



CERCA DEL CLIENTE

Telefonica

Telefonica Empresas

Ideas para la modernización de la Gestión de RRHH en las AAPP

Víctor Deutsch
Director Asociado
Telefónica Soluciones



CERCA DEL CLIENTE

- Introducción: ideas que expresan la modernidad
- El recurso humano en el Hogar
- El recurso humano en el Puesto de Trabajo
- El recurso humano en el ámbito de la Movilidad
- Soluciones para profesionales de RR.HH.

Telefonica



CERCA DEL CLIENTE

- Introducción: ideas que expresan la modernidad
- El recurso humano en el Hogar
- El recurso humano en el Puesto de Trabajo
- El recurso humano en el ámbito de la Movilidad
- Soluciones para profesionales de RR.HH.

Telefonica



CERCA DEL CLIENTE

Telefonica

Introducción

Ideas que transmiten modernidad

→ “...de nada sirven los argumentos económicos si los individuos, que son, en definitiva, los destinatarios finales de las tecnologías, no estuvieran convencidos de su aplicación y utilidad en los distintos ámbitos de su actuación”

La Sociedad de la Información en España 2003, Telefónica S.A., 2003

→ Estos ámbitos esenciales de actuación son los siguientes:

- Hogar
- Empresa
- Movilidad

Introducción

El hogar digital



CERCA DEL CLIENTE

Telefonica

→ Los cambios que están experimentando las familias favorecen la implantación del hogar digital:

- Necesidad de compaginar tareas domésticas con las laborales
- Incorporación de la mujer al mundo laboral
- Envejecimiento de la población
- Necesidades de ocio, entretenimiento, seguridad

→ El hogar digital es el medio ideal para la creación de servicios como:

- Teleasistencia
- Domótica
- Educación virtual
- Video bajo demanda
- Teleseguridad

Introducción

La empresa



CERCA DEL CLIENTE

→ Las nuevas tecnologías están modificando las AAPP tanto en sus procesos de gestión internos como en sus relaciones con agentes externos

- Empleados
- Proveedores
- Ciudadanos

→ Algunas propuestas que pueden facilitar la implantación de las TICs son las siguientes:

- TIC on demand
- Teletrabajo

Telefonica

Introducción Movilidad



CERCA DEL CLIENTE

→ Las nuevas tecnologías brindan cada vez más posibilidades para acceder a cualquier servicio independientemente de la ubicación del individuo (fuera de su hogar o puesto de trabajo)

- Estancias en centros sin infraestructura desplegada
- Desplazamientos en la calle

→ Una característica de la Sociedad de Información es la posibilidad acceder a la información desde cualquier lugar, utilizando:

- GSM/GPRS
- UMTS
- Wi-Fi

Telefonica

Introducción

Resumen



CERCA DEL CLIENTE

→ En síntesis, sugerimos que cualquier iniciativa para la modernización de la Gestión de RRHH debería partir de la promoción y utilización del modelo de Sociedad de Información, en los tres ámbitos de actuación en los cuáles se desenvuelven sus profesionales:

- Puesto de Trabajo
- El hogar del funcionario o profesional de la Administración
- El centro o medio de transporte en el cual se desempeña un recurso humano durante un desplazamiento

Telefonica



CERCA DEL CLIENTE

→ Introducción: ideas que expresan la modernidad

→ El recurso humano en el Hogar

→ El recurso humano en el Puesto de Trabajo

→ El recurso humano en el ámbito de la Movilidad

→ Soluciones para profesionales de RR.HH.

Telefonica

Telefónica Empresas



CERCA DEL CLIENTE

Telefonica

El recurso humano en el hogar

Balance vida laboral y personal

- Desde hace algunos años los países de la OCDE llevan adelante iniciativas de “work-life balance”, un vehículo para proveer satisfacción en los objetivos personales y profesionales de los empleados.
 - Desde marzo de 2000, la UE recopila datos de iniciativas de WLB en los países miembros para fijar directrices.
 - Desde 2001, la Estrategia Europea de Empleo (Comisión Europea, Informe de Empleo) enfatiza que los estados miembro deben diseñar, implementar y promover iniciativas en favor de la familia, incluyendo la asistencia a menores.

- Las iniciativas de WLB tienden a que las organizaciones públicas y privadas soporten esta “responsabilidad social”, pero también a obtener ventajas competitivas: mayor productividad y motivación.



CERCA DEL CLIENTE

Telefonica

El recurso humano en el hogar Balance vida laboral y personal

→ Las iniciativas de WLB tienen varios efectos en una organización:

- Reclutamiento y retención de los mejores recursos.
- Menores costes de reclutamiento y entrenamiento.
- Mejoras en la productividad (el empleado devuelve en lealtad y dedicación lo que recibe de la organización)
- Mejoras en los indicadores de satisfacción del cliente interno o externo (el Ciudadano)

→ En consecuencia, una idea para la modernización de las AAPP es:

- la implementación de nuevos servicios en los ámbitos de actuación de sus empleados (hogar, empresa, movilidad)
- en particular en relación con el ciudadano
- utilizando últimas tecnologías de la Sociedad de Información
- en un marco integral basado en un programa de WLB.



CERCA DEL CLIENTE

Telefonica

El recurso humano en el hogar

Balance vida laboral y personal

- Brindar a los empleados que lo requieran servicios de asistencia para solucionar problemas familiares comunes:
 - Teleasistencia médica y social para familiares mayores o con enfermedades crónicas (monitorización de constantes vitales, alarmas, recordatorios)
 - Videoconferencia o videovigilancia para el cuidado de niños menores a cargo de familiares o personal contratado
 - Monitorización del hogar (consumo de energía, gas, teléfono)
 - Control remoto de dispositivos de confort medioambiental (calefacción, AA, etc)

- Determinar posiciones de empleo en modo teletrabajo (total o parcial) cuando fuese posible y deseable
 - Herramientas de colaboración
 - Video y webconferencing
 - e-Learning



CERCA DEL CLIENTE

- Introducción: ideas que expresan la modernidad
- El recurso humano en el Hogar
- El recurso humano en el Puesto de Trabajo
- El recurso humano en el ámbito de la Movilidad
- Soluciones para profesionales de RR.HH.

Telefonica



CERCA DEL CLIENTE

Telefonica

El recurso humano en el Puesto de Trabajo Portal del Funcionario / Comunidades

- Ofrecer a los empleados un único punto de acceso (Portal del Funcionario), incluyendo:
 - Contenidos comunes a toda la Organización
 - Contenidos privados del departamento del Empleado
 - Servicio centralizado de espacio de oficinas / salas de reuniones a nivel nacional e internacional
 - Servicio centralizado de organización de viajes y eventos
 - Servicio centralizado de beneficios
 - Oferta turística y de ocio
 - Información sobre planes de pensión
 - Servicios de gestión para empleados (pagos, hacienda, etc)
 - Rendiciones de gastos

El recurso humano en el Puesto de Trabajo

Portal del Funcionario / Comunidades



CERCA DEL CLIENTE

- Fija la estrategia de Gestión del Conocimiento alineada con los objetivos de la AAPP
- Evalúa la consecución de los objetivos de Gestión del Conocimiento
- Promueve la Gestión del Cambio

Comité de Estrategia

Dirección Tecnología

- Implanta y potencia la creación de nuevas Comunidades
- Realiza el seguimiento de las necesidades de Gestión del Conocimiento

¿Cómo se ha implantado?

Definir la estrategia

Comunidades de Práctica

Servir de apoyo

Trabajan en red

- Coordinación de actividades
- Intercambio de conocimiento en el portal
- Innovan, crean y mejoran métodos de trabajo

Portal Comunidad



Reuniones periódicas

- Trabajo en equipo
- Intercambio de experiencias
- Aprovechamiento de sinergias

Telefonica

Telefónica Empresas



CERCA DEL CLIENTE

- Introducción: ideas que expresan la modernidad
- El recurso humano en el Hogar
- El recurso humano en el Puesto de Trabajo
- El recurso humano en el ámbito de la Movilidad
- Soluciones para profesionales de RR.HH.

Telefonica

El recurso humano en el ámbito de la movilidad

Infraestructura básica



CERCA DEL CLIENTE

- Dotar a todo el personal con desplazamiento habitual de dispositivos modernos de movilidad (p.e. Móviles integrados, PDAs), basado en tecnologías GPRS/UMTS con capacidades de:
 - Acceso a Portal del Empleado
 - Lectura de correo electrónico
 - Agenda compartida
 - Aplicaciones corporativas (técnico / comerciales)
 - Comunicaciones de voz y mensajería
 - Acceso a servicios de teleasistencia (si correspondiese)

- Proveer de infraestructura Wi-Fi a todos los edificios de la AA.PP., o donde desarrollen actividad un alto número de empleados de la misma (Ej. Lugares públicos de reunión: estadios, recintos feriales o de espectáculos)

Telefonica

El recurso humano en el ámbito de la movilidad

Soluciones de valor agregado



CERCA DEL CLIENTE

→ Gestión de Recursos y Actividad: sistemas orientados a la gestión de los recursos desde el punto de vista de sus turnos, disponibilidad, vacaciones, etc; recogiendo además la actividad realizada

- Gestión y planificación automática de turnos
- Gestión de indisponibilidades
- Calendario laboral
- Datos individuales y del grupo al que pertenecen
- Estructura jerárquica de la empresa

Telefonica

El recurso humano en el ámbito de la movilidad

Soluciones de valor agregado (2)

→ Ejemplo: Plataforma InstantForce (Telefónica I+D)

- Consta de dos herramientas separadas: gestión de recursos y gestión de actividad
- Múltiples funcionalidades: control y gestión datos personales, planificación de turnos, indisponibilidades, vacaciones, etc
- Alta modularidad; adaptables y configurables a los requisitos de distintos clientes. Permite la personalización del lenguaje de la aplicación mediante configuración.
- Herramientas multiempresa: permite la gestión de recursos y las de sus empresas subcontratadas en distintos niveles
- Desarrollado sobre tecnología de SW Abierto (UNIX – Oracle – Java)
- Plataforma estructurada en módulos funcionales que permite la adecuación a las distintas necesidades

Empleado(s)	Matrícula	D.01	L.02	M.03	X.04	J.05	V.06	S.07	D.08	L.09	M.10	X.11	J.12	V.13	S.14	D.15
ENCARGADOS DE PLANTA INTERN...																
GUILERMO HIERRO	T80432	PAR	PAR	PAR	PAR	PAR	S	S	PAR	PAR	PAR	PAR	PAR	PAR	PAR	S
PABLO REYES	T343211	PAR	PAR	PAR	PAR	PAR	PAR	S	S	PAR	PAR	PAR	PAR	PAR	PAR	S
RICARDO DIAZ	T803454	COM	COM	COM	COM	COM	S	S	COM	COM	COM	COM	COM	COM	COM	S
VICENTE SANCHEZ	T887623	TAR	TAR	TAR	TAR	TAR	S	S	TAR	TAR	TAR	TAR	TAR	TAR	TAR	S
ENCARGADOS DE PLANTA INTERN...																
PEDRO GARCIA	T201020	COM	COM	COM	COM	COM	S	S	COM	COM	COM	COM	COM	COM	COM	S
OPERADORES AUXIL PLTA. INTE...																
PIRE SANCHEZ	T441135	COM	COM	COM	COM	COM	S	S	COM	COM	COM	COM	COM	COM	COM	S
ADMINISTRATIVOS OFIMATICOS 3...																
MARCOS DIAZ	T9001	COM	COM	COM	COM	COM	S	S	COM	COM	COM	COM	COM	COM	COM	S
ENCARGADOS DE MINTO DE EDIF...																
FRANCAVEV DRRR7	T81171	COM	COM	COM	COM	COM	S	S	COM	COM	COM	COM	COM	COM	COM	S

CERCA DEL CLIENTE





CERCA DEL CLIENTE

- Introducción: ideas que expresan la modernidad
- El recurso humano en el Hogar
- El recurso humano en el Puesto de Trabajo
- El recurso humano en el ámbito de la Movilidad
- Soluciones para profesionales de RR.HH.

Telefonica

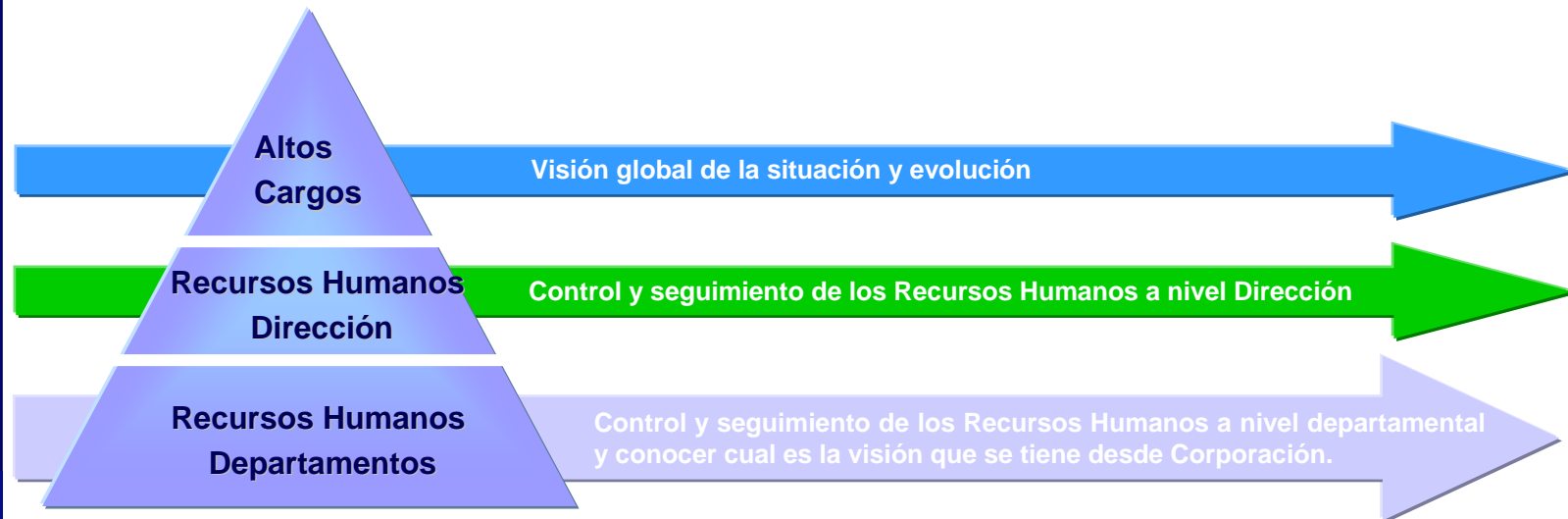
Soluciones para profesionales de RR.HH.

Cuadro de Mando Integral



CERCA DEL CLIENTE

- Es una **herramienta de gestión** que estructura y relaciona la información relevante del negocio, facilitando el seguimiento de los objetivos marcados.
- Orientado a **facilitar la toma de decisiones** estratégicas.
- Engrana la visión Corporativa con la visión de las Líneas de Actividad.
- Integra tres **tipologías de usuarios**, con acceso a distintos niveles de información, en base a diferentes objetivos:



Telefonica



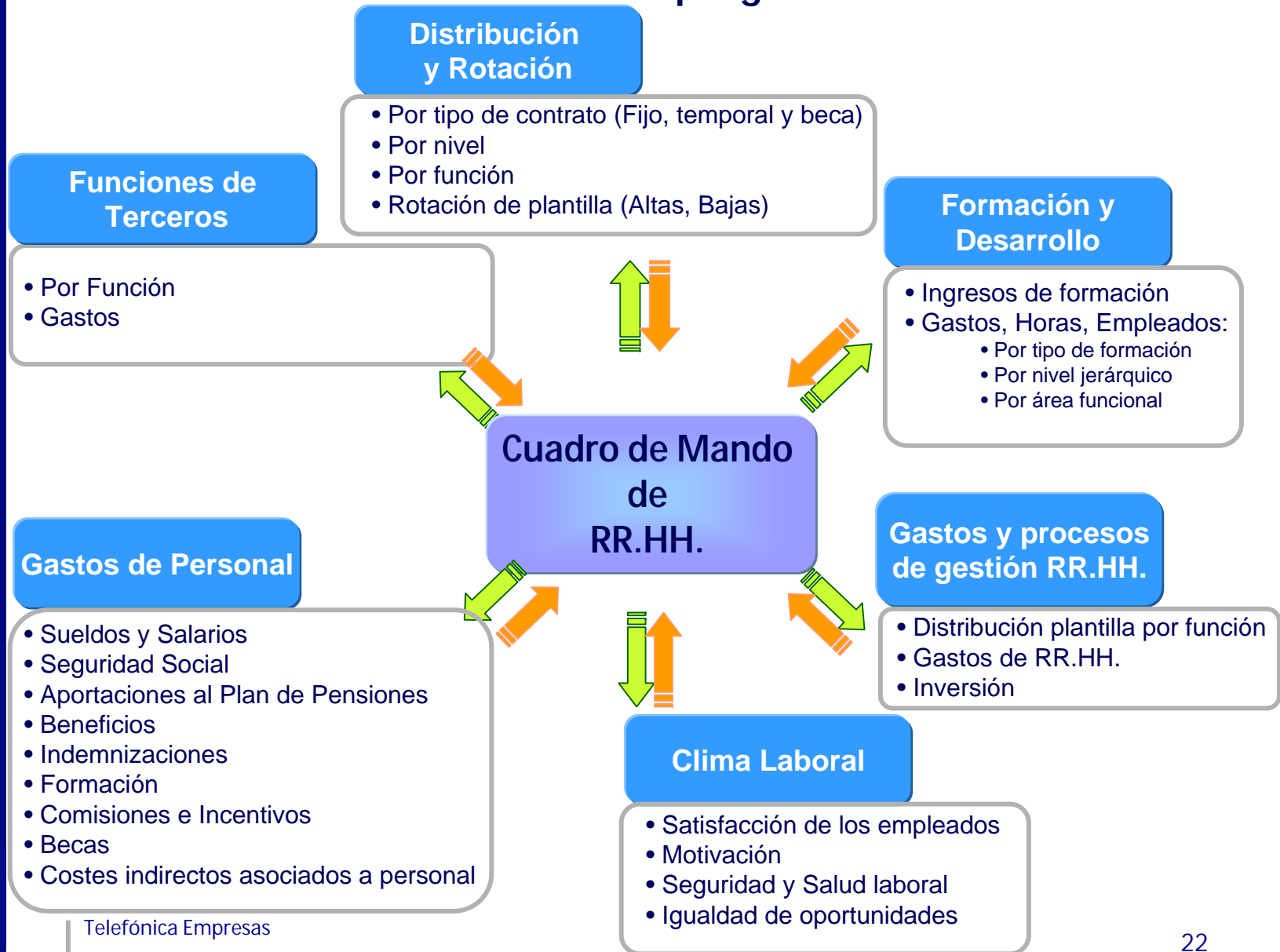
CERCA DEL CLIENTE

Telefonica

Telefónica Empresas

Soluciones para profesionales de RR.HH.

Información que gestiona el CMI de RR.HH.



Telefónica
