

Recomendacións para o seguimento do Programa Individual de Teletraballo (PIT)

1. Introducción

Un dos ítems que se deben cubrir no PIT son os criterios para o control e seguimento das tarefas desenvolvidas mediante teletraballo, e os indicadores de medición do cumprimento

Imos presentar aquí unhas breves recomendacións que poden orientar para o seu establecemento.

O **PROGRAMA INDIVIDUAL DE TRABALLO** debe ter unha definición suficientemente precisa para posibilitar o seu seguimento posterior.

Para iso, no programa e nos sistemas de medición debe diferenciarse entre:

- **TAREFAS:** serán o tipo de xestión da que se responsabiliza o traballador: por exemplo, realizar informes xurídicos sobre unha materia concreta; tramitar modificacións orzamentarias; atender a demandas de datos; responder reclamacións; rexistrar documentos...) e
- **EXPEDIENTES ou TRÁMITES,** que será o volume de actividade demandada por cada tarefa: por exemplo, número de informes solicitados/emitados; número e tipo de modificacións orzamentarias tramitadas; número e tipo de demandas de datos atendidas; número de reclamación respondidas; número de documentos rexistrados...).

2. Elementos esenciais a considerar para o establecemento de indicadores:

Un indicador é unha medida cuantitativa ou cualitativa do desempeño dun programa. Serve para comprobar o grao no que se están logrando os resultados.

Segundo os criterios SMART (siglas en inglés de específico, medible, alcanzable, relevante e con tempo limitado), as principais características que deben posuír os indicadores son:

1. Que sexan simples e específicos: debe ter unha relación clara co nivel de intervención e os obxectivos (non deben medir outra cousa)
2. Que sexan medibles: deben ser obxectivamente verificables. Que permitan unha medición obxectiva, fiable e concisa. Para ser medido débese coñecer a fonte de información
3. Que sexan alcanzables: as metas deben ser esixentes pero realistas e alcanzables
4. Que sexan relevantes: o valor do indicador debe permitir a toma de decisións
5. Que sexan limitados no tempo: débese definir o período de medición

3. GRANDES TIPOS DE INDICADORES

3.1 INDICADORES DE MEDICIÓN

Existen dispoñer de ferramentas de rexistro de actividades para alimentar o cálculo dos indicadores. As ferramentas poden derivarse das aplicacións de xestión utilizadas polos traballadores¹ ou implementarse con follas electrónicas/registros específicos a cubrir coa periodicidade que se determine.

- **INDICADORES DE CANTIDADE (NÚMERICOS)**, que permiten fixar un volume numérico total para realizar dentro dun período de cumprimento determinado no plan

Exemplo:

OBXECTIVO ao que está vinculado	Xestionar a convocatoria de teletraballo do PAS
Descrición do indicador	Número de notificacións realizadas en expedientes de teletraballo
Valor de referencia	125
Período de cumprimento	Anual
Isto indicaría que a persoa deberá realizar 125 notificacións de resolucións ao ano	

- **INDICADORES DE PORCENTAXE**, que permiten medir o grao ou nivel de cumprimento, independentemente do volume de actividade realizada. Tamén dentro deste tipo de indicadores se poden empregar aqueles que fan fincapé NON no volume de traballo realizado, senón no tempo empregado para realizalo

Exemplo:

OBXECTIVO ao que está vinculado	Xestionar a convocatoria de teletraballo do PAS
Descrición do indicador	Porcentaxe de expedientes notificados respecto dos previstos no plan
Valor de referencia	80%
Período de cumprimento	Anual
Isto indicaría que a persoa deberá realizar polo menos o 80% de notificacións sobre o total de solicitudes recibidas no ano	

Exemplos de indicadores extraídos do Sistema de Xestión de Calidade da Xestión Académica (son indicadores de unidades, non de rendemento individual, pero poderían servir como referencia para o establecemento de indicadores de medición do traballo individual):

- IOA-01.1-Porcentaxe de centros/comisións de título que entregan a proposta de límite de prazas en prazo
- OA-02.1-Porcentaxe de centros que entregan en prazo as súas propostas de PDA
- IOA-02.4.2-Porcentaxe de solicitudes de modificacións do PDA por causas xustificadas
- IOA-02.5-Porcentaxe de modificacións realizadas ao PDA por causas non axustadas a criterios
- IX-04.4-Tempo medio de resposta ao recurso
- IXA-03.2-Taxa matrícula por internet
- IXA-03.4-Índice de requirimentos por falla requisitos e documentación
- IXA-04.2-Actas entregadas fóra de prazo
- XA-09.1-Tempo medio transcorrido entre solicitude e a expedición das certificacións

¹ A USC ten programadas accións formativas sobre ferramentas para a planificación e xestión do traballo.

As persoas teletraballadoras achegaranlle un informe mensual ao seu/súa supervisor/ra para a validación da actividade realizada

Tendo en conta todo o anterior, imos suxerir a modo de exemplo, os seguintes indicadores:

1. Avaliación cuantitativa do programa individual de teletraballo:

- a. Carga de traballo en termos absolutos:
 - diversidade de tarefas asignadas (por materia ou por tipoloxía).
 - volume de expedientes (estimados/resoltos) correspondentes a cada tarefa.
- b. Carga de traballo en termos relativos:
 - valores absolutos de expedientes por tarefa divididos por unidades de tempo
- c. Número de interaccións programadas/mantidas entre a persoa teletraballadora e a persoa supervisora (ou outros traballadores da unidade)

2. Para comprobar o cumprimento do programa individual de teletraballo, podemos empregar algunhas destas propostas:

- a. Execución de tarefas:
 - porcentaxe de tarefas/expedientes realizadas/resoltos sobre os previstos/demandados. Debe diferenciarse entre as tarefas/expedientes que se programan de xeito directivo e das que se producen de forma reactiva a demandas dos usuarios.
- b. Execución/resolución de tarefas/expedientes en prazo:
 - porcentaxe de tarefas realizadas/expedientes resoltos dentro do prazo previsto (na hipótese de que este estea establecido). Para xestionar este indicador pode utilizarse algunha das aplicacións de Microsoft 365
- c. Prazo medio na execución das tarefas/resolución de expedientes:
 - cálculo medio do tempo que se demorou a realización das tarefas ou a resolución dos expedientes.
- d. Calidade do traballo:
 - porcentaxe das tarefas que requiriron corrección ou modificación polo supervisor
 - porcentaxe das resolucións que foron obxecto de reclamación polos usuarios.

3.2 INDICADORES DE APRECIACIÓN

Estableceranse desde a Xerencia.