

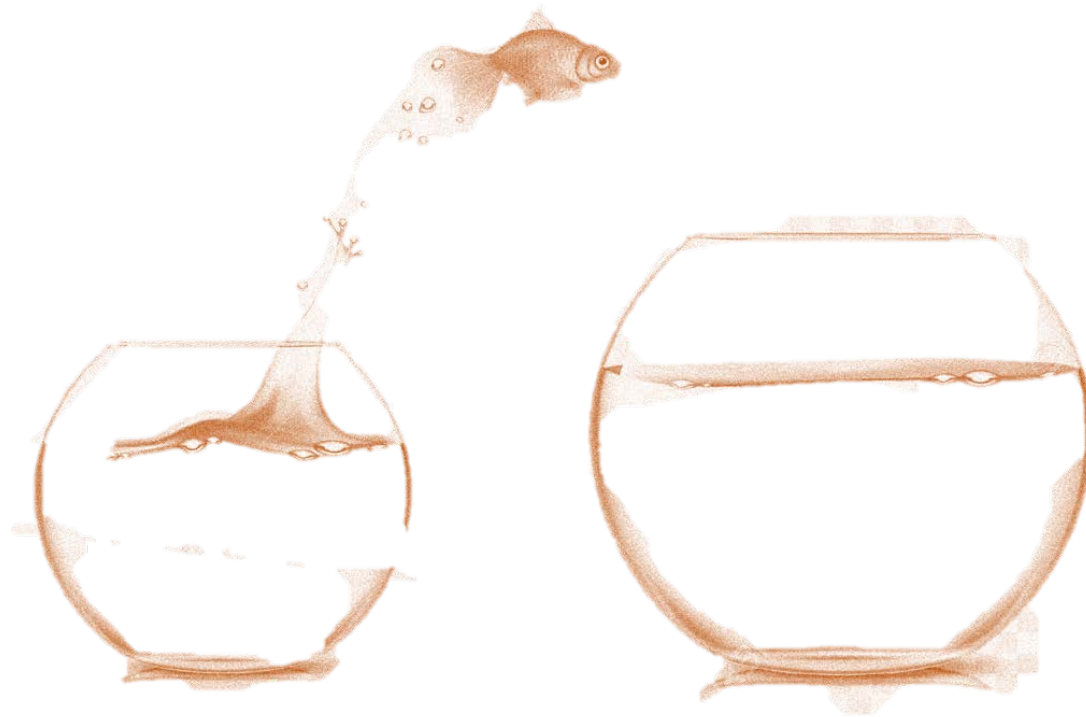
La experiencia de la AEPD en la conciliación de la vida familiar y laboral

EL TELETRABAJO



EL RETO...

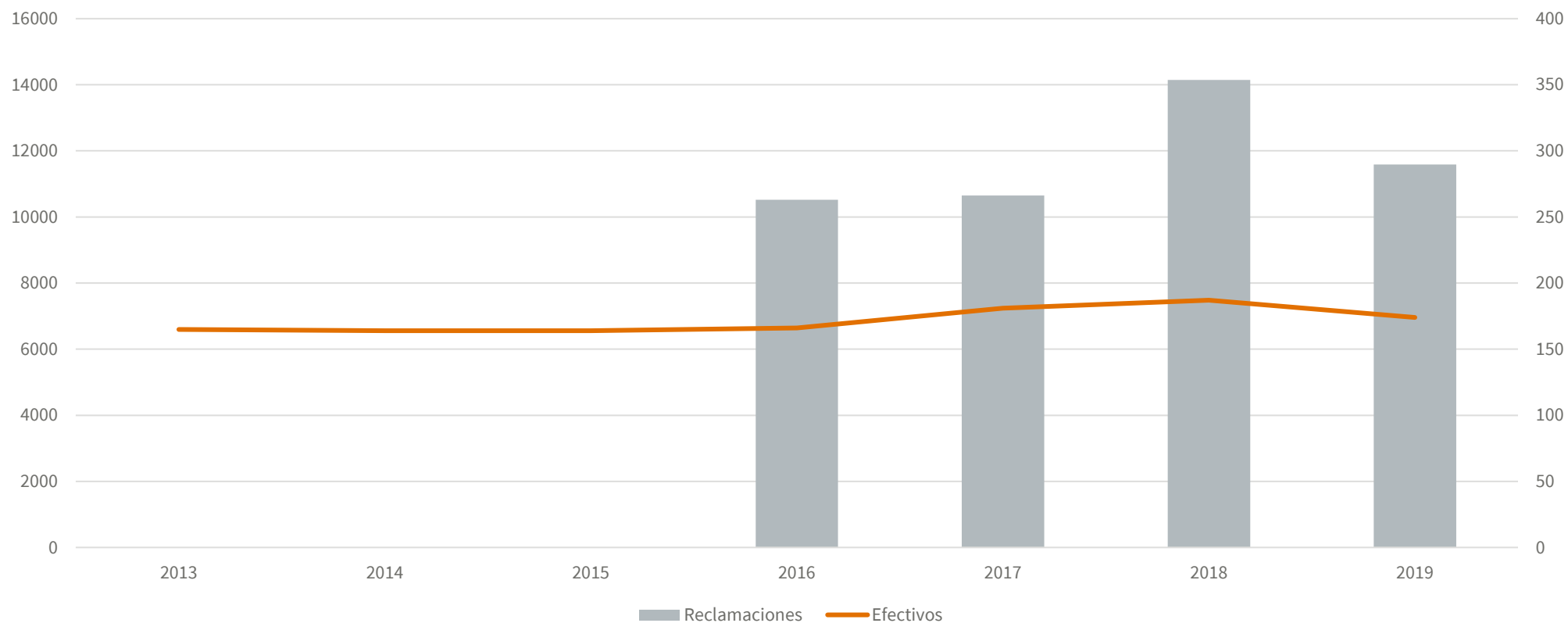
El nuevo RGPD europeo



EL RETO...

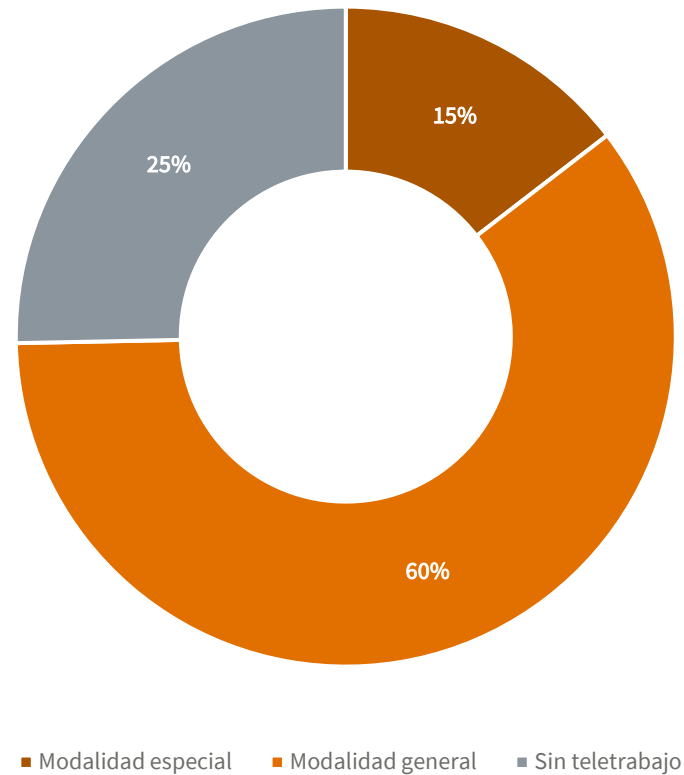
Más competencias con los mismos recursos

Evolución de plantilla VS reclamaciones



...CONSEGUIDO

Más de la mitad de la plantilla trabaja dos días desde su casa



1 - ¿CÓMO HEMOS LLEGADO HASTA AQUÍ?

2 - IMPLEMENTACIÓN

3 - RESULTADOS

4 - RIESGOS Y SOLUCIONES

1 - ¿CÓMO HEMOS LLEGADO HASTA AQUÍ?

PERO ¿CÓMO HEMOS LLEGADO HASTA AQUÍ?

Del Plan Concilia al Plan de Responsabilidad Social



- Punto de inflexión con el Acuerdo Marco europeo sobre el teletrabajo que firman los principales agentes sociales.
- En España, a partir del impulso del Plan Concilia, se desarrolló un Plan piloto de teletrabajo para organismos públicos.

¿DÓNDE ESTAMOS?

Modelo con una cierta evolución

Trabajo a distancia

Trabajo móvil

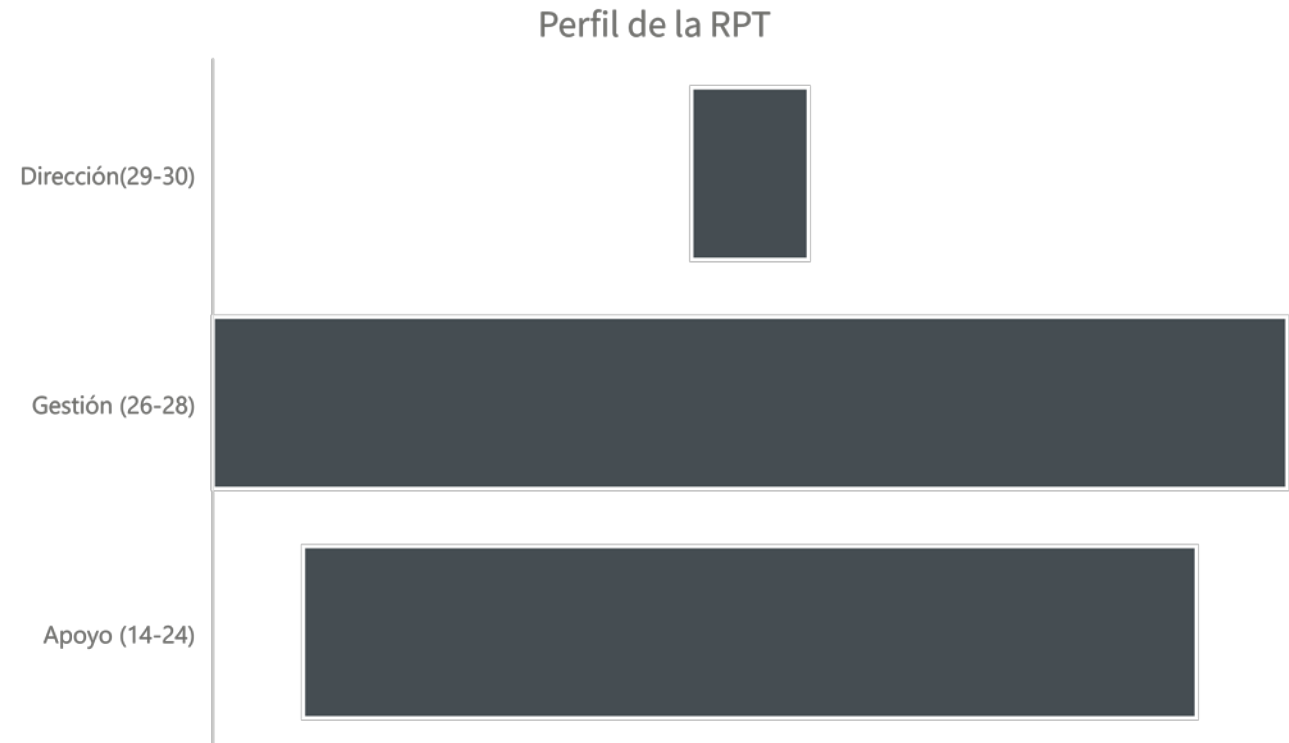


- Ligado al domicilio
- Protocolizado pero flexible
- Sistemático
- Los líderes adaptados y bastante favorables
- El trabajo se está orientando a resultados

¿CÓMO ES LA AGENCIA?

160 Trabajadores, con una distribución casi paritaria

Teletrabajo dirigido al grueso de la plantilla



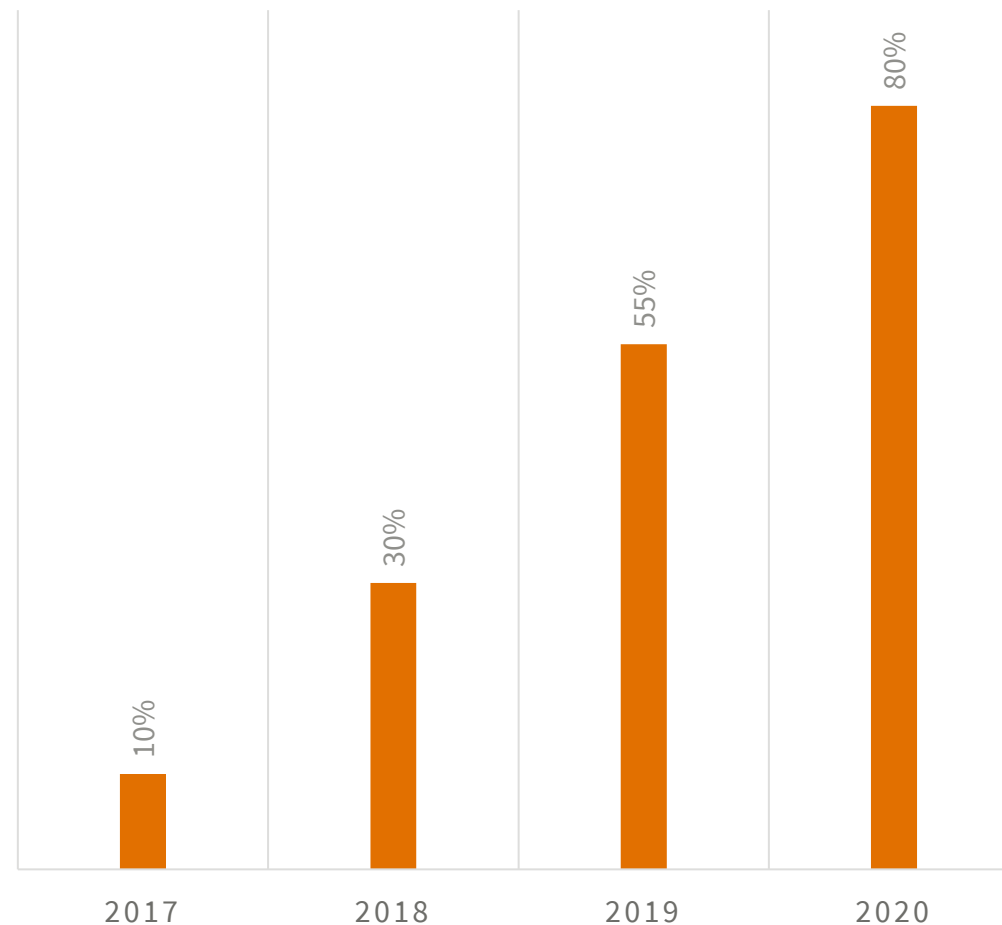
PROGRAMA EN CRECIMIENTO

Cada año se incorpora un 20 % de la plantilla

Se ha concedido el teletrabajo a todo aquel que, cumpliendo los requisitos necesarios, lo ha solicitado.

Se ha llegado a modificar el programa para adaptarlo a la realidad de la Agencia.

EVOLUCIÓN TELETRABAJO

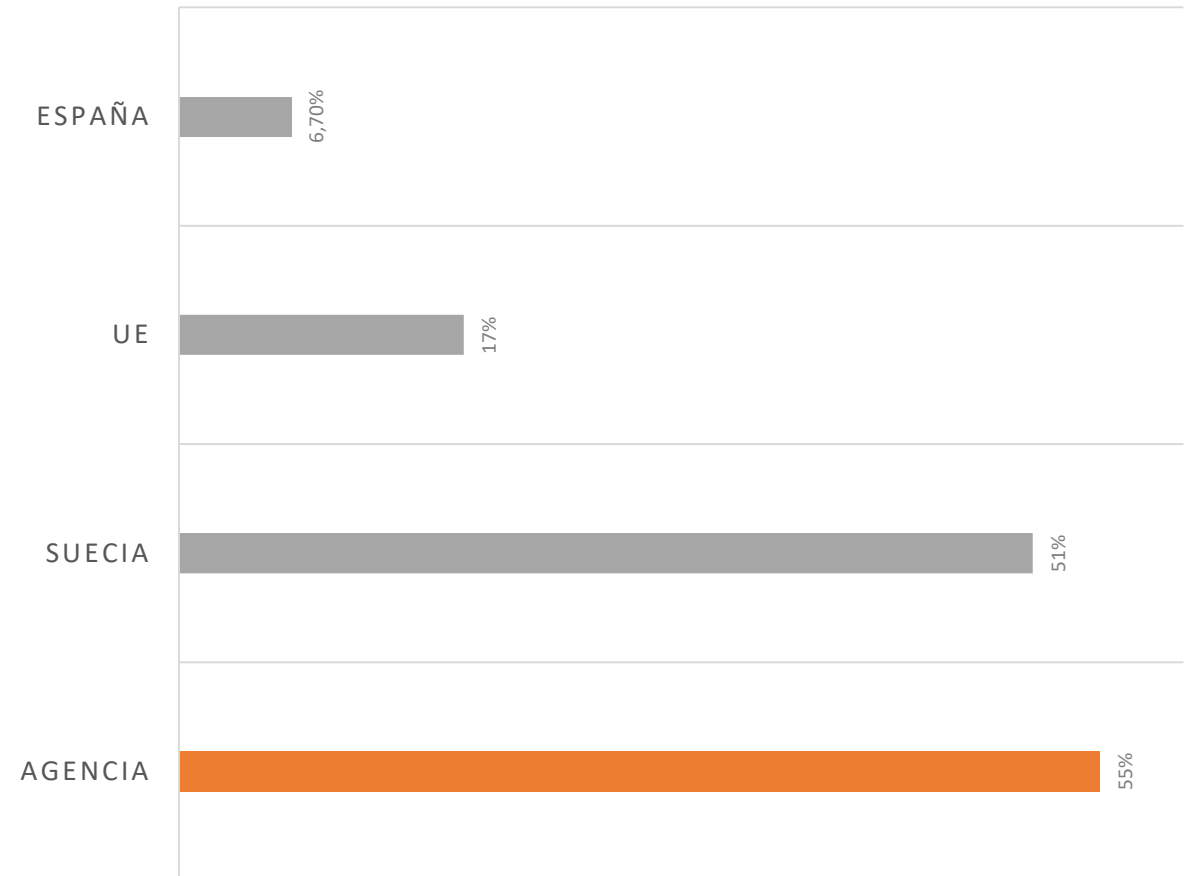


¿EN COMPARACIÓN CON OTROS?

Destaca, en especial en comparación con AA. PP.

Similar al mercado de los países más avanzados de la UE.

PENETRACIÓN TELETRABAJO (DATOS 2019)



PERO ¿CÓMO HEMOS LLEGADO HASTA AQUÍ?

Del Plan Concilia al Plan de Responsabilidad Social



- La Agencia parte de la experiencia piloto y le da continuidad mediante un programa sistemático.
- Consolidamos nuestro compromiso en el Plan de Responsabilidad Social.

2 – IMPLEMENTACIÓN

HACIA EL PROGRAMA SISTEMÁTICO

El acuerdo de teletrabajo contiene los términos particulares



Convocatoria

+



Acuerdo Teletrabajo

+



Anexos

- Riesgos laborales
- Otros

- Todo trabajador ha de firmar un **acuerdo de teletrabajo** con sus condiciones específicas de desempeño.

REQUISITOS MÍNIMOS

Hasta ahora, nadie que los cumpla se ha quedado fuera

1. Situación activa.
2. Al menos 1 año antigüedad AEPD.
3. Espacio y mobiliario adaptado a la legislación de riesgos laborales.
4. Conocimientos informáticos necesarios.



CRITERIOS DE PRELACIÓN

Grupo de trabajo multidisciplinar: Administración + Unidades tramitadoras + Junta de Personal

- Obedecen a los objetivos de conciliación familiar y laboral.



- En caso de empate:

- Quien no compatibilice con un segundo puesto de trabajo.
- Quien no hubiera sido incluido en el programa anterior.
- Por antigüedad en la Agencia.

PUESTOS DE TRABAJO ELEGIBLES

Orientado a puestos con gran autonomía y basados en objetivos

FUNCIONES DE INSPECCIÓN	FUNCIONES DE REGISTRO	FUNCIONES GENERALES
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Inspección de datos	<input type="checkbox"/> Tramitación de comunicaciones de DPD	<input type="checkbox"/> Elaboración de informes
<input type="checkbox"/> Instrucción de expedientes	<input type="checkbox"/> Supervisión de la tramitación	<input type="checkbox"/> Funciones de asesoramiento
<input type="checkbox"/> Supervisión de expedientes		<input type="checkbox"/> Gestión de Sistemas de información
		<input type="checkbox"/> Desarrollo de aplicaciones
		<input type="checkbox"/> Resolución de recursos administrativos
		<input type="checkbox"/> Anonimización y notificación de resoluciones

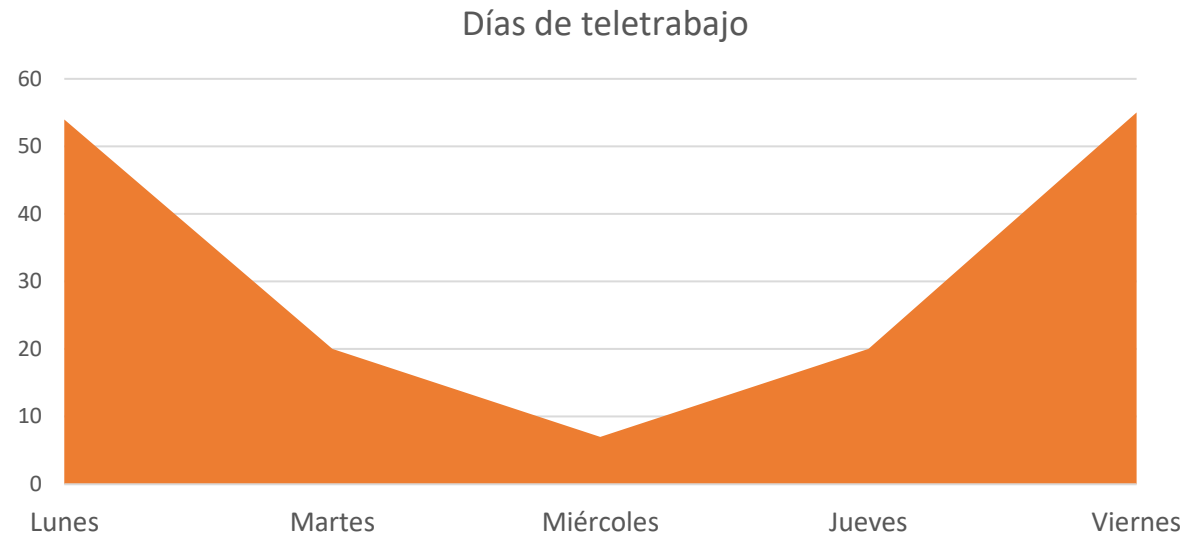
- En general todos, excepto aquellos que requieren de contactos personales frecuentes o atención directa al público.
- Quedan fuera la dirección, el registro general, la atención al ciudadano y las funciones de ordenanzas.
- Esta experiencia ha dotado a la Agencia de un catálogo de más de 100 tareas y 60 indicadores asociados.

3 - RESULTADOS

PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS

Lunes y viernes, en remoto

- Dos días fijos en semana
- Disponibilidad entre las 9 y las 14:30
- Flexible el resto de su jornada.



CONCILIACIÓN laboral, personal y familiar

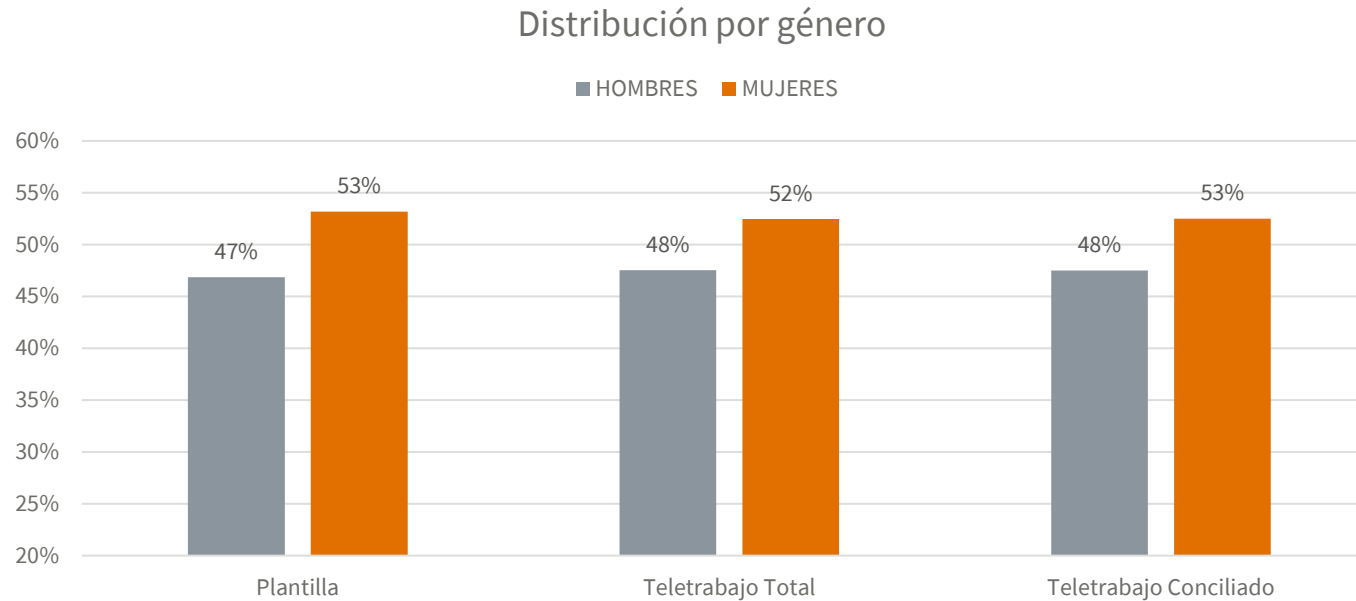
Necesidad real de conciliación y forma de ordenación.



- La distancia a la sede de la Agencia (fuera del anillo central de Madrid) es el motivo más extendido.
- La tercera parte de los teletrabajadores no tienen circunstancias específicas familiares o personales.
- Se configura como una **forma de ordenación del trabajo** en la organización.

CONCILIACIÓN laboral, personal y familiar

Apreciable predominio de la mujer



- Mayor presencia de mujeres por cuestiones de conciliación.
- Unánime percepción de mayor satisfacción entre los trabajadores.

RETENCIÓN, FIDELIZACIÓN Y ATRACCIÓN DE TALENTO

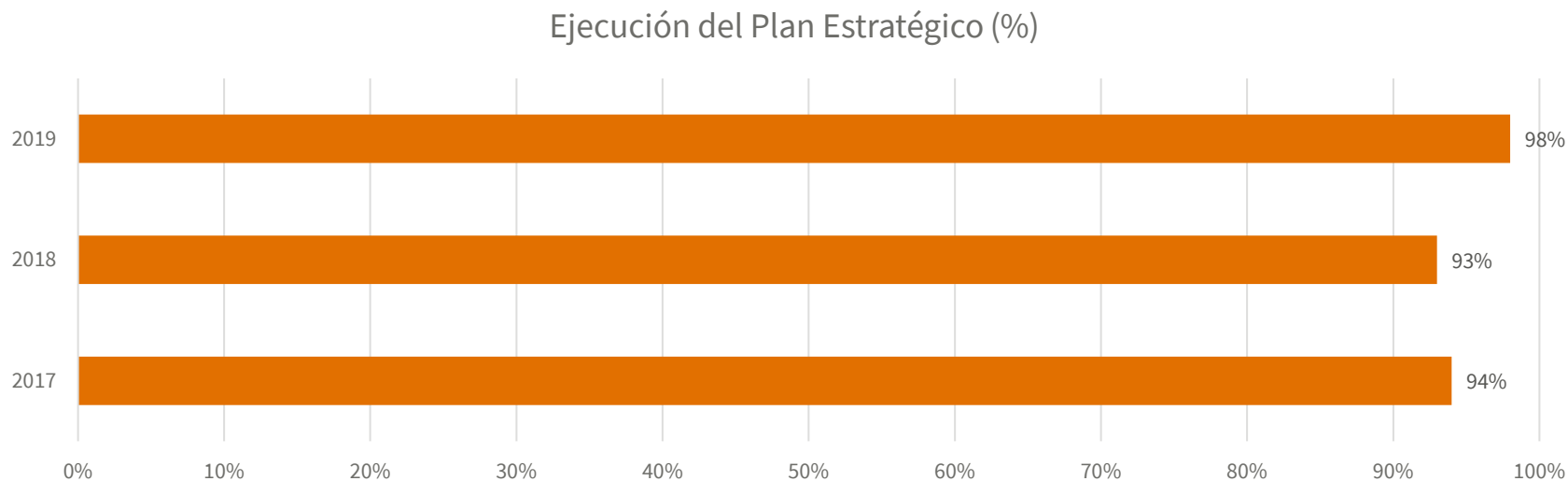
Ningún trabajador con teletrabajo se ha ido voluntariamente



- Los abandonos del personal tienden a reducirse drásticamente.
- El 87 % coincide en señalar al teletrabajo como elemento determinante a la hora de concursar.
- El teletrabajo se ha convertido en un activo para incorporar nuevos trabajadores.

PRODUCTIVIDAD

No se nota un cambio en los resultados (Fuente Productividad por Objetivos Anual)



- Resultados similares en un contexto de cambio normativo con la entrada del RGPD en mayo de 2018.
- La ejecución del Plan Estratégico ha sido prácticamente igual en las últimas anualidades.

PRODUCTIVIDAD

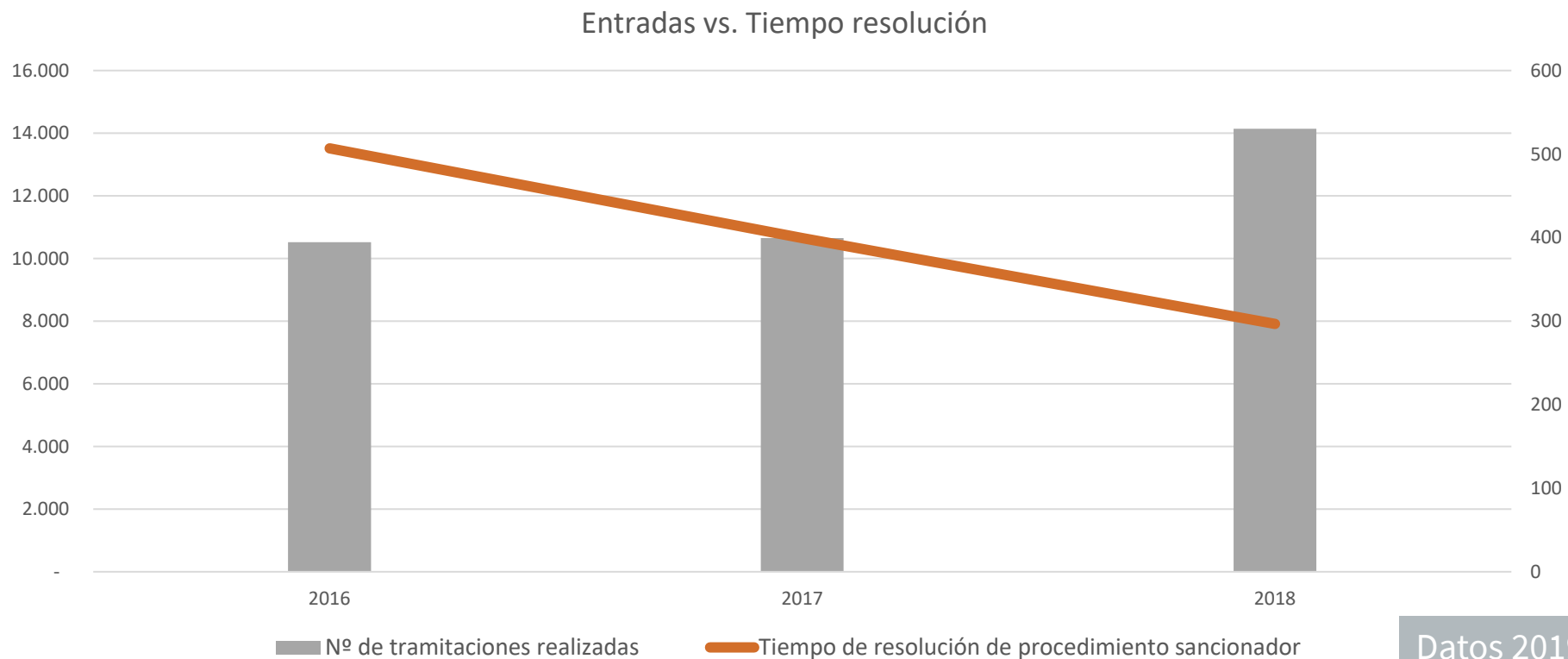
No se nota un cambio en los resultados (Fuente Productividad por Objetivos Anual).



- En 2019, con la mitad de la plantilla teletrabajando, se han resuelto incluso más casos que en el ejercicio anterior.

PRODUCTIVIDAD

Un tercio más de entradas, consiguiendo incluso mejores tiempos de resolución.



PRODUCTIVIDAD

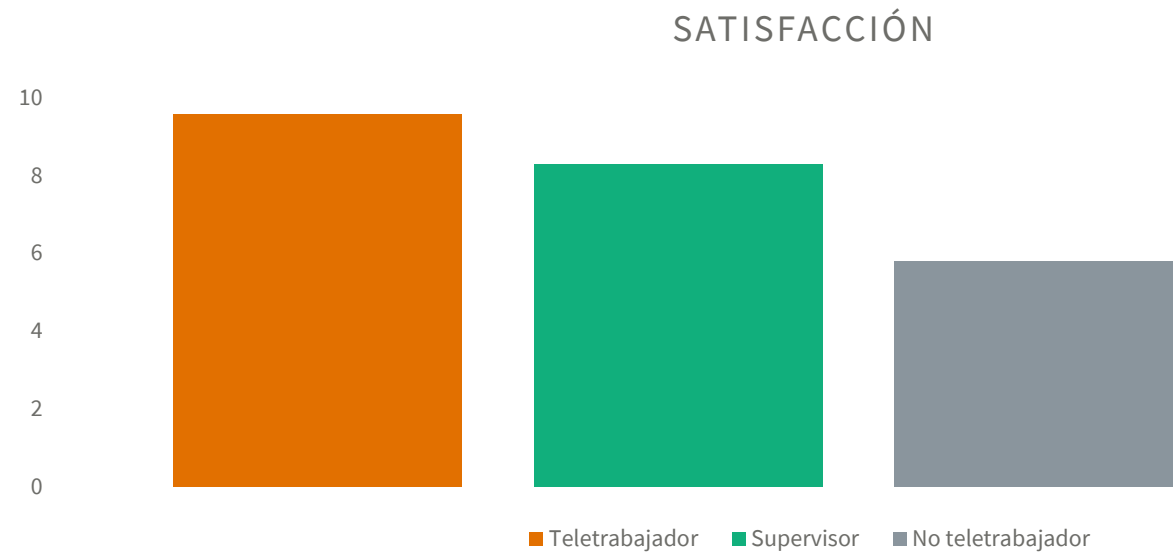
No se nota un cambio en los resultados (Fuente Productividad por Objetivos Anual).



- Se han contestado un 20 % más de consultas de los ciudadanos respecto al año anterior.
- El 77 % de los teletrabajadores no percibe que haya variado su cantidad de trabajo realizado.
- Todos los supervisores coinciden en que no ha supuesto una variación en la carga de trabajo en la unidad.

SATISFACCIÓN

VALORACIÓN GLOBAL POSITIVA



4 - RIESGOS Y SOLUCIONES

MIEDO AL AISLAMIENTO

El teletrabajo se convierte en lo normal

1. Riesgo: desvincularse, desventaja en la promoción, etc.

Solución: combinar con trabajo presencial (40/60)

Más del 93 % de satisfacción en la relación con los supervisores

DIFICULTAD DE COORDINACIÓN

Se requiere un esfuerzo de supervisores y compañeros

1. Riesgo: dificultad de coordinación con el equipo

Solución: concentrar las reuniones de coordinación en días específicos

2. Riesgo: complejidad en áreas de servicios para asegurar la atención presencial

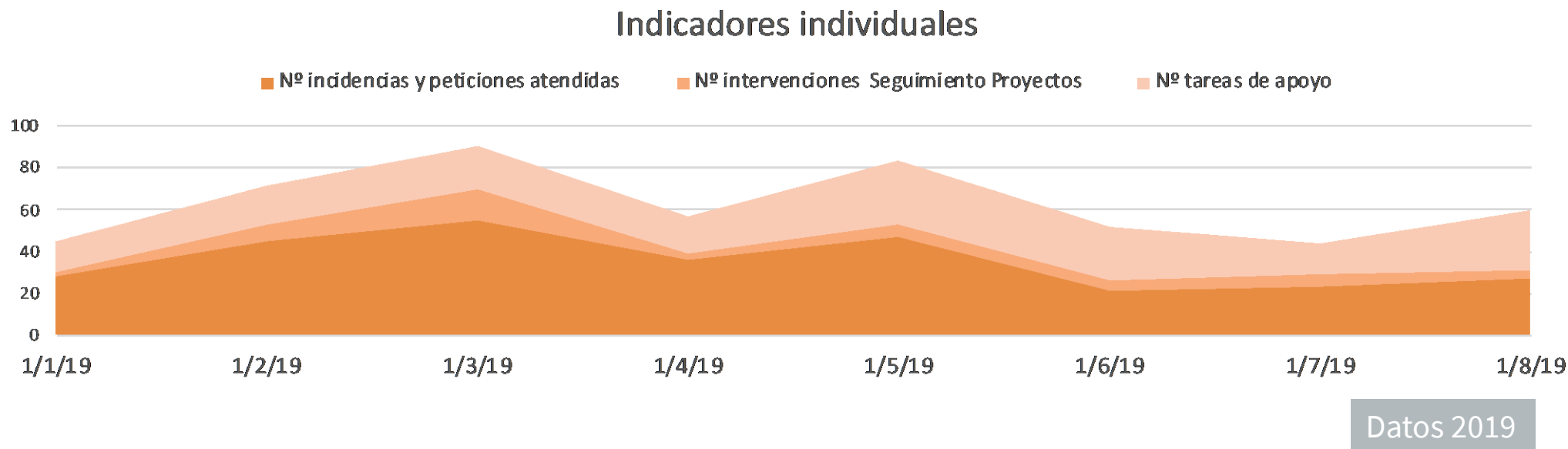
Solución: establecer turnos

3. Riesgo: descontento de aquellos que no pueden acceder al teletrabajo

Solución: pendiente

CONTROL DEL TRABAJO

Una vez puesto en marcha, el equipo trabaja para salvar las barreras, no para dar marcha atrás.

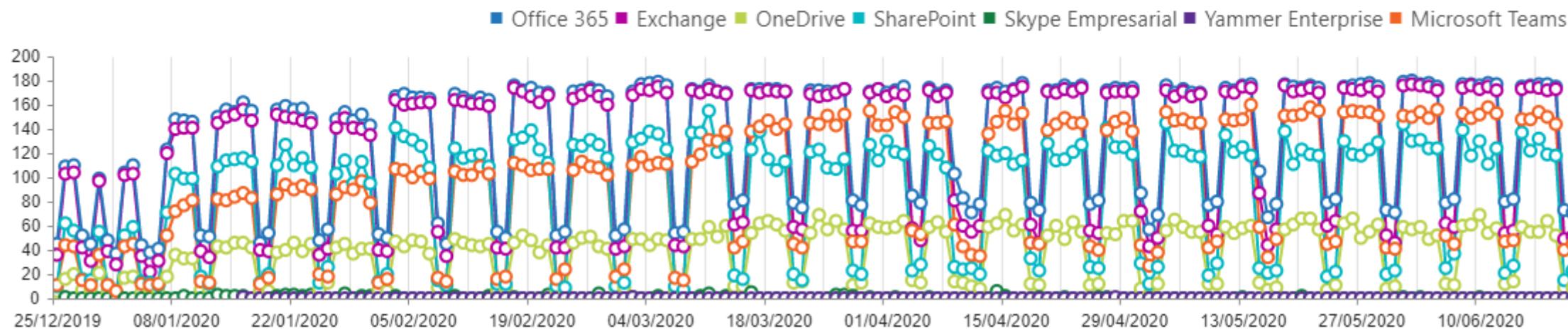


- Pérdida de control visual (relativa)
- Riesgo: asignar la tarea a quien está «aquí»
- Dificultad de coordinar reuniones/formación

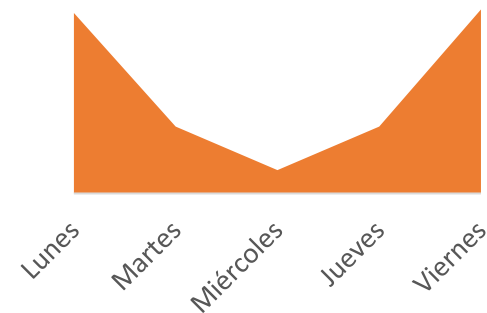
IMPACTO EN LA TAREA Y EQUIPO

No se aprecia una variación los días de teletrabajo vs. días presenciales

Usuarios activos



- Esfuerzo de planificación para supervisores
- Disponibilidad: ágil respuesta de los teletrabajadores
- **Amplia satisfacción > 80 % en teletrabajadores y supervisores**
- Pendiente estudio sobre opinión de no teletrabajadores

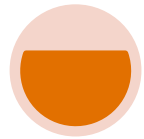


VIABILIDAD TÉCNICA Y COSTE

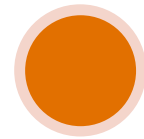
No hay partidas específicas asignadas



Uso de las TIC



Selección austera de equipamiento



Reutilización infraestructura existente

- El trabajo habitual en la Agencia es digital.
- El equipamiento imprescindible es un portátil con una línea de comunicaciones segura, algo ya existente
- La Agencia usa el sistema de contratación centralizada, que proporciona precios muy ajustados.
- El coste directo del programa es muy reducido (aprox. **160 € persona / año**).

LAS TIC COMO HABILITADORES

Hacia el puesto de trabajo digital



- Dotamos a los trabajadores de nuevos espacios de trabajo colaborativos *online* y accesible desde Internet.
 - Parte de una solución de ofimática de uso extendido que integra soluciones como videoconferencia, mensajería y gestión de tareas.
 - Se reduce la curva de aprendizaje y se garantiza la incorporación continua de nuevas funcionalidades.
- Facilita la colaboración en tiempo real con garantías de seguridad y confidencialidad.
- Ofrecen posibilidades de control de la actividad

CONCLUSIONES

1. El Teletrabajo ha demostrado ser un **excelente instrumento de conciliación** que aumenta la satisfacción.
2. Nuestra experiencia, que tomó como base la de otros de la AGE, **se puede exportar** a otros organismos públicos.
3. Oportunidad de **retención y atracción de talento** en contexto de dificultad.
4. Es **necesaria la confianza** que se da en una organización madura.

aepd  agencia
española
protección
datos

