



## **Transformación Digital y Diálogo Social en el Transporte Público Urbano en Europa**

### **Recomendaciones de los Interlocutores Sociales Europeos en el Transporte Público Urbano ETF-UITP**

18-03-2021

Los Interlocutores Sociales Europeos reconocen que los desarrollos digitales y tecnológicos actuales en el Transporte Público Urbano (UPT) repercuten en la sociedad, la movilidad urbana, así como el empleo y la organización del trabajo dentro de las empresas de UPT. La transformación digital en el UPT es ya un hecho y el desafío es darle forma proactiva en beneficio de las empresas de UPT y sus empleados.

Los Interlocutores Sociales Europeos en UPT son conscientes de su compromiso para dar forma a la transformación digital del UPT, promoviendo el diálogo social a todos los niveles. Su acuerdo consiste en utilizar el proceso de transformación digital como palanca para desarrollar aún más la movilidad de alta calidad, ofreciendo así un mejor servicio a los clientes y reforzando el papel central del transporte público como columna vertebral de los servicios de movilidad urbana sostenible, en línea con los objetivos del Green Deal o Pacto Verde Europeo.

Los interlocutores sociales son conscientes de la complejidad de la transformación digital en el sector del transporte público urbano<sup>1</sup>. Existen tanto riesgos como oportunidades, y los interlocutores sociales en UPT están de acuerdo en que la transformación digital del UPT debe basarse en un principio de transición justa con el objetivo de asegurar tanto el futuro de las empresas como el empleo, evitando al mismo tiempo cualquier efecto negativo sobre este último y las condiciones laborales. Las estrategias deben garantizar que tanto empresas como trabajadores se beneficien de la introducción de tecnologías digitales. Por ejemplo, a través de mejores condiciones laborales, nuevas oportunidades de trabajo de calidad en las empresas de UPT, innovación, aumentos en la productividad y participación en dichos incrementos de productividad, continuidad empresarial y empleabilidad.

Al mismo tiempo, los Interlocutores Sociales Europeos están de acuerdo en que tanto el personal bien calificado como las reglas y procesos transparentes, inclusivos y claros, que han sido acordados conjuntamente por las empresas de UPT y los representantes de los trabajadores, son esenciales para este proceso de transformación.

---

<sup>1</sup> <https://www.etf-europe.org/digital-transformation-and-social-dialogue-in-urban-public-transport/> - <https://www.uitp.org/publications/digital-transformation-and-social-dialogue-in-urban-public-transport/>

Los Interlocutores Sociales Europeos en UPT recomiendan los siguientes principios y objetivos para dar forma a la transformación digital en beneficio mutuo de todas las partes involucradas:

## **1. Un enfoque inclusivo y participativo de la transformación digital**

Un enfoque verdaderamente inclusivo y participativo debería constituir la base del cambio digital en las empresas de UPT. Es importante asegurar la participación activa de todos los empleados y sus representantes desde el principio, con el fin de aprovechar todo el potencial de los procesos de innovación.

La adopción de un enfoque participativo aumentará el conocimiento, la comprensión y la motivación de los participantes y ayudará a disminuir los temores de los empleados. El proceso no debe ser apresurado o disruptivo, y debe considerar cualquier impacto social o consecuencias potenciales que pueda tener.

Las diferentes etapas propuestas del proceso se han descrito en el Acuerdo Marco de Interlocutores Sociales Intersectoriales Europeos<sup>2</sup> y abarcan:

1. Exploración y preparación conjuntas.
2. Cartografía y análisis conjuntos.
3. Panorama conjunto de la situación y adopción de estrategias para la transformación digital.
4. Adopción de medidas/acciones apropiadas.
5. Supervisión, seguimiento y evaluación de aprendizaje, de forma conjunta y regular.

Las empresas de UPT y los representantes de los trabajadores deberían desarrollar una estrategia digital conjunta, en base a unos objetivos e implementación de carácter inclusivo y no discriminatorio. De hecho, todas las medidas que acompañan a la transformación digital deben introducirse de forma que se evite la discriminación de los trabajadores por motivos de género, edad, sexo o cualquier otra característica personal, priorizando las tendencias de igualdad.

## **2. Garantizar la seguridad laboral y las competencias en la transformación digital**

Garantizar la seguridad laboral en el futuro es de interés mutuo tanto para los trabajadores del UPT como para las empresas de UPT, que se benefician de la experiencia y habilidades de la fuerza laboral. Es probable que la digitalización genere cambios sustanciales en los perfiles laborales; algunos perfiles de trabajo podrían quedar suprimidos, creándose otros nuevos en su lugar. Por lo tanto, es esencial que las empresas de UPT reciclen y mejoren su fuerza laboral, de modo

---

<sup>2</sup> <https://www.businesseurope.eu/publications/european-social-partners-framework-agreement-digitalisation> o <https://resourcecentre.etuc.org/agreement/framework-agreement-digitalisation>, páginas 6/7

que cuenten con los conocimientos adecuados a medida que se consolida la transformación digital.

Establecer las condiciones marco adecuadas para apoyar la empleabilidad de los trabajadores mediante la mejora de las habilidades individuales es un desafío esencial para la gestión. Sin embargo, también presupone que los empleados estén motivados para aprender y abiertos a los cambios necesarios, a fin de trabajar de forma eficaz con las nuevas tecnologías.

Los siguientes análisis y herramientas son relevantes para proporcionar el reciclaje y mejoramiento exitoso de la fuerza laboral. Deberían estar disponibles mediante un enfoque conjunto entre los sindicatos y la dirección a nivel nacional, regional o local:

- el impacto en el empleo de las inversiones en tecnologías de digitalización y automatización;
- el impacto de la digitalización y la automatización en los perfiles laborales existentes;
- el posible surgimiento de nuevas profesiones y/o perfiles laborales;
- los conocimientos existentes en la empresa;
- los futuros requisitos de competencias tras la inversión en digitalización;
- el establecimiento de planes de competencias y programas de formación para el 'aprendizaje permanente',
- el anticipo y la neutralización, a su debido tiempo, de los riesgos potenciales para individuos o grupos de trabajadores.

Las empresas ofrecerán oportunidades a todos los empleados, tanto a los actuales como a los nuevos, para participar en programas de formación continua (interna o externa) para reciclarse profesionalmente, mejorar sus competencias y recapacitarse. Esto permitirá a los empleados desarrollar nuevas habilidades y mejorar su empleabilidad, yendo al compás de las nuevas tecnologías y adaptando las tareas laborales. Sin embargo, como se indica en la Declaración Conjunta de la UITP/ETF en materia de Educación y Formación Profesionales (EFP) para conductores (8 de abril de 2014),<sup>3</sup> los interlocutores sociales europeos opinan que, en general, la inversión en formación inicial y continua debería ser asumida por los empresarios. Los interlocutores sociales de UPT también desean subrayar que la formación profesional y el aprendizaje permanente constituyen un acto de responsabilidad social, que tendrá un impacto en el empleo local y regional y debe ser apoyado con fondos públicos. Como resultado, debe establecerse un diálogo con las autoridades nacionales, regionales y locales para desarrollar los esquemas de financiación pública o cofinanciación necesarios.

---

<sup>3</sup> Comunicado de prensa: <https://www.etf-europe.org/etf-and-uitp-unite-to-promote-the-continuous-training-of-professional-bus-drivers-in-urban-public-transport/> -

Texto completo: <https://cms.uitp.org/wp/wp-content/uploads/2021/01/The-implication-application-and-further-development-of-the-vocational-training-directive-200359EC.pdf>

### **3. Utilizar la transformación digital para mejorar las condiciones laborales y el equilibrio entre la vida personal y laboral**

Los Interlocutores Sociales Europeos están de acuerdo en que las nuevas tecnologías digitales deben desplegarse de manera que se priorice la prestación de un servicio de alta calidad orientado al cliente y la mejora de las condiciones laborales, posibilitando simultáneamente la búsqueda de oportunidades de empleo sostenibles y seguras.

La digitalización puede mejorar el equilibrio entre la vida personal y laboral y ofrecer condiciones de trabajo y empleo más atractivas para los empleados. Por ejemplo, la digitalización y la automatización pueden reducir el trabajo físicamente duro, 'sucio' o monótono y, por lo tanto, brindar más oportunidades para las mujeres y otros grupos subrepresentados en el UPT.

Sin embargo, el uso de herramientas digitales y dispositivos de trabajo también presenta riesgos para la salud y la seguridad ocupacional, lo que aumenta la posibilidad de que los empleados experimenten estrés y riesgos psicosociales. Por ejemplo, a través de:

- una sobrecarga de información y distracción (p. ej., sistemas de asistencia al conductor mal diseñados);
- un aumento de la intensidad y la carga de trabajo;
- disponibilidad permanente fuera del horario laboral habitual, difuminando la frontera entre vida privada y laboral.

Es deber del empleador garantizar la salud y la seguridad de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo. A medida que avanza la transformación digital de las empresas de UPT y aumenta la variedad de herramientas digitales y dispositivos de trabajo, las políticas de salud y seguridad deben priorizar la preservación de la salud mental y abordar el estrés relacionado con el trabajo. Deberán aplicarse procesos periódicos de evaluación de riesgos, así como la introducción de una política de prevención proactiva, en consonancia con el marco normativo existente.

Es fundamental una cultura laboral preventiva con normas y procedimientos claros y transparentes. Estos deberían ser acordados conjuntamente por la dirección y los representantes de los trabajadores respecto a la jornada laboral y la organización del trabajo, incluida la gestión del tiempo y la protección de la salud. El derecho a desconectarse y no ser contactado fuera de la jornada laboral acompañado de una cultura de no culpabilidad son elementos indispensables de dicho acuerdo.

Además, garantizar el control de los seres humanos sobre las máquinas y la IA es fundamental a medida que la automatización de ciertas funciones operativas y el uso de tecnologías de inteligencia artificial aumentan y se vuelven comunes en las empresas de UPT, por ejemplo, en operaciones (trenes y autobuses sin conductor, despacho automatizado), mantenimiento (mantenimiento predictivo y basado en condiciones, stock de autopedido) o servicios al cliente (información predictiva de pasajeros, programas chatbots, servicios de marketing).

Las empresas y los sindicatos deben reconocer y abordar “la tensión potencial entre el respeto por la autonomía humana, la prevención de daños, la equidad y la aplicabilidad de las decisiones.”<sup>4</sup>

#### **4. Garantizar la prevención de datos, la privacidad y la dignidad**

La información confidencial y la privacidad tanto de los empleados como de los pasajeros deben permanecer protegidas. Debe aplicarse el respectivo marco regulatorio obligatorio.

Al mismo tiempo, es necesario definir claramente el propósito de cada tecnología implementada en las empresas de UPT y la recopilación de datos. Las herramientas digitales tienen el potencial de aumentar significativamente la seguridad y protección de las redes de UPT, beneficiando tanto a los usuarios como a los trabajadores. Pueden apoyar tanto la conducción ecológica como mejorar el servicio al cliente al ofrecer información en tiempo real.

Pero también pueden aumentar el riesgo de comprometer la dignidad del ser humano, en particular, debido al mayor potencial de seguimiento personal. Esto podría tener un efecto negativo en las condiciones laborales y el bienestar en el trabajo.

Los Interlocutores Sociales Europeos están de acuerdo en que la protección de los datos confidenciales de los empleados requiere una atención especial. La recopilación de datos y el uso de sistemas de vigilancia (p. ej., cámaras en estaciones y vehículos) deben ser completamente transparentes.

Tal arreglo debería estar sujeto a negociaciones colectivas entre la dirección y los sindicatos y los representantes de los trabajadores. El propósito debe estar claramente definido y comunicado. En particular, la recopilación de datos que se pueden utilizar para el seguimiento personal del desempeño y el comportamiento debe especificarse entre los interlocutores sociales. No debe utilizarse para ningún otro propósito.

#### **Implementación de Recomendaciones Conjuntas y actividades de seguimiento**

Estas Recomendaciones Conjuntas (RC) forman parte del Programa de Trabajo de los Interlocutores Sociales Europeos en UPT, UITP y ETF.

Los partidos signatarios se comprometen a difundir las RC entre sus miembros y promover la implementación y aplicación de las RC.

“Se anima a los miembros de las partes firmantes a informarse mutuamente a nivel sectorial y/o empresarial de las RC de nivel europeo sobre "transformación digital y diálogo social en el sector de UPT" y establecer un diálogo al nivel apropiado, de acuerdo con las recomendaciones. Serán encuestados, en base a su organización europea sobre medidas e iniciativas, un año después de la firma de las RC

---

<sup>4</sup> <https://www.businesseurope.eu/publications/european-social-partners-framework-agreement-digitalisation> o <https://resourcecentre.etuc.org/agreement/framework-agreement-digitalisation>, página 11

Los Interlocutores Sociales Europeos redactarán un informe, transcurridos tres años después de la firma y revisarán las RC, si procede. A tal efecto, pueden contemplar un proyecto conjunto.

-----