

tele**tr**abajo

ADAPT
www.adapt.it



Ministerio de
Trabajo, Empleo
y Seguridad Social

Experiencia Telecom Argentina

LANCIO DEL PROGRAMMA ITALO ARGENTINO SU **TELELAVORO**
NELL'AMBITO DEI **SERVIZI PUBBLICI DI IMPIEGO**

CONFERENZA INTERNAZIONALE OIL ITALIA, ADAPT
E MINISTERO DEL LAVORO ARGENTINO

GRUPO
TELECOM



Proyecto Teletrabajo: dimensiones y ejes de gestión



Proyección de beneficios sobre el SER SOCIAL

Teletrabajo, en el marco de W&L Balance

La certificación internacional **Work & Life Balance** del European Institute of Social Capital de Alemania, busca incentivar la mejora continua y la gestión responsable del capital humano, permitiendo atraer y fidelizar a sus talentos. La certificación es un instrumento estratégico de management que promoverá la implementación de políticas, programas y acciones tendientes a lograr la conciliación de nuestro capital humano.

Iniciativas por categoría

1. Horario y organización laboral

> Teletrabajo

- > Igualar esquema de licencias DC-FC
- > Día de la Madre flexible
- > Medio Día de Cumpleaños
- > Viernes flexible

2. Políticas de comunicación e información externa

- > Neoportal
- > Blog de Embajadores
- > Revista interna bimestral de Telecom
- > Manual de beneficios y actualizaciones

3. Desarrollo personal

- > Ciclo de Charlas
- > Fortalecimiento de Grupos de Afinidad: Red de Voluntarios
- > Pool de Talentos
- > Programa de Asistencia al Colaborador
- > Promoción de actividades artísticas/ hobbies
- > Reconocimiento a la trayectoria

4. Beneficios económicos

- > Kit Vuelta al cole con Telecom
- > Ayudas económicas para empleados con hijos con discapacidad
- > Préstamos para empleados por emergencia
- > Convenios con Universidades

5. Servicios para las familias

- > Reintegro gastos de guardería
- > Mes del Niño
- > Colonia de vacaciones
- > Cupos especiales para teletrabajo por maternidad
- > Beneficios en agencias de turismo

6. Sistemas de medición y control

- > Tablero de mando
- > Encuesta de clima
- > Encuesta consultora externa
- > Qlikview

7. Iniciativas propias de la empresa

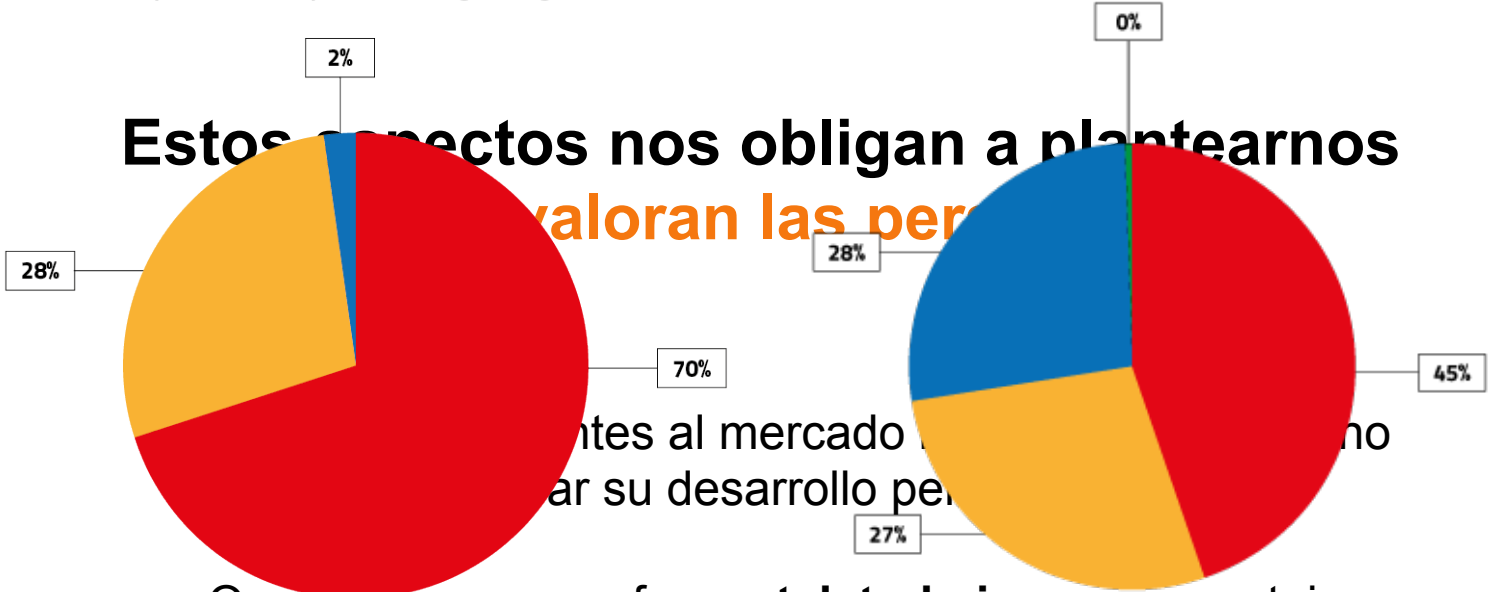
- > Acreditación de saberes técnicos
- > Viernes sin reunión
- > Licencia por paternidad
- > Diversidad e Inclusión



Distribución de colaboradores según rango etario en Telecom

Incorporaciones Grupo Telecom según rango etario

Estos aspectos nos obligan a plantearnos
¿cómo valoran las per...



Que una empresa ofrezca **teletrabajo** es una ventaja comparativa tanto para incorporar como para retener talento

- Entre 18 y 29 años Gen. Y
- Entre 30 y 44 años Gen. X
- Entre 45 y 66 años BBoomers

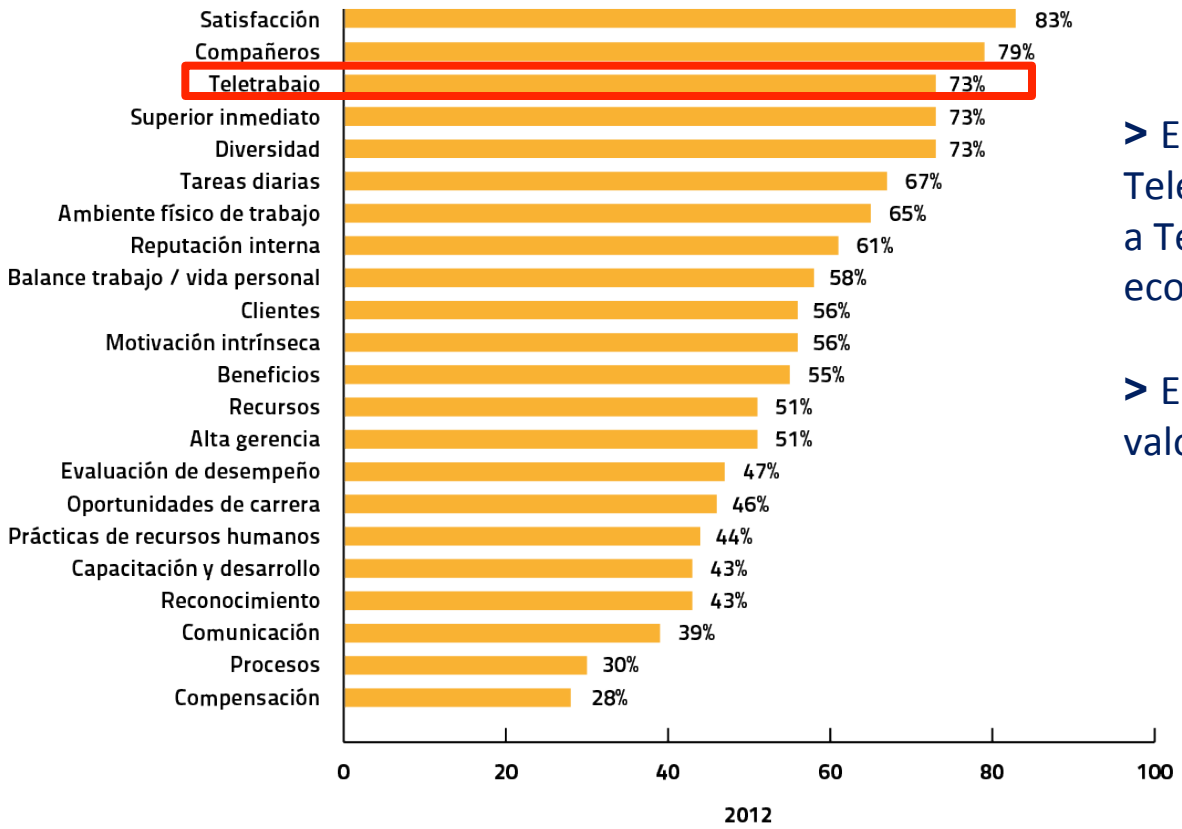
- Entre 18 y 29 años, Gen. Y
- Entre 45 y 65 años, BBoomers
- Entre 30 y 44 años Gen. X
- Más de 65 años, Tradicionalista

Tradicionalistas + de 64 años	Baby Boomers e/ 45 y 65 años	Generación X e/ 30 y 44 años	Generación Y e/ 18 y 29 años
----------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------

Eje Interno: Beneficio al Personal

Los resultados que se muestran aquí indican el porcentaje de los empleados que respondieron Muy de acuerdo o De acuerdo a cada una de las preguntas de la encuesta sobre los factores clave del compromiso.

Encuesta de Engagement 2012
Los impulsores claves del compromiso: Positiva Percepción



> El **80%** de los colaboradores del Grupo Telecom (**+ 8.500 personas**) consideran a Teletrabajo como el beneficio no económico **más relevante**.

> En el caso de Capital Humano, este valor es del **94%** (**casi 200 personas**).



Nuestra historia



> **julio:** definiciones y selección de equipo.

> **agosto:** armado de Activity Plan.

> **octubre:** firma Acta Teletrabajo.

> **1/11:** lanzamiento interno Teletrabajo.

> **2/09:** encuesta de satisfacción.

> **3/10:** Virtual Desktop.

Beneficios:

- > Optimización de espacios por liberación de puestos.
- > Aumento de productividad.
- > Disminución del ausentismo.
- > Turnover: retención y atracción de talento.

Hito: 100 **Hito: 300** **Hito: 600** **Hito: 1000**
 teletrabajadores teletrabajadores teletrabajadores teletrabajadores

Acuerdo Marco

Beneficio al Personal

Imagen Empresaria

Mejora de Procesos

Optimización de Costos

Mantener el foco en la política de beneficios al personal, logrando un retorno de la inversión a partir de mejoras en la eficacia y eficiencia del proceso.

> La selección de los participantes es clave. Responsabilidad, confianza y compromiso, las premisas.

> Definir un perfil del teletrabajador ha sido fundamental en nuestra experiencia.

Para esto, hemos desarrollado un perfilograma de competencias.

> Similar metodología se utilizó con los líderes de grupo.

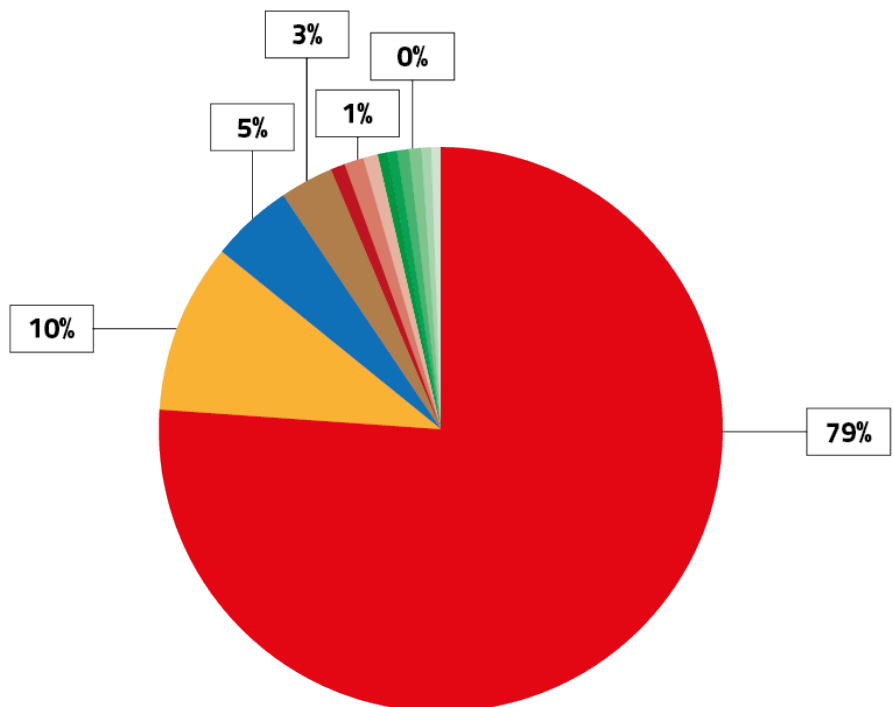
> Análisis multifactorial de la propuesta de postulantes (empresa - empleados - sindicato).

**VOLUNTARIEDAD
Y REVERSIBILIDAD**

Nro	COMPETENCIAS	DIMENSIONES	1	2	3	4
1	<u>Responsabilidad</u> : Asumir las responsabilidades asignadas al cargo enfrentando las decisiones y delegaciones necesarias sin escudarse en superiores o excusas.	Seguridad en sí mismo - Capacidad Resolutiva - Asumir y aceptar errores.				
2	<u>Iniciativa</u> : Ser capaz de proceder solo, de manera efectiva en objetivos específicos y conocidos, sin supervisión y sin que lo guíen. Usar la discreción personal en el ámbito de la propia competencia. Resolver los problemas más obvios de la situación que surja. Mejorar el resultado más allá de lo esperado.	Capacidad de exceder las expectativas - Búsqueda de oportunidades - Autonomía.				
3	<u>Adaptabilidad</u> : Capacidad de adecuar el propio comportamiento a interlocutores y situaciones diferentes, adquirir y aplicar nuevos conocimientos y habilidades para comprender, adaptarse y actuar con prontitud y eficacia en situaciones de cambio o incertidumbre. Supone entender y valorar posturas distintas o puntos de vista encontrados.	Capacidad de aceptar errores y puntos de vista diferentes. Adaptación a situaciones nuevas.				
4	<u>Orientación al Cliente</u> : Capacidad de concentrar esfuerzos y acciones de trabajo para comprender y satisfacer las necesidades del Cliente Interno/Externo.	Relación y actitud hacia el Cliente - Compromiso - Cumplimiento.				
5	<u>Energía Realizativa</u> : Capacidad de mantener una orientación constante a la concreción de Resultados sin desanimarse frente a los obstáculos y haciendo todos los esfuerzos para cumplir con los objetivos de la Empresa.	Dirección al objetivo - Visión de conjunto - Calidad del trabajo.				
6	<u>Análisis y Profundización</u> : Capacidad de afrontar un problema buscando y obteniendo la información necesaria, identificando sus aspectos claves y sus relaciones causales con el fin de evaluarlo y solucionarlo correctamente.	Método para la adquisición de la información - Profundidad del análisis - Solución de problemas complejos.				
7	<u>Programación y Organización</u> : Capacidad de plantear un plan de acción para alcanzar un objetivo definiendo el empleo de los recursos, prioridades, tiempos de realización y modalidades de control.	Desarrollo de Planes - Prioridades - Control.				
8	<u>Valores</u> : Conocimiento de la misión, los Valores y el Código de Conducta-Ética Empresarial.	Actuación en coherencia con Misión, Valores y Código de Conducta-Ética Empresarial.				

Distribución y dispersión de los participantes

Porción de teletrabajadores según área múltiple



14 provincias
21 localidades
+ 1000 personas
13 direcciones
+ 340 áreas

- Capital Federal
- Buenos Aires (BA)
- Mendoza
- Chaco
- Salta
- Buenos Aires (SU)
- Corrientes
- La Rioja
- Córdoba
- Santa Fe
- Entre Ríos
- Tucumán
- Río Negro

Áreas de actividad / Puestos y funciones

> Identifica y agrupa las especialidades existentes en el Grupo Telecom que tienen sus principales actividades estrechamente relacionadas.

> Se identificaron 9 (nueve) áreas de actividad en el Grupo Telecom.

> Existen posiciones de Teletrabajo en el 100% de las áreas de actividad.

> Hay 385 Posiciones, distribuidas en 785 funciones con Teletrabajadores

> Por ejemplo, sobre el área de actividad técnica, existe una posición “referente técnica” que responde a tres funciones: Experto Senior, Referente y Supervisor Líder Mayor.

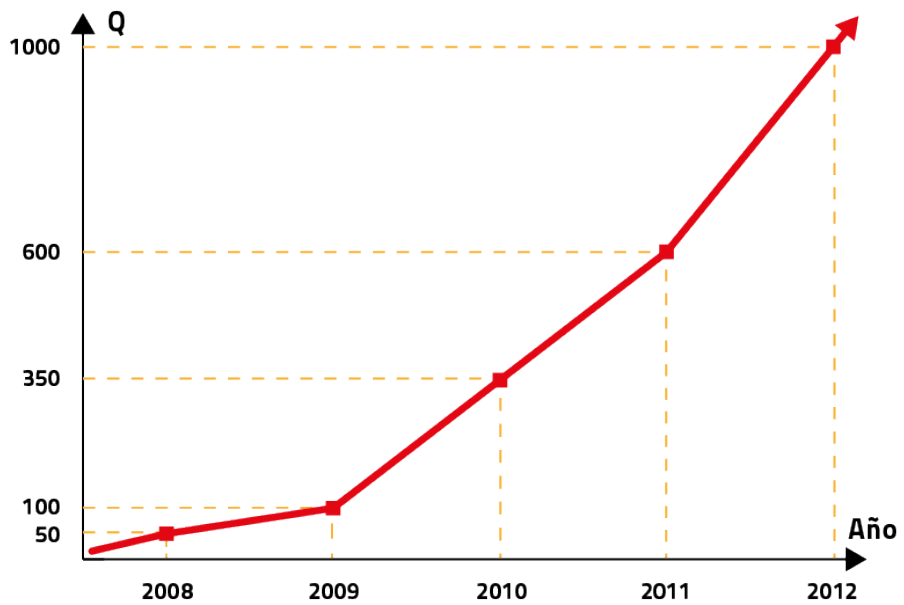
> En la Unidad Móvil, sobre un total de 245 teletrabajadores hay 5 Posiciones principales (sobre un total de 75) que nuclean a 97 casos.

Posición	Cantidad
ANALISTA DE OPERACIONES COMERCIALES	34
ADMINISTRATIVO DE SOPORTE COMERCIAL	19
ANALISTA - GEST DE REDES Y SERV.	13
ANALISTA SENIOR -DESARROLLO DE SISTEMAS	12
ANALISTA - CTAS DE CLIENTES	19

¿Qué significa Teletrabajo para Telecom?

Nuestro Esquema y Proyecciones

Esquema tres días fuera de la oficina por dos en ella



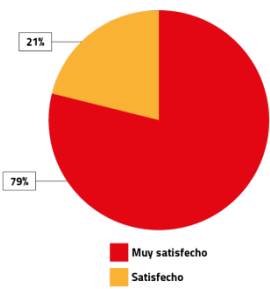
FASE 2

- > Productividad y relación con los sindicatos.
- > Disminución del ausentismo.
- > Turn over: retención y atracción de talento.

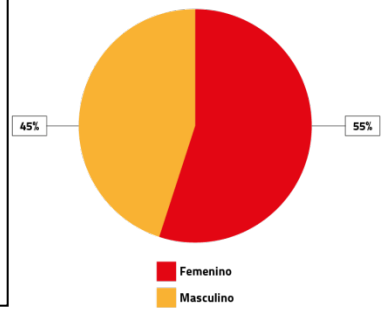
Sobre la base del **Engagemet y confianza** en la herramienta

Evolución del desempeño según teletrabajadores

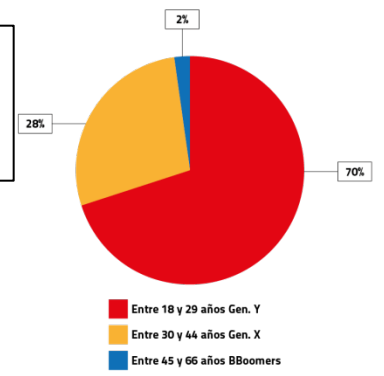
Respondientes según grado de satisfacción



Porcentaje de trabajadores según sexo



Incorporaciones Grupo Telecom según rango etario



Eje Externo: Imagen Empresaria / RSE

Teletrabajo ayuda a disminuir la emisión de gases de efecto invernadero a la atmósfera de Telecom. En 2012, se ahorró la emisión de **538,08 toneladas de CO2** que equivale, por ejemplo, a la emisión requerida para **897 vueltas al mundo en tren**.



Huella de carbono

En abril de 2013, se estimó la huella de carbono de 2 modalidades de trabajo: el trabajador standard y el teletrabajador.

- > Para calcular las mismas se utilizaron 3 variables:
 1. **Transporte - tipo utilizado:** particular - colectivo
 2. **Distancia promedio recorrida por día/trabajador:** 23.04km/día
 3. **Consumo energético:** promedio de las computadoras usadas (PCs, notebooks)

> El cálculo se realizó sobre todos los teletrabajadores activos.

**Ahorro de energía en hardware:
30% por el uso de nuevas tecnologías.**

Incorporación de grupos vulnerados: a partir de Teletrabajo se pudo ofrecer una solución a personas con capacidades diferentes de dentro y fuera de la compañía.

	Promedio	
	Trabajador standard:	Trabajador Teletrabajo:
	750,17 t CO2/año	287,90 t CO2/año

El ahorro de **538,08 t de CO2/año** son:

	Equivalencias	Representa
VUELOS	4.788.912 km recorridos	118 veces ida y vuelta a Japón
CONSUMO ENERGÉTICO	1.281.142.856 kwh	Consumo promedio de los habitantes de Palermo, Caballito, Recoleta, Belgrano, Villa Urquiza y Colegiales en un año.
TREN	35.889.936 km recorridos	897 vueltas al mundo
AUTOMÓVIL	3.120.864 km recorridos	601 veces de Ushuaia a La Quiaca

TELETRABAJO: no es solamente un modo de hacer las cosas

- > Es un beneficio a la persona no solo en cuanto a su relación de trabajo es decir en cuanto al **SER PRODUCTIVO** (ya se ha superado el estigma del rol del trabajo con saco y corbata y siempre en lugares específicos de trabajo) sino fundamentalmente es:
 - > Un FACTOR que se relaciona íntimamente con el **SER SOCIAL** contribuye al **reordenamiento y restablecimiento** de sus vínculos,
 - > Otorga **mayor seguridad de las personas**, y protege su **integridad psicofísica** base del intercambio.
 - > Da **más PRESENCIA** por lo tanto puede invertir más tiempo en relaciones de reciprocidad constitutivas de la identidad personal,
 - > Fortaleciendo la **institucionalidad de la familia** y otras **organizaciones intermedias**,
 - > Devolviendo a la persona el **tiempo asociado a la jornada** de trabajo (preparación, viajes, esperas, etc.),
 - > **Nos acerca a las competencia requeridas** por el nuevo milenio.



Eje Externo: implementaciones y colaboraciones a la fecha

- > Sampler en MTEYSS junto con CISCO.
Implementación de 10 puestos en mayo 2012.
Extensión a 10 más en mayo 2013.
- > Implementación en Núcleo S.A. Paraguay - Personal.
Noviembre de 2012.
- > Protocolo de Implementación en Gobierno de la
Provincia de Buenos Aires.
- > Colaboraciones con Telecom Italia, Gobierno de
Costa Rica, Colombia, DELL, Banco Galicia, Merck,
Adidas, Stenfar SAIC, Pepsico Argentina, PWC,
HSBC, entre otros.



Personal

BA
BUENOS AIRES PROVINCIA

Secretaría General
Subsecretaría para la Modernización del Estado

¿Cómo se construye?

Dentro de la normativa laboral, en su parte más adaptativa y dinámica

El sistema normativo actual es el resultado/ reacción a la Revolución Industrial, con base organizativa Tayloriana. Suponen una sociedad y un mundo que se encuentra cambiando drásticamente.



Normativa laboral general



Ley especial



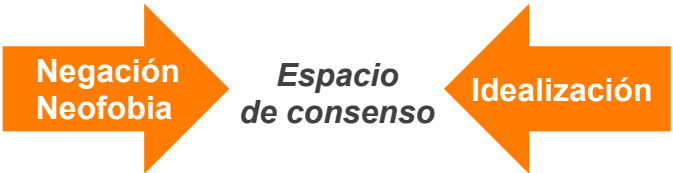
Convenio colectivo

> Adaptabilidad a la realidad de cada actividad.

> Generador de condiciones apropiadas para la producción adecuada.

> Evitar la hiperjuricidad del sistema (ver la realidad a través de la norma).

Es la herramienta del Derecho del Trabajo producida mediante el diálogo social que proporciona los elementos para la puesta en foco de las normas generales a la realidad/necesidad de cada actividad en un contexto determinado.



Acuerdo Marco Teletrabajo

Principales características

- > Reversibilidad (15 días plazo general, más 5 anteriores a FATEL).
- > Exhaustivo análisis de puestos y funciones.
- > Dada la factibilidad del puesto, la libre y voluntaria adhesión al programa.
- > Mantenimiento de las condiciones laborales previas.
- > Provisión de elementos de trabajo y seguridad (escritorio, silla ergonómica, pad mouse, etc)
- > Conectividad suficiente.
- > Equipamiento informático.
- > Libertad sindical.
- > Enfermedad /accidente puede ser comunicado por Correo electrónico.
- > Creación de Comisión Empresa / Entidad Gremial.



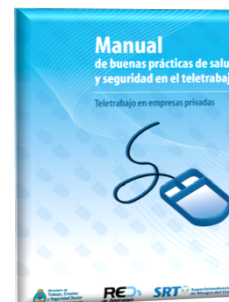


PLAY

> Sobre la base de un programa piloto de la entidad de contralor, generamos **CONFIANZA Y CONCIENCIA (EN EMPLEADOS Y DIRECTIVOS)** de la importancia y trascendencia del proyecto, su factibilidad de realización y sustentabilidad en el tiempo.

> Algunas de nuestras acciones fueron:

- Activa Participación en principales foros y eventos.
- Creación de la RED de Empresas de Teletrabajo, Obtención de la Membresía Fundacional en la misma,
- Miembros Honorarios del OTT (Observatorio Tripartito de Teletrabajo, CELAC 2015 - CEPAL
- Incorporación de las principales entidades gremiales.



Beneficios

- > Mejora la disponibilidad y disposición de los colaboradores, calidad de vida, desempeño,
- > Disminuye el stress en las personas y favorece su situación familiar,
- > Favorece el recruitment y la política de retención/atracción de talentos,
- > Potencia y aumenta la productividad de las personas,
- > Reduce las pérdidas por ausentismo,
- > Reduce los accidentes y la cantidad de días perdidos asociados a enfermedades inculpables, disminuye las consultas médicas,
- > Facilita el desarrollo de COOP (Continuities Operations Plan) y el Disaster Recovery,
- > Facilita la familiarización del personal con nuevas tecnologías que efficientizan los procesos,
- > Favorece la política salarial de la empresa por la reducción de las expensas personales asociadas al trabajo (alimentación, transporte, vestimenta, etc.),
- > Con nuestro esquema garantiza Legislative Compliance y disminuye riesgos laborales colectivos,
- > Contribuye a nuestra imagen corporativa y facilita la aplicación de políticas de diversidad, en especial para segmentos con discapacidad física.

tele**tr**abajo

¡Muchas gracias!