

EL TELETRABAJO EN LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

I CONCEPTOS GENERALES

1. INTRODUCCIÓN
2. DEFINICIÓN
3. OBJETIVOS
4. METODOLOGÍA. ANÁLISIS DEL ENTORNO
5. CONDICIONES DE EMPLEO

II. PUESTA EN MARCHA Y SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA PILOTO

1. DEFINICIÓN
2. IMPLANTACIÓN
3. EVALUACIÓN

Documento aprobado en Mesa Sectorial de PAS en sesión celebrada el día 23 de octubre de 2009.

I CONCEPTOS GENERALES

1. INTRODUCCIÓN

Los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, a lo largo de su articulado, ponen de manifiesto la voluntad institucional de implantación progresiva de los avances tecnológicos en todos los servicios universitarios, y de sus fines cabe resaltar el fomento de la calidad y la excelencia en la globalidad de sus actividades.

El concepto tradicional de administración, caracterizado por la ventanilla y la coincidencia temporal como base de los sistemas de relaciones entre la ciudadanía y el personal de administración, y entre ambos y la propia estructura administrativa, queda superado en la moderna gestión, gracias a las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Al amparo de esta nueva cultura que supone la expansión de las TIC, se ha reconocido el derecho de la ciudadanía a relacionarse con la administración por medios electrónicos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (B.O.E. de 23 de junio) y paralelamente, en su disposición final sexta, la posibilidad de que el personal al servicio de la administración pública se relacione con ella en la prestación del servicio por medios telemáticos, o teletrabajo.

Tal como afirma Manuel Castells en “La era de la información”, este tiempo es “un periodo histórico caracterizado por una revolución tecnológica centrada en las tecnologías digitales de información y comunicación, concomitante, pero no causante, con la emergencia de una estructura social en red, en todos los ámbitos de la actividad humana, y con la interdependencia global de dicha actividad”.

El teletrabajo, sobre el soporte de estas tecnologías, posibilita que el personal de una organización puedan desarrollar total o parcialmente su jornada laboral desde un lugar distinto al de su centro de trabajo. Esta nueva forma de organización de la prestación laboral puede suponer importantes beneficios, tanto para la organización, al exigir la identificación de objetivos y la evaluación del grado de su cumplimiento, como para el propio personal que, al poder desempeñar parcialmente su trabajo desde su domicilio, ven aumentadas sus posibilidades de conciliación del desarrollo profesional con su vida personal y laboral.

Teniendo en cuenta estas ventajas ya son varias las experiencias que se están llevando a cabo en las administraciones públicas nacionales y europeas y cabe destacar en este sentido el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo, firmado el 16 de julio de 2002 en Bruselas, a iniciativa de la Comisión Europea.

La Universidad de Zaragoza desea implantar un programa piloto de teletrabajo para el personal de administración y servicios con la finalidad, entre otras, de favorecer la conciliación y para que una vez concluida esta experiencia, se evalúen los resultados para proceder a una posterior regulación sobre esta forma de organización del trabajo y extender sus conclusiones entre las diferentes unidades y servicios.

Además, la Universidad de Zaragoza y las Organizaciones Sindicales, en reunión celebrada el día 17 de noviembre de 2006, suscribieron el Acuerdo sobre conciliación de la vida personal, familiar y laboral, en el que se reconoce el problema acuciante de nuestro tiempo y los desafíos para compatibilizar el trabajo y la atención a la familia, que implica, entre otros cambios sociales, nuevas formas de organización del trabajo.

Tampoco son desdeñables las medidas que nos orientan a una gestión más sostenible de los recursos y a la consecución de ahorro energético, de transporte y otros consumos derivados de la actividad presencial.

El hecho de que el teletrabajo permita que parte de la jornada se desarrolle desde el propio domicilio y que el mismo esté orientado al cumplimiento de unos objetivos y unas responsabilidades específicas, aconseja que las normas generales sobre jornadas y horarios no sean aplicables a estos supuestos concretos.

2. DEFINICIÓN

Se entiende por 'teletrabajo' toda modalidad de prestación regular de servicios de carácter no presencial, utilizando las tecnologías de la información y comunicación, en virtud de la cual el personal puede desarrollar parte de su jornada laboral desde su propio domicilio, siempre que las necesidades del servicio lo permitan

3. OBJETIVOS

Como objetivos principales de la implantación de un sistema de teletrabajo han de tenerse presentes los que seguidamente se relacionan, sin perjuicio de que puedan ser cumplidos otros de carácter secundario:

- a) Favorecer un mayor grado de conciliación en la vida laboral, familiar y personal, lo que redundará en una mejora de su calidad de vida
- b) Modernizar la gestión de la Universidad de Zaragoza utilizando las nuevas tecnologías de la información y comunicación

- c) Impulsar la adaptación de los procesos universitarios a los cambios tecnológicos implantados en la sociedad y el fomento de prácticas de trabajo sostenibles.
- d) Impulsar la consecución de resultados en el trabajo y no en el control de presencia.
- e) Permitir una mayor flexibilidad horaria y mayor autonomía en la organización de la actividad laboral
- f) Aumentar el compromiso y el nivel de motivación del personal

4. METODOLOGÍA. ANÁLISIS DEL ENTORNO

Sin perjuicio de que en el desarrollo de la propuesta del programa piloto se describan con más detalle algunas acotaciones con relación al teletrabajo, en principio no se considera conveniente establecer limitaciones que limiten su ámbito de aplicación, salvo las que puedan derivarse del contenido mismo de la prestación o del fundamento y objeto del puesto de trabajo, de tal manera que la excepción en su aplicabilidad debería alcanzar exclusivamente a aquellos puestos de trabajo que requieran contactos personales frecuentes o sean de atención directa al público y aquellos otros que en razón de los materiales e instrumentos utilizados en su desarrollo, no sean susceptibles de ejercerse en lugar distinto a los locales de la Universidad de Zaragoza.

Conforme a lo expuesto se ha procedido al análisis del 'Documento de funciones de los puestos' que consta publicado en la dirección

http://www.unizar.es/unidad_calidad/racio/Funciones_completo_2006_v02.pdf

en conexión con la 'Relación de Puestos de Trabajo de la Universidad de Zaragoza' para tratar de sistematizar y agrupar las funciones susceptibles de ser ejercidas en el marco del teletrabajo, procediendo a su tipificación para facilitar la identificación de los puestos y tareas que puedan ser incluidas en el ámbito de esta modalidad de prestación de servicio.

Como resultado de ello pueden determinarse como funciones susceptibles de ser ejercidas en el marco del teletrabajo las siguientes:

- Planificación, programación y organización de actividades en el ámbito de su competencia.
- Realización, revisión y supervisión de informes, estudios, estadísticas y documentación.
- Elaboración de normas internas, instrucciones de funcionamiento y procedimientos de trabajo.
- Elaboración de propuesta de reglamentos, procedimientos y normativas así como de sus modificaciones y adaptaciones.
- Informar de normativa a unidades o áreas dependientes.

- Elaboración de material divulgativo y de difusión e información de las actividades de su competencia.
- Seguimiento del presupuesto asignado al área de su competencia
- Atención de consultas no presenciales.
- Diseño de aplicaciones informáticas.
- Evaluación de sistemas informáticos.
- Supervisión de sistemas susceptible de realización de forma remota.
- Adaptación de la información al uso de las nuevas tecnologías de la información.
- Diseño y mantenimiento de páginas web.
- Seguimiento y control de sistemas de gestión de presencia.
- Actualizar la información de los diversos elementos, dispositivos y software de su competencia.
- Grabación de datos en aplicaciones informáticas.
- Diseño y creación de prototipos, instrumentos, componentes y herramientas de trabajo.
- Presupuestar y realizar valoraciones económicas de trabajos para su posterior facturación.
- Cualquier otra función que, en virtud de los medios requeridos para su desarrollo y conforme a criterios de periodicidad u oportunidad, pueda ser ejercida de forma autónoma y no presencial, previo acuerdo con las organizaciones sindicales.

5. CONDICIONES DEL EMPLEO

Aunque, como se ha señalado, no se cree conveniente limitar en exceso las posibilidades del teletrabajo, sí que se juzga necesario establecer los requisitos a continuación relacionados que deben ser cumplidos por los interesados para que puedan acogerse a esta modalidad de prestación de trabajo:

- o Carácter voluntario.
- o Poseer al menos dos años de antigüedad al servicio de la administración Universitaria.
- o Estar tipificadas las funciones a desarrollar en su puesto de trabajo dentro del catálogo establecido.
- o Llevar a cabo en régimen de teletrabajo un máximo del cincuenta por ciento de la jornada laboral.
- o Realización y superación de la formación que se determine necesaria para el desarrollo normalizado del teletrabajo
- o Sometimiento al sistema de control y evaluación que sea reglamentado.

Por su parte, la Universidad de Zaragoza debe garantizar el permanente respeto a la igualdad de derechos entre todo el personal, sin que pueda haber discriminación por causa de la modalidad de prestación del trabajo.

El programa de teletrabajo debe estar abierto a todo el personal susceptible de poder realizarlo, con independencia de su nivel de complemento de destino y la participación en este programa no comportará ninguna disminución de las retribuciones, ni podrá ir en detrimento de las oportunidades de formación, acción social, promoción profesional ni ninguno de los derechos del personal al servicio de esta administración.

Este personal tendrá el mismo acceso a la formación y a las oportunidades de desarrollo de la carrera profesional y estarán sujetos a las mismas políticas de evaluación que el resto del personal.

La Universidad será responsable de tomar las medidas que se imponen especialmente en lo referente al software, para garantizar la protección de los datos utilizados y procesados.

La Universidad deberá informar de toda la legislación o normativa referente a la protección de datos y es responsabilidad del personal el cumplimiento de estas normas.

La Universidad deberá informar al personal sobre las limitaciones en la utilización del equipo o de herramientas informáticas tales como Internet y las sanciones si las hubiera en caso de incumplimiento.

También habrán de ser adoptadas las medidas oportunas para proteger el derecho a la intimidad del personal acogido a esta forma de prestación del servicio. La Universidad respetará, en todo momento, su vida privada y en caso de instalar cualquier sistema de control, éste debe ser proporcional al objetivo perseguido.

La Universidad es responsable de la protección y de la seguridad profesional conforme a la normativa vigente y deberá informar al personal de la política en materia de salud y seguridad en el trabajo.

La Unidad de Prevención de Riesgos Laborales elaborará un documento sobre "Prevención de riesgos laborales del personal de administración y servicios que participe en programas de teletrabajo" que recogerá los requisitos que deben cumplirse y las actuaciones que deben realizarse.

El personal interesado en el teletrabajo deberá declarar que cumple con los requisitos de salud y de seguridad profesional.

Asimismo tendrá derecho a solicitar una visita de inspección de los técnicos de prevención del lugar donde se va a realizar el teletrabajo.

II. PUESTA EN MARCHA Y SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA PILOTO

1. DEFINICIÓN

Para intentar asegurar una implantación realista, adecuada y con garantías de funcionamiento de esta nueva forma de organización del trabajo, la Universidad de Zaragoza pondrá en marcha un programa piloto.

El programa piloto se implantará en el Servicio de Informática y Comunicaciones entre aquellas personas que voluntariamente lo soliciten y cumplan con los requisitos que se determinen en este documento y en el diseño de la experiencia que elabore, a tal efecto, el equipo coordinador.

El programa piloto deberá contemplar, al menos, los siguientes extremos:

A) Designación del equipo coordinador

Designado por la Gerencia, ha de atender aspectos relacionados con las comunicaciones, tecnologías, relaciones laborales y prevención de riesgos, con las funciones específicas de:

- diseñar las líneas básicas del programa y su impulso y coordinación
- redacción del programa
- establecimiento de las fases y tiempos de implantación
- propuesta de participantes
- solucionar los problemas que puedan surgir en la implantación del Programa y durante su realización
- realización del seguimiento y evaluación de sus resultados.

Formará parte del equipo coordinador un representante de la parte social, designado por la Junta de Persona del PAS, que actuará con voz y sin voto.

Al equipo coordinador se le unirán, una vez que se implante el Programa, los supervisores que designen las Áreas participantes en la experiencia. Los supervisores serán las personas que coordinen y supervisen el trabajo de este personal y se recomienda que sean los superiores jerárquicos inmediatos. Además de ayudar a la planificación del trabajo, el supervisor jugará un papel importante facilitando la resolución de dudas o conflictos y evaluando la consecución de los objetivos marcados.

B) Definición de las líneas básicas del programa piloto

Las líneas básicas del programa piloto, diseñadas en una memoria de implantación por el equipo coordinador, definirán su alcance y contenido y en concreto:

- Los objetivos, tanto generales definidos como base del teletrabajo, como los adicionales derivados de la estructura del área en la que sea implantado el programa
- La duración del programa en tiempo suficiente para extraer conclusiones válidas. Se recomienda entre un mínimo de tres y máximo de seis meses.
- La extensión del programa, concretando el número de participantes, los puestos de trabajos designados y la distribución del tiempo de prestación de servicio en régimen de teletrabajo. Se recomienda un máximo del cincuenta por ciento de las horas de prestación en cómputo semanal.
- Los puestos de trabajo que se incluirán en el programa piloto se fijarán atendiendo a la naturaleza de sus funciones, de forma que las mismas puedan desarrollarse parcialmente de manera no presencial. En todo caso, no podrán ser incluidos aquellos puestos de trabajo que requieran para su adecuado desempeño contactos personales frecuentes o atención directa al público.
- En este primer programa piloto se recomienda seleccionar un número de personas que pueda considerarse significativo para extrapolar las conclusiones del Programa Piloto a otras Unidades o Áreas.
- El programa debe establecer las necesidades técnicas que dependerán directamente de las necesidades del trabajo, por lo que no se debe establecer patrones técnicos rígidos que dificulten la fluidez en el desempeño del trabajo. Es necesario tener en cuenta las necesidades específicas de cada Área, intentando ajustar las utilidades a la máxima sencillez y practicidad.
- Si el personal utiliza sus propios medios, la Universidad le dotará de un servicio adecuado de apoyo técnico. Se estudiarán aquellos casos en que la Universidad deba facilitar, instalar y mantener los equipamientos necesarios para poder llevar a cabo el teletrabajo. En todo caso, se pactará individualmente una u otra situación antes de comenzar la prestación de servicios.
- La Universidad tendrá la responsabilidad del apoyo técnico y en todo lo referente a los costes ligados a la pérdida y a los desperfectos de los equipos de su propiedad y de los datos utilizados.

- El personal cuidará los equipamientos que se le puedan confiar y no recogerá ni difundirá material ilícito.
- El procedimiento de selección, con sus criterios y prioridades y los objetivos generales incluido el órgano que lo llevará a cabo. El contenido mínimo que debe contemplar dicho procedimiento es:
 - La voluntariedad de los candidatos, como requisito esencial
 - La igualdad en el acceso al procedimiento de selección
 - Los criterios de prioridad que se utilizarán para la designación.
- Para facilitar la selección de los participantes se recomienda la preparación de un cuestionario que será cumplimentado por los interesados junto a la solicitud de participación en el programa
- El coste del Programa de teletrabajo debe ser mínimo y para poder llevarlo a cabo será imprescindible evaluar previamente los posibles gastos que pudieran presentarse. Por ello se recomienda confeccionar un presupuesto del Programa. Los factores principales a tener en cuenta son los requerimientos técnicos y estructurales.
- Los órganos y criterios de control de las tareas que se desarrollan en régimen de teletrabajo, atendiendo de forma prioritaria al cumplimiento de objetivos, aunque sin menoscabo de la utilización de los medios telemáticos como instrumento adicional de control
- El programa que se diseñe hará referencia a los criterios de control de las tareas desarrolladas mediante el teletrabajo, que serán fijados por los responsables de las Áreas, encomendando a los supervisores su seguimiento.
- Los medios de uso remoto pueden servir como instrumento de comprobación de tiempos y volumen de trabajo, aunque es recomendable que el control se realice atendiendo al cumplimiento de objetivos.
- El equipo coordinador evaluará los resultados del programa y el sistema por el que ha de llevarse a cabo. Se recomienda la realización de encuestas de satisfacción entre el personal y los responsables de la supervisión y control
- El cuestionario dirigido al personal deberá recoger aspectos tales como valoración global de la experiencia, grado de mejora experimentada en lo referente a su vida laboral y personal, ... y en general aquellas consideraciones relacionadas con los objetivos definidos en el programa piloto.
- El cuestionario a cumplimentar por los supervisores, explorará aspectos relativos a la valoración del trabajo realizado, adaptación del Área y del personal a los periodos no presenciales, funcionamiento de los medios

técnicos, y en general aquellos aspectos relacionados con los objetivos definidos en el programa piloto.

- Además de la utilización de los cuestionarios se recomienda programar reuniones periódicas del equipo coordinador, tanto con el personal como con los supervisores, para comprobar la marcha del programa e introducir aquellas modificaciones que se considere oportuno.
- El programa piloto determinará en cada caso, la jornada y horario aplicable al personal que participa en el mismo.

C) Aprobación del programa piloto

Corresponderá a la Gerencia, previo acuerdo con la representación sindical, la aprobación del programa piloto que haya sido elaborado por el equipo coordinador, conforme a las líneas básicas anteriormente descritas.

2. IMPLANTACIÓN

A.- Información al personal y las unidades

Se considera fundamental informar de este proceso a toda la comunidad universitaria y en mayor medida a los intervinientes y responsables de las áreas o unidades cuya colaboración y participación en el ejercicio de las labores de supervisión se estima imprescindible

B.- Selección del personal

La selección habrá de realizarse conforme a los criterios definidos en la memoria de implantación y por los órganos que en ella hayan sido determinados

C.- Formación de los participantes

Tanto el personal como los responsables de área o unidad que hayan de ejercer la supervisión, recibirán formación adecuada, suficiente y con la debida especificidad, respecto a las herramientas con las que van a desarrollarse las tareas en régimen de teletrabajo.

D.- Puesta en marcha del programa

A lo largo de la efectiva andadura del programa piloto es precisa la disponibilidad permanente del equipo coordinador para prestar el apoyo preciso en caso necesario y resolver dudas e incidencias, así como garantizar un sistema de mantenimiento y conservación de los medios técnicos.

3. EVALUACIÓN

Finalizado el tiempo previsto de realización del programa, deberán evaluarse los resultados obtenidos con relación a los objetivos previamente marcados según sistemas de apreciación de rendimiento y control previstos en la memoria del programa, del mismo modo que las incidencias surgidas y las opiniones y propuestas de mejora que hayan sido manifestadas en cualquiera de los ámbitos en los que se ha desarrollado la experiencia y las deducidas de las encuestas de opinión sugeridas como método complementario de evaluación.

Una vez concluida la experiencia del programa piloto que se ha diseñado en este documento, y de acuerdo con los resultados de la evaluación que se realice, se estudiará y elaborará una regulación general de esta forma de organización del trabajo para que pueda hacerse extensiva a otros colectivos del PAS en la Universidad de Zaragoza.

Zaragoza a 23 de octubre de 2009
LA GERENTE

Fdo.: Rosa Cisneros Larrodé