

El esfuerzo TIC para mantener los servicios públicos en la Agencia Española de Protección de Datos

Tele, del antiguo griego “lejos”, forma palabras nuevas cuando se acompaña de visión, comunicación y trabajo, por ejemplo, teletrabajo. El teletrabajo, trabajo en remoto, trabajo a distancia o desde casa, es una modalidad en la que el desempeño del puesto se desliga de la presencia física del centro. Lo cual requiere de mucha visión, comunicación y trabajo.



SANTIAGO DÍEZ MARTÍNEZ

Agencia Española
Protección Datos

Las modalidades no presenciales de prestación de servicios, frecuentes en sectores tecnológicos y equipos distribuidos geográficamente, se han visto muy favorecidas por su capacidad para mitigar el impacto de las medidas de distanciamiento físico que se han adoptado recientemente, como respuesta a la situación de emergencia sanitaria generada por el brote epidémico de COVID-19.

Al evitar la exposición a la propagación y al contagio que conlleva cualquier desplazamiento físico, el teletrabajo mitiga el impacto del confinamiento sobre el conjunto del tejido productivo porque permite mantener la actividad.

En estas circunstancias, muchas organizaciones, públicas y privadas, se han visto repentinamente obligadas a poner en marcha, con mucho esfuerzo, medidas equivalentes de trabajo a distancia para poder mantener la prestación de servicios.

En nuestro caso, sin que sirva de receta, la capacidad de respuesta para poner en teletrabajo a toda la organización es fruto de un programa que, durante los tres últimos años, ha ido ampliando progresivamente el porcentaje de participantes, **llegando al 70% en la última convocatoria.**

En mi opinión, el ingrediente fundamental es el apoyo de la Dirección. Sin el impulso de una Dirección que crea en el programa y lo haga suyo, es difícil sortear los problemas que surgen durante la puesta en marcha.

La situación actual nos ofrece una oportunidad para que las organizaciones que, de manera natural e inherente a cualquier tipo

de organización, pública o privada, pudieran tener resistencia hacia este tipo de modalidades no presenciales, puedan tener una experiencia que, de otro modo, no se hubiera planteado.

La modalidad de trabajo a distancia requiere un reajuste en las dinámicas de relación entre el personal y la propia organización del trabajo porque implica mayor confianza, flexibilidad y autonomía.

Por último, las herramientas adecuadas ayudan a favorecer ese cambio necesario en el ambiente de trabajo, en el que las videollamadas sustituyen a los fichajes.

Una organización que quiera poner en marcha un sistema de teletrabajo, además del marco normativo, debe contar con los medios materiales necesarios para trabajar a distancia. Las medidas que a continuación listaremos se han ido ejecutando en un marco temporal de tres años, desde que comenzó el programa con la primera convocatoria de teletrabajo.

En nuestro caso, empezamos adecuando el puesto de trabajo digital con dos acciones que, dejando el teletrabajo al margen, refuerzan la ergonomía y la movilidad del puesto, aumentando la satisfacción y eficacia del personal.

La primera acción, aún en marcha, es la sustitución progresiva de los equipos de sobremesa por equipos portátiles. Tienen un coste similar y la adquisición es rápida, al estar sujetos a contratación centralizada en el acuerdo marco de ordenadores de mesa, portátiles y monitores (AM 02/2016).

La segunda acción es la dotación del puesto de doble pantalla, en el mismo acuerdo marco, y bases de conexión para ordenar los cableados de red, monitores y periféricos.

En tercer lugar, en paralelo y de manera permanente, seguimos reforzando la securización del entorno con medidas en las que, por motivos

obvios, no entraremos y habilitando la conexión segura, en remoto, a la infraestructura de la Agencia a través de una red privada virtual (del inglés, VPN).

“La necesidad de compaginar, a medio o largo plazo, las medidas de distanciamiento preventivo con la prestación de los servicios, está llevando a muchas organizaciones a plantearse soluciones permanentes de teletrabajo. Estas soluciones, además de medios técnicos, requieren de un cambio cultural en las propias dinámicas de relación y de organización del trabajo.”

El sistema de VPN permite al personal acceder a sus recursos y aplicaciones con una capacidad similar a la que observan cuando acceden físicamente desde nuestras dependencias. Durante los primeros días, el incremento del número de usuarios concurrentes puso a prueba el dimensionamiento de este sistema.

En cuarto lugar, la dotación de herramientas de trabajo colaborativo para favorecer la creación de espacios de trabajo, la edición conjunta

y la organización, desde cualquier ubicación, de reuniones, mensajería instantánea y videoconferencia.

El despliegue de estas herramientas se acompañó de un programa intensivo de formación. La formación es fundamental para la adopción de estas herramientas e interiorizar el cambio que suponen en la manera de trabajar, aunque el mayor detonante en su utilización masiva ha sido la decisión de extender, a la vez, el teletrabajo para todos.

Por último, en quinto lugar y apoyando al resto de medidas, está el equipo de la Unidad de Tecnologías de la Información que, a través de su modelo de gestión de las peticiones de servicio, garantiza el soporte y la atención a las propias incidencias que surgen con la operación ordinaria de los servicios y con la operación extraordinaria de hacerlo con todo el personal en remoto, incluyendo la orquestación con terceros en un entorno totalmente deslocalizado.

En conclusión, la necesidad de compaginar, a medio o largo plazo, las medidas de distanciamiento preventivo con la prestación de los servicios, está llevando a muchas organizaciones a plantearse soluciones permanentes de teletrabajo. Estas soluciones, además de medios técnicos, requieren de un cambio cultural en las propias dinámicas de relación y de organización del trabajo.

Ojalá esta experiencia sirva también para mitigar las resistencias internas inherentes a toda organización, pública o privada, hacia este otro tipo de modalidades ya que, desde un punto de vista pragmático, han venido para quedarse. *