



## PREMIOS SOCIOINFO DIGITAL: “RRHH & TIC”

Candidatura: Movilidad y gestión del teletrabajo en la AAPP

Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes  
Sección de Organización y Calidad



## INTRODUCCIÓN

El teletrabajo es una modalidad de prestación de servicios en la cual el trabajo se ejecuta haciendo uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, de modo que una actividad que normalmente se desempeña en las dependencias de un centro de trabajo, se efectúa fuera de ellas de manera regular, sin que la calidad del servicio se vea afectada.

Esta modalidad de teletrabajo puede perseguir objetivos más ambiciosos que los tradicionales de conciliación y ahorro de desplazamientos, ya que resulta un instrumento idóneo para contribuir a la organización de los recursos humanos al servicio de la Administración Pública, a la protección de la salud del personal a su servicio, a la sostenibilidad del medio ambiente, a la mejor y más eficaz y eficiente prestación de los servicios y evaluación de sus resultados, así como el objetivo obvio de dar cumplimiento a lo establecido en la legislación vigente, camino este al que va dirigida la normativa presente y futura.

El Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes viene apostando por la adopción de aquellas medidas que promueven el uso masivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como la mejora de la conciliación de la vida laboral y familiar de todas las personas empleadas públicas, con el objetivo de mejorar la atención y los servicios prestados a los ciudadanos, siendo imprescindible para ello el máximo desarrollo en la implantación de la administración electrónica que hace posible, en todo caso, que las funciones y tareas susceptibles de ser ocupadas en régimen de teletrabajo, al menos de forma híbrida, aumenten en la medida que muchas de las funciones ligadas a la permanencia en el centro de trabajo, podrán ser desempeñadas desde cualquier lugar en que existan los medios tecnológicos necesarios para su prestación.

Además, los dos acontecimientos catastróficos acaecidos en el pasado reciente: la pandemia provocada por el COVID-19 y las consecuencias devastadoras que provocó el fenómeno meteorológico “Filomena” vinieron a poner a prueba este sistema de gestión de los servicios hacia el que se dirigen todas las organizaciones públicas y privadas, en general, y el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, en particular, y que han dado sentido a este nuevo sistema de organización del trabajo.

El Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes consideró necesaria la regulación de la prestación de servicios en régimen de teletrabajo y su implantación de este sistema de trabajo, marcando los oportunos cauces procedimentales que garantizaran la eficiencia en su desarrollo a través del establecimiento de un procedimiento ágil que requiriese el menor coste posible, si bien, la mayor innovación y la base del sistema fue el crear una instrucción normativa de **consenso** a través de su aprobación por parte de todos los agentes políticos y sindicales, las personas empleadas públicas y la ciudadanía, acompañada de todo un sistema unificado de seguimiento y evaluación de la prestación de los servicios.



## DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

### **Sistema de gestión del teletrabajo**

El proyecto que se presenta a esta convocatoria tiene por objeto.

- la regulación específica de la modalidad de prestación de servicios en régimen de teletrabajo por las personas empleadas públicas del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes,
- la presentación del diseño de toda la arquitectura necesaria para su implantación con un marcado carácter innovador en cuanto a la redefinición de objetivos y la evaluación de su cumplimiento,
- el fomento del uso intensivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones,
- la muestra del sistema de evaluación planificado para el seguimiento de los objetivos planteados en el sistema organizativo.

Todo ello siempre encaminado a atender a las exigencias requeridas por el interés general, con la intención de que su desarrollo no suponga restricción de derecho alguno, ni a los ciudadanos, ni a las personas empleadas públicas participantes y que las obligaciones que impone a su personal destinatario, sean las indispensables para garantizar un procedimiento reglado y ordenado en la prestación de servicios en esta modalidad, haciendo efectivo el principio de eficiencia, para alcanzar la realización efectiva del teletrabajo a través de los menores costes posibles y con los medios más adecuados.

- **Desarrollo del sistema**

El proyecto de implantación del Sistema está siendo realizado en cuatro fases:

*1. Regulación*

Tras un estudio de los documentos existentes en otras Administraciones Públicas y Privadas, entre otros:

- el Decreto 79/2020, de 16 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la modalidad de prestación de servicios en régimen de teletrabajo en la Administración de la Comunidad de Madrid,
- el Acuerdo de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre desarrollo del Teletrabajo en la Administración General del Estado,
- el Acuerdo regulador de la modalidad de Teletrabajo para el Ayuntamiento de Getafe y la ALEF,
- el Reglamento por el que se establece la posibilidad y se determinan las condiciones para la prestación de servicios mediante modalidades no



- presenciales basadas en el empleo de las tecnologías de la información y la comunicación para el personal del Ayuntamiento de Benavente,
- el modelo Reglamento Municipal por la que se regula la modalidad de prestación de servicios en régimen de teletrabajo propuesto por la Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias,
  - el Protocolo de teletrabajo del Ayuntamiento de Valencia,
  - el Reglamento regulador sobre el teletrabajo del Ayuntamiento de Ávila,
  - la Instrucción de la Presidencia de la Diputación de Ciudad Real y
  - los documentos, recomendaciones e instrucciones publicadas por la Federación de Municipios y Provincias.

Se elaboró el borrador del Reglamento por los Técnicos de Organización y Calidad, con el impulso de la concejalía de Recursos Humanos y Organización y Calidad y Deportes, se sometió a su revisión el Titular de la Asesoría Jurídica, el Jefe de Sección Jurídica de Recursos Humanos, el Jefe de Servicio de Sistemas de Información y Administración Electrónica y el Técnico de Prevención de Riesgos Laborales.

De igual modo, se presentó a la parte social en la Mesa General de Negociación, así como a Consejo de Dirección Municipal, para su conocimiento y aprobación. Ambos hitos han venido a aportar un importante valor al proyecto por el consenso obtenido, básico y necesario para un instrumento de las características del documento regulador que nos ocupa.

Tras la oportuna tramitación, el Reglamento quedó definitivamente aprobado en febrero de 2022.

## *2. Definición de los puestos teletrabajables por cada servicio*

Con la entrada en vigor del Reglamento Municipal por el que se regula la modalidad de prestación de servicios en régimen de teletrabajo en el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes se inicia un análisis en cada Servicio Municipal de todos los puestos asignados, con el fin de determinar y definir aquellas tareas, cuya realización en teletrabajo, no sólo es posible, sino que resultaría más eficiente y eficaz.

Este análisis alimenta el innovador *Catálogo de Puestos Teletrabajables*, documento independiente de la Relación de Puestos de Trabajo, que viene a especificar esta cualidad de cada uno de los puestos que integran este instrumento. Pero también es un instrumento de incorporación de aspectos no incluidos en la RPT, como las competencias digitales necesarias.



### 3. Autorizaciones

Se estableció un sistema de gestión de las solicitudes por parte de las personas empleadas públicas en la que actúan, de forma coordinada, las Secciones de Recursos Humanos, Organización, Prevención de Riesgos Laborales y Sistemas de Información, a través de cual se tramita la autorización, previa definición del puesto en los términos que define el Reglamento, y una vez incorporado al Catálogo de Puestos Teletrabajables, obteniendo el compromiso de los empleados públicos en cuanto al cumplimiento de todos los deberes que le son asignados, al tiempo que les son garantizados los derechos que ostentan.

Igualmente, en el proceso de autorización se incluye, a través de los Planes de Trabajo diseñados al efecto de forma conjunta por los responsables de los departamentos y los empleados públicos, un ejercicio de definición de las tareas y objetivos a cumplir en el desarrollo de la prestación de los servicios en ambas modalidades de prestación de servicios ( teletrabajo y presencial), como paso previo al proyecto más ambicioso de la implantación total de este sistema para toda la organización y en cualquier modalidad de prestación.

Es requisito igualmente para la autorización de las solicitudes, el establecimiento de un sistema de recogida de datos en cuanto al cumplimiento de los objetivos marcados en los Planes individuales que, comenzó siendo definido por cada uno de los responsables de los departamentos, para aquellos empleados que solicitaban la modalidad de teletrabajo.

### 4. Evaluación

Este sistema de recogida de los datos de la evaluación del desempeño diario en la actividad de teletrabajo se realiza, hasta la actualidad, a través de formularios en Google Forms, que cada día cumplimentan, de forma muy ágil, cada una de las personas empleadas públicas municipales.

La recopilación de estos datos ha evolucionado notoriamente con el impulso en la contratación de un Técnico con perfil de Analista de Datos adscrito a la Sección de Organización que, en colaboración con los técnicos impulsores del proyecto ha favorecido la normalización de todos estos reportes alcanzando a un total de 30 departamentos municipales de un total de 35.





Los datos anteriores son compilados a través de herramientas de Business Intelligence que son reportados a los distintos responsables de los anteriores departamentos para la emisión del correspondiente informe de resultados sobre la gestión en teletrabajo

## REPERCUSIÓN PARA EL CIUDADANO Y LAS ADMINISTRACIONES

La forma en que la implantación de este sistema repercute en los ciudadanos es, precisamente, que la prestación de los servicios sea más eficiente y eficaz sin que resulte relevante la ubicación física de la persona empleada pública.

Próximamente se ha proyectado la realización de sendas encuestas que midan el grado de satisfacción de los usuarios atendidos por personas atendidas en teletrabajo así como de la satisfacción de los propios teletrabajadores.

Con respecto a la **incidencia del proyecto en otras administraciones** han sido varias las que se han interesado por el mismo, entre otros, la Diputación de Castellón o los Ayuntamientos de San Martín de la Vega en Madrid y el de Calvià en las Islas Baleares,



por lo que la información referente al teletrabajo: el Reglamento y las versiones actualizadas de todos los formularios, ha sido dispuesta en la página web municipal para su consulta por otras organizaciones públicas y privadas.

Por otro lado, este proyecto fue reconocido en noviembre de 2022 con **una mención especial** en la II Edición de los Premios InnovaGloc organizados por La Red de entidades locales por la Transparencia y Participación Ciudadana de la FEMP, en el ámbito del VII Congreso internacional de Transparencia y Gobierno Abierto.

## EQUIPO DE DESARROLLO Y PROVEEDORES

Si bien el proyecto fue inicialmente impulsado por la anterior Concejalía Delegada de Recursos Humanos y Organización y Calidad y Deportes, ha sido totalmente asumido y respaldado por la actual Concejalía Delegada de Innovación y Empleo, Recursos Humanos, Organización y Calidad y Consumo de quien parte el impulso en la participación en estos premios.

Liderado por los técnicos de la Sección de Organización y Calidad, participan en el mismo en sus diferentes fases de proyecto e implantación, debidamente coordinados, técnicos de los departamentos municipales de Sistemas de Información, Recursos Humanos y Prevención de Riesgos Laborales.

## VALORACIÓN ECONÓMICA

Todo el proceso de regulación e implantación se ha realizado hasta la actualidad con medios personales propios en cuanto al diseño y puesta en marcha, por lo que es cuantificable en lo que afecta a las retribuciones de estos medios utilizados.

Con respecto a los medios técnicos y materiales, en las primeras etapas del proyecto, se hizo uso de herramientas ya incluidas en el software disponible a nivel municipal -y por lo tanto, sin costes añadidos-, si bien, en la actualidad se está en proceso de prospección del mercado para la adquisición de una herramienta que compile y automatice todas las tareas de recopilación de datos y producción de informes para la simplificación de las tareas de responsables y técnicos con el fin de mejorar su eficiencia y generar una mayor fiabilidad y seguridad en los datos.



## PLAZOS DE CUMPLIMIENTO

En mayo de 2021 se recibe el encargo del inicio del proceso de regulación e implantación del Sistema de Teletrabajo en el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes por parte de la Concejalía Delegada de Recursos Humanos y Organización y Calidad y Deportes.

El 16 de diciembre de 2021 es aprobado por una amplia mayoría por el Pleno de la Corporación tras los oportunos trámites de aprobación inicial y exposición pública, siendo su aprobación puesta en conocimiento de las Administraciones Central y Autonómica.

En febrero de 2022 se produce la entrada en vigor de la norma reguladora.

Se inicia así la formación del catálogo de puestos teletrabajables y se suceden las autorizaciones a las personas empleadas públicas municipales que presentaron sus solicitudes. El alcance actual es de 258 solicitudes, 5 denegaciones y 35 departamentos.

En febrero de 2023 se articula el proceso para las renovaciones de aquellas solicitudes que hubiesen expirado, alcanzando en la actualidad a 128 renovaciones.

A lo largo de todo el desarrollo del proyecto de implantación del sistema y, particularmente, en el momento actual en el que se encuentra, se han introducido aquellos aspectos de mejora detectados, bien por observación o sugerencia de los agentes intervinientes o provocados por la visión global que los técnicos de organización han dispuesto y ostentan como impulsores del mismo.

Así, se han mejorado aquellos aspectos relativos a los anexos y formularios, las dinámicas de coordinación entre las secciones municipales que participan en los procedimientos, pero es, sin duda, en la recopilación de los informes de actividad donde las acciones de mejora están siendo más visibles y están teniendo un mayor calado.

El próximo hito hacia el que nos dirigimos está fijado en el primer semestre de 2024 para el que esperamos tener puesto en marcha el sistema automatizado de evaluación del desempeño en teletrabajo con la disposición de una aplicación que monitorice la actividad de las personas empleadas públicas y automatice la producción de los informes de actividad para la mejora en la toma de decisiones.

