

ACTUACIÓN ORDINARIA PREVISTA EN EL PLAN DE LA IGS (2022-2023)

Área del Plan

A.1. Actuaciones de inspección de carácter ordinario

Identificación de la actuación en el Plan:

AO.7 "Evaluar el impacto del teletrabajo en la administración del Consell"

Objetivo de la actuación:

Diseñar los mecanismos de evaluación, con los que la IGS pueda responder al mandato recogido en el Decreto 49/2021 de evaluar "la repercusión que el servicio prestado en la modalidad de teletrabajo pueda tener en la organización, funcionamiento y prestación de los servicios por parte de las distintas unidades y órganos acogidos a esta modalidad, prestando especial atención a la perspectiva de género".

Naturaleza de la actuación:

Análisis e informe.

Fecha de remisión del informe:

30 de mayo de 2023

Resultados de la actuación:

CONCLUSIONES

Conclusión 1.- En el sistema de indicadores establecido concurren una serie de circunstancias que operan como limitaciones o factores que influyen y dificultan la evaluación, a realizar por la IGS. Entre ellas destacamos:

- Información voluminosa, inconsistente e insuficiente para la medición de los aspectos más relevantes.
- Carencia de objetivos en las unidades y de las personas no teletrabajadoras.
- Dificil diferenciación entre las tareas realizadas en días de teletrabajo o de manera presencial en la oficina, por parte de las personas teletrabajadoras.
- Falta de indicadores de impacto.
- Diferente temporalidad de los distintos programas a evaluar, así como su ámbito que imposibilita realizar un análisis comparativo.

Conclusión 2.- De la muestra analizada relativa a los modelos que han sido cumplimentados por las unidades de la conselleria objeto de la experiencia piloto y de las reuniones mantenidas con las personas responsables de éstas, se aprecian dudas e inconsistencias en la forma de entender y cumplimentar los campos descritos en los anexos del Decreto 49/21, ofreciendo datos que no son homogéneos, lo que impide su explotación estadística.

Conclusión 3. - El hecho de aprobar los compromisos de ejecución junto con el programa de teletrabajo, presenta los siguientes inconvenientes:

- Dificulta las labores de dirección de las personas responsables de las unidades, no pudiendo redistribuir tareas o adaptar los servicios a nuevas necesidades.
- Dificulta las funciones de los servicios de personal a la hora de atender a diferentes situaciones debido a la rigidez que marca el Decreto 49/2021.
- Los compromisos de ejecución recogen tareas que se realizan únicamente en teletrabajo, lo que en ocasiones es difícil de desagregar.

Conclusión 4. – De las entrevistas realizadas se ha constatado que el estilo de dirección de la persona responsable de la unidad es fundamental para determinar si se ha hecho o no un control exhaustivo del teletrabajo, de modo que, en algunos casos, no queda claro si la persona responsable de la unidad realiza una valoración objetiva del cumplimiento o incumplimiento de los compromisos basada en evidencias o sencillamente se basa en la percepción subjetiva del trabajo realizado.

Conclusión 5. – Cuando se establece un compromiso de ejecución, debería exigirse, con carácter general, un porcentaje de cumplimiento del 100%, y en caso de no alcanzarse, se deberá justificar la desviación, en función de la frecuencia comprometida. Cuando estas desviaciones no puedan ser justificadas, se deberán adoptar las acciones correctoras necesarias.

Conclusión 6. – Para la realización de una evaluación adecuada al finalizar cada programa de teletrabajo, no resulta operativo el análisis de la totalidad de la documentación puesta a disposición de la IGS, dada la gran cantidad de datos no sistematizados que se generan en los programas.

Conclusión 7. - De las fichas recogidas en los Anexos II y VI del Decreto 49/2021, se pueden extraer datos de cumplimiento, lo que no resulta adecuado para evaluar la repercusión (el impacto) del teletrabajo que el artículo 25 de dicho Decreto asigna a la IGS. Tampoco es posible realizar ningún análisis comparativo con datos de ejercicios anteriores, ni realizar cuestionarios a personas teletrabajadoras ya que siendo el teletrabajo de carácter voluntario y que la persona teletrabajadora declara que se dan las condiciones idóneas para su realización, debiendo renunciar en caso contrario, entendemos que de la información facilitada no sería posible extraer conclusiones adecuadas al objeto de este informe. La evaluación de la IGS, de acuerdo con el tenor del artículo 25 del Decreto 49/2021, debe centrarse en determinar cómo ha afectado el teletrabajo a la prestación de los servicios, con especial atención a la perspectiva de género, o a aquellos aspectos que se consideren relevantes a los efectos de poder obtener conclusiones y emitir recomendaciones que ayuden a mejorar el sistema establecido en el Decreto.

Conclusión 8. – Los programas de teletrabajo se inician y finalizan en distintos periodos de tiempo, siendo de características muy heterogéneas y suponiendo un solapamiento entre fechas de finalización y por tanto también en la evaluación. Por otra parte, el diferente nivel de agregación de las unidades que forman parte de un programa de teletrabajo, no permite realizar una comparativa entre entidades, al modo de otros informes que realiza esta Inspección General de Servicios (como sería el informe anual de Quejas de la Generalitat) por lo que resulta más eficaz realizar la evaluación parcial del programa o programas de una conselleria o entidad determinada, puesto que es a ésta a quien le interesa, en última instancia, conocer el resultado obtenido en la ejecución de sus programas de teletrabajo.

RECOMENDACIONES

Aunque el destinatario inicial de este informe es la propia Inspección General de Servicios, la competencia para implementar algunas de las recomendaciones corresponde a otros órganos. Es por ello por lo que se les pone en conocimiento a través de la presentación del presente informe en reunión de la Comisión de Control y Seguimiento del Teletrabajo (en adelante Comisión).

Recomendación 1 Dirigida a la IGS: Utilizar los datos que se pueden recoger por parte de los distintos servicios a través de un sistema de muestreo aleatorio requiriendo la cumplimentación de otras fichas y cuestionarios para la recogida de indicadores de impacto.

Recomendación 2 Dirigida a la Comisión: redactar las instrucciones necesarias para que desde las subsecretarías o los órganos responsables de personal de las consellerias y entidades puedan supervisar la cumplimentación de los anexos por parte de todas las unidades en las que se solicite el teletrabajo, aclarando los conceptos y resolviendo las dudas que puedan surgir.

Recomendación 3 Dirigida a la Comisión: los compromisos de ejecución deberían desagregarse de la aprobación del programa de teletrabajo, de manera que pudieran consistir en un compromiso entre la persona responsable de la unidad como responsable final del cumplimiento de los objetivos del

servicio y la persona teletrabajadora, dotando de una mayor flexibilidad al sistema, reforzaría la actividad de dirección en la asignación y distribución de tareas y no dificultaría la actividad de los servicios de personal. Los compromisos de ejecución, y sus modificaciones, serían validados por las Subsecretarías en las Consellerías o, por los órganos de personal, en los organismos autónomos o entidades del sector público instrumental con personal dependiente de función pública.

Recomendación 4 Dirigida a la Comisión: Adoptar las fichas de registro de actividades de las personas teletrabajadoras, en las que se recogerán las evidencias del trabajo realizado, convirtiéndose en una garantía tanto para la persona teletrabajadora como para la persona responsable del seguimiento.

Recomendación 5 Dirigida a la Comisión: Regular de forma clara el procedimiento contradictorio que se habrá de seguir para cada una de las situaciones que plantea el artículo 17 del Decreto 49/2021, de manera que se dé seguridad jurídica a las personas implicadas en el procedimiento.

Recomendación 6 Dirigida a la IGS y a la Comisión: Es necesario contar con datos agregados sobre el cumplimiento global de cada persona teletrabajadora en el periodo de teletrabajo. La persona responsable de cada unidad elaborará una ficha general sobre el porcentaje de cumplimiento medio de cada persona teletrabajadora, que remitirá a su órgano directivo, el cual unificará las fichas de todas las unidades dependientes en una única ficha, y ésta será la que se remitirá a la IGS para su evaluación en el plazo de un mes desde la finalización del programa de teletrabajo.

Recomendación 7 Dirigida a la IGS: Con independencia de los datos cuantitativos recogidos en las fichas anteriores, se requiere la recogida de indicadores de impacto, para cuyo fin desde la Inspección General de Servicios se ha elaborado un cuestionario dirigido a evaluar el impacto interno y externo del teletrabajo. La información que se recopile de los cuestionarios tiene como objetivo suplir la carencia de indicadores de impacto en el programa analizado.

Este cuestionario, deberá ser cumplimentado por las personas responsables de las unidades, por ser responsables del cumplimiento de objetivos, poseen una visión global del trabajo realizado y son quienes mejor pueden valorar si esta forma de organización ha tenido alguna repercusión en la prestación del servicio a lo largo de todo el período de ejecución del programa.

La finalidad del cuestionario es conocer, en opinión de las personas responsables de las unidades, los efectos que el teletrabajo haya podido tener en la prestación de los servicios. Por ello recoge una serie de preguntas sobre distintos aspectos de la organización y sobre el impacto del teletrabajo en el cumplimiento de los objetivos de gestión de cada órgano o unidad administrativa de los que son responsables.

En el cuestionario se realizan distintos tipos de preguntas: algunas preguntas generales para conocer la estructura del servicio y atender a la perspectiva de género, otras sobre el funcionamiento de los servicios, las siguientes sobre cómo consideran que afecta el teletrabajo en la organización y finalmente sobre cómo creen que se está prestando el servicio, donde se incluyen preguntas sobre quejas y recursos recibidos

Recomendación 8 Dirigida a la IGS: La IGS realizará las evaluaciones estableciendo un calendario que permita minimizar el impacto de la temporización que permite el Decreto 49/2021, de manera que los informes de evaluación se realizarán:

- En el último trimestre de 2023 sobre los programas iniciados en 2022 que hayan finalizado
- En el primer trimestre de 2024 sobre los programas iniciados en 2023 y finalizados.”

A partir de entonces, cada primer trimestre de año se realizarán los informes de los programas iniciados y finalizados el año anterior.

Con todo lo anterior, se establece un modelo de informe de evaluación a seguir por parte de la IGS para la evaluación de la repercusión que el servicio prestado en la modalidad de teletrabajo pueda tener en la organización, funcionamiento y prestación de los servicios.