Implantación do Teletraballo na Deputación provincial da Coruña.

O Estatuto básico do Empregado Público regula no seu artigo 47. bis o Teletraballo nos termos seguintes:

1. Considérase teletraballo aquela modalidade de prestación de servizos a distancia na que o contido competencial do posto de traballo pode desenvolverse, sempre que as necesidades do servizo o permitan, fóra das dependencias da Administración, mediante o uso de tecnoloxías da información e comunicación.
2. A prestación do servizo mediante teletraballo haberá de ser expresamente autorizada e será compatible coa modalidade presencial. En todo caso, terá carácter voluntario e reversible salvo en supostos excepcionais debidamente xustificados. Realizarase nos termos das normas que se diten en desenvolvemento deste Estatuto, que serán obxecto de negociación colectiva no ámbito correspondente e contemplarán criterios obxectivos no acceso a esta modalidade de prestación de servizo. O teletraballo deberá contribuír a unha mellor organización do traballo a través da identificación de obxectivos e a avaliación do seu cumprimento.
3. O persoal que preste os seus servizos mediante teletraballo terá os mesmos deberes e dereitos, individuais e colectivos, recollidos no presente Estatuto que o resto do persoal que preste os seus servizos en modalidade presencial, incluíndo a normativa de prevención de riscos laborais que resulte aplicable, salvo aqueles que sexan inherentes á realización da prestación do servizo de maneira presencial.
4. A Administración proporcionará e manterá, ás persoas que traballen nesta modalidade, os medios tecnolóxicos necesarios para a súa actividade.
5. O persoal laboral ao servizo das Administracións Públicas rexerase, en materia de teletraballo, polo previsto no presente Estatuto e polas súas normas de desenvolvemento.

Definición e natureza xurídica desta modalidade de prestación de servizos.

O contido competencial do teletraballo poderá desenvolverse, sempre que as necesidades do servizo o permitan, fóra das dependencias da Administración, mediante o uso de tecnoloxías da información e comunicación. Esta modalidade de traballo non se considera ordinaria nin absoluta: cada Administración competente determinará a maneira de combinar presencialidade e teletraballo no réxime que se estableza, e garantirase en todo caso a atención directa presencial á cidadanía.

O teletraballo non se conceptualiza como dereito subxectivo, posto que, sen prexuízo da súa voluntariedade, a súa utilización deberá vir supeditada a que se garanta a

prestación dos servizos públicos, e en todo caso haberá de asegurarse o cumprimento das necesidades do servizo.

Postos de traballo susceptibles de ser exercidos mediante teletraballo.

1. Deberán identificarse as funcións que poden desenvolverse con teletraballo.
2. Determinar as funcións que non se poden desenvolver con teletraballo.
3. Identificar os postos de traballo que non teñen ningunha actividade que se poida desenvolver con teletraballo, atendendo á natureza das súas funcións.

Así pois, non todos os postos de traballo son susceptibles de desenvolverse mediante o teletraballo. As funcións asignadas a cada un destes postos de traballo son as que determinarán as súas posibles modalidades de desenvolvemento. Por exemplo, en gran parte dos postos de traballo dos ámbitos de acción social, atención cidadá, ou educación, a prestación efectiva das súas funcións só quedará garantida na modalidade presencial.

Con todo, en determinados casos non sería necesario excluír absolutamente o teletraballo, xa que, mesmo neste tipo de postos de traballo, pódense desenvolver outras tarefas non estritamente presenciais que poden desenvolverse telemáticamente. Por exemplo, os puntos de atención ao cidadán e de rexistro deberían quedar excluídos, en xeral, do teletraballo. Con todo, é certo que algunhas das súas actividades pódense vehicular por canles telemáticas. Cando a fenda dixital dos cidadáns sexa menor, poderase ir ampliando o teletraballo.

Contido mínimo das condicións da prestación laboral.

As tarefas asignadas ao posto deben ser susceptibles de poder ser realizadas mediante teletraballo.

A persoa ha de ter competencias dixitais necesarias para a prestación do servizo.

En todo caso, terá carácter voluntario e reversible salvo en supostos excepcionais debidamente xustificados.

A prestación do servizo haberá de ser expresamente autorizada, a través de criterios obxectivos para o acceso e compatible coa modalidade ordinaria presencial.

O teletraballo non poderá supor incumprimento da xornada e o horario que corresponda en cada caso, nin tampouco da normativa en materia de protección de datos de carácter persoal.

O persoal que preste servizos mediante esta modalidade terá os mesmos deberes e dereitos que o resto do persoal que traballe presencialmente.

A Administración competente debe proporcionar e manter os medios tecnolóxicos necesarios para a actividade.

O desempeño do teletraballo realizarase nos termos das normas de cada Administración pública, sendo obxecto de negociación colectiva en cada ámbito.

Pasos para identificar e analizar os procedementos internos.

Neste sentido, será necesario:

- Analizar a estrutura organizativa.
- Determinar os fluxos de decisións nos procedementos derivados das funcións dos postos de traballo suxeitos a teletraballo.
- Identificar os procesos de coordinación necesarios nos equipos de traballo para a planificación, seguimento e supervisión de funcións.
- Desenvolver un sistema de indicadores para medir a calidade dos resultados das tarefas do teletraballo.
- Identificar a existencia de sistemas de indicadores para medir a produtividade e adaptalos para medir o teletraballo.
- Analizar as cargas de traballo dos mandos no exercicio do deseño e control das tarefas adaptables ao teletraballo.
- Revisar os procedementos existentes (cartas e catálogo de servizos, xestor de expedientes, etc.) co fin de detectar si é necesario adecuar o sistema de teletraballo ou o de firma electrónica.
- Revisar e completar a seguridade informática.

Así pois, en todo este proceso é importante analizar a estructura, os postos e os procedementos internos a fin de tomar decisións sobre cal é o modelo que se quere implementar na organización, pero, sobre todo, o obxectivo debe pasar por simplificar os procesos e os instrumentos de xestión.

Rol dos cargos de mando.

O seu papel é capital. Xestionar un equipo remoto require que as persoas co rol de supervisión redobren os seus esforzos en canto aos fundamentos dunha boa xestión, sobre todo en canto ao establecemento de obxectivos claros, a convocatoria de reunións eficientes, a confianza, a comunicación clara e o aproveitamento dos puntos fortes individuais e colectivos dos integrantes do equipo.

Existen diferentes mecanismos para afrontar os retos que comporta a xestión de equipos mixtos, nos que unha parte está a traballar presencialmente e outra faino de maneira remota.

Cando se implementa o teletraballo, o obxectivo principal non debe ser controlar a presenza ou os horarios. Na medida do posible, é preferible acordar co empregado a organización da axenda e os tempos, pero tendo en conta as necesidades do proxecto ou do resto de traballadores.

O establecemento de obxectivos conxuntos debe quedar reflectido nunha ferramenta de xestión que permita avaliar a súa seguemento mediante indicadores para acadar obxectivos cunha data concreta (como resolver unha serie de incidencias semanais). Existen diferentes solucións que permiten executar estas tarefas e avaliar o cumprimento dos obxectivos, as súas desviacións e, polo tanto, actuar en consecuencia.

Débese indicar detalladamente aos equipos de traballo que expectativas deben cumprir, por exemplo:

- Conseguir os obxectivos nun prazo determinado.
- Estar accesibles durante un horario laboral determinado (normalmente coincidente cunha boa parte do horario laboral presencial), a fin de levar a cabo as tarefas en sincronía co resto do equipo, si é necesario.
- Cumprir as expectativas de comunicación previamente establecidas: reunión diaria ou semanal de seguemento, retorno por correo electrónico, etc.
- Comunicarse co mando ou responsable unha ou dúas veces ao día.
- Conectarse desde un espazo que garanta unha boa comunicación.
- Establecer previamente un código de vestimenta (no caso de que se realicen videoconferencias).
- Xestionar procesos orientados ao traballo e deseño das tarefas e a súa interdependencia, a mellor canle de comunicación a utilizar e a maneira de facer o seguimento das tarefas.
- Verificar as condicións ambientais, ergonómicas e tecnolóxicas do espazo de traballo do colaborador remoto para conseguir un bo desempeño das tarefas.
- Xestionar os horarios e o tempo dos diferentes interlocutores para atopar momentos para as tarefas individuais e grupais.

Sistema de seguemento e coordinación adecuado:

Dependendo da natureza do teletraballo, podemos atopar diferentes opcións:

- Ferramentas (web, aplicacións móbiles...) que permiten definir tanto as datas de inicio e final de actividade como o tempo dedicado aos grupos de tarefas.
- Reunións semanais de coordinación para repasar o traballo feito e definir os obxectivos para os próximos días mediante ferramentas de videoconferencia que facilitan a conexión simultánea de varias persoas.
- Ferramentas de comunicación instantánea coas que resolver dúbidas rapidamente.
- Chamadas específicas a cada traballador para avaliar o estado do proxecto, apoiar e detectar posibles conflitos e problemáticas.
- Reunións presenciais cada semana ou cada quince días. As relacións son clave para unha boa comunicación entre os membros dos equipos.

Ámbito tecnolóxico.

Para teletraballar de forma colaborativa e eficiente, é necesario un conxunto de ferramentas e solucións tecnolóxicas que se debe acordar previamente coa organización.

Hai que establecer un plan de coordinación interna cos responsables dos diferentes ámbitos para identificar as necesidades tecnolóxicas dos diferentes postos de traballo para que poidan desenvolver as súas funcións. É fundamental identificar previamente as necesidades tecnolóxicas de cada servizo e definir o proceso para cubrilas. Ao final da elaboración deste plan disporase dunha imaxe de como se debe avanzar desde a situación actual: dotación de equipos informáticos, teléfonos móbiles, novas ferramentas ofimáticas, acceso remoto ás aplicacións e sistemas de información existentes, e dotación de novos dispositivos, entre outros.

Neste sentido, haberá que considerar as seguintes accións:

- Confeccionar unha ferramenta útil de dirección, coordinación e avaliación do traballo por obxectivos.
- Identificar e preparar todas as ferramentas de comunicación para a organización das tarefas dos equipos de traballo:

  -Correo electrónico: sistema básico e fundamental de comunicación sobre todo para os concellos máis pequenos e con menos recursos.

  -Sistemas de comunicación instantánea (chats).

  -Sistemas de videoconferencias.

  -Sistemas para compartir e editar documentos de forma colaborativa.

- Facer un inventario de requirimentos tecnolóxicos e de comunicación para teletraballar por servizos: hai que ter identificadas as necesidades de software, aplicacións e conectividades a diferentes plataformas que cada un dos servizos necesita para desenvolver as súas funcións e responsabilidades ordinarias.
- Establecer as medidas de seguridade adecuadas: a falta de previsión deste aspecto e a necesidade de dispor dunha solución tecnolóxica de forma rápida pode provocar que a organización se vexa exposta a miúdo a un alto risco de seguridade. Estas medidas de seguridade deben establecerse en clave interna e nas ferramentas que utilizan os traballadores cando teletraballan.
- Asignar os equipos informáticos aos postos de traballo que sexan susceptibles de ser exercidos mediante o teletraballo.
- Establecer unha canle de atención e de soporte técnico ao empregado para calquera dúbida, incidencia ou cuestión técnica que poida xurdir.
- Establecer un sistema de seguemento e de auditoría interna para comprobar que os empregados cumpren as medidas de seguridade fixadas e un plan de formación e capacitación para adaptar, en todo momento, os seus coñecementos a novas medidas que se decidan implementar para garantir un bo uso dos equipos e da información da corporación.

Todos os empregados da organización que ocupen postos suxeitos a teletraballo requiren unha formación transversal común co fin de obter os coñecementos necesarios para teletraballar adecuadamente, en termos de eficiencia e organización diaria. Algúns dos ámbitos que se deberán abordar serán o da xestión do tempo, a planificación, a comunicación, a prevención de riscos laborais e a protección de datos, entre outros.

Ademais, impartirase formación especializada que se deberá analizar coordinadamente para cada área. En canto ás aplicacións e aos requisitos tecnolóxicos, esta formación deberá incluír coñecementos específicos e formacións a medida para os empregados que requiren un reforzo formativo máis intenso e personalizado para mellorar as súas habilidades tecnolóxicas.

Por outra banda, os cargos de mando tamén deberán recibir a formación necesaria en materia de planificación, xestión de equipos, comunicación e toma de decisións en contornas de teletraballo.

Prevención de riscos laborais.

O teletraballo pode implicar riscos para a seguridade e a saúde do traballadores se non se planificou e organizou con tempo suficiente esta modalidade, se formou ao persoal adecuadamente no uso intensivo das tecnoloxías e se configuraron de maneira segura os equipos de traballo con pantallas de visualización e conexións.

Neste sentido pronúnciase o Acordo marco europeo de teletraballo, que fai responsable ao empresario da protección da saúde e a seguridade profesional do teletraballador, de acordo coa Directiva marco sobre seguridade e saúde no traballo, as lexislacións nacionais e os convenios aplicables.

O artigo 14 da Lei 31/1995, do 8 de novembro, de prevención de riscos laborais, aplicable tanto ao persoal laboral como funcionario das administracións públicas, expresa o dereito dos traballadores a unha protección eficaz en materia de seguridade e saúde no traballo e, por conseguinte, os gobernos locais deben garantir este dereito co cumprimento das obrigacións establecidas na normativa de prevención de riscos laborais, entre as que cabe destacar as seguintes:

- Planificar con tempo suficiente as medidas específicas de prevención de riscos no teletraballo.
- Organizar os recursos necesarios e adoptar as medidas pertinentes para que o espazo e os equipos de traballo sexan adecuados para o teletraballo e garantan a seguridade e a saúde dos traballadores que os utilicen.
- Avaliar os riscos no lugar do teletraballo.
- Informar ao teletraballador da política da empresa en materia de saúde e seguridade no traballo.
- Proporcionar aos teletraballadores unha formación suficiente e adecuada en materia preventiva respecto do seu posto de traballo.
- Dar cumprimento ao deber de consulta e participación dos traballadores e dos seus representantes en relación cos aspectos que afecten á súa seguridade e saúde.
- Vixiar e controlar periódicamente a saúde dos teletraballadores.

En canto á avaliación dos riscos, hai que ter en conta as características do posto de traballo e as esixencias das tarefas a realizar dados os principais efectos para a saúde dos teletraballadores asociados ao uso intensivo de pantallas de visualización de datos (fatiga visual, trastornos musculoesqueléticos e riscos psicosociais – hiperconexión, cambio na organización do traballo, inseguridade, illamento, sobreinformación...).

En canto á metodoloxía e o procedemento de avaliación a utilizar, débese consultar aos representantes dos traballadores e ter presente que se efectuará mediante a intervención de persoal competente.

Con todo, para comprobar que o espazo de traballo de cada empregado dispón das condicións mínimas de ergonomía e seguridade, e dado que o posto de traballo habitualmente é o domicilio e este acceso necesita o consentimento do teletraballador, poderíase negociar que o teletraballador mesmo autoevaluará os riscos respondendo

un cuestionario sobre as condicións tanto do equipo de traballo (computador de sobremesa ou portátil), mobiliario (cadeira ergonómica, mesa de traballo, repousapés) e espazo de traballo (iluminación, ruído, temperatura) como da organización e xestión do teletraballo (programación, comunicación, formación, reconocimientos médicos). Posteriormente, os servizos de prevención poderían avaliar as respostas.

Se a avaliación pon de manifesto que os postos de traballo non cumpren as disposicións mínimas legalmente establecidas e que a utilización que fai o traballador das pantallas de visualización ou as condicións da contorna poden supor un risco para a súa seguridade ou saúde, deberanse adoptar as medidas técnicas ou organizativas necesarias (deseño adecuado do posto de traballo, correcta organización do traballo, formación e información adecuadas...) para eliminar ou reducir o risco ao mínimo posible mediante a consulta e participación dos delegados de prevención.

En canto ao deber de formación e información, débese garantizar que cada traballador reciba información adecuada sobre a política de seguridade e saúde da entidade, sobre os aspectos relacionados coa seguridade e saúde do seu posto de traballo, sobre os riscos que se poden derivar da utilización dos equipos con pantallas de visualización, e sobre as medidas de prevención e protección a adoptar de acordo co previsto no Real Decreto 488/1997, do 14 de abril, polo que se establecen as disposicións mínimas de seguridade e saúde relativas ao traballo con equipos que inclúen pantallas de visualización.

Riscos e ameazas do teletraballo.

Risco de seguridade ao estar nunha situación máis vulnerable fronte aos ataques dos ciberdelincuentes o que fai necesario desenvolver e implementar técnicas e ferramentas de protección.

Risco a perder a información ocasionado por diversas situacións no domicilio como cortes de luz, virus informáticos, etc.

Riscos físicos e psicolóxicos dos traballadores como posturas musculoesqueléticas e visuais, tecnoestrés, illamento social, etc.

Risco de acceso á información de persoas non autorizadas, incluídos amigos e familiares, ou polo roubo, substracción ou perda de dispositivos.

Risco de que a redución da atención presencial cause prexuízos á cidadanía e á calidade dos servizos públicos.

Risco de que se vulnere o dereito á intimidade e á desconexión dixital do traballador.

Risco de incremento do gasto público coa posta á disposición dos traballadores de equipos e ferramentas informáticas, teléfonos móbiles, aumento da seguridade informática, posibles indemnizacións, realización de cursos de capacitación nas competencias dixitais necesarias para esta adaptación, de seguridade informática, de

protección de datos, de prevención de riscos laborais asociados á prestación do seu traballo a distancia, e de técnicas de dirección por obxectivos e resultados, planificación e xestión e traballo en equipo ente outros.

Á vista do anterior, este Servizo

PROPÓN:

Solicitar a información necesaria dos responsables dos distintos Servizos, a fin de obter entre outros, os datos relativos a:

- Identificar os postos e funcións que poden desenvolverse en réxime de teletraballo.
- Revisar e completar a seguridade informática.
- Revisar os procedementos existentes co fin de detectar si é necesario adecuar o sistema de teletraballo ou o de firma electrónica.
- Analizar a necesidade de impartir cursos relativos a competencias dixitais, prevención de riscos, protección de datos, e de dirección, coordinación e evolución do traballo por obxectivos.
- Avaliar os riscos no lugar de traballo.
- Avaliar o custo económico.
- Analizar a prestación da asistencia técnica necesaria.
- Analizar a necesaria atención presencial para non causar prexuízos á cidadanía e que a calidade do servizo non se resinta.

A Coruña, 26 de abril de 2022

A xefa do servizo

Ana Mª Marcos García