



CORTES GENERALES

DIARIO DE SESIONES

SENADO

XII LEGISLATURA

Núm. 425

26 de febrero de 2019

Pág. 1

COMISIÓN DE FUNCIÓN PÚBLICA

PRESIDENCIA DE LA EXCMA. SRA. D.^a MARÍA ROSA VINDEL LÓPEZ

Sesión celebrada el martes, 26 de febrero de 2019

ORDEN DEL DÍA

Comparecencias

- Comparecencia de la Directora General de Función Pública y Calidad de los Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, D.^a Carmen María Zamora Párraga, ante la Comisión de Función Pública, para informar sobre teletrabajo y transformación digital en la función pública.
(Núm. exp. 713/001120)
Autor: COMISIÓN DE FUNCIÓN PÚBLICA
 - Comparecencia del ingeniero industrial y de telecomunicaciones y experto en modernización de la Administración Pública, D. José María García Orois, ante la Comisión de Función Pública, para informar sobre teletrabajo y transformación digital en la función pública.
(Núm. exp. 715/000610)
Autor: COMISIÓN DE FUNCIÓN PÚBLICA
 - Comparecencia de la Viceconsejera de Función Pública y Gobierno Abierto de la Junta de Castilla y León, D.^a Marta López de la Cuesta, ante la Comisión de Función Pública, para informar sobre teletrabajo y transformación digital en la función pública.
(Núm. exp. 713/001116)
Autor: COMISIÓN DE FUNCIÓN PÚBLICA
-

Se abre la sesión a las diez horas y cinco minutos.

El señor VICEPRESIDENTE (Hernández Zapata): Buenos días a todos y a todas.

Damos comienzo a la sesión de esta Comisión de Función Pública.

Punto previo al orden del día: aprobación del acta de la sesión anterior, celebrada el 4 de diciembre de 2018. ¿La comisión da su aprobación? (*Asentimiento*).

COMPARECENCIAS

- COMPARECENCIA DE LA DIRECTORA GENERAL DE FUNCIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA, D.^a CARMEN MARÍA ZAMORA PÁRRAGA, ANTE LA COMISIÓN DE FUNCIÓN PÚBLICA, PARA INFORMAR SOBRE TELETRABAJO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA FUNCIÓN PÚBLICA.

(Núm. exp. 713/001120)

AUTOR: COMISIÓN DE FUNCIÓN PÚBLICA

El señor VICEPRESIDENTE (Hernández Zapata): Comparecencia de la directora general de Función Pública y Calidad de los Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, doña Carmen María Zamora Párraga, para informar sobre teletrabajo y transformación digital en la Función Pública.

Dispone de veinticinco minutos y, posteriormente, los portavoces realizarán sus intervenciones. Muchas gracias por su asistencia.

La señora DIRECTORA GENERAL DE FUNCIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA (Zamora Párraga): Buenos días.

En primer lugar, muchas gracias por la oportunidad que me dan de participar en esta comisión para exponer la experiencia de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en relación con el teletrabajo, confiando en que sea de utilidad lo que les pueda exponer esta mañana. (*La señora compareciente apoya su intervención con la proyección de diapositivas*).

Quiero destacar que el teletrabajo hace efectivo el derecho de los empleados públicos a la adopción de medidas que favorezcan la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, y está establecido como tal derecho en el artículo 14.j) del texto refundido de la Ley del estatuto básico del empleado público. La Administración regional de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia apuesta por la implantación de la modalidad en jornada de teletrabajo convencida de sus ventajas, entendidas estas como una oportunidad de contribuir a la modernización de la Administración regional y favorecer la conciliación de la vida profesional, personal y familiar, mediante la realización del trabajo desde el domicilio o lugar libremente elegido por la persona, todo ello, sin disminuir la dedicación y la calidad del servicio. Se pretende así potenciar el trabajo por objetivos y resultados y aumentar el compromiso y la motivación personal.

El acuerdo de 6 de octubre de 2015 de la Mesa general de negociación de las condiciones de trabajo comunes al personal funcionario estatutario y laboral recogía como medida de conciliación de la vida personal, familiar y laboral la posibilidad de implantación de fórmulas de teletrabajo y el desarrollo de planes de igualdad en los diferentes sectores. En ese marco, el Plan para la igualdad entre mujeres y hombres en la Administración pública de la Región de Murcia para el periodo 2016 y 2017 contempló la elaboración de un programa de teletrabajo para cuya implantación se realizó con carácter previo un proyecto piloto, voluntario, en aquellos puestos que pudieran desarrollarse fuera de las dependencias de la Administración, utilizando para ello, obviamente, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Para ejecutar lo previsto en dicho acuerdo de la Mesa general de negociación y en el mencionado Plan de igualdad, siguiendo las directrices del acuerdo marco europeo, se realizó una estrategia para testar, en un primer momento, la implantación de forma definitiva, y posteriormente, de la modalidad de teletrabajo, entendida como una nueva modalidad de prestación de servicios mediante una jornada laboral en parte no presencial. Con la experiencia de este proyecto piloto se persiguió validar el modelo y el procedimiento a seguir para implantar con carácter voluntario la modalidad de teletrabajo en la Administración. En este sentido, finalizada la segunda fase del proyecto piloto en la que ahora mismo nos encontramos inmersos y evaluados debidamente sus resultados, se procederá a establecer el marco normativo para generalizar la modalidad de teletrabajo voluntario en la Administración pública regional.

Un proyecto de este tipo plantea riesgos y retos, pero también facilita oportunidades de mejorar la organización del trabajo y, sobre todo, de hacer realidad el trabajo por objetivos, que resulta mucho más

eficaz y eficiente. Supone un cambio de cultura organizacional que debe ser más acorde con los tiempos en los que vivimos y un avance hacia una Administración pública que trabaje por objetivos para conseguir mejores resultados en la prestación de los servicios públicos, facilitando al mismo tiempo la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

El proyecto se ha estructurado en varias fases. En una primera fase, la estrategia se basó en un primer proyecto piloto que quedó circunscrito al personal que presta servicios en la Consejería de Hacienda, de manera que la experiencia fuera más controlada y más evaluable. En una segunda fase, se continúa con el proyecto piloto, pero, en este momento, nos encontramos con una experiencia que se ha hecho extensiva al resto de consejerías y organismos autónomos de la comunidad autónoma. Todo esto nos ha de llevar a ser capaces de regular la implantación generalizada de la modalidad voluntaria de teletrabajo en el ámbito de la comunidad autónoma.

El instrumento normativo que hemos utilizado para los proyectos piloto que hemos puesto en marcha es una orden de la Consejería de Hacienda, que es el órgano competente en materia de Función Pública, en la que se recogen todos los elementos fundamentales, aunque en una segunda orden, además de todos esos elementos fundamentales que regulan el proyecto, también se han incluido, aparte de la ampliación del ámbito subjetivo de la aplicación, todas las mejoras que se han visto como resultado del análisis y evaluación de la primera fase del proyecto. Otro elemento básico para el funcionamiento de esta experiencia piloto ha sido la constitución de una Comisión de valoración y evaluación del teletrabajo como órgano encargado de efectuar la selección del personal que formaría parte del proyecto, así como la implantación, el seguimiento y la evaluación del proyecto. Hay que destacar que en esa comisión están representadas las cinco organizaciones sindicales presentes en la Mesa sectorial de administración y servicios y dos personas de la Dirección General de Función Pública, una persona de la Dirección General de Informática y Patrimonio y dos representantes de las consejerías de las que más solicitudes se han recibido.

En cuanto a los elementos que configuran el proyecto piloto y que se recogen en la orden que lo regula, tenemos que destacar, por un lado, que, obviamente, el teletrabajo tiene un carácter voluntario por parte del personal empleado público que quiere participar de la experiencia y, por otro lado, que el ámbito subjetivo ha sido, en un primer momento, solamente personal de la Consejería de Hacienda y en esta segunda etapa se ha ampliado a todas las consejerías y organismos autónomos. En cuanto al ámbito objetivo, en la orden que regula los proyectos piloto se hace una relación de los puestos de trabajo que quedarían excluidos de la posibilidad de ser prestados en modalidad de teletrabajo. Obviamente, estos puestos son aquellos que tienen que ver con las oficinas de registro, con la atención al público de forma directa, la información al ciudadano, así como cualquier otra función que conlleve necesariamente la prestación de servicios de manera presencial. También se excluyen los puestos que llevan aparejadas funciones de dirección, coordinación o supervisión, y, por último, todos los puestos de jefatura de libre designación, así como la secretaría de altos cargos. Igualmente se definieron las funciones principales de los puestos que sí podían ser prestados mediante la modalidad de teletrabajo. Ciertamente, son todos aquellos que tienen que ver con la realización de estudios, análisis, planificación, programación, organización, elaboración y supervisión de proyectos, informes y documentación; los que tienen que ver con elaboración de normativas y procedimientos de trabajo; los puestos relativos a asesoramiento jurídico y técnico; aquellos relacionados o que tengan entre sus funciones principales la redacción, corrección y tratamiento de documentos; actualización y grabación de datos en aplicaciones informáticas; gestión de sistemas de información y comunicaciones; compilación de información, y, en general, todo lo relacionado con tratamiento de la información. En cualquier caso, también queda a consideración de la Dirección General de la Función Pública y de la propia comisión la valoración de otros puestos que, sin estar recogidos claramente en los excluidos ni conllevar estas funciones que se definen como susceptibles, pudieran ser analizados y valorados también como susceptibles de ser realizados en esta modalidad.

Los requisitos que se plantean para el personal empleado público que esté interesado en participar son: Debía ser personal en servicio activo y, obviamente, llevar en el puesto de trabajo desde el que se accede un año como mínimo, es decir, desde el año anterior a su participación en la modalidad de teletrabajo con el fin de que conociera perfectamente las tareas y funciones y las herramientas de gestión y aplicaciones que debía utilizar. No tendría que tener ninguna autorización o reconocimiento de compatibilidad con otro puesto de trabajo. Se requiere un informe favorable del titular del servicio o de la unidad de la que dependa la persona en cuestión. Tener los conocimientos suficientes en cuanto a informática y telemática teórica y práctica que requiere el ejercicio de las funciones. Disponer, a la fecha en la que comienza la modalidad de teletrabajo, del equipo informático y de los sistemas de comunicación necesarios. Y, por último, superar uno o varios cursos de formación preceptivos, organizados en la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública, relativos a la prestación del servicio en esta modalidad.

En cuanto al número de participantes, en la primera fase se estableció en 30 el número máximo y en la segunda se ha hecho extensivo hasta un total de 80 plazas para practicar el teletrabajo. Se estableció, para la selección de solicitantes, un baremo acumulativo en el que se tenían en cuenta las diferentes situaciones que requieren conciliación prioritariamente: aspectos relacionados con la salud laboral del empleado público; la existencia de discapacidades temporales o permanentes; tener a cuidado directo alguna persona menor de 14 años o mayor de 65, o persona con discapacidad física, psíquica o sensorial, o familiar que padeciera alguna enfermedad grave continuada; y el tiempo y distancia de desplazamiento del domicilio al lugar de trabajo; también se valora el hecho de ser familia monoparental a la hora de seleccionar a los participantes en el proyecto. Cada uno de esos epígrafes se valora por separado, se suman los puntos obtenidos y se ordena la lista de solicitantes en función de la mayor concurrencia de este tipo de requisitos. El equipo informático ha de ser aportado por la persona que desea teletrabajar. Se trata, fundamentalmente, de disponer de un ordenador y de la línea de datos con acceso a internet necesaria para acceder a todas las aplicaciones y documentos que tiene que manejar. Por supuesto, han contado todo el tiempo con el apoyo del Centro de Atención a Usuarios del Centro Regional de Informática para solventar cualquier tipo de incidencia o asesorarse sobre las funcionalidades o la forma de acceder.

Decía que uno de los requisitos era la formación obligatoria y previa, que se detectó como una de las necesidades importantes para que el proyecto tuviera éxito. Dentro de los cursos de formación que se establecieron a tal efecto, destaca la formación en prevención de riesgos laborales en el puesto, incluyendo, obviamente, los riesgos psicosociales específicos del teletrabajo, que vienen desencadenados, fundamentalmente, por la posición distante de la persona teletrabajadora respecto al equipo humano con el que venía trabajando y con el hecho de trabajar constantemente ligado a las nuevas tecnologías. Esta modalidad presenta unos riesgos relacionados con aislamiento, soledad o estrés tecnológico, con la necesidad de tener una capacidad de autocontrol y autonomía a la hora de prestar el servicio y con la necesidad de conseguir separar las tareas relacionadas con el puesto de trabajo de las tareas que pueden estar presentes constantemente en la vida diaria en el hogar. También se da formación en materia de protección de datos de carácter personal, y un punto importante, que es formación sobre cómo redactar, gestionar y evaluar por objetivos y la forma de elaborar los indicadores o resultados esperados de su desempeño profesional. Esta última parte, además de ser obligatoria para el personal teletrabajador, también se establece como obligatoria para las personas que van a supervisar su tarea y que son los responsables de fijar con ellos los objetivos y los indicadores y, después, de ir haciéndoles seguimiento.

Hay que tener en cuenta que toda la parte del desarrollo del teletrabajo y el seguimiento de los objetivos se hace con el acuerdo entre la persona teletrabajadora y su responsable de unidad o supervisor. En ese sentido, la jornada de trabajo tiene que ser pactada entre ellos y la duración tiene que ser entre una y tres jornadas a la semana. No se permiten más de tres jornadas precisamente para evitar ese riesgo de soledad o aislamiento con respecto a la unidad con la que tiene relación en cuanto a sus tareas. Y los días de la semana que se dedican a teletrabajar se prefijan de forma acordada entre el responsable y el teletrabajador, pero son modificables cuando sea necesario. La parte de modalidad presencial se sigue desarrollando en el mismo horario y en las mismas condiciones en que se desarrollaba hasta el momento en el que se adopta la modalidad de teletrabajo.

En cuanto a los objetivos y su seguimiento, también se definen de forma conjunta entre el responsable, jefe de servicio o jefe de unidad correspondiente, y la persona teletrabajadora. Antes de iniciarse la modalidad de teletrabajo y en función de todos estos acuerdos, el teletrabajador debe realizar, con el visto bueno de su jefe, una planificación o programación general en la que se indican objetivos, indicadores y calendario de actuaciones. Dicha planificación se remite a la Comisión de valoración y evaluación del teletrabajo de la que les hablaba antes. Además, mensualmente, la persona teletrabajadora realizará un seguimiento de los objetivos e indicadores establecidos mediante un informe firmado por él y que tendrá que tener también el visto bueno de la persona que supervisa a la persona teletrabajadora. Esta persona supervisora es la encargada siempre de controlar directamente el cumplimiento y los ajustes de la planificación establecida previamente.

Como decía, la primera fase del proyecto de teletrabajo se convocó por Orden de 3 de octubre de 2016. En ella se establecía que el número de solicitudes máximas que se iban a autorizar era de 30, pero no fue necesario aplicar el baremo puesto que el número de solicitudes recibidas fue de 16. En cualquier caso, solo 15 cumplían con los requisitos establecidos y fueron 15, por tanto, las personas que iniciaron la experiencia. A continuación se realizó la formación obligatoria y, si acaso por destacar, de las 15 personas 12 fueron mujeres y 3 fueron hombres, como decía al principio, todos de la Consejería de Hacienda. La puesta en marcha efectiva del proyecto se produjo el 15 de febrero y estaba previsto que

su duración fuera de seis meses, prorrogables por otros seis, de tal manera que inicialmente duró ese año previsto, pero, finalmente, y dado el buen funcionamiento y la buena acogida tanto por el personal teletrabajador como por sus supervisores, se autorizó de forma extraordinaria una prórroga más de otros seis, de tal manera que la fecha de finalización fue el 15 de agosto de 2018.

En cuanto a la ejecución, se ha producido de la forma que les estaba comentando, es decir, 15 teletrabajadores y al final un año y medio. La evaluación y valoración se va produciendo a lo largo de todo el proceso, con esos informes mensuales y con esa planificación que decía al principio. La comisión de valoración va recibiendo toda la información progresivamente, pero la valoración que ahora les comento también tiene como consecuencia los principales puntos de mejora que se han tenido en cuenta en el segundo proyecto de teletrabajo, que incidían fundamentalmente en mejorar la formación inicial, el curso de formación, incidiendo mucho más en la habilidad o en las herramientas para determinar objetivos, fijar indicadores y organizar y estructurar el trabajo, no en base a como viene siendo habitual, al cumplimiento de un horario, sino al cumplimiento de unos objetivos y unos indicadores que deben saber cómo enunciarse, cómo plantearse y cómo valorarse. Desde el punto de vista de los participantes en el proyecto piloto, la valoración general ha sido muy buena tras año y medio de experiencia en términos de mejora de la conciliación familiar, personal y laboral, la minimización de riesgos de prevención, el control del trabajo por objetivos fijados previamente, la satisfacción en cuanto a autonomía de la organización del teletrabajo, etcétera. Esta valoración, que ha realizado la comisión de seguimiento, se ha realizado a través de las encuestas periódicas efectuadas al personal y a los supervisores y contemplando todos estos aspectos. Si el criterio que vamos a valorar se considera que se presta, se vive o se valora en igualdad de condiciones que la prestación del servicio de forma presencial, la valoración adecuada habría sido un 5; por debajo de 5 significa que ese criterio se valora peor en la modalidad de teleformación y por encima del 6 se valora mejor en la modalidad de teleformación que en la presencial. En ese sentido, en cuanto a conciliación de la vida, la valoración media de las personas teletrabajadoras obtiene un 9,33 sobre 10; el uso de las aplicaciones informáticas oscila entre 8 y 9,2 sobre 10 en cuanto a acceso a plataformas, facilidad de uso de las herramientas, de respuestas de servicios informáticos ante dificultades. En cuanto a la organización del trabajo por objetivos, el aumento de la concentración en las tareas, la adecuación y el horario de teledisponibilidad, cumplimiento de objetivos, etcétera, la puntuación que se obtiene oscila entre el 8,5 y el 9. La mejora en el ámbito de la prevención de riesgos laborales, con la disminución del estrés laboral, por un lado y, por otro lado, un factor importante, que es la probabilidad de sufrir accidentes de tráfico en los desplazamientos al puesto de trabajo, lo que se valora muy positivamente. Desde otro punto de vista, la posibilidad de eliminar o disminuir desplazamientos no solo tiene efectos sobre la prevención de riesgos laborales de la persona empleada pública, sino que también tiene su efecto en la contaminación y en la huella de carbono al disminuirse los traslados.

Por parte de las personas supervisoras la valoración no es tan elevada como por parte del personal teletrabajador, pero, considerando que esa puntuación significa que se valora mejor que la misma característica en prestación de modo presencial, hay que tener en cuenta que la valoración en cuanto a los objetivos que se cumplen, los plazos de entrega, la calidad y el volumen del trabajo, así como la organización del trabajo, se puntúa por parte de los supervisores entre un 7 y un 7,5. Como conclusión, el nivel de satisfacción general con el programa de teletrabajo es muy alto: un 9,08 por parte del personal teletrabajador y un 7,41 por parte de los supervisores, así como una disposición por parte de todos a continuar con dicha modalidad.

Como decía antes, dos de los aspectos que se han destacado como puntos a mejorar en la segunda fase del proyecto piloto y que han sido tenidos en cuenta en la orden que regula, son la formación inicial en la definición de objetivos y mejora en algunas de las prestaciones informáticas en cuanto a la velocidad de funcionamiento de la plataforma de teletrabajo y la necesidad de contar con una herramienta informática para el seguimiento de los objetivos fijados. La aparición de esa nueva herramienta informática también está prevista en esta segunda fase de teletrabajo y va a estar disponible para hacer esa definición de objetivos y ese seguimiento al cumplimiento que se determina.

En cuanto a la segunda fase del proyecto de teletrabajo, nos encontramos con que la orden de convocatoria se publicó el 25 de noviembre de 2018. Finalizado el plazo de presentación de solicitudes y a falta de tener el baremo para listar los admitidos y excluidos, tenemos 88 solicitudes y una información —que, a nuestro parecer, es importante— y es que en esta ocasión son 36 hombres solicitantes, frente a 52 mujeres. En el peor de los casos, incluso aunque los 8 que sobrepasan el número límite fueran hombres y se redujera su número, frente al 20 % que suponían en la primera fase, ahora nos vamos a encontrar en un 35, 36, 40 % de hombres utilizando esta modalidad.

Respecto a la selección, se va a producir todo de la misma forma, y la manera de establecer objetivos y seguimiento de los mismos para las personas teletrabajadoras se establece también de forma similar, pero contando con la aplicación informática que les decía. En este caso, el proyecto tiene una duración de un año y, una vez finalizado, el objetivo es hacer una valoración y un análisis, como el que se ha hecho en esta primera ocasión, con el fin de proceder a una regulación definitiva.

Tengo un par de diapositivas más que hace un primer DAFO o análisis de esta experiencia, que no pretende ser muy exhaustivo, pero sí que nos da una primeras ideas en cuanto a que las fortalezas fundamentales son la buena valoración de este proyecto piloto, la mayor motivación del personal, la disponibilidad de un escritorio remoto que permite el acceso desde cualquier punto a toda la documentación y aplicaciones de gestión, la puesta en marcha de la aplicación de seguimiento, la atención que presta el Centro de atención a usuarios de informática a todos los teletrabajadores, la existencia de la comisión y la formación previa. Como debilidades, la debilidad fundamental que encontramos es la falta del establecimiento del trabajo por objetivos con carácter general en la Administración. Falta experiencia por parte del personal teletrabajador y también por parte de sus supervisores. Eso será una apuesta decidida en la organización del trabajo que, en vez de ser el paso previo para después ir al teletrabajo, el teletrabajo nos va a llevar a empezar a pensar más en términos de objetivos a la hora de planificar las tareas y las funciones en los puestos de trabajo. Tenemos como debilidad también que el número sea limitado, que es algo que tendremos que valorar a futuro en cuanto la evaluación esté finalizada, qué posibilidad tendríamos y analizar muy claramente cuántos puestos serían susceptibles de desarrollarse en modalidad de teletrabajo.

Por otro lado, otra debilidad es que en este momento el personal tiene que aportar el equipo informático. No obstante, la Dirección General de Informática y Patrimonio también está estudiando las posibilidades y costes que conllevaría proporcionar el equipo informático a las personas que teletrabajan. Para ello sería necesario que el personal que teletrabaja tuviese una actitud responsable y capacidad de autogestión para controlar su dedicación. No obstante, existe la dificultad de controlar externamente cómo están funcionando las personas que tienen esa dedicación.

En cuanto a oportunidades, las políticas de igualdad y conciliación personal, laboral y familiar están en la agenda y son una prioridad para el Gobierno regional, como se manifiesta en los planes de igualdad. Los acuerdos que se suscriben entre la Administración y las organizaciones sindicales favorecen el diseño y ejecución de este tipo de proyecto. Por otra parte, está el marco normativo favorable establecido por el EBEP.

Respecto a las amenazas, hay que señalar los posibles cambios políticos o sindicales que en un momento determinado pudieran suponer algún cambio en la agenda en las políticas de igualdad; y también que no existe una regulación general en desarrollo del EBEP. Otra cosa que podría ser preocupante es la percepción de la ciudadanía, teniendo en cuenta que ya tiene una percepción, a veces negativa, del trabajo de los funcionarios, ya que podría ser entendido como una forma de prestar el servicio más relajada. Habría que luchar contra esa imagen que tienen los funcionarios.

Por último, quiero destacar que hace pocas semanas, el 7 de febrero, en el diario *La Verdad* de la Región de Murcia se publicó una entrevista a una de las personas que participaron en el proyecto piloto inicial de teletrabajo en la Región de Murcia, que destacaba —fueron 15 las personas que participaron— que era lo mejor que le había pasado en su vida como funcionaria, que podía cumplir sus objetivos y que, además, estaba con sus hijos. En la presentación figura el enlace al artículo por si quisieran verlo completo. Satisface mucho comprobar que se logran los objetivos planteados.

El señor VICEPRESIDENTE (Hernández Zapata): Muchas gracias.

Abrimos el turno de portavoces. Hemos acordado que las intervenciones de los portavoces sean de cinco minutos.

Por el Grupo Parlamentario Mixto, tiene la palabra la señora Domínguez de Posada.

La señora DOMÍNGUEZ DE POSADA PUERTAS: Gracias, presidente.

En primer lugar, quiero darle la bienvenida a doña Carmen Zamora Párraga y las gracias por su presencia en esta comisión del Senado. Lamento haberme incorporado tarde, pero entre el avión y el atasco en Madrid he llegado casi al final, por lo que no le voy a hacer preguntas porque no conozco mucho de este asunto, pero sí quiero dejar constancia de lo que se hace fuera de España, de un caso que conozco personalmente. Yo tengo una sobrina en Irlanda, en Dublín, que cada dos meses, porque su empresa le permite el teletrabajo, pasa una semana trabajando en España, con lo cual puede ver a su familia dos

fin de semana. Me imagino que en España nos queda todavía mucho para eso, pero si vamos en esa dirección, bienvenido sea.

Muchas gracias.

El señor VICEPRESIDENTE (Hernández Zapata): Muchas gracias, doña Rosa María.

Como por el Grupo Parlamentario Nacionalista Partit Demòcrata - Agrupación Herreña Independiente-Coalición Canaria no hay presente ningún portavoz, pasamos directamente al turno del Grupo Socialista.

Por el Grupo Parlamentario Socialista, tiene la palabra el señor Oñate.

El señor OÑATE MARÍN: Gracias, presidente.

Dice un refrán que el hombre propone y Dios dispone. No me lo tomen en sentido literal, pero lo que va a hacer el presidente del Gobierno el próximo lunes, firmar un decreto de disolución, hace que, como mínimo, esta sea una ponencia *interruptus*; e igual hasta pudiera ser una ponencia flor de un solo día, porque quién sabe quién estará en esta Comisión de Función Pública en la próxima legislatura. Muchos deseáramos estar, pero sabemos que dependerá del partido y de los votantes.

En todo caso, en mi última intervención en esta legislatura me tomo como un regalo, siendo senador de designación autonómica, haber podido intervenir para replicar o acompañar a una persona del Gobierno de mi región. Por eso, quiero darle cordialmente la bienvenida a doña Carmen María Zamora. Estamos encantados de que esté aquí. En cualquier caso, espero, sean cuales sean los avatares de la próxima legislatura, que el trabajo que ha hecho para aportar sus ideas no sea en vano. Lo que ha dicho ha sido claro, pero si me lo permite, voy a hacer cuatro o cinco consideraciones. Si no me pudiera contestar a ellas, no me lo tomaría a mal porque las reflexiones quizás sean para una fase más avanzada del proyecto.

Este proyecto viene avalado por un cierto prestigio de futuro si pensamos en lo que han de ser no solo la Administración, sino también las empresas. Aun así, y sabiendo que en la región de Murcia se ha trabajado de común acuerdo con las mesas de trabajo sindical, ¿ha encontrado algún tipo de resistencia para llevar adelante la tarea? ¿Puede la falta de modernización de la Administración ser una resistencia?

Hay otro tema al que quisiera que se refiriera, al de las convocatorias de oposición. En la primera convocatoria, como usted misma ha dicho, de 30 plazas se presentaron 16 y se cubrieron 15. ¿Hay suficiente vocación de teletrabajo? Si no la hay, ¿cuál cree que pudiera ser la razón? ¿Quizás la socialización, que muchas veces no es compatible con la conciliación? En este sentido, de momento, el proyecto se desarrolla con una fórmula que compromete a un año, con unos objetivos determinados y unas personas que se han acogido a este sistema. ¿Cree que en el futuro será posible desarrollarlo de manera que las personas puedan trabajar de manera más esporádica, según sus necesidades de conciliación y no necesariamente obligadas a trabajar tres días semanales durante un año? Le pregunto si sería posible que en un momento determinado un trabajador de la administración se pudiera acoger a esta fórmula y tener fijados sus objetivos para que el trabajo en casa no fuera entendido como un día de permiso más dentro del calendario laboral.

Como ha hablado del perfil de los solicitantes, le pregunto si, además del sexo, nos puede dar algún dato más sobre cuál es el tipo de persona que se adscribe al programa. En todo caso, llama la atención las cifras que da: 12 mujeres y 3 hombres. ¿Podemos considerar estos números como un capítulo más de que cuando al colectivo humano se le da, en este caso por la Administración pública, la oportunidad de conciliar, al final, siempre se concilia por vía de la esposa? ¿Cree que puede ser la confirmación de la norma que el porcentaje de mujeres supere al de hombres dispuestos a quedarse en casa?

Por último, le voy a preguntar por la mayor fortaleza y la mayor debilidad, ya que usted ha traído el DAFO. No sé si, de cara al futuro, hay alguna fortaleza que haga que el programa resista las adversidades o, por el contrario, si hay alguna debilidad tan grande que haga que estas experiencias piloto no terminen cuajando en un programa que sea estable en la Administración.

El señor VICEPRESIDENTE (Hernández Zapata): Muchas gracias.

Por el Grupo Parlamentario Popular, tiene la palabra doña Esther del Brío González.

La señora DEL BRÍO GONZÁLEZ: Muchas gracias.

En primer lugar, me sumo a los demás grupos en dar la bienvenida a doña Carmen Zamora como directora general de Función Pública y Calidad de los Servicios de la Comunidad Autónoma de Murcia. Quiero darle las gracias especialmente por su buena disposición desde el primer momento en que contactamos con ella para solicitarle que viniera a compartir con nosotros su experiencia en la gestión y puesta en marcha de este programa piloto en su comunidad autónoma dentro esta iniciativa que presentó el Grupo Popular en esta comisión de Función Pública, puesto que entendimos que, como bien ha comentado

el senador Oñate, el presente más inmediato depende de la transformación digital de las administraciones públicas. Por eso, queríamos, de alguna forma, ayudar a iniciar ese camino de aprendizaje que las distintas comunidades y, en general, la Administración va a tener que emprender antes o después.

Como bien se ha comentado aquí, las Cortes Generales se disuelven el próximo día 5 Dios mediante, por tanto, esta se va a convertir en una sesión única. Pero, desde luego, confiamos en que tenga esa continuidad en la siguiente legislatura, sea con nosotros o sea con terceras personas. En todo caso, nuestro objetivo es avanzar y ayudar en esa transición hacia la transformación digital de nuestra Administración pública y saber —creo que en ese sentido la ponencia de hoy ha sido muy relevante— cómo se puede ayudar a que el teletrabajo sea una herramienta que vaya más allá de la ayuda a la conciliación de la vida familiar, que, por supuesto, es relevante, ya que los datos nos están diciendo que, posiblemente, sea el primer objetivo de esta transformación, pero tiene que ir mucho más allá. De ahí que mi primera pregunta sea más bien un ofrecimiento, porque queremos saber de qué forma en el Senado podríamos ayudar a mejorar e impulsar el teletrabajo, ya sea en el ámbito legislativo o poniendo en marcha distintas actuaciones de puesta en valor o de difusión de esta herramienta. En ese sentido, me ha llamado especialmente la atención —ya lo ha comentado también el senador Oñate— la proporción de mujeres respecto a hombres que ocuparon esos puestos y que nos lleva a pensar que los hombres, realmente, no demandaron esos puestos. Por tanto, lo primero que le pido es la confirmación de si faltó un número de hombres que lo solicitaran. Les animo a que hagan algún tipo de encuesta para saber por qué no les resultó atractivo en ese primer momento; también quisiéramos saber si, a raíz de la puesta en práctica del piloto, en una segunda convocatoria el número de personas interesadas de un género u otro pudiera aumentar.

También es cierto que —y volvemos al tema de siempre— los altos cargos eran unos de los puestos que no se podían ofrecer para el teletrabajo. En este sentido, les animo a que hagan esa transformación para esos cargos de mayor categoría profesional, porque va a animar, lógicamente, a que el número de hombres aumente.

Y todo esto me lleva a pensar que, quizás, el principal elemento que me llevo yo como enseñanza de la comparecencia de hoy es que tenemos que avanzar, primero, en la formación en teletrabajo y, sobre todo, en los cambios en la cultura organizativa. Eso lleva a una actuación importante en aspectos de gestión de recursos humanos dentro de la Administración pública. Quisiera saber si, en su opinión, esto que estoy diciendo puede tener algo de sentido o estoy sacando conclusiones erróneas. Por lo demás, habría que ver de qué forma la figura del teletrabajo se tiene que regular y cómo podemos ayudar para que de verdad sea válida.

Muchísimas gracias, una vez más, por su disposición y por la comparecencia de hoy y le doy la enhorabuena por la calidad de la misma.

Muchas gracias.

El señor VICEPRESIDENTE (Hernández Zapata): Muchísimas gracias.

Tiene la palabra para la réplica la directora general de Función Pública de la Región de Murcia, doña Carmen María Zamora Párraga.

La señora DIRECTORA GENERAL DE FUNCIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA (Zamora Párraga): Muchas gracias a todos de nuevo por sus palabras.

La verdad es que los agradecidos somos nosotros en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y, en particular, en la dirección general por haber podido exponerles nuestra experiencia en este tema, ya que nos parece un proyecto de futuro que vale la pena explotar.

Voy a contestar a lo que han ido preguntando, pero, tal y como nos encontramos en este momento, en un momento de avance de la Administración electrónica, donde hay herramientas que van a facilitar todo esto, creemos que esta fórmula va a ser una posibilidad de flexibilidad, porque hay distintos factores que hacen importante para las distintas personas no desplazarse hacia la oficina. Y con esto va a ser factible y muy útil.

Por un lado, a Rosa María Domínguez de Posada le digo que, aunque he comentado que el horario se establece en un máximo de tres días a la semana para no producir aislamiento en la persona teletrabajadora al no compartir con sus compañeros de equipo ningún momento de presencia, también he comentado que esto es flexible y la persona teletrabajadora puede adecuar, puntualmente, la jornada semanal con su supervisor. Por tanto, no estamos tan lejos de otros países en los que se hace. Se ha pensado como una iniciativa que permita realmente la conciliación en los términos que sea necesaria y, por eso, es tan

importante que los resultados se planteen en términos de objetivos e indicadores y no tanto de presencia o de horario.

En cuanto a las resistencias individuales, no parece que las haya. No lo he comentado en mi intervención, pero de las 15 personas que empezaron, una, cuando llegó el momento de prorrogar el primer proyecto, no pudo continuar porque en el proceso había cambiado de puesto de trabajo y estaba en uno de los que no era susceptible, y a otra no se le permitió prorrogar porque su supervisor informó de que no se estaban cumpliendo los objetivos. Todo eso se hizo con la supervisión de la comisión de valoración en la que están los representantes de los trabajadores; estaba, por tanto, validado, porque no se alcanzaban los objetivos definidos de trabajo no presencial. Por otro lado, nosotros no hemos percibido ningún tipo de resistencia.

La falta de avance tecnológico quizá pudo ser importante en el primer momento del primer proyecto, pero en este momento nos encontramos en una fase de avance de las tecnologías y de la implantación de la Administración electrónica en la propia Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y entiendo que con la entrada en vigor de la Ley de procedimiento administrativo, el 2 de octubre de 2017, que nos obliga a hacer por procedimiento electrónico casi cualquier trámite, se tiende a que sea la presencia absoluta de la tramitación electrónica y de las aplicaciones que posibiliten esa tramitación electrónica. Con lo cual, el avance está siendo rápido y, de momento, nosotros no hemos sentido eso como un problema, al menos en la última parte del primer proyecto piloto, aunque es verdad que al inicio hubo algunas cosas.

En cuanto a si hay teletrabajadores por vocación, les diré que nos preguntamos cómo no hay una avalancha de solicitudes. Quizás deberíamos analizar o preguntar en algún proceso participativo a todo el personal empleado público de la Región de Murcia por qué no les resulta atractiva esta fórmula. Es verdad que hay mucha gente a la que no le gusta trabajar en solitario en casa. Entiendo que si no se trabaja suficientemente lejos o no se tiene un problema de conciliación real, casi todo el mundo prefiere desplazarse a un lugar en el que convive con compañeros. Pero es cierto que esto no deja de ser una percepción mía o de la dirección general y, posiblemente, sería interesante plantear algún proyecto participativo y de consulta entre el personal empleado público.

La posibilidad de utilizarlo esporádicamente no me parece mala idea. Creo que todo esto va a depender de que la organización, con carácter general, sea por objetivos. Cuando nosotros tengamos una Administración en la que todos los trabajos, todos los puestos, todas las funciones se establezcan, se desarrollen y se midan por objetivos será mucho más viable que una persona, en un momento puntual, pueda utilizar el teletrabajo no sujeto a una convocatoria estática. Pero creo que esto nos lo va a ir diciendo la propia evaluación de estos proyectos.

Y en cuanto a qué significa el sexo, supongo que culturalmente todavía tenemos una sociedad en la que las tareas domésticas o el cuidado de dependientes recaen mucho más sobre la mujer que sobre el hombre y será una cuestión de sensibilización y de cultura. La Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y su Administración, por supuesto, van a poner en marcha todas las iniciativas que permitan que eso no sea así. También es cierto que la Administración regional tiene preponderancia de mujeres con respecto a los hombres; me parece que la estadística decía que andábamos con un 60 % de mujeres y un 40 % de hombres. Pero se puede hacer otro análisis; si la mujer es empleada pública y su cónyuge o pareja no lo es, nosotros podemos ocuparnos de que en el empleo público esa familia tenga una posibilidad de conciliar, independientemente de que el otro cónyuge, pareja o persona con la que conviva, tenga la posibilidad o no. Para nosotros, eso es abrir puertas. Pero todavía nos queda el reto de conseguir la igualdad total en las tareas del hogar.

La mayor fortaleza la tenemos en nuestro Plan estratégico, en lo que nosotros llamamos en la Región de Murcia Paecarm, Plan estratégico de implantación de la Administración electrónica, pero nuestra debilidad está en la organización del trabajo por objetivos. Y en cuanto a qué se puede hacer para apoyar esto, pues les digo que una regulación de carácter nacional, que desarrolle lo que establece el EBEP, que nos fije a todas las administraciones públicas un marco de referencia común, con algunas claves prefijadas, siempre es una ayuda, y, además, permite ir creciendo, porque la Administración General del Estado tiene capacidad para coordinar y poner en común grupos de mejora o intercambios de buenas prácticas. Hacer algo al respecto, establecer una normativa o una regulación con carácter general, siempre es una ayuda para superar esa debilidad de la organización del trabajo por objetivos, que podría ser algo que viniera dado en el ámbito de la Administración General del Estado, puesto que el EBEP tiene pendientes de desarrollo algunos factores, como la evaluación del desempeño, que va muy ligada a la definición de funciones, de puestos de trabajo, de tareas, de competencias, y sería una ayuda esencial para este proyecto en concreto.

DIARIO DE SESIONES DEL SENADO

Comisión de Función Pública

Núm. 425

26 de febrero de 2019

Pág. 10

El señor VICEPRESIDENTE (Hernández Zapata): Muchísimas gracias, directora general, por habernos acompañado hoy. Gracias también a los portavoces por sus intervenciones.

Quiero disculpar a la presidenta de la comisión, que, por causas de fuerza mayor, no podrá incorporarse hasta más tarde. Esperemos que en las próximas legislaturas podamos seguir avanzando en este asunto que le preocupa a esta comisión, porque quizás nos volvamos a encontrar en el camino.

Muchísimas gracias.

La señora DIRECTORA GENERAL DE FUNCIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA (Zamora Párraga): Será un placer.

Muchísimas gracias a todos.

El señor VICEPRESIDENTE (Hernández Zapata): Retomamos la comisión dentro de cinco minutos con el siguiente interviniente.

Gracias. *(Pausa)*.

— COMPARECENCIA DEL INGENIERO INDUSTRIAL Y DE TELECOMUNICACIONES Y EXPERTO EN MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, D. JOSÉ MARÍA GARCÍA OROIS, ANTE LA COMISIÓN DE FUNCIÓN PÚBLICA, PARA INFORMAR SOBRE TELETRABAJO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA FUNCIÓN PÚBLICA.

(Núm. exp. 715/000610)

AUTOR: COMISIÓN DE FUNCIÓN PÚBLICA

El señor VICEPRESIDENTE (Hernández Zapata): Buenos días de nuevo.

Quiero dar las gracias, por acompañarnos, al ingeniero industrial y de telecomunicaciones y experto en modernización de la Administración Pública, don José María García Orois, que nos ilustrará e informará sobre teletrabajo y transformación digital en la Función Pública.

Antes excusé a la presidenta de la comisión, que se incorporará a lo largo de la mañana.

Le cedo la palabra a don José María García para que nos ilustre sobre Administración digital y teletrabajo. Muchas gracias.

El señor GARCÍA OROIS (ingeniero industrial y de telecomunicaciones y experto en Modernización de la Administración Pública): Gracias, señor presidente.

Gracias, señorías, por darme la oportunidad de presentar una serie de ideas y de conceptos que a lo largo de mi carrera profesional y de mi carrera administrativa he podido detectar para mejorar la Administración y su transformación digital así como cualquier efecto sobre el puesto de trabajo y el teletrabajo.

Quisiera explicarles la intervención que voy a realizar. En primer lugar, voy a dar una explicación sobre el entorno social en el que se mueve la transformación de la Administración. Posteriormente voy a puntualizar cuál es el contexto, cuáles son las fortalezas actuales de la Administración digital, las debilidades y las oportunidades que se afrontan. Este mismo esquema lo voy a intentar repetir para teletrabajo: contexto, fortalezas, debilidades y oportunidades, y finalmente plantearé una serie de conclusiones y de propuestas.

Nos encontramos en un entorno social que ha provocado que estemos ante una transformación digital de la economía y la sociedad. Algunos dicen que estamos en la cuarta revolución industrial. Pero esto va más allá de la revolución industrial; estamos en una revolución digital que contempla que toda la sociedad está transformándose, los propios ciudadanos se transforman y, lógicamente, la Administración se tiene que transformar. También es cierto que la mayoría de los países, ante esta transformación digital, han hecho un planteamiento de agendas digitales completas que han de contemplar, por lo menos, tres aspectos fundamentales: la transformación digital de sus entornos productivos; las transformaciones digitales de sus entornos legales —a nadie se le escapa que las nuevas formas digitales, los nuevos modos digitales transforman las relaciones entre empresas, administraciones, trabajadores y demás *drivers* sociales— y la transformación digital de la provisión de los servicios públicos. Quiero centrarme en esta última parte, porque creo que es la importante y es por la que estoy compareciendo aquí.

Tenemos que tener en cuenta que la Administración digital y el teletrabajo se mueven en un contexto que no es exclusivo de España, se mueven en un contexto relacionado con la Unión Europea. No estamos desacoplados de la Unión Europea, ya que esta nos marca muchos condicionantes en relación tanto con la Administración digital como con el teletrabajo.

Tengo que señalar otro contexto: la estructura administrativa española, que es multinivel, desde la Administración central hasta las administraciones locales, con sus diferentes competencias. También tenemos un contexto de entornos tecnológicos cambiantes, en los cuales decisiones de grandes empresas condicionan la forma en la que se provisionan los servicios para los ciudadanos; un contexto en el que cualquier servicio digital se compara con un servicio dirigido al público que ofrecen terceros. Les pongo un ejemplo claro: cualquiera de ustedes se dará cuenta de que en un servicio dirigido al público, como puede ser la banca electrónica, cualquier ciudadano comparará cómo se ejerce dicho servicio a través de la banca electrónica con el servicio digital que ofrece su Administración. Otro condicionante claro es la política de gastos restrictiva y, obviamente, la legislación y la normativa perfectamente tasadas.

Ante esto, ¿qué nos encontramos? Podemos decir que la Administración digital española tiene varias fortalezas: la primera es que la Administración electrónica española tiene un reconocimiento internacional. Digamos que en las clasificaciones internacionales más reconocidas, como pueden ser el DESI y la E-Gov survey 2016 de las Naciones Unidas, España queda muy bien colocada. El DESI, en 2018 nos colocaba en el cuarto país de Europa de los 27 que pertenecen a la Unión Europea; en concreto, en los servicios digitales públicos para las empresas estaba situada en tercer puesto, y en datos abiertos, en el segundo. En la E-Gov survey, que anteriormente he citado, España está situada en undécimo lugar a nivel mundial.

Otra fortaleza es que tenemos un ciudadano que no es reticente a la participación digital. La anteriormente citada E-Gov survey 2016 nos situaba en el séptimo puesto a nivel mundial, un puesto muy destacado y de una fortaleza clara del sistema español. No partimos de cero: en septiembre de 2015 se aprobó un plan de transformación digital para la Administración General del Estado y sus organismos públicos, plan que también se ha replicado en muchas administraciones autonómicas y locales, aunque con diferentes plazos. En particular, este plan de la Administración General del Estado alcanza un horizonte temporal de cinco años, del 2015 al 2020, con unos objetivos estratégicos positivos: el incremento de la productividad y la mejora del funcionamiento interno de la Administración; el favorecimiento del canal digital como medio preferente en la relación ciudadano-empresa-Administración; la mejora de la eficiencia de la prestación de los servicios TIC de la Administración; la gestión corporativa inteligente del conocimiento, información y datos, y la estrategia corporativa de seguridad y usabilidad.

Para el año 2015 parecía claro que todos estos objetivos estratégicos estaban muy bien planteados y muy bien definidos. Además, estos mismos objetivos estratégicos se estructuraban en unas líneas de acción con hitos y ciertos objetivos. A su vez, del plan estratégico derivaban una serie de planes de acción a aplicar en los diferentes ministerios y organismos públicos. Toda esta información la pueden ustedes obtener en el punto de Administración electrónica; dichos documentos están colgados, y se puede ver que están bien trabajados y muy bien elaborados.

Otra de las fortalezas que tiene la Administración digital española es que existe una buena definición de los organismos de cooperación interadministrativa e intradministrativa para el desarrollo e impulso de la Administración electrónica. Entre ellos hemos de citar la Comisión Sectorial de Administración Pública, con sus respectivos grupos de trabajo, que van desde la identidad digital hasta las habilitaciones por parte de los funcionarios para poder ejercer representación de los administrados. Es una comisión sectorial que ya lleva mucho tiempo trabajando y que ha definido buenos trabajos; también ha trabajado de cara a homogeneizar la interoperabilidad entre las diferentes administraciones españolas y en un esquema nacional de seguridad que sea acorde a todas las administraciones públicas españolas. Por otro lado, dentro de la propia Administración General del Estado, nos encontramos con la Comisión de Estrategia TIC, el antiguo Consejo Superior de Administración Digital, que es el responsable de esta estrategia que anteriormente les citaba. Y finalmente, las propias comisiones ministeriales de Administración digital, que serían las responsables de la aplicación en los organismos autónomos y en los ministerios de las diferentes líneas de actuación que se fijan en la estrategia.

Sin embargo, también es cierto que existen debilidades. Quiero citar, en primer lugar, los recursos orientados a la Administración digital. El propio informe Reina del año 2018 nos indica que el nivel de efectivos de la Administración del Estado orientados a las políticas TIC ha bajado en 2900 efectivos desde el 1 de enero del 2013 al 1 de enero del 2018; actualmente se sitúa en 10 322 efectivos, lo cual supone un 2,03 % del personal total al servicio de la Administración General del Estado. Según el mismo informe, el gasto TIC se situó en el año 2017 en 1440 millones de euros, es decir un 3,8 % del gasto total. Para que tengan una referencia, en el año 2013 el gasto fue de 1420 millones de euros; prácticamente en cuatro años el gasto viene a ser el mismo, a pesar de los cambios tecnológicos que se han producido.

Por otro lado, los presupuestos y la distribución del personal presentan dispersiones muy grandes. Ejemplo, en el gasto TIC nos situamos entre el 9,3 % del presupuesto total del Ministerio de Hacienda

destinado a gasto TIC, frente al 1 % de Fomento; o en personal, tenemos desde el 5,73 % en el Ministerio de Hacienda, al 0,78 % del personal total orientado a las TIC en el Ministerio de Justicia.

Otra debilidad es que desde la aprobación del plan estratégico no ha habido una evaluación en profundidad del mismo ni de sus objetivos estratégicos; falta la revisión constante, que implicaría cómo se está ejecutando este plan y si se están alcanzando los objetivos. También es cierto que la estructura de la Administración digital ha ido sufriendo, en función de cada cambio de Gobierno, una serie de movimientos que han provocado una cierta debilidad en su posición, ha ido saltando de ministerio en ministerio, subiendo y bajando de categoría, moviéndose, y se sitúa en una difícil posición cómo ejecutar bien un plan de esta magnitud. (*La señora presidenta ocupa la Presidencia*). El propio plan estratégico —como decía antes, necesario— se aprueba cuando finaliza el plazo en el que acaba la Agenda Digital para España, con lo cual, se desacopla de esta. No parece razonable que una estrategia digital para las administraciones públicas se encuentre desacoplada de la estrategia general digital para España.

Otra de las debilidades es que la adecuación organizativa de la Administración no favorece la implantación del plan. El propio plan estratégico recoge que hay organismos que se escapan del propio plan. Cita entre ellos a la Policía, el Ministerio de Defensa, la Agencia Tributaria y la Seguridad Social.

Por otro lado, la cooperación entre las diferentes administraciones, inter e intradministrativa —que antes citábamos como una fortaleza—, pasa a ser voluntaria, hay un cierto voluntarismo, con lo cual, en cierta medida, se complica la transformación digital de la información y la provisión de servicios digitales. Todo ello conlleva que se tienda a una estructura de islas, frente a un continuo de servicio digital, que produce que los servicios públicos digitales sean muy diferentes en cada ministerio: unos son muy aplicados, otros muy orientados y, en cambio, en otros, ni siquiera son innovadores, simplemente se intenta cubrir el expediente.

En general, las variaciones tecnológicas tienen un gran efecto sobre los servicios de la Administración digital. Les voy a poner un ejemplo, aunque pueda sonar muy friki o muy técnico, o como ustedes quieran llamarlo: la mayor parte de la Administración digital española está orientada a que los servicios se presten desde un navegador, particularmente Internet Explorer. Internet Explorer, como saben, es un navegador de Microsoft, que en una de sus últimas declaraciones ha dicho que Internet Explorer no es un navegador. Esto implicará una cierta transformación de toda la Administración digital para proveer estos servicios de otra manera.

Así pues, no son solo los propios condicionantes internos de la propia Administración o de los propios proveedores de la Administración, sino que incluso los grandes *players* tecnológicos pueden condicionar cómo proveamos esta Administración digital de cara al futuro. Sin embargo, se presentan una serie de oportunidades: aplicar las nuevas tecnologías disruptivas a la Administración digital, la inteligencia artificial, la gestión de datos eficientes para proveer mejores servicios, la robotización de tareas... Como decía antes, la transformación digital provoca un nuevo usuario digital: pasamos de un usuario digital que era reactivo a un usuario digital proactivo, que quiere participar, que quiere estar implicado en los servicios que recibe.

Se generan nuevas oportunidades a través de nuevas metodologías demostradas como exitosas en la aplicación de los proyectos, proyectos que funcionan, que se aplican y que se ponen en marcha mucho más rápidamente que estructuras y formas de ejecutar antiguas. Hay una oportunidad en aligerar las estructuras organizativas técnicas y tecnológicas y hay una gran oportunidad que surge de la seguridad y la usabilidad por diseño, así como del Reglamento General de Protección de Datos que recientemente se ha aprobado en Europa.

Respecto al teletrabajo, quiero explicar primero a qué me refiero cuando hablo de teletrabajo. El teletrabajador es aquel que ejerce sus tareas mayoritariamente desde su domicilio o desde una posición habitual diferente a donde tiene su centro de trabajo. Les digo esto porque es muy importante diferenciar entre este teletrabajador y el trabajador en movilidad, aquel trabajador que hoy, por circunstancias, está ejerciendo su trabajo en la oficina y los otros cuatro días los está ejerciendo en una ubicación, en otra, o en otra por las diferentes funciones que ejerce en su trabajo. Toda esta función del teletrabajo parte de que a día de hoy nos encontramos continuamente conectados. Por ejemplo, esta debe ser la primera vez en varios años que yo me encuentro desconectado; al entrar a esta comisión he apagado mi móvil, porque si no, probablemente alguien estaría llamándome o mandándome correos electrónicos. Hoy eso de que para trabajar es necesario estar en el puesto de trabajo prácticamente ya no ocurre en un gran número de trabajos.

Por otro lado, existe una interrelación dentro de esa conexión, los puestos de trabajo a día de hoy pueden estar duplicados y simultáneamente se puede seguir trabajando en las mismas circunstancias desde diferentes elementos: desde este portátil, desde el ordenador fijo que tengan ustedes en su oficina o desde el teléfono móvil. Fomenta la opción del teletrabajo un cierto abaratamiento del precio de las comunicaciones,

no tienen más que ver ustedes la estadística de precios que presenta actualmente la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y verán cómo en los últimos diez años el abaratamiento del precio de las comunicaciones ha sido espectacular. También surge una cierta conciencia medioambiental de la huella que significa ir a trabajar y una cierta necesidad lógica y de la cual cualquiera se alegraría, que es la conciliación del tiempo familiar con el tiempo de trabajo.

Ciertamente, el teletrabajo tiene una serie de fortalezas que destacan los estudios internacionales realizados: el personal que teletrabaja está muy contento de poder conciliar su vida laboral y familiar, se siente mayormente autorrealizado al poder ordenar sus horarios y pueden aprovechar mejor su tiempo al no realizar desplazamientos. Por otro lado, también es cierto que a los empleadores, en este caso a la Administración, le permite hacer una dotación de infraestructuras de trabajo más sencilla —cualquier estructura, en este caso—; aunque es cierto que tiene sus condicionamientos técnicos, sobre todo para asegurar la seguridad, es infinitamente más sencilla que la que se pueda estar configurando en una distribución como la de este mismo Senado.

Por otro lado, hay una serie de debilidades que no debemos olvidar. Los mismos estudios antes citados indican que los trabajadores pueden sufrir estrés ante la ausencia de un trabajo dirigido, es decir, no tener allí un jefe que les indique qué es lo que tienen que hacer, si lo están haciendo bien o lo están haciendo regular; un mayor impacto en lesiones de tipo muscular o lumbar —hay un estudio de la Administración madrileña en este sentido que indica que hay una cierta incidencia en este punto con los teletrabajadores—, y una clarísima mayor participación de las mujeres que de los hombres.

Otra de las debilidades —esta muy asignada al sistema español— es el presencialismo. La situación laboral de España, reconocida internacionalmente, es que nos gusta que los trabajadores estén en su centro de trabajo —por decirlo de alguna manera—. Hay trabajos que se podrían ejercer en remoto, pero se ejercen en el sitio por una cierta cultura. También se detecta que existe un cierto exceso de horas de trabajo superiores respecto a la jornada laboral y cierta pérdida del sentido colectivo del puesto de trabajo. No se entiende solamente desde el punto de vista de relación intersindical de unas personas con otras, sino simplemente la conformación de equipos. En la conformación de equipos el teletrabajador, en ocasiones se siente desacoplado de su propio equipo. Esta es una de las debilidades detectadas.

También es cierto que ofrece oportunidades, como pueden ser: fijar el trabajo por objetivos, que es una forma más moderna de definir el trabajo que simplemente estar en un sitio y ocuparlo; el sentido de la movilidad laboral inter o intradisciplinaria, muy centrado en este punto —una de las opciones que se me ocurre es que trabajadores que viven fuera de Madrid pueden hacer trabajos en unidades de la Administración central, o viceversa—, y, obviamente, bajar la huella medioambiental del puesto de trabajo en la Administración.

Quiero cerrar mi intervención con una serie de conclusiones y propuestas. Como les decía antes, la Administración digital española está en un estado razonable, casi podríamos decir que por encima de la media de su entorno europeo, pero, aunque les digan lo contrario, no somos líderes. El cuarto puesto de la DESI 2018 oculta un puesto undécimo en usuarios de Administración digital, o un sexto en cumplimiento de servicios en línea. Esto no nos tiene que preocupar, pero sí debemos trabajar más en esta línea.

Por otro lado, el Plan estratégico 2015-2020 tiene unos buenos fundamentos, pero, como les decía antes, se encuentra desacoplado de la estrategia general de digitalización de la economía. No creo que esto deba ser así, esto no ayuda. Entendemos que los planes de Administración electrónica se tienen que encontrar perfectamente imbricados con los planes generales de digitalización de la economía y de la sociedad española.

La evaluación del plan estratégico no se ha realizado tan al detalle y no se sabe cómo evolucionan los planes. Ciertamente, parece que no hay suficiente prioridad política en este punto, lo cual, personalmente, como experto en la parte digital, me preocupa.

Por otro lado, no se os oculta que las estructuras administrativas TIC están más orientadas a la gestión de lo existente que a la creación de lo nuevo. Esto no es culpa de las infraestructuras TIC, esto es culpa de un modelo de Administración que necesita una transformación, sobre todo para la provisión de los servicios digitales.

Hay que tener cuidado con la paradoja de la reina roja. Les voy a poner un ejemplo. En el DESI de 2017, España era líder en Gobierno abierto; en el año 2018, bajamos a la segunda posición. ¿Empeoramos? No. Al contrario, mejoramos; sin embargo, nuestros vecinos mejoraron más. Esto es lo que, simulando la paradoja de la reina roja, de Lewis Carroll, en *Alicia, al otro lado del espejo*, se producía: hay que correr mucho más para seguir en el mismo sitio. No solamente es cuestión de asignar más recursos presupuestarios o más personal, sino simplemente se trata de asignarlos mejor para llegar más rápido que otros al objetivo.

Por ejemplo, antes les hablaba de la plenitud de los servicios. El país que actualmente tiene plenitud de servicios reconocidos dentro del DESI, al 100 %, es Portugal, nuestro vecino de al lado, que ha sufrido el mal económico del sur como lo hemos sufrido nosotros en su momento, y sin embargo, han enfocado sus recursos de tal manera que han logrado que esos servicios digitales que se tenían que proveer llegaran al 100 %. Nosotros estamos en un 94 %.

Por tanto, yo creo que es necesario reenfocar este plan estratégico definido, porque cualquiera de los que estamos en esta comisión o cualquiera que les venga a preguntar les va a decir que las características necesarias para la Administración digital son: que sea interoperable; que sea sencilla, es decir, usable, tanto para el usuario interno como para el usuario externo; evidentemente, segura, no nos olvidemos de que estamos trabajando con los datos de los ciudadanos; innovadora; orientada al cliente y tecnológicamente estable. Ciertamente, todo esto estaba contemplado en la Estrategia 2015-2020, pero faltan una serie de puntos que hacen que otros países sean líderes, particularmente Finlandia, Estonia o Reino Unido, y es el salto a la innovación pública digital.

¿Y qué es la innovación pública digital? Es una transformación digital de la Administración. En primer lugar, hablamos de la reorientación en la ejecución. Se pasa de programas a proyectos, se indican responsables sobre los mismos, se hace una evaluación constante, se crean comités, se prepara una evaluación *ex ante* y *ex post*, se explican retornos de la inversión del proyecto —no hablamos solo de retornos de la inversión económica, sino también de retornos de la inversión social—, se evalúan dichos planes, se separan las responsabilidades de áreas de proyecto y áreas de explotación —cualquier organización que haya tenido éxito digital lo tiene claro: por un lado, el área de gestión; por otro, el área de explotación, y por otro, el área de proyectos—. Implica también una reorganización de los recursos TIC, nuevos perfiles, nueva orientación laboral, la atracción de mejor talento —ciertamente, la Administración pública, a día de hoy no puede atraer al mejor talento—, una automatización de tareas, mayor uso de la inteligencia artificial bien controlada, la inclusión del concepto de transformación digital integrado en la transformación del país, el plan conoce a tu cliente —es decir, quiero saber cuál es mi cliente interno, cuáles son sus necesidades, cuál es el mayor consumidor, cuál es el menor consumidor, ¿consume muchos datos?, ¿consume pocos?—. También requiere mucha relación administrativa, la necesaria estandarización tecnológica, estructuras transaccionales ligeras, unidades de innovación pública —que están muy bien planteadas en todos estos países—, cierta proactividad en la provisión de los servicios y en su prestación y, desde luego, bajo mi punto de vista, un gran acuerdo político. Yo lo digo de esta manera: que la legislación no empuje a la técnica ni la técnica a la legislación, sino que trabajen en paralelo, las dos juntas.

Finalmente, respecto al teletrabajo, es cierto que existen potenciales amenazas de sesgos de discriminación, lo digo en el sentido de que se oriente más el teletrabajo. Si no se ponen los controles suficientes, ello puede provocar que haya más mujeres teletrabajando que hombres teletrabajando y que pongamos en marcha un concepto que no creo que favorezca la igualdad en los puestos de trabajo. También es imprescindible —lo recomiendo— hacer pilotos serios, incluso *sandboxes* regulatorios al respecto. Supongo que ustedes habrán oído hablar de esta figura, que en entornos controlados aplican modificaciones normativas, modificaciones legales, para posteriormente ver si dichas modificaciones normativas o legales son aplicables y generalizables. También es cierto que existen pocos precedentes a nivel internacional de la utilización del teletrabajo en la Administración. Yo solo he encontrado en la literatura el caso particular de Argentina, que llegó a tener el 14 % de los trabajadores federales teletrabajando.

Personalmente, pienso que una opción viable sería aplicar el teletrabajo a teletrabajadores desplazados o a trabajadores cuyo desempeño se pueda medir por objetivos cuantificables claramente, y, obviamente, condicionada a una buena evolución de la definición del puesto de trabajo, que, ante todo, es fundamental para que los trabajadores puedan ejercer su labor correctamente y para que la Administración reciba el servicio que desea.

Esto es todo. Muchas gracias por escucharme. Quedo a su disposición para cualquier pregunta que deseen formular.

La señora PRESIDENTA: Muchas gracias a usted, señor García Orois.

Voy a dar la palabra a los portavoces de los grupos presentes y, en primer lugar, a don Juan José Rubio Ruiz, portavoz del Grupo Socialista. Cuando quiera.

El señor RUBIO RUIZ: Gracias, presidenta.

Bienvenido a esta comisión, señor García Orois. Gracias por su valiosa aportación, que confiamos que tendrá su continuidad a través de las personas que en su momento vuelvan a constituir esta comisión porque el tema es de primerísima importancia.

Yo querría hacer un pequeño homenaje al arranque de la digitalización en la Administración que, como tengo ya unos cuantos años, me tocó presenciar en primera persona y en la que colaboré con la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios de la Administración. Fue una ley valiente porque el momento tecnológico tampoco daba para mucho más. Creo que ahí se sentaron bases importantes para el desarrollo posterior. Fue una ley consensuada que, aparte de todo, puso en marcha criterios de interoperabilidad cuando, por virtud de las competencias autonómicas y locales, cada Administración había generado sus plataformas sin caer en la cuenta de que en un futuro tendrían que estar interconectadas —lo que llamamos interoperabilidad—. Recuerdo las primeras plataformas que se estudiaron por administraciones públicas, como la Red 060 y otras. Pero, aparte de todo, la ley sentaba en dos puntos antecedentes muy importantes de cara a reducir la brecha digital generacional —es decir, no todos los ciudadanos, ni la mayor parte siquiera, estaban en condiciones de acceder electrónicamente a la Administración porque carecían, sobre todo, de familiaridad y formación— y, de otra parte, la seguridad cibernética. Se adoptó ya un patrón de entrada para prevenir lo que hoy es realmente un riesgo gravísimo dado el crecimiento exponencial de internet. Los ciberataques son cuantiosos y la Administración tiene que dedicar importantes recursos a estar en primera línea en cuanto a ciberseguridad.

Por otro lado y en relación con el objeto de la ponencia, se pone en funcionamiento el plan Concilia, a raíz del cual empiezan las primeras experiencias en teletrabajo. Son experiencias piloto, modestas en comparación con lo que hemos oído hasta ahora esta mañana. Hay un salto cualitativo con la entrada en vigor de la Ley de procedimiento administrativo del 2015, en la que ya se habla de la oficina sin papel, de la oficina digital, y el cambio es tan importante como decir que antes el ciudadano tenía la opción de acceder a la Administración mediante un sistema complicado pero atractivo, pero con la Ley de procedimiento de 2015 se dice: no, la Administración tiene que traer al ciudadano a la red telemática —porque el ciudadano y las empresas empezaban a estar mucho más a gusto en la red que haciendo cola en una ventanilla de la Administración—. Y se torna en una obligación. Bien es cierto que aquí se planteó el mismo problema del símil que ha expuesto el ponente de la reina roja, es decir, se establecieron una serie de obligaciones que posiblemente la AGE estaba en condiciones de cumplir, pero no que las administraciones territoriales, las comunidades autónomas no todas y las administraciones locales casi ninguna. ¿Por qué? Porque los recursos y los medios son muy heterogéneos, con lo cual se ha producido la prórroga de determinados aspectos de la ley en beneficio sobre todo de la seguridad jurídica, en el sentido de que los registros son importantísimos para determinar los efectos de un procedimiento administrativo, que al final regula derechos y que, por lo tanto, tenemos que estar en condiciones tecnológicas sociales suficientes para abordarlo por entero. Por lo tanto, ha sido la seguridad jurídica la que demandaba que esta prórroga se produjera.

He hablado antes de la seguridad y para mí la seguridad fue uno de los primeros objetivos más importantes de todo el proceso de digitalización. La Ley de 2007 hizo una revisión del esquema nacional de seguridad, pero el número de ciberataques, que venía creciendo, obligó a una serie de mejoras y sobre todo a establecer una complicidad a nivel internacional con otros países para la garantía de la seguridad en el tráfico de información.

Yo quería comentar al ponente y pedirle su opinión sobre un tema que, en relación con la digitalización, siempre me ha llamado la atención, que son las plataformas a disposición de los ciudadanos y los buzones electrónicos. Últimamente, en los proyectos del Gobierno está la carpeta ciudadana, que no sabemos en qué consiste y qué seguridades va a proporcionar.

Muchas gracias.

La señora PRESIDENTA: Muchas gracias, senador Rubio.

A continuación, le doy la palabra a la portavoz del Grupo Popular, a doña Montserrat Martínez González. Cuando quiera, señora senadora.

La señora MARTÍNEZ GONZÁLEZ: Gracias, señora presidenta.

En primer lugar, quiero dar las gracias a don José María García por su exposición y por el profundo análisis que ha realizado tanto de la Administración como del teletrabajo.

Evidentemente, el Grupo Parlamentario Popular considera que este es un tema lo suficientemente importante. Ese fue el motivo por el cual fuimos los impulsores de este grupo de trabajo en esta Comisión de Función Pública del Senado.

Me he quedado con bastantes ideas de las que usted ha expuesto en esta comparecencia. Ha hablado de que la cuarta revolución industrial se ha convertido en la revolución digital y de que vamos al ritmo de la Unión Europea. También me quedo con una de las fortalezas de nuestro sistema que usted ha mencionado,

que es el reconocimiento internacional de España y que el ciudadano no es reticente a la participación digital, así como que en los últimos años, en concreto en 2015, se aprobó el Plan de transformación digital en la Administración General del Estado con unos objetivos estratégicos que usted ha definido como muy positivos, muy bien planteados y muy bien definidos.

También ha hecho un análisis de las debilidades y ha hablado usted del presupuesto que se ha destinado a este tema. Me gustaría saber qué opina usted del hecho de que la agenda digital haya desaparecido del ministerio, de que en el nuevo Gobierno de Pedro Sánchez no exista este Ministerio de Agenda Digital.

También ha hablado usted en algún momento del voluntarismo y me gustaría que matizase usted a qué se refería en ese momento. Respecto a las oportunidades, también me quedo con la idea de que ahora el nuevo usuario digital ha cambiado ya y ha pasado de ser reactivo a proactivo y que hay que aligerar estructuras organizativas.

Dentro del tema del teletrabajo, queda claro que ya no es necesario que el nuevo trabajador esté en el mismo puesto de trabajo. Eso el Grupo Parlamentario Popular lo tiene muy claro porque queremos que haya eficiencia a la hora de prestar los servicios. Otra de las cosas importantísimas es la conciliación, en este caso de la vida personal y familiar con la laboral.

Dentro de las fortalezas, ha hablado usted de la autorrealización, porque una mayor conciliación personal y laboral lleva a la mayoría de los trabajadores a tener una mayor autorrealización y una mejora en el empleo de los tiempos.

Respecto a las debilidades, usted ha hablado del estrés por no tener un trabajo dirigido, ya sé que hay mucha cultura presencialista, pero no sé qué porcentaje barajarían de trabajadores que tengan estrés por esta circunstancia de no estar dirigidos.

Lo de las enfermedades musculares tampoco me ha quedado muy claro porque, al fin y al cabo, trabajar en casa y trabajar en la oficina ha de ser lo mismo; a lo mejor es porque se tienen menos medios ergonómicos en casa, no sé si podría ir por ahí, quisiera que me lo matizase un poco más.

Es verdad que aún sigue existiendo mucha cultura del presidencialismo, que hay gente que sigue teniendo la percepción del horario: yo entro a tal hora y salgo a tal hora, y no valoramos los objetivos. En el Grupo Parlamentario Popular tenemos muy claro que lo importante es la eficiencia y en este caso la valoración por objetivos. Y, evidentemente, me parece muy importante la huella medioambiental.

Respecto a sus propuestas, ha hablado usted del estado razonable de las administraciones y que están en un buen puesto, aunque luego también ha matizado ciertas cosas. Vuelvo a reincidir en la eficiencia, en lo que estamos totalmente de acuerdo.

El último punto son los sesgos de discriminación en el teletrabajo y me gustaría saber cuál es su propuesta para eliminar estos sesgos de discriminación.

Muchísimas gracias.

La señora PRESIDENTA: Muchas gracias, señora portavoz.

Tiene la palabra el señor García Orois.

El señor GARCÍA OROIS (ingeniero industrial y de telecomunicaciones y experto en Modernización de la Administración Pública): Muy bien.

Senador Rubio, ciertamente, como bien decía en mi intervención, la Administración digital no nace de repente ni con el Plan de 2105 ni, por supuesto, nace con la aprobación de la Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Nace, por supuesto, antes y eso hay que ponerlo en valor. Yo tengo claro que esto es fruto del trabajo hecho por todos los gobiernos y toda la Administración durante un largo proceso que abarca desde el año 2000 hasta 2019, lo cual nos ha situado en la situación en la que estamos.

Está claro que los problemas del 2000 no eran los mismos que los de 2007 y que los problemas del 2007 no eran los mismos que los de 2015 y que tampoco son los de 2019. Recuerdo en alguna ocasión que uno de los debates fue si la Administración podía interrelacionarse con los ciudadanos vía sms. Los debates eran sobre si el sms no tenía una eficiencia total del cien por cien; esa era una de las cosas de las que hablábamos en 2006. ¿Hoy en día quién utiliza los sms? Casi son una vía de recepción de *spam*. Por eso les hablaba de las evoluciones tecnológicas, lo que implica que estemos constantemente cambiando. Ciertamente, los primeros pasos de teletrabajo se plantearon en Concilia, hubo una serie de pruebas piloto y aquello ciertamente o avanzó; sí lo probaron algunas administraciones autonómicas. Lo cierto es que el teletrabajo no ha evolucionado tanto como debería, sobre todo, porque en ocasiones no hemos sido capaces —personalmente lo pienso— de definir bien lo que decía al final, el puesto de trabajo y las

funciones de trabajo que se tienen que realizar. No es tanto un problema tecnológico, sino que es casi más un problema organizativo.

Preguntaba sobre la carpeta ciudadana. La carpeta ciudadana es un viejo conocido, en cierta manera estaba entre los planes del año 2007. Cuando yo estaba trabajando en la Administración local, también estaba allí la carpeta ciudadana. Creo que la carpeta ciudadana, tal como está planteada —además es uno de los grupos de trabajo interadministrativo que he citado antes del comité sectorial de Administración pública—, es una opción muy válida y pretende que en un único punto de control se tengan todos los trámites y todas las relaciones que tiene el ciudadano, sea ciudadano físico o sea empresa —como recogía la Ley 11/2007—, con la Administración en ese momento y en el punto en el cual se encuentra. Muchas administraciones autonómicas lo han contemplado, muchas administraciones locales también, e incluso se ha planteado alrededor de la Administración General del Estado. Creo que es un salto importante si somos capaces de no volver al ciudadano loco con varias carpetas ciudadanas. Cuando se aprobó la Ley 11/2007 fue muy citado el siguiente dicho: que sean los bits los que corran de ventanilla en ventanilla y no los ciudadanos los que corran de ventanilla en ventanilla. Pues no hagamos correr a los ciudadanos de página web en página web. Tengamos una única carpeta ciudadana que quizás sea estatal y que desde la misma se pueda acceder a las diferentes carpetas autonómicas y a los diferentes procesos autonómicos y sigamos adelante. En esa línea sería muy positiva la carpeta ciudadana y en esa línea, aunque no tengo la certidumbre al cien por cien pero sí lo creo conociendo a Fernando y a su equipo, es en la que se está trabajando.

Respecto a las indicaciones de la senadora Martínez. En primer lugar, yo he dejado claro desde el principio que la Agenda digital es fundamental, sea con el formato que existió al principio para España o sea con los planes de los últimos gobiernos del presidente Zapatero o incluso con el plan del 2000, el Plan Info XXI, con el presidente Aznar; todos son fundamentales y alguien los tiene que liderar. Y, como tal, no estimo yo que haya desaparecido el ministerio sobre la Agenda digital, le han cambiado el nombre. Es que la bendita Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, la pobre, ha sufrido tantos cambios de nombre que entiendo el despiste. Ahora se llama Secretaría de Estado de Avance Digital.

Como ocurrió en el año 2003, que permitió un salto en la legislatura siguiente, se debe instar por parte de todos para que la Agenda digital sea impulsada por todos los partidos y toda la sociedad. Hasta donde yo sé, se está trabajando en esa línea. Evidentemente, la disolución de las Cortes y las posteriores elecciones lo han paralizado, de la misma manera que lo hizo el final del Gobierno en el año 2015 o que las elecciones del 2016 paralizaron la evolución de la Agenda digital para España aprobada en 2013. Claramente, como país, no podemos perder la oportunidad de tener una Agenda digital alineada con los objetivos de Europa, con la transformación digital de la sociedad española y con los trabajos que se están realizando por parte de las diferentes comunidades autónomas. Muchas comunidades autónomas también están trabajando en esta línea, han llevado a cabo muy buenos trabajos, pero están desacopladas de la estrategia general. Hay que trabajar en ese sentido.

Respecto al voluntarismo, no se trata tanto de voluntarismo como de voluntad de cooperar. Existe un plan estratégico de la Administración General del Estado y de sus organismos autónomos, pero si coge el preámbulo y dice: yo, Agencia Tributaria, como tengo unas particularidades, no me aplico este plan porque tengo el mío propio; yo, Seguridad Social, como tengo unas particularidades, no me aplico este plan porque tengo el mío. La mayor discusión profesional a la que he asistido, fíjese qué estupidez —y lo digo con todo el respeto—, fue en una reunión de la conferencia sectorial de la Administración pública en la que cual estábamos discutiendo si aplicábamos la interoperabilidad de los registros de las administraciones autonómicas con la Administración central y las administraciones locales. Si yo en ese momento, que me tocó, por fortuna, representar a la Comunidad Autónoma del País Vasco, no hubiera dado un golpe encima de la mesa y hubiera dicho que el País Vasco, en ese momento, quería tener sus registros interrelacionados con el resto de España, aquello no hubiera avanzado porque la discusión se centraba en quién lo controlaba. Pero qué le importa a los ciudadanos quién controla, lo que quieren es que si meten un papel digitalmente en el registro de su ayuntamiento no tengan ningún problema para que llegue a donde sea. Por eso decía lo del voluntarismo, por eso tiene que existir la voluntad de todos para colaborar, y en ocasiones no existe simplemente por celos de quién lo administra. Mire usted, no deberíamos poner nuestro empeño en quién administra, sino en cómo proveemos el mejor servicio a los ciudadanos; como proveemos el mejor servicio a nuestros clientes tanto externos como internos, me es indiferente. Quiero pensar que esta situación, en ocasiones, se debe a que no me llevo bien con esa persona o a que yo tengo una visión diferente de cómo se tiene que gestionar esta técnica en particular. Esto lo complica todo y debería superarse, orientándose más hacia los proyectos.

En cuanto al teletrabajo, estos datos los he sacado de un informe del 2016 de un *think tank* de trabajo que trabaja para la Unión Europea. Si le parece, luego le paso esa información. Es cierto que el estrés por falta de dirección era más grande en las personas que estaban en teletrabajo. Hay que tener en cuenta que hablamos de encuestas y de muestras muy particularizadas, no quiero decir que sea cuestión de transformación cultural. Como decía, se notaba que los trabajadores no presenciales tenían un estrés superior.

Por otro lado, en relación con la salud e higiene en el trabajo, en el año 2015 se hizo un informe sobre la detección por parte de la Dirección General de Trabajo de la Comunidad de Madrid que contó con la participación de un colegio de ergónomos y todo lo demás, y ahí ya detectaron esta cuestión. En el real decreto ley en el que se contemplaba la opción del teletrabajo se decía que se deberían aplicar las mismas condiciones de seguridad e higiene en el trabajo tanto al puesto que está en teletrabajo como al puesto que está físicamente ubicado en las instalaciones de la empresa. Eso debe ser así. Existen delegados de prevención de riesgos laborales, personas que se dedican a la higiene en el puesto de trabajo en los grandes centros, y quizás pueden hacer una visita al teletrabajador, pero este luego puede decir: pues esta silla no me va y la cambio. A ver, aquí también hay una parte importante de educación, no nos engañemos.

Sobre los sesgos de discriminación y eliminación de los mismos, es una cuestión social. Para evitar los sesgos de discriminación, habría que plantear, en primer lugar, que el teletrabajo debería ser paritario, de la misma manera que se plantea que los permisos laborales sean iguales para padres y madres en el caso de tener hijos. En lo relativo al teletrabajo, desde el punto de vista de la Administración, podría llamar mucho la atención que el cien por cien de los teletrabajadores de una determinada unidad administrativa fueran mujeres u hombres. Deberíamos hacer esos planteamientos en esa línea. También es cierto que quien mejor conoce esta materia —yo me dedico más al área técnica— es alguna persona que se dedique al área sociológica de igualdad, cómo orientar esa parte.

La señora PRESIDENTA: Muchas gracias, señor García Orois.

¿Desean hacer uso de la palabra los distintos portavoces para hacer alguna precisión? (*Denegaciones*).

Quiero dar las gracias al compareciente por su presencia y por las aportaciones tan interesantes que nos ha hecho. Qué lástima que se disuelvan las Cámaras porque hubiera sido de gran utilidad para el informe final que hubiera realizado esta comisión; seguramente será en la apertura de la próxima legislatura. Muchas gracias.

Vamos a suspender cinco minutos la sesión para despedir al señor García Orois y recibir a la próxima compareciente. (*Pausa*).

— COMPARECENCIA DE LA VICECONSEJERA DE FUNCIÓN PÚBLICA Y GOBIERNO ABIERTO DE LA JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN, D.^a MARTA LÓPEZ DE LA CUESTA, ANTE LA COMISIÓN DE FUNCIÓN PÚBLICA, PARA INFORMAR SOBRE TELETRABAJO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA FUNCIÓN PÚBLICA.

(Núm. exp. 713/001116)

AUTOR: COMISIÓN DE FUNCIÓN PÚBLICA

La señora PRESIDENTA: Seguimos con la sesión, señorías.

El último punto del orden del día es la comparecencia de la viceconsejera de Función Pública y Gobierno Abierto de la Junta de Castilla y León, doña Marta López de la Cuesta, para informar sobre teletrabajo y transformación digital en la función pública.

Señora López de la Cuesta, en nombre de los miembros de la Mesa y en el mío propio, le doy la bienvenida a esta comisión y le agradezco de antemano las más que interesantes aportaciones que nos pueda hacer para mejorar o implantar la figura del teletrabajo en la Administración pública.

Tiene usted la palabra.

La señora VICECONSEJERA DE FUNCIÓN PÚBLICA Y GOBIERNO ABIERTO DE LA JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN (López de la Cuesta): Muchas gracias.

Quiero empezar agradeciendo que me hayan invitado a esta comisión para exponer la experiencia que sobre teletrabajo tiene la Junta de Castilla y León. Gracias a los que han considerado interesante invitar a la Junta de Castilla y León para contar su experiencia y a todos los que están aquí presentes para escucharme.

Creo que es importante que inicie mi exposición mostrando con algunos datos la realidad de la función pública en Castilla y León. En Castilla y León trabajan 85 000 empleados públicos a cargo de la Junta de Castilla y León, que deben cubrir un territorio muy amplio porque Castilla y León es la comunidad más extensa de toda España, en la que están el 25 % de los municipios de toda España, 2248, y con más de 6000 núcleos de población. Para atender a toda la población que reside dispersa a lo largo de la comunidad se requieren los servicios de esos 85 000 empleados públicos, de los cuales 30 000 trabajan, en números redondos, en el sistema de salud, en los más de 3600 consultorios locales, más de 230 centros de salud y 11 complejos hospitalarios. Hay otros 30 000 que trabajan en el servicio educativo; tenemos muchas escuelas con 4 alumnos, que se siguen manteniendo en el medio rural, además de escuelas mucho más grandes en poblaciones más numerosas y en las capitales de provincia. Además contamos con cerca de 5000 empleados públicos que trabajan en nuestro sistema de servicios sociales y en centros residenciales de personas mayores, en centros de personas con discapacidad y en cuestiones relativas a menores. Y hay otros 20 000 empleados públicos que trabajan en las oficinas del ECYL, en el sistema operativo de prevención de incendios —que es muy numeroso en Castilla y León porque tenemos muchísima superficie forestal—, también hay muchos trabajadores en el ámbito de la agricultura y la ganadería —veterinarios, farmacéuticos— y un conjunto disperso que trabaja en las distintas oficinas de la Junta de Castilla y León.

Gracias a estos 85 000 empleados públicos —voy a hacer algo que es muy poco castellano— podemos presumir de lo que hacemos y es que Castilla y León es, según el Informe PISA, la comunidad donde mejor se presta el servicio educativo, con mejor calidad y mejor equidad; es la comunidad autónoma que tiene un mejor servicio de atención a la dependencia, según el Observatorio de la Dependencia, que es un informe externo, no es del Gobierno; es la comunidad no foral con mejor sistema de servicios sociales, según la Asociación de Directores y Gerentes de Servicios Sociales, que evalúa periódicamente a todas las comunidades autónomas; y es la comunidad no foral con mejor sistema sanitario, *ex aequo* con Aragón, según la Federación de Asociaciones para la Defensa de la Sanidad Pública, que es poco tendente a favorecer a ningún Gobierno del Partido Popular, como es el caso de Castilla y León, lo que quiere decir que, en efecto, el sistema debe de ser de los mejores. Estos resultados, en gran medida, lo son gracias al trabajo de esos 85 000 empleados públicos de Castilla y León.

Centrándome ya en el tema para el que me han convocado, el teletrabajo, les diré que esta es una materia en la que llevamos trabajando más de diez años en la comunidad autónoma. En el año 2009 pusimos en marcha un proyecto piloto que, en principio, afectaba a pocos trabajadores y que funcionó bastante bien. El resultado de ese proyecto piloto nos animó a regular el teletrabajo para todos los empleados públicos de la comunidad autónoma y, para ello, se aprobó un primer decreto en el año 2011 en el que se establecían todos los requisitos para la solicitud de teletrabajo, así como su funcionamiento. Inicialmente, en ese decreto de 2011 —que ya les adelanto que no está vigente porque hemos aprobado uno, recientemente, en el año 2018— se establecía que podían pedir el teletrabajo todos los empleados públicos de la Junta, independientemente de que trabajaran en el sistema de educación, en sanidad, o donde fuera. Se establecía que se podía teletrabajar tres días a la semana y otros dos días debían ser presenciales en el centro de trabajo; no se limitaban, a priori, los puestos que podían ser teletrabajables; la concesión se hacía sin un límite temporal concreto, de modo que cuando se concedía el teletrabajo, este solo finalizaba cuando el teletrabajador decidía revertir esa situación.

En el año 2016, cuando el teletrabajo ya llevaba en marcha aproximadamente cuatro años en el ámbito de la comunidad autónoma, se encargó una auditoría sobre cómo estaba funcionando el sistema a la Inspección General de Servicios de la Junta. La Inspección examinó todos los años que había estado vigente el teletrabajo, desde 2011 hasta el final del año 2015 y, para ello, elaboró un cuestionario que envió a todos los responsables de personal de las consejerías, que en el caso de Castilla y León son los secretarios generales; a los delegados territoriales, que son los jefes superiores de personal en las provincias; y también mandó un cuestionario a todos los que en ese momento estaban teletrabajando, así como a sus superiores inmediatos directos, para evaluar si el servicio estaba siendo satisfactorio. Era un cuestionario muy amplio y extenso, en el que se preguntaba sobre muchas cuestiones.

Las conclusiones de esa auditoría fueron que, desde el punto de vista de la satisfacción, esta era muy elevada, tanto entre los teletrabajadores como entre sus superiores inmediatos. Lo que sí se constató fue que el número de teletrabajadores sobre el global era muy pequeño, alrededor de 510 personas teletrabajando a lo largo de los cuatro años; muchos de ellos permanecían y algunos habían finalizado el teletrabajo porque así lo habían deseado; pero, repito, en principio, no lo había solicitado demasiada gente.

La Inspección General de Servicios nos indicó en la auditoría algunas cuestiones que se deberían mejorar si se iba a modificar la regulación del teletrabajo. En este sentido, después de analizar los estudios

de la auditoría, creamos un grupo de trabajo donde estaban presentes los sindicatos que forman parte de la Mesa general de negociación de la Junta y otro grupo de trabajo con personal que trabajaba en las delegaciones territoriales, en los servicios de personal y en las distintas consejerías, para que nos dieran también su visión del teletrabajo. Como consecuencia de ello, aprobamos un nuevo decreto de teletrabajo en el año 2018, en el que se recogían ya la mayor parte de las sugerencias —por no decir todas— que nos había hecho la Inspección General de Servicios en su auditoría.

Lo primero que hicimos en ese decreto, a la vista de las personas que habían solicitado el teletrabajo y de los motivos que habían ocasionado algunas de las denegaciones —puesto que había habido denegaciones de solicitudes de teletrabajo—, fue acotar quiénes podían solicitarlo. En principio, creo recordar que no habíamos recibido ninguna solicitud de personal sanitario que trabajara en los centros e instituciones sanitarias, porque es un trabajo netamente presencial y no se puede prestar a través de teletrabajo; y no sé si recibimos una solicitud de personal docente, que no se había autorizado porque, obviamente, es difícil que el personal docente pueda prestar sus servicios en régimen de teletrabajo. Por lo tanto, en el decreto ya establecíamos que podía pedir el teletrabajo todo el personal funcionario y el personal laboral, salvo los que trabajaran en centros e instituciones sanitarias y el personal docente que trabajara en centros educativos, no así el resto del personal que ya no ejerce la labor de docencia, que sí puede solicitarlo.

Asimismo, se establecían una serie de requisitos, fruto de algunas deficiencias que habíamos observado en los cuatro años de funcionamiento del teletrabajo. En este sentido, se exige que se haya trabajado en la unidad administrativa en la que se está en ese momento y para la que se quiere teletrabajar durante un periodo mínimo de un año dentro de los dos últimos años. Se hace así porque hay bastante movilidad con los concursos y cuando una persona llega a un puesto de trabajo nuevo es importante que primero aprenda un poco la mecánica del trabajo, el tipo de trabajo que está haciendo, antes de solicitar el teletrabajo. En otros ámbitos no lo sé, porque yo siempre he trabajado en la Administración pero, en esta última, normalmente en un periodo de un año hay un ciclo completo y has visto todas las incidencias, lo que puede suceder a lo largo de ese periodo, que normalmente se repite al siguiente año. Por eso se pide un periodo mínimo de un año dentro de los dos últimos años para poder solicitar el teletrabajo. También se exige que tengan los conocimientos informáticos y telemáticos necesarios para poder resolver las incidencias que puedan surgir cuando están en su casa, solos, teletrabajando, con el fin de que les funcione el equipo. Tienen que hacer una declaración de que conocen las medidas de prevención de riesgos. Esta fue una cuestión que nos dio bastantes dolores de cabeza, porque la Administración, como empresa que es en esta relación con los trabajadores, tiene que garantizar que se está cumpliendo la normativa de prevención de riesgos laborales. La Administración puede prevenir eso en sus centros de trabajo, donde se hacen las auditorías necesarias para observar que no hay riesgos; pero no puede hacerlo en relación con el lugar donde vaya a teletrabajar cada uno de los empleados públicos, por lo que se pedía una declaración responsable de que el empleado público era consciente de qué condiciones debería tener el sitio donde estuviera trabajando para cumplir con el sistema de prevención de riesgos. También se exige que disponga de un equipo informático. Esta fue también una de las cuestiones respecto de la que surgieron debates en el grupo de trabajo, porque algunos representantes de los trabajadores pedían que la Administración fuera quien facilitara ese equipo informático en el domicilio de cada uno de los empleados públicos; lo que ocurre es que el ordenador de ese empleado público está en la oficina, en su centro de trabajo, donde tiene que ir unos días a la semana —uno, en este caso, como mínimo— y ahí es donde tiene el equipo informático facilitado por la Administración. Además, es a ese equipo informático al que se conecta desde su casa, con su propio ordenador, para poder teletrabajar. Por tanto, la Administración ya ponía a disposición del empleado público el equipo informático, por lo que se estimó que el equipo que tuviera el trabajador en su casa tendría que ponerlo él. Eso sí, una vez que alguien ha solicitado el teletrabajo y se le ha concedido, las conexiones informáticas y todo el soporte se facilita, en un primer momento, por la Junta de Castilla y León, para que eso funcione adecuadamente. Y también se supervisa, aunque el equipo informático esté en casa del teletrabajador.

Además, hay una serie de requisitos relativos al puesto por el que se va a teletrabajar. En el año 2011, cuando se reguló en el primer decreto, no se establecía ningún tipo de límite; parecía que todos los puestos podían ser teletrabajables. Con ello, lo que sucedía es que había solicitudes que luego se tenían que denegar y había que justificar adecuadamente el motivo de la denegación, cuando eran supuestos muy evidentes. A priori, ya en este decreto se establece que hay puestos que, por principio, no son teletrabajables. Y, sin agotarlos, se ponen algunos ejemplos: los puestos para atender los registros y de información al público, que son puestos netamente presenciales. En este sentido, los ciudadanos llegan al registro, registran su documento y solicitan información al funcionario que está en la oficina, por lo que parece evidente que en

esos puestos no se puede teletrabajar. Al figurar en el decreto, los funcionarios que acceden a esos puestos saben que en ese puesto no van a poder solicitar el teletrabajo y es una información que les puede interesar saber a priori para solicitar o no el puesto de trabajo.

Otro de los puestos que están excluidos para el teletrabajo son los puestos de dirección y coordinación. Entendimos que para dirigir equipos o coordinarlos era importante que estuvieran presentes los que se ocupan de esa dirección o coordinación en la oficina, para que pudieran llevar a cabo su trabajo adecuadamente con el equipo que tuvieran allí y con el que tuvieran en casa teletrabajando.

Otro de los puestos que estaban excluidos eran las secretarías de los órganos directivos, los secretarios o secretarías de los altos cargos, que parece que han de desarrollar su trabajo de manera presencial, al lado de la persona con la que están trabajando.

Alguna de las cuestiones que se nos plantearon en ese momento, cuando estábamos regulando los puestos teletrabajables, era si se podían identificar todos los puestos que eran susceptibles de ser teletrabajables en la relación de puestos de trabajo, pero fue una cuestión que descartamos. ¿Por qué? Porque en nuestra experiencia previa ya habíamos visto que puestos que inicialmente, por principio pueden ser teletrabajables, dependen del entorno de ese puesto para que se pueda conceder o no la autorización de teletrabajo. Por ejemplo, en una oficina en la que hay 10 personas trabajando o 10 puestos de trabajo y hacen funciones de grabación de datos, atención al teléfono para información, elaboración de informes, a priori parece que por lo menos unos cuantos de esos trabajadores sí que podrían teletrabajar desde su casa, pero en el momento en el que el número de trabajadores, por los motivos que sean —por bajas, por jubilaciones, por concursos— se reduce y vienen funcionarios nuevos, aunque los nuevos tengan que estar al menos un año para solicitarlo, necesitan que haya alguien a su lado que les explique un poco, al principio por lo menos, cómo funciona el trabajo y la dinámica de la oficina. Por tanto, hay que analizar cada situación concreta para ver si esa persona puede teletrabajar o no en función de las circunstancias del momento que se den en esa oficina. Es por eso por lo que descartamos identificar los puestos que podrían ser teletrabajables desde el principio. Hay algunos que a priori, por el tipo de trabajo, ya sabemos que no pueden serlo, pero el resto depende de las condiciones del entorno para ver si se puede teletrabajar o no.

Otra de las cuestiones que se regulan en el decreto con mucho detalle es qué ocurre cuando dos o más personas solicitan el teletrabajo y, por circunstancias de la organización y necesidades del servicio, solo se puede conceder a una. Con el decreto anterior, como se concedía sin fecha límite de tiempo, en el momento en el que ya había una o dos personas teletrabajando y el servicio era pequeño, ya no se podía conceder a nadie más. Así, se podían dar situaciones de injusticia porque a lo mejor había una persona que llevaba teletrabajando tres años y una que, en un momento concreto, tenía una necesidad o simplemente quería teletrabajar y no podía hacerlo porque ya no había más puestos de teletrabajo y el decreto no preveía la finalización de ese régimen. Eso lo resolvimos de dos formas: por una parte, ahora el teletrabajo ya no se concede sin prórroga, se concede por un período de un año que luego se puede ir prorrogando, pero se tiene que valorar si se mantienen las circunstancias y si no hay ninguna otra solicitud más en el mismo centro directivo, en el mismo servicio o en la misma sección donde esté prestando sus servicios. Además, establecimos un baremo que solo se utiliza en el caso de que no se pueda conceder el teletrabajo a todos los que lo han solicitado y haya que elegir a quién se le da. Ese baremo lo que está puntuando fundamentalmente son necesidades de conciliación de la vida familiar y laboral, es decir, que tiene más puntos quien se ocupa de una persona dependiente y él es cuidador principal, y cuanto mayor sea el grado de dependencia, más puntuación obtendrá; tiene preferencia quien tiene hijos menores a su cargo y se establece ahí el baremo de si el niño tiene menos de 4 años, si se tienen más de dos menores de 3 años; y también se tiene en cuenta si el empleado público tiene problemas de salud que le puedan dificultar el desplazamiento o el acceso a la oficina de trabajo, para dar preferencia a esa persona en relación con otra. En todo caso, esos requisitos se tienen que mantener mientras se esté en régimen de teletrabajo porque también ocurrió que se había concedido el teletrabajo a una persona, que esa persona dejaba de tener la situación por la cual se le concedió y, como no lo había comunicado, no se podía valorar que otro, dentro del mismo órgano, podía tener mayor necesidad de teletrabajar, lo había solicitado y no se le había concedido.

También fruto de la experiencia anterior, establecimos tres niveles de teletrabajo. En principio, cuando se regula el teletrabajo, se piensa que lo que hay que decidir es cuánto tiempo debe estar en la oficina para combatir el aislamiento que produce el teletrabajo, que es uno de los principales problemas que puede generar al teletrabajador, pero también para garantizar el buen funcionamiento del servicio público. Nosotros teníamos antes establecido tres días máximo de teletrabajo en casa y dos días en la oficina. Aquí se optó por cuatro días en casa y un día en la oficina. Sin embargo, hay trabajos en los que no siempre se

está en la oficina. Por ejemplo, teníamos muchísimas solicitudes y muchas autorizaciones de teletrabajo a inspectores, pero una parte importante de su tiempo de trabajo no se desarrolla en la oficina, ya que están haciendo visitas. En este sentido, esas inspecciones se contabilizaban como tiempo de trabajo en el centro de trabajo, con lo cual lo que ocurría era que podían pasar meses sin que ese teletrabajador fuera a la oficina ningún día, porque los dos días que tenía que ir se dedicaban a inspecciones. Por tanto, una parte del trabajo que también hacen los inspectores, después de la inspección y de levantar acta, es atender llamadas y muchas solicitudes de información de los ciudadanos. Como esos inspectores no estaban en el centro de trabajo habitualmente, esa carga de trabajo se desplazaba hacia los compañeros que no teletrabajaban y estaban en su mismo departamento.

Por eso es por lo que establecimos tres niveles distintos de teletrabajo: el primero es el de los trabajadores que tienen un trabajo de oficina que pueden desarrollar donde ellos deseen, además de en la oficina, y que pueden modificar ellos, sin ningún inconveniente. Por ejemplo, si se van tres meses al pueblo y quieren seguir teletrabajando desde ahí, simplemente tienen que notificar que su centro ya no es su casa, sino que es otro sitio, pero no hay ningún inconveniente. El segundo nivel es para los que hacen el tipo de trabajo que he mencionado en el caso de los inspectores y que tienen tres lugares de trabajo: su casa o su centro de trabajo, el que ellos hayan decidido; la oficina y luego ese otro trabajo que desarrollan en las inspecciones. ¿Para qué? Con el fin de garantizar que al menos un día a la semana estén en la oficina para atender esa otra parte de sus funciones que, de otra manera, no podrían desempeñar. Además, hay un tercer nivel de teletrabajo, que todavía no lo hemos utilizado pero lo tenemos regulado de cara al futuro, pensando sobre todo en el personal informático. Los informáticos son los que más solicitan el teletrabajo —y más lo tienen concedido— y tienen también tres niveles de teletrabajo: el que hacen en su casa, el que hacen en la oficina y el que pueden hacer en otros centros de trabajo a los que se les envíe en momentos puntuales en el caso de que haya incidencias, porque atienden a muchas oficinas que no son su oficina directa. Por lo tanto, también tienen tres posibles lugares de trabajo.

Se concede por un año como máximo, pero con posibilidad de prórrogas y no se limita el número de estas. Sí que regulamos que el teletrabajo se pueda suspender siempre por causas motivadas, en el caso de que las necesidades del servicio así lo aconsejen. Por ejemplo, en aquellos casos en los que en una oficina, no muy grande, haya que repartirse las vacaciones. En la práctica, el teletrabajador está poco en la oficina, no se cuenta con él para el reparto de las vacaciones y cuando hay poca gente eso puede generar problemas con los compañeros que no están teletrabajando y que tampoco pueden ellos salir perjudicados. Por tanto, cuando se justifique la situación o cuando haya compañeros que hayan caído de baja o haya mucha gente nueva en el servicio como consecuencia de un concurso y sea aconsejable que haya alguna persona que lleve tiempo, se puede suspender el teletrabajo, para que pueda colaborar y tenga que estar allí presencialmente para atender, por ejemplo, las llamadas de los ciudadanos. Hay que tener en cuenta que cuando llegas nuevo a un empleo tienes tantas dudas tú que no eres capaz de resolver las de los demás, y en esos casos habría que prever la posibilidad de rescindir el teletrabajo durante un tiempo.

Otra de las cuestiones que se regulan en el decreto con bastante profusión son las obligaciones, los deberes y los derechos del teletrabajador. Esto también era una de las carencias del decreto anterior y, por ello, lo que se ha establecido en este decreto, y que está funcionando muy bien, es un documento de compromiso, un plan de trabajo.

El teletrabajador, cuando solicita el teletrabajo, tiene que rellenar ese documento de compromisos, y se establece un plan de trabajo que se negocia entre el teletrabajador y su superior directo, en el que se fija qué tipo de trabajo es el que van a desarrollar con el mayor detalle posible, para garantizar al teletrabajador desde el principio qué es lo que va a tener que hacer y al superior qué es lo que le puede exigir. Ese documento de compromiso se negocia, se puede modificar en cualquier momento por acuerdo de las dos partes. Y ahí se establecen los periodos de interconexión. Los periodos de interconexión son aquellos horarios en los que el teletrabajador tiene que estar disponible para que le puedan llamar tanto su superior como el resto de los compañeros en el caso de que necesiten hablar con él para resolver algún asunto de trabajo. El periodo de interconexión obligatorio es como mínimo de nueve a dos, que es el periodo de tiempo que todos los empleados públicos tienen que estar en la oficina salvo que tengan concedido un permiso. En Castilla y León hay permisos de conciliación que permiten entrar a las nueve y media, y luego esa media hora hay que recuperarla, o salir a la una y media, si se tienen niños menores de doce años, cumpliendo una serie de requisitos, permiso al que también tiene derecho el teletrabajador. Pero salvo que tenga concedido ese tipo de permiso, tiene que estar interconectado al menos de nueve a dos y tiene que fijar cuáles van a ser sus periodos de interconexión, para que su superior sepa cuándo le puede llamar —en

todo caso, siempre de nueve a dos— el resto del tiempo y para que el resto de los compañeros también puedan contactar con él si es necesario.

Se regula también con bastante detalle qué ocurre con los permisos, licencias y vacaciones, que era una de las carencias que se habían detectado en el decreto anterior. Había supuestos de teletrabajadores que todos los días que pedían de permiso y licencia eran los días presenciales en la oficina, con lo cual podía suceder que a lo mejor en un periodo de dos meses el teletrabajador no fuera ningún día presencial a la oficina; teniendo derecho a los días que tenía de libre disposición, días adicionales de vacaciones, vacaciones podía darse el caso. Por tanto, se establece un sistema que evite eso y que cuando se soliciten días, tengan que ser compensados los que son presenciales y los que no lo son.

En la actualidad nosotros tenemos ahora mismo 200 solicitudes de teletrabajo vigentes a fecha de ayer, 107 concedidas, 70 en tramitación y se han denegado un total de 18 porque no cumplían alguno de los requisitos o porque había más teletrabajadores, más solicitudes de teletrabajo y en aplicación del baremo no se han concedido. La mayor parte de los perfiles de la gente que suele teletrabajar o que solicita el teletrabajo son de personal informático. También tenemos un número importante de personal del cuerpo auxiliar y del cuerpo administrativo que solicita el teletrabajo; todos aquellos trabajos que son de grabación de datos, manejo de bases de datos se pueden hacer perfectamente desde casa. Hay un volumen importante de teletrabajadores técnicos superiores, ingenieros, arquitectos, letrados, cuando su trabajo consiste en la elaboración de informes. Y el colectivo de inspectores de consumo —que no es muy numeroso, es verdad— porcentualmente solicita bastante el teletrabajo. También hay que entender que es gente que va a la oficina, que los días que tienen que hacer visitas de inspección de consumo, salen de la oficina a las ocho y media de la mañana para ver los centros que les corresponde inspeccionar ese día. Por tanto, es un trabajo que se puede organizar perfectamente también desde casa.

Como conclusión de nuestra experiencia en el ámbito del teletrabajo les diré que nos hemos dado cuenta de que es un asunto que hay que regular con cuidado porque es fácil confundirse y que lo que es muy importante en esta materia es no dar un trato que privilegie al colectivo de los que teletrabajan frente a los que no teletrabajan, y a la inversa, porque lo que ocurre muchas veces en una oficina en la que hay varias personas es que cuando no hace el trabajo uno, lo tiene que hacer otro, o cuando un sistema de trabajo no permite encargar a esa persona que está teletrabajando un determinado tipo de tareas, le van a corresponder al que está presencialmente en la oficina. Es importante medir muy bien las tareas e intentar que sea equilibrado el reparto de trabajo entre todos los puestos, sean teletrabajables, estén teletrabajando o no lo estén. También es importante para no tener problemas a la hora de conceder el teletrabajo que el sistema que se establezca no suponga una sobrecarga para el superior que tiene que controlar que efectivamente el teletrabajo se está realizando adecuadamente. Sería un supuesto similar al anterior, en este caso es el superior el que tiene una sobrecarga de trabajo porque tiene una persona teletrabajando, cuando a lo mejor no la tendría si se organiza mal, si no estuviera teletrabajando.

Y hay que prevenir el aislamiento del teletrabajador. Una de las soluciones que nosotros hemos puesto en marcha y que funciona bastante bien es dar a todas las personas que solicitan el teletrabajo un curso *online* en la plataforma de la Junta, al que puede acceder el teletrabajador, que es obligatorio realizar, no en un primer momento pero sí a lo largo del tiempo, para que el trabajador sepa qué es lo que debe hacer para que el sistema de teletrabajo sea adecuado no solo para prestación del servicio, que es importante, sino también para su salud psicológica, porque puede pasar mucho tiempo solo en casa, pierde relación con los compañeros en parte; ese tipo de riesgos hay que evitarlos.

Desde el punto de vista tecnológico es evidente que los medios disponibles ahora mismo permiten el teletrabajo siempre que el puesto sea teletrabajable por el tipo de prestación de servicios que haga. Pero lo que sí que está claro es que hace falta un cambio cultural. Nuestra cultura de trabajo es el presentismo, la tenemos todos —los trabajadores, los superiores de los trabajadores—, y esa posiblemente sea una de las causas por las que tenemos pocas solicitudes de teletrabajo. Las solicitudes son muy pocas, estamos hablando de un colectivo, a priori de unas 20 000 personas, de las que habría que quitar una parte —los que trabajan en servicios sociales, los que ocupan puestos no teletrabajables—, un total de 200 solicitudes, una cifra muy baja. Es evidente que tenemos que seguir trabajando por este camino, y es verdad que queda mucho por recorrer, pero, por nuestra experiencia de diez años, nos parece que es importante recorrerlo porque beneficia tanto al teletrabajador, porque le permite conciliar mejor cuando así lo desea su vida personal y familiar, como a la organización. Muchas veces los resultados del volumen de trabajo de las personas que teletrabajan no desmerecen en absoluto y a veces incluso mejora los resultados de ese mismo puesto de trabajo desempeñado presencialmente. Esto lo digo porque, a priori, cuando uno no está familiarizado con el tema, puede pensar que el teletrabajador hace menos que el resto. No, hay que pensar

muy bien qué plan de trabajo tiene; habrá tareas que efectivamente no puede desarrollar desde su casa, pero en absoluto es menos; es diferente.

Muchas gracias.

La señora PRESIDENTA: Muchas gracias, señora López de la Cuesta.

Por el Grupo Socialista, interviene la senadora Rosa Aldea Gómez.

Cuando quiera, señoría.

La señora ALDEA GÓMEZ: Gracias, presidenta.

Muchas gracias, señora López de la Cuesta, por la exposición que ha hecho hablándonos de un antes y un después en la Administración de nuestra comunidad autónoma y de cómo una experiencia previa nos puede servir para mejorar después.

Yo creo que todos estamos de acuerdo en que el teletrabajo es un instrumento idóneo para conciliar esa vida familiar, laboral y personal, que contribuye a la organización de los recursos humanos que tenemos en la Administración. Hemos estado hablando toda la mañana, y es una pena que no podamos seguir haciéndolo más mañanas, de las posibilidades que se pueden llevar a efecto, de esas potencialidades, de las tareas, de los riesgos, de las ventajas y también, cómo no, muchas veces de los inconvenientes.

Viceconsejera, usted ya lo ha dicho aquí: lamentablemente en nuestra comunidad autónoma, la de Castilla y León, fuimos pioneros, tenemos diez años de andadura, pero no terminamos de despegar. Al final, hablamos de un balance de 500 trabajadores acogidos al teletrabajo en cuatro años; tenemos 85 000 funcionarios públicos. Yo creo que me ha contestado a esa pregunta.

Yo le traía una cuestión: ¿por qué esa baja demanda? Ya me ha expuesto que se puede relacionar con la cultura que todavía tenemos del trabajo en nuestro país de que se requiere mayor presencia. A lo mejor también hay alguna otra cuestión. Yo creo que puede ser la falta de conectividad o esas sombras de cobertura de internet que tenemos en una comunidad autónoma como la nuestra. Desgraciadamente somos una de las comunidades autónomas en la que internet no llega a todas las zonas; tenemos muchas zonas de montaña en las que no es que no llegue la fibra óptica, que parece que es para los privilegiados que viven en las ciudades o en las poblaciones más grandes, sino a las que tampoco llega la banda ancha. Yo creo que es una de las asignaturas pendientes que tenemos en nuestra comunidad.

También estoy totalmente de acuerdo en que muchas cuestiones se han mejorado a partir de que se aprobara el decreto del que ha hablado. No se había hablado del otro decreto que estuvo vigente y que ya no está a partir de la entrada en vigor del Real decreto 16/2018, que ha acotado cosas tan importantes como la subjetividad a la hora de conceder o no esas solicitudes —porque anteriormente había un número bastante elevado de denegaciones—.

Ha hecho referencia a distintos cursos *online*. No se debe bajar la guardia, hay que hacer más campañas de formación y de información para el usuario; que tienen bajo coste económico para la Administración y que pueden ayudar a que en esas campañas teletrabajables no se comentan abusos. En España, con tanta administración descentralizada, que tiene muchas ventajas, tenemos un reto importante, el reto demográfico. En esas zonas despobladas a las que me refería antes, con población muy envejecida, con las comunicaciones insuficientes, creo que es de suma importancia que se permita la digitalización de los registros en los ayuntamientos y en las oficinas administrativas. Sé de lo que hablo. Soy alcaldesa del medio rural y muchas veces veo cómo es imposible, dependiendo de dónde vivas. Esa es una de las principales desigualdades a las que nos enfrentamos, la de que una persona, porque haya elegido vivir en el medio rural no pueda disponer de la conectividad que sí o sí van a tener en la ciudad. Creo que no podemos seguir hablando de despoblación o de asentamiento de la población si no atajamos ese problema, porque creo que realmente es el que nosotros tenemos allí en muchas zonas.

Antes de finalizar, me gustaría dejar unas reflexiones: qué piensa de esas amenazas importantes de sesgo discriminatorio que sí existen; que no sea el teletrabajo un instrumento para volver a encerrar a la mujer en su casa se debe regular correctamente para que no ocurra; hay que sensibilizar, educar a la población para no caer en los estereotipos a los que se le ha vinculado en todo momento, como el cuidado de la casa, las labores del hogar, el cuidado de los hijos, que no sea una decisión vinculada a la decisión del teletrabajo. ¿Me podría decir cuál es su propuesta en ese sentido? ¿Qué número de mujeres solicitan el teletrabajo con respecto a los hombres?

En la anterior comparecencia se ha hablado también del riesgo de los ciberataques que pueden existir. ¿Qué piensa usted de ello?

Y ya para finalizar, la última cuestión que puedo poner sobre la mesa es cómo se podría mejorar la cooperación interadministrativa para prestar mejores servicios a los ciudadanos.

Muchas gracias.

La señora PRESIDENTA: Muchas gracias, senadora Aldea.

Por el Grupo Parlamentario Popular, tiene la palabra su portavoz, la senadora Montserrat Martínez González.

La señora MARTÍNEZ GONZÁLEZ. Muchas gracias, presidenta.

Muchas gracias, señora López de la Cuesta. Gracias por acompañarnos. Le felicito por su exposición y por su comparecencia y, además, por su claridad de ideas.

Usted ha hablado de la realidad de la Función Pública en Castilla y León. Yo vengo de Castilla-La Mancha, de Cuenca. Son dos comunidades autónomas muy parecidas, también tenemos 919 municipios y el problema de la dispersión, del despoblamiento, la necesidad que tenemos de prestar buenos servicios públicos, independientemente de dónde se viva. Esto lo tenemos muy claro.

Voy a incidir en el tema que ha comentado la representante del Partido Socialista, en la conectividad, porque es fundamental. Quiero romper una lanza a favor del Gobierno del Partido Popular, que dejó aprobado un plan de conectividad de 300 megas y más de 500 millones de euros y que ahora ha pasado de 300 a 30. Evidentemente, así no vamos a solucionar los problemas que tenemos en nuestras poblaciones.

Quiero darle la enhorabuena por los servicios públicos que mantiene en su comunidad autónoma, porque lo más importante es prestar unos servicios educativos, sanitarios, de bienestar social de calidad, independientemente de si se vive en un pueblo como el mío, que no tendrá más de 50 habitantes en invierno, o en una capital. También quiero felicitarle por ser pioneros en la regulación del teletrabajo. He estado analizando lo que han hecho las distintas comunidades autónomas y quiero felicitarle —usted lo ha explicado muy bien— por la primera regulación que tuvieron en 2011 y, posteriormente, una regulación en 2018 teniendo en cuenta todo lo que había ocurrido durante esos años. Es muy importante delimitar los puestos teletrabajables. Es una información muy valiosa para los empleados públicos. Yo soy también funcionaria pública y sé que es muy importante saber a qué puesto de trabajo vas a acceder y si luego vas a tener movilidad o no y si vas a poder pedir el teletrabajo o no vas a poder pedir el teletrabajo. Eso es importantísimo.

También le doy la enhorabuena porque se ve perfectamente que una de las cosas que ustedes más valoran es la conciliación, y, evidentemente, el teletrabajo va por ahí. Lo más importante es que el trabajador trabaje bien, que sea eficiente y que, al mismo tiempo, pueda conciliar su vida personal y laboral.

Sí que es cierto que han tenido pocas solicitudes, pero todo es cuestión de seguir avanzando, como usted bien ha dicho, porque, al final, esto va en beneficio de todos los trabajadores. Yo sí quiero incidir aquí en una de las características del trabajo que es la voluntariedad y en que hay que respetar la decisión de cada uno. Hay que dar toda la información posible y que sean el hombre y la mujer los que decidan si quieren teletrabajar o no, pero la libertad y la voluntariedad son fundamentales.

Me quedo con sus conclusiones, con el estudio de los puestos de trabajo para que no haya privilegios y no se discrimine, por lo que hay que tener mucho cuidado con la regulación que se haga; con el equilibrio en el reparto del trabajo; con que no haya sobrecarga de trabajo para los superiores, porque, al final, va a generar problemas; y con que hay que prevenir el aislamiento. A mí me gustaría conocer alguno de los testimonios que ustedes han tenido en la Junta de Castilla y León de teletrabajadores que hayan sufrido este problema del aislamiento.

Desde luego, debemos trabajar para que haya un cambio cultural —lo hemos hablado también con el anterior ponente—, porque seguimos teniendo la cultura del presencialismo, de que lo importante es estar de nueve a dos, y, evidentemente, eso no es. Lo importante es la eficiencia, lo importante es lo bien que hagamos nuestro trabajo y lo bien que prestemos los servicios públicos.

Aparte de todo eso, me da pena la circunstancia de que no hemos hecho nada más que iniciar este grupo de trabajo, que nos hubiera servido para mejorar las condiciones personales y laborales de los empleados públicos y la disolución anticipada de las cámaras nos obliga a cerrarlo con una única sesión de trabajo, porque las ideas de los tres ponentes que hoy hemos podido escuchar en esta comisión se podrían haber convertido en verdaderas propuestas que no vamos a poder hacer, salvo que quienes repitan y estén aquí vuelvan a coger el liderazgo de este tema, que espero que así sea, y sigan trabajando para mejorar nuestro sector público, al que necesitamos dar un impulso para que sea lo más eficiente posible.

Nos quedaremos sin el monográfico, con las conclusiones de todos los expertos que hubiesen pasado por esta comisión, pero nos quedamos con la satisfacción de ser pioneros en el Senado en el tratamiento de este tema.

En el Grupo Popular tenemos el convencimiento de que se puede mejorar la calidad de los servicios públicos y, al mismo tiempo, mejorar las condiciones de conciliación de la vida personal y profesional de los trabajadores y la satisfacción en el trabajo. Y también tenemos el convencimiento de que se puede modernizar la Administración; se pueden dar instrumentos que faciliten la conciliación sin que ello suponga una merma en la calidad del servicio, además de que se puede conseguir que los empleados públicos estén más motivados y comprometidos al potenciar el trabajo por objetivos. Es evidente que hay una gran cantidad de demandas de sectores que piden que haya medidas que permitan la conciliación de la vida personal, familiar y laboral y, desde luego, la Administración pública no puede quedar fuera de estas demandas.

El teletrabajo es una realidad que está implantada en el sector privado y, evidentemente, nosotros tenemos que trabajar en todos los ámbitos para que esto ocurra también en el sector público. Es una evidencia que el teletrabajo a nivel autonómico ha tenido mayor éxito, y hoy lo hemos podido comprobar con estas dos experiencias, tanto en Murcia como en Castilla y León, ya que es más fácil operar en ámbitos más reducidos, debido a una mayor agilidad para reorganizar los efectivos y simplificar la posterior evaluación. Estos proyectos piloto que hemos tenido la oportunidad de conocer nos han puesto en el camino correcto de avanzar en la implantación del teletrabajo, que tanto beneficiaría a los empleados públicos que voluntariamente —y vuelvo a incidir otra vez en lo de voluntariamente— se acogiesen a esta movilidad. En este sentido, el Grupo Popular considera que el teletrabajo será básico en la sociedad del futuro —eso nos lo ha dicho también el anterior ponente— y hay que empezar a poner ya las bases para ello.

Para finalizar, y como es la última Comisión de Función Pública en esta legislatura y es la última vez que intervengo, quiero agradecer a mi grupo que me haya dado la posibilidad de intervenir en esta sesión y desear mucha suerte y éxitos a todos los que aquí se encuentran.

Gracias.

La señora PRESIDENTA: Así sea, senadora Martínez. Muchas gracias.
Tiene la palabra la compareciente, la señora López de la Cuesta.

La señora VICECONSEJERA DE FUNCIÓN PÚBLICA Y GOBIERNO ABIERTO DE LA JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN (López de la Cuesta): Muchas gracias.

Me decía la senadora Aldea que, lamentablemente, el teletrabajo no termina de despegar. Es verdad, pero no se puede llegar a volar si no se echa a andar el avión. Entonces, lo que tenemos que hacer es ver cómo podemos mejorarlo.

En cuanto a si falta conectividad le diré que, de todas las solicitudes de teletrabajo que hemos tenido, tanto ahora como al amparo del Decreto 2011, ninguna se denegó por falta de conectividad. ¿Que es cierto que no todo el territorio de Castilla y León está cubierto al cien por cien? Efectivamente, no lo está, y es una cosa en la que lleva trabajando mucho tiempo el Gobierno de la Junta. Sabe que la responsabilidad de la conectividad es una responsabilidad del Gobierno de España. En la Junta se han llevado adelante muchos proyectos en materia de conectividad, de banda ancha. Hay zonas, por ejemplo, en Zamora, que tienen un sistema wifi de antenas. Se han ensayado muchísimas cuestiones. En un Estado como en el que estamos, muy descentralizado, donde tienen competencias la Administración del Estado, las comunidades autónomas y las corporaciones locales, es importante que cada uno asuma sus competencias. En este caso, la competencia para la conectividad del cien por cien del territorio la tiene el Gobierno de España. Si las comunidades autónomas contribuyen a ello, bienvenido sea, pero la responsabilidad política, desde luego, no es de ellas, es del Gobierno de España.

Le diré en cuanto a que se ha acotado la subjetividad después de la regulación de 2018 que lo que nos ocurría con la del año 2011 era que estaba completamente abierto. Que en principio pueda solicitar todo el mundo el teletrabajo es muy loable, pero, en la práctica, todos sabemos que hay muchísimos tipos de puestos de trabajo, como los sanitarios o los educativos, que, evidentemente, no se pueden prestar en régimen de teletrabajo, como tampoco el de las personas que están trabajando en los centros de servicios sociales atendiendo a las personas mayores o a las personas con discapacidad. Es un trabajo presencial cien por cien. ¿Que hay que acotar la subjetividad? Por supuesto, ese era el objetivo del Decreto del 2018, que además se trabajó con las centrales sindicales y los resultados han sido bastante buenos. Cuando se habla de función pública, siempre tenemos que hacer la salvedad de que todas las cuestiones hay que valorarlas atendiendo a las necesidades del servicio, porque, al final, la obligación de la Administración es prestar ese servicio público; es su primer objetivo. Si se puede conceder el teletrabajo garantizando la prestación de servicio público, se hace, pero si no, por supuesto, prima la prestación de ese servicio a la solicitud que pueda haber hecho un trabajador de la Administración.

Le diré en cuanto al sesgo de igualdad que es un dato que sí que tenía preparado pero se me ha escapado. Las solicitudes de teletrabajo son un 60 % de mujeres y un 40 % de hombres. Si tenemos en cuenta que en la Administración de Castilla y León más del 62 % de los trabajadores son mujeres, el número de solicitudes es realmente equilibrado en relación con el total de trabajadores que tenemos. Habría que intentar desagregar estos datos, sacando de esa estadística del 62 % o sesenta y pico por ciento que tenemos cuántos proceden de sanidad y educación, porque ellos no entran dentro de las solicitudes de teletrabajo. Pero el porcentaje es ese aproximadamente en toda la Administración; hablo también de la Administración general, y con Administración general me estoy refiriendo a los que prestan servicio en las oficinas, no en los centros prestadores de servicio. No sé si ocurre eso en todas las administraciones, imagino que sí, pero desde luego, en la de Castilla y León, la mayoría de los empleados públicos son mujeres, una mayoría importante, superior al 60 %. Es una pena, porque tengo los datos pero no me los he repasado. Entonces, el volumen de solicitudes de teletrabajo es bastante acorde con el número de trabajadores y trabajadoras que tenemos en la Administración.

En cuanto a la decisión de solicitar el teletrabajo le diré sinceramente que creo que el interés que ponen los que solicitan el trabajo es porque realmente lo quieren todos ellos. Nosotros no hemos detectado, en ningún momento, que lo estén solicitando más las mujeres. Tampoco podemos llegar a eso, porque una de las cuestiones que nosotros no preguntamos es por qué se solicita el teletrabajo. El teletrabajo lo solicita el trabajador porque quiere. Luego tenemos una serie de puntuaciones y de baremos. Y en el caso de que quiera ese teletrabajo y haya otra persona en tu servicio que también lo ha solicitado, te dicen: es que es para cuidar a un niño de menos de... Ahí sí que lo sabemos porque es un criterio de desempate. Pero, en principio, la motivación no la conocemos. Ahora hablo de memoria, pero, o mucho me equivoco, o me da la sensación de que el personal que tenemos en los servicios informáticos es mayoritariamente masculino y es donde más solicitudes tenemos. O sea, que no sé si realmente la motivación es o no la conciliación. Nosotros ahí damos libertad. En principio, si se puede conceder el teletrabajo, se concede independientemente de los motivos.

En cuanto al riesgo de ciberataques... Sinceramente, yo soy licenciada en Derecho. La parte del teletrabajo más relacionada con la informática y con cómo se prepara el ordenador del teletrabajador en su casa, las conexiones que se hacen, eso lo dejamos en manos de los servicios técnicos, que son los que saben lo que hacen. Sí sé que una de sus preocupaciones era precisamente esa, porque, desde el momento en que un ordenador personal de un empleado público conecta con su ordenador del trabajo, ahí está dando una entrada a. Pero para eso lo configuran, para que no dé problemas. De momento, lo único que puedo decir es que yo no tengo noticia de que nos haya dado ningún problema nunca. Tampoco somos de la CIA.

En cuanto a cómo se puede mejorar la cooperación administrativa para mejorar los servicios a los ciudadanos, en Castilla y León llevamos mucho tiempo trabajando en la cooperación entre comunidades autónomas y tenemos firmados convenios con todas las limítrofes para la prestación de servicios sanitarios y educativos, para que los ciudadanos que viven en la zona de la frontera con otra comunidad autónoma —tanto los de la otra comunidad como los de la nuestra— puedan ir al servicio sanitario o educativo que les resulte más cercano, independientemente de que sea el de su comunidad o no. Son convenios que están funcionando muy bien y hay reuniones de seguimiento permanente con las distintas comunidades autónomas. Creo que Castilla y León es la que tiene más comunidades limítrofes, concretamente nueve, y tenemos convenios con todas ellas.

En cuanto a la colaboración con los ayuntamientos, ha planteado el tema de los registros. Sabe que nosotros, en Castilla y León, además de que tenemos implantado un registro telemático en el ámbito de la comunidad autónoma, tenemos firmados también convenios con los ayuntamientos. Nuestro propio sistema de registro permite que cualquier ciudadano pueda, por ejemplo, ir a las unidades comarcales de la Junta, que tenemos muchas dispersas en el territorio, y registrar documentos que van dirigidos no solo a la Junta, sino a cualquier otra administración. Estamos funcionando también como un registro para otros con nuestros propios medios.

Creo que con esto he contestado a todo lo que me había planteado.

En respuesta a lo que me planteaba la senadora Martínez, efectivamente, la conectividad es fundamental. Ya digo que la Junta ha estado desarrollando muchos programas a lo largo del tiempo intentando que todas las zonas del territorio tuvieran la mejor conectividad posible, pero, insisto, esa competencia corresponde al Gobierno de España.

Sé que en el tema del teletrabajo fuimos pioneros, primero porque es muy fácil ver las normas que tienen otras comunidades autónomas. Lo primero que se hace, por lo menos nosotros, siempre que vamos

a regular sobre una materia sobre la que no tenemos experiencia, es ver qué ha hecho el resto, porque todas las experiencias siempre se pueden aprovechar, y la que tenemos nosotros es que en todas las comunidades autónomas, si llamas por teléfono y preguntas porque tienen una norma, nadie tiene ningún inconveniente en reunirse y explicar cuál ha sido la experiencia y cómo está funcionando. Pues bien, cuando fuimos a regular el teletrabajo vimos lo que habían hecho otras comunidades y no encontramos que ninguna lo hubiera hecho. Es cierto que después de la regulación que nosotros hicimos en 2011 han contactado con nosotros varias comunidades autónomas y hemos ido a exponer, por ejemplo, a Asturias, cómo ha funcionado el teletrabajo y por qué lo hemos regulado con este decreto hace relativamente poco.

Hace también muy poquito tiempo la Comunidad Autónoma de Andalucía nos solicitó información sobre cómo lo estábamos haciendo. De hecho, nos pidió el último texto y le hemos contado también lo que habíamos hecho anteriormente y por qué lo teníamos regulado como lo teníamos.

Tengo que decir que todo este proceso lo hemos hecho en colaboración con las organizaciones sindicales más representativas en la mesa de negociación de los empleados públicos de Castilla y León, tanto el primer decreto, en el que hubo un acuerdo en su momento con todos los sindicatos, donde venían varios puntos y uno de ellos era regular el teletrabajo, como en otro acuerdo que hemos suscrito al principio de esta legislatura autonómica, en 2015, con todos los sindicatos que estaban presentes en la mesa, con todos los que quisieron firmar en su momento, que fueron los tres mayoritarios, donde se establecía cuáles iban a ser los objetivos de la legislatura en materia de función pública, y uno de ellos era hacer una auditoría del teletrabajo para ver cómo estaba funcionando y ver qué puntos de mejora tenía. Vistos los resultados de la auditoría, hicimos un grupo de trabajo con ellos, independientemente de que lo teníamos que negociar —luego lo hicimos formalmente en la mesa—, para ver todas las posibilidades, todo lo que no había funcionado bien y lo que sí había funcionado bien, para seguir insistiendo en ello y poder tener una regulación, que seguro que no es perfecta, pero es a la que hemos podido llegar y la que, de momento, respondía a las expectativas de la mayoría de los trabajadores de la Junta.

En cuanto a la prevención del aislamiento, hay que partir de la base de que quien solicita el teletrabajo normalmente quiere permanecer en él. A nosotros no nos informa sobre cómo se siente. Desde luego, lo que es fundamental, y nosotros lo hemos estado comprobado en todo lo que estuvimos viendo que hacían otros países u otras zonas en materia de teletrabajo, es que es imprescindible que, por lo menos, un día a la semana el trabajo sea presencial, en la oficina, y no porque el trabajo tenga que ser presencial —para el trabajo también es importante—, sino para que el trabajador no pierda el vínculo con los compañeros y con sus superiores. Que se sienta parte del centro de trabajo es importante. Por eso, aunque muchas veces hay solicitudes que intentan que sean los cinco días, nosotros ya dejamos regulado en el decreto que era un máximo de cuatro días a la semana. Probablemente, esa sea una de las fórmulas para prevenir el aislamiento; no será la única, pero a nosotros no se nos ha ocurrido ninguna más.

No he dicho antes que los teletrabajadores pueden acceder a todos los cursos de formación que hay, y nosotros tenemos ahora muchos cursos *online* que están teniendo muy buenos resultados, mucha demanda y mucha solicitud. Muchos de ellos, además, permiten enviar mensajes por parte del trabajador, hay grupos donde todos los que están apuntados al grupo pueden ver mensajes de otros y, desde luego, esa es otra forma de prevenir el aislamiento de los teletrabajadores, porque no solamente mantienen el contacto ese día que están en el centro de trabajo, sino también cuando participan en alguno de los cursos *online* porque hay *feedback* entre el teletrabajador y el resto de los trabajadores que están apuntados al curso o el tutor del curso. En definitiva, esta es otra forma de que se sienta parte de la organización e integrado con el resto.

Muchas gracias.

La señora PRESIDENTA: Gracias, señora compareciente.
Senadora Aldea, ¿quiere intervenir?

La señora ALDEA GÓMEZ: Gracias.

Me ha resuelto todas las cuestiones que le había planteado. No obstante, en el tema de los ayuntamientos, ventanilla única, registros, etcétera, me refería a que es verdad que los ayuntamientos somos la administración más cercana al ciudadano, y en comunidades como la nuestra el vecino se acerca a prácticamente a todo al ayuntamiento porque cree que es el que le va a poder resolver los problemas, pero muchas veces no depende tanto de nosotros porque no tenemos esa posibilidad de darlo al no tener la conexión, es decir, no tenemos esa conectividad necesaria. De ahí viene mi lamento, de que muchos ayuntamientos seguramente quieren prestar esa opción que se les da desde la Administración regional pero no podemos llevarlo a efecto.

DIARIO DE SESIONES DEL SENADO

Comisión de Función Pública

Núm. 425

26 de febrero de 2019

Pág. 29

Asimismo, vinculaba esa baja demanda de las solicitudes a que, a lo mejor, otros funcionarios públicos también se hubieran hecho eco de esa solicitud, pero no lo hacen porque realmente saben que no tienen posibilidad al haber elegido vivir en un sitio que no tiene la conectividad necesaria.

Cada una de las administraciones tenemos parte de responsabilidad, por supuesto, pero era simplemente un lamento.

Gracias.

La señora PRESIDENTA: Muchas gracias.

Quiero dar las gracias nuevamente a la compareciente por su intervención y por sus aportaciones.

A ustedes también quiero darles las gracias por su asistencia y por su presencia esta mañana aquí. Creo que hemos puesto la primera de las bases para que en la próxima legislatura hagan, desde mi punto de vista, un trabajo extraordinario en este asunto, que a mí me parece muy novedoso y apasionante porque es un trabajo de futuro.

Señorías, a mí no me gustan nada las despedidas, así que lo único que hago es decirles hasta pronto y que les vaya a todos muy bien.

Gracias.

Se levanta la sesión.

Eran las catorce horas y diez minutos.