

ACTUACIÓ ORDINÀRIA PREVISTA EN EL PLA DE LA IGS (2022-2023)

Àrea del Pla

A.1. Actuacions d'inspecció de caràcter ordinari

Identificació de l' actuació en el Pla:

AO.7 "Avaluar l'impacte del teletreball en l'administració del Consell"

Objectiu de l' actuació:

Dissenyar els mecanismes d'avaluació, amb els quals la IGS pugua respondre al mandat recollit en el Decret 49/2021 d'avaluar "la repercussió que el servei prestat en la modalitat de teletreball pugua tenir en l'organització, funcionament i prestació dels serveis per part de les diferents unitats i òrgans acollits a aquesta modalitat, prestant especial atenció a la perspectiva de gènere".

Naturalesa de la actuació:

Anàlisi i informe.

Data de remissió de l' informe:

30 de maig de 2023

Resultats de l' actuació:

CONCLUSIONS

Conclusió 1.- En el sistema d' indicadors establert concorren una sèrie de circumstàncies que operen com a limitacions o factors que influeixen i dificulten l'avaluació, a realitzar per la IGS. Entre elles destaquem:

- Informació voluminosa, inconsistent i insuficient per al mesurament dels aspectes més rellevants.
- Manca d' objectius en les unitats i de les persones no teletreballadores.
- Difícil diferenciació entre les tasques realitzades en dies de teletreball o de manera presencial a l'oficina, per part de les persones teletreballadores.
- Manca d' indicadors d' impacte.
- Diferent temporalitat dels diferents programes a avaluar, així com el seu àmbit que impossibilita realitzar una anàlisi comparativa.

Conclusió 2.- De la mostra analitzada relativa als models que han estat emplenats per les unitats de la conselleria objecte de l'experiència pilot i de les reunions mantingudes amb les persones responsables d'aquestes, s'aprecien dubtes i inconsistències en la forma d'entendre i emplenar els camps descrits en els annexos del Decret 49/21, oferint dades que no són homogenis, que impedeix la seua explotació estadística.

Conclusió 3. - El fet d' aprovar els compromisos d' execució juntament amb el programa de teletreball, presenta els inconvenients següents:

- Dificulta les tasques de direcció de les persones responsables de les unitats, no podent redistribuir tasques o adaptar els serveis a noves necessitats.
- Dificulta les funcions dels serveis de personal a l'hora d'atendre diferents situacions a causa de la rigidesa que marca el Decret 49/2021.
- Els compromisos d'execució recullen tasques que es realitzen únicament en teletreball, la qual cosa en ocasions és difícil de desagregar.

Conclusió 4. – De les entrevistes realitzades s'ha constatat que l'estil de direcció de la persona

responsable de la unitat és fonamental per determinar si s'ha fet o no un control exhaustiu del teletreball, de manera que, en alguns casos, no queda clar si la persona responsable de la unitat realitza una valoració objectiva del compliment o incompliment dels compromisos basada en evidències o senzillament es basa en la percepció subjectiva del treball realitzat.

Conclusió 5. – Quan s'estableix un compromís d'execució, s'hauria d'exigir, amb caràcter general, un percentatge de compliment del 100%, i en cas de no assolir-se, s'haurà de justificar la desviació, en funció de la freqüència compromesa. Quan aquestes desviacions no puguin ser justificades, s'hauran d'adoptar les accions correctores necessàries.

Conclusió 6. – Per a la realització d'una avaluació adequada en finalitzar cada programa de teletreball, no resulta operatiu l'anàlisi de la totalitat de la documentació posada a disposició de la IGS, atesa la gran quantitat de dades no sistematitzades que es generen en els programes.

Conclusió 7. - De les fitxes recollides en els Annexos II i VI del Decret 49/2021, es poden extreure dades de compliment, la qual cosa no resulta adequada per avaluar la repercussió (l'impacte) del teletreball que l'article 25 de l'esmentat Decret assigna a la IGS. Tampoc és possible realitzar cap anàlisi comparativa amb dades d'exercicis anteriors, ni realitzar qüestionaris a persones teletreballadores ja que essent el teletreball de caràcter voluntari i que la persona teletreballadora declara que es donen les condicions idònies per a la seua realització, havent de renunciar en cas contrari, entenem que de la informació facilitada no seria possible extreure conclusions adequades a l'objecte d'aquest informe.

L'avaluació de la IGS, d'acord amb el tenor de l'article 25 del Decret 49/2021, s'ha de centrar a determinar com ha afectat el teletreball a la prestació dels serveis, amb especial atenció a la perspectiva de gènere, o a aquells aspectes que es consideren rellevants als efectes de poder obtenir conclusions i emetre recomanacions que ajuden a millorar el sistema establert en el Decret.

Conclusió 8. – Els programes de teletreball s'inicien i finalitzen en diferents períodes de temps, sent de característiques molt heterogènies i suposant un solapament entre dates de finalització i per tant també en l'avaluació. D'altra banda, el diferent nivell d'agregació de les unitats que formen part d'un programa de teletreball, no permet realitzar una comparativa entre entitats, a la manera d'altres informes que realitza aquesta Inspecció General de Serveis (com seria l'informe anual de Queixes de la Generalitat) per la qual cosa resulta més eficaç realitzar l'avaluació parcial del programa o programes d'una conselleria o entitat determinada, ja que és a aquesta a qui li interessa, en última instància, conèixer el resultat obtingut en l'execució dels seus programes de teletreball.

RECOMANACIONS

Tot i que el destinatari inicial d'aquest informe és la mateixa Inspecció General de Serveis, la competència per implementar algunes de les recomanacions correspon a altres òrgans. És per això que se'ls posa en coneixement a través de la presentació del present informe en reunió de la Comissió de Control i Seguiment del Teletreball (en endavant Comissió).

Recomanació 1 Adreçada a la IGS: Utilitzar les dades que es poden recollir per part dels diferents serveis a través d'un sistema de mostreig aleatori requerint l'emplenament d'altres fitxes i qüestionaris per a la recollida d'indicadors d'impacte.

Recomanació 2 Adreçada a la Comissió: redactar les instruccions necessàries perquè des de les sotssecretaries o els òrgans responsables de personal de les conselleries i entitats puguin supervisar l'emplenament dels annexos per part de totes les unitats en les quals es demane el teletreball, aclarint els conceptes i resolent els dubtes que puguin sorgir.

Recomanació 3 Adreçada a la Comissió: els compromisos d'execució s'haurien de desagregar de l'aprovació del programa de teletreball, de manera que puguin consistir en un compromís entre la

persona responsable de la unitat com a responsable final del compliment dels objectius del servei i la persona teletreballadora, dotant d'una major flexibilitat al sistema, reforçaria l'activitat de direcció en l'assignació i distribució de tasques i no dificultaria l'activitat dels serveis de personal. Els compromisos d'execució, i les seues modificacions, serien validats per les Sotssecretaries en les Conselleries o, pels òrgans de personal, en els organismes autònoms o entitats del sector públic instrumental amb personal dependent de funció pública.

Recomanació 4 Adreçada a la Comissió: Adoptar les fitxes de registre d'activitats de les persones teletreballadores, en les quals es recolliran les evidències de la feina feta, convertint-se en una garantia tant per a la persona teletreballadora com per a la persona responsable del seguiment.

Recomanació 5 Adreçada a la Comissió: Regular de forma clara el procediment contradictori que s'haurà de seguir per a cadascuna de les situacions que planteja l'article 17 del Decret 49/2021, de manera que es done seguretat jurídica a les persones implicades en el procediment.

Recomanació 6 Adreçada a la IGS i a la Comissió: Cal comptar amb dades agregades sobre el compliment global de cada persona teletreballadora en el període de teletreball. La persona responsable de cada unitat elaborarà una fitxa general sobre el percentatge de compliment mitjà de cada persona teletreballadora, que remetrà al seu òrgan directiu, el qual unificarà les fitxes de totes les unitats dependents en una única fitxa, i aquesta serà la que es remetrà a la IGS per a la seva avaluació en el termini d' un mes des de la finalització del programa.

Recomanació 7 Dirigida a la IGS: Amb independència de les dades quantitatives recollides en les fitxes anteriors, es requereix la recollida d'indicadors d'impacte, per a la finalitat de la qual des de la Inspecció General de Serveis s'ha elaborat un qüestionari dirigit a avaluar l'impacte intern i extern del teletreball. La informació que es recopile dels qüestionaris té com a objectiu suplir la manca d'indicadors d'impacte en el programa analitzat.

Aquest qüestionari, haurà de ser emplenat per les persones responsables de les unitats, per ser responsables del compliment d'objectius, posseeixen una visió global del treball realitzat i són els qui millor poden valorar si aquesta forma d'organització ha tingut alguna repercussió en la prestació del servei al llarg de tot el període d'execució del programa.

La finalitat del qüestionari és conèixer, el parer de les persones responsables de les unitats, els efectes que el teletreball ha pogut tenir en la prestació dels serveis. Per això recull una sèrie de preguntes sobre diferents aspectes de l'organització i sobre l'impacte del teletreball en el compliment dels objectius de gestió de cada òrgan o unitat administrativa dels quals són responsables.

En el qüestionari es realitzen diferents tipus de preguntes: algunes preguntes generals per conèixer l'estructura del servei i atendre la perspectiva de gènere, altres sobre el funcionament dels serveis, les següents sobre com consideren que afecta el teletreball en l'organització i finalment sobre com creuen que s'està prestant el servei, on s'inclouen preguntes sobre queixes i recursos rebuts

Recomanació 8 Adreçada a la IGS: La IGS realitzarà les avaluacions establint un calendari que permeta minimitzar l'impacte de la temporització que permet el Decret 49/2021, de manera que els informes d'avaluació es realitzaran:

- En l'últim trimestre de 2023 sobre els programes iniciats el 2022 que hagen finalitzat
- En el primer trimestre de 2024 sobre els programes iniciats en 2023 i finalitzats."

A partir de llavors, cada primer trimestre d'any es realitzaran els informes dels programes iniciats i finalitzats l' any anterior.

Amb tot l'anterior, s'estableix un model d' informe d' avaluació a seguir per part de la IGS per a l'avaluació de la repercussió que el servei prestat en la modalitat de teletreball puga tenir en l'organització, funcionament i prestació dels serveis.