorar la eficiencia energética de las instalaciones. Ejemplos de ello son la colocación de tubos “fluorescentes” de led en los túneles, la instalación de reguladores de flujo en centros de mando de alumbrado público o el reajuste de las potencias contratadas.

En M-30 el tráfico de coches, parcialmente en un entorno tan especial como es un túnel, nunca descansa. ¿Qué conjunto de medidas se toman para garantizar la seguridad de los operarios?

Por nuestro trabajo, constantemente hay que hacer ocupación o incluso cortes en la vía y por eso éste es el riesgo más recurrente de nuestros operarios. Aquí la formación es básica y no permitimos que ningún trabajador, ni personal propio ni de empresa subcontratista, salga a la carretera o a las instalaciones del túnel sin la formación específica para ello. Actualmente, estamos

impartiendo unas 7.000 horas de formación al año.

Y no solamente la formación, también es muy importante el establecimiento de instrucciones de trabajo; hay que elaborarlas y explicarlas bien a los trabajadores para que las comprendan. No menos importantes son la coordinación con el Centro de Control y el correcto uso de equipos de trabajo adecuados como señalizaciones luminosas, material de balizamiento, ropa de alta visibilidad, maquinaria en buenas condiciones y revisada, etc.

Además, de forma periódica se realizan ejercicios de coordinación y simulacros con los servicios de emergencia externos. De esta forma, se garantiza la correcta actuación de los equipos en caso de accidente de un trabajador o de un usuario de la vía.

¿Qué esperan de una entidad certificadora?

Nuestra empresa tiene como objetivo permanente la mejora continua. Para la consecución de este objetivo las entidades de certificación se presentan como un firme aliado. Creemos imprescindible, además del análisis y evaluación internos para detectar fortalezas y áreas de mejora, contar con profesionales especializados que nos aporten una visión externa a la organización y nos apoyen en este proceso de mejora continua. El fin es lograr una gestión de excelencia. ▀