

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO:

Teletrabajo en la Universidad de Zaragoza

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

Dificultades que presenta el personal de administración y servicios de la Universidad de Zaragoza para compatibilizar el trabajo con la vida personal y/o familiar.

SOLUCIÓN GLOBAL:

Implantar un programa piloto de teletrabajo con el objeto de observar su impacto para, posteriormente, extender la experiencia dentro de la organización.

TERRITORIO:

Zaragoza

PÚBLICO DESTINATARIO:

Personal de administración y servicios de la Universidad de Zaragoza.

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

Universidad de Zaragoza

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

La Universidad de Zaragoza impulsó en el año 2009 un proyecto piloto de teletrabajo como paso preliminar a la extensión de esta experiencia en la institución. Como objetivos principales de la implementación de esta modalidad se establecieron los siguientes:

- Favorecer un mayor grado de conciliación en la vida laboral, familiar y personal.
- Modernizar la gestión de la Universidad de Zaragoza utilizando las nuevas tecnologías de la información y comunicación.
- Impulsar la adaptación de los procesos universitarios a los cambios tecnológicos implantados en la sociedad y el fomento de prácticas de trabajo sostenibles.
- Impulsar la consecución de resultados en el trabajo y no en el control de presencia.

- Permitir una mayor flexibilidad horaria y mayor autonomía en la organización de la actividad laboral.
- Aumentar el compromiso y el nivel de motivación del personal.

Pero además de estos objetivos, la Universidad de Zaragoza también buscaba alcanzar otros secundarios, entre los que destacan: mejorar la calidad de los trabajadores, incrementar la productividad o disminuir el absentismo laboral.

Para desarrollar el programa piloto, la Gerencia de la Universidad designó a un equipo coordinador al que se le atribuyó una serie de competencias. Una vez determinadas una serie de condiciones, requisitos técnicos y estructurales, los criterios de selección de participantes y haber procedido a la designación de los supervisores, se puso en práctica esta experiencia.

Un total de 18 trabajadores participaron en el programa durante 6 meses (10 junio al 10 diciembre del 2010), éstos provenían de distintas áreas del Servicio de Informática y Comunicaciones. Participaron voluntariamente en el estudio piloto y se excluyó la posibilidad de que concurrieran los titulares de determinados puestos como directores técnicos o de área, técnicos especialistas en telecomunicaciones y telefonía, jefes de grupo de telefonistas y telefonistas.

De entre los voluntarios, la selección se llevó a cabo en relación a aquellos aspirantes que cumplieran como requisitos los de poseer al menos dos años de antigüedad al servicio de la organización y desarrollar alguna de las funciones susceptibles de ser cumplidas mediante teletrabajo; entre las que están, por ejemplo, el diseño de aplicaciones informáticas, la evaluación de sistemas informáticos, la supervisión de sistemas susceptibles de realización de forma remota, el diseño y mantenimiento de páginas electrónicas o el seguimiento y control de sistemas de gestión de presencia.

Tras su realización, se produjo la evaluación del programa piloto; ésta se basó principalmente en el análisis de los datos obtenidos de los informes de los supervisores y en cuestionarios de satisfacción. El resultado, a juicio del comité coordinador y de los participantes, fue positivo; además se establecieron unas líneas de mejora para futuras prácticas.

Ante este éxito, la Gerencia abrió en septiembre de 2012 la posibilidad de participar, en esta modalidad, al resto de los casi 2.000 trabajadores de administración y servicios (PAS) de la Universidad de Zaragoza. De nuevo se excluyen de la modalidad de teletrabajo a aquellos puestos de trabajo que requieren contactos personales frecuentes de atención directa al público y aquellos que no sean susceptibles de ejercerse en un lugar distinto al de los locales de la Universidad. También se estipula, en esta nueva convocatoria, que el número inicial de participantes no puede suponer desajustes en el desarrollo de la prestación del servicio a la comunidad universitaria.

Los requisitos para participar, los técnicos y estructurales de esta nueva puesta en práctica del teletrabajo en la Universidad de Zaragoza, son muy similares a los recogidos en el programa piloto, sin bien se ha intentado mejorar determinados aspectos detectados en la evaluación de éste.

OBSTÁCULOS SUPERADOS :

A pesar de que el programa piloto se desarrolló durante en el principal periodo vacacional, los teletrabajadores se adaptaron a las necesidades de su área. Del mismo modo, no hubo incidencias destacables durante la jornada de huelga general del 29 de septiembre del 2010.

Por otro lado, se presentaron algunos problemas a la hora de realizar reuniones físicas en donde participaban teletrabajadores. Para solventar este problema se recurrió a aplicaciones informáticas de comunicación audiovisual.

IMPACTO:

La valoración llevada a cabo por el comité de evaluación del programa piloto ha arrojado resultados muy positivos en relación con los principales objetivos planteados, que van más allá de la conciliación de la vida laboral y familiar. Así pues, entre otras cuestiones, se ha detectado una reducción del estrés y un aumento de la implicación de los teletrabajadores con su trabajo y la institución. Del mismo modo, a través de esta experiencia se ha conseguido facilitar la medición de la naturaleza del trabajo realizado en términos de consecución de objetivos y obtención de resultados, favorecer la modernización organizacional, hacer un uso más eficiente de las nuevas tecnologías y facilitar una mayor autonomía y flexibilidad de los trabajadores.

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

En octubre del 2009 se produjo el Acuerdo del PAS sobre la puesta en marcha de esta experiencia, la cual fue desarrollada entre el 10 de junio y el 10 de diciembre del 2010. Tras esos seis meses, se abrió un periodo de evaluación que culminó en marzo de 2011 con la publicación de un informe de evaluación global.

Posteriormente, en septiembre de 2012, la Gerencia de la Universidad de Zaragoza abrió una convocatoria en la que ya extendía la posibilidad de participar en la modalidad de teletrabajo a todos los empleados de administración y servicios de la institución.

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

Acuerdo Mesa Sectorial PAS sobre la puesta en marcha del programa piloto teletrabajo:

<http://www.unizar.es/gobierno/gerente/doc/acuerdomesapas.pdf>

Referencia del Programa Piloto en la Red Telescopi:

http://telescopi.upc.edu/bdcasos/index.php?page=bp_ver&tipo=&area=0&keyword=&pais=&pagina=2&id=26

Instrucciones de la gerencia para la implantación del teletrabajo en la Universidad de Zaragoza:

<http://www.unizar.es/actualidad/ficheros/20120918/9334/teletrabajo.pdf>

Artículos en prensa:

<http://www.aragonuniversidad.es/noticia.asp?notid=355814&TemaId=536>