

1. SITUACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE TELETRABAJO EN OFICINAS DE EMPLEO Y SU VIABILIDAD.

A partir de la publicación del Decreto 79/2020 de 16 de septiembre del Consejo de Gobierno por el que se regula la modalidad de prestación de servicios en régimen de teletrabajo en la Administración de la Comunidad de Madrid, las oficinas de empleo han realizado los trámites pertinentes para poder optar a prestar los servicios en dicha modalidad:

- Petición de teletrabajo por el Director de la oficina de empleo, al cumplirse los requisitos técnicos y de seguridad para poder solicitar la modalidad de teletrabajo y los fines relacionados con la mejora de la organización, las condiciones de trabajo del personal y los vinculados a la responsabilidad social de la Administración.
- Los trabajadores de las oficinas de empleo, han estado teletrabajando desde el fin del confinamiento hasta el 17 de septiembre de 2021. Disponen de equipos telemáticos (portátil y móvil corporativo) y aplicaciones para desarrollar su trabajo eficientemente
- Se estableció un grupo de trabajo para realizar los planes individuales de teletrabajo en función de los diferentes perfiles y categorías profesionales y la forma de organizar los equipos de teletrabajo. La idea era establecer dos equipos que trabajarían en semanas alternas:
 - Lunes, martes y miércoles un equipo.
 - Jueves y viernes otro equipo.
 - Los miércoles los directores y adjuntos para coincidir y planificar y organizar el trabajo

La situación actual es la vuelta a la presencialidad desde el día 20 de septiembre de 2021 como consecuencia de las instrucciones recibidas desde la Subdirección.

2. SITUACIÓN ACTUAL DESDE LA VUELTA A LA PRESENCIALIDAD EL DÍA 20 DE SEPTIEMBRE:

- En algunas oficinas, hay trabajadores que están realizando las mismas funciones que realizaban desde casa, sin atención al público en salas de reuniones o en espacios diferentes a sus puestos de trabajo estableciendo como dos turnos en el personal: unos realizan solo funciones telemáticas (teléfono y correo) y otros gestionan trabajo técnico y atienden presencialmente las citas de trabajadores y de empresas.

- En otras oficinas también se establecen grupos de trabajo, pero sin desplazarse del puesto de trabajo, en este caso, hay bastante ruido entre teléfonos y llamadas.
- Sin embargo, hay oficinas donde problemas de cobertura impiden poder seguir prestando el mismo servicio al que estaban acostumbrados los usuarios, lo que está generando la presentación de reclamaciones a diario. Al no poder los usuarios acceder al sistema de cita previa de forma telefónica y estar limitada la atención en las Oficinas de Empleo a los usuarios con cita, se están produciendo colas interminables en la puerta de las oficinas de usuarios descontentos y se está colapsando el correo electrónico de las oficinas como vía alternativa a la atención telefónica.
- También hay trabajadores que están haciendo cursos de formación mediante TEAMS y los tienen que realizar en la oficina, con ruidos, poca cobertura cuando podrían realizar el curso en su casa, ya que disponen de medios para poder hacerlo, como así hacen en otros servicios, lo que implica una falta de concentración en el contenido del curso.
- Se han anulado cursos de perfeccionamiento del personal, que ya estaban planificados y convocado al personal, aludiendo a las circunstancias, informándoles que ya no se van a realizar en ningún otro momento, con lo cual se está privando del derecho a formación que es útil para mejorar en su puesto de trabajo y para promocionar.
- Durante la semana del 4 de octubre, se están produciendo situaciones conflictivas en las oficinas de empleo, porque las instrucciones que se han dado consisten en que nadie pueda acceder sin cita a realizar ningún trámite:
 - Información errónea al ciudadano generando incertidumbre y desconcierto, ya que se les dice que tienen que realizar la renovación y se encuentran que la demanda ya ha sido renovada de forma automática
 - La oficina virtual no funciona correctamente por lo que acuden a la oficina, llaman por teléfono (en las oficinas cuyos medios permiten mantener la atención telefónica) o mandan mail solicitando la renovación.
 - Por otra parte, mencionar que, a pesar de la calificación de la oficina como "virtual", el trámite de registro exige la generación de las claves por parte del personal de las Oficinas de Empleo, tras recibirse el mensaje de aviso que llega al correo electrónico de cada oficina. Esto supone una carga de trabajo adicional, que agrava la situación en las oficinas.
 - Se les ofrece la posibilidad de hacerlo por teléfono, pero no es fácil atender a todos los ciudadanos.
 -
 -



- En algunas oficinas se les da la cita cuando acuden y a continuación son atendidos, en otras se les dice que llamen por teléfono para coger cita. No existe una uniformidad.
- Adicionalmente, se está viendo incrementadas el número de inscripciones de demandantes, como consecuencia de que ha pasado a ser requisito para solicitar el Ingreso Mínimo Vital (IMV).

CONSECUENCIAS NEGATIVAS:

- No se cumplen las medidas preventivas establecidas con la Covid-19, en todas las oficinas, al estar presente todo el personal de la oficina junto el público que se atiende.
- Malestar y descontento de los empleados públicos, porque es evidente que realizan funciones que podrían desempeñar en la modalidad de teletrabajo.
- Malestar y descontento del ciudadano en general.
- Estrés y ansiedad en las personas trabajadoras de las Oficinas de Empleo. Enrarecimiento del clima laboral y aumento de la conflictividad entre compañeros de trabajo y por categorías laborales (equipo técnico y administrativo); situación que se complica ante la ausencia de los/as Directores/as en algunas oficinas, que al contrario de los/as trabajadores/as, sí cuentan con teletrabajo. En algunos casos se han producido, además, altercados con los demandantes, que han requerido de intervención policial.

Los riesgos psicosociales laborales son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente. Precisamente, entre los principales riesgos psicosociales se encuentran el estrés laboral y la violencia en el trabajo. En términos generales, constituyen los factores más frecuentes: procesos de comunicación ineficientes; inestabilidad laboral; falta de motivación laboral; ritmo de trabajo; ausencia de autonomía en el trabajo; ambiente de trabajo; presión en el trabajo y cargas de trabajo; ausencia de control en el trabajo; jornadas de trabajo y rotación de turnos excesivas; interferencia en la relación trabajo-familia; estilo de liderazgo y relaciones negativas; la violencia laboral... De entre los aquí mencionados, en las Oficinas de Empleo se están produciendo gran parte de estos riesgos psicosociales, lo que a corto-medio plazo podría provocar un aumento de las bajas por IT en el personal que atiende al demandante en las Oficinas.

- En algunas oficinas, se está dejando de realizar el trabajo técnico, dando prioridad al trabajo de inscripción y renovación. El equipo técnico, ha recibido instrucciones de dejar de prestar el servicio de orientación al demandante de empleo. Ello afecta a los demandantes en general, pero de modo muy particular a los seguimientos de los



- programas con perceptores (RAI, SED), no sólo por tratarse de un requisito para el acceso a cada prestación, sino porque generalmente se trata de colectivos con especiales dificultades de acceso al mercado laboral, sin competencias digitales y/o medios técnicos, así como de habilidades y recursos para la búsqueda activa de empleo (BAE).
- Ruidos de teléfonos y una atención menos personalizada al demandante de empleo y compleja que la que han estado realizando este tiempo de pandemia, porque en algunas oficinas la acústica no es muy buena y además la cobertura de los teléfonos móviles se corta intermitentemente.
- Dificultades, en algunos casos, de conciliar la vida laboral y familiar cuando los menores en edad escolar son enviados a casa por la Dirección del colegio por detectar un positivo en sus aulas, aunque ellos no hayan dado positivo.

Por todos estos aspectos mencionados, la modalidad de teletrabajo combinada con la modalidad presencial ofrece:

- Una oportunidad de mejorar y modernizar los servicios públicos.
- Evitar la estampida del personal hacia otros puestos en donde se permite dicha modalidad.
- Evitar la desigualdad y discriminación entre diferentes servicios de la misma Consejería.
- Mejorar la conciliación de la vida personal y familiar.
- Disminuir el absentismo laboral
- Diferentes formas de gestionar los servicios atendiendo a las características del demandante de empleo.
- Ofrecer un servicio más personalizado al ciudadano y de gestión que facilite los trámites de forma más eficiente.
- Realización de la formación sin interrupciones

PLANTEAMOS INFORMACION:

- ¿Se van a aceptar el teletrabajo en las oficinas de empleo? Y si así ¿Hay alguna fecha prevista?
- ¿Están hechos los PIT del personal de oficina de empleo?
- ¿La autorización del teletrabajo está en curso? Si no lo está ¿Quién la ha paralizado y por qué?
- ¿Si los responsables han solicitado el teletrabajo, es necesario que se solicite el teletrabajo de forma individual?
- ¿Si no se acepta el teletrabajo que argumentos esgrimen?



SOLICITAMOS:

- Retomar el procedimiento para conceder el teletrabajo a los trabajadores que voluntariamente opten por dicha modalidad en las oficinas de empleo
- Replantear la planificación del trabajo en la oficina porque la modalidad de teletrabajo en oficina no responde a los criterios de eficacia y de servicios de calidad al ciudadano
- Realizar los cursos de perfeccionamiento mediante plataforma TEAMS en el domicilio.

3. VACANTES EN LAS OFICINAS DE EMPLEO Y PROGRAMAS

En la mayor parte de las oficinas de empleo hay muchas vacantes y situaciones de incapacidad sin cubrir, de diferentes categorías profesionales:

- Directores de oficina
- Adjuntos de dirección
- TOPIS
- Técnicos superiores y de gestión de empleo
- Administrativos
- Auxiliares administrativos

SOLICITAMOS

- Cubrir las vacantes
- Información sobre los nuevos programas en oficinas de empleo

4. REVISIÓN DEL PLUS DE PRODUCTIVIDAD DEL PLAN DE INNOVACIÓN Y REFUERZO DE OFICINAS DE EMPLEO 2016

En este plan se aprobó un plus denominado de productividad con el objeto al compensar a aquellos que voluntariamente lo solicitasen por una mayor presencia en atención al público.

Este plus, implica para su cobro, la ampliación de la jornada de atención al público. En el 2017, que es cuando finalmente se aprueba dicho plus, la jornada de obligado cumplimiento en la Comunidad de Madrid era de 9:00 a 14:30.

Entonces el plus de productividad implicaba aumentar dicha jornada en media hora de 8.30 a 14:30 con lo cual se cobraba siempre que:

- Se solicitará
- Se ampliará la jornada en media hora es decir de 8:30 a 14:30

- Lo cobra personal interino y personal de la línea administrativa con diferente importes
- El director o responsable de la oficina mensualmente tiene que hacer una memoria del personal que ha cumplido con dicho horario excluyendo IT, permisos y licencias.
- Si se llega un minuto tarde o se sale un minuto antes se excluye el día entero .

SOLICITAMOS:

- Revisión del plus de productividad por los siguientes motivos:
 - o El horario de obligado cumplimiento actualmente ya no es de 9:00 a 14:30 sino de 9:00 a 14:00 en la Comunidad de Madrid, según refleja Acuerdo y Convenio. Esto implica que si antes se abonaba media hora ahora este personal está realizando una hora de más con relación a la jornada de obligado cumplimiento en la Comunidad de Madrid. Por ello, se debería de modificar el plus de productividad en las mismas cuantías y condiciones que el plus de atención al público.

Tanto las consideraciones como las solicitudes que se realizan por CESIT UNION PROFESIONAL en este documento, se encuentran dirigidas al conjunto de los empleados públicos que prestan servicios en las oficinas de empleo, tanto personal funcionario como personal laboral

En Madrid, a 13 de octubre de 2021

La Secretaria de la Sección Sindical de la
Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.



Fdo.- María Luisa Oliver Cabañero