



Universidad de Valladolid

FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO DE PALENCIA

Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos

TRABAJO FIN DE GRADO

**LOS RECURSOS HUMANOS EN EL SERVICIO DE
ESTACIONAMIENTO REGULADO**

Presentado por D. Antonio Javier Sánchez Rodrigo

Tutelado por D. José Antonio Orejas Casas

Junio de 2021

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.

BLOQUE 1. Objetivos y Método.

BLOQUE 2. La importancia actual de la movilidad.

2.1 Historia y evolución del Servicio de Estacionamiento Regulado.

BLOQUE 3. Los Recursos Humanos en el Servicio de Estacionamiento Regulado.

3.1 Empleo.

3.1.1 Análisis de puestos en el Servicio de Estacionamiento Regulado.

3.2 Administración.

3.2.1 Absentismo. Incidencia, evolución y plan de combate del absentismo en el sector.

3.3 Prevención de Riesgos Laborales.

3.3.1 Prevención de Riesgos Laborales en el Servicio de Estacionamiento Regulado.

3.4 Negociación Colectiva.

3.4.1 Planes de Igualdad y Convenios Colectivos.

CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFÍA

INTRODUCCIÓN

En primer lugar, quiero agradecer a mi familia toda la ayuda que me aporta no solo a lo largo de mi experiencia profesional sino en todos los aspectos de mi vida.

A mis compañeros de trabajo, ya que junto a ellos cada día nos empeñamos con gran esfuerzo en hacer que el trabajo de muchas personas sea mejor.

Este trabajo está enfocado en la realidad laboral, fruto de mi experiencia al trabajar en este ámbito. El departamento de Recursos Humanos constituye, a mi juicio, una sección vital dentro de una compañía de primer orden, ya que el recurso más importante en cualquier empresa son las personas que la forman, el capital humano.

En el momento de la incorporación al mundo laboral, el trabajador observa que hay determinadas enseñanzas que se aprenden con el bagaje de conocimientos que dan la experiencia diaria y que por ello son más complicadas de describir. No son otros que las propias vivencias con personas dentro de un entorno laboral, todas ellas con luces y sombras, y es precisamente en las sombras, dónde debe aparecer la figura del departamento de Recursos Humanos para facilitar una gestión adecuada del personal.

La gestión de personal implica empatía, sinceridad, psicología, autoridad, liderazgo, trabajo en equipo, concentración, con todo ello, existe un factor que se considera primordial, la **previsión**. En la toma de decisiones este componente es fundamental para lograr el éxito, aunque muchas de estas determinaciones no sean legibles a corto plazo.

En el sector del Estacionamiento Regulado, cobra mucha más importancia el departamento de Recursos Humanos que en cualquier otro ámbito. El objeto de este trabajo es la labor de vigilancia del estacionamiento en las ciudades y de coerción por medio de la proposición de sanciones económicas, aspectos que son de poco agrado para la ciudadanía, y que en una parte muy importante no puede ser sustituido por máquinas. Los controladores de estacionamiento regulado son los protagonistas del desarrollo de este trabajo.

BLOQUE 1. Objetivos y Método.

La experiencia adquirida en los departamentos de Recursos Humanos en diversas empresas refleja una cualidad que constituye un nexo común, y es la capacidad de estos para hacer que las personas que forman una compañía se puedan centrar en sus funciones con la tranquilidad de que todo lo demás respecto de ellos está en buenas manos, es decir un departamento de Recursos Humanos que soluciona problemas en vez de ocasionarlos a sus trabajadores.

El objetivo principal de este trabajo no solo es conocer genéricamente un departamento de Recursos Humanos en una empresa, sino también entender la gestión específica de este departamento en un sector determinado que encontramos en todas las ciudades y que se ha expandido por el mundo entero. Para ello este Trabajo se va a dividir en tres bloques.

Para conocer el sector se buscan varios objetivos:

- a) Conocer la importancia de la gestión de la movilidad de una gran ciudad.
- b) Entender qué supone en una ciudad el estacionamiento regulado.
- c) Analizar cómo es una empresa de estacionamiento regulado.
- d) Conocer qué actividades se llevan a cabo.
- e) Estudiar en profundidad diferentes áreas del departamento de RRHH.

En éste primer bloque, se exponen los objetivos que se persiguen en el desarrollo del Trabajo.

En el segundo bloque se aborda la explicación pormenorizada de la actividad propiamente dicha, que abarca desde lo que significa la movilidad de los ciudadanos hasta entender cuál es la importancia que tiene el estacionamiento regulado en la ciudad.

En el tercer bloque, se realizará una exposición de la configuración, funciones e interrelación con otras secciones dentro de la empresa del departamento de RRHH, que, si bien en este caso está centrado en este sector de actividad, podría extrapolarse a cualquier compañía desde un punto de vista estratégico. Para ello conoceremos cada área y la incidencia que tiene en la empresa, como afecta a la buena marcha de la compañía, como mejorar en cada punto y en

definitiva lo que supone este departamento centrado en la gestión de personal en cualquier compañía.

La metodología empleada ha sido la realización de un análisis del por qué el concepto de movilidad adquiere tanta importancia en una ciudad como Madrid de alrededor de 3 millones y medio de habitantes, y explicar cómo es el modelo de una empresa operadora que trabaja para mejorar este aspecto. Además, se lleva a cabo un estudio de las áreas del departamento de Recursos Humanos para:

- Analizar las diferentes formas de organizar el departamento de Recursos Humanos.
- Definir exactamente cuáles son las funciones de cada área dentro del departamento.
- Las funciones de cada persona de cada área del departamento de Recursos Humanos.

BLOQUE 2. La importancia actual de la movilidad.

Desde hace unos 10 años los estudios ambientales indican que el 90% de las personas que habitan en las grandes urbes respira aire contaminado que no cumple las normas de seguridad establecidas por la OMS (Organización Mundial de la Salud), esto ocasiona más de 4 millones de fallecimientos directamente relacionados con la polución. Los datos indican que al menos el 50% de los ciudadanos ha estado en ciudades con niveles de polución del aire 2,5 veces superior a los niveles saludables y de seguridad según la OMS.

La ONU calcula que el 60% de la población mundial vivirá en entornos urbanos dentro de 9 años, es por ello por lo que una eficaz gestión de las ciudades desde el punto de vista de la sostenibilidad es una condición fundamental para el desarrollo del planeta y en esto la movilidad urbana es clave para avanzar hacia ciudades inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles; ciudades que cuiden a sus habitantes y a sus visitantes.

La reducción de las emisiones contaminantes en las grandes ciudades del planeta, auspiciaron iniciativas que se han visto plasmadas en el Acuerdo de París y la Estrategia Europea a Favor de una Movilidad de Bajas Emisiones, cuyas determinaciones aconsejan la modificación en la forma de los desplazamientos dentro de las ciudades, yendo a pie, fomentando el uso de la bicicleta, el transporte público y los planes de movilidad compartida.

Para la consecución de estos objetivos se requiere la adopción de un conjunto de acciones y un marco normativo adecuado. Entre otras un ejemplo de estas acciones serían facilitar soluciones de movilidad mediante la implantación de tecnologías digitales que hacen posible ofrecer soluciones de movilidad para el usuario junto a regulaciones en la movilidad urbana tendentes a crear entornos de bajas emisiones promoviendo la multimodalidad con el fin de disminuir las consecuencias de la polución causada por los medios de transporte.

Madrid con más de tres millones de habitantes, es una de las ciudades más pobladas de Europa, diariamente acuden a visitarla más de dos millones de personas. Esta ha sido su evolución demográfica en los últimos años.

Evolución demográfica de Madrid

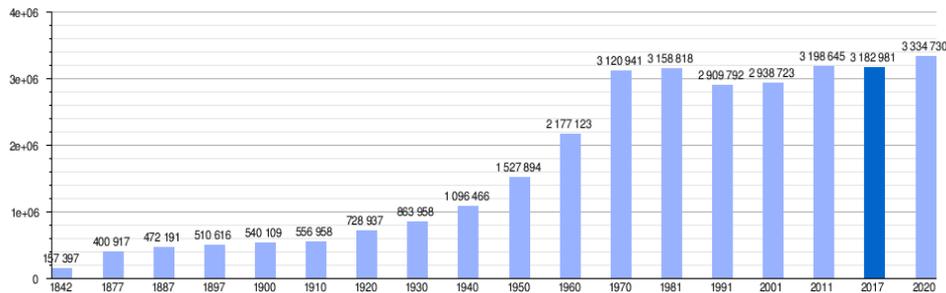


Gráfico 1 - Evolución de la población en la ciudad de Madrid. Fuente: Ayuntamiento de Madrid

La evolución de las grandes ciudades de Europa en conjunto con los avances en materia medioambiental, urbanística y tecnológica, además del progreso en normativa de tráfico y en cumplimiento de los artículos 99 y 100 de la Ley 2/2011 de 4 de marzo de Economía Sostenible de la Ley 34/2007 de 15 de octubre de calidad de aire y protección de la atmósfera y de la Directiva 2008/50/CE de 21 de mayo, llevan consigo cambios en cuanto a movilidad adaptando los requisitos de la Comunidad Europea.

Uno de los derechos individuales de los ciudadanos es la libertad de movimiento en las ciudades y ello debe ser compatible con la seguridad y salud de las personas y su integridad física, por lo que principalmente las ciudades caminan a la protección del medio ambiente y la calidad del aire de estas urbes.

El espacio siempre se ve afectado por las limitaciones de las propias ciudades por lo que se convierte en algo valioso para la buena convivencia de todas las personas. En este espacio debe primar por encima de cualquier otra cosa la seguridad vial.

Entre los objetivos de la movilidad urbana de los ciudadanos destacan los siguientes:

- Aumentar la seguridad vial y la necesaria, ordenada y respetuosa convivencia entre los distintos modos de transporte.
- La protección de la salud de las personas a través de la mejora sustancial de la calidad del aire, desarrollando jurídicamente el Plan A de Calidad del Aire y Cambio Climático (BOAM de 26 de septiembre de 2017).

- Incidir en la sostenibilidad medioambiental mediante el fomento del transporte público y la intermodalidad de transporte público colectivo, la movilidad peatonal, el desarrollo de la movilidad eléctrica, la movilidad menos contaminante y los vehículos de uso compartido.
- Armonizar y ordenar los distintos usos de las vías y espacios públicos urbanos y la racionalización del espacio de estacionamiento, reservas para personas con movilidad reducida.

Para que todo ello sea sostenible es básico cumplir el principio de proporcionalidad en la medida menos restrictiva para los derechos de las personas, y el principio de eficiencia, simplificar y racionalizar.

2.1 Historia y evolución del Servicio de Estacionamiento Regulado.

El Servicio de Estacionamiento Regulado de cualquiera de las ciudades en las que está implementado este servicio sirve como herramienta para la distribución del espacio de estacionamiento de vehículos en vía pública por su carácter limitado, en este sentido, es un instrumento necesario para avanzar en una movilidad sostenible.

El horario del estacionamiento será, con carácter general, horas de amplia rotación de vehículos en la ciudad por lo que serán las horas de mayor afluencia de vehículos y personas por las calles de nuestras ciudades.

La denominación puede variar dependiendo de la ciudad, en Madrid se reconoce por las siglas SER, Servicio de Estacionamiento Regulado, sin embargo, en otras ciudades puede ser OTA, Ordenanza de Tráfico y Aparcamiento, se puede encontrar como OLA, Ordenanza de Limitación de Aparcamiento, puede ser ESRO, Estacionamiento Rotativo, pero por regla general se conoce por ORA, Ordenanza Reguladora del Aparcamiento, como en el caso de Palencia, este servicio se reconoce por ORA PALENCIA.

Imagen 1 – Logo de estacionamiento regulado en Palencia. Fuente Ayto. Palencia



El servicio de estacionamiento regulado tiene su origen poco después de la aparición en nuestras vidas de lo que supondría el gran avance en cuanto a movilidad, la invención del automóvil. Este invento supondría un antes y un después para los ciudadanos y supone el comienzo de la revolución industrial, esta máquina llegó con un gran número de negocios ligados al automóvil, talleres, aparcamientos, gasolineras.

Desde el origen el invento del parquímetro supuso una evolución en cuanto a la movilidad de las personas, se origina en los años 30 del siglo XX, cuando un editor de un periódico de Oklahoma (Estados Unidos) llamado Carl C. Magee actuando como Consejero de Tráfico en la cámara de comercio de la ciudad junto con la ayuda de un ingeniero local, Gerald Hale, creó el primer parquímetro en 1933.

En los años 30, Oklahoma era una de las ciudades más importantes de Estados Unidos. A medida que la ciudad iba aumentando también lo hacía exponencialmente el número de vehículos matriculados en la ciudad llegando a más de 3000 vehículos matriculados en el año 1913, pero no fue hasta 1930 cuando empezó a ocasionar un problema ya que en ese momento el número de vehículos ascendía a la cifra de más de 500.000, las limitaciones del espacio público se hicieron patentes y la convivencia se empezó a complicar ya que se aparcaba por toda la ciudad libremente y llegaba a colapsar por completo el centro de la ciudad. Evidentemente, esto fue un perjuicio para todos los comerciantes ya que para poder acceder a estos negocios había que dejar el automóvil muy lejos de estas zonas por lo que se plantearon muchas quejas por parte de este gremio a la cámara de comercio, la cual, tuvo que emplearse en ello y así fue como el día 16 de julio de 1935 se instalaron en la ciudad exactamente 175 parquímetros en todas aquellas zonas que suponían una alta densidad de personas y requerían una solución.



Imagen 2 – Fotografía Vachon, John. Coches aparcados en diagonal a lo largo de parquímetro. Omaha, Nebraska. Estados Unidos Nebraska Omaha Douglas County, 1938. Fotografía de noviembre. Fuente: <https://www.loc.gov/item/2017762831/>.

El parquímetro, se hizo extensible a otros muchos lugares de Estados Unidos formando todo un sector a su alrededor y generando puestos de trabajo allá donde se llevaba a cabo su implantación, la figura más representativa y reconocible del sector fue y sigue siendo hoy la del Controlador.

En definitiva, la idea y el método de funcionamiento sigue siendo exactamente igual que en los inicios del sector, aunque la máquina ha ido evolucionando tecnológicamente las premisas son las mismas que las de la primera patente “US2118318”, es decir, repercutir económicamente en el usuario el uso privado del espacio público sobre una base horaria.

A continuación, se muestra el boceto de la primera patente creada por Carl C. Magee, en ese momento era consejero de tráfico de la ciudad de Oklahoma y junto a la creación de la primera empresa de parquímetro llamada Park-O-Meter fue quién abanderó este cambio en la movilidad de la ciudad.

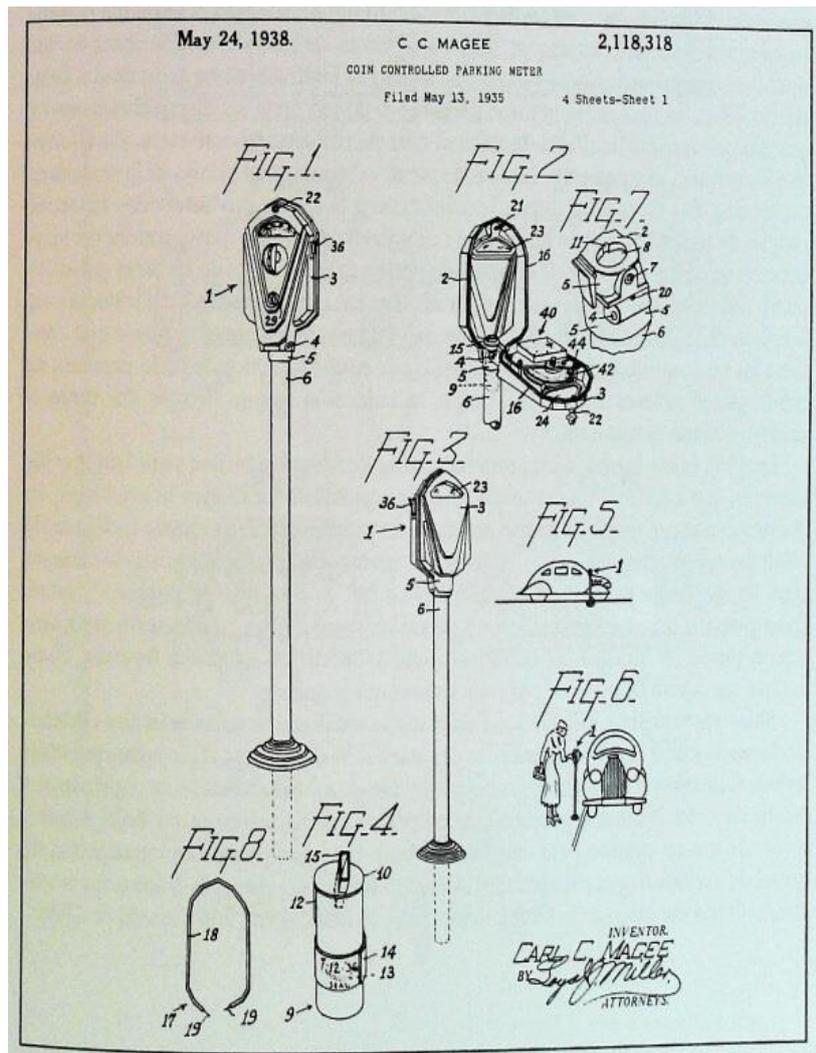


Imagen 3 - Patente del parquímetro inventado por Magee Carl C y presentada el 13 de mayo de 1935. Fue emitido el 24 de mayo de 1938 por la Oficina de Patentes y Marcas de los EEUU. Fuente: <https://www.esquire.com/es/actualidad/a28404676/invento-parquimetro-historia/>

En el ejemplo del servicio como Madrid o en caso de Palencia el sector ha ido evolucionando a lo largo del tiempo, desde el comienzo del servicio en el año 2002, la herramienta más representativa del servicio, el parquímetro, ha estado en constante evolución de los primeros expendedores que se instalaron, en los que habría que insertar moneda y automáticamente suministraba un ticket de aparcamiento que dependiendo del importe así era su duración, este ticket no estaba vinculado a ningún vehículo en concreto, es decir simplemente bastaba con colocarlo en el salpicadero del vehículo y mostrar en cualquier coche los derechos de estacionamiento.



Imagen 4 – Parquímetro del fabricante Parkeón en Madrid 2002. Fuente: Ayuntamiento de Madrid



Imagen 5 – Parquímetro del fabricante Cale en Palencia. Fuente: Ayuntamiento de Palencia

Actualmente mucho ha variado la máquina y la gestión del servicio de estacionamiento regulado en las ciudades, avanzando en tecnología y en facilidades al usuario del aparcamiento.



Imagen 6 – Parquímetros modernos de los fabricantes Parkare, IECISA y Parkeón. Fuente: Feria TRAFIC Salón internacional de la movilidad segura y sostenible.

La tecnología ha cambiado nuestras vidas en todos los aspectos y no es de otro modo en la gestión del servicio de estacionamiento regulado, desde el usuario que aparca su vehículo en la vía pública, hasta todos los niveles de las empresas gestoras como el mantenimiento, la recaudación, la regulación, etc.

Es de lógica que si el problema de la superpoblación de las ciudades acarrea más contaminación, este servicio sea tarificable de manera individualizada a cada vehículo según los niveles contaminantes que tiene y ocasiona, por ello los menos contaminantes se beneficiarán de tarifas más económicas, estos vehículos en su mayoría son los llamados híbridos, que combinan una batería eléctrica y un motor de combustión; y por otro lado los vehículos 100% eléctricos, estos vehículos han tenido un crecimiento de ventas en España de un 28,35% finales de 2020, respecto del año anterior 2019 con un número total de

matriculaciones de 140.869 vehículos de estas clases según datos de la DGT. El camino de la sostenibilidad de las ciudades está íntimamente relacionada con su movilidad y en este sentido la empresas que gestionan el servicio de estacionamiento regulado bonifican a este tipo de vehículos, siendo incluso gratuito para los vehículos 100% eléctricos.

Todas las matriculaciones de la DGT están registradas bajo las premisas de los gases contaminantes que emite ese vehículo por lo que con el mismo sistema el servicio es capaz de identificar estos valores para tarificar dicho aparcamiento, además de los índices de rotación, no es igual ni tiene la misma densidad de población aparcar en el centro de la ciudad que en barrios más alejados, este diseño de la tarifa se lleva a cabo mediante geolocalización del parquímetro o con el uso de aplicaciones móviles para el pago de la tasa.

Esta evolución tecnológica facilita en todos los aspectos también el trabajo de las empresas del servicio, por la capacidad de los trabajadores en una regulación del parking mucho más segura y eficiente, tales avances en sincronía con todas las administraciones tanto DGT, como Ayuntamiento pero también en normativa estatal y europea con modelos restrictivos a agentes contaminantes hacen concienciar a la población del cambio inevitable que se debe dar en nuestros modos de vida, como el salto cualitativo en el año 2018 restringiendo por completo el acceso al centro de ciudades como Madrid y Barcelona a los vehículos que ocasionaban más polución en su aire, niveles contaminantes medidos con una serie de balizas desplegadas por toda la ciudad que indican escenarios de contaminación y el riesgo de salubridad para los ciudadanos.

El organismo referente en cuanto al tráfico de las ciudades es la DGT (Dirección General de Tráfico), que siguiendo el modelo del Plan Nacional de Calidad del Aire de 2013 a 2016 identifica a cada vehículo matriculado en España con un distintivo medioambiental en base a sus emisiones de CO₂ a la atmósfera.

Se clasifican en cuatro modalidades que literalmente según la DGT estas serían sus descripciones:

“Etiqueta Cero emisiones

Este distintivo es el que identifica a los vehículos menos contaminantes. La denominada etiqueta CERO, o azul corresponde a los vehículos “más ecológicos”, o lo que es lo mismo, los menos contaminantes. La podemos encontrar en ciclomotores, triciclos, cuadríciclos y motocicletas con batería eléctrica; turismos; furgonetas ligeras, vehículos de más de 8 plazas y vehículos de transporte de mercancías clasificados en el Registro de Vehículos de la DGT como vehículos eléctricos de batería (BEV), vehículo eléctrico de autonomía extendida (REEV), vehículo eléctrico híbrido enchufable (PHEV) con una autonomía mínima de 40 kilómetros o vehículos de pila de combustible.

Los conductores de este tipo de vehículo gozan de total libertad de circulación en las ciudades, sin restricciones de acceso en episodios de contaminación y pueden estacionar en el centro de manera gratuita.”

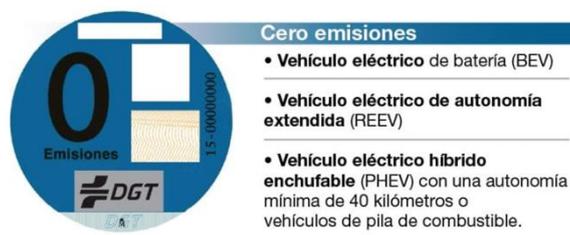


Imagen 7 - Etiqueta 0. Fuente DGT

“Etiqueta ECO

Los vehículos con denominación ECO por las pegatinas de la DGT, (mitad verde mitad azul) son Turismos, furgonetas ligeras, vehículos de más de 8 plazas y vehículos de transporte de mercancías clasificados en el Registro de Vehículos como híbridos enchufables con autonomía en modo eléctrico inferior a los 40 km, a los híbridos no enchufables (HEV), a los coches que propulsados por gas natural comprimido (GNC) y a gas licuado del petróleo (GLP).

Pese a su clasificación como uno de los vehículos más limpios, los ECO se podrán ver afectados por las restricciones de acceso y estacionamiento en las urbes en episodios de alta contaminación según el escenario en que se encuentre. Sin embargo, por regla general, los conductores de estos vehículos

no tendrán problemas de circulación ni restricciones, ya que estos episodios se dan con poca frecuencia y en casos excepcionales.”



Imagen 8 - Etiqueta ECO. Fuente: DGT

“Etiqueta C

La etiqueta verde con la letra C engloba turismos y furgonetas ligeras de gasolina matriculadas a partir de enero de 2006 y diésel a partir de 2014, vehículos de más de 8 plazas y de transporte de mercancías, tanto de gasolina como diésel, matriculados a partir de 2014. Este distintivo afecta a las normativas Euro 4, 5 y 6 en gasolina y al diésel Euro 6.

Sobre las reducciones de acceso, aparcamiento o restricciones, dependerá del escenario en que se encuentre, siendo menos permisivo que las dos categorías anteriores. Ante el escenario de alerta, tendrán prohibido circular en todo el término municipal a los vehículos a motor, incluidos ciclomotores, tampoco podrán estacionar.”



Imagen 9 - Etiqueta C. Fuente: DGT

“Etiqueta B

La etiqueta B, de color amarillo, corresponde a los coches más contaminantes que entran dentro de esta catalogación de la DGT. La llevarán turismos y furgonetas ligeras de gasolina matriculadas a partir de enero del año 2000 y diésel a partir de enero de 2006, así como vehículos de más de 8 plazas y de transporte de mercancías tanto gasolina como diésel matriculados a partir de 2005. Los gasolina deberán cumplir la normativa Euro 3 y los diésel las Euro 4 y 5.

Los coches con la etiqueta B son los que más inconvenientes se van a encontrar en cuanto a las reducciones en la circulación y estacionamiento a la hora de activarse el protocolo delante de un episodio de contaminación.”



Imagen 10 - Etiqueta B. Fuente DGT

La plataforma, identifica los niveles de contaminación del vehículo en el momento que el usuario introduce la matrícula, transmite los datos en tiempo real y establece el precio del estacionamiento según los índices de rotación del barrio y los niveles contaminantes, esto hace que la tarifa sea exclusiva de ese vehículo, en ese lugar y en ese momento por ello los niveles de calidad del aire de las distintas ciudades donde está implantado este servicio haya mejorado considerablemente, sobre todo en las horas de más afluencia de gente en el que era de vital importancia una regulación acorde a la tecnología que disponemos actualmente para otros servicios diferentes.



Imagen 11 - Pantalla de parquímetro. Tarificación del estacionamiento Fuente: Empresa gestora



Imagen 12 - Conexión de un parquímetro con el Centro de Operaciones. Fuente Empresa Gestora

A partir de aquí es cuando comienza el trabajo del controlador. La forma de desempeñar esta función podemos dividirla en tres modalidades diferenciadas:

Controlador a pie: En este puesto de trabajo el controlador realiza su función de regular el estacionamiento en una ruta asignada y la realizará a pie, esta ruta irá cambiando semanalmente con el resto de sus compañeros y la recibirá directamente en su PDA (dispositivo móvil). Realizará el control de fichaje directamente en un parquímetro asignado. Este trabajo se realiza íntegramente con PDA la cual lleva incorporado un lector de matrículas que advierte

directamente al trabajador con un aviso sonoro de los derechos de estacionamiento del vehículo, facilitando toda la operación.



Imagen 13 - Representación de lectura de matrícula por un controlador. Fuente: Empresa Gestora

Controlador en coche: En este puesto de trabajo el controlador realiza el 100% de su jornada dentro del vehículo sin tener que abandonarlo en ningún momento, su función es meramente transmitir información tanto al controlador a pie como al siguiente puesto que veremos que es el controlador en moto.

Estos vehículos van dotados en el techo de un lector de matrículas permitiendo una velocidad en la regulación del estacionamiento que gracias a las nuevas tecnologías es posible, la información de derechos se transmite para que sea el propio controlador en moto o controlador a pie el que se aproxime al vehículo sin derechos de aparcamiento para proceder a emitir el correspondiente boletín de denuncia el cual se deposita en el parabrisas del vehículo.

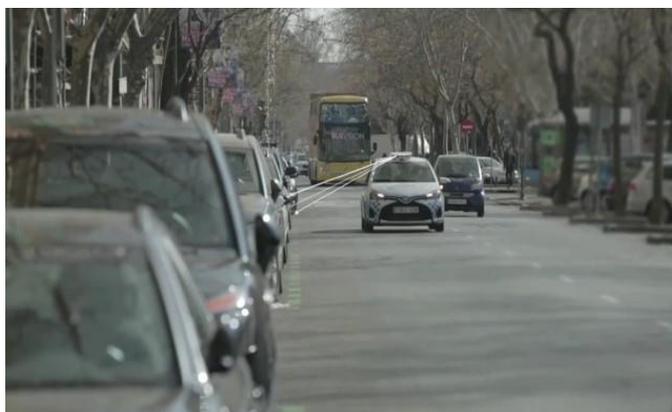


Imagen 14 - Representación de vehículo controlador leyendo matrículas. Fuente: Empresa Gestora

Este sistema puede realizar un control exhaustivo del estacionamiento de más de 1.500 vehículos por hora por lo que se logran índices de rotación eficientes y una tasa de cumplimiento de los ciudadanos por encima del 80%. Para ciudades con los problemas de tráfico como Madrid o Barcelona esto supone una gran mejora en su movilidad.

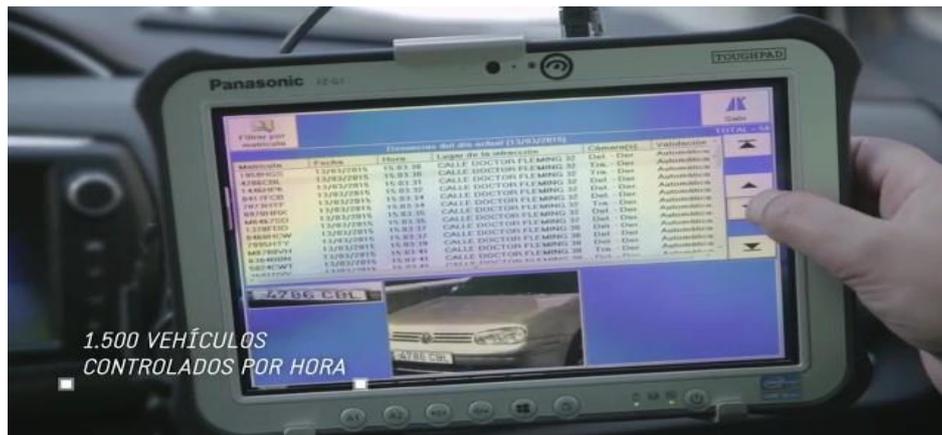


Imagen 15 - Vista n°1 de la pantalla del vehículo que lee las matrículas. Fuente: Empresa Gestora



Imagen 16 - Vista n°2 de la pantalla del vehículo que lee las matrículas. Fuente: Empresa Gestora

Controlador en moto: En este puesto se realizan dos funciones principales, la primera de ellas es recibir información de derechos directamente del coche para la imposición de la pertinente denuncia y la segunda función es la lectura de matrículas con las que directamente comunica también con el controlador a pie.

La coordinación de los equipos es fundamental en estas tres modalidades de trabajo para la regulación del estacionamiento de la ciudad.



Imagen 17 - Representación de lectura de matrículas en motocicleta. Fuente: Empresa Gestora

En el servicio de estacionamiento regulado se tienen desplegados por toda la ciudad alrededor miles de parquímetros que dan servicio a los ciudadanos, por ello el mantenimiento de estos parquímetros es fundamental, en este aspecto encontramos dos puestos de trabajo principales, aunque hay algunos más que más adelante se analizarán en el punto de análisis de puestos. Estos dos son Mantenimiento y Recaudación.

Mantenimiento: El mantenimiento de los parquímetros es una tarea difícil por lo que conlleva el que estén las máquinas a la intemperie, con todas las inclemencias meteorológicas de lluvia, calor, nieve, hielo, viento. El sistema detecta cualquier fallo en toda la ciudad y activa una intervención de mantenimiento, la cual reciben los técnicos directamente en calle ya que se desplazan en vehículos por toda la ciudad asegurando el buen funcionamiento de todos los parquímetros.

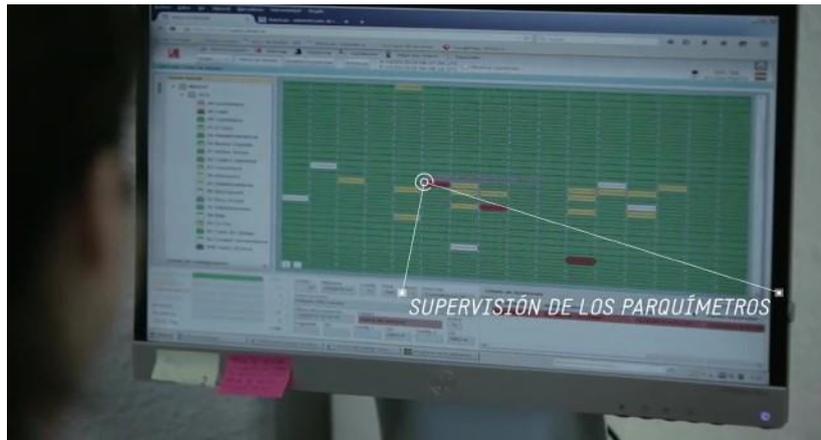


Imagen 18 - Vista de la pantalla de control de los parquímetros. Fuente: Empresa Gestora

Esta supervisión se realiza desde oficinas centrales para filtrar qué tipo de intervención es y localizar al técnico más cercano del parquímetro, esta agilidad en el proceso hace que un parquímetro averiado esté perfectamente operativo de nuevo en menos de 35 minutos.

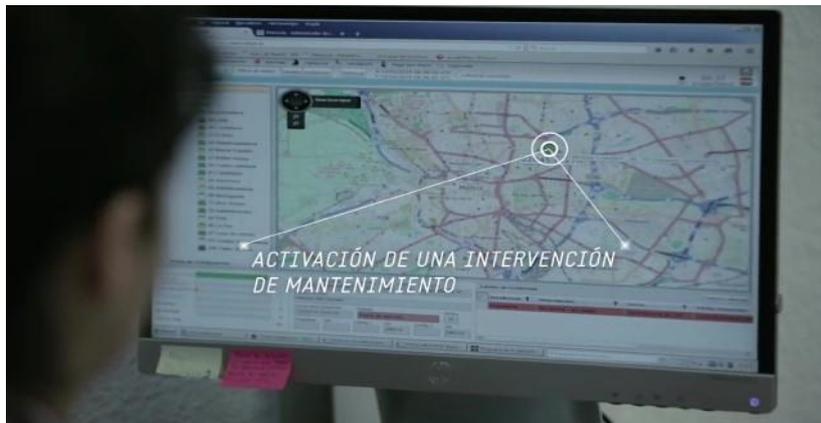


Imagen 19 - Vista de situación de un parquímetro en mapa para su gestión de mantenimiento. Fuente: Empresa gestora

Recaudación: Es tan importante como la intervención de mantenimiento, a parte de los protocolos de seguridad establecidos que veremos más adelante, la recaudación se realiza de forma diaria, de manera que al final de la jornada todos los parquímetros de la ciudad están recaudados y traslado de esa moneda a su posterior recuento y transmisión. El mismo parquímetro traslada toda la información a la plataforma virtual de la recaudación disponible.



Imagen 20 - Representación de la comunicación del importe recaudado a la Central. Fuente: Empresa gestora

Una vez que hemos profundizado más en lo que significa el servicio de estacionamiento regulado en una ciudad, el siguiente apartado, el Bloque 2, en el que entramos de lleno en lo que es el departamento de Recursos Humanos y la labor que se realiza en este sector donde el capital humano sigue siendo la principal herramienta de cara a prestar un servicio al ciudadano eficaz y eficiente.

BLOQUE 3. Los Recursos Humanos en el Servicio de Estacionamiento Regulado.

La gestión de los trabajos relacionados con el personal en empresas de reducida dimensión normalmente está integrada en el departamento de administración.

Conforme las empresas aumentan sus capacidades implícitamente también lo hace su personal por ello se vuelve indispensable en una organización centralizar en un departamento todos aquellos aspectos relacionados con la gestión del personal que integra la compañía.

En todas las organizaciones, independientemente del tamaño, existe un área destinada al personal.

Actualmente, una de las políticas más importantes en la gestión de recursos humanos reconoce a los empleados de todas las organizaciones como el factor

o uno de los factores más importantes para la consecución de los objetivos que se haya marcado la compañía.

En una empresa de estacionamiento regulado el departamento de recursos humanos se organiza a partir del tamaño de la empresa ligado directamente al tamaño de la ciudad o de la zona en la que se implanta el servicio.

Puede haber uno o varios niveles jerárquicos, según el número de personas que la compongan y del total de los trabajadores que haya en la empresa, por lo general habrá diferentes directores de departamentos de los que dependerán diferentes secciones formadas por personal especializado y con funciones concretas.

En el siguiente árbol se muestra un organigrama de una empresa de estacionamiento regulado con sus diferentes áreas en las que aparece el departamento de recursos humanos.

Organigrama de una empresa de Estacionamiento Regulado:

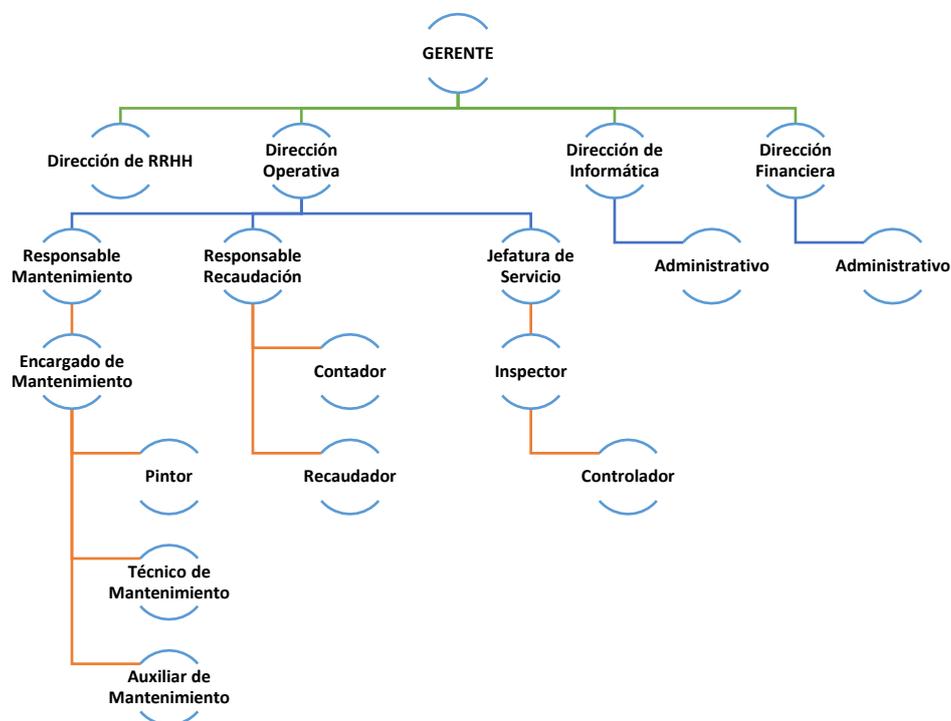


Gráfico 2 – Organigrama tipo de una empresa de Servicio de Estacionamiento Regulado. Fuente: Elaboración propia

El departamento de recursos humanos se estructura en diferentes áreas que desarrollan una serie de funciones que pueden variar de una organización a otra dependiendo de la actividad y el tamaño de la empresa. En la actividad que se enfoca en este trabajo, el servicio de estacionamiento regulado, podemos englobar todo el departamento en seis áreas principalmente.

✚ **Empleo:** En esta área, se engloban todas las funciones relacionadas con la plantilla, la selección y la formación de los trabajadores.

- Planificación de plantilla.
- Descripción del puesto de trabajo.
- Definición del perfil profesional del candidato al puesto.
- Selección.
- Formación.

✚ **Administración:** Abarca todo lo que conlleva la gestión de personal, lleva consigo una serie de trabajos de índole administrativa, en la que destacan.

- Formalización de contratos.
- Gestión de nóminas y seguros sociales.
- Gestión de permisos.
- Vacaciones.
- Bajas médicas.

✚ **Retribución:** Realiza todo el diseño retributivo del personal de la empresa. Estructura del salario, complementos variables, retribución en especie, incentivos, establecimiento de los niveles salariales según categorías profesionales.

✚ **Desarrollo profesional:** Se ocupa del desarrollo profesional de los trabajadores y comprende la creación de planes formativos que lleven a elevar a su máximo nivel el potencial de cada trabajador de la empresa de manera personal, evaluar la motivación de la plantilla, incentivar el compromiso y estudiar el absentismo de la empresa.

✚ **Relaciones Laborales:** Esta área del departamento se ocupa fundamentalmente de la resolución de los problemas laborales. El protagonista en este caso es la negociación colectiva, es decir, se negocia habitualmente con la representación de los trabajadores en tres puntos principales que son: el Convenio Colectivo, el Comité de Empresa y la Comisión Negociadora del plan de igualdad.

✚ **Prevención de Riesgos Laborales:** Se encarga de la seguridad de los trabajadores relacionando íntimamente este aspecto con la cultura de la empresa. En la suma de actividades y comportamientos de todos los trabajadores que la conforman debe prevalecer la seguridad y salud por encima de todo lo demás. Para llevar a cabo esto existe el Comité de Seguridad y Salud, en el que de manera paritaria la empresa y la representación de los trabajadores se reunirán al menos una vez trimestralmente para evaluar estos aspectos de la empresa.

En todas estas áreas se establecen unos canales de comunicación departamental e interdepartamental que permite captar la información para canalizarla y alcanzar los objetivos que se marcan.

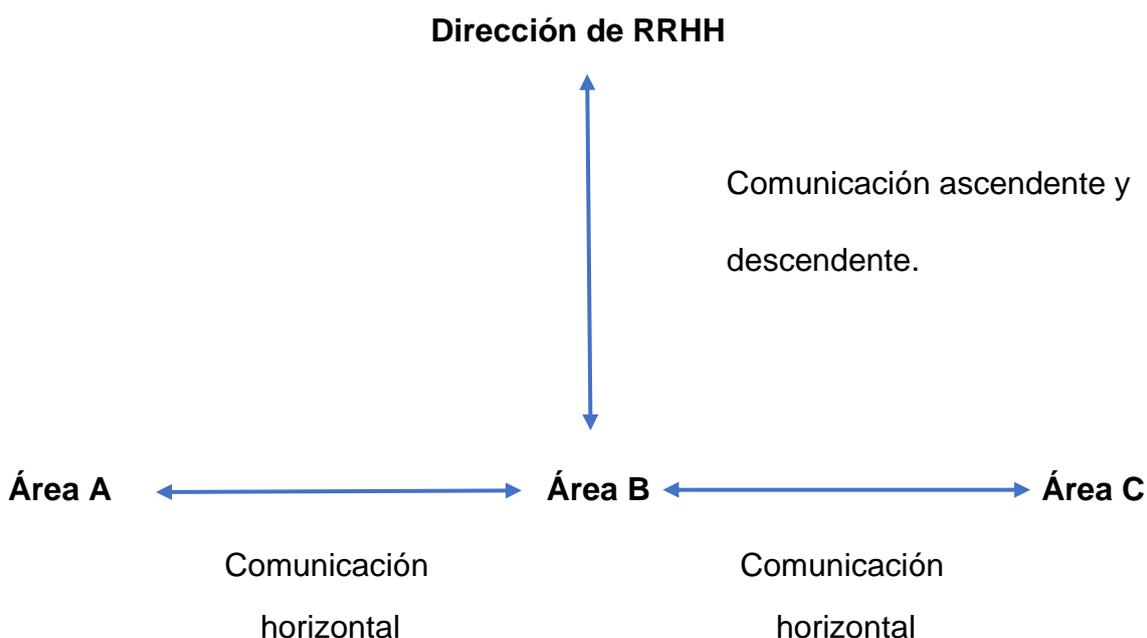


Gráfico 3 – Estructura de los canales de comunicación en el departamento de RRHH. Fuente: Elaboración propia

3.1 Empleo.

En el sector del estacionamiento regulado, la importancia de la planificación de la plantilla es vital, ya que en esta actividad la viabilidad y la rentabilidad de la empresa pasa por una propuesta por parte de la empresa en un concurso de un Ayuntamiento, es decir, la empresa es adjudicataria de contratos temporales aunque de larga duración, que siempre conllevan grandes inversiones como puede ser la renovación del parque de parquímetros o la subrogación de todo el personal de las empresas salientes del contrato. Por ello, en muchos de estos contratos nos encontraremos la expresión "Ratio de Controlador". La explicación de ello es un cálculo que relaciona el número de plazas de aparcamiento que son supervisadas por parte de un único controlador. Para ello, el consistorio en su pliego de condiciones del concurso asignará un número de controladores mínimo según el número de plazas que lleve aparejada la zona en la que se va a concursar, razón por la que se crea una estabilidad laboral en este sector que quizás en otras actividades no está garantizada, ya que los puestos de trabajo estarían más expuestos a otros factores, como pueden ser: crisis económica, pérdidas de la empresa, empresas competidoras, etc.

Por lo tanto, podemos deducir que existe una estabilidad laboral muy alta ya que las bajas que pudieran existir, bien por medio de despidos, que está regulado por las medidas que se estipulan en el régimen disciplinario negociado con la representación de los trabajadores, o voluntarias, se cubren inmediatamente con la contratación de nuevo personal para dar cumplimiento al "ratio de controlador" que obligan los contratos de adjudicación con los Ayuntamientos, por lo que de esta manera el estacionamiento de las ciudades esté perfectamente regulado y atendido.

Las subrogaciones de personal conllevan implícitamente despidos objetivos de carácter colectivo en este sector, aunque no son en si necesarios, si ocurre habitualmente. Estas plantillas se subrogan con todas y cada una de las condiciones de sus anteriores empresas, principalmente categoría, funciones, salario y antigüedad.

Estos movimientos necesitan una adaptación de la empresa a la nueva situación y son necesarios estudios de viabilidad económica trabajador por trabajador respecto a las posibles indemnizaciones por despidos, independientemente de los méritos profesionales en cuanto a productividad de los trabajadores subrogados.

Por ejemplo, si un controlador percibe anualmente una retribución de alrededor de veinte mil euros, pero la antigüedad que ha ido acumulando tras varias subrogaciones implica una posible indemnización por despido máxima legal que, aún sin cubrir su posición la empresa necesitara desembolsar más de la mitad del coste del contrato vigente de ese trabajador a fin de amortizar ese puesto, resulta inviable económicamente dicho despido, por lo que básicamente permanece.

En las subrogaciones de plantillas, desde el punto de vista del departamento de recursos humanos el trabajo a desempeñar es conseguir que los nuevos trabajadores sean productivos bajo las premisas de la organización donde se integran y generar una motivación extra en ellos que veremos en el punto de desarrollo profesional.

La siguiente imagen muestra el mapa inicial de zonas de estacionamiento regulado en la ciudad de Madrid y se observan todas y cada una de las zonas en que se dividió la ciudad. Cada una de estas, están resaltadas con un color distinto y son gestionadas por empresas diferentes, cada una de ellas con sus propias plantillas de trabajadores. En este caso encontramos hasta 7 empresas en la gestión del estacionamiento regulado en una misma ciudad.

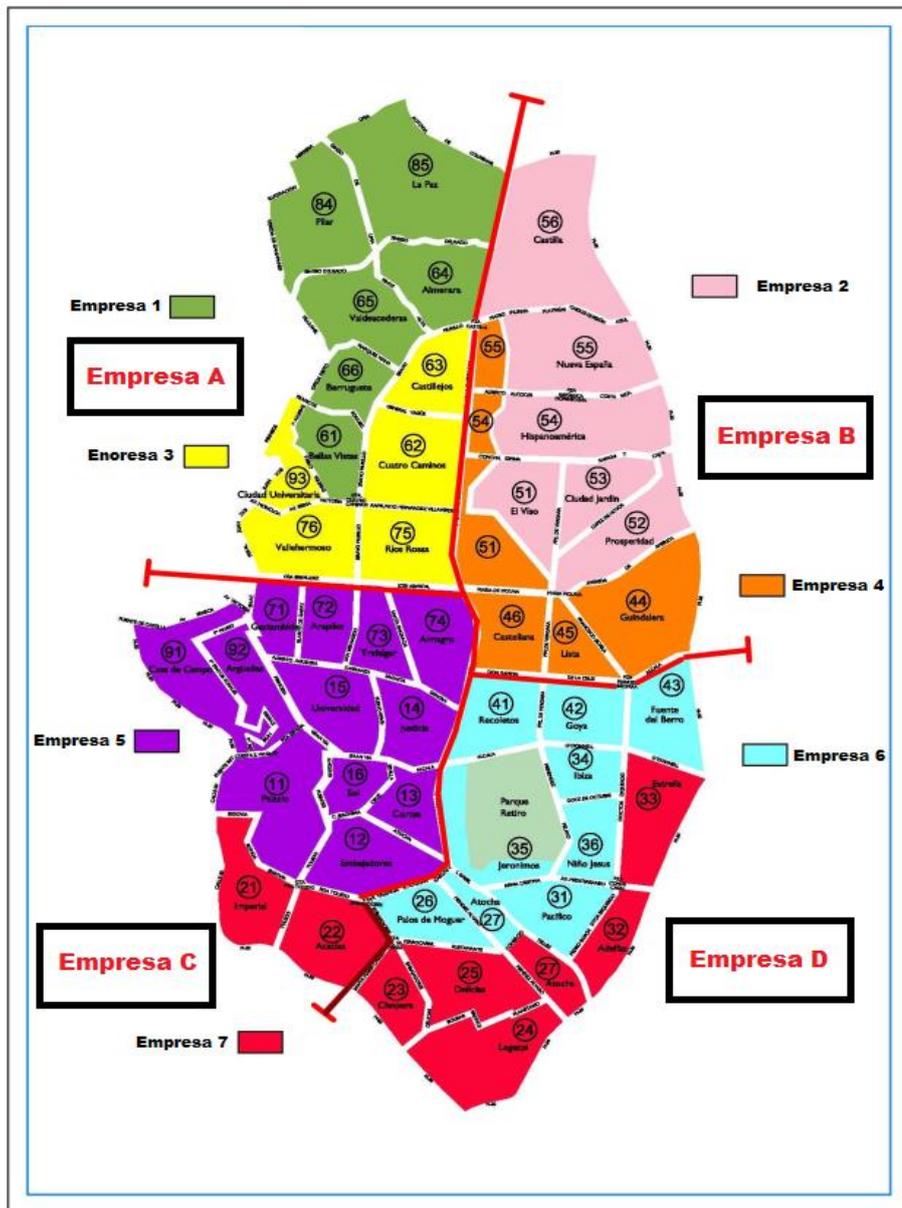


Imagen 21 - Mapa de zonas de estacionamiento regulado a concursar en Madrid. Fuente: Ayuntamiento de Madrid y elaboración propia.

Transcurrido el período inicial de contrato de adjudicación de 12 años se produce un nuevo concurso para la gestión de este servicio. Las zonas inicialmente previstas se reducen a 4, en la imagen se delimitan mediante una línea roja y la gestión se adjudica a 4 empresas que se señalan como A, B, C y D.

Este cambio en la gestión de las zonas lleva consigo el cambio del 100% de la plantilla subrogándose en la nueva empresa.

Con esta modificación, las plantillas quedarían encuadradas de la siguiente forma:

- Todos los trabajadores de las empresas 1  y 3  serían subrogados con todas sus condiciones y pasarían a formar parte de la empresa A.
- Toda la plantilla de las empresas 2  y 4  pasan a formar parte exactamente igual de la empresa B.
- En el caso de las plantillas de las empresas 5  y un porcentaje acordado de la empresa 7  ya que la zona en este caso la divide en 2, por lo que una parte de la plantilla de esta empresa pasa a subrogarse en la empresa C y el otro porcentaje de plantilla pasaría a subrogarse en la empresa D.
- De igual manera las plantillas de las empresas 6  y el porcentaje pactado de la empresa 7  se subrogará y pasará a formar parte de la empresa D.

Al igual que en este ejemplo de Madrid, ocurre de la misma forma en el resto de las ciudades donde existe este servicio, por ello, el departamento de recursos humanos en este sector pondrá especial énfasis en el desarrollo profesional de cada trabajador y más concretamente en la motivación de cada uno de estos trabajadores en mantener la productividad.

3.1.1 Análisis de puestos en el Servicio de Estacionamiento Regulado.

Según el libro de Administración de personal de Gary Dessler, el análisis de puestos es:

“El procedimiento a través del cual se determinan los deberes y las responsabilidades de las posiciones y los tipos de personas (en términos de capacidad y experiencia) que deben ser contratadas para ocuparlas”.

Según William Werther y Keith Davis en el libro de Administración de Personal y Recursos Humanos, esbozan la siguiente definición de análisis de puestos:

“El análisis de un puesto es la recolección, evaluación y organización de información sobre un puesto de trabajo determinado”.

A continuación, se muestra un gráfico representativo de las fases por las que concurre el análisis de un puesto de trabajo para la optimización de un perfil profesional:

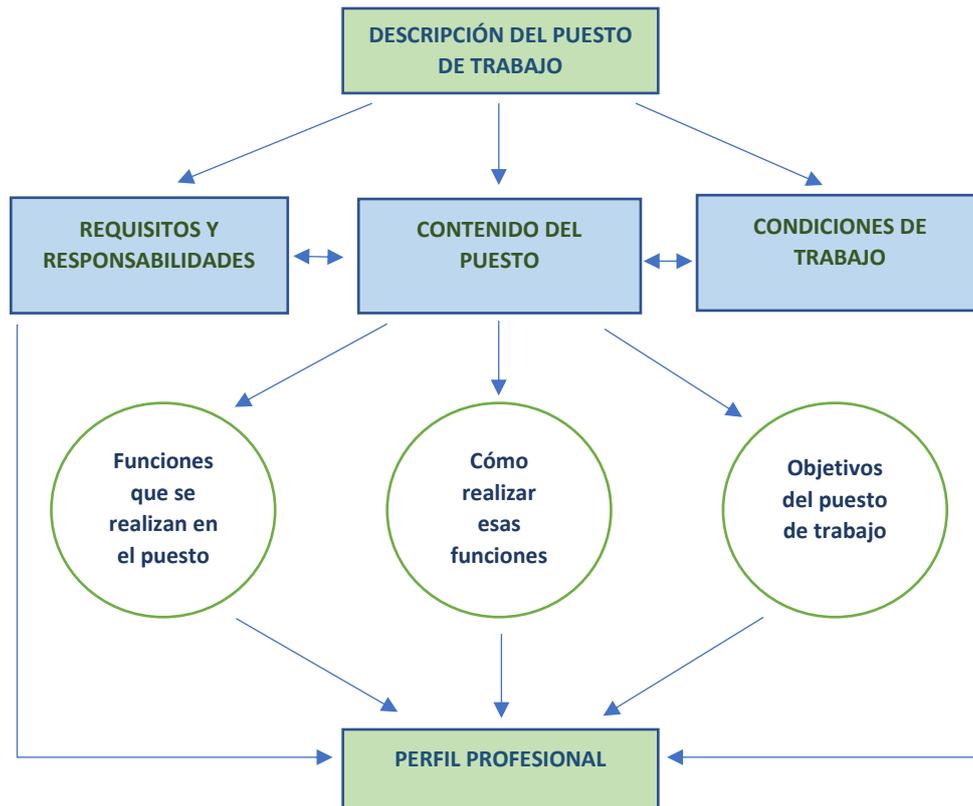


Gráfico 4 - Mapa de fases de análisis de un puesto. Fuente: Elaboración propia

Este es el punto base de cualquier empresa y en el estacionamiento regulado no puede ser otro modo. Al hacer una descripción detallada del puesto de trabajo se pueden conocer las carencias del perfil de un trabajador en ese puesto y los requisitos necesarios para averiguar la cualificación que mejor se ajuste al mismo.

Existen varias formas de analizar los puestos de trabajo, pero en realidad se complementan entre todos.

Comenzaremos con la recogida de información, es decir, ¿Qué hace el trabajador en este puesto?, ¿cómo tiene que hacerlo?, ¿para qué tiene que hacerlo?, y ¿por qué tiene que hacerlo?

En este momento se pasa a los KSAOs, por sus siglas en inglés: Conocimientos (Knowledge), destrezas (Skills), habilidades (Abilities) y otras características del perfil (Other). Todo basado en las competencias del trabajador. Para ello se complementan tres técnicas fundamentales y básicas para un correcto análisis de puesto.

- Dirección de la empresa: Serán quienes realmente conozcan el puesto de trabajo y todas sus funciones, a fin de tener una idea clara y concreta para la elaboración de un perfil profesional.
- Evaluación del desempeño: Se trata de identificar las competencias profesionales de un trabajador de manera diferenciadora con otros trabajadores, de forma que se localice a un buen trabajador de uno poco apropiado para ese puesto de trabajo.
- Incidentes críticos: Se establecerán aquellos comportamientos clave de un puesto de trabajo para asegurar el éxito en el desempeño de las tareas.

En el caso del estacionamiento regulado comenzamos con unos parámetros básicos de trabajo.

I. Organización.

- a. Utilización de normativa: En este apartado valoraremos los conocimientos del trabajador acerca del servicio de estacionamiento regulado. Se valoran los conocimientos en normativas municipales tales como ordenanza de movilidad municipal, conocimientos acerca de señalización tanto horizontal como vertical.
- b. Tareas Administrativas: Dentro de las funciones en cualquier puesto de trabajo en este sector se van a desempeñar una serie de trabajos administrativos o de carácter burocrático. Las tareas

más significativas serían avisos de denuncia, recursos de usuarios del servicio, incidencias y en general trabajo administrativo.

- c. Gestión del conflicto: Este apartado se podría decir que es de los más importantes en este sector y principalmente se busca conocer como resuelve un trabajador un conflicto con un usuario, un compañero, un superior o un subordinado. Este punto se le presta especial atención en el apartado de desarrollo personal.
- d. Trabajo en equipo: Se busca valorar la capacidad del empleado de trabajar con otros compañeros con frecuencia y sus relaciones laborales trabajando con personas con diferentes personalidades y competencias.
- e. Redacción: Es importante en un trabajador una buena capacidad de expresarse mediante la redacción, es decir, la facilidad verbal, la capacidad de síntesis, la elocuencia del trabajador, la fluidez en sus palabras, su lenguaje gestual, etc.
- f. Relaciones profesionales: Se intenta detectar como es la relación del trabajador con la empresa pues existen multitud de vínculos. En este punto es importante marcar de forma clara y concisa los límites y analizar los comportamientos de los trabajadores junto con su evolución una vez incorporado a la empresa.

II. **Personal.**

- a. Uso del material: En este aspecto, se pretende que el trabajador haga un uso correcto de cualquier material de la empresa, entre los que destacan los vehículos como motocicletas, furgonetas, coches. Pero también herramientas como PDA, impresora, ordenadores, material de oficina, etc.
- b. Uso de la uniformidad: Se realizan estudios acerca del uso correcto de la uniformidad de los trabajadores, la higiene, el aspecto de la uniformidad y la presencia. La imagen en el servicio de estacionamiento regulado es considerada de importancia a la hora de la atención a un ciudadano.

- c. Asistencia horaria: Exclusivamente puntualidad y cumplimiento exhaustivo de los horarios laborales y de descanso diario.
- d. Implicación en el servicio: Mediante el trabajo diario podremos detectar la motivación y el compromiso de todos los trabajadores no solo con la empresa sino con todas y cada una de sus funciones que realizan a lo largo de la jornada laboral.
- e. Disponibilidad y flexibilidad: Este apartado es especialmente crítico en cualquier trabajo, a lo largo de una jornada laboral se producen numerosas incidencias que exigen que el trabajador se adapte a los nuevos escenarios. Cambios de funciones, cambios de horarios, en resumen, la versatilidad del empleado.
- f. Prevención de riesgos laborales: En el sector de estacionamiento regulado el nivel de cumplimiento en cuanto a la seguridad y salud de los trabajadores es uno de los puntos clave que desarrollaremos de manera más profunda por la incidencia de este aspecto en las jornadas laborales diarias de los trabajadores que forman parte de estas plantillas.
- g. Motivación: Se pretende conseguir un grado alto de motivación en la plantilla, pero resulta más interesante la búsqueda de los factores que puedan provocar una desmotivación en los empleados. Podremos trabajar en el desarrollo tanto profesional como personal.

III. **Parámetros de gestión.**

- a. Gestión de personal: Es uno de los puntos más importantes, el objetivo de la gestión de personal es obtener plantillas productivas, por lo que, ante el comportamiento humano, las habilidades para redirigir hacia la consecución de unas funciones o unas tareas a los trabajadores será lo que determine el éxito.
- b. Reuniones: En muchas ocasiones y ámbitos de todos los departamentos se producen reuniones. En todas ellas habría que desarrollar 3 etapas. Antes de la reunión, Durante la reunión y Después de la reunión:

- i. Antes: Se busca un objetivo claro y concreto de qué queremos conseguir de esa reunión, acotar al máximo el número de participantes, crearemos un entorno profesional de la reunión y en silencio, agendaremos nuestra reunión y prepararemos cada punto a tratar en un orden del día.
 - ii. Durante: Por supuesto puntualidad, se debe permitir la participación de todos los asistentes a la reunión, al igual que no se deben permitir distracciones en temas que no están recogidos en el orden del día, buscaremos llegar a acuerdos entre todos los participantes en las formas de proceder, el mensaje debe llegar a todos de manera clara y concisa.
 - iii. Después: Realizaremos un seguimiento exhaustivo del cumplimiento de lo acordado.
- c. Conocimientos de las zonas: En el sector y sobre todo en ciudades grandes como Madrid y Barcelona, encontramos zonas a regular muy extensas, por lo que los conocimientos adquiridos de las zonas como calles, señalización, establecimientos, restaurantes, colegios, comisarías, etc. se consideran muy importantes para conseguir un servicio eficaz. La orientación y la agilidad física y mental llevarán a una mejora en la productividad.
- d. Mejoras Continuas: Se trata de una de las herramientas de control más eficaces para conocer y corregir la calidad del servicio que se presta. De manera continua se detectarán hábitos, actitudes, incidencias, y todos los aspectos susceptibles de corrección en la totalidad de la compañía. Por ello, debe ser de forma participativa entre todas las personas que componen la empresa.
- e. Inspección de calidad: A diferencia de lo anterior, aquí lo que se intenta conseguir es una fotografía de un lugar y un momento determinado de lo que se ha realizado, ello puede resultar favorable o desfavorable y en función de ello tomar las medidas necesarias.

- f. Apoyo: Función de importancia absoluta. Es necesario que todos los trabajadores puedan ejercer sus funciones con profesionalidad y seguridad, por ello es necesario dar cobertura y apoyo a cada miembro de la organización, sobre todo por parte de los puestos de responsabilidad. Se supervisará el trabajo diario y dentro de las posibilidades se intenta contactar con todos los miembros al cargo. De esta forma tendremos un feedback directo, conocer de primera mano todas las incidencias o problemas acaecidos durante la jornada laboral. Estar presente consigue que todos los trabajadores se sientan más seguros a la hora de realizar su labor, concretamente, el controlador sufrirá en muchas ocasiones conflictos en calle con usuarios a consecuencia del trabajo, por lo que este apoyo conseguirá siempre atenuar o incluso solucionar muchos problemas. Se pueden producir amenazas e incluso llegar a agresiones, es de vital importancia el trabajo psicológico en estos trabajadores.
- g. Comunicación: Este apartado no es de menor relevancia, cualquier gestor de equipos debe tratar la comunicación con mucha profesionalidad:

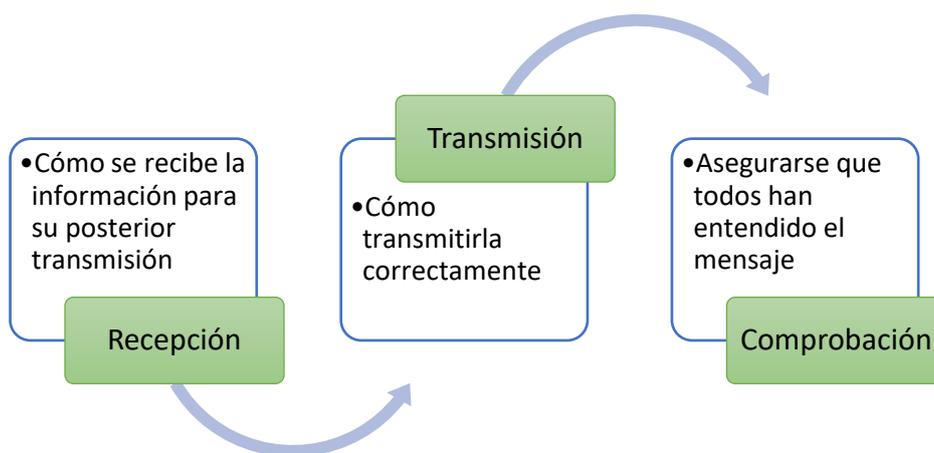


Gráfico 5 – Mapa de comunicación en la empresa. Fuente: Elaboración propia

3.2 Administración.

El objetivo es facilitar a la empresa de planes administrativos con una metodología de trabajo y diferentes procedimientos específicos para que pueda conseguir un correcto funcionamiento y seguimiento de todos los procesos de trabajo, así como poder gestionar de manera eficaz.

De forma más concreta vamos a profundizar en uno de los temas de administración y gestión de personal más importantes en cualquier empresa y en el sector del estacionamiento regulado. El absentismo.

Para entender el problema organizativo y económico que conlleva el absentismo en una empresa, hay que analizar las estadísticas desde el punto de vista genérico de nuestro país en primer lugar, diferentes estudios antes de la pandemia actual ya que el año 2020 no lo podemos considerar desde un punto de vista de una normalidad laboral en España, destaca el último informe publicado por Randstad referido al cuarto trimestre de 2019 con datos oficiales del Instituto Nacional de Estadística (INE) y de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE), indica que alrededor de 900.000 personas diariamente no se incorporan en sus puestos de trabajo, de los cuales casi un 30% lo hacen de manera injustificada y un 70% lo hacen con un parte de incapacidad laboral.

Otros organismos como la asociación de mutuas de accidentes de trabajo (AMAT) estipulan que en torno a un 5.5% de las personas en activo laboralmente no acudieron ni un solo día a su puesto de trabajo al menos en los años 2017 y 2018, situando el absentismo en España en un 3.58%.

Con estos datos analizamos desde la perspectiva de este sector como se combate de manera eficiente y respetuosa el absentismo laboral.

3.2.1 Absentismo. Incidencia, evolución y plan de combate del absentismo en el sector.

El absentismo en la empresa se refiere a toda ausencia de cualquier trabajador de la empresa de su puesto de trabajo ya sea de manera parcial o total de su jornada diaria estipulada.

Partiendo de esa base el absentismo lo podremos desglosar en 3 ramas diferenciadas claramente, aquellas ausencias del puesto de trabajo que se producen de manera justificada, ausencias que no están justificadas de ningún modo y aquel absentismo que se produce desde el mismo puesto de trabajo en periodos de tiempo en los que el empleado está distraído en cualquier otra actividad que no sea la relativa a sus funciones como puede ser internet, el móvil, un café, un cigarrillo, etc.

Económicamente la repercusión en la empresa de todos estos tipos de ausencias se hace evidente en el análisis de resultados en cuanto al balance de productividad de los empleados y el coste de estos. De manera concreta la compañía se verá afectada en diferentes niveles:

- Económicos: afecta a los costes (IT, sustitución, contratación, formación)
- Organizativos: impide una gestión adecuada de los recursos disponibles. Dificulta la planificación.
- Productivos: reduce la calidad del proceso de prestación laboral.

No existe una única fórmula que permita abordar el problema del absentismo en el servicio de estacionamiento regulado, sino que la combinación de medidas que permitan el control y gestión interna de las situaciones de absentismo, junto a medidas de motivación-conciliación, permiten obtener resultados de mejora del absentismo.

Es primordial llevar a cabo un diagnóstico preciso, detallado y ajustado de la realidad existente en el sector y las diferentes causas que, en última instancia, pueden ser generadoras de una determinada situación. Este análisis debe ser global y comprender todos los departamentos que componen la organización de la empresa, desde la dirección, hasta los propios controladores del

estacionamiento, pasando por el servicio de prevención, de vigilancia de la salud, de Recursos Humanos, de contratación, de formación, etc.

En función de los datos obtenidos, se desarrollan propuestas de actuación tendentes a corregir y controlar las deficiencias que puedan haberse observado. A tal efecto es fundamental desarrollar propuestas globales, integrales y coherentes, puesto que la adopción de medidas puntuales e individualizadas aporta, a lo sumo, una solución temporal a la problemática, que tiende a revertir con el tiempo. Es fundamental priorizar la implantación de estas en función de diferentes parámetros tales como la urgencia, la dificultad y tiempo de implantación y los resultados que pretenden obtenerse.

Por último, se procederá a implantar y desarrollar las diferentes medidas que se haya decidido adoptar, debiendo tener en cuenta al respecto que algunas de ellas pueden ser implantadas unilateralmente por las empresas gestoras del servicio y otras deben ser negociadas y consensuadas con la representación de los trabajadores.

Una vez implantadas, se lleva a cabo una labor de comunicación interna, tanto a nivel empresarial como por parte de la representación sindical y a todos los niveles, de la situación existente en la empresa, así como las medidas que han decidido adoptarse para corregir la situación. Tan sólo desde un enfoque global y comprometido del problema, se alcanzan los resultados óptimos tendentes a detectar, prevenir y controlar el absentismo.

Las medidas a adoptar serían:

- Analizar, y posteriormente sensibilizar e informar del nivel y causas del absentismo en la empresa, y de la importancia y repercusión de esta a todos los mandos jerárquicos, así como a los trabajadores y a los representantes de los mismos, a través de carteles, tabloneros de anuncios, dípticos, jornadas u otros formatos.
- Efectuar un Plan de actuación sobre el Absentismo, estableciendo una política y procedimientos de mejora de la eficacia en el control de las ausencias y de una mejor organización de los problemas de asistencia al trabajo.

- Incluir lo que representa el coste económico anual del absentismo en dicho plan de actuación, así como en el orden del día de las reuniones con los comités de empresa, solicitando su colaboración para detectar las causas que lo ocasionan y posibles medidas a adoptar.
- Configurar y realizar seguimiento de los avisos generados a través de las plataformas privadas de las mutuas para la gestión de la información referente a las bajas de enfermedad común y laboral (bajas, altas y partes de confirmación), con periodicidad diaria.

La agilidad a la hora de gestionar el absentismo hace patente la importancia que le da la empresa a este problema, por ello una baja médica en el estacionamiento regulado, en un controlador, repercute directamente en la carga de trabajo del resto de compañeros, es decir, se producen rutas dobladas, algunas formas de agilizar el proceso es informando al trabajador de la necesidad de presentar lo antes posible los partes de baja y confirmación de baja médica, siendo el plazo legal de 3 días contados a partir del mismo día de la expedición de estos, y el de alta dentro de las 24h tras su expedición, según marca la normativa legal vigente al respecto, pudiendo ser sancionados en caso de no cumplir con la misma, el departamento de recursos humanos tramita a través del Sistema RED, a su inmediata recepción, los partes médicos de baja, confirmación y alta recibidos. Si el departamento retrasa su comunicación o informa erróneamente, dificulta la gestión de casos de incapacidad temporal por parte de las mutuas, prolongando innecesariamente los días de baja previos a la gestión inicial de los casos de incapacidad temporal por parte de la mutua, por ello es preciso dedicar tiempo en este proceso, una vez que se ha implantado el procedimiento administrativo de verificación de datos como teléfono y dirección de contacto con las mutuas, se procede al seguimiento de las bajas lo antes posible por parte de esta última.

Es positivo en cualquier caso el análisis de aquellos puestos de trabajo del servicio que pudieran dar lugar a enfermedades relacionadas con el trabajo, en el caso de los controladores una de las patologías más recurrentes es la fascitis plantar por la bipedestación prolongada en el tiempo, las empresas pueden modificar en lo posible aquellos parámetros que incidieran de manera negativa

en el trabajador o que pudieran hacer empeorar como facilitar plantillas, calzado adecuado, rutas llanas, facilitar cambios de puesto de trabajo en la medida de lo posible, en aquellos casos en los que desde los servicios médicos así lo aconsejen, con el fin de tratar de evitar agravamientos.

Una de las causas más elevadas de absentismo en el sector es la gripe por ello las campañas estacionales de manera voluntaria de vacunación antigripal da buenos resultados en las plantillas, es una de las causas de mayor número de bajas médicas en los últimos meses del año y los primeros del año siguiente.

Una vez emitida el alta médica, es importante hacer consciente al trabajador de la repercusión que ha tenido su baja médica por ello, realizar entrevistas de regreso al puesto de trabajo en aquellos casos de bajas prolongadas puede ser un método eficaz de concienciación entre los empleados.

El convenio sectorial de estacionamiento regulado permite vincular determinados complementos salariales a la frecuencia o duración de las bajas por incapacidad temporal penalizando económicamente en la segunda baja del año en curso y sucesivas, esto produce entre el personal un valor añadido tanto a acudir a su puesto de trabajo como a ausentarse de este.

El plan de absentismo que estas empresas de estacionamiento regulado llevan a cabo facilita una metodología de trabajo y diferentes propuestas de procedimientos específicos para actuar frente al absentismo, con el fin de poder realizar un correcto control y seguimiento de los procesos de baja por incapacidad temporal, así como poder gestionar de forma más eficaz dichas situaciones.

Para elaborar dicho plan se confeccionan los siguientes puntos:

- Política de Gestión del Absentismo
- Procedimientos de Trabajo
 - Procedimiento de qué debe hacer el trabajador en caso de baja por Incapacidad Temporal.
 - Procedimiento de comunicación de la empresa con los trabajadores de baja por Incapacidad Temporal.

- Procedimiento de actuación de reincorporación tras una baja.

La gestión del absentismo pretende, buscar una implicación de toda la empresa, desde la dirección hasta los empleados, pasando por toda la escala jerárquica, y con la colaboración de los representantes de los trabajadores, organizar la gestión de las bajas por incapacidad temporal y crear unas expectativas de mejora.

Todas estas medidas que se llevan a cabo se realizan desde un punto de vista de cuidar al trabajador en su puesto de trabajo y concienciar que una baja médica prolongada en el tiempo aumenta las posibilidades de que ese trabajador no se vuelva a reincorporar más a su puesto por eso la importancia de encajar perfectamente los puestos de trabajo de la empresa con los perfiles de las personas que la forman según sus capacidades laborales.

Esta relación entre la empresa y sus trabajadores de manera que todos estén involucrados en el trabajo y en combatir el absentismo conlleva un éxito en la productividad y los niveles de ausencias al puesto de trabajo.

A continuación, se expone lo que sería un modelo de política de gestión del absentismo en el Anexo 1, y una carta de comunicación de la política de gestión del absentismo al comité de empresa en el Anexo 2:

Anexo 1: Modelo de Política de Gestión del Absentismo

La Dirección de esta empresa es consciente del valor humano que posee en sus empleados y por ello se compromete a proporcionar un ambiente de trabajo seguro y saludable. Es por ello por lo que comprende que los empleados de baja por enfermedad se ausentan del trabajo por causas totalmente legítimas. No obstante, las ausencias impactan directamente en la productividad, generan unos sobrecostes añadidos y/o aumentan la carga de trabajo de otros empleados.

Por este motivo, se han elaborado una serie de procedimientos a través de los cuales:

- Todos los empleados serán tratados con respeto y de forma justa.
- Se realizará una gestión interna de las bajas con el fin de adoptar medidas para hacer frente a los problemas de la no asistencia al puesto de trabajo, manteniéndose la más rigurosa confidencialidad de los datos, y cumpliendo en todo momento la Ley Orgánica de Protección de Datos y su Reglamento de desarrollo.
- Se animará e incentivará a los empleados que consigan mantener una asistencia óptima en su puesto de trabajo.

Fdo. Dirección de Recursos Humanos

Anexo 2: Carta de Comunicación de la Política de Gestión del Absentismo al Comité de Empresa

A/A: Comité de Empresa

En a..... junio 2021

Buenos días:

La Dirección de esta empresa se compromete a velar por la seguridad en el trabajo y colaborar en la mejora de la salud y bienestar de sus trabajadores, reconociendo las faltas de asistencia al puesto de trabajo como justificadas y lícitas. Sin embargo, dado el actual impacto que suponen en esta entidad todas las ausencias, así como también la mayor carga de trabajo que representa a otros trabajadores, se hace necesario establecer una serie de procedimientos para que las ausencias al puesto de trabajo sean conocidas de inmediato por esta dirección, y que se puedan adoptar medidas de ayuda y de mejora continua en la organización de los problemas derivados de la no asistencia al puesto de trabajo.

Por todo ello, mediante el presente comunicado, he de informarles que la dirección de esta empresa ha determinado la necesidad de llevar a cabo un plan de actuación en la gestión del absentismo.

Quedamos a su disposición para cualquier información.

Atentamente

Fdo. Departamento RRHH

Recibí: Comité de Empresa

La comunicación entre el departamento de recursos humanos y los trabajadores es primordial, se pretende que necesariamente el departamento y el trabajador mantengan un contacto más o menos espaciado y continuado en el tiempo en función de la patología que éste presente y que el trabajador sea consciente de las repercusiones de su baja para la empresa.

Como ejemplo, los tiempos de inicio y seguimiento de estos contactos por parte de la empresa irá en función de la disponibilidad de la misma a realizar estos seguimientos, la cultura de empresa, el tipo y la duración de la baja, y si el trabajador trae los partes de confirmación presencialmente o no, pues según este último punto, el seguimiento puede ser presencial en el momento en que se procede a la entrega del parte de confirmación, o bien telefónico.

Cuando un trabajador causa baja por incapacidad temporal, se procede a realizar una primera llamada telefónica a los 7 días de baja, con el fin de que el trabajador pueda indicar como va evolucionando su proceso y para cuando prevé el alta, pudiendo así planificar una reorganización de sus tareas.

A partir de la primera llamada, las siguientes, ya sean entrevistas presenciales o llamadas, se realizan según si el trabajador entrega los partes de confirmación en mano o no, espaciadas más o menos en el tiempo según la duración prevista del proceso.

A continuación, se muestra un cuadro de periodicidad de llamadas telefónicas entre el departamento de recursos humanos y el trabajador:

Nº de llamada	Procesos <15 días	Procesos 15-30 días	Procesos 30-90 días	Procesos 90-180 días	Procesos 180-365 días	Procesos >365 días
1ª Llamada	7 días	7 días	7 días	7 días	7 días	7 días
2ª Llamada	15 días para verificar si va a ser alta	15 días	15 días	15 días	15 días	15 días
3ª Llamada	---	30 días para verificar si va a ser alta	40 días	40 días	40 días	40 días
4ª Llamada	---	---	60 días	80 días	80 días	80 días
5ª Llamada	---	---	90 días para verificar si va a ser alta	120 días	120 días	120 días
6ª Llamada	---	---	---	150 días	150 días	150 días
7ª Llamada	---	---	---	180 días para verificar si va a ser alta	200 días	200 días
8ª Llamada	---	---	---	---	250 días	275 días
9ª Llamada	---	---	---	---	300 días	365 días
10ª Llamada	---	---	---	---	365 días para verificar si va a ser alta	Cada 2 meses verificar si va a ser alta

Gráfico 6: Periodicidad llamadas telefónicas. Fuente: Elaboración propia

Con el siguiente procedimiento de comunicación constante se pretende, por una parte, que el trabajador reflexione sobre el impacto de su baja en la empresa, y por otra parte permitir a la empresa conocer las causas de las bajas acontecidas, para poder así buscar posibles soluciones a las mismas.

Las entrevistas las realizan con los diferentes superiores jerárquicos en función del número de bajas.

En las mismas se tratará:

- Número y días de baja que acumula el trabajador.
- Cómo se ha gestionado y organizado su trabajo en la empresa durante su baja.
- Cuál ha sido el coste que ha supuesto su baja en particular, así como los costes de las bajas en general en la empresa.
- Si ha habido algún motivo ajeno que ha provocado el alargamiento de la baja, como puede ser listas de espera, etc.
- Propuestas de mejora según el trabajador.
- Medidas coercitivas a disposición de la empresa contra las faltas de asistencia al puesto de trabajo.

En función del número de bajas se realizan las entrevistas a través de la línea jerárquica.

- 1 a 3 bajas en el año en curso: Entrevista realizada por el mando inmediatamente superior al trabajador, en el caso de un controlador se realizaría directamente por un Inspector.
- 4 o más bajas: Entrevista directamente con la Dirección de RRHH.

Se tienen en cuenta siempre las circunstancias y el caso particular de cada trabajador para elaborar los contenidos de las entrevistas, así como el carácter de estas.

Los parámetros para calcular la incidencia que tiene el absentismo en las empresas son de la siguiente forma:

Índice de Incidencia: número de trabajadores con baja médica iniciada en el periodo de estudio por cada 100 trabajadores.

Índice de Incidencia mensual: número de bajas iniciadas en el mes de estudio/número de trabajadores del mes x 100.

Índice de Incidencia anual: número de bajas iniciadas en el año de estudio/número de trabajadores medio del año x 100.

Del mismo modo para calcular los índices de absentismo en la empresa se establecen los días que se pierden por cada 100 días en el periodo de estudio.

Índice de absentismo anual: total de días reales perdidos en el año respecto al número de trabajadores en el año x 365. Se expresa en forma de porcentaje.

Índice de absentismo mensual: total de días reales perdidos en el mes respecto al número de trabajadores en el mes x días del mes. Se expresa usualmente en forma de porcentaje.

Ejemplo: Días perdidos de una empresa de 100 trabajadores:

BAJAS EN EL MES DE MAYO	DIAS PERDIDOS EN MAYO
1ª Baja: 15 abril al 5 de mayo	5 días
2ª Baja: 10 mayo al 30 de mayo	20 días
3ª Baja: 25 mayo y sigue de Baja	7 días
4ª Baja: 4 de enero al 6 de junio	31 días
Total días perdidos	63 días

Índice de absentismo mensual del mes de Mayo: $(63/31*100) / 100 = 2,03$.

Este indicador nos indica que, de cada 100 días del periodo estudiado, en este caso del mes de mayo, se pierden 2,03 días.

Otro indicador que desprende mucha información a la empresa es el promedio de días laborales reales perdidos por el trabajador, para ello se realizan dos cálculos:

- Jornadas perdidas por trabajador anual: total de días reales perdidos en el año respecto al número de trabajadores en el año.
- Jornadas pérdidas por trabajador mensual: total de días reales perdidos en el mes respecto al número de trabajadores en el mes.

Todas estas jornadas laborales perdidas por los trabajadores de la empresa evidentemente tienen una repercusión económica en ella por ello otro tipo de informe en absentismo es el coste que supone, se pueden distinguir dos tipos de coste, costes directos y costes indirectos.

Los costes directos son los costes económicos que derivan del salario del trabajador y las cotizaciones obligatorias a la Seguridad Social.

Para el cálculo del coste directo por Incapacidad Temporal de una forma rápida se utiliza un coste medio que se calcula de la siguiente manera:

Coste directo medio para un periodo: número de trabajadores medio del periodo de estudio x coste salarial medio del periodo de estudio x índice de absentismo del periodo de estudio.

Los costes indirectos consisten en contabilizar los gastos de personal de sustitución, las pérdidas derivadas por la disminución de la productividad por la carga de trabajo que supone en el resto de los compañeros, etc.

Todos estos indicadores precisan un seguimiento activo por parte del departamento de recursos humanos y su incidencia en el servicio de estacionamiento regulado, se define concretamente cuantas reuniones de seguimiento de indicadores se van a realizar en función de la estructura organizativa, así como la periodicidad de las mismas.

A continuación, se muestra una guía de un plan de actuación contra el absentismo en una empresa de estacionamiento regulado extrapolable a cualquier empresa con los pasos que se van a seguir:

Objetivo	Acción	Cómo	Dirigido a	Periodicidad	Responsable
Definir una política de empresa sobre el absentismo	Establecer una política de gestión del absentismo	Definición de política de gestión	Todo el personal	Revisable anualmente	Dirección de RRHH
	Redacción plan de actuación gestión del absentismo	Protocolo de acciones y actuaciones para la gestión del absentismo	Hasta nivel de mandos intermedios	Revisable anualmente	
	Establecer indicadores de absentismo, así como objetivos de los mismos y definir los procesos de control y seguimiento de dichos indicadores	Índice de incidencia, nº de bajas por incapacidad temporal, días perdidos, duración media de las altas, jornadas perdidas por trabajador, costes	Control interno, desde RRHH indicadores a nivel general y mandos intermedios indicadores a nivel de su ámbito de actuación	Revisable anualmente	
	Establecer incentivos ligados al absentismo, políticas de RRHH enfocadas a la motivación, conciliación, etc. Promoción de campañas de salud, sensibilización y buenos hábitos	A definir	Todos los empleados		
	Acciones con las Mutuas	Reuniones mensuales/anuales de seguimiento Interlocución permanente	Interlocutores con las Mutuas (Dto personal, Responsable de RRHH, Dirección)	Revisable anualmente	
Comunicar la política de gestión del absentismo, los objetivos e indicadores a toda la organización	Comunicar la política de gestión del absentismo, así como las medidas adoptadas	Comunicación general por sistemas como intranet, revista de empresa, tablón de anuncios y comunicación individual por e-mail o nómina	Todos los empleados	Anual	
	Comunicar protocolos de gestión	Reuniones	Hasta nivel de mandos intermedios	Anual	
	Información a la organización sobre los indicadores, los objetivos y su evolución corporativa	Reuniones	Comité de Dirección	Trimestral	
			Comité de Empresa	Mensual/Semanal	
Formar a los mandos intermedios en la gestión del absentismo	Impartir cursos de gestión de IT para los mandos intermedios	Cursos Externos	Mandos Intermedios	Único	
	Formación de las nuevas incorporaciones	Cursos Externos/Internos	Mandos Intermedios	Continuo	

Gráfico 7: Guía de acciones del plan de actuación para combatir el absentismo. Fuente: elaboración propia

3.3 Prevención de Riesgos Laborales.

La prevención de riesgos laborales desde el punto de vista corporativo debería partir de una escalera de madurez en materia de seguridad y salud en la empresa:

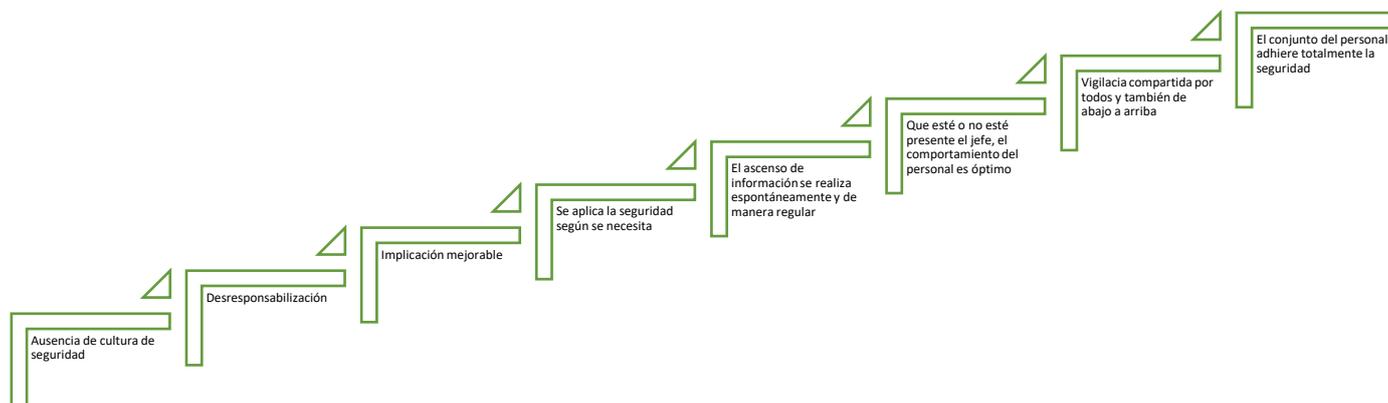


Gráfico 8: Escala de madurez comportamental en materia de seguridad. Fuente: elaboración propia

Esta escalera aplicada a cualquier empresa lleva a una reflexión inicial en materia de prevención, ¿En qué peldaño de la “escalera de la madurez en seguridad” se encuentra la empresa?, la cultura de seguridad en la empresa no es lo que aparece en páginas o en una web, sino la suma de actitudes y de comportamientos repetidos día a día por todos sus empleados, por lo tanto, será el conjunto de valores, de mitos y ritos, de tabúes y señales compartidos por la mayoría del personal.

Cambiar esa cultura no consiste en modificar las frases, hay que llegar a todos los empleados de la empresa, y desde este punto de vista la ejemplaridad es algo básico en ello, la ejemplaridad de los responsables es un requisito previo indispensable si queremos reforzar la seguridad, ya que este comportamiento es observado y juzgado constantemente y servirá de referencia para todos los trabajadores de la empresa. Cuanto más alto sea el puesto que ocupe el dirigente, mayor valor simbólico tendrá todo lo que haga.

Una vez que la dirección y el conjunto de la línea jerárquica demuestran con el ejemplo de manera coherente, resultará más eficaz involucrar a los trabajadores en la conversión a un comportamiento cotidiano en materia de prevención.

Hoy en día la palabra “obedecer” debe utilizarse con mucha prudencia ya que en lo que a seguridad respecta va en contra de lo que sería prioritario, la libertad individual. Resulta siempre difícil obedecer si no se entiende el porqué de lo que se pide, y en prevención lo que debemos buscar son comportamientos seguros.

En cualquier empresa el primer objetivo de la prevención de riesgos laborales es reducir los accidentes de trabajo, por ello es fundamental trabajar en los comportamientos de los empleados.

La primera razón es que, según datos de la CEOE, Conferencia Española de Organizaciones Empresariales, 2 de cada 3 accidentes tienen al menos una causa ligada a los comportamientos de los trabajadores de la empresa.

Accidentes de Trabajo en la empresa

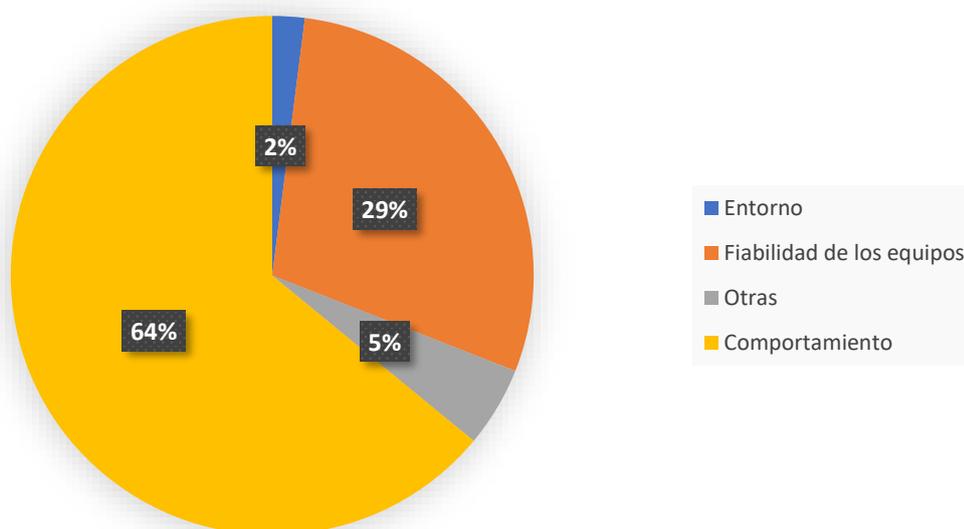


Gráfico 9: Accidentes de trabajo en la empresa. Fuente CEOE

La segunda razón es que la sensibilización sobre seguridad basada en el comportamiento humano permitirá progresar a la empresa en prevención.

En el siguiente gráfico se muestran las principales etapas para reducir el número de accidentes en la empresa.

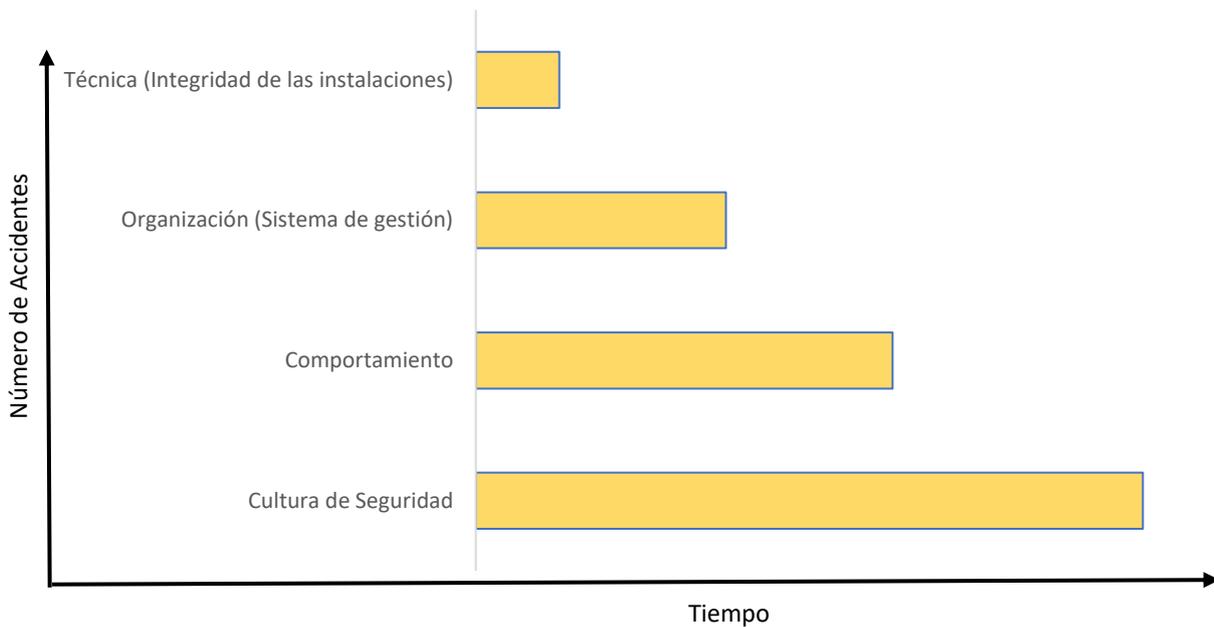


Gráfico 10: Etapas para reducir el número de accidentes. Elaboración propia

Por tanto, en paralelo con estas dos líneas de trabajo, si el objetivo es reducir los accidentes de trabajo debemos sensibilizar e involucrar, esto supone hacer razonar a las personas que forman la empresa para que se decidan por sí mismas a modificar su actitud y sus comportamientos, lograr la adhesión a esta cultura a largo plazo.

Desde el departamento de recursos humanos se busca esta sensibilización en materia de prevención de las plantillas, por ello pasamos de trabajar en la

información a todos los empleados en un camino de evolucionar hacia esta sensibilización.

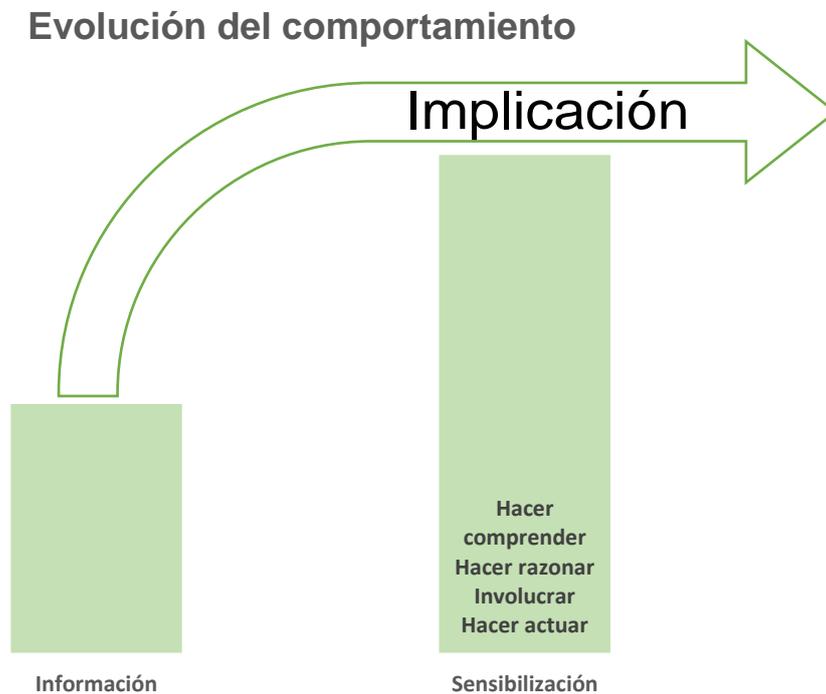


Gráfico 11: Evolución del comportamiento en materia de prevención. Elaboración propia.

Una de las técnicas en prevención orientada a la mejora del comportamiento de los trabajadores es el sentimiento de libertad de estos, cuando una persona es libre de hacer algo y lo hace, va a reconocerse en este acto por esta razón, Joule et Beauvois¹ ha demostrado que, para reforzar los cambios del comportamiento hay que llevar a las personas tan a menudo como sea posible a decidir qué hacer libremente.

¹ Joule R.V. y Beauvois J.L., *La soumission libremente consentie, Comment amener les gens a faire libremente ce qu'ils doivent faire*, París.

El hecho de dar este tipo de libertad a los trabajadores aumentará considerablemente el porcentaje de aceptación en seguridad, un estudio demuestra el impacto de la técnica de “libertad de elección”.

En una calle completamente normal se realizan dos tipos de preguntas:

Perdone, ¿Podría darme dinero para coger el autobús?, se trata de la condición controlada, consistente en realizar la demanda sin añadir nada más.

Sin embargo, la técnica de “usted es libre de” se añade a la pregunta “Es usted libre de aceptar o no”. Se demostró que solo el 10% de los transeúntes entregó dinero bajo la condición controlada, comparado con el 47.5% que lo hizo con la condición “usted es libre de”.

Otra de las técnicas que funcionan en prevención es el principio de reciprocidad, en una negociación, si la empresa se esfuerza en hacer patente la voluntad de construir una decisión, a la vez incita a las personas a actuar de la misma manera para que el mecanismo de intercambio funcione.

Otro principio sería la coherencia, las no consecuencias generalmente se consideran un defecto, el principio de coherencia nos empuja a actuar justificando las decisiones de la empresa, pedir a los empleados que se comprometan es muy potente, la experiencia es que se obtienen mejores resultados en prevención que cuando no se reclama a los trabajadores ese compromiso.

La noción de compromiso se asocia particularmente a los estudios de Kiesler en los años 60, y a los de Beauvois en los años 2000. En este sentido Kurt Lewin (1890-1947) que fue un psicólogo americano de origen alemán especializado en psicología social y conductismo, se centró en particular en el “efecto congelamiento” que explicaba la tendencia de un individuo a adherirse a una decisión que él mismo tomó justamente por su compromiso con el grupo.

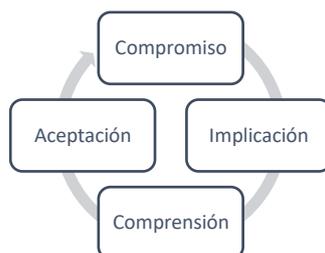


Gráfico 12: Transición conductual. Elaboración propia

Para que estas técnicas funcionen y alcancen un éxito en lo que a prevención de riesgos se refiere no sería posible sin una comunicación eficaz con los trabajadores de la empresa, las palabras que se utilizan solo representan un 7% de la comunicación, el 38% de lo que se comunica es a través de las características de la voz (el timbre, el volumen, la entonación, el ritmo) y el 55% se refiere a el lenguaje corporal (gestos, mirada, etc), esto lo demuestra en la investigación realizada por Albert Mehrabian de la Universidad de Pensilvania, nacido en 1939 en Irán, actualmente profesor de la Universidad de California (Los Ángeles), alcanzó su prestigio por sus publicaciones sobre la diferencia de impacto entre los mensajes verbales y no verbales. Sus resultados sobre los mensajes contradictorios de los sentimientos y las actitudes han sido citados en todo el mundo, en conferencias sobre las comunicaciones humanas, igualmente conocidos bajo el nombre de “regla de 7%-38%-55%”.

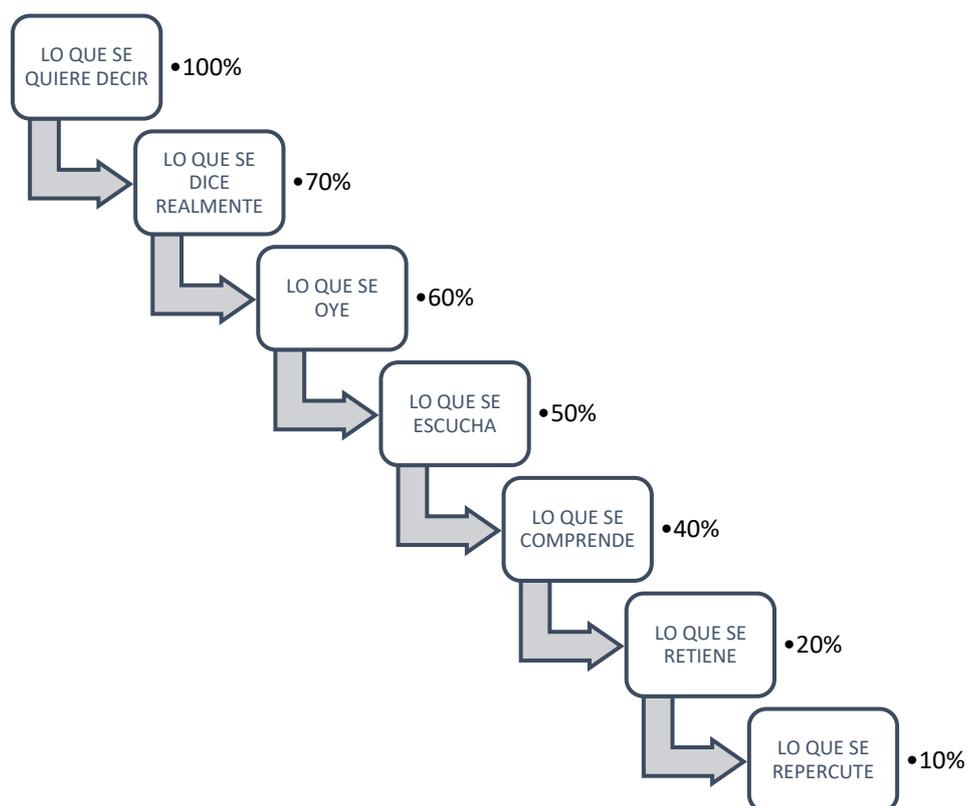


Gráfico 13: La comunicación. Elaboración propia

La ejemplaridad y vigilancia compartida, significa estar alerta no solo para uno mismo sino también para los demás, el objetivo es que toda la empresa pueda estar atenta a la seguridad con un espíritu positivo y constructivo. Para ello primero debemos establecer unos requisitos para poder exigir unos comportamientos a los empleados de una empresa. El departamento de recursos humanos trabaja en este ámbito desde la humildad, aceptando que no es perfecto respecto de la prevención y que la asistencia a personas en riesgo se trata de un acto de solidaridad y no es necesaria la jerarquía en este ámbito.

Alegar ignorancia no exime en ningún momento de las responsabilidades, en este sentido el marco legislativo laboral en materia de seguridad y bienestar en el trabajo define las estructuras y los objetivos a conseguir, las empresas están obligadas a lograr un resultado (la seguridad y salud de los trabajadores). La jurisprudencia muestra que hoy en día los responsables de evitar un accidente son las personas que tienen los medios, la autoridad y la competencia para haberlo evitado, el principio básico del código de trabajo en los diferentes países europeos es que cada trabajador debe cuidar, según sus posibilidades, de su seguridad, pero también de los demás conforme a su formación y a las instrucciones de su empleador.

Una misma acción puede entrañar a la vez responsabilidad civil y responsabilidad penal, o solo una de las dos.

Una persona física incurre en una responsabilidad civil si causa algún daño a otros por su culpa o por culpa de personas bajo su responsabilidad, por ello deberá indemnizar a la víctima por el perjuicio sufrido, mientras que la responsabilidad penal obligará al infractor a responder de sus actos ante la sociedad en su conjunto, la penal no persigue un fin compensatorio, sino uno represivo, es decir, la persona que ha cometido una infracción deberá pagar su deuda con la sociedad con el fin de reparar el atentado al orden social realizado por su comportamiento. Toda persona cuyo comportamiento en el trabajo origine un accidente laboral o un ataque a la salud puede ser sujeto a una presunta responsabilidad penal, sin importar su estado, su cargo o la relación con la empresa.

El proceso por lo civil o por lo penal son sin duda responsabilidades, pero además existe lo que se llama responsabilidad moral en caso de un accidente de trabajo.

La reconducción en prevención debe ser eficaz por lo que se centran mucho en encuadrar los comportamientos inadecuados o lo que se llama el método DESC.

- D=Descripción: Describir los hechos. Se presenta la situación con hechos concretos de manera clara y objetiva.
- E=Expresión: Expresar lo que se siente. Sin reprochar se trata de expresar lo que sentimos.
- S=Solución: Pedir una solución. Se pide un compromiso con una solución.
- C=Conclusión: Consecuencias y conclusión. Se explican bien las consecuencias y los inconvenientes si los problemas persisten.

Es importante hacer partícipe a todos los trabajadores en prevención por lo que las reuniones en este ámbito deben ser productivas y la mejor forma de que así sea es identificar correctamente los factores para que tengan éxito.

1. Preparación: Se prepara la reunión con calma, el grupo de la reunión no será ni demasiado grande ni demasiado pequeño, se anotan las ideas que se desean abordar y se marcan unos objetivos claros que se deben alcanzar.
2. Convencer: Se moviliza a los trabajadores únicamente cuando se cree que hay aspectos de mejora en cuanto a seguridad y con ello reducir el número de accidentes.
3. Explicar: La coherencia en los temas y en las prioridades de la empresa se explican con claridad poniendo especial énfasis en las acciones en curso.
4. Sorprender: Hay que innovar en las reuniones de manera que la organización de estas cambie con diapositivas, escenificación de situaciones, invitación de expertos.
5. Participación: Se hace partícipe a todos los asistentes a la reunión, preguntas de manera personalizada.
6. Timing: Se debe respetar un horario comenzando y terminando a una hora marcada.

7. Plan de acción: Se elaboran planes de acciones concretas como solución a los temas tratados.
8. Cierre de la reunión: Agradecer la participación y tomar notas positivas de la reunión.
9. Seguimiento: Poner en práctica diariamente lo que se ha debatido en la reunión.

3.3.1 Prevención de Riesgos Laborales en el Servicio de Estacionamiento Regulado.

La actividad en materia de prevención de una empresa de estacionamiento regulado es constante, por ello la formación en este aspecto de todos los trabajadores marca la diferencia en cuanto a resultados.

El objetivo respecto a la política de prevención que se lleva a cabo en este sector es salvaguardar la seguridad y salud de todos y cada uno de los empleados, para ello, desde el primer día se realiza e invierte mucho tiempo en este aspecto desde el primer momento, se requiere un compromiso y una concienciación en prevención en todos los trabajadores. Respecto de esto no solo consiste en formación y documentación técnica, que también es necesaria y útil, sino que se realizan trabajos periódicos e insistentes de concienciación en la plantilla específicos para cada puesto.

En definitiva, ese compromiso con la prevención lo debe tener la plantilla al completo.

A continuación, se desarrolla una planificación de pasos que se llevarán a cabo en esos programas de concienciación.

1) Definición de funciones y responsabilidades en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

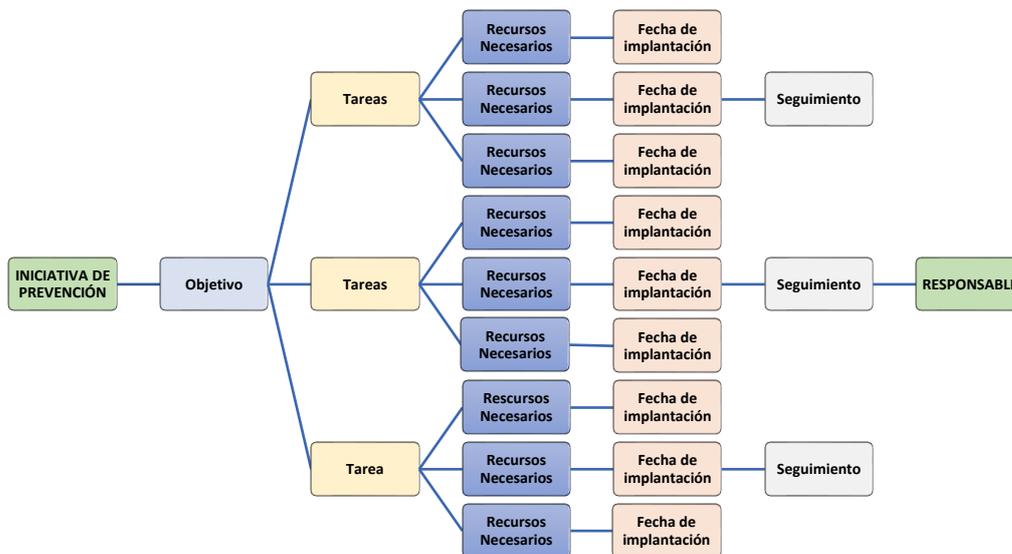


Gráfico 14: Iniciativas en materia de prevención. Fuente: elaboración propia

En este punto es importante tener bien definidos las responsabilidades en la empresa en materia de Prevención por lo que se procederá a definir las funciones entre responsables, mandos intermedios y equipo directivo.

Para ello se realizará formación conjunta para a la hora de transmitir una directriz en materia de prevención seguir un criterio común entre todos ellos.

La habilidad para inculcar de manera correcta la seguridad y salud de los empleados debe ser trabajada con formación de prevención a estos equipos de trabajo.

Todos estos equipos deberán tener perfectamente definida su responsabilidad en materia de prevención, además deberán llevarla a cabo y realizar el seguimiento de cumplimiento.

2) Información y Formación específica en materia de Seguridad Vial

En cuanto a la seguridad vial, estas empresas manejan un gran número de vehículos a motor por lo que esta formación es uno de los temas más importantes. Actualmente, la regulación del estacionamiento regulado se realiza además de a pie, en moto y en coche por ello se hará hincapié en este tema en concreto.

Esta formación tiene como objetivo prevenir los accidentes de tráfico, identificar situaciones de riesgo y en definitiva reducir la siniestralidad ya que en estas empresas los vehículos a motor son una de las herramientas de trabajo más importantes.

Se trabaja con estos trabajadores en técnicas de conducción tales:

- Ergonomía al volante
- Simulador de vuelco
- Trazado de curvas
- Pérdida de control en el eje trasero
- Pérdida de control en el eje delantero
- Frenadas de emergencia a alta velocidad
- Frenadas en nieve
- Frenadas con y sin obstáculos
- Distracciones



Imagen 20: formación de seguridad vial en coche. Fuente RACE (Real Automóvil Club España)

Con ello se corregirán hábitos incorrectos, se tomará conciencia de nuestras limitaciones en la conducción, se perfeccionará nuestras técnicas de conducción

y en definitiva se practicará en situaciones de riesgo que se encontrarán a menudo.

Además de esta formación práctica los responsables llevarán a cabo un trabajo de estudio sobre planos de puntos negros dónde habrá que poner especial interés por haber situaciones concretas de zonas con doble fila, alta velocidad, señalización visualmente complicada, etc.

Planos e incidencias en rutas que se harán de manera coordinada con el empleado que directamente realiza la conducción, con ello se traslada una información previa de prevención respecto de la jornada laboral que se lleve a cabo diariamente a cada conductor.

En cuanto al personal que realiza su jornada en moto la empresa trabajará en:

- Seguridad en la moto
- Mejora del equilibrio
- Mejora de hábitos
- Frenada de emergencia
- Visión, obstáculos y conducción defensiva



Imagen 21: formación en seguridad vial en moto. Fuente: RACE (Real Automóvil Club España)

En estos puestos aprenderán a reaccionar ante situaciones imprevistas, se detectarán hábitos incorrectos y tomarán conciencia de sus habilidades.

Los responsables también formarán de manera concreta a cada empleado durante varios días en funciones concretas del servicio de estacionamiento regulado para con ello poner a cada empleado en un puesto con toda seguridad de todas y cada una de las funciones que vaya a realizar.

3) Charlas de seguridad periódicas por parte de mandos intermedios.

Este trabajo se realizará de manera periódica por mandos intermedios que reunirán a grupos reducidos de empleados para concienciar en materia de prevención y además analizar los trabajos a desempeñar y los riesgos que de estos puedan derivar, esto hará tomar conciencia in situ de nuestro entorno como pueden ser obras, calzada en mal estado, árboles, bordillos, agujeros en las aceras, baldosas levantadas, situaciones resbaladizas, etc.

Estas charlas ponen en contexto todo el trabajo de prevención de manera realista, y realizarán las funciones con todo el conocimiento necesario que deben tener acerca de la jornada laboral que van a desempeñar.

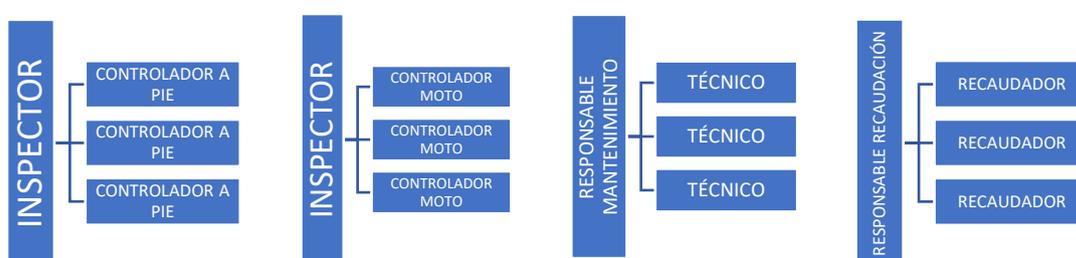


Gráfico 15: Charlas en materia de prevención. Elaboración propia

4) Información Semanal de resultados

Se realizarán reuniones entre la dirección de la empresa y responsables de departamentos para implementar todos aquellos formularios útiles en materia de prevención y con ello realizar análisis de resultados.

Esto dará una información acerca de deficiencias, aspectos a mejorar, herramientas, actitudes, etc.

5) Información semanal preventiva a todos los empleados.

Cada semana uno de los trabajos a realizar por todos los empleados es poner especial atención a una directriz específica en materia de prevención, consiste en medidas de seguridad y salud que les lleva a implicarse individualmente y

como equipos en un trabajo concreto en materia de prevención, inculcar la importancia para que de manera inconsciente no se deje de tener en cuenta la seguridad de cada puesto de trabajo.

6) Mejora de herramientas y Sistemas.

La evolución de las PDA (Personal Digital Assistant) de los controladores debe ser el mejor ejemplo de herramienta de trabajo por lo que actualmente debe progresar en todos los aspectos respecto de seguridad para el trabajador, mediante un lector de matrículas con una emisión sonora de derechos de cada vehículo, el empleado puede en todo momento moverse sin dirigir su mirada a la pantalla de la PDA, de este modo es conocedor de todo su entorno el 100% de su tiempo, como baches en aceras, alcantarillas, bordillos, baldosas, señales, usuarios, etc.

También se evitan dolencias de cuello, muñecas, fatiga visual, etc.

Una alarma sonora hace detectar al controlador si un vehículo no tiene derechos de estacionamiento por lo que el procedimiento de emitir un boletín de denuncia lo realiza en parado y con total seguridad de los obstáculos que pudiera haber a su alrededor, además, la planificación de las rutas se realiza en torno a las incidencias de las que la empresas tienen conocimiento que existen en ellas, es decir, junto con sus rutas recibirán todos aquellos puntos dónde deben prestar especial atención ya sea por una obra, por una acera en mal estado, dificultad visual.

Para hacer un desglose en materia preventiva debemos extraer los diferentes puestos en la empresa.

Análisis de los puestos en materia preventiva en el servicio de estacionamiento regulado.

Controlador

En estos puestos tendremos en cuenta riesgos asociados a factores psicosociales que llevan aparejado a sus puestos de trabajo, como insultos por parte de usuarios y posibles conflictos en la vía urbana.

En este sentido las empresas actúan con medidas concretas, como puede ser una localización exacta de vehículos conflictivos. En el momento previo a que el controlador se disponga a sancionar, este, tiene conocimiento de ello.

A su vez, la planificación de sus rutas se debe realizar de manera escrupulosa identificando en todo momento aquellas zonas conflictivas donde una de las herramientas disuasorias más efectivas es realizar la regulación de esas zonas por parejas de controladores.

Con todo y con ello, el controlador encontrará diariamente conflicto por lo que algo indispensable en este puesto de trabajo es lo que se llama el “botón del pánico” incorporado en las PDA, en el momento que el trabajador pulsa este botón inmediatamente es geolocalizado desde los puestos de control para dar aviso a Inspectores de zona y a policía, centro de control intercepta la llamada de emergencia de manera activa durante todo el tiempo que dura el servicio y en constante vigilancia de cualquier conflicto en calle.

En este ámbito, la formación diseñada específicamente para esta labor por psicólogos especializados es indispensable, interactuando con la dirección de recursos humanos se confecciona la formación para la Gestión de Conflictos en el Servicio de Estacionamiento Regulado.

Se pretende formar equipos de trabajo comprometidos y dotados de actitudes y aptitudes, diseñar un equipo sensibilizado, deben saber utilizar el saber ser y saber estar, dominar el uso del lenguaje y pensamiento positivo, manejar la intensidad emocional para resolver situaciones no fáciles, identificar elementos necesarios para conseguir una comunicación eficaz y en definitiva decir de manera correcta lo que queremos decir y no otra cosa para identificar las fuentes de un conflicto.

En este aspecto la resolución de un conflicto por parte del controlador en la calle seguirá 5 etapas principalmente, en lo que se considera una “situación no fácil”

1. Identificación del problema.
2. Creación de alternativa. Creatividad e innovación.
3. Evaluación de consecuencias.
4. Toma de decisiones.
5. Plan de acción.

Es de vital importancia a consecuencia de lo anterior realizar de manera exhaustiva la investigación de todos y cada uno de los accidentes laborales no solo en estos puestos de controladores a pie, en moto o coche, sino en toda la empresa.

La investigación del accidente de trabajo se lleva a cabo mediante las siguientes premisas:

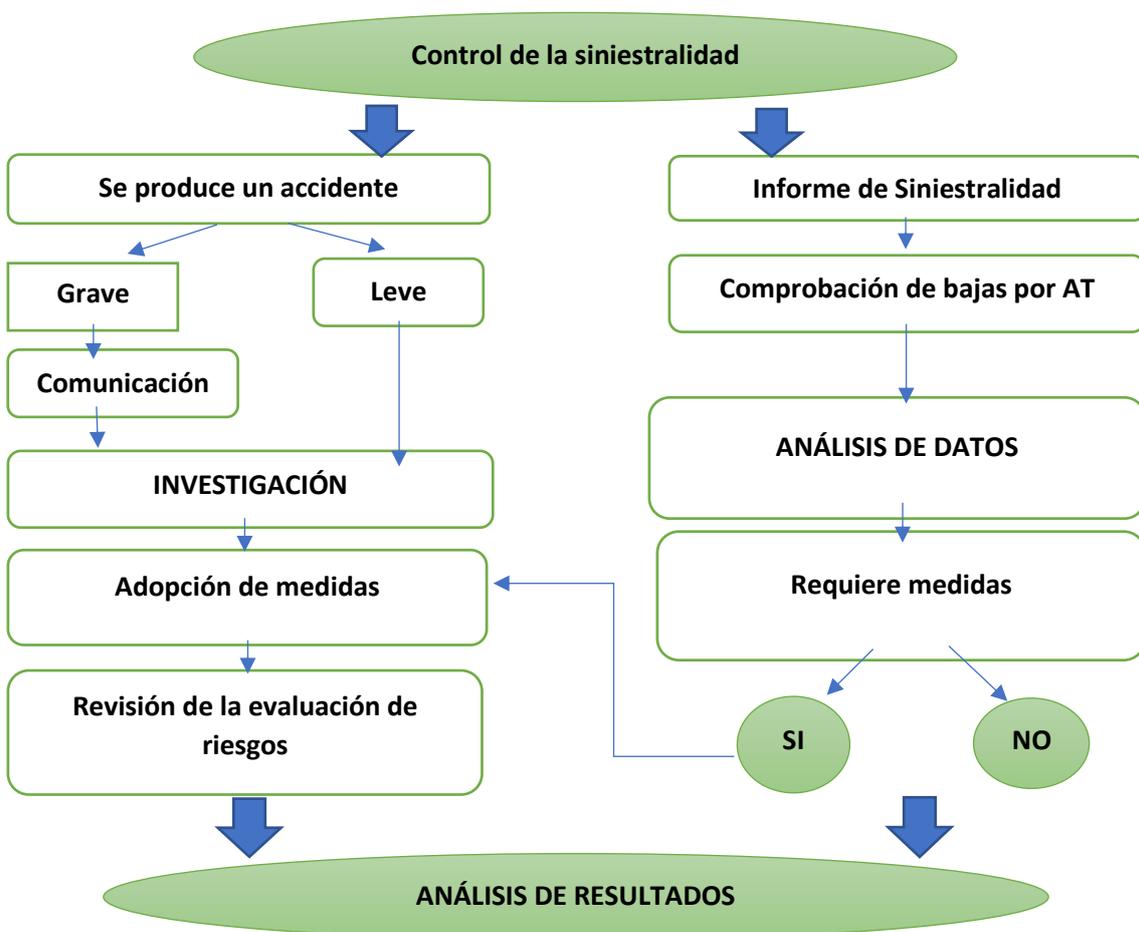


Gráfico 16: Investigación de un Accidente de Trabajo. Elaboración propia

Todos aquellos puestos del sector en los que su jornada laboral es en la vía pública se establecen unos protocolos de inclemencias meteorológicas que se desarrollan en nieve, lluvia, viento, frío y calor.

En primer lugar, se provisiona a todos los trabajadores con materiales acorde a estas inclemencias meteorológicas tales como crema solar, gorras, vestuario específico de frío o calor, camisetas térmicas, braga polar, guantes polares.

La coordinación con los comités de seguridad y salud deberá estar en constante actualización de las medidas a tomar, para a su vez enviar a todos los trabajadores estos protocolos de inclemencias meteorológicas.

Se realizarán mediciones de frío y calor en situaciones extremas para la adopción de medidas tales como alternancia en rutas, descansos prolongados, lugares señalados por la empresa para refugiarse, etc.

Ejemplo de recomendaciones distribuido a los trabajadores por inclemencias meteorológicas tanto en frío extremo como en calor extremo.

Protocolo frío:

<p style="text-align: center;">PROTOCOLO TEMPERATURAS EXTREMAS POR FRÍO</p> 	<p style="text-align: center;"><u>Estrés térmico: Efectos y daños para la salud.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • El estrés por frío se define como la carga térmica negativa (pérdida de calor excesiva) a la que están expuestos los trabajadores y que resulta del efecto combinado de factores físicos y climáticos que afectan al intercambio de calor (condiciones ambientales, actividad física y ropa de trabajo). Es la sensación de malestar que se experimenta cuando la permanencia en un ambiente determinado exige esfuerzos desmesurados a los mecanismos de que dispone el organismo para mantener la temperatura interna. • La exposición a temperaturas frías puede producir deshidratación, entumecimiento, escalofríos y, en casos extremos, congelación e hipotermia. 
<p style="text-align: center;"><u>Estrés térmico: Efectos y daños para la salud.</u></p> <p>Las consecuencias de la hipotermia pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Malestar general. • Disminución de la destreza manual: reducción de la sensibilidad táctil y anquilosamiento de las articulaciones. • Comportamiento extravagante. • Congelación de los miembros más afectados. • La muerte se produce cuando la temperatura es inferior a 28°C, por fallo cardíaco. <p>Las reacciones al frío son diversas en función de cada individuo y en función de sus características pueden agravarse las consecuencias de la exposición al frío:</p> <p>Factores de riesgo: Edad, género, morfología/antropometría, Presencia de problemas circulatorios, fatiga y cansancio, insuficiencia en la ingesta de alimentos y líquidos, consumo de bebidas alcohólicas y tabaco, uso de ciertos medicamentos, falta de aclimatación, ropa inadecuada.</p>	<p style="text-align: center;"><u>Medidas preventivas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Para garantizar la salud laboral de los trabajadores, existen numerosas medidas preventivas a implantar, entre las que se encuentran: • Estar atentos a las previsiones meteorológicas para planificar el trabajo diario y adoptar las medidas preventivas adecuadas. • Establecer la rotación de trabajadores en las tareas donde puede haber mucho estrés térmico por frío. • Proteger las extremidades de los trabajadores: de este modo, se evita el enfriamiento localizado. • Proporcionar la vestimenta adecuada: según la tarea y condiciones termo higrométricas, facilitando la evaporación de sudor. • Dotar a los trabajadores de ropa cortaviento: así, se reduce el efecto de la velocidad del aire (sensación térmica). • Ingerir líquidos calientes ayuda a recuperar pérdidas de energía calorífica. • Realizar reconocimientos médicos previos es una medida adecuada para detectar disfunciones circulatorias, problemas dérmicos, etc. • Si fuera necesario, la dotación de ropa de los trabajadores contará con la posible sustitución de ropa humedecida, evitando la congelación del agua y la consiguiente pérdida de energía calorífica. • Controlar el ritmo de trabajo, hace que la carga metabólica sea suficiente sin que supere un valor que genere sudoración excesiva

Pautas de actuación en caso de bajas temperaturas

Se estará atento a las previsiones meteorológicas locales y se activará el protocolo en el supuesto de aviso de ola de frío en la zona.



1. El responsable de la empresa junto con los delegados de prevención, en su caso, conjuntamente activarán el protocolo, enviando un mensaje con las pautas de actuación a todos los trabajadores cuya actividad se desarrolle al aire libre.
2. Los trabajadores con disfunciones circulatorias, problemas dérmicos, respiratorios, renales, diabetes, etc y los que estén tomando medicamentos (antihipertensivos, para la diabetes etc) deberán informar a su responsable, para la realización de un examen médico, con el objetivo de poder garantizar una vigilancia específica y atención preferente a los trabajadores especialmente sensibles.
La ingesta de medicamentos puede incrementar los riesgos, en este caso, el trabajador deberá consultar al médico o farmacéutico, en el caso de que sean incompatibles con el frío.



Pautas de actuación en caso de bajas temperaturas

3. Todos los trabajadores deberán ingerir líquidos, incrementando la ingestión de bebidas templadas, dulces, sin cafeína y no alcohólicas con el fin de compensar la pérdida de agua a través de los pulmones y la piel y prevenir de este modo una posible deshidratación.

Se minimizará especialmente el consumo de café como diurético para disminuir la pérdida de agua y evitar la vasodilatación.

4. Será obligatorio el uso de orejeras/gorro y guantes. Es importante vestirse con varias capas de ropa holgada.

Utilizar ropa cortaviento para reducir el efecto de la velocidad del aire y sustituir la ropa humedecida, en su caso.

Pautas de actuación en caso de bajas temperaturas

5. Se establecerá la rotación de trabajadores en las zonas donde pueda haber más estrés térmico por frío.

Cada responsable de centro permitirá el descanso, a los trabajadores afectados, en lugar caliente y seco, realizando pausas siempre que sea necesario y especialmente cuando se sientan mal, con el fin de recuperar la pérdida de energía calorífica y se planificarán los trabajos, si es posible, en las zonas más frías en las horas centrales y más cálidas del día.

7. Es importante cuidar la alimentación, tratando de proporcionar al organismo el aporte necesario de calorías. La ingesta de alimentos ricos en grasas incrementa la resistencia al frío.
8. Estas medidas deberán complementarse con un periodo previo de aclimatación para los trabajadores de nuevo ingreso

Pautas de actuación en caso de meteorología adversa

Se estará atento a las previsiones meteorológicas locales y se activará el protocolo en el supuesto de aviso de Temporales por vientos fuertes, lluvias o nieve. En función de la alerta que se establezca por la AEMET, se estará a lo dispuesto por las autoridades y/o protección civil etc, en cada momento. En caso necesario, se suspenderá la actividad.

Protección Civil, en colaboración con el Instituto Nacional de Meteorología, se encarga de informar a los ciudadanos, a través de los medios de comunicación, de aquellos fenómenos meteorológicos que pueden dar lugar a situaciones de riesgo. El responsable de centro solicitará al ayuntamiento local/ protección civil, por escrito, las pautas establecidas en su plan de actuación municipal para estas situaciones contemplado en su plan de



Pautas de actuación en caso de meteorología adversa

Precaución en los recorridos a pie:



En caso de rachas de viento fuertes:

- Alejate de edificios en mal estado y de vallas publicitarias.
- Alejate de cornisas, muros o árboles, que puedan llegar a desprenderse y tomar precauciones delante de edificaciones en construcción o en mal estado.
- NO DEAMBULAR, por zonas de andamiajes, grúas u otros elementos de obras.
- Los árboles ofrecen el peligro de caída y rotura de grandes ramas. No transites por parques o avenidas arboladas.
- No deambular por debajo de andamios o edificios en construcción.
- Los postes de luz y torres de alta tensión son muy peligrosos. Alejate y en caso de caída avisa al 1-1-2.

Precaución en la carretera

- Si es posible evita circular. Usa preferentemente el transporte público y en caso de tener que salir, infórmate de la predicción meteorológica.

Pautas de actuación en caso de meteorología adversa

- Reduce la velocidad a límites de seguridad. Un golpe de viento puede desviarte de la trayectoria.

- Las motos y los vehículos de grandes dimensiones que ofrecen una gran superficie de contacto con el viento (camiones, furgonetas, vehículos con remolque o roulotte) corren el peligro de volcar ante vientos transversales.

- En caso de necesidad, párate en una zona segura y espera a que amaine el viento.

Precaución en zonas marítimas

- No te acerques a paseos marítimos, espigones o acantilados. La fuerza del agua te puede arrastrar.

- No circules con vehículos por carreteras cercanas a la línea de playa.

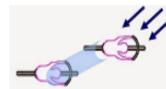


Imagen 22: Tríptico temperaturas extremas por frío. Fuente AEMET (Agencia Estatal de Meteorología)

Protocolo calor:

<h1 style="text-align: center;">PROTOCOLO TEMPERATURAS EXTREMAS POR CALOR</h1> 	<p style="text-align: center;"><u>Estrés térmico: riesgos y daños para la salud.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> El estrés térmico por calor es la carga de calor que los trabajadores reciben y acumulan en su cuerpo y que resulta de la interacción entre las condiciones ambientales del lugar donde trabajan, la actividad física que realizan y la ropa que llevan, es una causa de diversos efectos patológicos que se producen cuando se acumula excesivo calor en el cuerpo. El estrés térmico puede originar diversos daños a la salud, el calor corporal puede hacer que: <ul style="list-style-type: none"> -Aumente la probabilidad de que se produzcan accidentes de trabajo. -Se agraven dolencias previas (enfermedades cardiovasculares, respiratorias, renales, cutáneas, diabetes, etc) Se produzcan las llamadas "enfermedades relacionadas con el calor" (golpe de calor, erupción cutánea (debido a la excesiva sudoración, calambres (Por pérdida excesiva de sales), síncope (Trabajadores que no se han aclimatado al calor al principio de la exposición. Con mareos, desvanecimiento, visión borrosa...), deshidratación (pérdida excesiva de agua, agotamiento por calor (Producido por no realizar los descansos necesarios, no reponer sales...)) 
<p style="text-align: center;"><u>Estrés térmico: riesgos y daños para la salud.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Otros factores a tener en cuenta y que intervienen en los riesgos y daños por calor son: <ul style="list-style-type: none"> * <u>Tiempo de exposición</u>  * <u>Factores personales</u> Falta de aclimatación al calor, (los trabajadores en condiciones de estrés térmico deberán estar aclimatados), obesidad, edad, estado de salud, toma de medicamentos, mala forma física, falta de descanso, consumo de alcohol, drogas y exceso de cafeína, haber sufrido con anterioridad algún trastorno relacionado con el calor) 	<p style="text-align: center;"><u>Pautas de actuación</u></p> <p style="text-align: center;"><i>Se estará atento a las previsiones meteorológicas locales y se activará el protocolo en el supuesto de aviso de ola de calor en la zona.</i></p>  <p>Los responsables de la empresa junto con los delegados de prevención, en su caso, conjuntamente activarán el protocolo, enviando un mensaje con las pautas de actuación a todos los trabajadores cuya actividad se desarrolle al aire libre.</p>
<p style="text-align: center;"><u>Pautas de actuación</u></p> <p>Todos los trabajadores beberán agua frecuentemente durante el trabajo, aunque no tengan sed, para evitar la deshidratación. Es preciso seguir bebiendo agua cuando se esté fuera del trabajo.</p>  <p>Será obligatorio el uso de gorra cuando se deambule por zonas de sol, salvo contraindicación médica.</p>  <p>Será obligatorio el uso de la crema solar, en aquellas zonas expuestas al sol (brazos, cara, cuello...)</p>  <p>Las pausas/descansos pautados durante la jornada se tomarán en función de la necesidad que tenga el trabajador; estas se realizarán en sitios de descansos frescos, cubiertos o a la sombra y especialmente cuando se sientan mal.</p> 	<p style="text-align: center;"><u>Pautas de actuación</u></p>  <p>Ducharse y refrescarse al finalizar el trabajo. Dormir suficiente número de horas (7 a 8 h) para recuperarse bien.</p> <p>Es importante conseguir refrescarse durante la noche para poder descansar y dormir. La falta de descanso es un factor que agrava los efectos del estrés térmico</p>  <p>Comidas ligeras. Evitar comer mucho y las comidas grasientas; comer fruta, verduras, tomar sal con las comidas... (En caso de problemas de hipertensión consultar con el médico).</p>  <p>No tomar alcohol (cerveza, vino etc.). Evitar bebidas con cafeína (café, refrescos de cola, etc.) y también las bebidas muy azucaradas (>6%).</p> <p>Considerar que es necesario un periodo tiempo para que el trabajador se aclimate al calor, cuando no se ha trabajado en condiciones calurosas.</p>
<p style="text-align: center;"><u>Síntomas de golpe de insolación/golpe de calor:</u></p>  <ul style="list-style-type: none"> Se estará alerta a la presencia de cualquier síntoma que pueda provocar un golpe de calor. Los síntomas previos a un posible golpe de calor (propios o en un compañero) para poder actuar a tiempo pueden ser: <ul style="list-style-type: none"> -Síntomas iniciales: cansancio, sudor abundante, dolores de cabeza, calambres, mareos, pulso alto, náusea y vómito. -Síntomas de emergencia: altas temperaturas del cuerpo, piel seca, enrojecida y caliente, confusión mental, convulsiones y desmayo. <p style="text-align: center;">EN CASO DE PRESENCIA DE SINTOMAS AVISAR A BASE O COMPAÑERO MAS CERCANO.</p> 	<p style="text-align: center;"><u>Cómo actuar ante la Emergencia de un compañero con insolación/golpe de calor:</u></p>  <ul style="list-style-type: none"> - PROTEGER: Llevarle de inmediato a la sombra y desabrochele la ropa. - AVISAR: Llamar a emergencias (112) -- SOCORRER: Actuación en caso de un golpe de calor Colocar al trabajador en una zona a la sombra y en un ambiente frío, a ser posible. Debe desvestirse al trabajador y se recomiendan duchas con agua fría (15-18°C). No debe utilizarse agua más fría de 15°C, ya que se produciría una disminución de la pérdida del calor, debido a una constricción de los vasos sanguíneos cutáneos. Si el trabajador está consciente, suministrarle agua fría para beber. Si está inconsciente, colocarlo en posición recostado sobre un lateral de su cuerpo, con la cabeza ligeramente ladeada, el brazo inferior atrás, extendido, el superior flexionado hacia adelante y arriba y las piernas flexionadas, más la superior que la inferior. Otra posibilidad es cubrir el cuerpo con toallas húmedas (en las zonas del cuello, ingles, axilas y cabeza) hasta bajar a 39º, cambiándolas con frecuencia y, preferiblemente, en combinación dándole aire con algún objeto, o la mano, o soplando, para que la temperatura del cuerpo disminuya algo más. Contacte con un médico y, si es posible, lleve al paciente al hospital lo más pronto posible. A menudo, una persona que sufre un golpe de calor puede precisar oxígeno, administración de suero por vía intravenosa y, algunas veces, medicación adecuada. 

Imagen 23: Tríptico temperaturas extremas por calor. Fuente AEMET (Agencia Estatal de Meteorología)

Inspector – Controlador moto – Controlador coche

Estos puestos de trabajo prácticamente toda su jornada laboral la realizan en moto o en coche por lo que la empresa se centrará en formar a todos estos trabajadores en manejo y conducción de motos y coches de la empresa, esta formación concreta del servicio la realiza internamente la empresa de forma que hasta que los mandos intermedios no consideren que el trabajador está perfectamente formado en el manejo de estos vehículos no realizará su jornada de forma autónoma.

Se pretenderá, en un lugar habilitado para ello, de inculcar la destreza necesaria y habilidad de conducción además del manejo de los sistemas que llevan incorporados los vehículos para la regulación del estacionamiento, además, se imparte no solo a estos trabajadores sino a todos lo que conducen un vehículo de la empresa como pueden ser técnicos de mantenimiento, recaudación, pintores, etc.

Oficina

Para comenzar en materia preventiva en una oficina es importante realizar mediciones en los lugares donde se llevan a cabo las jornadas laborales en cuanto a condiciones ambientales, por ello en primer lugar las empresas realizan mediciones periódicas en cuanto a la iluminación del puesto de trabajo, para ello se utiliza un luxómetro en los que se determina el nivel de iluminación tanto en las oficinas como en la vía pública.

Al igual que con la iluminación se realizan mediciones de temperatura y humedad para lo que se utiliza un termohigroanemómetro, con ello se certifica que dentro de las instalaciones todas las condiciones sean las óptimas.

En el personal de oficina se identifican diferentes riesgos laborales como pueden ser la fatiga visual por el uso de pc, carga física por adopción de posturas inadecuadas de manera prolongada, carga mental derivada de los riesgos psicosociales derivados de la carga de trabajo.

Para ello la prevención a todo el personal para minorar lo máximo posible cada uno de estos riesgos sería enfocada a, en el caso de la fatiga visual, formar en

el correcto uso de las pantallas, impartida normalmente por las sociedades de prevención. Respecto de la carga física, acerca de la higiene postural en el puesto de trabajo, facilitando en cada uno de los puestos todos y cada uno de los elementos necesarios como pueden ser sillas para todo el personal ergonómicas, reposapiés, protectores de pantalla, purificadores de aire. En el caso de la carga mental, se llevarán a cabo diferentes opciones como flexibilizar horarios para conciliar la vida familiar y la profesional, se realizará formación en comunicación asertiva por la importancia de un buen ambiente de trabajo entre compañeros, por ello se forma este personal en temas como las dificultades en la comunicación, la escucha activa, la inteligencia emocional, el autoanálisis, la empatía, la actitud positiva, la proactividad, las sinergias en los equipos de trabajo y establecer vínculos de confianza.

Con todo ello, las empresas implantan medidas para emergencias de cualquier tipo y para ello se asigna un equipo de emergencias identificado y con funciones concretas en cada uno de los miembros que lo forman

Equipo de Emergencias:



Gráfico 17: Composición de un equipo de emergencias. Elaboración propia

Mantenimiento

En los puestos de mantenimiento habrá una distinción entre el personal que trabaja exclusivamente en taller, personal que se dedica a reparación en el parque de parquímetros y el personal que se dedica a pintura.

En taller, estos trabajadores todas las medidas de prevención son específicas de todas aquellas herramientas que utilizan como puede ser la radial, el taladro, lijadoras, etc. Para ello, todos estos trabajadores realizan las funciones propias con los EPI (Equipos de Protección Individual) necesarios para esta labor y además se implica al trabajador en la interacción para la actualización de los EPI. Guantes de radial, gafas protectoras, uniformes con protecciones especiales, botas de seguridad, fajas lumbares.

En las vías urbanas, estos trabajadores reciben, como se explica anteriormente, formación preventiva en seguridad vial, pero además desde el punto de vista de la higiene postural en manipulación correcta de cargas es importante la vigilancia de ello.

Los pintores de las zonas de aparcamiento realizan labores con guantes, gafas protectoras y lo más importante mascarillas específicas para estos trabajos con productos tóxicos. Concretamente en estos puestos de trabajo, las empresas dedicarán sus esfuerzos de prevención por los riesgos asociados al manejo de productos químicos.

Recaudador

En estos puestos distinguimos entre contadores de moneda y recaudación en la vía urbana de parquímetros.

En el caso de los contadores, en materia de prevención se debe concienciar a todos ellos en manipulación manual de cargas de manera correcta ya que manejan sacos de monedas que aunque no son grandes cantidades de peso sí que se realiza esta manipulación de forma repetitiva y prolongada en el tiempo, por ello pueden ser muy útiles las fajas lumbares además evidentemente de botas de seguridad, gafas protectoras y muy importante auriculares para los oídos ya que realizan su trabajo de manera insonorizada al activar las máquinas

de conteo de moneda, el estrés acústico es otro de los factores de riesgo en materia de prevención en los puestos de trabajo de conteo de moneda.

En conclusión, respecto de prevención de riesgos laborales, de ello depende que este sector realice una gestión del estacionamiento eficiente. Todo el trabajo de la empresa debe girar en torno a la seguridad y salud de sus empleados para la consecución de los objetivos, buscando el compromiso por parte de todos los trabajadores de la empresa en alcanzar los máximos niveles en seguridad y salud en todos los puestos de trabajo, estando siempre por encima de la legislación vigente en cada momento para ello se integra la prevención de riesgos laborales en el seno de la empresa, de sus actividades y de todas y cada una de las decisiones que se toman. Se establecen las responsabilidades en materia de prevención de modo que su gestión es algo de prioridad por parte de la dirección, y en cualquier nivel jerárquico, requiere dedicación y participación no solo por parte de mandos intermedios y dirección sino también por el resto de trabajadores que componen la empresa, garantizando en todo momento la disponibilidad de información sobre proyectos y recursos preventivos instalados en la empresa y formación tanto teórica como práctica en cualquier tema de prevención relativo a cada puesto de trabajo existente en la compañía.

La planificación preventiva que la empresa realice será clave para alcanzar las metas que se haya establecido, buscando en todas ellas el respeto a las personas y la dignidad en sus trabajos, así como la mejora continua, todo ello en virtud de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y su posterior modificación en la Ley 54/2003 de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales.

3.4 Negociación Colectiva

La negociación en el caso de las habilidades nos ayudará a alcanzar nuestras metas, en diversos ámbitos como remuneración, días de vacaciones, ayudas, horarios, convenios, planes de igualdad, comités de empresa, comités de seguridad y salud, etc. La negociación puede que sea la habilidad directiva a la que se recurre más a lo largo del día, junto con la toma de decisiones o la gestión del tiempo.

Siempre que negociamos lo hacemos con otra empresa, con otra persona, con otra institución, en definitiva, con una segunda parte. Esto es, al negociar hay que tener en cuenta las exigencias de la otra parte, no sólo las nuestras, además, hay que tener presente su estilo de negociar, qué sabe de nosotros, su poder, etc. Así, no podemos ignorar al otro y concentramos sólo en lo que queremos.

Negociar no es sólo salirnos con la nuestra, sino que el otro también puede salir ganando, pero no necesariamente a nuestra costa. La clave de la negociación reside en preguntarnos: ¿Qué queremos obtener? ¿Cómo es el otro negociador? ¿Qué quiere de mí? ¿Qué puede ocurrir en el futuro?, otro aspecto fundamental de una negociación es tener muy claro qué queremos ¿Cuál es nuestro objetivo? ¿Cuáles son nuestras metas? ¿Son realmente alcanzables? ¿Sale perjudicada la otra parte con nuestras exigencias? ¿Hasta dónde estamos dispuestos a ceder?

Una negociación siempre se puede preparar. Es parecido a hablar en público, donde también se puede preparar el discurso. Una buena negociación siempre ha de estar bien preparada.

Hay que tener respuesta a las posibles preguntas u objeciones de la otra parte. Conviene ser buenos estrategas y prever los movimientos de la otra parte y ser capaces de contestarlos.

Un ejemplo gráfico de negociación proviene del libro “Allegro ma non troppo” escrito por el historiador italiano Carlo Maria Cipolla. El libro versa sobre la estupidez de la humanidad. Se puede ver lo que el autor entiende por estupidez. En la parte de arriba estamos representados nosotros y en la parte izquierda están representados los otros, o la otra parte. Nos encontramos con cuatro

caracteres o cuatro actitudes de negociación: imprudente, malévolo, estúpido e inteligente.

NEGOCIACIÓN			
		NOSOTROS	
		PERDER	GANAR
OTROS	PERDER	ESTUPIDEZ	MALDAD
	GANAR	IMPRUDENCIA	INTELIGENCIA

Gráfico18: Negociación según Carlo Maria Cipolla

Un análisis del proceso de una negociación sería el esquema de Roger Fisher, William Ury y Bruce Patton, fundaron el Harvard Negotiation Project, y desarrollaron juntos el conocido método Harvard de negociación, o también reconocido como el método de negociación por intereses o por principios, el arte de negociar sin ceder.

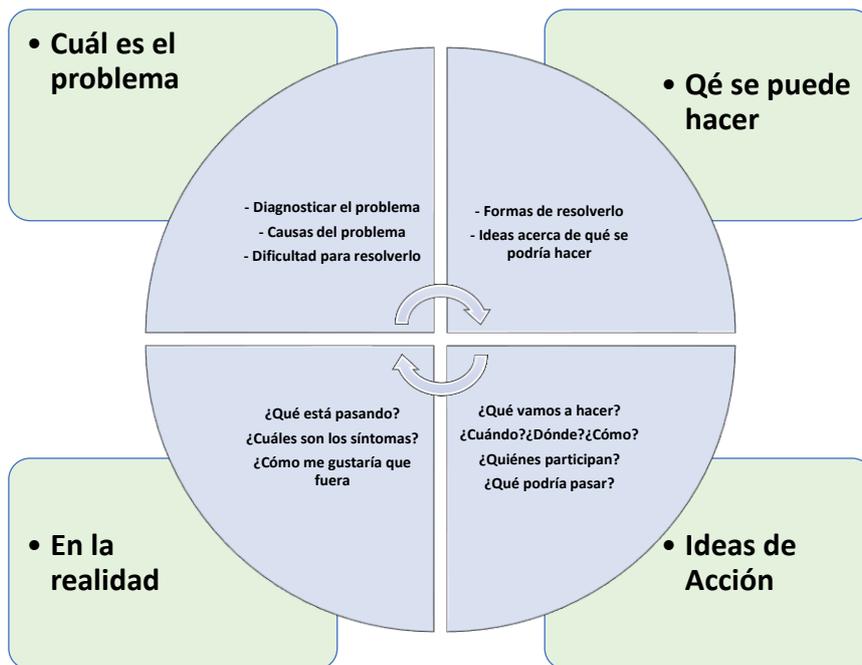


Gráfico19: Negociación según William Ury, Roger Fisher y Bruce Patton

Uno de los principales temas de análisis en cuanto a negociación colectiva no solo por su carácter de actualidad hoy en día sino también por su obligatoriedad en el ámbito de las empresas y concretamente en recursos humanos es el plan de igualdad. En este sentido este apartado de negociación colectiva está centrado en el análisis de las posibles brechas en cuanto a igualdad que se pueden encontrar en las empresas y que llevan conjuntamente una negociación colectiva en lo que se denomina Comisión de Igualdad.

3.4.1 Plan de Igualdad y Convenio Colectivo.

Plan de Igualdad

El plan de igualdad según el BOE (Boletín Oficial del Estado) son un conjunto ordenado de medidas, adoptadas después de realizar un diagnóstico de situación, tendentes a alcanzar, en las empresas, la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y a eliminar la discriminación por razón de sexo. Tiene por objeto trabajar el principio de igualdad entre mujeres y hombres en las empresas no solo en el sector de estacionamiento regulado sino en todas las empresas. Es necesario llevarlo a cabo a través del día a día y en todos los departamentos de la empresa y siempre con la visión de la igualdad en cada área.

Se hace indispensable que esté involucrado absolutamente todo el personal de la compañía desde la dirección, mandos intermedios, representación legal de los trabajadores. Toda la plantilla debe adquirir un compromiso en cumplimiento y vigilancia.

Este trabajo en igualdad, consiste en mejorar en todos los aspectos del plan además desde el departamento de recursos humanos la vigilancia del cumplimiento en materia legal generará socialmente una energía positiva en la plantilla por su carácter de responsabilidad social.

La legislación aplicable en cuanto a esta materia encontramos:

- El artículo 14 de la Constitución española que proclama el derecho a la igualdad y a la no discriminación por razón de sexo. Por su parte, el artículo 9.2 consagra la obligación de los poderes públicos de promover

las condiciones para que la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas.

- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación.
- Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo.
- Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.

De manera desglosada la legislación actual vigente en la que se trata el tema de la igualdad.

Ley Orgánica 3/2007:

Art.46: Concepto y contenido de los planes de igualdad.

Art.48: Medidas específicas para prevenir el acoso sexual y por razón de sexo.

Real Decreto Ley 6/2019:

Art.1: las empresas con más de 50 personas tendrán obligación de tener un plan de igualdad:

- Con > 100 personas: el 07/03/2021
- Con > 50 personas: el 07/03/2022

Modificación art.28 del E.T.: obligación de llevar un registro retributivo.

Real Decreto 901/2020:

Art. 3. Cuantificación del número de personas trabajadoras de la empresa.

Art. 4. Plazo para llevar a cabo la negociación.

Art. 5. Procedimiento de negociación de los planes de igualdad.

Art. 6. Competencias de la comisión negociadora.

Art. 7. Diagnóstico de situación.

Art. 8. Contenido mínimo de los planes de igualdad.

Art.9. Vigencia, seguimiento, evaluación y revisión del plan.

Capítulo IV

“Registro de planes de igualdad y depósito de medidas y protocolos para prevenir el acoso sexual y por razón de sexo”.

Disposición transitoria única. Reglas transitorias.

“Los planes de igualdad vigentes al momento de la entrada en vigor del presente real decreto, deberán adaptarse en el plazo previsto para su revisión y, en todo caso, en un plazo máximo de doce meses contados a partir de la entrada en vigor de este real decreto, previo proceso negociador”.

Real Decreto 902/2020:

Art. 3. Principio de transparencia retributiva:

- Registros retributivos.
- Auditoría retributiva.
- Sistema de valoración de puestos.

Art. 4. La obligación de igual retribución por trabajo de igual valor.

Art. 5. Normas generales sobre el registro retributivo.

Art. 6. Registro retributivo de las empresas con auditoría retributiva.

Art. 7. Concepto de auditoría retributiva: Las empresas que elaboren un plan de igualdad deberán incluir en el mismo una auditoría retributiva.

Art. 8. Contenido de la auditoría retributiva.

Se vuelve imprescindible un diagnóstico previo de la empresa que aportará resultados acerca de cómo evoluciona la plantilla y cual es la realidad en cada área en materia de igualdad teniendo en cuenta las funciones que se realizan en cada departamento y las personas que los componen para con ello valorar situaciones que estén o pudieran estar en riesgo de discriminación.

Estas actuaciones siempre se desarrollarán de acuerdo con la normativa aplicable de cada comunidad autónoma y de la normativa estatal. Actualmente el plan de igualdad de las empresas va en directriz con el quinto programa de acción comunitario para la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres de 2005, la estrategia Marco Comunitaria sobre la igualdad de oportunidades entre hombre y mujeres (2001-2005) y la estrategia de igualdad de género del Consejo de Europa (2018-2023).

Por tanto, la prevención de conductas discriminatorias y la implantación de políticas activas para hacer efectivo el principio de igualdad, la Ley Orgánica 3/2007 y el Real Decreto Legislativo 6/2019 que establece el marco legal para implementarlo en las empresas tales como el plan de igualdad y los protocolos por acoso por razón de sexo.

Procedimientos de actuación:



Gráfico 20: actuaciones de un plan de igualdad. Elaboración propia.

El proceso para el diseño y elaboración de un plan de igualdad responderá a las siguientes fases, de forma sucesiva y ordenada, otorgando a cada una de ellas el espacio, el tiempo y los recursos necesarios.



Gráfico 21: Fases del plan de igualdad. Fuente: Ministerio de Igualdad

El plan de igualdad actualmente por su carácter obligatorio es uno de los escenarios de negociación colectiva de más actualidad en España, nos llevará a reuniones con la representación legal de los trabajadores en una Comisión de igualdad designada para alcanzar unas metas que afectan a la totalidad de la plantilla no solo se trata de detectar una posible brecha salarial entre hombres y mujeres, sino también en promociones, puestos de dirección, responsabilidades, beneficios de cualquier tipo en los que incluso de manera inconsciente se pueda estar cometiendo algún tipo de discriminación en la empresa.

Dentro del diagnóstico en la empresa se realizan dos estudios completos para conocer los datos tanto cuantitativos como los datos cualitativos, lo primero que la empresa debe adquirir es compromiso en ello y se lo hará saber a toda la plantilla para hacerla partícipe con cuestionarios acerca de su punto de vista en cuanto a igualdad en la empresa.

Esta recopilación será presentada y justificada en la Comisión de Igualdad donde se deberán tomar las medidas y establecer los protocolos, una vez aprobado se

realiza su implantación por completo en la empresa y se da audiencia de todo este proceso a toda la plantilla para que junto a la representación legal de los trabajadores, mandos intermedios y dirección puedan llevar a cabo la evaluación, seguimiento y cumplimiento del plan de igualdad establecido, poniendo a disposición de todos los protocolos de actuación en casos en los que se puedan detectar algún tipo de discriminación en la empresa en cualquier área.

El símbolo de la negociación colectiva y podría decirse que es en cuanto a un departamento de recursos humanos y la empresa en general el momento clave de negociación, el convenio colectivo.

Convenio Colectivo

En estos momentos nos encontramos antes varias semanas, meses o incluso años de negociación en algunos casos, en los que la representación legal de los trabajadores y la empresas o asociaciones empresariales deben ponerse de acuerdo para establecer una normativa en cuanto a condiciones laborales.

En el caso del sector de estacionamiento regulado nos encontramos un convenio colectivo de ámbito estatal en el que determinadas materias quedan reservadas exclusivamente para la negociación de este convenio como puede ser el régimen disciplinario del sector y después encontramos diferentes convenios autonómicos, en el caso de Madrid negociado y firmado por los sindicatos más representativos del sector como CCOO (Comisiones Obreras), UGT (Unión General de Trabajadores) y PROGRESA y por parte de la asociación empresarial ASESGA (Asociación Española de Aparcamientos y Garajes), sin embargo, en el caso del estacionamiento regulado de Palencia tenemos un convenio colectivo de empresa, es decir exclusivo de ese centro de trabajo, este convenio negociado y firmado por la empresa gestora del contrato de estacionamiento regulado y la representación legal de los trabajadores de ese centro de trabajo.

Una vez que se han alcanzado los acuerdos pertinentes en materia laboral son presentados ante la autoridad laboral y serán de aplicación desde el momento que hayan establecido en la negociación.

Actualmente, hay diversa normativa en cuanto a la negociación colectiva entre empresas y trabajadores así pues en el Artículo 37.1 de la Constitución Española que reconoce el derecho a la negociación colectiva, además este derecho forma parte a su vez del derecho a la libertad sindical siendo por tanto amparado por la Constitución Española y que en innumerable número de ocasiones se ha podido demostrar en el Tribunal Constitucional con diversas sentencias como pueden ser la STC del 29 de diciembre de 1982, STC de 28 de enero de 1983, STC de 15 de mayo de 1983, etc.

De manera más concreta en cuanto a relaciones laborales la principal normativa es el Estatuto de los Trabajadores, que en su Artículo 82 desarrolla la expresión de la negociación colectiva en los Convenios Colectivos.

En el texto se acordarán principalmente pactos económicos y pactos laborales. En los acuerdos económicos encontraremos todo aquello relacionado con salarios o cualquier forma de remuneración que pudiera haber, cantidades, complementos, bonus, pluses extrasalariales, horas extraordinarias, etc. En los acuerdos laborales recogidos en él tendremos jornada de trabajo, descansos permisos, vacaciones, categorías profesionales, tipos de contratos, régimen disciplinario, etc.

Estos convenios en cuanto a su obligatoriedad alcanzará la totalidad de las plantillas existentes dentro de su ámbito de aplicación, sin embargo en cuanto al artículo 87.1 del Estatuto de los trabajadores, la empresa junto con los representantes legales legitimados para la negociación colectiva del convenio colectivo pueden alcanzar acuerdos para no llevar a cabo algunas condiciones laborales recogidas en el convenio siempre que existan causas técnicas, económicas, organizativas o de producción exclusivamente en las siguientes materias:

- Jornada de trabajo.
- Horario y distribución de la jornada de trabajo.
- Trabajo a turnos.
- Sistema de retribución y salario.
- Trabajo y rendimiento.
- Funciones.

- Mejoras voluntarias en cuanto a la seguridad social.

Los convenios colectivos atienden a 2 clasificaciones, según el tipo legal de convenio y según su ámbito de aplicación.

En la constitución española no se limita la eficacia del convenio, es decir deja abierto a quién afecta dicho texto por lo que de ahí se desprenden los convenios ordinarios regulados por el artículo 37.1 de la CE que solo afectarán a las partes firmantes del convenio y los trabajadores afiliados a los sindicatos que lo hayan firmado. Este convenio siempre estará por encima de los mínimos establecidos por la ley y luego estarán los convenios regulados por el Estatuto de los Trabajadores, para aprobar este tipo de convenio se requiere siempre que tanto las asociaciones empresariales como los sindicatos sean los más representativos dentro del sector del que se va a negociar, en este tipo de convenio si existe obligación por parte de todos los trabajadores y empresarios dentro de su ámbito territorial.

En el artículo 83.1 de Estatuto de los trabajadores concreta que el ámbito de aplicación del convenio colectivo siempre será el que las partes acuerden por lo que en cuanto a su ámbito territorial podrá ser estatal, autonómico, provincial o local. Respecto de su ámbito funcional podrá ser de empresa que abarcaría todos los centros de trabajo, este es el caso del convenio colectivo que opera en el estacionamiento regulado de Palencia. Por último, según su ámbito personal que serían según las clases de trabajadores a quién afecta el convenio.

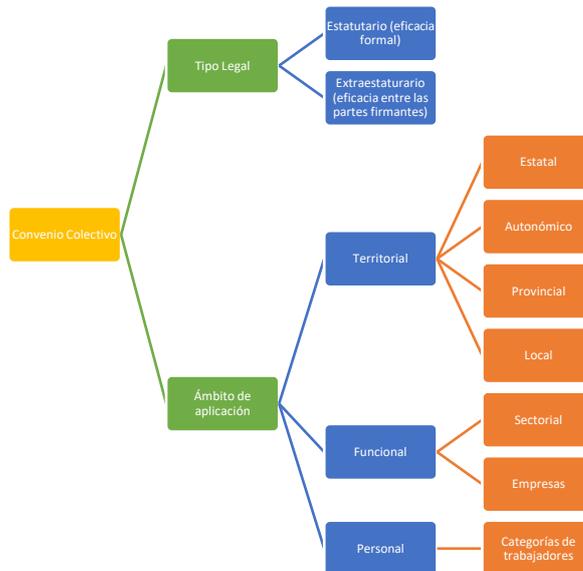


Gráfico 22: Clasificación Convenios Colectivos. Fuente: CE y ET

Dentro de la negociación colectiva encontramos otros acuerdos o procesos importantes llevados a cabo por la empresa o en concreto por la dirección de recursos humanos como pueden ser los acuerdos a nivel exclusivo de empresa en los que la representación legal de los trabajadores, normalmente en el Comité de Empresa, y la dirección de la empresa alcanzarán acuerdos sobre diversas materias, las cuales siempre mejorarán el texto del Convenio Colectivo, es decir nunca podrán rebajar o ir en contra del convenio.

En el sector de estacionamiento regulado además se han vivido varias huelgas que afectaban a todo el sector de manera estatal, o huelgas del sector autonómicas pero también las ha habido locales, en este tipo de conflictos se produce una negociación colectiva en el que la búsqueda de acuerdo para acabar el conflicto colectivo se le llama acuerdo de paz, este acuerdo puede tener la misma eficacia que lo que se ha acordado en el convenio colectivo o incluso la autoridad laboral podrá ejercer de mediador en el conflicto.

Otro tipo de acuerdos en los que interviene la negociación son aquellos en los que hay un conflicto laboral con algún trabajador, son extrajudiciales, SEMAC en Palencia, Servicio de Mediación Arbitraje y Conciliación, se produce un acuerdo en el que se levanta un acta de conciliación y las partes, empresa y trabajador firmarán ante un letrado con avenencia, en el caso de no alcanzar un acuerdo entre las partes se firmará sin avenencia y serán los Juzgados de lo Social los que resuelvan el conflicto que entre otras causas podrá ser por despido, reclamación de cantidad, vulneración de derechos.

En cuanto a la elaboración de los convenios colectivos, estos requieren de unas fases reglamentarias en todos los casos, en primer lugar una de las partes ha de comunicar por escrito a la otra parte su intención de iniciar las negociaciones, la otra parte no podrá negarse salvo que haya una causa legal, el siguiente paso es la formación de una Comisión negociadora que será la encargada de la negociación colectiva y con la obligación de hacerlo de buena fe, a continuación, a través del voto favorable de cada una de las partes se comienzan las negociaciones, se pueden adoptar acuerdos acerca de la designación de un mediador, tras estas negociaciones se registra el convenio colectivo ante la autoridad laboral, después se produce el depósito y para finalizar la publicación en el registro y en el BOE, Boletín Oficial del Estado.

Convenio Colectivo	
Acuerdo entre empresarios y representación de los trabajadores	
Artículo 37 CE	Garantiza la fuerza vinculante del Convenio Colectivo
Clasificación	Tipo Legal: Estatutario y Extraestatutario
	Ámbito de aplicación: Territorial, Funcional y Personal
Sujetos negociación colectiva	Partes contratantes: empresas y representación de los trabajadores
	Convenio ámbito empresa: representantes sindicales y representantes de empresa
	Convenio ámbito superior a la empresa: Sindicatos y Asociaciones empresariales
Contenido	Pactos acordados en la negociación colectiva: Normativo y Obligacional
Fases de la elaboración	Iniciación: Comunicación escrita de una parte a la otra
	Formación de la Comisión negociadora del convenio
	Votación favorable de la mayoría para alcanzar acuerdo
	Registro del Convenio colectivo
	Depósito
	Publicación

Gráfico 23: Negociación Colectiva. Convenios Colectivos. Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES

Con el desarrollo de este trabajo se ha pretendido poner en valor un sector necesario para la exigente convivencia que hoy día tenemos en nuestras ciudades superpobladas, se ha querido identificar aquellas áreas de un departamento de recursos humanos en las que se organizan las plantillas, se identifican los perfiles profesionales, se protege a los empleados, se trabaja por la eficacia, es decir un departamento del que en gran medida depende la consecución de los objetivos de las empresas que gestionan el servicio de estacionamiento regulado. En definitiva, en este trabajo se refleja el constante desarrollo de un equipo.

Hemos podido ver como ha evolucionado el servicio desde sus comienzos en la ciudad de Oklahoma con la invención del primer parquímetro por Carl C. Magee, a lo que actualmente conocemos como un servicio inteligente, enfocado y concienciado en acabar con la contaminación de nuestras ciudades, hemos dado a entender cada uno de los puestos de trabajo que operan en el sector, la coordinación entre ellos, sus sistemas de trabajo que se han ido extendiendo de la misma manera por todas y cada una de las ciudades dónde nos encontramos este servicio, tanto en Madrid, Palencia, el resto de España y en muchas de las ciudades de Europa que han importado estos sistemas de gestión del estacionamiento regulado de las empresas gestoras de las ciudades de España como puede ser el caso de París o Roma.

Estas diferencias en cuanto a dar un buen o mal servicio al ciudadano tienen su reflejo en la optimización de la seguridad vial, la convivencia, la rotación de vehículos, la contaminación de las ciudades, todo ello desde un punto de vista no recaudatorio sino equitativo, ecuánime e imparcial.

Se ha intentado mostrar cómo trabaja un departamento de recursos humanos desglosando 4 de las áreas con más peso e importancia dentro de la compañía como son el análisis de los perfiles profesionales que forman dicho colectivo, el mayor problema en cuanto a gestión de personal que se encuentran las empresas actualmente por su incidencia directa en los resultados finales como es el absentismo, la prevalencia por encima de cualquier otro ámbito de la

prevención de riesgos laborales en el sector y el área del que se desprende todo lo anterior como es la negociación colectiva con los sindicatos más representativos de estacionamiento regulado.

En el primer área, se ha explicado como estas empresas llegan a ser gestoras de estos servicios y la absorción de plantillas a su llegada, en qué consiste y su incidencia en el servicio, tras esto vimos como el departamento de recursos humanos se encarga de perfilar de manera muy concreta todos los conocimientos, destrezas y habilidades necesarios para cada puesto de forma muy específica y siempre en la búsqueda de la óptima comunicación empresa y usuario del servicio.

En su segunda parte abordamos cual es el problema del absentismo ligado al sector, la incidencia directa del plan para combatirlo en los resultados finales de la empresa, desarrollamos la interlocución entre el personal absentista y la dirección desde el respeto, el seguimiento y la importancia de la agilidad administrativa, se han reflejado la forma de calcular los índices de absentismo más importantes para ver su evolución en los resultados mensuales y anuales y para terminar se ha expuesto un fiel resumen de cómo afrontar un plan de combate contra el absentismo que sirve de ayuda para cualquier empresa y sector.

El trabajo continúa abordando una de las materias de más importancia en el estacionamiento regulado, la prevención de riesgos laborales, desde mi punto de vista cualquier empresa y así lo he querido exponer en el trabajo debe afrontar la prevención desde la constante labor de inculcar a sus trabajadores la prevención para convertirlo en una cultura de empresa y llevarla a cabo de manera inconsciente, esto comienza analizando en que punto está la empresa y como puedo subir peldaños de lo que llamamos “escalera de madurez” todo ello con el fiel objetivo de minimizar al máximo los accidentes de trabajo con origen en los comportamientos inadecuados de las personas, después nos centramos más en lo que supone en este sector, la seguridad vial, las herramientas que usan los trabajadores, la gestión de un conflicto en las calles con usuarios del servicio, la prevención en cuanto a temperaturas extremas durante el año y la importancia de una constante actualización de la prevención, es algo que debe permanecer vivo en la empresa siempre.

Para finalizar el trabajo, se ha querido poner dos ejemplos de negociación colectiva del sector, uno genérico que de la misma manera se debe implantar en cualquier empresa independientemente del sector como es el plan de igualdad y otro más concreto sobre los convenios colectivos en empresas como la vigente hoy en día en Palencia, y otros autonómicos como Madrid.

Para llegar a esos puntos se realiza una breve explicación de lo que es una negociación, para ello, se ha utilizado perspectivas de diferentes expertos en negociación como son William Ury, Roger Fisher y Bruce Patton.

Una vez entramos en el tema, se explica la legislación fundamental en igualdad y se le da desarrollo en lo sucesivo con un procedimiento y unas fases de un plan de igualdad que se ha elaborado a través del Ministerio de Igualdad por su formato oficial y su obligatoriedad.

En negociación considero clave ya que se descuelgan todas las materias de cualquier empresa, los convenios colectivos, es la raíz del árbol y de esa negociación dependerá en gran medida el personal y consecuentemente el departamento de recursos humanos, en definitiva, el convenio colectivo actualmente es la elaboración por todos los trabajadores a través de sus representantes, a lo largo de los años les han formulado propuestas, reclamaciones, quejas, etc que al fin se trasladarán y se pondrán encima de una mesa de negociación, por ello es uno de los momentos más esperados en el periodo vital de una empresa por lo que supone la construcción de la normativa esencial de todos los trabajadores de forma personalizada en el sector que corresponda y más concretamente en el servicio de estacionamiento regulado.

Quería terminar con una última reflexión para hacer una especial mención a las personas que forman este sector tan complicado del estacionamiento regulado, pero además también a todas aquellas personas que nos dedicamos a recursos humanos que queremos este mundo porque cuidamos de las personas y creemos en ellas por encima de la tecnología, avances, máquinas, herramientas, etc. Todos ellos hacen que el castillo de naipes se mantenga estable, nada de lo que se ha expuesto en este trabajo sería posible alcanzar sin el esfuerzo y pasión de todos los trabajadores que siguen considerando a las personas el recurso más importante de una empresa.

BIBLIOGRAFÍA

1. *Pleno del Ayuntamiento de Madrid (2018). Ordenanza de Movilidad Sostenible Ayuntamiento de Madrid. Publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid de la aprobación de la Ordenanza (BOCM) nº 253, páginas 130 a 251, de 23 de octubre de 2018.*
2. *Pleno del Ayuntamiento de Palencia (2018). Ordenanza de Tráfico, Aparcamiento, circulación y Seguridad Vial. Aprobada por el pleno del Ayuntamiento de Palencia en 13 de mayo de 1999 y publicado en el Boletín Oficial de la Provincia (BOP) en 28 de Julio de 1999.*
 - a. *Modificación. Pleno el 28/10/2005 y publicación en el BOP el 04/01/2006.*
 - b. *Modificación. Pleno el 17/11/2011 y publicación en el BOP el 17/02/2012.*
 - c. *Modificación. Pleno el 21/11/2013 y publicación en el BOP el 12/02/2014.*
 - d. *Modificación. Pleno el 24/04/2014 y publicación en el BOP el 29/12/2014.*
 - e. *Modificación. Pleno el 19/02/2015 y publicación en el BOP el 25/05/2015.*
 - f. *Modificación. Pleno el 20/09/2018 y publicación en el BOP el 10/12/2018.*
3. *Magazine Esquire (Julio de 2019). Cómo un periodista de investigación inventó el primer parquímetro. Por Rafael Galán.*
4. *Feria Trafic 2019 de Madrid. <https://www.ifema.es/trafic>*
5. *Aplicación Móvil de parquímetros E-Park. <http://www.e-park.es/es>*
6. *Boletín Oficial del Estado (BOE) Disposición 10856 del número 184 de 2018. Orden PCI/810/2018, de 27 de julio, por la que se modifican los*

anexos II, XI y XVIII del Reglamento General de Vehículos, aprobado por Real Decreto 28/22/1998 de 23 de diciembre.

7. Dirección General de Tráfico DGT. Consulta del distintivo medioambiental de tu vehículo. <https://sede.dgt.gob.es/es/vehiculos/distintivo-ambiental/>
8. Administración de Recursos Humanos el capital humano de las empresas. Sexta edición. William B. Werther (University of Miami), Keith Davis (Arizona State University), traducción y adaptación Joaquín Mejía Gómez (Universidad Pontificia Bolivariana), adaptación y revisión técnica Martha Patricia Guzmán Brito (Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Campus Ciudad de Mexico). Editor Mc Graw-Hill Interamericana. ISBN-13: 978-970-10-5913-5 / ISBN-10: 970-10-5913-1.
9. Informe Trimestral absentismo laboral. Cuarto trimestre de 2019. Randstad Research: [https://www.randstadresearch-es.s3.amazonaws.com/wp-content/uploads/2020/08/RANDSTAD-RESEARCH-Informe-de-Absentismo-laboral-Junio-2020.pdf](https://www.randstadresearch.es.s3.amazonaws.com/wp-content/uploads/2020/08/RANDSTAD-RESEARCH-Informe-de-Absentismo-laboral-Junio-2020.pdf)
10. VI Informe Adecco sobre absentismo con la colaboración de Adecco training, Garrigues, Fremap, AMAT, UNED. Autores: Francisco Javier Blasco de Luna (Director asesoría Jurídica y Prevención Grupo Adecco), Jorge Guada Prada (Investigador Departamento de Análisis Económico UNED), Blanca Sánchez Robles (Profesora titular Departamento de Análisis Económico UNED), Eva Díez-Ordás Berciano (Counsel Garrigues Abogados y Asesores Tributarios), Eva María Blázquez Agudo (Profesora titular de Derecho de Trabajo y de la Seguridad Social Universidad Carlos III de Madrid, Pedro Pablo Sanz Casado (Director Gerente Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo AMAT), José Luis Checa Martín (Subdirector General de Gestión de FREMAP), Antonio Cirujano González (Director Área de Prevención FREMAP), Elisa Pendás Pevida (Responsable Área Gestión del Absentismo FREMAP), Josefa

Aranda Maza (Responsable Técnico Área Prevención FREMAP), Emilio Ignacio González Vicente (Responsable Técnico Área de Prevención FREMAP), Luis Reinoso Barbero (Presidente de la Sociedad de Medicina del Trabajo), Esther Charro Huerga (Directora de Servicio Adecco Healthcare) y Ernesto Sisto Codes (Director Adecco Training).

- 11.** *Safety Roadbook V3.1. Actuar sobre los comportamientos y la cultura de seguridad. FullMark.*

- 12.** *Plan de igualdad en la empresa. Ministerio de trabajo y asuntos sociales. Secretaría General de políticas de igualdad. Instituto de la mujer. NIPO: 207-08-056-X. Coordinación: Servicio de coordinación empresarial, Área de programas europeos y Subdirección General de Programas.*

- 13.** *Medidas y Planes de Igualdad. Confederación sindical de Comisiones Obreras CCOO. Edita: Secretaría confederal de mujeres e igualdad. Diseño: Eventos y Sinergias S. L.*

- 14.** *Boletín Oficial del Estado BOE número 71 de 23 de Marzo de 2007 Referencia: BOE A-2007-6115 Ley Orgánica 3/2007 de 22 de Marzo para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Jefatura del Estado.*

- 15.** *Acuerdo 19/2021 de 18 de febrero de la Junta de Castilla y León por el que se aprueba el I Plan de igualdad para los empleados y empleadas públicos de la Junta de Castilla y León.*

- 16.** *Real Decreto 902/2020 de 13 de Octubre de igualdad retributiva entre hombres y mujeres. BOE número 272 de 14 de Octubre de 2020. Referencia: BOE A-2020-12215.*

- 17.** *Real Decreto Legislativo 2/2015 de 23 de Octubre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. BOE número*

255 de 24/10/2015. Entrada en vigor 13/11/2015. Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Referencia BOE A-2015-11430.

18. *Constitución Española. BOE número 311 de 29 de Diciembre de 1978 aprobada por las Cortes en sesiones plenarias del Congreso de los Diputados y del Senado celebradas en 31 de Octubre de 1978, ratificada por el pueblo español en referéndum de 6 de Octubre de 1978 y sancionada por su Majestad el Rey ante las Cortes el 27 de Diciembre de 1978.*